

Distr.: General
4 February 2016

الجمعية العامة



الدورة السبعون
البند ١٨ (أ) من جدول الأعمال

قرار اتخذته الجمعية العامة في ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥

[بناء على تقرير اللجنة الثانية (A/70/470/Add.1)]

١٨٦/٧٠ - حماية المستهلك

إن الجمعية العامة،

إذ تشير إلى قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي ٦٢/١٩٨١ المؤرخ ٢٣ تموز/يوليه ١٩٨١، الذي طلب فيه المجلس إلى الأمين العام أن يواصل مشاوراته بشأن حماية المستهلك بهدف وضع مجموعة من المبادئ التوجيهية العامة لحماية المستهلك، مع إيلاء الاعتبار بوجه خاص لاحتياجات البلدان النامية،

وإذ تشير أيضاً إلى قرارها ١٤٧/٣٨ المؤرخ ١٩ كانون الأول/ديسمبر ١٩٨٣ بشأن حماية المستهلك،

وإذ تلاحظ قراري المجلس الاقتصادي والاجتماعي ٦٣/١٩٨٤ المؤرخ ٢٦ تموز/يوليه ١٩٨٤، و٧/١٩٩٩ المؤرخ ٢٦ تموز/يوليه ١٩٩٩ وقرار الجمعية العامة ٢٤٨/٣٩ المؤرخ ٩ نيسان/أبريل ١٩٨٥،

وإذ تشير إلى قرارها ١٤٢/٦٥ المؤرخ ٢٠ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠ المتعلق بالتجارة الدولية والتنمية،

وإذ تحيط علماً بالولاية المسندة إلى مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية في دورته الثالثة عشرة التي عُقدت في الدوحة في الفترة من ٢١ إلى ٢٦ نيسان/أبريل ٢٠١٢، فيما يتعلق بإجراء تحليلات وبحوث وتقديم المساعدة إلى جميع الدول الأعضاء، وبصفة خاصة البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية، على وضع سياسات تتعلق بالمنافسة



الرجاء إعادة الاستعمال

15-16940 (A)



وحماية المستهلك وتنفيذها، وتشجيع تبادل أفضل الممارسات، وإجراء استعراضات النظراء فيما يتعلق بتنفيذ هذه السياسات^(١)،

وإذ تشير إلى الأهداف الواردة في إعلان الأمم المتحدة للألفية^(٢)، ولا سيما الأهداف الإنمائية للألفية، التي أُعيد تأكيدها في نتائج مؤتمر القمة العالمي لعام ٢٠٠٥^(٣)، والوثيقة الختامية للجلسة العامة الرفيعة المستوى المعنية بالأهداف الإنمائية للألفية التي عقدتها الجمعية العامة في عام ٢٠١٠^(٤)، ولا سيما في سياق السعي إلى تحقيق التنمية والقضاء على الفقر، وأهداف التنمية المستدامة^(٥)،

وإذ تلاحظ أن عام ٢٠١٥ يوافق الذكرى السنوية الثلاثين لاعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بوصفها مسألة مواضيعية، وإذ تسلم باستمرار الحاجة إلى مضي الدول الأعضاء قدما في تعزيز حماية المستهلك، وبقاء الجمعية العامة على التزامها بالتصدي لما للتطور في الأسواق والتكنولوجيا من أثر في المستهلكين،

وإذ تسلم بأنه على الرغم من التقدم الكبير المحرز فيما يتعلق بحماية المستهلكين، على مستوى وضع المعايير منذ اعتماد المبادئ التوجيهية في عام ١٩٨٥، لم يترجم تقدم من هذا القبيل دائما إلى جهود حماية تتسم بقدر أكبر من الفعالية والتنسيق في جميع البلدان وفي جميع المجالات التجارية،

وإذ تؤكد من جديد أن المبادئ التوجيهية تمثل مجموعة قيّمة من المبادئ التي تحدد الخصائص الرئيسية لفعالية تشريعات حماية المستهلك، ومؤسسات الإنفاذ ونظم حبر الضرر، وتتيح مساعدة الدول الأعضاء المهتمة على إعداد وإنفاذ القوانين والقواعد والأنظمة الوطنية والإقليمية الملائمة لظروفها الخاصة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وكذلك لتعزيز التعاون الدولي في مجال الإنفاذ فيما بين الدول الأعضاء وتشجيع تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلكين،

وإذ تسلم بأنه على الرغم من تنوع الآليات والثقافات القانونية الموجودة في الدول الأعضاء، يوجد توافق في الآراء بشأن ضرورة وضع مبادئ مشتركة تحدد الخصائص الرئيسية لفعالية تشريعات حماية المستهلك ومؤسسات الإنفاذ ونظم حبر الضرر،

(١) انظر: TD/500/Add.1.

(٢) القرار ٢/٥٥.

(٣) القرار ١/٦٠.

(٤) القرار ١/٦٥.

(٥) انظر القرار ١/٧٠.

وإذ تؤمن بأن وجود إطار قانوني وتنظيمي راسخ لحماية المستهلك، بما يشمل آليات فعالة لتسوية المنازعات وجبر الضرر، وقدرة سلطات الإنفاذ المعنية بحماية المستهلك على التعاون بهدف التوصل لجبر الضرر، حيثما كان ذلك متاحاً، عبر الحدود من أجل المستهلكين المتضررين من الممارسات التجارية الاحتيالية والمضللة، يخدم مصلحة عامة هامة ويساهم في الدينامية الاقتصادية ورفاه المستهلكين،

وإذ تسلم بأن للدول الأعضاء مصلحة مشتركة في تعزيز خصوصية المستهلك وحمايتها وتدفق المعلومات بحرية على صعيد العالم بأسره،

وإذ ترى أن التجارة الإلكترونية، التي ينبغي أن تُفهم على أنها تشمل التجارة باستخدام الأجهزة النقلة، قد أصبحت ذات أهمية متزايدة للمستهلكين في جميع أنحاء العالم، وأن الفرص التي تتيحها ينبغي أن تُستَـخَر للمساعدة على تيسير التنمية الاقتصادية والنمو الاقتصادي استناداً إلى تكنولوجيات الشبكات الناشئة باستخدام الحواسيب والهواتف النقلة والأجهزة الموصولة التي تعزز رفاه المستهلكين،

وإذ ترى أيضاً أن الدول الأعضاء والمؤسسات التجارية والمستهلكين وممثليهم ينبغي أن يكرسوا اهتماماً خاصاً لتطوير سبل حماية فعالة للمستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية وأن بعض المسائل المتعلقة بحماية المستهلكين، من قبيل القانون الواجب التطبيق والولاية القضائية، يمكن أن تُعالج بأقصى قدر من الفعالية من خلال التشاور والتعاون على الصعيد الدولي،

وإذ تسلم بأن ثقة المستهلكين وطمأنيتهم في حسن أداء أسواق الخدمات المالية تعززان الاستقرار المالي والنمو، والكفاءة والابتكار على المدى الطويل، وأن الأزمة المالية الأخيرة تقتضي التركيز مجدداً على حماية المستهلك وتطلب أطراً فعالة للتنظيم والرقابة والإنفاذ في القطاع المالي للإسهام في رفاه المستهلكين،

وإذ تسلم أيضاً بأهمية مكافحة المنتجات التي لا تستوفي المعايير المطلوبة، والمنتجات التي تحمل علامات تجارية زائفة، والمنتجات المقلدة التي تشكل تهديداً لصحة وسلامة المستهلكين والبيئة، وتحد أيضاً من ثقة المستهلك في السوق،

وإذ تسلم كذلك بقيمة التنسيق والشرابة مع المنظمات القائمة المتعددة الأطراف التي تركز على حماية المستهلك من أجل تحقيق أكبر قدر من المنافع للمستهلكين وتجنب ازدواجية الجهود،

وإذ تذكّر باقتراح تنقيح مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة السابع لاستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية^(٦)،

١ - تقرر اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها المنقحة المرفقة بهذا القرار، بوصفها تشكل جزءاً لا يتجزأ منه؛

٢ - تطلب إلى الأمين العام نشر المبادئ التوجيهية على الدول الأعضاء والأطراف المهتمة الأخرى؛

٣ - تطلب إلى جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي تضع مبادئ توجيهية ووثائق متصلة بها بشأن مجالات محددة ذات صلة بحماية المستهلك أن توزعها على الهيئات المعنية في فرادى الدول؛

٤ - توصي بأن تنفذ الدول الأعضاء هذا القرار والمبادئ التوجيهية الواردة في مرفقه؛

٥ - تطلب إلى أمانة مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية أن تتبادل المعلومات بشأن التقدم المحرز والخبرات المكتسبة فيما يتعلق بتنفيذ هذا القرار، وأن تستعرض تلك المعلومات، وأن تقدم تقريراً عن هذا الموضوع إلى الجمعية العامة بمناسبة مؤتمر الأمم المتحدة الثامن لاستعراض جميع جوانب مجموعة الأمم المتحدة للمبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية؛

٦ - تطلب إلى مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية أن يروج المبادئ التوجيهية وأن يشجع الدول الأعضاء المهتمة على التوعية بالسبل الكثيرة التي تستطيع من خلالها الدول الأعضاء والمؤسسات التجارية والمجتمع المدني تعزيز حماية المستهلك فيما يتعلق بتوفير السلع والخدمات من القطاعين العام والخاص؛

٧ - تقرر إنشاء فريق خبراء حكومي دولي معني بقانون وسياسات حماية المستهلك في إطار مفوضية قائمة في مجلس التجارة والتنمية التابع لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، يعمل حتى انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة التاسع لاستعراض جميع جوانب مجموعة الأمم المتحدة للمبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية، الذي سيُستعرض فيه عمل الفريق وسيُنظر خلاله في تحديد ولايته؛

(٦) انظر: [A/RES/70/186](#).

- ٨ - تقرر أيضا ضرورة إتاحة الموارد اللازمة في إطار مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية لتنفيذ المهام المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية المنقحة عن طريق إعادة تخصيص الموارد القائمة و/أو استخدام الموارد الخارجة عن الميزانية المتأتية من التبرعات؛
- ٩ - تطلب إلى الأمين العام أن يواصل تشجيع الدول الأعضاء والمؤسسات التجارية والمجتمع المدني على تنفيذ المبادئ التوجيهية بصورة فعالة.

الجلسة العامة ٨١

٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥

المرفق

مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك

أولا - الأهداف

١ - مراعاة لمصالح المستهلكين واحتياجاتهم في جميع الدول الأعضاء، ولا سيما في الدول النامية، واعترافا بأن المستهلكين غالبا ما يعانون من تفاوت من حيث الأحوال الاقتصادية والمستويات التعليمية والقدرة على المساومة، ومراعاة لضرورة تمتع المستهلكين بحق الحصول على منتجات غير خطرة وكذلك بحق تشجيع التنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمنصفة والمستدامة وحماية البيئة، ترمي هذه المبادئ التوجيهية المتعلقة بحماية المستهلك إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (أ) مساعدة البلدان على تحقيق أو مواصلة توفير الحماية الكافية لسكانها بوصفهم مستهلكين؛
- (ب) تمهيد السبيل أمام أنماط الإنتاج والتوزيع التي تلي احتياجات المستهلكين ورغباتهم؛
- (ج) التشجيع على التزام المشتغلين بإنتاج السلع والخدمات وتوزيعها على المستهلكين بالمستويات الرفيعة من السلوك الأخلاقي؛
- (د) مساعدة البلدان على الحد من الممارسات التجارية المسيئة التي يتبعها أي من المؤسسات العاملة على الصعيدين الوطني والدولي والتي تؤثر على المستهلكين تأثيرا ضارا؛
- (هـ) تيسير قيام جماعات مستهلكين مستقلة؛
- (و) تعزيز التعاون الدولي في ميدان حماية المستهلك؛
- (ز) التشجيع على تهيئة ظروف السوق التي توفر للمستهلكين مجالات أكثر للاختيار وبأسعار أدنى؛
- (ح) تشجيع الاستهلاك المستدام.

ثانيا - نطاق التطبيق

٢ - تسري هذه المبادئ التوجيهية على المعاملات بين المؤسسات التجارية والمستهلكين، بما يشمل توفير السلع والخدمات للمستهلكين من جانب المؤسسات التي تملكها الدولة. ولأغراض هذه المبادئ التوجيهية، تشمل سياسات حماية المستهلك قوانين الدول الأعضاء

وأنظمتها وقواعدها وأطرها وإجراءاتها وقراراتها وآلياتها وبرامجها، وكذلك المعايير والتوصيات السارية في القطاع الخاص لحماية حقوق المستهلك ومصالحه، وتعزيز رفاهه.

٣ - ولأغراض هذه المبادئ التوجيهية، يشير مصطلح "المستهلك" بصفة عامة إلى شخص طبيعي، بصرف النظر عن جنسيته، يتصرف في المقام الأول لأغراض شخصية أو عائلية أو ذات صلة بالأسرة المعيشية، مع التسليم بأن يجوز للدول الأعضاء أن تعتمد تعريف مختلفة لمعالجة الاحتياجات المحلية المحددة.

ثالثا - المبادئ العامة

٤ - ينبغي أن تقوم الدول الأعضاء بوضع أو تعزيز أو مواصلة اتباع سياسة لتوفير حماية قوية للمستهلك، مع مراعاة المبادئ التوجيهية الواردة أدناه، والاتفاقات الدولية ذات الصلة. وعلى كل دولة عضو، في معرض قيامها بذلك، أن تحدد أولوياتها المتعلقة بحماية المستهلكين وفقا لظروف البلد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولاحتياجات سكانه، مع مراعاة تكاليف التدابير المقترحة وفوائدها.

٥ - أما الاحتياجات المشروعة التي ترمي المبادئ التوجيهية التالية إلى تلبيتها فتتمثل فيما يلي:

- (أ) حصول المستهلكين على السلع والخدمات الأساسية؛
- (ب) حماية المستهلكين الضعفاء والمحرمين؛
- (ج) حماية المستهلكين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم؛
- (د) تعزيز مصالح المستهلكين الاقتصادية وحمايتهم؛
- (هـ) توفير سبل حصول المستهلكين على المعلومات الوافية التي تمكنهم من الاختيار عن اطلاع وفقا لرغبات كل منهم واحتياجاته؛
- (و) تثقيف المستهلكين، بما في ذلك التثقيف بشأن الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية المترتبة على اختياراتهم؛
- (ز) توفير وسائل فعالة لتسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على تعويض؛
- (ح) حرية تشكيل جماعات أو منظمات للمستهلكين وغير ذلك من التنظيمات ذات الصلة، وإتاحة الفرصة لها لكي تعبر عن آرائها في عمليات اتخاذ القرارات التي تمس المستهلكين؛

(ط) تشجيع أنماط الاستهلاك المستدام؛

(ي) توفير مستوى من الحماية للمستهلكين باستخدام التجارة الإلكترونية لا تقل عن الحماية المتاحة في الأشكال الأخرى من التجارة؛

(ك) حماية خصوصية المستهلك، والتدفق الحر للمعلومات على نطاق عالمي.

٦ - وتمثل أنماط الإنتاج والاستهلاك غير المستدامين، وبخاصة في البلدان الصناعية، السبب الرئيسي وراء استمرار تدهور البيئة العالمية. فجميع الدول الأعضاء ينبغي أن تسعى جاهدة لتعزيز أنماط الاستهلاك المستدام؛ وينبغي للبلدان المتقدمة النمو أن تكون سباقة إلى الأخذ بأنماط الاستهلاك المستدام؛ وينبغي للبلدان النامية أن تسعى إلى الأخذ بهذه الأنماط في اضطلاعها بعملية التنمية، مع إيلاء الاعتبار الواجب لمبدأ الاشتراك في المسؤوليات، وإن تمايزت هذه المسؤوليات. وينبغي مراعاة حالة البلدان النامية واحتياجاتها الخاصة في هذا الصدد مراعاة وافية.

٧ - وينبغي للسياسات الرامية إلى تعزيز الاستهلاك المستدام أن تضع في الاعتبار الأهداف المتمثلة في القضاء على الفقر، والوفاء بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لجميع أفراد المجتمع، والحد من التفاوت داخل البلدان وفيما بينها.

٨ - وينبغي أن توفر الدول الأعضاء أو تواصل توفير الهياكل الأساسية الملائمة لوضع السياسات المتعلقة بحماية المستهلك وتنفيذها ورصدها. وينبغي إيلاء عناية خاصة لكفالة تنفيذ التدابير الموضوعة لحماية المستهلك. مما يعود بالنفع على جميع قطاعات السكان، ولا سيما سكان الريف ومن يعانون الفقر.

٩ - وينبغي أن تمثل جميع المؤسسات للقوانين والأنظمة ذات الصلة في البلدان التي تعمل فيها. وينبغي أيضا أن تتقيد بالأحكام المناسبة في المعايير الدولية لحماية المستهلك التي وافقت عليها السلطات المختصة في البلد المعني. (فيما يلي، ينبغي النظر إلى أي إشارات إلى المعايير الدولية في هذه المبادئ التوجيهية من خلال سياق هذه الفقرة).

١٠ - وينبغي النظر، عند وضع سياسات تتعلق بحماية المستهلك، في الدور الإيجابي الذي يمكن أن تقوم به الجامعات والمؤسسات العامة والخاصة في مجال البحث.

رابعا - مبادئ لممارسات تجارية سليمة

١١ - فيما يلي بيان للمبادئ التي تحدد معايير لممارسات تجارية سليمة فيما يخص الاضطلاع بأنشطة تجارية مع المستهلكين عبر شبكة الإنترنت وخارجها:

(أ) المعاملة العادلة والمنصفة - ينبغي أن تتعامل المؤسسات التجارية مع المستهلكين معاملة عادلة ونزيهة في جميع مراحل علاقتهم، لكي تكون جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الأعمال التجارية. وينبغي أن تحتب المؤسسات التجارية الممارسات التي تضر بالمستهلكين، ولا سيما فيما يتعلق بالمستهلكين الضعفاء والمحرومين؛

(ب) السلوك التجاري - ينبغي ألا تُخضع المؤسسات التجارية المستهلك لممارسات غير قانونية أو مخلة بالأخلاق أو منطوية على تمييز أو خداع، مثل أساليب التسويق المسيئة أو وسائل تحصيل الديون المتعسفة، أو غير ذلك من أشكال السلوك غير اللائق التي قد تشكل مخاطر لا داعي لها أو تلحق ضرراً بالمستهلك. وينبغي أن يكون هدفاً من أهداف المؤسسات التجارية ووكلائها المأذون لهم إيلاء الاعتبار الواجب لمصالح المستهلك وتحمل المسؤولية عن تعزيز حمايته؛

(ج) الإفصاح والشفافية - ينبغي أن تقدم المؤسسات التجارية للمستهلكين معلومات كاملة ودقيقة وغير مضللة عن سلعها وخدماتها وأحكامها وشروطها وما يسري من رسومها والتكاليف النهائية، وذلك لتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة. وينبغي أن تكفل المؤسسات التجارية تيسير الاطلاع على هذه المعلومات، وبخاصة الأحكام والشروط الرئيسية، أيّاً كانت وسائل التكنولوجيا المستخدمة في ذلك؛

(د) التثقيف والتوعية - ينبغي أن تقوم المؤسسات التجارية، حسب الاقتضاء، بوضع برامج وآليات تساعد المستهلكين على اكتساب المعارف والمهارات اللازمة لفهم المخاطر، بما فيها المخاطر المالية، التي تهدد اتخاذهم قرارات مستنيرة وحصولهم على المشورة والمساعدة من جهات مقتدرة وفنية، ويفضل أن يقوم بذلك طرف ثالث مستقل، عند الضرورة؛

(هـ) حماية الخصوصية - ينبغي أن تحمي المؤسسات التجارية خصوصية المستهلكين من خلال الجمع بين الملائم من آليات المراقبة والأمن والشفافية والموافقة المتصلة بجمع بياناتهم الشخصية واستخدامها؛

(و) شكاوى المستهلكين ومنازعاتهم - ينبغي أن تتيح المؤسسات التجارية آليات لمعالجة الشكاوى تتيح للمستهلكين تسوية عاجلة وعادلة وشفافة وقليلة التكلفة ويسيرة المنال وسريعة وفعالة لمنازعاتهم دون تحميلهم تكاليف أو أعباء لا داعي لها. وينبغي أن تنظر المؤسسات التجارية في الأخذ بالمعايير المحلية والدولية المتعلقة بمعالجة الشكاوى على المستوى الداخلي وخدمات تسوية المنازعات بالطرق البديلة والقوانين المتعلقة برضا المستهلك.

خامسا - المبادئ التوجيهية

١٢ - ينبغي أن تطبق المبادئ التوجيهية التالية على السلع والخدمات المنتجة محليا والمستوردة على حد سواء.

١٣ - وينبغي، لدى تطبيق أية إجراءات أو أنظمة لحماية المستهلك، إيلاء الاعتبار الواجب لضمان عدم تحولها إلى حواجز تعوق التجارة الدولية، وتمشيها مع الالتزامات التجارية الدولية.

ألف - السياسات الوطنية لحماية المستهلك

١٤ - ينبغي أن تضع الدول الأعضاء سياسات لحماية المستهلك تشجع ما يلي:

(أ) ممارسات تجارية سليمة؛

(ب) تقديم معلومات واضحة وفي أوانها تمكن المستهلكين من الاتصال بالمؤسسات التجارية بسهولة، وتمكن السلطات التنظيمية وتلك المختصة بإنفاذ القانون من تحديد هوية ومواقع تلك المؤسسات. وقد يشمل ذلك تقديم معلومات من قبيل ما يتعلق بهوية المؤسسة التجارية واسمها القانوني والاسم الذي تمارس أنشطتها تحته، وعنوانها الجغرافي الرئيسي، وموقعها الشبكي وبريدها الإلكتروني أو غير ذلك من وسائل الاتصال بها، ورقم هاتفها ورقمي تسجيلها أو رخصتها لدى الحكومة؛

(ج) تقديم معلومات واضحة وفي أوانها عن السلع أو الخدمات التي تقدمها المؤسسات التجارية والأحكام والشروط التي تخضع لها المعاملات ذات الصلة؛

(د) وضع شروط تعاقدية واضحة ومقتضبة ويسيرة على الفهم وعادلة؛

(هـ) اتباع عملية شفافة لتأكيد المعاملات وإلغاؤها وإعادة بضاعتها واسترداد مبلغها؛

(و) وضع آليات دفع مأمونة؛

(ز) إجراءات عادلة وميسورة التكلفة وسريعة لتسوية المنازعات وجبر الضرر؛

(ح) خصوصية المستهلك وأمن البيانات؛

(ط) تثقيف المستهلك ودوائر الأعمال التجارية.

١٥ - وينبغي أن تعمل الدول الأعضاء على ضمان أن تمتلك الوكالات المختصة بإنفاذ حماية المستهلك الموارد البشرية والمالية الضرورية لتعزيز التقيد الفعال بحماية المستهلكين وحصولهم تعويض أو تيسير حصولهم عليه في الحالات التي تقتضي ذلك.

باء - السلامة المادية

١٦ - ينبغي أن تعتمد الدول الأعضاء أو أن تشجع على اعتماد تدابير مناسبة، بما في ذلك النظم القانونية، وأنظمة السلامة، والمعايير الوطنية أو الدولية، والمعايير الطوعية والاحتفاظ بسجلات السلامة، وذلك لضمان أن تكون المنتجات مأمونة سواء من حيث استعمالها في الغرض الذي وُضعت من أجله أم في غرض آخر يتوقع عادة استعمالها فيه.

١٧ - وينبغي أن تكفل السياسات المناسبة أن تكون السلع التي ينتجها الصانعون مأمونة، سواء في استعمالها من حيث الغرض الذي وُضعت من أجله أم في غرض آخر يُتوقع عادة استعمالها فيه. وينبغي أن يكفل المسؤولون عن جلب السلع إلى السوق، ولا سيما الموردون والمصدرون والمستوردون وتجار التجزئة وأمثالهم (يشار إليهم فيما يلي باسم الموزعين)، أن هذه السلع لم تصبح، أثناء وجودها لديهم، غير مأمونة بسبب المناولة أو التخزين على نحو غير سليم. وينبغي تزويد المستهلكين بالتعليمات الخاصة بالطريقة الصحيحة لاستعمال السلع وإعلامهم بأية مخاطر ينطوي عليها الاستعمال المقصود أو الاستعمال المتوقع عادة. وينبغي إبلاغ المستهلكين بالمعلومات الحيوية المتعلقة بالسلامة عن طريق استخدام رموز مفهومة دولياً، كلما أمكن.

١٨ - وينبغي أن تكفل السياسات المناسبة قيام الصانعين أو الموزعين، إذا انتبهوا، بعد إنزال المنتجات إلى السوق، إلى وجود مخاطر لم تكن منظورة، بإخطار السلطات المختصة، وقيامهم، حسب الاقتضاء، بإخطار الجمهور دونما إبطاء. وينبغي أن تنظر الدول الأعضاء أيضاً في الطرق الكفيلة بإعلام المستهلكين بهذه المخاطر على النحو الملائم.

١٩ - وينبغي أن تعتمد الدول الأعضاء، عند الاقتضاء، سياسات تفضي، في حالة اتضح عيب خطير في أحد المنتجات، و/أو في حالة تشكيكه مصدر خطر جسيم وشديد حتى إذا استعمل استعمالاً سليماً، بإلزام الصانعين و/أو الموزعين بأن يسحبوه ويغيروه، أو يعدلوه أو يستعيضوا عنه بمنتج آخر. وإذا تعذر القيام بذلك في غضون فترة معقولة من الزمن، ينبغي تعويض المستهلك تعويضاً مناسباً.

جيم - تعزيز مصالح المستهلكين الاقتصادية وحمايتهم

٢٠ - ينبغي أن تنشئ الدول الأعضاء تمكين المستهلكين من الحصول على الفائدة المثلى من مواردهم الاقتصادية. كما ينبغي أن تتوخى تحقيق أهداف المعايير المرضية للإنتاج والأداء، وطرق التوزيع الملائمة، والممارسات التجارية العادلة، والتسويق الذي يوفر معلومات عن

السلع، والحماية الفعالة من الممارسات التي يمكن أن تكون لها آثار سلبية ضارة بالمصالح الاقتصادية للمستهلكين وبعملية الاختيار في السوق.

٢١ - وينبغي أن تضاعف الدول الأعضاء جهودها لمنع الممارسات التي تضر بمصالح المستهلكين الاقتصادية وذلك عن طريق ضمان امتثال الصانعين والموزعين وغيرهم من المشتركين في توفير السلع والخدمات للقوانين المعمول بها والمعايير الإلزامية. وينبغي تشجيع منظمات المستهلكين على رصد الممارسات الضارة، من قبيل غش الأغذية، والادعاءات الكاذبة أو المضللة في مجال التسويق والاحتيايل في تقديم الخدمات.

٢٢ - وينبغي أن تضع الدول الأعضاء أو تعزز، أو تواصل، حسب مقتضى الحال، التدابير المتصلة بمكافحة الممارسات التقييدية وغيرها من الممارسات التجارية الضارة التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلكين، بما في ذلك الوسائل اللازمة لتنفيذ مثل هذه التدابير. وفي هذا الصدد، ينبغي أن تسترشد الدول الأعضاء بالتزامها بمجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية التي اعتمدها الجمعية العامة في القرار ٦٣/٣٥ المؤرخ ٥ كانون الأول/ديسمبر ١٩٨٠.

٢٣ - وينبغي أن تعتمد الدول الأعضاء أو تواصل اتباع سياسات توضح مسؤولية المنتج فيما يتعلق بضمان استيفاء السلع القدر المعقول من مواصفات المتانة والنفع والعول، وملاءمتها للغرض الذي صُنعت من أجله، وتأكد البائع من الوفاء بهذه المواصفات. وينبغي تطبيق سياسات مماثلة في مجال توفير الخدمات.

٢٤ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء المنافسة التريهة والفعالة كي يتاح للمستهلكين أكبر نطاق من الاختيار بين المنتجات والخدمات بأدنى تكلفة. وينبغي أن تحرص الدول الأعضاء على ألا تُستخدم سياساتها المتعلقة بحماية المستهلك في حماية المؤسسات التجارية المحلية من المنافسة أو أن تُطبّق على نحو غير منصف.

٢٥ - وينبغي أن تحرص الدول الأعضاء، عند الاقتضاء، على أن يضمن الصانعون أو تجار التجزئة توافر خدمات ما بعد البيع وقطع الغيار على نحو يمكن التعويل عليه.

٢٦ - وينبغي حماية المستهلكين من التجاوزات التعاقدية، مثل العقود النمطية التي تكون في صالح جانب واحد، واستبعاد الحقوق الأساسية في العقود، والمغالاة في شروط الائتمان من جانب البائعين.

٢٧ - وينبغي أن تسترشد الممارسات الترويجية في مجال التسويق وممارسات البيع بمبدأ المعاملة المنصفة للمستهلكين وأن تفي بالمتطلبات القانونية. ويقتضي ذلك توفير المعلومات

اللازمة لتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مستنيرة وبصورة مستقلة، فضلا عن اتخاذ تدابير لضمان دقة المعلومات المقدمة.

٢٨ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء جميع المعنيين على المشاركة في التدفق الحر للمعلومات الصحيحة عن السلع الاستهلاكية من جميع جوانبها.

٢٩ - وينبغي تشجيع حصول المستهلك على معلومات دقيقة عن تأثير المنتجات والخدمات على البيئة، وذلك بوسائل مثل موجزات مواصفات المنتجات، والتقارير البيئية التي تصدرها دوائر الصناعة، ومراكز إعلام المستهلكين، والبرامج الطوعية والشفافة للوسم الإيكولوجي، والخطوط الهاتفية المخصصة لتقديم المعلومات عن المنتجات.

٣٠ - وعلى الدول الأعضاء أن تتخذ، في تعاون وثيق مع المنتجين والموزعين ومنظمات المستهلكين، التدابير اللازمة حيال الادعاءات البيئية الكاذبة أو المعلومات المضللة في مجال الترويج للسلع أو أنشطة التسويق الأخرى. وينبغي التشجيع على وضع قوانين ومعايير لتنظيم الادعاءات البيئية والتحقق من صحتها.

٣١ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء، في نطاق أطرها الوطنية، قيام المؤسسات التجارية، بالتعاون مع منظمات المستهلكين، بوضع وتنفيذ مدونات لقواعد ممارسات التسويق والممارسات التجارية الأخرى، وذلك لضمان الحماية الكافية للمستهلك. ويمكن أيضا أن تشترك المؤسسات التجارية ومنظمات المستهلكين والأطراف المهتمة الأخرى في وضع اتفاقات طوعية. وينبغي أن تحظى هذه المدونات بقدر واف من الدعاية.

٣٢ - وينبغي أن تستعرض الدول الأعضاء بانتظام التشريعات المتعلقة بالموازين والمقاييس وأن تقيّم كفاية الآليات اللازمة لتنفيذ التشريعات.

دال - المعايير المتعلقة بسلامة السلع والخدمات الاستهلاكية وجودها

٣٣ - ينبغي أن تقوم الدول الأعضاء، حسب الاقتضاء، بصياغة، أو تشجيع صياغة وتنفيذ معايير طوعية وغيرها، على الصعيدين الوطني والدولي، لضمان سلامة السلع والخدمات وجودها، مع الدعاية لهذه المعايير بشكل مناسب. وينبغي القيام، من وقت لآخر، باستعراض المعايير والقواعد الوطنية المتعلقة بسلامة المنتجات وجودها من أجل ضمان مطابقتها، كلما أمكن ذلك، للمعايير الدولية المقبولة عموما.

٣٤ - وحينما يجري تطبيق معيار أدنى من المعيار الدولي المقبول عموما بسبب ظروف اقتصادية محلية، ينبغي بذل كل الجهود الممكنة لرفع مستوى هذا المعيار بأسرع ما يمكن.

٣٥ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء وتضمن إتاحة المرافق اللازمة لاختبار سلامة وجودة وكفاءة السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية والتصديق عليها.

هاء - مرافق توزيع السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية

٣٦ - ينبغي أن تنظر الدول الأعضاء، حيثما كان ذلك مناسباً، فيما يلي:

(أ) اعتماد أو اتباع سياسات تضمن كفاءة توزيع السلع والخدمات على المستهلكين؛ وينبغي النظر، عند الاقتضاء، في وضع سياسات محددة من أجل ضمان توزيع السلع والخدمات الأساسية حيثما يكون هذا التوزيع مهدداً بالخطر، كما قد يحدث بالخصوص في المناطق الريفية. ويمكن أن تشمل هذه السياسات المساعدة على إنشاء مرافق ملائمة للتخزين والبيع بالتجزئة في المراكز الريفية، واعتماد حوافز لجهود المساعدة الذاتية التي يبذلها المستهلكون، وتحسين مراقبة الظروف التي تقدّم فيها السلع والخدمات الأساسية في المناطق الريفية؛

(ب) تشجيع إنشاء تعاونيات للمستهلكين والأنشطة التجارية المتصلة بها وتوفير المعلومات المتعلقة بها، خاصة في المناطق الريفية.

واو - تسوية المنازعات وإنصاف المستهلكين

٣٧ - ينبغي للدول الأعضاء أن تشجع إنشاء آليات منصفة وفعالة وشفافة ومحيدة لمعالجة شكاوى المستهلكين عبر تسوية المنازعات بسبل إدارية وقضائية وبسبل تسوية بديلة، بما في ذلك في ما يتعلق بالقضايا العابرة للحدود. وينبغي أن تضع الدول الأعضاء تدابير قانونية و/أو إدارية، أو أن تواصل العمل بها، لتمكين المستهلكين أو المنظمات المعنية، حسب الاقتضاء، من الحصول على تعويض عن طريق إجراءات رسمية أو غير رسمية تكون سريعة ومنصفة وورخيصة التكاليف وميسرة. وينبغي أن تراعي هذه الإجراءات بالخصوص احتياجات المستهلكين من الفئات الضعيفة والمحرومة. وينبغي للدول الأعضاء أن تتيح للمستهلكين إمكانية الحصول على تعويضات دون تكبد تكلفة أو تأخير أو عبء غير مبرر على القيمة الاقتصادية المعنية، وفي الوقت نفسه دون تحمّل المجتمع والمؤسسات التجارية أعباء مفرطة أو لا مبرر لها.

٣٨ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء جميع المؤسسات التجارية على حل منازعات المستهلكين بطريقة سريعة ومنصفة وشفافة وورخيصة التكاليف وميسرة وغير رسمية، وعلى

إنشاء آليات طوعية، تتضمن خدمات استشارية وإجراءات غير رسمية لمعالجة الشكاوى، يمكنها تقديم المساعدة للمستهلكين.

٣٩ - وينبغي توفير معلومات للمستهلكين بشأن ما هو متاح من إجراءات جبر الضرر وغيرها من إجراءات تسوية المنازعات. وينبغي تعزيز إمكانية الاستفادة من آليات تسوية المنازعات وآليات جبر الضرر، بما في ذلك السبل البديلة لتسوية المنازعات، ولا سيما في المنازعات العابرة للحدود.

٤٠ - وينبغي أن تكفل الدول الأعضاء أن تكون إجراءات التسوية الجماعية سريعة وشفافة ومنصفة ورخيصة التكاليف وميسرة للمستهلكين وللمؤسسات التجارية على السواء، بما في ذلك الإجراءات المتعلقة بالمدىونية المفرطة وحالات الإفلاس.

٤١ - وينبغي أن تتعاون الدول الأعضاء مع المؤسسات التجارية ومجموعات المستهلكين لتحسين فهم المستهلكين ودوائر الأعمال التجارية لكيفية تفادي المنازعات، وفهم آليات تسوية المنازعات وآليات جبر الضرر المتاحة للمستهلكين، وأين يمكن للمستهلكين تقديم شكاواهم.

زاي - برامج التثقيف والإعلام

٤٢ - ينبغي أن تضع الدول الأعضاء، أو أن تشجع وضع برامج عامة لتثقيف المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بآثار اختيارات المستهلكين وسلوكهم على البيئة والتأثيرات التي قد تترتب على التغييرات الاستهلاكية، بما في ذلك فوائدها وتكاليفها، مع مراعاة التقاليد الثقافية للأشخاص المعنيين. وينبغي أن يكون الهدف من هذه البرامج هو تمكين الأشخاص من التصرف بوصفهم مستهلكين حسيّين، قادرين على اختيار السلع والخدمات اختياريًا واعيًا، ومدركين لحقوقهم ومسؤولياتهم. وينبغي، عند وضع هذه البرامج، إيلاء عناية خاصة لاحتياجات المستهلكين من الفئات الضعيفة والمحرومة، في المناطق الريفية والحضرية على السواء، بمن فيهم المستهلكون ذوو الدخل المنخفض أو ذوو مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة المتدنية أو المنعدمة. وينبغي إشراك مجموعات المستهلكين ودوائر الأعمال التجارية وغيرها من منظمات المجتمع المدني المعنية في جهود التثقيف هذه.

٤٣ - وينبغي أن يصبح تثقيف المستهلك، عند الاقتضاء، جزءًا لا يتجزأ من المنهج الأساسي لنظام التعليم، ويفضّل أن يشكل عنصراً في مواد التعليم القائمة.

٤٤ - وينبغي أن تشمل برامج تثقيف المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات الجوانب الهامة لحماية المستهلك من قبيل ما يلي:

- (أ) الصحة والتغذية والوقاية من الأمراض التي تنقلها الأغذية وغش الأغذية؛
- (ب) مخاطر المنتجات؛
- (ج) وسم المنتجات؛
- (د) التشريعات ذات الصلة وكيفية الاستفادة من آليات تسوية المنازعات والحصول على جبر الضرر، وكيفية الاتصال بالوكالات والمنظمات المعنية بحماية المستهلك؛
- (هـ) معلومات عن الأوزان والمقاييس، والأسعار، والجودة وشروط الائتمان، ومدى توافر الضروريات الأساسية؛
- (و) حماية البيئة؛
- (ز) التجارة الإلكترونية؛
- (ح) الخدمات المالية؛
- (ط) الاستخدام الفعال للمواد والطاقة والمياه.

٤٥ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء منظمات المستهلكين والجماعات المهتمة الأخرى، بما في ذلك وسائط الإعلام، على إعداد برامج للتثقيف والإعلام تتضمن برامج عن تأثيرات أنماط الاستهلاك على البيئة وعن التأثيرات التي قد تترتب على التغييرات الاستهلاكية، بما في ذلك فوائدها وتكاليفها، ولا سيما بالنسبة لفئات المستهلكين ذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية والحضرية.

٤٦ - وينبغي أن تعدّ المؤسسات التجارية، حيثما كان ذلك ملائماً، برامج لعرض الحقائق وغيرها من البرامج المتصلة بتثقيف المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات، أو أن تشارك في هذه البرامج.

٤٧ - ومراعاةً لضرورة التواصل مع المستهلكين الريفيين والمستهلكين الأميين، ينبغي أن تقوم الدول الأعضاء، حسب الاقتضاء، بوضع، أو بتشجيع وضع برامج لتزويد المستهلكين بالمعلومات في وسائط الإعلام أو عن طريق وسائل اتصال أخرى لإيصال المعلومات إلى هؤلاء المستهلكين.

٤٨ - وينبغي أن تنظم الدول الأعضاء أو تشجع البرامج التدريبية للمربين وللإعلاميين المهنيين ومرشدي المستهلكين لتمكينهم من المشاركة في تنفيذ برامج تثقيف المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات.

حاء - تشجيع الاستهلاك المستدام

٤٩ - يشمل الاستهلاك المستدام تلبية احتياجات أجيال الحاضر والمستقبل من السلع والخدمات بطرق مستدامة اقتصاديا واجتماعيا وبيئيا.

٥٠ - ويتقاسم المسؤولية عن الاستهلاك المستدام جميع أفراد المجتمع ومنظماته، حيث يضطلع المستهلكون المستثمرون والدول الأعضاء ومنظمات المؤسسات التجارية ومنظمات العمال ومنظمات المستهلكين والمنظمات البيئية بأدوار هامة بصورة خاصة. وللمستهلكين المستثمرين دور أساسي في تشجيع الاستهلاك المستدام بيئيا واقتصاديا واجتماعيا، من خلال حملة عوامل منها آثار اختيارهم على المنتجين. وينبغي للدول الأعضاء أن تعزز وضع وتنفيذ سياسات متعلقة بالاستهلاك المستدام وإدماج تلك السياسات في السياسات العامة الأخرى. وينبغي أن تتم عملية صنع السياسات التي تضعها الدول الأعضاء بالتشاور مع منظمات دوائر الأعمال التجارية ومنظمات المستهلكين والمنظمات البيئية وغيرها من المجموعات المعنية. ويتحمل قطاع الأعمال التجارية مسؤولية تشجيع الاستهلاك المستدام من خلال تصميم السلع والخدمات وإنتاجها وتوزيعها. وتحمل منظمات المستهلكين والمنظمات البيئية مسؤولية تشجيع مشاركة عامة الناس في الاستهلاك المستدام ومناقشتهم له، وإعلام المستهلكين، والعمل مع الدول الأعضاء ومؤسسات الأعمال التجارية على تحقيق الاستهلاك المستدام.

٥١ - وينبغي للدول الأعضاء أن تضع وتنفذ، بالاشتراك مع دوائر الأعمال التجارية ومنظمات المجتمع المدني ذات الصلة، استراتيجيات تشجع الاستهلاك المستدام عن طريق مزيج من السياسات التي يمكن أن تشمل تشريعات؛ وصكوكا اقتصادية واجتماعية؛ وسياسات قطاعية في مجالات مثل استخدام الأراضي، والنقل، والطاقة، والإسكان؛ وبرامج إعلامية للتوعية بأثر أنماط الاستهلاك؛ وإزالة الإعانات التي تشجع أنماط الاستهلاك والإنتاج غير المستدامة؛ وتشجيع أفضل الممارسات المتعلقة بقطاعات محددة في مجال الإدارة البيئية.

٥٢ - وينبغي للدول الأعضاء أن تشجع على تصميم وتطوير واستخدام المنتجات والخدمات المأمونة وذات الكفاءة من حيث الطاقة والموارد، مع مراعاة الآثار المترتبة على مدة استخدامها الكاملة. وينبغي للدول الأعضاء أن تشجع برامج إعادة التدوير التي تشجع المستهلكين على كل من إعادة تدوير النفايات وشراء المنتجات المعاد تدويرها.

٥٣ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء على وضع معايير بيئية وطنية ودولية تتعلق بالصحة والسلامة للمنتجات والخدمات وعلى العمل بتلك المعايير؛ وينبغي ألا تفضي هذه المعايير إلى فرض قيود مفرطة على التجارة.

- ٥٤ - وينبغي للدول الأعضاء أن تشجع على إجراء تجارب على المنتجات يكون أثرها البيئي محايدا.
- ٥٥ - وينبغي للدول الأعضاء أن تدير الاستخدامات الضارة بيئيا للمواد إدارة سليمة وأن تشجع على إيجاد بدائل سليمة بيئيا لهذه الاستخدامات. وينبغي تقييم المواد الجديدة التي قد تكون خطرة، على أساس علمي لمعرفة أثرها الطويل الأجل على البيئة قبل توزيعها.
- ٥٦ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء على التوعية بالفوائد الصحية لأنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة، مع مراعاة الآثار المباشرة على الصحة الفردية والآثار الجماعية من خلال حماية البيئة.
- ٥٧ - وينبغي أن تشجع الدول الأعضاء، بالاشتراك مع القطاع الخاص والمنظمات الأخرى ذات الصلة، على تغيير أنماط الاستهلاك غير المستدامة عن طريق استحداث واستعمال منتجات وخدمات وتكنولوجيات جديدة، بما في ذلك تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، تكون سليمة بيئيا وقادرة على تلبية احتياجات المستهلكين والحد، في الوقت ذاته، من التلوث ومن استنفاد الموارد الطبيعية.
- ٥٨ - وتُشجّع الدول الأعضاء على إنشاء أو تعزيز آليات تنظيمية فعالة لحماية المستهلكين، بما في ذلك جوانب الاستهلاك المستدام.
- ٥٩ - وينبغي أن تنظر الدول الأعضاء في مجموعة واسعة من الصكوك الاقتصادية مثل الصكوك الضريبية وفي استيعاب التكاليف البيئية من أجل تعزيز الاستهلاك المستدام، مع مراعاة الاحتياجات الاجتماعية، وضرورة تثبيط الممارسات غير المستدامة والتحفيز على المزيد من الممارسات المستدامة، مع تجنب الآثار السلبية المحتمل وقوعها على إمكانية الوصول إلى الأسواق، لا سيما بالنسبة للبلدان النامية.
- ٦٠ - وينبغي للدول الأعضاء أن تقوم، بالتعاون مع دوائر الأعمال التجارية والجماعات المعنية الأخرى، بوضع مؤشرات ومنهجيات وقواعد بيانات لقياس التقدم المحرز في اتجاه الاستهلاك المستدام على جميع المستويات. وينبغي أن تكون هذه المعلومات متاحة للجميع.
- ٦١ - وينبغي للدول الأعضاء والوكالات الدولية أن تضطلع بدور رائد في استحداث الممارسات المستدامة في عملياتها، لا سيما من خلال سياسات الشراء الخاصة بها. وينبغي أن تشجع مشتريات الدول الأعضاء، حسب الاقتضاء، تطوير واستخدام المنتجات والخدمات السليمة بيئيا.

٦٢ - وينبغي للدول الأعضاء ولسائر المنظمات ذات الصلة أن تشجع إجراء البحوث في مجال سلوك المستهلك وما يرتبط بذلك من إضرار بالبيئة من أجل تحديد سبل لجعل أنماط الاستهلاك أكثر استدامة.

طاء - التجارة الإلكترونية

٦٣ - ينبغي أن تعمل الدول الأعضاء على تعزيز ثقة المستهلك في التجارة الإلكترونية بأن تضع باستمرار سياسات شفافة وفعالة لحماية المستهلك، لضمان مستوى من الحماية لا يقل عن ذلك الذي توفره الأشكال الأخرى من التجارة.

٦٤ - وينبغي أن تقوم الدول الأعضاء، عند الاقتضاء، باستعراض سياسات حماية المستهلك السارية، من أجل مراعاة السمات الخاصة بالتجارة الإلكترونية، وضمان إطلاع المستهلكين والمؤسسات التجارية على حقوقهم والتزاماتهم في السوق الرقمية وتوعيتهم بها.

٦٥ - وقد تود الدول الأعضاء أن تنظر في المبادئ التوجيهية والمعايير الدولية ذات الصلة في مجال التجارة الإلكترونية وفي التنقيحات المدخلة عليها، وأن تكييف، حسب الاقتضاء، تلك المبادئ التوجيهية والمعايير لتتواءم مع ظروفها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لكي تتمكن من الامتثال لها، وكذلك من التعاون مع الدول الأعضاء الأخرى على تنفيذها عبر الحدود. وعند القيام بذلك، قد تود الدول الأعضاء دراسة المبادئ التوجيهية المتعلقة بحماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية التي وضعتها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.

ياء - الخدمات المالية

٦٦ - ينبغي للدول الأعضاء أن تُرسي أو تشجع، حسب الاقتضاء، ما يلي:

- (أ) سياسات تشريعية وتنفيذية لتوفير الحماية المالية للمستهلك؛
- (ب) هيئات رقابة لديها الصلاحيات والموارد اللازمة لأداء مهامها؛
- (ج) آليات الرقابة والتأمين المناسبة لحماية الأصول التي يملكها المستهلكون بما في ذلك ودائعهم؛

(د) استراتيجيات محسنة للتثقيف المالي تعزز اكتساب المعارف المالية؛

(هـ) المعاملة المنصفة والإفصاح عن البيانات بشكل سليم، لضمان تحمّل المؤسسات المالية أيضاً مسؤولية تصرفات الوكلاء المرخص لهم ومساءلتها عن هذه

التصرفات. وينبغي أن تكون لدى مقدمي الخدمات المالية سياسة خطية بشأن تضارب المصالح، للمساعدة على الكشف عن أي تضارب محتمل في المصالح. وعندما يكون هناك احتمال نشوء تضارب في المصالح بين مقدم الخدمات وطرف ثالث، ينبغي إطلاع المستهلك على ذلك لضمان تفادي تعرض المستهلك لضرر محتمل ناتج عن تضارب المصالح؛

(و) قواعد سلوك تجارية مسؤولة يتبعها مقدمو الخدمات المالية والوكلاء المرخص لهم، بما في ذلك في مجال الإقراض المسؤول وبيع منتجات ملائمة لاحتياجات المستهلك وإمكاناته؛

(ز) ضوابط مناسبة لتوفير الحماية للبيانات المالية الخاصة بالمستهلك، بما في ذلك توفير الحماية من الغش والتحايل؛

(ح) إطار تنظيمي يعزز ترشيد تكلفة التحويلات المالية وشفافيتها، بحيث يكفل تقديم معلومات واضحة للمستهلكين عن أسعار وآجال تسليم الأموال المحوَّلة، وأسعار الصرف، وجميع الرسوم والتكاليف الأخرى المرتبطة بعمليات تحويل الأموال المعروضة، وكذلك عن الحلول الممكنة إذا لم يتم التحويل.

٦٧ - وينبغي للدول الأعضاء أن تتخذ تدابير لتعزيز وإدماج السياسات المتعلقة بالمستهلكين في مجال الإدماج المالي والتثقيف المالي وحماية المستهلكين عند الحصول على الخدمات المالية واستخدامها.

٦٨ - وقد تود الدول الأعضاء أن تنظر في المبادئ التوجيهية والمعايير الدولية ذات الصلة في مجال الخدمات المالية وفي التنقيحات المدخلة عليها، وأن تكيّف، حسب الاقتضاء، تلك المبادئ التوجيهية والمعايير لتتواءم مع ظروفها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لكي تتمكن من الامتثال لها، وكذلك من التعاون مع الدول الأعضاء الأخرى على تنفيذها عبر الحدود. وعند القيام بذلك، قد تود الدول الأعضاء دراسة المبادئ الرفيعة المستوى المتعلقة بحماية المستهلك التي وضعتها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي ومجموعة العشرين، وكذلك المبادئ المتعلقة بالإدماج المالي المبتكر التي وضعتها مجموعة العشرين، والممارسات الجيدة المتعلقة بتوفير الحماية المالية للمستهلك التي وضعها البنك الدولي.

كاف - التدابير المتعلقة بمجالات محددة

٦٩ - عند العمل على خدمة مصالح المستهلكين، ولا سيما في البلدان النامية، ينبغي أن تركز الدول الأعضاء، عند الاقتضاء، على إعطاء الأولوية للمجالات الوثيقة الصلة بصحة المستهلك، مثل الأغذية والمياه والأدوية والطاقة والمرافق العامة، وينبغي كذلك معالجة

خصوصيات السياحة. وينبغي اعتماد أو إدامة سياسات الرقابة على جودة المنتجات، وتوفير مرافق التوزيع الملائمة والأمن، وتوحيد المواصفات الدولية لوسم المنتجات وإتاحة المعلومات المتعلقة بها، وإقامة برامج التثقيف والبحوث في هذه المجالات. وينبغي أن يراعى عند إعداد المبادئ التوجيهية الخاصة بالدول الأعضاء في مجالات معينة أن يتم ذلك في سياق أحكام هذه الوثيقة.

٧٠ - الأغذية - لدى صوغ السياسات والخطط الوطنية المتعلقة بالأغذية، ينبغي أن تأخذ الدول الأعضاء في اعتبارها احتياج جميع المستهلكين إلى الأمن الغذائي، وينبغي أن تدعم، وأن تعتمد قدر إمكانها، معايير "دستور الأغذية" الذي وضعته منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية، أو إذا تعذر ذلك، أن تعتمد معايير غذائية أخرى متفقا عليها إجمالاً. وينبغي أن تحرص الدول الأعضاء على إدامة أو وضع أو تحسين تدابير السلامة الغذائية في مجالات من قبيل معايير السلامة واحتياجات الإنسان الغذائية وآليات الرصد والتفتيش والتقييم الفعالة.

٧١ - وينبغي أن تقوم الدول الأعضاء بتشجيع سياسات وممارسات الزراعة المستدامة وحفظ التنوع البيولوجي وحماية التربة والمياه، مع مراعاة المعارف التقليدية.

٧٢ - المياه - ينبغي أن تقوم الدول الأعضاء، في إطار أهداف وغايات العقد الدولي لتوفير مياه الشرب والصرف الصحي، بوضع أو إدامة أو تعزيز السياسات الوطنية لتحسين إمدادات مياه الشرب وأنماط توزيعها وجودتها. وينبغي إيلاء الاعتبار الواجب لاختيار المستويات المناسبة من الخدمة والجودة والتكنولوجيا، وللحاجة إلى برامج التثقيف، ولأهمية مشاركة المجتمعات المحلية.

٧٣ - وينبغي أن تولي الدول الأعضاء أولوية عالية لصياغة وتنفيذ السياسات والبرامج المتعلقة بالاستخدامات المتعددة للمياه، مع مراعاة أهمية المياه للتنمية المستدامة بوجه عام ومراعاة أن مصادر المياه هي مورد مصيره النضوب.

٧٤ - الأدوية - ينبغي أن تقوم الدول الأعضاء بوضع أو إدامة المعايير والأحكام والأطر التنظيمية الملائمة لضمان جودة الأدوية واستخدامها بالشكل السليم من خلال سياسات الدواء الوطنية المتكاملة التي تعالج جملة أمور من بينها أنشطة الشراء والتوزيع والإنتاج وترتيبات الترخيص ونظم التسجيل وتوافر المعلومات الموثوقة عن الأدوية. ولدى القيام بذلك، ينبغي أن تأخذ الدول الأعضاء في اعتبارها بشكل خاص الأعمال التي قامت بها منظمة الصحة العالمية والتوصيات التي أصدرتها في مجال الدواء. وبالنسبة للمنتجات ذات الصلة، ينبغي تشجيع الاستعانة بنظام التصديق على نوعية المنتجات الصيدلانية المتداولة

بالتجارة الدولية وغيره من نظم المعلومات الدوائية الدولية. وينبغي أيضا اتخاذ تدابير، حسب الاقتضاء، لتشجيع استخدام أسماء الأدوية الدولية غير المملوكة حصرا لشركات بعينها، وذلك استنادا إلى الأعمال التي قامت بها منظمة الصحة العالمية.

٧٥ - وبالإضافة إلى المجالات ذات الأولوية المذكورة أعلاه، ينبغي أن تعتمد الدول الأعضاء التدابير المناسبة في مجالات أخرى، مثل مجال المبيدات والمواد الكيميائية من ناحية استخدامها وإنتاجها وتخزينها، أينما انطبق ذلك، ومع مراعاة المعلومات الصحية والبيئية الهامة التي تفرض الدول الأعضاء على المنتجين إتاحتها ووسم المنتج بها.

٧٦ - الطاقة - ينبغي أن تعمل الدول الأعضاء على جعل الطاقة النظيفة في متناول الجميع، وأن تقوم بوضع أو إدامة أو تعزيز السياسات الوطنية الرامية إلى تحسين إمدادات الطاقة التي توفر للمستهلكين بكلفة ميسورة تبعا لظروفهم الاقتصادية وتحسين أنماط توزيعها وجودتها. وينبغي مراعاة اختيار المستويات المناسبة من الخدمة والجودة والتكنولوجيا ووضع أطر الرقابة التنظيمية، ومراعاة الحاجة إلى برامج التوعية وأهمية مشاركة المجتمعات المحلية.

٧٧ - المرافق العامة - ينبغي أن تعمل الدول الأعضاء على جعل المرافق العامة في متناول الجميع وأن تقوم بوضع أو إدامة أو تعزيز السياسات الوطنية الرامية إلى تحسين القواعد واللوائح التي تتناول توفير الخدمات، وإتاحة المعلومات للمستهلكين، وإيداعات الضمان والدفعات المسددة مقدّما، وغرامات التأخير في دفع الرسوم، ووقف الخدمة وإعادة، ووضع نظم التسديد على أقساط، وتسوية المنازعات بين المستهلكين ومقدمي خدمات المرافق العامة، مع مراعاة احتياجات الشرائح الضعيفة والمحرومة من المستهلكين.

٧٨ - السياحة - ينبغي أن تحرص الدول الأعضاء على أن تكون سياساتها لحماية المستهلك ملبية لمتطلبات معالجة مسائل تسويق وتوفير السلع والخدمات ذات الصلة بالسياحة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، السفر وأماكن إقامة المسافرين والعقارات المشتركة الملكية على أساس تقاسم الوقت. وينبغي أن تتصدى الدول الأعضاء، على وجه الخصوص، لما ينشأ عن هذه الأنشطة من تحديات عابرة للحدود، بما في ذلك التحديات المتصلة بالتعاون في مجال إنفاذ القوانين وتبادل المعلومات مع الدول الأعضاء الأخرى، وينبغي أيضا أن تتعاون مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة في قطاع السياحة والسفر.

سادسا - التعاون الدولي

٧٩ - ينبغي أن تقوم الدول الأعضاء بما يلي، ولا سيما في سياق إقليمي أو دون إقليمي:

(أ) حسب الاقتضاء، وضع أو استعراض أو إدامة أو تعزيز آليات لتبادل المعلومات المتعلقة بالسياسات الوطنية المعمول بها والتدابير المتخذة في مجال حماية المستهلك؛

(ب) التعاون أو تشجيع التعاون في مجال تنفيذ سياسات حماية المستهلك لتحقيق نتائج أكبر في حدود الموارد المتاحة. ومن أمثلة المجالات الممكنة لهذا التعاون التنسيق في إنشاء مرافق الاختبار أو التشارك في استخدامهما، ووضع إجراءات الاختبار المشتركة، وتبادل المعلومات المتعلقة بالمستهلكين وبرامج التثقيف، والبرامج التدريبية المشتركة، والتشارك في وضع القواعد التنظيمية؛

(ج) التعاون على تحسين الظروف التي يتم في ظلها توفير السلع الأساسية للمستهلكين، مع إيلاء الاعتبار الواجب لكل من السعر والجودة. ويمكن أن يشمل هذا التعاون التشارك في شراء السلع الأساسية، وتبادل المعلومات بشأن مختلف خيارات الشراء الممكنة، وإبرام الاتفاقات بخصوص المواصفات الإقليمية للمنتجات.

٨٠ - وينبغي أن تطور الدول الأعضاء أو تعزز الروابط المعلوماتية فيما يتعلق بالمنتجات التي تم حظرها أو سحبها أو تقييدها بشدة لتمكين البلدان المستوردة الأخرى من حماية نفسها بالصورة الكافية من الآثار الضارة لهذه المنتجات.

٨١ - وينبغي أن تعمل الدول الأعضاء على ضمان جودة المنتجات وعدم تباين المعلومات المتصلة بهذه المنتجات من بلد إلى آخر بشكل قد يضر بالمستهلكين.

٨٢ - وينبغي أن تحسّن الدول الأعضاء من قدرتها على التعاون في مجال مكافحة الاحتيال والتضليل في الممارسات التجارية العابرة للحدود، ففي هذا التعاون مصلحة عامة هامة، مع التسليم بأن التعاون بخصوص تحقيقات أو قضايا معينة بموجب هذه المبادئ التوجيهية يظل خاضعاً للسلطة التقديرية لوكالة إنفاذ قوانين حماية المستهلك التي يوجّه إليها طلب التعاون.

٨٣ - وينبغي أن تقوم وكالات إنفاذ قوانين حماية المستهلك في الدول الأعضاء بتنسيق التحقيقات وأنشطة إنفاذ القوانين التي تقوم بها لتجنب التداخل مع التحقيقات وأنشطة إنفاذ القوانين التي تقوم بها وكالات إنفاذ قوانين حماية المستهلك في ولايات قضائية أخرى.

٨٤ - وينبغي أن تبذل وكالات إنفاذ قوانين حماية المستهلك في الدول الأعضاء قصارى جهدها لتسوية الخلافات التي قد تنشأ فيما يتعلق بهذا التعاون.

٨٥ - وينبغي أن تستفيد الدول الأعضاء ووكالاتها لإنفاذ قوانين حماية المستهلك من الشبكات الدولية القائمة فتدخل في ترتيبات مناسبة ثنائية ومتعددة الأطراف وغير ذلك من المبادرات لتنفيذ هذه المبادئ التوجيهية.

٨٦ - وينبغي أن تتيح الدول الأعضاء المجال لوكالاتها المعنية بسياسات حماية المستهلك، بالتشاور مع وكالات إنفاذ قوانين حماية المستهلك، للاضطلاع بدور قيادي في عملية وضع الإطار اللازم لمكافحة الممارسات التجارية الاحتيالية والتضليلية، وذلك على النحو الوارد في هذه المبادئ التوجيهية.

٨٧ - والدول الأعضاء مدعوة إلى تسمية وكالة لإنفاذ قوانين حماية المستهلك أو وكالة معنية بسياسات حماية المستهلك للقيام بدور جهة الاتصال لتسهيل التعاون في إطار هذه المبادئ التوجيهية. والقصد من تسمية هذه الجهات هو تكملة سبل التعاون الأخرى، وليس الاستعاضة عنها. وينبغي إخطار الأمين العام بالجهة المسماة.

٨٨ - وينبغي أن تمنح الدول الأعضاء وكالات إنفاذ قوانين حماية المستهلك صلاحيات إجراء التحقيقات وتتبع المعلومات والأدلة ذات الصلة والحصول عليها، وتبادلها مع الغير حسب الاقتضاء، ولا سيما فيما يتصل بالممارسات التجارية الاحتيالية والتضليلية العابرة للحدود التي تؤثر على المستهلكين. وينبغي توسيع نطاق هذه الصلاحيات بحيث تشمل التعاون مع الوكالات الأجنبية لإنفاذ قوانين حماية المستهلك وغيرها من الجهات الأجنبية النظيرة المناسبة.

٨٩ - وينبغي أن تنظر الدول الأعضاء في المشاركة في الترتيبات الثنائية والمتعددة الأطراف الهادفة إلى تحسين التعاون القضائي الدولي والتعاون فيما بين الوكالات في مجال استرداد الأصول الأجنبية وإنفاذ الأحكام في القضايا العابرة للحدود.

٩٠ - وقد تود الدول الأعضاء أن تلقي نظرة فاحصة على المبادئ التوجيهية والمعايير الدولية ذات الصلة بحماية المستهلك من الممارسات التجارية الاحتيالية والتضليلية العابرة للحدود لدى محاولتها تقرير نوعية السلطة القانونية الممنوحة لوكالاتها المعنية بإنفاذ قوانين حماية المستهلك، وأن تقوم، عند الاقتضاء، بتكييف تلك المبادئ والمعايير التوجيهية كي تلائم ظروفها. ولدى قيامها بذلك، قد ترغب الدول الأعضاء في دراسة "المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك من الممارسات التجارية الاحتيالية والتضليلية العابرة للحدود" التي وضعتها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.

٩١ - وتعزيزاً لأنماط الاستهلاك المستدامة، ينبغي أن تتعاون الدول الأعضاء والهيئات الدولية ودوائر الأعمال التجارية على تطوير ونقل وتعميم التكنولوجيات غير الضارة بالبيئة، بما في ذلك عن طريق تقديم البلدان المتقدمة دعماً مالياً ملائماً، وتطوير آليات جديدة ومبتكرة لتمويل تناقل هذه التكنولوجيات بين جميع البلدان، ولا سيما نقلها إلى البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية وتناقلها فيما بينها.

٩٢ - وينبغي أن تقوم الدول الأعضاء والمنظمات الدولية، حسب الاقتضاء، بتشجيع وتيسير بناء القدرات في مجال أنماط الاستهلاك المستدامة، ولا سيما في البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية. وبصفة خاصة، ينبغي أن تيسر الدول الأعضاء التعاون فيما بين جماعات المستهلكين وغيرها من منظمات المجتمع المدني ذات الصلة بهدف تعزيز القدرات في هذا المجال.

٩٣ - وينبغي أن تقوم الدول الأعضاء والهيئات الدولية، حسب الاقتضاء، بتشجيع البرامج المتعلقة بتثقيف المستهلكين وإعلامهم.

٩٤ - وينبغي أن تعمل الدول الأعضاء على ضمان أن يراعى على النحو الواجب لدى تنفيذ سياسات وتدابير حماية المستهلك ألا تصبح حواجز أمام التجارة الدولية، وأن تكون متسقة مع التزامات التجارة الدولية.

سابعا - الآلية المؤسسية الدولية

ألف - الترتيبات المؤسسية

٩٥ - سيقوم بدور الآلية المؤسسية فريق خبراء حكومي دولي معني بقوانين وسياسات حماية المستهلك يعمل ضمن إطار لجنة قائمة تابعة لمجلس التجارة والتنمية التابع لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية.

٩٦ - وينبغي أن تتخذ الدول الأعضاء الخطوات المناسبة على الصعيد الوطني أو الإقليمي لتنفيذ هذه المبادئ التوجيهية.

باء - مهام فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

٩٧ - سيضطلع فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك بالمهام التالية:

(أ) توفير منتدى سنوي وطرائق لإجراء المشاورات المتعددة الأطراف والمناقشة وتبادل وجهات النظر بين الدول الأعضاء بشأن المسائل المتصلة بالمبادئ التوجيهية، وبخاصة تنفيذها والخبرات المكتسبة منه؛

(ب) إجراء دراسات وبحوث دورية عن مسائل حماية المستهلك ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية استنادا إلى توافق آراء الدول الأعضاء وإلى مصالحها، وتعميم هذه

البحوث والدراسات بهدف زيادة حجم تبادل الخبرات وإكساب المبادئ التوجيهية مزيداً من الفعالية؛

(ج) إجراء استعراضات أقران طوعية للسياسات الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك التي تطبقها أجهزة حماية المستهلك في الدول الأعضاء؛

(د) جمع ونشر المعلومات بشأن المسائل المتعلقة بتحقيق الأهداف المتوخاة من المبادئ التوجيهية بشكل عام وبالخطوات الملائمة التي اتخذتها الدول الأعضاء على الصعيد الوطني أو الإقليمي لتعزيزا للفعالية في تحقيق الأهداف وتطبيق المبادئ؛

(هـ) تقديم المساعدة في بناء القدرات والمساعدة التقنية إلى البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية في مجال وضع وإنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك؛

(و) النظر في الدراسات والوثائق والتقارير ذات الصلة الصادرة عن المؤسسات المعنية في منظومة الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات والشبكات الدولية، من أجل تبادل المعلومات المتعلقة ببرامج العمل ومواضيع التشاور، وتحديد المشاريع التي تتيح المجال لتقاسم العمل والتعاون في مجال تقديم المساعدة التقنية؛

(ز) إعداد تقارير وتوصيات ملائمة بخصوص سياسات حماية المستهلك المتبعة في الدول الأعضاء، بما في ذلك بخصوص تطبيق وتنفيذ هذه المبادئ التوجيهية؛

(ح) تنفيذ المهام خلال فترات ما بين دورات انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة لاستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية، وتقديم تقارير عن ذلك إلى دورات المؤتمر؛

(ط) إجراء استعراض نظراء دوري للمبادئ التوجيهية عندما يصدر تكليف بذلك عن مؤتمر الأمم المتحدة لاستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية؛

(ي) تحديد الإجراءات وأساليب العمل اللازمة للاضطلاع بولاية الفريق.

٩٨ - ولدى تأدية الفريق الحكومي الدولي لمهامه، على الفريق وأجهزته الفرعية الامتناع عن إصدار الأحكام بخصوص أنشطة أو سلوكيات فرادى الدول الأعضاء أو فرادى المؤسسات فيما يتعلق بأي صفقة أعمال بعينها. وعلى الفريق الحكومي وأجهزته الفرعية تحثُّ الدخول كطرف في أي نزاع قد ينشأ بين المؤسسات بخصوص أي صفقة أعمال بعينها.

٩٩ - وعلى الفريق الحكومي الدولي أن يضع ما يلزم من إجراءات لمعالجة المسائل المتصلة
بضرورة الحفاظ على السرية.
