

Distr.: General  
30 July 2024  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

الدورة الثامنة

جنيف، 1 و 2 تموز/يوليه 2024

## تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك عن دورته الثامنة

المعقودة في قصر الأمم بجنيف، في 1 و 2 تموز/يوليه 2024

### المحتويات

#### الصفحة

|    |                                                                                                                                                                                                                                                            |          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 2  | الإجراءات التي اتخذها فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.....                                                                                                                                                               | أولاً -  |
| 7  | موجز الرئيس.....                                                                                                                                                                                                                                           | ثانياً - |
| 15 | مسائل تنظيمية.....                                                                                                                                                                                                                                         | ثالثاً - |
|    | المرفقات                                                                                                                                                                                                                                                   |          |
|    | البنود المتعلقة بقوانين وسياسات حماية المستهلك التي ستدرج في جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية..... | الأول -  |
| 17 | الحضور.....                                                                                                                                                                                                                                                | الثاني - |



الرجاء إعادة الاستعمال

## أولاً- الإجراءات التي اتخذها فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

### ألف- الاستنتاجات المتفق عليها

إن فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

إن يَنكُر بالقرار الذي اعتمدته مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية (جنيف، 2020)<sup>(1)</sup>،

وإن يَنكُر بقرار الجمعية العامة 1/70 المؤرخ 25 أيلول/سبتمبر 2015 والمعنون "تحويل عالماً: خطة التنمية المستدامة لعام 2030"،

وإن يَنكُر كذلك بقرار الجمعية العامة 186/70 المؤرخ 22 كانون الأول/ديسمبر 2015 والمعنون "حماية المستهلك"، الذي اعتمد النص المنقّح لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك،

وإن يحيط علماً بالقرار الصادر عن الدورة الخامسة عشرة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (بريدجتاون، 2021) الذي ينص، في الفقرات 56 و62 و127(ض) على أنه "من الأساسي في عملية التحول أن تحافظ سياسات المنافسة وحماية المستهلك وإجراءات الإنفاذ العادلة والسليمة والقوية على بيئة متينة تكفل تكافؤ الفرص وأن تعزز الشفافية لجميع المشاركين، بحيث لا يكون الوصول إلى الأسواق خاضعاً للممارسات المانعة للمنافسة. و[أن] من شأن كفالة المنافسة الفعالة، بما في ذلك من خلال تقديم الدعم لوضع وتنفيذ سياسات المنافسة ومن خلال التعاون بين سلطات المنافسة، وجعلها مقترنة بحماية قوية للمستهلك في السوق، أن تساعد على تعزيز الكفاءة الاقتصادية، مما يؤدي إلى منتجات أفضل وأكثر أماناً وإتاحتها بأسعار أقل للمستهلكين"، وأن "الحوار والتعاون على الصعيد المتعدد الأطراف [يُتسم] بأهمية حاسمة في مجالات مثل إدارة التكنولوجيات الجديدة والناشئة، بما فيها التكنولوجيات المتعلقة بإدارة البيانات والمنافسة وحماية المستهلك"، وأنه ينبغي للأونكتاد "أن يواصل مساعدة البلدان النامية على صياغة وتنفيذ سياسات وقوانين المنافسة وحماية المستهلك، وتيسير التعاون بين وكالات المنافسة وحماية المستهلك، وإجراء استعراضات النظراء، ويشجع تبادل المعارف وأفضل الممارسات، بما في ذلك من خلال المنتديات المتعددة الأطراف، مثل فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات المنافسة وفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، وعن طريق المساهمة في تنفيذ نتائج مؤتمرات الأمم المتحدة المعنية باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية، ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها المنقحة"<sup>(2)</sup>.

وإن يؤكد مجدداً الدور الأساسي الذي يضطلع به قانون وسياسات حماية المستهلك في تحقيق خطة التنمية المستدامة لعام 2030، بكفالة حصول المستهلكين على السلع والخدمات الأساسية، وحماية المستهلكين من الممارسات التجارية الاحتياطية والمضللة ومن الأضرار المرتبطة بالمنتجات غير الآمنة، وتمكين المستهلك من خلال تعزيز تثقيف المستهلك لكفالة أخذه باختيارات أكثر استنارة،

(1) TD/RBP/CONF.9/9.

(2) TD/541/Add.2.

وإنّ يسلم بالإسهامات الهامة للأونكتاد، الذي يعمل جهة تنسيق معنية بحماية المستهلك داخل منظومة الأمم المتحدة، من أجل تحسين حماية المستهلك على الصعيد العالمي، والنهوض بمناقشات السياسات العامة، لا سيما بشأن سلامة المنتجات الاستهلاكية، والاستهلاك المستدام، والتجارة الإلكترونية، وتسوية المنازعات عبر الإنترنت، والمنظور الجنساني،

وإنّ يعترف بالحاجة إلى تعزيز عمل الأونكتاد في مجال قانون وسياسات حماية المستهلك بغية النهوض بدوره الإنمائي وفوائده للمستهلكين ومؤسسات الأعمال،

وإنّ يقر بأن ثمة حاجة إلى قوانين للمستهلكين وإلى مواءمة المعايير والتعاون الدولي لتحسين حماية المستهلك والثقة في قطاع السياحة؛ وإنّ يدعو الشركات التجارية إلى توفير خيارات مستدامة تراعي الاحتياجات المشروعة للمستهلكين وقنوات سريعة وشفافة وميسورة وفعالة لتسوية المنازعات،

وإنّ يقر بالأثر الإيجابي الذي يحدثه استعراض الأقران الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في تحسين الأطر القانونية والسياساتية والمؤسسية لحماية المستهلك في البلدان التي خضعت لاستعراض النظراء،

وإنّ يقر بأن جمعيات المستهلكين تؤدي دوراً أساسياً في تمثيل مصالح المستهلكين؛ وتتقيفهم، وإعلامهم، وتقديم المشورة لهم، والدفاع عنهم؛ وتوزيع السلع والخدمات الأساسية؛ والإسهام في رصد الأسواق،

وإنّ يحيط علماً بالمداولات غير الرسمية للأفرقة العاملة المعنية بسلامة المنتجات الاستهلاكية، وحماية المستهلك في قطاع التجارة الإلكترونية، وحماية المستهلك والنوع الاجتماعي، ويحيط علماً بالتقرير المقدمة في دورته الثامنة،

وإنّ يلاحظ الإسهامات الخطية والشفوية المهمة المقدمة من سلطات حماية المستهلك والمشاركين الآخرين التي أثّرت النقاش خلال دورته الثامنة،

وإنّ يحيط علماً مع التقدير بالوثائق التي أعدتها أمانة الأونكتاد لدورته الثامنة،

1- يرحب بالجهود التي تبذلها الدول الأعضاء وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة لتنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، ويعيد تأكيد التزامه بإتاحة منتدى سنوي وطرائق للمشاورات والمناقشات وتبادل الآراء المتعددة الأطراف بين الدول الأعضاء بشأن المسائل المتصلة بالمبادئ التوجيهية؛

2- يؤكّد ما يترتب على اعتماد الدول الأعضاء سياسات حماية المستهلك من تأثير مباشر وإيجابي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، لا سيما بالحد من أوجه عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها، وتعزيز الإنتاج المسؤول وأنماط الاستهلاك، وتعزيز وسائل تنفيذ وإنعاش الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة؛

3- يهنئ حكومات إندونيسيا وبيرو وتايلند وشيلي وغابون والمغرب على نجاحها في تنفيذ استعراض الأقران الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك وتوصيات الأونكتاد في مجال السياسات؛ وتدعو الدول الأعضاء المهتمة إلى التطوع للمشاركة في استعراضات الأقران المقبلة لقوانين وسياسات حماية المستهلك كما تنفذها سلطات حماية المستهلك، بما في ذلك التطوع كمستعرضين أقران؛

4- يشجع الدول الأعضاء على مواءمة وتعزيز قوانين ومعايير حماية المستهلك في قطاع السياحة، وتعزيز المسؤولية المشتركة بين أصحاب المصلحة وتعزيز حماية بيانات المستهلكين، والثقة في المنصات الرقمية، وقنوات تسوية المنازعات، والممارسات المستدامة لتلبية احتياجات المستهلكين المتطورة؛

- 5- يشجع الدول الأعضاء على الاعتراف بأهمية تطوير مجموعات مستقلة لحماية المستهلك ودعمها وفقاً للظروف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية للبلد واحتياجات سكانه، بسبل منها المشاركة في وضع السياسات، وتنفيذ حملات التثقيف والإعلام، وتقديم المشورة للمستهلكين، وتيسير تسوية المنازعات والانتصاف، ومراقبة الأسواق؛
- 6- يعترف بالدور الهام الذي تضطلع به الجهات المعنية صاحبة المصلحة، حسب الاقتضاء، فيما يتعلق بسياسات حماية المستهلك الشاملة للجميع؛ ويرحب بمشاركة جمعيات حماية المستهلك، والمجتمع المدني، وممثلي قطاع الأعمال والصناعة، والأوساط الأكاديمية في مداورات دورات فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك؛ ويشجع هؤلاء المشاركين والمشاركات على تقديم ورقات معلومات وإفادات خطية قبل الدورات؛
- 7- يشجع على مواصلة عملية جمع المعلومات عن الإطار القانوني والمؤسساتي لحماية المستهلك، بما في ذلك خاصة وضع خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك؛ ويدعو جميع الدول الأعضاء إلى المشاركة في إتمامها وتحديثها؛
- 8- يشدد على أهمية التعاون الإقليمي في إنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك؛ ويدعو هيئات حماية المستهلكين إلى تعزيز أطرها التشريعية الوطنية للتعاون الدولي والإقليمي والثنائي في ضوء المبادئ التوجيهية من 79 حتى 94؛ ويطلب إلى أمانة الأونكتاد مواصلة استكشاف أفضل الممارسات في مجال التعاون الدولي وتجميعها والترويج لها؛
- 9- يرحب بالمبادرات التي نفذتها آحاد الدول الأعضاء والأونكتاد والمنظمات والشبكات الأخرى في مجال بناء القدرات وتعزيز المؤسسات في مجال حماية المستهلك؛ ويدعو جميع الأطراف المهتمة إلى العمل سوياً وتحديد أوجه التآزر وتعزيزها؛
- 10- يقرر تجديد ولاية الفريق العامل غير الرسمي المعني بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، ومواصلة العمل على التكنولوجيات الجديدة والناشئة، ولا سيما الذكاء الاصطناعي، وتأثيرها على المستهلكين، وبخاصة المستهلكين المستضعفين، بهدف إنتاج مخرجات يسهل الوصول إليها مثل المذكرات الفنية لمساعدة الوكالات الأقل خبرة في مجال حماية المستهلك، ويدعو الدول الأعضاء إلى مواصلة ملء قائمة البريد الإلكتروني العامة كمساهمة رئيسية في الفريق العامل، وتقديم تقرير إلى مؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية؛
- 11- يقرر مواصلة ولاية الفريق العامل غير الرسمي المعني بسلامة المنتجات الاستهلاكية حتى تاريخ انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب المجموعة، قصد مواصلة العمل على تعزيز أطر سلامة المنتجات الاستهلاكية على الصعيدين الإقليمي والوطني، وتوطيد التعاون الدولي لحماية المستهلكين من المخاطر التي تهدد صحتهم وسلامتهم، ومواصلة المشاورات الرامية إلى اعتماد قرار بشأن السلامة العامة للمنتجات الاستهلاكية، ومواصلة وضع قانون نموذجي لتنفيذ توصية منع توزيع المنتجات الاستهلاكية غير الآمنة المعروفة عبر الحدود، وتقديم تقرير عن مؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب المجموعة؛
- 12- يقرر أن يجدد ولاية الفريق العامل غير الرسمي المعني بحماية المستهلك والنوع الاجتماعي، وأن يواصل العمل على تشجيع إدماج منظور جنساني في حماية المستهلك على الصعد الدولي والإقليمي والوطني من خلال النهوض بقائمة مرجعية لحماية المستهلك تشمل الجنسين وعلى تشجيع وتبادل أفضل الممارسات والنهوض بالأنشطة التي تركز على الإعلان وسلامة المنتجات

الاستهلاكية والخدمات المالية وأن يقدم تقريراً عن أعماله المتواصلة إلى مؤتمر الأمم المتحدة التاسع لاستعراض جميع جوانب المجموعة؛

13- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تقوم، وفقاً للمبدأ التوجيهي 97(ب)، بإعداد استعراض لتنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك ولعمل فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك قبل انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة التاسع لاستعراض جميع جوانب المجموعة؛

14- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تقوم، وفقاً للمبدأ التوجيهي 97(ب)، بإعداد تقارير ودراسات كوثائق معلومات أساسية لمؤتمر الأمم المتحدة التاسع لاستعراض جميع جوانب المجموعة بشأن موضوع تحقيق أقصى قدر من التآزر بين سياسات المنافسة وحماية المستهلك؛

15- يطلب إلى أمانة الأونكتاد تيسير المشاورات وتبادل الآراء فيما بين الدول الأعضاء بشأن مواضيع حماية المستهلكين وتمكينهم في الاقتصاد الدائري؛ وحماية المستهلكين وتمكينهم في عصر الذكاء الاصطناعي؛

16- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تعد استعراضاً محدثاً لبناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك، بما في ذلك تقييم الأثر، كي ينظر فيه مؤتمر الأمم المتحدة التاسع لاستعراض جميع جوانب المجموعة؛

17- يطلب إلى أمانة الأونكتاد مواصلة تجميع قائمة بجهات الاتصال في هيئات حماية المستهلك بغية تيسير التعاون معها، وفقاً للمبدأ التوجيهي 87؛

18- يحيط علماً مع/تقدير بالتبرعات المالية وغيرها من المساهمات الواردة من الدول الأعضاء؛ ويدعو الدول الأعضاء إلى التطوع لمواصلة مساعدة الأونكتاد على الاضطلاع بأنشطته المتصلة ببناء القدرات والتعاون التقني بتوفير الخبراء، ومرافق التدريب، والموارد المالية أو غيرها من الموارد؛ ويطلب إلى أمانة الأونكتاد مواصلة أنشطة بناء القدرات والتعاون التقني، بما في ذلك التدريب، وتركيز هذه الأنشطة، حيثما أمكن، على تعظيم تأثيرها إلى أقصى حد في جميع البلدان المهتمة.

الجلسة العامة الختامية

2 تموز/يوليه 2024

## باء - الإجراءات الأخرى التي اتخذها فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

1- تقرير عن تنفيذ الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك؛ آخر التطورات المستجدة في الأطر القانونية والمؤسسية: خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك. تقارير الأفرقة العاملة المعنية بما يلي: (أ) سلامة المنتجات الاستهلاكية؛ (ب) حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية؛ (ج) حماية المستهلك والنوع الاجتماعي؛ تعزيز حركات حماية المستهلك: وسائل تيسير عمليات إنشاء مجموعات مستقلة لحماية المستهلكين؛ اجتماع المائدة المستديرة المعنية بحماية المستهلكين بصفتهم سياحاً؛ تقييم أثر استعراضات الأقران الطوعية التي يجريها الأونكتاد لقوانين وسياسات حماية المستهلك؛ استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك (البند 3-9 من جدول الأعمال)

1- اعتمد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في جلسته العامة الختامية المعقودة في 2 تموز/يوليه 2024، مجموعة من الاستنتاجات المتفق عليها (الفصل الأول، الفرع ألف).

2- تقرير عن تنفيذ الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (البند 3 من جدول الأعمال)

2- رحب فريق الخبراء الحكومي الدولي في جلسته العامة الختامية المعقودة في 2 تموز/يوليه 2024 بالإعلان التالي بشأن تسوية المنازعات عبر الحدود وإنصاف المستهلكين

*إن فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك*

إذ يذكّر بقرار الجمعية العامة 186/70 المؤرخ 22 كانون الأول/ديسمبر 2015 والمعنون "حماية المستهلك"، الذي اعتمد النص المنقّح لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك،

وإذ يسلّم بأن للمستهلكين مصلحة في توافر آليات فعالة لتسوية المنازعات والانتصاف، وفي تمتع المستهلكين الذين يستخدمون التجارة الإلكترونية بمستوى من الحماية لا يقل عن ذلك متاح في أشكال التجارة الأخرى،

وإذ يقر بأن السياسات الفعالة الرامية إلى تسوية المنازعات وتوفير سبل الانتصاف يمكن أن تحسن ثقة المستهلكين،

وإذ يؤكد من جديد أنه ينبغي للدول الأعضاء أن تتعاون في تنفيذ سياسات حماية المستهلك لتحقيق نتائج أكبر في حدود الموارد المتاحة،

وإذ يسلّم بأن العديد من الدول الأعضاء اتخذت خطوات هامة لوضع وتنفيذ وسائل فعالة لتسوية المنازعات وتوفير سبل الانتصاف، وبقدر الإمكان في حدود القدرات والأهداف الخاصة للدول الأعضاء،

1- يوصي بأن تنفذ الدول الأعضاء سياسات متماشية مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك وغيرها من الصكوك الدولية، تهدف إلى إنشاء آليات فعالة لتسوية المنازعات وإنصاف المستهلكين، لا سيما في القضايا العابرة للحدود؛

- 2- يشجع الدول الأعضاء على وضع وتنفيذ آليات تعالج معاملات المستهلكين والمنازعات عبر الحدود، وتعزيز التعاون الدولي في هذا الشأن؛
- 3- يوصي الدول الأعضاء بتوعية الشركات بالحاجة إلى تنفيذ أنظمة فعالة لتسوية المنازعات بين المستهلكين، لا سيما في القضايا العابرة للحدود؛
- 4- يدعو مجموعات المستهلكين إلى المساهمة في توفير آليات تسوية المنازعات عبر الحدود وآليات الانتصاف، والعمل مع الحكومات والشركات على تنفيذها؛
- 5- يوصي بأن تتبادل الدول الأعضاء المعلومات بانتظام بشأن السياسات والتدابير الوطنية المتعلقة بتسوية منازعات المستهلكين وإنصافهم، لا سيما في القضايا العابرة للحدود؛
- 6- يطلب أيضاً إلى أمانة الأونكتاد أن تعد اقتراحاً بشأن كيفية المساعدة في تحقيق الأهداف المذكورة أعلاه، مع مراعاة الموارد اللازمة والمسائل الأخرى التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار، وأن تقدمه إلى مؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية.

## ثانياً - موجز الرئيس

### ألف - مقدمة

- 1- عُقدت الدورة الثامنة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك في قصر الأمم، جنيف، يومي 1 و2 تموز/يوليه 2024. وحضر المناقشات الرفيعة المستوى ممثلون عن أكثر من 65 بلداً و7 منظمات حكومية دولية، بينهم رؤساء سلطات حماية المستهلك والمنافسة، إضافة إلى 3 منظمات غير حكومية.

### باء - الجلسة العامة الافتتاحية

- 2- افتتح الدورة نائبُ الأمانة العامة للأونكتاد. وأدلى ببيانات استهلاكية المتحدثون الآتي ذكرهم: ممثل كمبوديا، متحدثاً باسم مجموعة الـ 77 والصين؛ وممثل بنغلاديش، باسم مجموعة دول آسيا والمحيط الهادئ؛ وممثل النيجر، باسم مجموعة الدول الأفريقية؛ وممثل نيبال، باسم أقل البلدان نمواً؛ وممثل الجمهورية الدومينيكية، باسم الدول الجزرية الصغيرة النامية.
- 3- وذكر نائب الأمانة العامة للأونكتاد في ملاحظاته الافتتاحية أن الدورة الحالية جاءت في أعقاب الاحتفال بالذكرى السنوية الستين للأونكتاد، وأشار إلى أن الأونكتاد كان، على مدى ستة عقود، في طليعة الجهات التي تعمل على تعزيز التجارة والتنمية المنصفة والشاملة للجميع. وشدد على أهمية حماية المستهلك في هذا الصدد، وسلط الضوء على الدور الرئيسي للمستهلكين في السياسة الاقتصادية، مشيراً إلى الحاجة إلى حقوق المستهلك الفعالة لتعزيز أسواق آمنة وصحية وشاملة. وكان الأونكتاد بمثابة مركز التنسيق المعني بحماية المستهلك داخل منظومة الأمم المتحدة، ووفر فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك المنتدى السنوي للمشاورات المتعددة الأطراف بشأن المسائل المتعلقة بتنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، بما في ذلك ضمان سلامة المنتجات، ومنع الممارسات التجارية غير العادلة وتعزيز الاستهلاك المستدام. وسلط نائب الأمانة العامة الضوء على التحديات التي تفرضها العولمة والرقمنة والتدهور البيئي، مشدداً على الحاجة إلى التعاون الدولي

والممارسات المستدامة كجزء من الطريق إلى الأمام. وأخيراً، أكد نائب الأمانة العامة ضرورة بذل جهود جماعية لتمكين المستهلكين، لا سيما الفئات الضعيفة، وبذلك ضمان الازدهار العالمي من خلال تعددية الأطراف والتعاون.

4- أما المتحدث الرئيسي، وهو المساعد الخاص لنائبة رئيس جامعة نيلسون مانديلا في جنوب أفريقيا، فقد تحدث بالتفصيل عن دور حماية المستهلك في الاستجابة للتحديات العالمية. وقال إن المستهلكين يتنقلون في عالم متعدد الأوجه يتسم بالابتكار السريع والمعلومات الكثيرة، مما يوفر خيارات لا مثيل لها، إذا ما توفرت حماية تنظيمية قوية. ومع ذلك، واجه الكثير من المستهلكين انعدام الأمن الاقتصادي وتعطل سلاسل التوريد والأزمات الكوكبية الثلاثية المتمثلة في تغير المناخ، وفقدان التنوع البيولوجي، والتلوث. وذكر المتحدث أن تمكين المستهلكين من تحمل المسؤولية يتطلب غرس الشعور بالحاجة الملحة وتحديد الأولويات وتشجيع المستهلكين على اعتماد خيارات مستنيرة ومستدامة لتحقيق الأهداف الطويلة الأجل المتمثلة في تحقيق السلام والكرامة والمساواة وجعل الأرض كوكباً صحياً.

5- وأثنى ممثلو العديد من المجموعات الإقليمية على جهود الأونكتاد الرامية إلى تحسين أطر وقدرات حماية المستهلك في البلدان النامية، مما يساهم في تحقيق الرفاهية العامة وكفاءة الأسواق والاستقرار الاجتماعي؛ واعتبروا استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك أداة رئيسية لإصلاح السياسات تستحق الدعم المالي من البلدان المانحة.

## جيم - تقرير عن تنفيذ الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة مبادئ الأمم

### المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك

(البند 3 من جدول الأعمال)

6- وفقاً للفقرة 97(أ) من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، استمع فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك إلى تقارير قدمتها الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة بشأن تنفيذ المبادئ التوجيهية. وتألفت اللجنة من: المدير العام للمديرية العامة للمنافسة وحماية المستهلك وقمع الغش في فرنسا؛ والمديرة التنفيذية للمعهد الوطني لحماية حقوق المستهلك في الجمهورية الدومينيكية؛ ورئيس لجنة حماية المنافسة، وأرمينيا؛ ومستشار مكتب الشؤون الدولية في لجنة التجارة الاتحادية، والولايات المتحدة الأمريكية.

7- وسلط المحاضر الأول الضوء على قيمة المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة في تعزيز الممارسات التجارية العادلة والشفافة والاسترشاد بها في القرارات السياسية. وأشار إلى أن هيئة حماية المستهلك في فرنسا تهدف إلى معالجة التحولات الرقمية والتكنولوجية، والاستدامة البيئية، وحماية القوة الشرائية، وممارسات المستهلكين المتطورة، واحتياجات السوق العالمية.

8- وعرض المحاضر الثاني إعلاناً بشأن تسوية المنازعات عبر الحدود وتحقيق الانتصاف للمستهلكين، يهدف إلى معالجة تعقيدات توفير حلول فعالة للمستهلكين الذين يتعاملون مع مقدمي الخدمات الأجانب، لا سيما في التجارة الإلكترونية والسفر.

9- أما المحاضر الثالث فقد قدم تفاصيل الجهود المبذولة في أرمينيا لمواءمة تشريعات حماية المستهلك مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة ومعايير الاتحاد الأوروبي. وذكر أن تثقيف المستهلكين والإنفاذ والتعاون الدولي ستكون مجالات التدخلات الاستراتيجية في المستقبل القريب.

10- وأكد المحاضر الرابع أهمية التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك. فقد أبرمت الولايات المتحدة، على سبيل المثال، مذكرة تفاهم متعددة الأطراف مع شيلي وكولومبيا والمكسيك وبيرو للتصدي



للاحتيال عبر الحدود. ووضعت لجنة التجارة الاتحادية، بصفتها الرئيس المقبل للشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، خطاً ترمي إلى التركيز على التعاون عبر الحدود، ومعالجة الضرر الذي يلحق بالمستهلك الرقمي وتقاسم أفضل الممارسات.

#### دال - آخر التطورات المستجدة في الأطر القانونية والمؤسسية: خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك (البند 4 من جدول الأعمال)

11- عرضت أمانة الأونكتاد خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك، التي تقدم معلومات من 109 دول أعضاء<sup>(3)</sup>. ويرمي موقعها الشبكي المفتوح على جميع الدول الأعضاء لعرض معلوماتها إلى تقديم صورة مُحَيَّنة وشاملة عن الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك في جميع أنحاء العالم، وتحديد الاتجاهات والتحديات وإثراء المناقشات بشأن العمل في المستقبل. وقدم الموقع الشبكي معلومات عن مواضيع بينها سلامة المنتجات الاستهلاكية، وتسوية المنازعات، والتجارة الإلكترونية، والخدمات المالية، والاستهلاك المستدام.

#### هـ - تقارير الأفرقة العاملة المعنية بما يلي: (أ) سلامة المنتجات الاستهلاكية؛ (ب) حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية؛ (ج) حماية المستهلك والنوع الاجتماعي (البند 5 من جدول الأعمال)

12- قدمت أمانة الأونكتاد تقارير الأفرقة العاملة غير الرسمية. وعرض العديد من الخبراء تفاصيل التطورات التي طرأت في هذه المجالات، ورحبوا بالعمل الذي يضطلع به الأونكتاد. وتألفت لجنة المناقشة من الأشخاص التالية أسماؤهم: نائب المفوض في المفوضية الوطنية للمستهلكين، جنوب أفريقيا؛ ونائب المدير العام للتحويل الرقمي والعدالة والمستهلكين في المفوضية الأوروبية؛ ومدير مكتب البرامج الدولية في لجنة سلامة المنتجات الاستهلاكية، الولايات المتحدة الأمريكية؛ والمحلة والمستشارة التنفيذية للشؤون الجنسانية في وكالة المستهلكين، السويد؛ وأستاذ القانون في جامعة ريدينغ، المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية.

13- وخلال المناقشة التي تلت ذلك، أيد العديد من المندوبين تجديد ولاية الأفرقة العاملة غير الرسمية. وأشار عدد قليل من المندوبين إلى أن المساواة بين الجنسين مكفولة بموجب القانون وأن دعم الفئات الضعيفة يجب أن يتماشى مع هذا المبدأ. واعتمد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في جلسته العامة الختامية المعقودة في 2 تموز/يوليه 2024، الاستنتاجات المتفق عليها بشأن هذا البند من جدول الأعمال (انظر الفصل الأول).

#### واو - تعزيز حركات حماية المستهلك: وسائل تيسير عمليات تطوير مجموعات مستقلة للمستهلكين (البند 6 من جدول الأعمال)

14- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، عقد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك جلسة نقاش واحدة. ولدى افتتاح المناقشة، قدمت أمانة الأونكتاد وثيقة المعلومات الأساسية المعنونة "تعزيز حركة المستهلكين: وسائل تيسير تطوير مجموعات المستهلكين

(3) انظر <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map>.

المستقلة (TD/B/C.I/CPLP/39). وتكوّن فريق المناقشة من: نائب وزير الدفاع عن المستهلك، الأرجنتين؛ ونائب المفوض في المفوضية الوطنية لحماية المستهلك في جنوب أفريقيا؛ ونائب النائب العام الاتحادي لحماية المستهلك للشؤون القانونية، في المكسيك؛ ومديرة مكتب التعاون الدولي في مكتب المنافسة وحماية المستهلك، بولندا. والمديرة العامة للمنظمة الدولية للمستهلكين. والمدير التنفيذي لهيئة مدربي منظمات المستهلكين الشباب في رابطة المستهلكين، شيلي.

15- وأوجز المحاضر الأول الجهود المبذولة في الأرجنتين لتطوير حركة مستقلة لحماية المستهلك، مشيراً إلى عدم وجود ثقافة جموعية قوية وإلى الدور القيادي التنظيمي للحكومة. وقال إن أحد التحديات يتمثل في ضمان بقاء جمعيات المستهلكين مستقلة عن الشركات والمجموعات السياسية. وشدد المحاضر على ضرورة تطوير نماذج تمويل مستدامة لضمان وضع رؤية طويلة الأجل.

16- أما المحاضر الثاني فقد تناول بالتفصيل الإطار القانوني في جنوب أفريقيا لتعزيز مجموعات حماية المستهلك المستقلة. وقال إن إنشاء جمعيات حماية المستهلك وتطويرها استند إلى الاعتراف القانوني بدور هذه الجمعيات في تقديم المشورة وإجراء البحوث وتعزيز حقوق المستهلكين وتمثيل المستهلكين في المسائل القانونية وعرض حلول للنزاعات والمشاركة في المحافل ذات الصلة. وأشار عضو الفريق إلى أن عملية الاعتماد الرسمي تضمن العدالة والشفافية في العلاقة بين الحكومة وجمعيات المستهلكين.

17- وأشار المحاضر الثالث إلى دور النائب العام الاتحادي لشؤون حماية المستهلك في تعزيز ودعم حركة حماية المستهلك في المكسيك، مثل تسهيل التدريب وتقديم المشورة وآليات الإدارة الذاتية والاستشارات. وذكر المحاضر أن التعاون مع مجموعات حماية المستهلك أسفر عن نتائج في مجال تعزيز المعلومات الخاصة بحماية المستهلك ووضع العلامات على الأغذية والتعويض الجماعي.

18- وشدد المحاضر الرابع على أن مكتب المنافسة وحماية المستهلك في بولندا اعترف بأهمية وجود نظام متعدد الطبقات ومتعدد أصحاب المصلحة لحماية المستهلك، من خلال التعاون الفعال مع مجموعات المستهلكين، كجزء لا يتجزأ من أنشطة حماية المستهلك. واعترف قانون حماية المستهلك بهذا الدور. وأشار المحاضر إلى أن التمويل العام كان متاحاً من خلال منح المشاريع، لا سيما تلك المتعلقة بإعلام المستهلكين وتنقيفهم وتقديم المشورة لهم.

19- وتقاسم المحاضر الخامس بيانات حول تأثير التعاون الفعلي بين الحكومات ومجموعات حماية المستهلك، مبيناً ارتباط ذلك بارتفاع النمو الاقتصادي. وهناك تحديان في هذا الصدد هما الإنفاذ الكافي لقوانين حماية المستهلك والجدوى المالية لمجموعات حماية المستهلك. وبالنسبة للتحدي الأخير، اقترح المحاضر نماذج الأعمال القائمة على الاستفادة من الأفكار المتعمقة والاختبارات والتشريعات والأدوات الرقمية. وعلى سبيل المثال، عملت المنظمة الدولية للمستهلكين كمنصة لمجموعات المستهلكين في جميع أنحاء العالم، من أجل تبادل الخبرات والتعلم من الأقران من خلال مشاريع مختلفة تخص المستهلكين الضعفاء والاقتصاد الرقمي والتسعير العادل للأغذية. وأخيراً، حدد المحاضر فرصاً لتعزيز التعاون مع الأونكتاد وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة من أجل زيادة إبراز احتياجات المستهلكين.

20- وأكد المحاضر السادس دور المجموعات المستقلة للدفاع عن المستهلك في تعزيز النمو الاقتصادي وحقوق المستهلك. وتشمل مزايا هذه المنظمات قدرتها على تمثيل مصالح المستهلكين، لا سيما في المناطق المعرضة للخطر، وتنقيف المجتمعات المحلية والدعوة إلى إجراء تغييرات قانونية وسياسية. وحددت التحديات الرئيسية التالية: التشجيع على تشكيل مجموعات حماية المستهلك في البلدان التي لم تُشكل فيها هذه المجموعات بعد؛ وتقديم الدعم المالي والتنظيمي لهذه المجموعات؛ وضمان التعاون بين

منظمات المستهلكين والوكالات الحكومية. وأخيراً، أبرز المحاضر أهمية الأونكتاد في دعم هذه الجهود على الصعيد العالمي.

21- وخلال المناقشة التي تلت ذلك، أكد العديد من المندوبين وعدد قليل من الخبراء أن تطوير بيئة حيوية لمنظمات المجتمع المدني المعنية بحماية المستهلك مهم في التنفيذ الفعال لسياسات حماية المستهلك؛ وأن العلاقة القوية والإيجابية بين الحكومات ومجموعات المستهلكين مفيدة للطرفين، إذ يمثل الاستقلال والتكامل عنصرين أساسيين في تحقيق ذلك. وتقاسم عدد قليل من المندوبين المساهمات التي قدمتها جمعيات حماية المستهلك في إنفاذ قوانين حماية المستهلك. ولاحظ أحد الخبراء الحاجة إلى تطوير مجموعة أدوات لمساعدة جمعيات حماية المستهلك في تحقيق الاستقلال المالي. وناقش المشاركون في حلقة النقاش دور الأونكتاد في مساعدة الدول الأعضاء في حماية المستهلكين وتيسير إنشاء وتطوير مجموعات مستقلة لحماية المستهلك، مشيرين إلى أن الأونكتاد في وضع جيد يؤهله لإجراء دراسات عن أفضل الممارسات المعيارية وإسداء المشورة للحكومات بشأن خيارات السياسة العامة، بما في ذلك الإصلاحات القانونية والمؤسسية التي يمكن أن تقضي إلى زيادة مشاركة مجموعات المستهلكين في الأسواق وصنع السياسات، وفي هذا الصدد، اعتُبر تنظيم تبادل الخبرات والتعلم من الأقران وسيلة دعم فعالة من حيث التكلفة، في حين أن الشراكات الدولية لتعزيز التعاون بين مجموعات حماية المستهلك عبر الحدود تمثل إمكانية أخرى؛ ويمكن أن يقدم الأونكتاد المشورة بشأن الأطر القانونية، وتطوير الموارد التعليمية وتعزيز التعاون الدولي، للمساعدة في تعزيز استقلالية مجموعات حماية المستهلك، وتضخيم أصواتهم وتحسين حماية المستهلكين على الصعيد العالمي.

### زاي - اجتماع المائدة المستديرة المعني بحماية المستهلكين بصفتهم سياحاً (البند 7 من جدول الأعمال)

22- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، عقد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك جلسة نقاش واحدة. وافتتحت أمانة الأونكتاد المناقشة. وتكوّن فريق المناقشة: المدير العام للمديرية العامة للمنافسة وحماية المستهلك وقمع الغش في فرنسا؛ ورئيس وكالة المنافسة والمستهلكين في جورجيا؛ والمستشار القانوني في منظمة السياحة العالمية؛ ورئيس منتدى بومباي لحماية المستهلكين في الهند.

23- وبين المحاضر الأول أن قطاع السياحة يمثل حوالي 8 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي لفرنسا. وقال إن القطاع هام للغاية للألعاب الأولمبية والألعاب الأولمبية للأشخاص ذوي الإعاقة التي ستقام في باريس في تموز/يوليه وأب/أغسطس. وأضاف أن أولوية الحكومة هي ضمان ثقة المستهلك من خلال إعطاء الأولوية للمعلومات الخاصة بحماية المستهلك وإنفاذ القانون. وفيما يتعلق بحماية مصالح المستهلك، على سبيل المثال، أتاح تطبيق إلكتروني على الإنترنت للسائحين المحليين والدوليين الإبلاغ عن مشاكل حماية المستهلك بالإنكليزية أو الفرنسية. وأخيراً، أشار المحاضر إلى تعبئة حوالي 2 500 وكيل في جميع أنحاء البلد لمساعدة المستهلكين وإلى أن قنوات التواصل الاجتماعي تهدف إلى الوصول إلى المتحدثين باللغتين الإنكليزية والفرنسية.

24- وتناول المحاضر الثاني بالتفصيل التجارب التشريعية في جورجيا في مجال حماية المستهلكين كسياح، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية. وقد تقاسمت سلطات الإنفاذ الإدارية الوطنية للسياحة ووكالة المنافسة والمستهلكين، بحسب الموضوع. وبالإضافة إلى ذلك، أشار المحاضر إلى التحديات التي تواجه التعامل مع نزاعات المستهلكين عبر الحدود التي تشمل السياح، بما في ذلك شركات السفر وشركات الطيران، والتي تتطلب التنسيق مع النظراء الأجانب لمعالجتها بفعالية.

25- وأشار المحاضر الثالث إلى أن المستهلكين السياح معرضون للخطر بشكل خاص بسبب الحواجز اللغوية، والاختلافات الثقافية، ومخاطر الصحة والسلامة، والممارسات التجارية المضللة وغير العادلة، والاحتيال والنصب، وعدم فعالية جهود حل المنازعات وسبل الانتصاف. وعزز الاقتصاد الرقمي وصول السائحين إلى الخدمات، لكنه أدى إلى تفاقم نقاط ضعف المستهلكين. وأوصت المدونة الدولية لحماية السائحين التي وضعتها منظمة السياحة العالمية استناداً إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، والاتفاقية الإطارية لمنظمة السياحة العالمية بشأن آداب السياحة، بضرورة تزويد المستهلكين بآليات بديلة غير مكلفة وفعالة لتسوية المنازعات. وأخيراً، شجع المحاضر الدول الأعضاء على الالتزام بالمدونة ومواصلة التعاون مع الأونكتاد في مجال حماية المستهلكين كسياح.

26- أما المحاضر الرابع فقد تحدث بالتفصيل عن الاضطرابات التي حدثت أثناء الجائحة بسبب ارتفاع عدد الإلغاءات والتحديات التي واجهها المستهلكون في الحصول على تعويضات. وأشار إلى توصيات الأونكتاد بشأن حماية المستهلكين كسياح أثناء الجائحة وإلى المناقشات القانونية في المحكمة العليا في الهند، بالاستناد إلى قانون حماية المستهلك. وأخيراً، اقترح المحاضر توصيات تتعلق بالتكاليف التي يتحملها المستهلك والتي تتجاوز سعر المنتج أو الخدمة، مثل الضرائب والتكاليف الضمنية الأخرى؛ والقواعد المتعلقة بأوقات تسجيل الوصول والمغادرة وحالات التأخير في المطارات؛ وحل نزاعات المستهلكين عبر الإنترنت؛ والاستدامة في قطاع السياحة.

27- وخلال المناقشة التي تلت ذلك، أعرب العديد من المندوبين عن تأييدهم لاعتماد آليات للمساعدة في حل المنازعات العابرة للحدود التي تشمل السياح، وأكدوا الحاجة إلى تسوية فعالة للمنازعات والانتصاف وفرض ضرائب كافية ومعالجة التكاليف الضمنية الأخرى التي يتحملها المستهلكون.

## حاء - تقييم أثر استعراضات الأقران الطوعية التي يجريها الأونكتاد لقوانين وسياسات حماية المستهلك

(البند 8 من جدول الأعمال)

28- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، عقد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك جلسة نقاش واحدة. ولدى افتتاح المناقشة، قدمت أمانة الأونكتاد وثيقة المعلومات الأساسية المتعلقة بتقييم أثر استعراضات النظراء الطوعية التي يجريها الأونكتاد لقوانين وسياسات حماية المستهلك (TD/B/C.I/CPLP/40). وتألف فريق المناقشة من ممثلي البلدان التالية التي خضعت لاستعراضات نظراء طوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك: المدير الوطني للخدمة الوطنية للمستهلكين في شيلي؛ ومدير إدارة قمع الغش والنقاضي في المديرية العامة للمنافسة وحماية المستهلك وقمع الغش في غابون؛ ورئيس لجنة المؤسسات والتعاون في الوكالة الوطنية لحماية المستهلك في إندونيسيا؛ ورئيس قسم تحسين إطار عمل المستهلك ومعالجة الشكاوى في وزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر الرقمي في المغرب؛ ومدير التعاون الدولي في مكتب هيئة حماية المستهلك في تايلند.

29- وذكر المحاضر الأول أن شيلي أحرزت تقدماً كبيراً منذ استعراض النظراء الذي أجري عام 2021، شمل إصلاحات تشريعية وتعزيز الخدمات العامة، ومن ثم تعزيز حماية المستهلك وجهود التعاون الدولي. وفي عام 2022، أصدرت شيلي لائحة بشأن التجارة الإلكترونية من أجل تعزيز الإطار المعياري للمنصات الإلكترونية. وبالإضافة إلى ذلك، منذ كانون الأول/ديسمبر 2021، أدى القانون الداعم للمستهلك إلى تحسينات إجرائية وموضوعية في مجال حماية المستهلك. وأخيراً، فيما يتعلق بتقييم الأثر، أشار المحاضر إلى أن مقاييس رضا المستهلكين واستطلاعات الرأي أظهرت مستوى عالياً من الثقة في وكالة حماية المستهلك.

30- وأشار المحاضر الثاني إلى أن استعراض النظراء زود إندونيسيا بمعيار داخلي لقياس القوانين الوطنية على أساسه، مما ساعد على تعزيز الإطار الوطني لحماية المستهلك، من خلال تبادل المعارف والتعاون وإصلاح السياسات. وتضمنت الإنجازات الرئيسية زيادة التعاون مع الحكومات المحلية، وتحسين التدريب والتتقيف في مجال تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين ومبادرات الدعوة الجديدة بشأن التتقيف في مجال حماية المستهلك في المدارس والجامعات. وعلى الرغم من التحديات المتعلقة بتعقيقات الإصلاح القانوني، والتتسيق بين أصحاب المصلحة وقيود الميزانية، أحرزت إندونيسيا تقدماً كبيراً، ونجحت في تنفيذ 80 في المائة من التوصيات.

31- وعرض المحاضر الثالث التطورات في غابون بشأن سياسة المستهلك في أعقاب استعراض الأقران الذي أجري عام 2022. وسلط الاستعراض الضوء على التزام القطاع العام المستمر بحماية المستهلك، وهو ما يتجلى في إنشاء هيئة حماية المستهلك. ولم يكن لدى غابون حتى الآن قانون مخصص لحماية المستهلك، لكن الإطار التنظيمي الحالي يستند إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. وشملت التحديات تعقيد الإصلاحات القانونية، والتتسيق بين أصحاب المصلحة، ومحدودية الموارد. وتهدف غابون إلى تنفيذ مشروع الأونكتاد للمساعدة التقنية من أجل تعزيز الأطر القانونية والمؤسسية وبناء اقتصاد تنافسي يدمج حماية المستهلك.

32- وذكر المحاضر الرابع أن استعراض الأقران زود المغرب برؤى من أقرانه الأكثر خبرة، مما أدى إلى تحسينات كبيرة في السياسات الوطنية لحماية المستهلك. ومن الإنجازات الرئيسية التي تحققت صياغة تعديل على قانون حماية المستهلك، وتعزيز الإطار التنظيمي، وقد ساهم الاستعراض في تعزيز التعاون مع الجهات المعنية المحلية، وتدريب موظفي حماية المستهلك، وحملات التوعية. وبالإضافة إلى ذلك، شهد تنظيم التجارة الإلكترونية وتسوية المنازعات تحسناً كبيراً بعد الاستعراض، بينما شملت التحديات المتبقية التعقيقات المتعلقة بالإصلاح القانوني ومحدودية الموارد. وأخيراً، أشار المحاضر إلى أن وكالة حماية المستهلك انضمت، كما أوصى الاستعراض، إلى الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، مما عزز جهود التعاون الدولي.

33- وأشار المحاضر الخامس إلى أن استعراض النظراء في تايلند أتاح أفكاراً ثاقبة بشأن تسوية المنازعات والانتصاف، وتحديد الثغرات والمجالات التي تحتاج إلى تحسين في سياسات حماية المستهلك، وتيسير التعاون بين المؤسسات الحكومية وجمعيات حماية المستهلك والشركات التجارية. وسمحت الابتكارات التي أوصى بها المشاركون في الاستعراض والتي اعتمدت، مثل الوساطة المسبقة، للشركات بالمشاركة طوعاً في حل شكاوى المستهلكين، ومن ثم تقليل عبء العمل على وكالة حماية المستهلك وتحسين العلاقات بين الشركات والمستهلكين. وعلى سبيل المثال، ساعدت الوساطة المسبقة في معالجة حوالي 40 000 حالة سنوياً، لا سيما في التجارة الإلكترونية وخدمات السفر عبر الإنترنت. وتوسّع الوكالة نطاق هذا النهج ليشمل جميع مقاطعات تايلند وتدمجه مع نظام المحاكم الخاصة بالمستهلكين، لتعزيز الكفاءة في حماية المستهلك في جميع أنحاء البلد.

34- وخلال المناقشة التي تلت ذلك، تقاسم أحد المندوبين خبراته كأحد المشاركين في استعراض الأقران، مشيراً إلى أن الاستعراضات أتاحت الفرص الرئيسية التالية: تحديد مجالات التحسين على الصعيدين القانوني والمؤسسي؛ وإيلاء أهمية أكبر لحماية المستهلك في جداول أعمال الحكومات بدعم من الأونكتاد؛ وإتاحة فرصة للتفكير في ممارسات الإنفاذ استناداً إلى تجارب السلطات الأكثر تقدماً.

## طاء - استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك (البند 9 من جدول الأعمال)

35- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، عقد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك جلسة نقاش واحدة. وعرضت أمانة الأونكتاد، لدى افتتاح المناقشة، وثيقة المعلومات الأساسية المتعلقة باستعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات المنافسة وحماية المستهلك (TD/B/C.I/CPLP/41-TD/B/C.I/CLP/76). وتكوّن فريق المناقشة من: المديرية التنفيذية للمعهد الوطني لحماية حقوق المستهلك في الجمهورية الدومينيكية؛ وموظفة شؤون الاقتصاد باللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا؛ وموظف إدارة البرامج في شبكة "كوكب الواحد" التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة.

36- وقدم المحاضر الأول لمحة عامة عن المنتدى الدولي الثالث عشر لحماية المستهلك التابع لبرنامج سياسات المنافسة وحماية المستهلك لمنطقة أمريكا اللاتينية، والذي ركز على قضايا المستهلك الرئيسية في أمريكا اللاتينية، والتعاون الإقليمي وتبادل الممارسات الفضلى. وشملت المواضيع تسوية المنازعات العابرة للحدود وتعزيز جمعيات حماية المستهلك والتعاون الإقليمي، وقد استرشدت رئاسة المنتدى الأيبيري الأمريكي لوكالات حماية المستهلك بالمناقشات التي دارت في المنتدى، مما أدى إلى صياغة الإعلان المتعلق بتسوية المنازعات العابرة للحدود وإنصاف المستهلكين. وأكد المحاضر أن المنتدى الدولي لحماية المستهلك أكد دور جمعيات حماية المستهلك في السياسات العامة والحاجة إلى اتخاذ إجراءات إقليمية منسقة لحماية حقوق المستهلك، مسلطاً الضوء على أهمية التعاون الدولي المستمر.

37- وتناولت المحاضرة الثانية بالتفصيل المنتدى العربي لحماية المستهلك الذي نظمته الأونكتاد بالاشتراك مع الأونكتاد بهدف تعزيز حماية المستهلك في الدول العربية. وقدمت لمحة عامة عن الوضع في المنطقة، مشيرة إلى أن 18 دولة أنشأت وكالات لحماية المستهلك. وأخيراً، أشارت إلى المبادرات الرئيسية للجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، بما في ذلك تقرير الإطار التشريعي للأعمال العربية 2020-2023 وبوابة التشريعات العربية.

38- وقدمت المحاضرة الثالثة لمحة عامة عن برنامج شبكة كوكب واحد لتوفير المعلومات للمستهلك من أجل استهلاك وإنتاج مستدامين، الذي يهدف إلى توفير معلومات عالية الجودة عن السلع والخدمات وإشراك المستهلكين في الممارسات المستدامة. وذكرت أن الهدف يتمثل في تقديم الشركات معلومات موثوقة عن الاستدامة بشأن ما لا يقل عن 50 في المائة من المنتجات في نقاط البيع، وأشارت إلى النتائج الرئيسية، بما في ذلك المبادئ التوجيهية لمعلومات استدامة المنتجات واستراتيجيات التصدي للتمويه الأخضر. وأخيراً، سلط المحاضر الضوء على التعاون الجاري مع الأونكتاد، بسبل منها مشروع التعاون التقني بشأن تعزيز حماية المستهلك بما يتماشى مع الاتفاقات البيئية المتعددة الأطراف.

39- وخلال المناقشة التي تلت ذلك، اقترح أحد المندوبين نظاماً لتنفيذ أنشطة بناء القدرات من خلال برنامج إرشادي تنفذه البلدان الأكثر تقدماً.

## ياء - الجلسة العامة الختامية

40- أكد أحد المندوبين ضرورة النظر في سلامة المنتجات الاستهلاكية عند تحديد نطاق المناقشات والوثائق الأساسية المتعلقة بقضايا الاقتصاد الدائري والذكاء الاصطناعي التي سينظر فيها مؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب المجموعة. واقترح مندوب آخر أن ينظر المؤتمر في

إعلان يوم 15 آذار/مارس يوماً عالمياً لحقوق المستهلك. وأشار أحد المندوبين إلى ضرورة تلبية احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين من الخدمات العامة.

### ثالثاً - مسائل تنظيمية

#### ألف - انتخاب أعضاء المكتب

(البند 1 من جدول الأعمال)

41- انتخب فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في جلسته العامة الافتتاحية المعقودة في 1 تموز/يوليه 2024، السيدة سينثيا زاباتا (كوستاريكا) رئيسة له والسيدة إيفون شتاين (السويد) نائبة للرئيسة ومقررة.

#### باء - إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل

(البند 2 من جدول الأعمال)

42- أقر فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في جلسته العامة الافتتاحية المعقودة في 1 تموز/يوليه 2024، جدول أعمال الدورة المؤقت (TD/B/C.I/CPLP/38) على النحو التالي:

- 1- انتخاب أعضاء المكتب.
- 2- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل.
- 3- تقرير عن تنفيذ الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.
- 4- آخر التطورات المستجدة في الأطر القانونية والمؤسسية: خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك.
- 5- تقارير الأفرقة العاملة المعنية بما يلي:
  - (أ) سلامة المنتجات الاستهلاكية؛
  - (ب) حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية؛
  - (ج) حماية المستهلك والنوع الاجتماعي.
- 6- تعزيز حركات حماية المستهلك: وسائل تيسير عمليات إنشاء مجموعات مستقلة لحماية المستهلكين.
- 7- اجتماع المائدة المستديرة المعنية بحماية المستهلكين بصفتهم سياحاً.
- 8- تقييم أثر استعراضات الأقران الطوعية التي يجريها الأونكتاد لقوانين وسياسات حماية المستهلك.
- 9- استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك.

10- جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية.

11- اعتماد تقرير الدورة الثامنة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.

**جيم - جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية**  
(البند 10 من جدول الأعمال)

43- وافق فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في جلسته العامة الختامية المعقودة في 2 تموز/يوليه 2024، على البنود المتعلقة بقوانين وسياسات حماية المستهلك التي ستُدرج في جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية (المرفق الأول).

**دال - اعتماد تقرير الدورة الثامنة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك**  
(البند 11 من جدول الأعمال)

44- أذن فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك أيضاً في جلسته العامة الختامية، المعقودة في 2 تموز/يوليه 2024، لنائب الرئيسة - المقرر، تحت سلطة الرئيسة، باستكمال التقرير بعد اختتام الدورة.



## المرفق الأول

البند المتعلقة بقوانين وسياسات حماية المستهلك التي ستُدرج في جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصّفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية

- 1- انتخاب أعضاء المكتب.
- 2- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل.
- 3- تقرير عن تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وعن عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسة حماية المستهلك.
- 4- آخر التطورات المستجدة في الأطر القانونية والمؤسسية: خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك.
- 5- تقارير الأفرقة العاملة غير الرسمية المعنية بما يلي:
  - (أ) سلامة المنتجات الاستهلاكية؛
  - (ب) حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية؛
  - (ج) حماية المستهلك والنوع الاجتماعي.
- 6- مقترحات لتنفيذ الإعلان الخاص بتسوية المنازعات عبر الحدود وإنصاف المستهلكين.
- 7- تعظيم أوجه التآزر بين سياسات المنافسة وحماية المستهلك.
- 8- حماية المستهلكين وتمكينهم في الاقتصاد الدائري.
- 9- حماية المستهلكين وتمكينهم في عصر الذكاء الاصطناعي.
- 10- استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك\*
- 11- استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك.
- 12- جدول الأعمال المؤقت للدورة التاسعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.
- 13- اعتماد تقرير مؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصّفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية.

\* تُحدد الدولة العضو لاحقاً.

## المرفق الثاني

### الحضور \*\*

حضر الدورة ممثلو الدول التالية الأعضاء في المؤتمر:

|                                                    |                             |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|
| جورجيا                                             | الاتحاد الروسي              |
| زامبيا                                             | إثيوبيا                     |
| زمبابوي                                            | الأرجنتين                   |
| السلفادور                                          | الأردن                      |
| السودان                                            | أرمينيا                     |
| السويد                                             | إسبانيا                     |
| سويسرا                                             | أستراليا                    |
| شيلي                                               | ألمانيا                     |
| الصين                                              | أنتيغوا وبربودا             |
| العراق                                             | إندونيسيا                   |
| عمان                                               | أوروغواي                    |
| غابون                                              | أوزبكستان                   |
| غامبيا                                             | إيطاليا                     |
| فرنسا                                              | باراغواي                    |
| قطر                                                | البحرين                     |
| الكاميرون                                          | البرازيل                    |
| كمبوديا                                            | البرتغال                    |
| كندا                                               | بنما                        |
| كوت ديفوار                                         | بوتان                       |
| كوستاريكا                                          | بولندا                      |
| الكونغو                                            | بيرو                        |
| كينيا                                              | تاييلند                     |
| لبنان                                              | تركيا                       |
| ليبيا                                              | توغو                        |
| ماليزيا                                            | جامايكا                     |
| مصر                                                | الجمهورية الدومينيكية       |
| المغرب                                             | جمهورية كوريا               |
| المكسيك                                            | جمهورية الكونغو الديمقراطية |
| المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية | جنوب أفريقيا                |

\*\* تتضمن قائمة الحضور هذه المشاركين المسجلين. وللاطلاع على قائمة المشاركين، انظر الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/INF.8.

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| هندوراس                    | موريشيوس  |
| الولايات المتحدة الأمريكية | نيبال     |
| اليابان                    | النيجر    |
| اليمن                      | نيجيريا   |
| اليونان                    | نيكاراغوا |

## 2- وكانت المنظمات الحكومية الدولية التالية ممثلة في الدورة:

الجماعة الكاريبية

الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا

أمانة الكومنولث

الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا

اللجنة الاقتصادية للمنطقة الأوروبية الآسيوية

الاتحاد الأوروبي

الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا

## 3- وكانت أجهزة الأمم المتحدة وهيئاتها وبرامجها التالية ممثلة في الدورة:

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ

برنامج الأمم المتحدة للبيئة

## 4- وكانت الوكالات المتخصصة والمنظمات المعنية التالية ممثلة في الدورة:

منظمة السياحة العالمية

مجموعة البنك الدولي

## 5- وكانت المنظمات غير الحكومية التالية ممثلة في الدورة:

*الفئة العامة*

الجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين

المنظمة الدولية للمستهلكين

مؤتمر التجار العالمي