

Distr.
GENERAL

E/1997/61
13 May 1997
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH

المجلس الاقتصادي والاجتماعي



الدورة الموضوعية لعام ١٩٩٧
جنيف، ٣٠ حزيران/يونيه - ٢٥ تموز/يوليه ١٩٩٧
البند ٧ (أ) و (ب) من جدول الأعمال المؤقت*

تقارير واستنتاجات وتوصيات الهيئات الفرعية: المسائل الاقتصادية والبيئية

حماية المستهلك

تقرير الأمين العام

موجز

يستعرض هذا التقرير، المقدم عملاً بقرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي ٥٣/١٩٩٥، التقدم المحرز في تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وهو يحيط علماً بالتدابير التي اتخذتها الحكومات على الصعيد الوطني، فضلاً عن التعاون الإقليمي والدولي لتعزيز حماية المستهلك.

ويبرز التقرير نتائج المؤتمرات/الحلقات الدراسية المعقودة في السنتين الأخيرتين في منطقتي أفريقيا وآسيا والمحيط الهادئ، ويقدم عدداً من التوصيات لينظر فيها المجلس بخصوص زيادة تعزيز تنفيذ المبادئ التوجيهية بما في ذلك الدعوة إلى إقامة تعاون أوثق فيما بين المؤسسات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة، وتشجيع وتعزيز التحالف والشراكة الواسعي النطاق القائمين بين الأمم المتحدة، والمنظمات الدولية للمستهلكين، والمانحين، والحكومات المستضيفة في هذا المجال. ويُقترح أيضاً أن يعقد فريق خبراء أقاليمي لوضع مبادئ توجيهية بشأن أنماط الاستهلاك المستدامة، استناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها في المؤتمرات والحلقات الدراسية الإقليمية.

المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الفقرات</u>
٣	٤- ١ مقدمة
٤	٤٩- ٥ تنفيذ تدابير لحماية المستهلك - أولا
٤	١٦- ٥ ألف - التقدم المحرز على الصعيد الوطني
٧	١٧-٢٥ باء - التعاون الإقليمي والدولي
٩	٢٦-٤٦ جيم - منظومة الأمم المتحدة
١٤	٤٧-٤٩ دال - المنظمات غير الحكومية
 المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك وأنماط الاستهلاك
١٥	٥٠-٥٦ المستدامة - ثانيا
١٧	٥٧-٥٩ الاستنتاجات والتوصيات - ثالثا

مقدمة

١ - حث المجلس الاقتصادي والاجتماعي الحكومات، في قراره ٥٣/١٩٩٥ المؤرخ ٢٨ تموز/يوليه ١٩٩٥ المتعلق بحماية المستهلك، على مواصلة جهودها الرامية إلى تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك بإنشاء أطر قانونية مناسبة وتحديد الوسائل الكفيلة بوضع وتنفيذ ورصد السياسات والبرامج من أجل حماية المستهلك. واعترف المجلس أيضا بدور المجتمع المدني، ولا سيما المنظمات غير الحكومية، في تعزيز تنفيذ المبادئ التوجيهية. كذلك، فإن المجلس، إذ لاحظ توصية لجنة التنمية المستدامة بتوسيع نطاق المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك بحيث يشمل مبادئ توجيهية لأنماط الاستهلاك المستدامة^(١)، طلب من الأمين العام أن يواصل، بالتعاون مع الصناديق والبرامج الإنمائية في الأمم المتحدة، واللجان الإقليمية، وغيرها من المؤسسات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة، تقديم المساعدة إلى الحكومات، بناء على طلبها، في تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، ووضع مبادئ توجيهية في مجال أنماط الاستهلاك المستدامة، مع مراعاة الأعمال التي سبق الاضطلاع بها في المحافل الحكومية الدولية الأخرى، والنظر في إمكانية توسيع نطاق المبادئ التوجيهية بحيث تشمل مجالات أخرى. وأخيرا، طلب المجلس من الأمين العام أن يقدم إليه، في دورته الموضوعية لعام ١٩٩٧، تقريراً عن تنفيذ هذا القرار؛ وقد أعد هذا التقرير استجابة لذلك الطلب.

٢ - تمثل المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، التي اعتمدها الجمعية العامة في قرارها ٢٤٨/٣٩ المؤرخ ٩ نيسان/أبريل ١٩٨٥، إطاراً تنظيمياً مقبولا على الصعيد الدولي يستخدم كأساس لوضع وتعزيز السياسات والقوانين الوطنية في مجال حماية المستهلك. وهي تهدف إلى حماية المواطنين، بوصفهم مستهلكين، من خلال تنفيذ مجموعة من المبادئ المكونة من معايير عادلة ومعقولة تغطي السلامة المادية؛ وتعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك؛ ومعايير سلامة وجودة السلع والخدمات؛ ومرافق التوزيع؛ وسبل التعويض؛ والتثقيف والإعلام. وهي تعزز أيضا التعاون الدولي في هذا المجال.

٣ - منذ اعتماد المبادئ التوجيهية، طرأت تغييرات كبيرة في السوق العالمية تجعل من الضروري تقييم تأثير المبادئ التوجيهية، لا للتأكد من أن النتائج المستهدفة قد تحققت فحسب، وإنما أيضا لتقييم ملاءمة المبادئ التوجيهية في ضوء الاتجاهات الاقتصادية الجديدة. إن عولمة الأسواق المالية وتحرير التجارة، والترابط المتزايد فيما بين البلدان، وظهور ساحات اقتصادية دون حدود، وإلغاء الضوابط التنظيمية في كثير من مجالات النشاط الاقتصادي هي أمور أدت إلى إعادة تشكيل الاقتصاد العالمي، وهي تخلق ديناميات جديدة في تشغيل الأسواق الدولية تؤثر بشكل مباشر على المستهلك.

٤ - يستعرض هذا التقرير التقدم المحرز في فترة ما بين ١٩٩٥ و ١٩٩٦ على الصعيد الوطنية والإقليمية والدولية في تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وهو يغطي الأنشطة التي اضطلعت بها الحكومات، وبرامج وصناديق ومؤسسات منظومة الأمم المتحدة، وغير ذلك من المنظمات الحكومية الدولية، تنفيذاً للمبادئ التوجيهية. وهو يستعرض أيضا الأنشطة التي اضطلع بها المجتمع المدني، لا سيما المنظمات غير

الحكومية، المعنية بمسائل حماية المستهلك. وفي هذا السياق، يجرى استعراض التقدم المحرز في توسيع نطاق المبادئ التوجيهية ليشمل أنماط الاستهلاك المستدامة ومجالات أخرى، وتقديم توصيات من أجل العمل في المستقبل لتوسيع نطاق المبادئ التوجيهية.

أولا - تنفيذ تدابير لحماية المستهلك

ألف - التقدم المحرز على الصعيد الوطني

٥ - إن دور الحكومات في حماية المستهلك في السوق العصرية يظل مسألة حيوية، خاصة في مجالات تقرير السياسات، وسن القوانين، وإنشاء القدرة المؤسسية لإنفاذ القانون الخاص بالمستهلك. وقد شجع المجلس الاقتصادي والاجتماعي، في قراراته ٦١/١٩٨٨ و ٨٥/١٩٩٠ و ٥٣/١٩٩٥، الحكومات على توفير إطار قانوني ومواصلة اتباع سياسة حازمة فيما يتعلق بالمستهلك من أجل حمايته.

٦ - في البلدان التي شرعت فيها الحكومات في اتخاذ إجراءات لحماية المستهلك، تحدد المبادئ التوجيهية نقطة انطلاق أساسية لصياغة سياسات وقوانين من أجل حماية المستهلك في مجالات مثل الصحة والسلامة، وإمكانية الوصول إلى السلع والخدمات، وتدابير التعويض. وفي بلدان أخرى، ما زالت المبادئ التوجيهية تستخدم بوجه عام كوسيلة لمساعدة الحكومات في تحديد المجالات التي تحتاج إلى المزيد من الإجراءات الداعمة لحماية المواطنين بوصفهم مستهلكين.

٧ - في الفترة قيد الاستعراض، أفاد عدد من الحكومات بأنها استخدمت المبادئ التوجيهية وذكرت تلك المبادئ بوصفها إطارا لجهودها الرامية إلى وضع وتعزيز سياسة وقوانين لحماية المستهلك. وتشمل الإجراءات المتخذة إنشاء وزارات ومكاتب معنية على وجه التحديد بمسائل تتعلق بشؤون المستهلك؛ وصياغة سياسات وطنية متعلقة بالمستهلك وتشريعات وقوانين ذات صلة بالموضوع؛ ووضع قوانين خاصة بالمنافسة؛ واستحداث برامج لتثقيف المستهلك ونشر المعلومات المتعلقة بحمايته، وتشجيع مشاركة منظمات المستهلكين في جوانب من عملية صنع القرار في مجالات حماية المستهلك.

٨ - أبلغت بعض البلدان بوجود وزارات محددة و/أو وزراء معنيين بشؤون المستهلك داخل حكوماتها. وتشمل هذه البلدان استونيا، وترينيداد وتوباغو، والسويد، بينما أنشأت بلدان أخرى مثل بيلاروس، والدانمرك، وسلوفينيا، وقبرص، والمكسيك، والنرويج، إدارات و/أو مكاتب لا تعنى إلا بحماية المستهلك. وأنشئت لجنة لحماية المستهلك في بيرو، وأنشأت البرتغال معهدا لشؤون المستهلك ومجلسا وطنيا للمستهلك لتعزيز وصون حقوق المستهلك وتنفيذ التدابير الرامية إلى حمايته. وفي استراليا، يتولى وزير الحكومة المسؤول عن الأعمال الحرة الصغيرة وشؤون المستهلك بمساعدة مجلس استشاري لشؤون المستهلك، المسؤولية عن المسائل المتصلة بحماية المستهلك، كما تم تعيين وزراء حكوميين مسؤولين عن شؤون المستهلك على صعيدي الدولة والأقاليم. وبالإضافة إلى ذلك، أنشأت استراليا مجلسا وزاريا معنيا

بشؤون المستهلك يتضمن وزراء مسؤولين عن الإنصاف في الأنشطة التجارية، وقوانين حماية المستهلك، ومقاييس التجارة وقوانين الائتمان على صعيدي الدولة والأقاليم. وأقامت زمبابوي هيكلًا مؤسسيًا لحماية المستهلك تشارك فيه عدة وزارات وإدارات.

٩ - بوجه عام، تواصل الحكومات الإشارة إلى الفائدة من وجود إطار المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك لدى النظر في تطوير السياسات والقوانين الخاصة بالمستهلك وما يتصل بها من مدونات لقواعد حماية المستهلك (قبرص، والمكسيك، وإكوادور، وإيطاليا، وأستونيا، وليتوانيا)؛ واعتماد سياسة الدولة فيما يتعلق بحماية المستهلك (بيلاروس)؛ وإدماج عناصر من المبادئ التوجيهية (السلامة المادية، المصالح الاقتصادية للمستهلك، تدابير التعويض) في قانون حماية المستهلك (بيرو)؛ وبوصفها إطارًا مرجعيًا هامًا فيما يتعلق بتشجيع الأنشطة في هذا المجال (ألمانيا). وقد وضعت استراليا سياسات لحماية المستهلك على الصعيد الوطني وصعيدي الدولة والأقاليم تتماشى مع جميع عناصر المبادئ التوجيهية. وأنشأت البرتغال نظامًا قانونيًا شاملاً يتعلق بحماية المستهلك من خلال اعتماد قانون يتضمن أحكامًا لحماية المستفيدين من الخدمات العامة الأساسية، مثل خدمات المياه، والكهرباء، والغاز، والهاتف. وتقوم سلوفينيا الآن بإعداد قانون خاص لحماية المستهلك، وتتولى حكومة عمان في الوقت الحالي وضع مبادئ توجيهية لحماية المستهلك.

١٠ - يقوم عدد من البلدان حاليًا بتعزيز الأنشطة المتصلة بإعداد وإنفاذ قوانين وسياسات خاصة بالمنافسة، وهي تتصدى لمسائل حماية المستهلك في ذلك السياق. وأنشأت استراليا لجنة معنية بالمنافسة والمستهلك، وتقوم حاليًا بتنفيذ أحكام سياسة المنافسة على صعيدي الدولة والأقاليم، بغية إيجاد بيئة اقتصادية تنافسية تحكمها قواعد وحقوق موحدة للمستهلكين والأعمال الحرة. وسنت زمبابوي قانونًا للمنافسة، ومن المزمع إنشاء لجنة للمنافسة في مجال التجارة في المستقبل القريب، لإدارة تنفيذ هذا القانون. وتنفذ قبرص قانونًا خاصًا بالمنافسة، بينما تعد بوليفيا في الوقت الحالي مدونة لقواعد تشكيل وتشغيل الأسواق ستضمن مسائل خاصة بحماية المستهلك والمنافسة. وتضطلع إكوادور وإيطاليا والمكسيك وأستونيا وليتوانيا بأعمال في صياغة سياسات وقوانين تتصل بالمنافسة.

١١ - في بلدان مثل قبرص، وغانا، والسويد، وليتوانيا، والدانمرك، والمكسيك، ركز عدد من الأنشطة على صياغة و/أو تعزيز معايير ولوائح وقواعد بشأن سلامة الأغذية والمنتجات. واشتملت الأنشطة في استراليا على استحداث استراتيجيات ترمي إلى تخفيض أو إزالة المخاطر المادية المقترنة بالمنتجات الاستهلاكية، وتعزيز معايير سلامة المنتجات وإنفاذها، واستحداث مدونات قواعد خاصة بالائتمان والصناعة، بما في ذلك مخططات لحسم المنازعات.

١٢ - اضطلعت الحكومات أيضًا ببرامج توعية تثقيفية ترمي إلى توسيع نطاق الشمول، بما في ذلك استخدام وسائط الإعلام، والدعاية، وتنظيم الندوات، والمؤتمرات، والحلقات الدراسية. وفي ترينيداد وتوباغو، تم تنظيم ندوة استغرقت يومين بشأن الأمن الغذائي والتغذية، احتفالًا باليوم العالمي لحقوق المستهلكين. وتم وضع برنامج لنشر المعلومات على المستهلكين في بيرو بهذه المناسبة، واحتفلت بيلاروس

بهذا النشاط تحت شعار "منتجات مأمونة للجميع". واضطلع في بيرو أيضا بأنشطة تدريبية، اشتملت على حلقات دراسية وحلقات عمل بشأن مسائل خاصة بحماية المستهلك.

١٣ - قام المؤتمر الأوروبي المعني بتثقيف المستهلك في المدارس، والمعقد في ستوكهولم في ١٩٩٣، بإنشاء الشبكة الأوروبية للعاملين في مجال تثقيف المستهلكين، التي بدأت منذ ذلك الحين نشر رسالتها الإخبارية البريد الودي "Nice Mail"، ويجري استخدام الانترنت كوسيلة لنشر مواد التثقيف المتعلقة بالمستهلك. وعلى سبيل المثال، فإن مجلس المستهلك النرويجي له صفحة على شبكة حاسوب المدرسة التابعة للمركز النرويجي للموارد التثقيفية، وتنظر استراليا حاليا في إمكانية استخدام هذه الآلية لنشر المعلومات المتعلقة بالأحكام الخاصة بسحب المنتجات من السوق. وتم تنظيم دورات دراسية تتصل بذلك في نظام المدارس الثانوية في النرويج، وكذلك في مستوى التعليم الابتدائي في الدانمرك. وتوقع بيلاروس أن تضع في ١٩٩٧ برنامجا تجريبيا عن "محو أمية المستهلك" للتلاميذ في المدارس المهنية والتقنية، وكذلك في مؤسسات التعليم المتوسط والعالي. وتقدم نشرة الاستهلاك بحذر، التي تصدر في بيرو، معلومات بشأن الاستهلاك مثل مسائل حقوق المستهلك، وتوفر السلع والخدمات، وتدابير التعويض.

١٤ - قامت الحكومات، مباشرة أو من خلال منظمات المستهلكين، في سلوفينيا وبيلاروس، من بين بلدان أخرى، بتدعيم الأنشطة المتصلة باختبار المنتجات ونشر المعلومات ذات الصلة من خلال وسائل الإعلام. وتم إنشاء خدمات للاتصال الهاتفي العاجل في بيلاروس لإسداء المشورة إلى المستهلكين، فضلا عن مؤسسات لحماية المستهلكين. وتتضمن أيضا التدابير الرامية إلى تسهيل تعويض المستهلكين استخدام الخدمات الهاتفية (خطوط الاتصال العاجل)، مثلا في بيرو، حيث تستخدم هذه الخطوط لإبلاغ ثلاثة أرباع شكاوى المستهلكين. وتقوم الولايات المتحدة الأمريكية بأنشطة لحماية المستهلك في مجالات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وحماية البيانات الشخصية، والتسويق عن بعد.

١٥ - تشتمل الأنشطة الرامية إلى تعزيز التعاون الدولي على توفير المساعدة الاستشارية، وتقاسم المعلومات، والتدريب. وتوفر ترينيداد وتوباغو تدريباً أثناء الخدمة لموظفي دول أخرى أعضاء في الجماعة الكاريبية بشأن المسائل الخاصة بحماية المستهلك، وقامت استراليا، من خلال الدعم المقدم إلى برنامج حماية المستهلك لمنطقة جنوب المحيط الهادئ، بالمساعدة في وضع تشريع خاص بالمستهلك وتعزيز منظمات المستهلكين في الدول الجزرية في جنوب المحيط الهادئ، مثل بابوا غينيا الجديدة، وتونغا، وجزر سليمان، وساموا. وشجعت استراليا أنشطة التدريب من خلال تبادل موظفين معنيين بمسائل خاصة بشؤون المستهلك مع كندا ونيوزيلندا.

١٦ - إن الحكومات مدركة لأهمية دور المجتمع المدني، ولا سيما المنظمات غير الحكومية، في تعزيز حماية المستهلك. وفي عدد من البلدان، مثل ترينيداد وتوباغو، وغانا، وتوغو، وإكوادور، والمكسيك، وإيطاليا، وسلوفينيا، وبيلاروس، والبرتغال، أقيمت علاقات تعاونية بين المكاتب الحكومية ورابطات المستهلكين. وواصلت ألمانيا دعم منظمات المستهلكين التي تركز على تقديم المعلومات والمشورة إلى

المستهلك في قطاع الأغذية، والحفاظ على الطاقة، وسلوك المستهلكين السليم بيئياً. كذلك، تم توفير الدعم إلى منظمات المستهلكين في تنظيم حلقات دراسية تدريبية بشأن نشر المعلومات الخاصة بالمستهلكين، وإعداد برامج لتثقيف المستهلك في المدارس، وحماية المستهلكين فيما يتعلق بمسائل التعويض وبحث الشكاوى. وواصلت حكومة زمبابوي دعم منظمة غير حكومية ذات صلة بالموضوع تعمل في هذا المجال، فهيأت بيئة تمكينية كي تضطلع هذه المنظمات بأنشطة كثيرة. وتشتمل هذه الأنشطة على برامج لتثقيف وتوعية المستهلك، والمساعدة في رصد وإنفاذ المعايير (الأغذية، وجودة السلع والخدمات)، وفي صياغة تشريعات خاصة، مثلاً، بالعقود وإنشاء آليات لحسم المنازعات، ضمن أمور أخرى. وتم إنشاء مركز لتثقيف المستهلك في بيلاروس بناء على مبادرة من منظمات المستهلكين. وفي قبرص، شاركت اتحادات المستهلكين في اللجان الاستشارية للمستهلكين لتعزيز دور المستهلك في عمليات صنع القرار المتصلة بمسائل تخص المستهلك.

باء - التعاون الإقليمي والدولي

١٧ - اعترف المجلس الاقتصادي والاجتماعي، في قراره ٥٣/١٩٩٥، بأهمية دور المجتمع المدني، ولا سيما المنظمات غير الحكومية في تعزيز تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وعملت إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، على نحو وثيق، مع أبرز منظمة غير حكومية في مجال حماية المستهلك، وهي المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، من خلال كل من مقرها ومكاتبها الإقليمية في أفريقيا، وأوروبا، وآسيا، وأمريكا اللاتينية، في أنشطة مصممة لتعزيز تنفيذ المبادئ التوجيهية.

١٨ - تمثلت إحدى السمات البارزة لهذا التعاون في تنظيم مجموعة من الحلقات الدراسية والمؤتمرات الإقليمية بشأن حماية المستهلك، منذ بداية ١٩٨٧. وتساعد هذه الحلقات الدراسية والمؤتمرات في الجمع بين جميع العناصر الفاعلة من كل من القطاعين العام والخاص المعنية بمسائل حماية المستهلك من أجل تبادل الأفكار والخبرات، والمساعدة في نشر المعلومات عن التطورات وإنشاء أساس للتطوير التشريعي والمؤسسي في مختلف المناطق في هذا المجال.

١٩ - أثناء الفترة قيد الاستعراض، نظمت المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين بالتعاون مع إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة وبدعم من الاتحاد الأوروبي وحكومة زمبابوي المؤتمر المعني بحماية المستهلك، المعقود في هراري من ٢٨ نيسان/أبريل إلى ٢ أيار/مايو ١٩٩٦. وحضر هذا المؤتمر مسؤولون حكوميون من ما يزيد على ٣٥ بلداً أفريقياً، ومسؤولون وخبراء في مجال شؤون المستهلك من بلدان المنطقة، وأعضاء في المجتمع الدولي معنيون بمسائل حماية المستهلك. وعرض المؤتمر القانون النموذجي لأفريقيا الذي صُمم لحماية المستهلك الأفريقي وليكون بمثابة دليل للحكومات الأفريقية في جهودها الرامية إلى وضع سياسات وقوانين وآليات إنفاذ ملائمة في هذا المجال. وقد ذكرت غانا، بالفعل، أنها تقوم بدراسة القانون النموذجي لأفريقيا للاستعانة به في صياغة سياستها الوطنية لحماية المستهلك.

٢٠ - سلم المؤتمر بالتقدم الهام الذي يجري إحرازه في تعزيز المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك في أفريقيا. وشدد على ضرورة قيام بلدان المنطقة بتعزيز التدابير المتخذة لوضع وإنفاذ سياسات وقوانين حماية المستهلك، إذ ما زال هناك ١٦ بلدا في المنطقة ليس لديها منظمات للمستهلكين أو هيئات معنية بمسائل حماية المستهلك. وهذا الأمر هام وملح بصورة خاصة في ضوء تزايد عولمة وتحرير الاقتصاد العالمي، والتأثير المحتمل لهذه الاتجاهات على المستهلكين على الصعيد الوطني. وتم تحديد عدد من المجالات التي تتطلب اهتماما خاصا من بلدان المنطقة، وخاصة الصحة، والسلامة، وفرص الوصول إلى الخدمات الأساسية وتدابير التعويض. ونظر المؤتمر أيضا في توسيع نطاق المبادئ التوجيهية ليشمل مجالات أخرى مثل أنماط الاستهلاك المستدامة.

٢١ - في كانون الثاني/يناير ١٩٩٧، قامت المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، من خلال مكتبها الإقليمي لآسيا والمحيط الهادئ والجمعية الاستثنائية لوحدة المستهلكين بالهند بتنظيم مؤتمر دولي في نيودلهي بشأن موضوع "المستهلكون في العصر العالمي"، بالتعاون مع إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة، وبدعم من اللجنة الأوروبية وحكومات الهند وهولندا والسويد وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي. وقدمت الدعم لهذا المؤتمر منظمات غير حكومية أخرى، مثل اتحاد المستهلكين ومؤسسة فرايدريتش ايبيرت Freidrich Ebert. وكان هذا الحدث هو ثاني اجتماع بشأن حماية المستهلك لبلدان المنطقة؛ وكان الأول هو حلقة دراسية إقليمية، عقدت في بانكوك في حزيران/يونيه ١٩٩٠.

٢٢ - حضر مؤتمر نيودلهي ما يزيد على ٢٠٠ مشارك من حكومات ومنظمات حكومية دولية، ومنظمات غير حكومية دولية وطنية، وخبراء من ما يزيد على ٣٠ بلدا. واستعرض المؤتمر التقدم المحرز في تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك في بلدان المنطقة، ونظر في مسألة توسيع نطاق المبادئ التوجيهية ليشمل مجالات أخرى. وأحرز تقدم صوب إعداد قانون نموذجي لحماية المستهلك لمنطقة آسيا والمحيط الهادئ. وفي هذا المؤتمر، أنشئت شبكة لحماية المستهلك لآسيا والمحيط الهادئ مكونة من مسؤولين حكوميين في بلدان المنطقة، وقد انضم إلى الشبكة، بالفعل، عدد من البلدان.

٢٣ - في أوروبا، تواصل اللجنة الأوروبية، إلى جانب توفير الدعم للمؤتمرات المذكورة أعلاه، اعتماد قوانين ولوائح وتوجيهات في ميدان السياسة الخاصة بالمستهلك. واشتملت أولويات اللجنة فيما يتعلق بالسياسة الخاصة بالمستهلك في الفترة ١٩٩٦-١٩٩٨ على ١٠ مجالات عمل عامة، تتضمن جهودا لتحسين تثقيف المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات، وحماية مصالح المستهلكين في مجال الخدمات الأساسية ذات المنفعة العامة، وزيادة تمثيل المستهلكين، وجوانب الخدمات المالية الخاصة بالمستهلك، وتحسين ثقة المستهلك في المواد الغذائية، وتشجيع اتباع نهج عملي إزاء الاستهلاك المستدام.

٢٤ - شدد عدد من البلدان، وخاصة النرويج، والسويد، وإيطاليا، وسلوفينيا، وأستونيا، وقبرص، على أهمية دور اللجنة الأوروبية في حماية المستهلك. واتخذت إيطاليا، والنرويج، والسويد، تدابير لمواءمة سياساتها الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك مع قوانين ولوائح وتوجيهات الاتحاد الدولي، وذكرت سلوفينيا أنها

ستكيف قانونها المتعلق بحماية المستهلك، الجاري إعداده حالياً، بحيث يتماشى مع توجيهات اللجنة الأوروبية. ويستند النهج الذي تتوخاه إيطاليا في سياستها الوطنية الخاصة بالمستهلك، بالكامل تقريباً، إلى المبادئ التوجيهية للجنة الأوروبية. ونظرت ألمانيا في توجيهات اللجنة الأوروبية المتعلقة بشتى مسائل حماية المستهلك، ولا سيما فيما يتعلق بمسائل عامة تتصل بسلامة الأغذية، وقوانين التأمين، واللوائح المتعلقة بصياغة العقود، وهي ستكيف قانونها الوطني الخاص بالمنافسة ليتماشى مع قانون المنافسة للاتحاد الأوروبي. وتعمل السويد بنشاط من أجل تعزيز تأثير المستهلك داخل الاتحاد، وفي الوقت ذاته، فهي تدعم بقوة العمل الجاري داخل الاتحاد في سياق البيع عن بعد، والمعلومات المتعلقة بالأسعار، والمدفوعات عبر الحدود، والضمانات، وحسم المنازعات، والمسائل المتصلة بالمواد الغذائية. وتعتبر السويد والنرويج مشاركتين نشيطتين في برنامج الوسم الإيكولوجي داخل الاتحاد الأوروبي، الذي حصل في إطاره، حتى الآن، ٩٠٠ منتج على علامة التمس الشمالي (Nordic Swan) للامتياز/الجودة.

٢٥ - توجد في غالبية البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي أطر مؤسسية وتنظيمية في ميدان سياسة المستهلك تغطي بوجه عام جميع عناصر المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وتتابع اللجنة التابعة للمنظمة والمعنية بالسياسة الخاصة بالمستهلك، عن كثب، تنفيذ المبادئ التوجيهية في البلدان الأعضاء فيها.

جيم - منظومة الأمم المتحدة

٢٦ - تحظى المسائل المتعلقة بحماية المستهلك باهتمام متزايد من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة.

٢٧ - فضلاً عن إنشاء شبكة للتعاون والشراكة مع المنظمات غير الحكومية والمنظمات الحكومية الدولية ذات الصلة، تعمل إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة أيضاً على نحو وثيق في هذا المجال مع المؤسسات المعنية في المنظومة، مثل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، واللجان الإقليمية والوكالات المتخصصة بهدف تأمين الاستخدام الفعال لمواردها المحدودة لتحقيق أقصى قدر من التأثير لأنشطتها. وبشكل أخص، تواصل الإدارة التعاون، في مجال سلامة المستهلك، مع منظمة الصحة العالمية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة/السجل الدولي للمواد الكيميائية المحتملة السمية، في نشر القائمة الموحدة للمنتجات التي حظرت الحكومات استهلاكها و/أو بيعها أو سحبها أو قيدت بشدة استعمالها أو لم توافق عليها. وتوحد القائمة جميع المعلومات المتعلقة بالمنتجات الضارة بالصحة والبيئة، وتتضمن معلومات بشأن الإجراءات التنظيمية التي اتخذتها ٩٤ حكومة فيما يتعلق بما يزيد على ٧٠٠ من المستحضرات الصيدلانية والمواد الكيميائية الزراعية والصناعية. وبالإضافة إلى منظمة الصحة العالمية وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة ومنظمة التجارة العالمية، تشارك أيضاً منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة العمل الدولية في هذا النشاط. والقائمة مستخدمة على نطاق واسع من جانب الحكومات والمنظمات غير الحكومية في جهودها الرامية إلى النظر في نطاق التدابير التنظيمية.

٢٨ - واصل الأونكتاد أنشطته الرامية إلى تعزيز وحماية المستهلكين من خلال برنامج للخدمات الاستشارية والمساعدة التقنية. وتم تجديد صلاحية مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية (A/C.2/35/6، المرفق)، التي اعتمدتها الجمعية العامة في قرارها ٦٣/٢٥ المؤرخ ٥ كانون الأول/ديسمبر ١٩٨٠، في مؤتمر الأمم المتحدة لاستعراض جميع جوانب المجموعة في ١٩٩٥. ولدى طرق مجال قوانين وسياسات المنافسة، يشجع الأونكتاد الأنشطة الابتكارية للصناعة التي تؤدي إلى زيادة تنوع السلع والخدمات، وتخفيض الأسعار. وبدعم مالي مقدم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والمانحين الثنائيين، يوفر الأونكتاد خدمات استشارية للوكالات الوطنية المعنية بقوانين المنافسة، وينظم حلقات عمل وحلقات دراسية ويعد دراسات وتقارير تقنية عن مسائل السياسات والقوانين الخاصة بالمنافسة. وتساعد هذه البرامج، الموجهة بشكل خاص للبلدان النامية والاقتصادات التي تمر بمرحلة انتقال، على التكيف مع عملية عولمة وتحرير التجارة.

٢٩ - قام الأونكتاد في دورته التاسعة، المعقودة في ميدراوند، جنوب أفريقيا، في ١٩٩٦، بإعطاء الأسبقية لمسائل حماية المستهلك (انظر TD 378، الفقرات ٢٩ و ٤٣ و ٩١ (ثالثاً) و ٩٧ (٢)). وبالتالي، ستركز أعمال الأونكتاد ذات الصلة على أهمية حماية المستهلك والمنافسة بالنسبة للتنمية، وستدعم استراتيجيات لتعزيز المنافسة الوطنية. وسيعمل الأونكتاد وإدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة على نحو وثيق في جمع المعلومات عن مدى قيام البلدان بوضع قوانين لحماية المستهلك، وكذلك عن الترتيبات القائمة لتنفيذ هذه القوانين.

٣٠ - تشجع مدونة قواعد السلوك بشأن الاتجار الدولي في المواد الكيميائية على الالتزام بمستويات عالية من السلوك الأخلاقي من جانب أطراف القطاع الخاص التي تقوم بإنتاج وإدارة المواد الكيميائية، وذلك بوضع مبادئ تحكم معايير الإدارة السليمة بيئياً للمواد الكيميائية المتداولة في التجارة الدولية.

٣١ - في أثناء الفترة قيد الاستعراض، ركزت اللجنة الاقتصادية لأوروبا على صياغة معايير تتعلق بالمنتجات القابلة للعطب. وقام الفريق الحكومي الدولي التابع للجنة الاقتصادية لأوروبا والمعني بوضع معايير للمنتجات القابلة للعطب وزيادة الكمية، بالتعاون مع لجنة مدونة الأغذية المشتركة بين منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية، بوضع معايير للجودة التجارية للمنتجات القابلة للعطب. وتيسر هذه المعايير التجارة بين المصدّرين والمستوردين، كما توفر معلومات عن المعايير الصحية ومعايير حماية المستهلك بوجه عام. وتم عقد حلقات عمل وحلقات دراسية تدريبية بشأن معايير الجودة التجارية في بلدان أوروبا الشرقية لضمان مراقبة كافية لجودة المنتجات وتعزيز وعي المستهلكين. وتم أيضاً وضع معايير بشأن الأغذية المجهزة وشبه المجهزة والأغذية النيئة، بما في ذلك نظافة الأغذية، والمواد المضافة إليها، ومبيدات الآفات، والملوثات، ووضع العلامات وطريقة العرض، فضلاً عن طرق التحليل وأخذ العينات. وتجري، بشكل متزايد، في مفاوضات جارية بشأن البروتوكولات المتعلقة بأكاسيد النتروجين وما يتصل بها من مواد ملوثة عضوية ثابتة والفلزات الثقيلة، معالجة مسائل تتعلق بالصحة البشرية. وبالإضافة إلى ذلك،

بدأ العمل من أجل حظر أو تقييد استخدام ١٥ من مبيدات الآفات وغيرها من المواد الكيميائية السامة التي تترتب عليها مخاطر صحية.

٣٢ - وتواصل اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي التعاون مع المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين في مجال حماية المستهلكين، بما في ذلك القوانين الخاصة بالمستهلك، والتجارة، والتكامل الاقتصادي وحماية المستهلك، والخدمات العامة، والاستهلاك المستدام. وشاركت اللجنة في المؤتمر الإقليمي الثالث للمنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، المعني بالتكامل الاقتصادي وحماية المستهلك، المعقود في ساو باولو في تشرين الأول/أكتوبر ١٩٩٥، وشاركت أيضا في المؤتمر الأول لأوروبا وأمريكا اللاتينية، المعني بالمستهلك، المعقود في مدريد في تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٥، والذي تناول المسائل المتعلقة بالقوانين، والتنمية، وحماية المستهلك.

٣٣ - يتتبع برنامج الأغذية العالمي بتوصيات محددة صادرة عن لجنة مدونة قوانين الأغذية في مجال السلامة والأمن الغذائيين. ويجري تطبيق هذه التوصيات بخصوص جميع شحنات الأغذية، بما فيها المشتريات الدولية والمحلية من المنتجات الغذائية (التي تشكل نحو نصف مشتريات برنامج الأغذية العالمي السنوية من الأغذية). كذلك، يفي البرنامج بمتطلبات اللجنة من حيث وضع الرموز والعلامات على السلع التي يوزعها.

٣٤ - نشر البرنامج خبرته في مجال السوقيات، فيما يتعلق بمرافق التوزيع ومراقبة الجودة، في عدد من البلدان من خلال تدريب موظفين نظراء يعملون في مجال نقل السلع الأساسية وتخزينها، وفيما يتعلق بإنشاء وتحسين مرافق في الموانئ ومرافق التخزين، ومراكز التوزيع ونظم النقل.

٣٥ - بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة، قام برنامج الأغذية العالمي بحملات تثقيف في مجال التغذية تستهدف الجماعات الضعيفة من السكان، لا سيما الأطفال، بمن فيهم أطفال المدارس، والنساء الحوامل والأمهات المرضعات. ويتبع البرنامج مبادئ توجيهية ثابتة فيما يتعلق بتوزيع منتجات اللبن مع تشجيع ممارسات الرضاعة الثديية.

٣٦ - تولي منظمة الأغذية والزراعة اهتماما خاصا لحماية المستهلكين من ضد المخاطر الصحية والخسائر الاقتصادية المقترنة بالأغذية الملوثة و/أو الأغذية المغشوشة.

٣٧ - واصلت لجنة مدونة قوانين الأغذية، المشتركة بين منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية، والتي تضم ١٥٦ بلدا عضوا، وضع المعايير الدولية ومدونات القواعد التي تحكم الممارسات بالنسبة لمجموعة كبيرة من السلع الأساسية الغذائية، كما صاغت توصيات بشأن المسائل المتصلة بسلامة الأغذية. وبوجه عام، يجري اعتماد هذه المعايير ودمجها في التشريع الوطني. كما قبلت جولة أوروغواي للاتفاقات التجارية المتعددة الأطراف هذه المعايير باعتبارها المقياس لمتطلبات الجودة والسلامة للأغذية في التجارة

الدولية. وتشجع اللجنة اعتماد نظام لبيان المكونات وتاريخ انتهاء فترة الصلاحية على المنتجات، واعتمدت مدونة للأخلاقيات المتصلة بتجارة الأغذية.

٣٨ - في أثناء الفترة قيد الاستعراض، تم الاضطلاع بعدد من الأنشطة المشتركة بين منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية: قامت لجنة خبراء معنية بمضافات الأغذية بعمليات تقييم لسمية المضافات المستخدمة في الأغذية، واستخدماتها التقنية، وخصائصها، لتحديد نوعيتها ومدى نقائها، وأسدت المشورة فيما يتعلق بالمستويات المقبولة في الأغذية من المواد المضافة، والملوثات، والمواد المتخلفة من العقاقير البيطرية في المنتجات الحيوانية؛ وقدم اجتماع استشاري لخبراء بشأن تطبيق تحليل المخاطر على مستويات الأغذية المشورة بشأن استخدام مبادئ تحليل المخاطر في وضع المعايير بشأن الأغذية؛ وقدم اجتماع استشاري مماثل معني بإدارة المخاطر توصيات تتعلق بتطبيق إدارة المخاطر في المسائل المتعلقة بسلامة الأغذية؛ وقام اجتماع بشأن المواد المتخلفة عن مبيدات الآفات بتقييم سمية تلك المواد في الأغذية، وقدم توصيات بشأن المستويات المقبولة من هذه المخلفات في سياق التجارة الدولية. وتمثل هذه التوصيات الأساس للقواعد ذات الصلة التي وضعتها لجنة مدونة قوانين الأغذية.

٣٩ - بالإضافة إلى ذلك، قام اجتماع استشاري مشترك بين منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية معني بإعداد واستخدام المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمواد التي يجري تناولها في الأغذية واجتماع استشاري لفريق خبراء معني بالثقيف الغذائي الموجه للجمهور، بتقديم عدد من التوصيات بشأن مسائل الثقيف الغذائي، وقد ترجم المنشور الناتج عنه "استفد إلى أقصى درجة من غذائك" إلى عدة لغات وتم تكييفه لاستخدامه في عدد من البلدان، ويجري نشر كتابين مرجعيين، التغذية البشرية في العالم النامي والأغذية والتغذية والزراعة للمدرسين الأفريقيين، ينتظر منهما أن يساعدا في أنشطة التدريب في مجالات الأغذية وحماية المستهلك والأمن الغذائي. واعتمد اجتماع لمنظمة الأغذية والزراعة معني بإدماج مصلحة المستهلك في مراقبة الأغذية، لبلدان أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، توصيات لتعزيز مشاركة ممثلي المستهلكين في عملية صنع القرار المتصلة بمراقبة جودة الأغذية، وثقيف وتوعية المستهلك.

٤٠ - من المتوقع أن البرنامج المشترك بين برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومنظمة الأغذية والزراعة والمتعلق بالموافقة المسبقة عن دراية بشأن المواد الكيميائية والزراعية والصناعية الاستهلاكية، الذي يشارك فيه ١٢٥ بلدا، سيصبح ملزما قانونا في المستقبل القريب. ووفقا لأحكام هذا البرنامج لا يسمح بمرور أي شحنة دولية من المواد الكيميائية أو مبيدات الآفات المحظورة أو المقيد استخدامها تقييدا شديدا أو التي يعلم أنها تسبب مشاكل صحية أو بيئية، دون الحصول على موافقة صريحة من السلطة الوطنية المختصة في البلدان المستوردة. كما أن أي قرار يحظر أو يقيد استيراد مادة كيميائية تقييدا شديدا يجب أن ينفذ بالمثل على الإنتاج لأغراض الاستخدام المحلي.

٤١ - تضمن برنامج منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية المعني بتخفيض المخاطر في الصناعة الكيميائية الزراعية، الذي يشمل الشبكة الإقليمية لمبيدات الآفات في آسيا ومنطقة المحيط الهادئ، والشبكة

الأفريقية - العربية لتخفيض المخاطر في تنمية استخدام المواد الكيميائية الزراعية، وضع مبادئ توجيهية واعتماد معايير دولية بشأن إنتاج تلك المواد واستخدامها.

٤٢ - كذلك، تقوم منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، بالتعاون مع اليونسيف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، بتشجيع استخدام الملح المعالج باليود للقضاء على الاضطرابات الناجمة عن النقص في اليود؛ وتم التشديد على جمع البيانات، ومراقبة الجودة، ومراقبة محتوى اليود في الملح. كذلك، تم إيلاء اهتمام للعمل المتصل بالمستحضرات الصيدلانية. واشتمل مشروع عنوانه التنمية المتكاملة للصناعة الوطنية للمستحضرات الصيدلانية، يجري الاضطلاع به في الجمهورية العربية السورية، على توفير الخدمات الاستشارية لصياغة سياسية وقوانين ذات صلة بالموضوع بما في ذلك حماية المستهلك. واشتمل مشروع عنوانه "تنمية الصناعة الصيدلانية" يجري القيام به في تايلند على إنشاء مركز تايلند للخدمة التكنولوجية الصيدلانية. وقد ساعد المركز ١٢٥ مشروعاً عاملاً في المجال الصيدلاني على الحصول على شهادة بشأن الممارسات التصنيعية الجيدة، وهو يساعد الصناعة الصيدلانية في الحصول على تراخيص للتصدير، كما يتعاون مع المنظمات التابعة للأمم المتحدة مثل اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ ومنظمة الصحة العالمية والبنك الدولي.

٤٣ - اشتمل مشروع مشترك بين منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية ومعهد التحصين الدولي في سيول، جمهورية كوريا، على حلقتين دراسيتين تدريبيتين عالميتين بشأن ضمان الجودة، وممارسات التصنيع الجيدة، ومراقبة الجودة فيما يتعلق بإنتاج اللقاحات وإدارة المشاريع التي تنتجها. وعالجت أيضاً حلقات العمل هذه، المعقودة في باندونغ، اندونيسيا، وبيجين، على التوالي، مسائل حماية المستهلك، مثل ردود الفعل المعاكسة للتحصين وبصورة أعم رضا المستهلك. وتم عقد حلقات عمل بشأن ممارسات التصنيع الجيدة في القطاع الصيدلاني والمصادقة على عمليات التصنيع الصيدلانية، وذلك في مونتريال وبوغوتا، على التوالي، وكان الهدف منها هو استحداث نظم لإدارة الجودة.

٤٤ - قامت منظمة الطيران المدني الدولي بتنقيح مدونة قواعد السلوك لتنظيم وتشغيل نظم الحجز بالحاسوب، التي اعتمدها فيما بعد مجلس المنظمة. وتنص المدونة، ضمن جملة أمور، على تأمين خصوصية البيانات الشخصية المتعلقة بالركاب، بما في ذلك اقتضاء أن يتم إعلام المسافرين جوا الذين يستخدمون نظم الحاسوب لحجز أو شراء تذاكر للرحلات بالرحلات الخاضعة لهذه المدونة والتي تشغلها شركتان أو أكثر.

٤٥ - أصدرت المنظمة كتيباً عن تنظيم النقل الجوي الدولي لتشجيع نشر المعلومات والمشورة لمستخدمي النقل الجوي والشاحنين. ويوفر المنشور المعنون "المواد الخاصة بالسياسة العامة والإرشاد فيما يتعلق بالنقل الجوي الدولي" معلومات عن الرحلات الجوية وأسعارها، بما في ذلك القواعد والشروط المرتبطة بالرحلات المقررة للمسافرين، والمعلومات عن المسموح به من حقايب والرسوم التي يتكبدها المسافرون، وما يتصل بذلك من تدابير الانتصاف والتعويض.

٤٦ - ستواصل المنظمة مراعاة تعزيز المصالح الاقتصادية للمستهلك على النحو الذي أوصى به مؤتمرها المعني بتنظيم النقل الجوي الدولي لعام ١٩٩٤ (انظر ICAO/DOC.9644).

دال - المنظمات غير الحكومية

٤٧ - كما لوحظ أعلاه، يتواصل تعزيز العلاقة التعاونية المنشأة بين إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، والمجتمع المدني، لا سيما المنظمات غير الحكومية المعنية بمسائل حماية المستهلك، مثل المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين. وبدون القيادة التي توفرها المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين وتعاون الأمم المتحدة الوثيق معها الذي تزايد عبر السنين، لما أمكن تنفيذ البرنامج الدولي للحلقات الدراسية والمؤتمرات الإقليمية في حدود الموارد القائمة.

٤٨ - في الوقت الحالي، تتواصل المناقشات بشأن صياغة مذكرة تفاهم بين المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، وإدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، والأونكتاد، لتعزيز المساعدة الدولية في وضع سياسات وقوانين لحماية المستهلك من خلال برنامج للعمل المشترك. ومن المزمع أن يتعاون كل من المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، والإدارة، والأونكتاد، في جملة أمور، منها تشجيع وضع قوانين وسياسات وطنية لحماية المستهلك، بما في ذلك المسائل التي تغطيها المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وإعلان ميدرانج بشأن التعاون التقني في هذا المجال (انظر الفقرة ٢٩ أعلاه)، ووضع قوانين للمنافسة على الصعيدين الوطني والدولي، ومسائل البحوث المتعلقة بالمستهلك، بما في ذلك التنمية المستدامة وأنماط الاستهلاك.

٤٩ - يقوم التحالف التعاوني الدولي، وهو منظمة غير حكومية، تخدم الحركة التعاونية الدولية وتضم أكثر من ٢٠٠ منظمة تعاونية وطنية ودولية من زهاء ١٠٠ بلد، بتكريس ما يقرب من ٢٥ في المائة من موارده لقطاع الاستهلاك. وللتحالف مركز استشاري لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي. وتسهم تعاونيات المستهلكين، من خلال توفير السلع والخدمات التي يحددها المستهلكون، في تعزيز وعي المستهلك وثقافته. وبشكل عام، تسهم هذه المنظمات في أعمال حقوق المستهلك على الصعيدين الوطني والدولي. وبوجه خاص، تقوم الحركة التعاونية، من خلال هيئتها الفرعية، المنظمة التعاونية الدولية للمستهلكين، بعرض المسائل الخاصة بمعايير السلامة والبيئة الصحية، وإمكانية الوصول إلى السلع بأسعار مناسبة مع تنوع واختيار معقولين، وإمكانية الوصول إلى المعلومات بشأن السلع، ووثقيف المستهلك.

ثانيا - المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك وأنماط

الاستهلاك المستدامة

٥٠ - أثّرت مسألة أنماط الاستهلاك المستدامة في سياق عالمي في مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالبيئة والتنمية، المعقود في ريو دي جانيرو في ١٩٩٢، حيث تم إيرادها في الفصل ٤ من جدول أعمال القرن ٢١.

٥١ - يشكل وجود جمهور من المستهلكين أكثر وعياً من الناحية البيئية، مع زيادة اهتمام قطاع الصناعة بتوفير منتجات استهلاكية سليمة بيئياً بعداً هاماً للاستهلاك المستدام. وقد زاد وعي المستهلكين بالصلة القائمة بين الاستهلاك والبيئة، ولكن رغم أن المستهلكين قد يكونوا أكثر وعياً بتزايد مسؤوليتهم في إطار العلاقة بين البيئة وأنماط الاستهلاك، لا يمكن ترجمة هذا الوعي إلى عمل إلا إذا أُتيحت للمستهلكين المعلومات اللازمة للقيام بالاختيارات الصحيحة وبالتالي لإيجاد أنماط استهلاك وأنماط حياة سليمة بيئياً.

٥٢ - ما زال دور الحكومات في تشكيل أنماط الاستهلاك، خاصة في البلدان التي يضطلع فيها القطاع العام بدور هام في الاقتصاد، يكتسي أهمية قصوى. وقد أبلغ عدد من الحكومات عن التقدم الذي يجري تحقيقه في هذا المجال من العمل. عززت ألمانيا مشاريع في ميدان تقديم المشورة البيئية لتشجيع الإعلام وتحسين الوعي للذين لهما اتجاه بيئي فيما يتعلق بالمنتجات، بهدف تحقيق سلوك استهلاكي سليم بيئياً من جانب المستهلكين. ووضعت النرويج مشروعاً عنوانه "الميزانية الخضراء للأسرة المعيشية" "Green household Budget" توفر في إطاره المعلومات والمشورة للمستهلكين بشأن شراء واستخدام المنتجات من أجل تحقيق الإنتاج المستدام. كما استضافت النرويج مؤتمرين دوليين بشأن الإنتاج والاستهلاك المستدامين: اجتماع مائدة مستديرة عقدت في أوسلو ومؤتمر دولي بشأن الاستهلاك المستدام عقد في ليلياهر. ونتيجة لهذين الاجتماعين وضع مجلس البحوث النرويجي برنامجاً للبحوث المتعلقة بالإنتاج والاستهلاك المستدامين. ونظمت حكومتا البرازيل والنرويج أيضاً ندوة عن أنماط الإنتاج والاستهلاك المستدامة في برازيليا في الفترة من ٢٥ إلى ٢٨ تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٦. وركزت نتائج هذا الاجتماع على خيارات السياسة العامة المتاحة لجعل أنماط الاستهلاك والإنتاج أكثر استدامة. وأقر الاجتماع بأن أنماط الاستهلاك والإنتاج مسألة تهم البلدان الصناعية والبلدان النامية وتستحق المزيد من التعاون الدولي بين كل هذه البلدان.

٥٣ - لم تنفك الولايات المتحدة الأمريكية تقوم بتشجيع الاستهلاك المستدام من خلال برنامج توعية وتثقيف للجمهور العام تضطلع به وكالة حماية البيئة التابعة لها. كما يملك هذا المكتب موقعا على شبكة الانترنت بشأن إعادة تدوير واستخدام المنتجات. ويشجع مكتب المستهلكين بالمكسيك كنشر المعلومات على المستهلكين بشأن الاستهلاك وحماية البيئة، والاستخدام المناسب للطاقة، وتدابير إعادة التدوير، وينفذ برامج تدريب بشأن التنمية المستدامة. وعالج محفل دولي معني بموضوع "الاستهلاك في نهاية الألف عام" مسائل الاستهلاك، ومنظمات المستهلكين، والدعاية ووسائل الإعلام.

٥٤ - تعتبر السويد أن توسيع نطاق المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك ينبغي أن يكون جزءاً من سياسة الاستهلاك على صعيد الاتحاد الأوروبي، وكذلك داخل إطار مجلس وزراء بلدان الشمال ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. وترى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي أن مجال الاستهلاك

المستدام يشكل ميدانا هاما يجب إدراجه في المبادئ التوجيهية ذات الصلة من أجل حماية المستهلك وتقوم منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي في الوقت الحالي بإعداد لمحة عامة عن أنشطة البلدان الأعضاء بشأن المسائل المتعلقة بأنماط الاستهلاك المستدامة.

٥٥ - على نحو ما لوحظ آنفا، أعربت منظمات المستهلكين، في سياق البيئة الاقتصادية الدولية السريعة التغير، عن الحاجة إلى استعراض المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك وتوسيع نطاقها ليشمل مجالات جديدة من المستصوب فيها حماية المستهلك. وتم إظهار اهتمام، على سبيل المثال، بتوسيع نطاق المبادئ التوجيهية لتشمل مسائل المنافع العامة في مجالات مثل خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، والنقل، حيث يمكن أن تكون الحاجة متزايدة إلى حماية مصالح المستهلك. ويتضمن مجال اهتمام آخر كقطاع الخدمات، الذي تغيرت فيه جميع شروط التأمين والأعمال المصرفية والاستثمار فضلا عن الإقراض والاقتراض، بسبب استخدام التكنولوجيات الجديدة والأسواق الأكثر تنافسا.

٥٦ - نظر المؤتمر الأفريقي المعني بحماية المستهلك (انظر الفقرتين ١٩ و ٢٠ أعلاه) في مبادئ توجيهية محتملة لمسائل تتعلق بالخدمات الأساسية، بما في ذلك المنافع العامة (الصحة، المياه، الكهرباء، الغاز)؛ والخدمات المالية (الإبلاغ بشأن الوضع الائتماني مع حماية الخصوصية، وتنظيم الأسعار والشروط، وكشف تكاليف وشروط الائتمان)؛ وتمثيل المستهلكين (التمثيل في المفاوضات التجارية، ووضع معايير للمنتجات، والحاجة إلى آليات لمشاركة المستهلك في عمليات صنع القرار). وقام مؤتمر آسيا والمحيط الهادئ المعني بموضوع "المستهلكون في العصر العالمي" (انظر الفقرتين ٢١ و ٢٢ أعلاه) بتحديد عناصر لمبادئ توجيهية للاستهلاك المستدام؛ والمشاركة النشطة لجماعات المستهلكين في إعداد مبادئ توجيهية وفي عملية صنع القرار؛ واستحداث ضرائب بيئية أو حوافز ومثبطات فيما يتعلق بالأنشطة الإنتاجية والاستهلاكية المستنفدة للموارد الطبيعية؛ ونشر معلومات يمكن التحقق منها على المستهلكين بشأن وضع مدونات لقواعد السلوك ومعايير تتعلق بالدعاية؛ وتنظيم المطالبات البيئية والتحقق منها. كما أشير إلى مجالات الخدمات المالية، والتكنولوجيات الجديدة، لا سيما في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، وخدمات المستهلكين بوصفها مجالات تتطلب أحكاما جديدة تتعلق بالسياسة العامة. وتشمل اقتراحات أخرى صادرة عن الندوة المعنية بأنماط الإنتاج والاستهلاك المستدامة المعقودة في برازيليا في ١٩٩٧ (انظر الفقرة ٥٢ أعلاه)، ضرورة إدماج التنمية المستدامة في عملية صنع القرار على المستوى الحكومي، بغية ضمان أن تؤدي سياسات الاقتصاد الكلي الرامية إلى التحرير وإلغاء الضوابط التنظيمية إلى تشجيع تحسين البيئة. كذلك، تم التشديد على أهمية دور الحكومات بوصفها جهات مستهلكة رئيسية من حيث أن الحكومات يمكن أن تساعد على تشكيل الأسواق من خلال استخدامها للسلع والخدمات وإدراج المعايير البيئية في السياسات المتعلقة بالمشتريات.

ثالثا - الاستنتاجات والتوصيات

٥٧ - على نحو ما ذكر في الملحة العامة الموجزة الواردة أعلاه، تم تحقيق تقدم كبير في تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وذلك من حيث التدابير المتخذة لحماية المستهلك على الصعيد الوطني، وتعزيز التعاون على الصعيدين الإقليمي والدولي. وقد ارتفع الوعي العام بشكل مفاجئ فيما يتعلق بمسائل الاستهلاك، لا سيما من حيث استدامة أنماط الاستهلاك وضرورة حماية مصالح المستهلك في اقتصاد عالمي معولم. وتكتسب حركة المستهلكين زخماً في جميع المناطق ويجري تعزيز السياسة العامة استجابة لتلك التطورات. لكن، ما زال هناك الكثير مما يتعين إنجازه ولا بد من أن تنشط الحكومات في هذا المجال. وعلى الصعيدين الإقليمي والدولي، فإن دور مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، بدعم من الدول الأعضاء وبالتعاون مع الجماعات الرئيسية، مثل المنظمات غير الحكومية، هام بنفس الدرجة من أجل تعبئة الدعم وتقديم المساعدة في اتخاذ التدابير على الصعيد الوطني لحماية المستهلكين. ويتبين من نجاح الأنشطة التعاونية - مثل سلسلة المؤتمرات والحلقات الدراسية الإقليمية التي نظمتها الأمم المتحدة بالتعاون مع أعضاء من المجتمع الدولي (بما في ذلك المنظمات غير الحكومية مثل المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين)، وحكومات مانحة ومستضيفة - أن الإبقاء على هذا التعاون وتعزيزه في إطار العمل في المستقبل ضروريان من أجل تحقيق فعالية التكاليف في استخدام الموارد المحدودة.

٥٨ - قد يود المجلس أن يوصي بمواصلة الجهود الوطنية والدولية لضمان التنفيذ الفعال للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك من جانب جميع العناصر الفاعلة المعنية، بما فيها الحكومات، فضلاً عن مواصلة التعاون الوثيق، تحقيقاً لهذه الغاية، فيما بين مؤسسات وهيئات منظومة الأمم المتحدة، وغيرها من المنظمات الحكومية الدولية والجماعات الرئيسية، وخاصة المنظمات غير الحكومية.

٥٩ - في الفترة القادمة، سيتطلب إعداد مبادئ توجيهية تشمل أنماط الاستهلاك المستدامة اهتماماً خاصاً. إن نواتج المؤتمرات الإقليمية المعقودة عبر السنتين الماضيتين، والعمل الذي اضطلعت به المنظمات الحكومية الدولية مثل منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، والاتحاد الأوروبي، ومبادرات فرادى البلدان، قد مهدت جميعها الطريق للاضطلاع بجهد منظم من أجل توسيع نطاق المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك بحيث تشمل أنماط الاستهلاك المستدامة فضلاً عن مجالات أخرى مثل نظم المعلومات الجديدة، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والتجارة العابرة للحدود، وخدمات المستهلكين، بما في ذلك الخدمات المالية. ولتحقيق هذه الغاية، قد يود المجلس، كخطوة أولى، أن يدعو إلى عقد اجتماع أقاليمي لفريق من الخبراء ليعد توصيات بشأن مبادئ توجيهية، بشأن أنماط الاستهلاك المستدامة، تعرض على المجلس في دورته الموضوعية لعام ١٩٩٨، عن طريق لجنة التنمية المستدامة.

حاشية

(١) انظر الوثائق الرسمية للمجلس الاقتصادي والاجتماعي، ١٩٩٥، الملحق رقم ١٢ (E/1995/32).

الفقرة ٤٥.

— — — — —