

联合国
贸易和发展会议Distr.: General
30 July 2024
Chinese
Original: English

贸易和发展理事会
贸易和发展委员会
消费者保护法律和政策政府间专家组
第八届会议
2024年7月1日和2日，日内瓦

消费者保护法律和政策政府间专家组第八届会议报告

2024年7月1日和2日在日内瓦万国宫举行

目录

	页次
一. 消费者保护法律和政策政府间专家组采取的行动	2
二. 主席的总结	6
三. 组织事项	12
附件	
一. 拟列入第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议临时议程的与消费者保护法律和政策相关的项目	14
二. 出席情况	15



一. 消费者保护法律和政策政府间专家组采取的行动

A. 商定结论

消费者保护法律和政策政府间专家组，

回顾第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议(2020年，日内瓦)通过的决议，¹

回顾大会2015年9月25日题为“变革我们的世界：2030年可持续发展议程”的第70/1号决议，

还回顾大会2015年12月22日题为“消费者保护”的第70/186号决议通过了经修订的《联合国消费者保护准则》，

注意到联合国贸易和发展会议第十五届大会(2021年，布里奇顿)的决定第56、第62和第127(z)段，即“在转型过程中，公平、健全和有利的竞争和消费者保护政策和执法的基本条件是为所有参与者维持一个有力、公平的竞争环境并提高透明度，以便市场准入不会受到反竞争做法的影响。确保有效竞争，包括支持制定和执行竞争政策以及在竞争主管机构之间开展合作，加上市场上强有力的消费者保护，将有助于提高经济效率，为消费者带来更安全、更好、价格更低的产品”，“在新技术和新兴技术治理等领域，包括与数据管理、竞争和消费者保护有关的领域，多边对话与合作十分重要”，贸发会议应“继续协助发展中国家制定和执行竞争和消费者保护政策和法律，促进竞争和消费者保护机构之间的合作，开展同行审评，促进知识和最佳做法的交流，包括通过多边论坛开展交流，如竞争法和竞争政策政府间专家组以及消费者保护法和消费者保护政策政府间专家组，并为执行联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议的成果和经修订的《联合国消费者保护准则》作出贡献”，²

重申消费者保护法律和政策在实现《2030年可持续发展议程》方面发挥的根本性作用，包括确保消费者能够获得基本商品和服务，保护消费者免受欺诈性和欺骗性商业做法的影响，免受不安全产品带来的伤害，并加强消费者教育以确保消费者能更好地做出知情选择，从而增强消费者权能，

认识到贸发会议是联合国系统内消费者保护问题的协调中心，在加强全球消费者保护和推动政策讨论方面作出了重要贡献，特别是消费品安全、可持续消费、电子商务和网上争议解决以及性别视角方面的政策讨论，

认识到需要加强贸发会议在消费者保护法律和政策方面的工作，以增强其在发展方面的作用，更好地给消费者和企业带来惠益，

认识到需要制定消费者法律、统一标准并开展国际合作，以改善消费者保护和对旅游部门的信任；并呼吁企业提供考虑到消费者合法需求的可持续的选择并提供迅速、透明、方便和有效的争议解决渠道，

¹ TD/RBP/CONF.9/9。

² TD/541/Add.2。

认识到在进行了消费者保护法律和政策自愿同行审评的国家，同行审评对改善消费者保护方面的法律、公共政策和体制框架产生了积极影响，

认识到消费者协会在以下方面具有重要作用：代表消费者的利益；为消费者提供教育、信息和咨询并维护消费者；分销基本商品和服务；帮助监测市场，

注意到消费品安全非正式工作组、电子商务消费者保护非正式工作组和消费者保护与性别问题非正式工作组的审议情况，并注意到向第八届会议提交的报告，

注意到消费者保护主管部门和其他参与者书面和口头提供的重要意见，这些意见丰富了第八届会议的辩论，

赞赏地注意到贸发会议秘书处为第八届会议编写的文件，

1. 欢迎成员国和其他利益攸关方努力执行《联合国消费者保护准则》，再次承诺将召开年度论坛并提供多种方式，供成员国就与《准则》有关的事项进行多边协商、讨论和交换意见；
2. 着重指出成员国制定消费者保护政策对实现可持续发展目标产生的直接和积极影响，特别是在减少国家内部和国家之间的不平等、促进负责任的生产和消费形态以及加强执行手段和重振全球可持续发展伙伴关系方面；
3. 祝贺智利、加蓬、印度尼西亚、摩洛哥、秘鲁和泰国政府成功落实贸发会议消费者保护法律和政策自愿同行审评的建议；并邀请感兴趣的成员国自愿参加未来由消费者保护主管部门实施的消费者保护法律和政策同行审评，包括担任同行审评员；
4. 鼓励成员国协调并强化旅游部门的消费者保护法律和标准，促进利益攸关方之间分担责任，改善消费者数据保护、对数字平台的信任、争议解决渠道和可持续做法，以满足消费者不断变化的需求；
5. 鼓励成员国根据本国的社会、经济和环境状况及本国人民的需要肯定独立消费者团体的重要性并支持其发展，包括在决策、实施教育和宣传运动、向消费者提供咨询、促进争议解决和补救以及监测市场方面请他们参与；
6. 酌情确认相关利益攸关方在消费者保护政策方面的重要作用；欢迎消费者协会、民间社会、工商界代表和学术界参与消费者保护法律和政策政府间专家组会议的讨论；并鼓励上述与会者在会议之前提交书面文件和材料；
7. 鼓励继续收集有关消费者保护法律和制度框架的信息，特别是制定贸发会议世界消费者保护地图；并请所有成员国参与完成和更新该地图；
8. 强调在执行竞争法和竞争政策方面进行区域合作的重要性；请消费者保护主管部门根据准则 79 至准则 94 加强关于国际、区域和双边合作的国家立法框架；并请贸发会议秘书处继续探索、收集和推广国际合作的最佳做法；
9. 欢迎各个成员国、贸发会议以及其他组织和网络为在消费者保护领域建设能力和加强体制而采取的举措；并促请所有相关各方开展合作，发现并加强协同作用；
10. 决定延长电子商务消费者保护非正式工作组的任务，继续就新技术和新兴技术特别是人工智能及其对消费者特别是弱势消费者的影响开展工作，着眼于提供

技术说明等便于使用的成果以帮助经验不足的消费者机构，同时呼吁成员国继续填充通用电子邮件地址，这是对工作组的重要支持，并决定向第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议报告；

11. 决定延长消费品安全非正式工作组的任务期限至第九次联合国全面审查《原则和规则》会议，继续努力以加强区域和国家层面的消费品安全框架并改进保护消费者健康和免受危害方面的国际合作，为一项关于一般消费品安全的决议开展磋商，为执行防止跨境分销已知不安全消费品的建议拟定法律范本，并向第九次联合国全面审查《原则和规则》会议报告；

12. 决定延长消费者保护与性别问题非正式工作组的任务，决定继续开展工作，鼓励推出具有性别包容性的消费者保护检查单，从而在国际、区域和国家层面将性别视角纳入消费者保护工作，鼓励并分享侧重于广告、消费品安全和金融服务的最佳做法和推进活动，并决定向第九次联合国全面审查《原则和规则》会议报告后续工作；

13. 请贸发会议秘书处根据《准则》97 (b)编写一份《联合国消费者保护准则》执行情况及消费者保护法律和政策政府间专家组工作情况审评，用于第九次联合国全面审查《原则和规则》会议；

14. 请贸发会议秘书处根据《准则》97 (b)就最大限度发挥竞争政策和消费者保护政策之间的协同作用这一专题编写报告和研究报告，用作第九次联合国全面审查《原则和规则》会议背景文件；

15. 请贸发会议秘书处为成员国就以下议题进行磋商和交换意见提供便利：在循环经济中保护消费者并增强其权能；在人工智能时代保护消费者并增强其权能；

16. 请贸发会议秘书处编写一份关于消费者保护法律与政策方面的能力建设与技术援助的最新审评，其中包括一项影响评估，供第九次联合国全面审查《原则和规则》会议审议；

17. 请贸发会议秘书处继续汇编消费者保护主管部门联络人名单，以便根据《准则》87 为合作提供便利；

18. 赞赏地注意到成员国自愿提供的资金和其他捐助；请成员国继续自愿协助贸发会议开展能力建设和技术合作活动，为此提供专家、培训设施、资金或其他资源；以及请贸发会议秘书处继续开展能力建设和技术合作活动，包括培训，在可能的情况下，活动应侧重于尽可能增强这些活动在所有相关国家的影响力。

2024 年 7 月 2 日

闭幕全体会议

B. 消费者保护法律和政策政府间专家组开展的其他行动

1. 关于成员国和相关利益攸关方执行《联合国消费者保护准则》的报告；法律和体制框架的最新发展：贸发会议世界消费者保护地图；下列工作组的报告：(a) 消费品安全工作组；(b) 电子商务消费者保护工作组；(c) 消费者保护与性别问题工作组；加强消费者运动：促进独立消费者团体发展的手段；关于保护游客消费者的圆桌会议；贸发会议消费者保护法律和政策自愿同行审评影响评估消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助审评(议程项目 3-9)

1. 在 2024 年 7 月 2 日的闭幕全体会议上，消费者保护法律和政策政府间专家组通过了一系列商定结论(第一章，A 节)。

2. 关于成员国和相关利益攸关方执行《联合国消费者保护准则》的报告(议程项目 3)

2. 同样在 2024 年 7 月 2 日的闭幕全体会议上，政府间专家组欢迎以下关于跨境争议解决和为消费者提供补救的宣言：

消费者保护法律和政策政府间专家组，

回顾大会 2015 年 12 月 22 日题为“消费者保护”的第 70/186 号决议通过了经修订的《联合国消费者保护准则》，

认识到消费者关注是否具备有效的争议解决和补救机制，并关注使用电子商务的消费者享有的保护程度是否不低于其他形式商务中提供的保护，

认识到旨在提供争议解决和补救的有效政策可增进消费者的信任，

重申成员国应合作执行消费者保护政策，以便利用现有资源取得更大成果，

认识到许多成员国已采取重要步骤，在成员国的具体能力和目标范围内尽可能制定和实施有效的争议解决和补救手段，

1. 建议成员国执行与《联合国消费者保护准则》和其他国际文书一致的政策，这些政策应着眼于建立有效的消费者争议解决和补救机制，特别是跨境争议解决和补救机制；

2. 鼓励成员国制定和实施处理消费者跨境交易和争议的机制，并促进就这一事项开展国际合作；

3. 建议成员国提高企业对实施有效的消费者争议解决制度之必要性的认识，特别是对于跨境案件的必要性；

4. 邀请消费者团体帮助提供跨境消费者争议解决和补救机制，并与各国政府和企业合作实施这些机制；

5. 建议成员国定期交流关于消费者争议解决和补救方面的国家政策和措施的信息，特别是关于跨境案件的信息；

6. 又请贸发会议秘书处考虑到所需资源和必须考虑到的其他问题，就秘书处如何协助实现上述目标编写一份建议，提交第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议。

二. 主席的总结

A. 导言

1. 消费者保护法律和政策政府间专家组第八届会议于 2024 年 7 月 1 日和 2 日在日内瓦万国宫举行。来自超过 65 个国家和 7 个政府间组织的代表，包括消费者保护主管部门负责人，以及 3 个非政府组织的代表参加了高级别讨论。

B. 开幕全体会议

2. 贸发会议副秘书长宣布会议开幕。下列发言者作了开幕发言：柬埔寨代表，代表 77 国集团和中国发言；孟加拉国代表，代表亚洲—太平洋国家集团发言；尼日尔代表，代表非洲国家集团发言；尼泊尔代表，代表最不发达国家发言；多米尼加共和国代表，代表小岛屿发展中国家发言。

3. 贸发会议副秘书长在开幕致辞中表示，本届会议的举行正值贸发会议六十周年庆祝之后，他指出，六十年来，贸发会议一直站在前列，促进公平和包容性的贸易和发展。他着重指出消费者保护在这方面的重要性，并强调了消费者在经济政策中的关键作用，同时指出，需要有效的消费者权利，以促进安全、健康和包容性的市场。贸发会议是联合国系统内消费者保护问题的协调中心，消费者保护法律和政策问题政府间专家组举行了多边磋商年度论坛，以协商《联合国消费者保护准则》执行工作相关事项，包括确保产品安全、防止不公平商业做法和促进可持续消费。副秘书长着重指出全球化、数字化和环境退化带来的挑战，并强调，在今后的努力中需要开展国际合作并采取可持续做法。最后，副秘书长强调，需要集体努力以增强消费者特别是弱势群体的权能，从而借助多边主义与合作确保全球繁荣。

4. 主旨发言者、南非纳尔逊·曼德拉大学副校长特别助理详细介绍了消费者保护在应对全球挑战方面的作用。消费者游历于多面的世界，这个世界的特点是快速创新和海量信息，如果具备有力的监管保护，这个世界可以提供无与伦比的选择。然而，众多消费者面临经济不安全、供应链中断以及气候变化、生物多样性丧失与污染这三重全球危机。这位发言者指出，为增强消费者权能以便他们能够承担责任，需要让他们对紧迫性和轻重缓急有所感知，并需要鼓励他们作出知情和可持续的选择，以实现和平、尊严、平等和地球安康这些长期目标。

5. 多个区域集团的代表称赞贸发会议努力在发展中国家改善消费者保护框架并提升能力，从而促进了整体福利、市场有效性和社会稳定；这些代表指出，消费者保护法律和政策自愿同行审评是政策改革的关键工具，值得捐助国为之提供资金支持。

C. 关于成员国和相关利益攸关方执行《联合国消费者保护准则》的报告 (议程项目 3)

6. 根据《联合国保护消费者准则》第 97(a)段，消费者保护法律和政策政府间专家组听取了成员国和相关利益攸关方关于《准则》执行情况的报告。讨论嘉宾如下：法国竞争、消费者保护和反欺诈总局局长；多米尼加共和国国家消费者权

益保护研究所执行主任；亚美尼亚竞争保护委员会主席；美利坚合众国联邦贸易委员会国际事务办公室顾问。

7. 第一位嘉宾强调了联合国《准则》在促进公平和透明的商业做法以及为政策决定提供参考方面的价值。这位嘉宾指出，法国的消费者保护主管部门着眼于解决数字和技术转型、环境可持续性、购买力保护、不断变化的消费者行为和全球市场需求这些问题。

8. 第二位嘉宾介绍了一项关于跨境争议解决和为消费者提供补救的宣言，该宣言旨在应对为与外国供应商打交道的消费者提供有效解决办法的复杂性，特别是在电子商务和旅游方面。

9. 第三位嘉宾详细介绍了亚美尼亚为使消费者保护立法符合联合国《准则》和欧洲联盟标准所作的努力。这位嘉宾指出，消费者教育、执法和国际合作将是近期的战略干预领域。

10. 第四位嘉宾强调了国际合作对于消费者保护的重要性。例如，美国与智利、哥伦比亚、墨西哥和秘鲁缔结了一项多边谅解备忘录，以解决跨境欺诈问题。作为国际消费者保护与执法网络的新任主席，联邦贸易委员会计划重点关注跨境合作，解决数字消费者伤害并分享最佳做法。

D. 法律和体制框架的最新发展：贸发会议世界消费者保护地图 (议程项目 4)

11. 贸发会议秘书处介绍了贸发会议世界消费者保护地图，地图中显示了 109 个成员国的信息。³地图网站面向所有成员国开放以便各国提交材料，网站着眼于提供全世界消费者保护法律和体制框架的最新情况和全面信息，确认趋势和挑战，并为讨论后续工作提供信息。网站提供的信息涉及消费品安全、争议解决、电子商务、金融服务和可持续消费等主题。

E. 下列工作组的报告：(a) 消费品安全工作组；(b) 电子商务消费者保护工作组；(c) 消费者保护与性别问题工作组 (议程项目 5)

12. 贸发会议秘书处介绍了各非正式工作组的报告。多位专家详细介绍了相关领域的发展情况，并对贸发会议开展的工作表示欢迎。讨论嘉宾包括：南非全国消费者委员会副专员；欧盟委员会数字转型、司法与消费者司副司长；美国消费品安全委员会国际方案办公室主任；瑞典消费者事务局分析师与性别问题执行顾问；大不列颠及北爱尔兰联合王国雷丁大学法学教授。

13. 在随后的讨论中，多位代表支持延长非正式工作组的任务。一些代表指出，性别平等有法律保障，对弱势群体的支持需要与这一原则一致。在 2024 年 7 月 2 日的闭幕全体会议上，消费者保护法律和政策政府间专家组通过了关于本议程项目的商定结论(见第一章)。

³ 见 <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map>。

F. 加强消费者运动：促进独立消费者团体发展的手段

(议程项目 6)

14. 在本议程项目下，消费者保护法律和政策政府间专家组举行了一次圆桌讨论。在讨论的开头，贸发会议秘书处介绍了题为“加强消费者运动：促进独立消费者团体发展的手段”的背景文件(TD/B/C.I/CPLP/39)。讨论嘉宾如下：阿根廷消费者保护副秘书长；南非消费者委员会副专员；墨西哥法律事务副检察官，联邦消费者检察官；波兰竞争和消费者保护办公室国际合作办公室主任；国际消费者联合会总干事；智利消费者协会青年消费者组织培训员兼执行主任。

15. 第一位嘉宾概述了阿根廷正在开展的发展独立消费者运动的工作，这位嘉宾指出，缺乏有力的协会文化，并指出，政府在组织方面具有主导作用。挑战之一是确保消费者协会独立于企业和政治团体。这位嘉宾强调，为确保长期愿景，需要制定可持续的供资模式。

16. 第二位嘉宾详细介绍了南非加强独立消费者团体的法律框架。建立和发展消费者协会的基础是在法律上承认消费者协会在提供咨询意见、开展研究、促进消费者权利、在法律事务中代表消费者、提供争议解决办法和参与相关论坛方面的作用。这位嘉宾指出，正式的认证程序可在政府与消费者协会的关系中确保公平和透明。

17. 第三位嘉宾指出了联邦消费者检察官在促进和支持墨西哥的消费者运动方面的作用，例如促进培训以及提供咨询、自我管理机制和协商。这位嘉宾表示，在促进消费者信息、食品标签和集体补救方面，与消费者团体的合作带来了成果。

18. 第四位嘉宾强调，波兰竞争和消费者保护办公室认识到，通过与消费者团体有效合作建立一个多层次多利益攸关方的消费者保护制度是消费者保护活动的内容之一，具有重要意义。这一作用在《消费者保护法》中得到了承认。这位嘉宾指出，通过项目赠款提供了公共资金，特别是用于消费者信息、教育和咨询相关项目的资金。

19. 第五位嘉宾分享了关于政府与消费者团体切实合作所产生影响的数据，这些数据显示了与提高经济增长的相关性。这方面的两个挑战是消费者法律的充分执行和消费者团体的资金可行性。对于后者，这位嘉宾建议，所用商业模式应遵循利用洞见和测试、立法和数字化工具的做法。例如，国际消费者联合会为全世界的消费者团体提供了平台，借助这个平台，可通过弱势消费者、数字经济和公平食品定价领域的不同项目分享经验并开展同行学习。最后，这位嘉宾指出了与贸发会议和联合国环境规划署加强合作以提高消费者需求可见度的机会。

20. 第六位嘉宾强调了独立消费者倡导团体在促进经济增长和消费者权利方面的作用。这些组织的益处包括有能力代表消费者利益，特别是在脆弱地区，有能力教育社区并倡导法律和政策变革。指出的主要挑战如下：鼓励尚未形成消费者团体的国家形成消费者团体；向这些团体提供资金和监管支持；确保消费者组织和政府机构之间的合作。最后，这位嘉宾强调，贸发会议对于在全球支持这些工作具有重要作用。

21. 在随后的讨论中，几位代表和一些专家强调，必须为民间社会消费者组织营造有活力的环境，以有效执行消费者政策；政府与消费者团体之间有力的正向关系具有互利作用，独立性和互补性是这种关系之关键。一些代表分享了消费者协

会在执行消费者保护法方面的贡献。一位专家指出，需要开发一套工具，以协助消费者协会实现财务独立。嘉宾讨论了贸发会议在协助成员国保护消费者以及促进建立和发展独立消费者团体方面的作用，同时指出，贸发会议有能力开展基准最佳做法研究，并有能力就政策选择，包括有利于消费者团体更多地参与市场和政策制定的法律和体制改革，向政府提供咨询意见，在这方面，组织经验交流和同行学习被认为是一种具有成本效益的支助途径，另一种可能性则是建立国际伙伴关系以加强消费者团体之间的跨境合作；贸发会议可就法律框架提供咨询意见，开发教育资源并加强国际合作，以帮助提高消费者团体的自主性，扩大他们的声音，并在全球改善消费者保护。

G. 关于保护游客消费者的圆桌会议

(议程项目 7)

22. 在本议程项目下，消费者保护法律和政策政府间专家组举行了一次圆桌讨论。贸发会议秘书处主持了讨论开幕。讨论嘉宾如下：法国竞争、消费者保护和反欺诈总局局长；格鲁吉亚竞争和消费者事务局主席；世界旅游组织法律顾问；印度 Mumbai Grahak Panchayat 组织主席。

23. 第一位嘉宾强调，旅游部门占法国国内生产总值的近 8%。奥林匹克运动会和残疾人奥林匹克运动会将于 7 月至 8 月在巴黎举行，因而旅游部门格外重要。政府的要务是确保消费者信心，为此，政府以消费者信息和执法作为优先事项。例如，在保护消费者利益方面，国内和国际游客可借助一个线上应用程序以英文或法文报告消费者问题。这位嘉宾最后指出，已在全国动员了约 2,500 个旅行社为消费者提供协助，社交媒体渠道着眼于触及讲英语和讲法语的受众。

24. 第二位嘉宾详细介绍了格鲁吉亚在按照国际最佳做法保护游客消费者方面的立法经验。国家旅游局与竞争和消费者事务局根据所涉事项共同行使执行权。这位嘉宾还指出，在处理涉及游客包括旅游和航空公司的跨境消费者争议方面存在挑战，为有效应对这些挑战，需要与外国对口部门协调。

25. 第三位嘉宾指出，由于语言障碍、文化差异、健康和安全风险、误导性和不公平的商业做法、欺诈和诈骗以及有效争议解决和补救措施的缺失，游客消费者特别容易受到影响。数字经济增加了游客获得服务的机会，但也加剧了消费者的脆弱性。世界旅游组织根据《联合国消费者保护准则》和世界旅游组织《旅游道德框架公约》制定的《游客保护国际守则》建议，应向消费者提供廉价而有效的替代性争议解决机制。最后，这位嘉宾鼓励成员国遵守《守则》并在保护游客消费者方面与贸发会议开展合作。

26. 第四位嘉宾详细介绍了疫情期间大量取消造成的干扰以及消费者在获得赔偿方面遇到的困难。这位嘉宾提及贸发会议关于在疫情期间保护游客消费者的建议，并提及印度最高法院根据消费者保护法进行的法律讨论。最后，这位嘉宾就以下方面提出了建议：产品或服务价格之外的消费者成本(例如税收和其他隐含成本)；关于入住和退房时间的规定；机场延误；线上消费者争议解决；旅游部门的可持续性。

27. 在随后的讨论中，几位代表表示支持出台各种机制，以帮助解决涉及游客的跨境纠纷，并强调，需要具备有效的争议解决和补救措施并适当征税，还需要解决消费者承担的其他隐含费用问题。

H. 贸发会议消费者保护法律和政策自愿同行审评影响评估

(议程项目 8)

28. 在本议程项目下，消费者保护法律和政策政府间专家组举行了一次圆桌讨论。讨论的开头，贸发会议秘书处首先介绍了贸发会议消费者保护法律和政策自愿同行审评影响评估的背景文件(TD/B/C.I/CPLP/40)。讨论嘉宾包括已开展消费者保护法律和政策自愿同行审评的国家的下列代表：智利国家消费者事务局局长；加蓬竞争、消费者保护和反欺诈总局反欺诈和诉讼局局长；印度尼西亚国家消费者保护局体制与合作委员会主席；摩洛哥工业、贸易与绿色和数字经济部改善消费者框架和投诉处理司司长；泰国消费者保护委员会国际合作处处长。

29. 第一位嘉宾表示，智利在 2021 年进行了同行审评之后取得了重大进展，包括进行了立法改革和加强了公共服务影响，从而加强了消费者保护和国际合作努力。2022 年，智利发布了一项关于电子商务的法规，以加强电子平台的规范框架。此外，自 2021 年 12 月以来，消费者权益保护法令消费者保护工作在程序和实质上都有所改善。最后，关于影响评估，这位嘉宾指出，消费者满意度指标和民意调查显示，消费者对消费者保护机构的信任度很高。

30. 第二位嘉宾指出，同行审评为印度尼西亚提供了衡量国家法律的内部基准，有助于通过知识共享、协作和政策改革加强国家消费者保护框架。主要成就包括增加了与地方政府的合作，改善了消费者争议解决方面的培训和教育，以及在学校和大学开展了关于消费者保护教育的新的倡导举措。虽然面临与法律改革的复杂性、利益攸关方协调和预算限制相关的挑战，印度尼西亚仍取得了重大进展，成功执行了 80% 的建议。

31. 第三位嘉宾介绍了加蓬在 2022 年进行同行审评后在消费者政策方面的进展。审评着重指出了公共部门对消费者保护的持续承诺，消费者事务主管部门的设立就体现了这一点。加蓬尚未制定专门的消费者保护法，但现有监管框架是以《联合国消费者保护准则》为基础的。面临的挑战包括法律改革的复杂性、利益攸关方协调和资源限制。加蓬着眼于实施贸发会议技术援助项目，加强法律和体制框架，建立一个有竞争力的经济，将消费者保护纳入其中。

32. 第四位嘉宾表示，同行审评为摩洛哥提供了更有经验的同行的见解，令国家消费者保护政策大为改善。重要成就之一是起草了消费者保护法修正案，从而提升了监管框架，此外，审评帮助改善了与当地利益攸关方的合作、消费者保护工作人员培训和宣传运动。另外，电子商务监管和争议解决这两个领域在审评后有显著改善，仍然存在的挑战包括法律改革方面的复杂性和资源限制。最后，这位嘉宾指出，按照审评的建议，消费者保护机构加入了国际消费者保护与执法网络，从而促进了国际合作努力。

33. 第五位嘉宾指出，泰国通过同行审评获得了关于争议解决和补救的见解，发现了消费者保护政策方面的差距和有待改进的领域，并促进了政府机构、消费者协会和企业之间的合作。已获采纳的审评员建议的创新措施(例如预先调解)让企

业得以自愿参与解决消费者投诉，从而减少了消费者保护机构的工作量，有助于企业与消费者之间形成更良好的关系。例如，预先调解每年帮助处理约 40,000 起案件，主要是在电子商务和线上旅游服务方面。消费者保护机构正在将这一做法推广到泰国所有省份，并将之与消费者法院系统相结合，以进一步提高全国消费者保护的效率。

34. 在随后的讨论中，一位代表分享了作为同行审评员的经验，这位代表指出，审评提供了以下重要机会：确认需要在法律和体制上有待改进的领域；借助贸发会议的支持提高消费者保护在政府议程上的地位；能够结合较先进的主管机构的经验思考执法做法。

I. 审评消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助 (议程项目 9)

35. 在本议程项目下，消费者保护法律和政策政府间专家组举行了一次圆桌讨论。在讨论的开头，贸发会议秘书处介绍了关于审评竞争和消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助的背景文件(TD/B/C.I/CPLP/41-TD/B/C.I/CLP/76)。讨论嘉宾如下：多米尼加共和国国家消费者权利保护研究所执行主任；西亚经济社会委员会经济事务干事；联合国环境规划署“一个地球”网络方案管理干事。

36. 第一位嘉宾概述了第十三届拉美竞争和消费者保护方案国际论坛的情况，论坛的重点是拉丁美洲主要的消费者问题、区域合作和最佳做法交流。具体议题包括跨境争议解决、加强消费者协会和区域合作，论坛上的讨论为多米尼加共和国担任伊比利亚美洲消费者保护政府机构论坛主席的工作提供了参考，最终拟定了关于跨境争议解决和消费者补救的宣言。这位嘉宾着重指出，国际消费者保护论坛强调了消费者协会在公共政策中的作用，并强调需要采取协调一致的区域行动以保护消费者权利，同时强调了持续开展国际合作的重要性。

37. 第二位嘉宾详细介绍了与贸发会议联合举办的阿拉伯消费者保护论坛，该论坛旨在加强阿拉伯国家的消费者保护。她概述了该区域的情况，指出有 18 个国家已设立消费者保护机构。最后，这位嘉宾介绍了西亚经济社会委员会的主要举措，包括《2020-2023 年阿拉伯工商企业立法框架报告》和阿拉伯立法门户网站。

38. 第三位嘉宾概述了促进可持续消费和生产的“一个地球”网络消费者信息方案，该方案旨在提供关于商品和服务的优质信息，并让消费者参与可持续做法。她表示，该方案的目标是让公司在销售点为至少 50% 的产品提供可靠的可持续性信息，她还指出了主要成果，包括产品可持续性信息准则和解决“漂绿”问题的战略。最后，这位嘉宾强调了正在与贸发会议开展的合作，包括一个关于以符合多边环境协定的方式加强消费者保护的技术合作项目。

39. 在随后的讨论中，一位代表提出了一个借助由较先进国家提供指导的方案实施能力建设活动的系统。

J. 闭幕全体会议

40. 一位代表强调，对于第九次联合国全面审查《原则和规则》会议将要审议的循环经济和人工智能问题，在界定讨论和背景文件的范畴时，应考虑到消费品安

全。另一位代表建议会议考虑宣布 3 月 15 日为世界消费者权益日。一位代表指出，在公共服务中需要解决弱势和处境不利的消费者的需求。

三. 组织事项

A. 选举主席团成员

(议程项目 1)

41. 在 2024 年 7 月 1 日的开幕全体会议上，消费者保护法律和政策政府间专家组选举 Cynthia Zapata 女士(哥斯达黎加)为主席，选举 Yvonne Stein 女士(瑞典)为副主席兼报告员。

B. 通过议程和安排工作

(议程项目 2)

42. 同样在 2024 年 7 月 1 日的开幕全体会议上，消费者保护法律和政策问题政府间专家组通过了本届会议临时议程(TD/B/C.I/CPLP/38)，具体如下：

1. 选举主席团成员。
2. 通过议程和安排工作。
3. 关于成员国和相关利益攸关方执行《联合国消费者保护准则》的报告。
4. 法律和体制框架的最新发展：贸发会议世界消费者保护地图。
5. 以下工作组的报告：
 - (a) 消费品安全工作组；
 - (b) 电子商务消费者保护工作组；
 - (c) 消费者保护与性别问题工作组。
6. 加强消费者运动：促进独立消费者团体发展的手段。
7. 关于保护游客消费者的圆桌会议。
8. 贸发会议消费者保护法律和政策自愿同行审评影响评估。
9. 审评消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助。
10. 第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议临时议程。
11. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组第八届会议报告。

C. 第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议临时议程

(议程项目 10)

43. 在 2024 年 7 月 2 日的闭幕全体会议上，消费者保护法律和政策问题政府间专家组核准了拟列入第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协

议的公平原则和规则》会议临时议程的与消费者保护法律和政策相关的项目(附件一)。

D. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组第八届会议报告
(议程项目 11)

44. 同样在 2024 年 7 月 2 日的闭幕全体会议上, 消费者保护法律和政策政府间专家组授权副主席兼报告员在主席的领导下在本届会议结束后完成报告。

附件一

拟列入第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议临时议程的与消费者保护法律和政策相关的项目

1. 选举主席团成员。
2. 通过议程和安排工作。
3. 关于执行《联合国消费者保护准则》的报告以及消费者保护法律和政策政府间专家组工作情况报告。
4. 法律和体制框架的最新发展：贸发会议世界消费者保护地图。
5. 以下非正式工作组的报告：
 - (a) 消费品安全工作组；
 - (b) 电子商务消费者保护工作组；
 - (c) 消费者保护与性别问题工作组。
6. 关于跨境争议解决和消费者补救的宣言执行工作建议。
7. 最大限度发挥竞争政策和消费者保护政策之间的协同作用。
8. 在循环经济中保护消费者并增强其权能。
9. 在人工智能时代保护消费者并增强其权能。
10. 消费者保护法律和政策自愿同行审评。*
11. 审评消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助。
12. 消费者保护法律和政策政府间专家组第九届会议临时议程。
13. 通过第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议报告。

* 成员国待定。

附件二

出席情况**

1. 贸发会议下列成员国的代表出席了会议：

安提瓜和巴布达	黎巴嫩
阿根廷	利比亚
亚美尼亚	马来西亚
澳大利亚	毛里求斯
巴林	墨西哥
不丹	摩洛哥
巴西	尼泊尔
柬埔寨	尼加拉瓜
喀麦隆	尼日尔
加拿大	尼日利亚
智利	阿曼
中国	巴拿马
刚果	巴拉圭
哥斯达黎加	秘鲁
科特迪瓦	波兰
刚果民主共和国	葡萄牙
多米尼加共和国	卡塔尔
埃及	大韩民国
萨尔瓦多	俄罗斯联邦
埃塞俄比亚	南非
法国	西班牙
加蓬	苏丹
冈比亚	瑞典
格鲁吉亚	瑞士
德国	泰国
希腊	多哥
洪都拉斯	土耳其
印度尼西亚	大不列颠及北爱尔兰联合王国
伊拉克	美利坚合众国
意大利	乌拉圭
牙买加	乌兹别克斯坦
日本	也门
约旦	赞比亚
肯尼亚	津巴布韦

2. 下列政府间组织派代表出席了会议：

加勒比共同体
 东部和南部非洲共同市场
 英联邦秘书处
 西非国家经济共同体
 欧亚经济委员会

** 本出席名单载列登记的与会者。与会者名单见 TD/B/C.I/CPLP/INF.8。

欧洲联盟

西非经济货币联盟

3. 下列联合国机关、机构和方案派代表出席了会议：

亚洲及太平洋经济社会委员会

联合国环境规划署

4. 下列专门机构和有关组织派代表出席了会议：

世界旅游组织

世界银行集团

5. 下列非政府组织派代表出席了会议：

普通类

国际消费者团结与信任协会

国际消费者联合会

全球贸易商会议
