

Distr.  
GENERAL

E/1995/70  
24 May 1995  
ARABIC  
ORIGINAL: ENGLISH

المجلس الاقتصادي  
والاجتماعي



الدورة الموضوعية لعام ١٩٩٥  
٢٦ حزيران/يونيه - ٢٨ تموز/ يوليه ١٩٩٥  
البند ٦ من جدول الأعمال المؤقت\*

المسائل الاقتصادية والبيئية

حماية المستهلك

报 告 书

موجز

في ٩ نيسان/أبريل ١٩٨٥، اعتمدت الجمعية العامة بتوافق الآراء القرار ٢٤٨/٣٩، وهو وثيقة توفر إطاراً دولياً لوضع وتقدير السياسات المتعلقة بالمستهلكين. وفي فترة السنوات العشر التي انقضت منذ ذلك الوقت، كانت الحكومات تستشهد بالمبادئ التوجيهية في كثير من الأحيان باعتبارها مجموعة قيمة من المبادئ لحماية المستهلك. ويشمل هذا التقرير، الذي أعد عملاً بقرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي ٨٥/١٩٩٠، الأنشطة التي اضطلع بها الأمين العام في إطار برنامج العمل الذي كلف به للفترة حتى عام ١٩٩٥ من أجل تنفيذ المبادئ التوجيهية. وهو يبين الأثر الكبير الذي كان للمبادئ التوجيهية على الأعمال المتعلقة بالمستهلكين على كل من الصعيد الوطني والإقليمي والدولي. ويشير التقرير إلى استمرار تزايد الطلب على المساعدة، لا سيما من جانب البلدان النامية وبلدان الاقتصادات السوقية الناشئة. وهناك حاجة إلى توسيع المبادئ التوجيهية لتشمل أنماط الاستهلاك المستدامة وغيرها من المسائل التي أخذت في الظهور. ويشار إلى أن الحكومات الأعضاء قد ترغب في النظر، على أساس التقدم الذي تحقق بالفعل، في اتخاذ التدابير اللازمة لتوفير الموارد المطلوبة للاضطلاع بالأنشطة البرنامجية المتواخدة. ومن هذه التدابير عقد حلقات دراسية إقليمية بشأن حماية المستهلك، وتوفير الخدمات الاستشارية، ووضع مبادئ توجيهية محددة في المجالات التي أخذت تحظى بالاهتمام.

### المحتويات

| <u>الصفحة</u> | <u>الفقرات</u> |  |
|---------------|----------------|--|
| ٢             | ٥ - ١          | مقدمة  |
| ٤             | ٧٢ - ٦         | أولاً - تنفيذ فرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي ٨٥/١٩٩٠ |
| ٥             | ٢٠ - ١٢        | ألف - تنفيذ الحكومات للمبادئ التوجيهية                 |
| ٧             | ٤١ - ٢١        | باء - التعاون الإقليمي والدولي                         |
| ١٢            | ٦٦ - ٤٢        | جيم - تنفيذ المبادئ التوجيهية على نطاق المنظومة        |
| ١٨            | ٧٢ - ٦٧        | DAL - أنشطة المنظمات غير الحكومية                      |
| ٢٠            | ٨٥ - ٧٣        | ثانياً - نطاق المبادئ التوجيهية في المستقبل            |

### المرفقات

|    |                                       |
|----|---------------------------------------|
| ٤٣ | الأول - مبادئ توجيهية لحماية المستهلك |
| ٤٤ | الثاني - استبيان                      |

مقدمة

١ - في ٩ نيسان /أبريل ١٩٨٥، اعتمدت الجمعية العامة، في القرار ٢٤٨/٣٩، المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وهي وثيقة توفر إطاراً دولياً لوضع وتقدير السياسات المتعلقة بالمستهلكين. الواقع أنه في فترة السنوات العشر التي انقضت منذ ذلك الوقت، كانت الحكومات تستشهد بالمبادئ التوجيهية في كثير من الأحيان باعتبارها مجموعة قيمة من المبادئ لحماية المستهلك. ولما كان المجلس الاقتصادي والاجتماعي يدرك أن الحاجة إلى المساعدة في مجال حماية المستهلك، وخاصة في البلدان النامية، لا تزال كبيرة، فقد اعتمد في دورته العادية الثانية لعام ١٩٩٠ القرار ٨٥/١٩٥٠، وبذلك عزز ولايته السابقة (القرار ١١/١٩٨٨) فيما يتعلق بتنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وحيث المجلس جمع الحكومات على مواصلة جهودها لتنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وشجعها على أن تتعاون فيما يبذل من جهود مشتركة لحماية المستهلكين.

٢ - كذلك طالب المجلس بوضع برنامج عمل للفترة حتى عام ١٩٩٥ لتنفيذ المبادئ التوجيهية، وذلك بقيادة الأمين العام وبالتعاون مع الصناديق والبرامج الإنمائية في الأمم المتحدة، ومع اللجان الإقليمية وغيرها من الوكالات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة. وكان المطلوب أن يشتمل البرنامج على أنشطة محددة مثل الحلقات الدراسية الإقليمية، وأنشطة المتابعة، وإجراء مسح لتدابير حماية المستهلك المضطلع بها في إطار المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وتقدم الخدمات الاستشارية إلى الحكومات بناء على طلبها، ووضع مبادئ توجيهية محددة في المجالات التي أخذت تحظى بالاهتمام. وتقرر أن يكون تنفيذ هذا البرنامج رهنًا بتوافر الموارد الخارجية عن الميزانية وأن يتم استعراضه في عام ١٩٩٥ بمناسبة الذكرى السنوية العاشرة لاعتماد المبادئ التوجيهية.

٣ - والمبادئ التوجيهية، وقد وردت في المرفق الأول، تراعي فيها اهتمامات واحتياجات المستهلكين في جميع أنحاء العالم، وتعترف بشاغلين رئيسيين مما يعانيه المستهلكون من تفاوت في الأحوال الاقتصادية والمستويات التعليمية والقدرة على المساومة: وأهمية تشجيع التنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمنصفة المستدامة. وتتوفر المبادئ التوجيهية إطاراً تستخدمه الحكومات، ولا سيما حكومات البلدان النامية والبلدان المستقلة حديثاً، في وضع وتعزيز السياسات والتشريعات المتعلقة بحماية المستهلك. كما أنها تستهدف تشجيع التعاون الدولي في هذا الميدان.

٤ - ويشمل هذا التقرير، الذي أعد عملاً بقرار المجلس ٨٥/١٩٩٠، الأنشطة التي اضطلع بها بمبادرة من الأمين العام، ويتضمن معلومات عما كان للمبادئ التوجيهية من أثر كبير على الأعمال التي اضطلع بها الحكومات والمنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية على كل من الصعيد الوطني والإقليمي والدولي فيما يتعلق بالمستهلكين. وتؤكد هذه النتيجة ما يمكن أن يكون لأي تواافق دولي في الآراء من قوة معنوية إيجابية في أي مجال محدد من مجالات النشاط.

٥ - وفي الاستعراض التالي، يشار إلى أن المجال فسيح أمام منظومة الأمم المتحدة لزيادة التركيز على حماية المستهلك، وهي أمر أساسي لرفاه الناس. ومن الضروري في الذكرى السنوية العاشرة لاعتماد المبادئ التوجيهية ألا يكتفى بمحاسن النتائج البالغة الأهمية التي تم تحقيقها، بل يتعمّن أيضًا النظر إلى دور المبادئ التوجيهية ونطاقها في المستقبل.

#### أولاً - تنفيذ قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي ٨٥/١٩٩٠

٦ - على الرغم من أن المجلس الاقتصادي والاجتماعي يؤكّد في القرار ٨٥/١٩٩٠ على ما ينبغي أن توليه الحكومات الأعضاء من أهمية لتنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك وعلى ضرورة تقديم المساعدة في هذا الصدد، فإنّ القيود التي ووجهت في مجال الموارد الخارجية عن الميزانية حدّت من نطاق قدرة الأمين العام حتى الآن على الاضطلاع بالأنشطة المطلوبة في برنامج العمل.

٧ - وقد أجرت دراستان استقصائيتان عن التدابير التي اتخذتها الحكومات لتنفيذ المبادئ التوجيهية، إحداهما في عام ١٩٩٢ (انظر E/1992/48)، والأخرى بمناسبة إعداد هذا التقرير (انظر الفرع ألف أدناه). وقد أعدت إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة خططاً للحلقتين الدراسيتين الإقليميتين اللتين ستعقدان تربياً في أفريقيا وشمال أوروبا بشأن حماية المستهلك. وتُردد المقترنات الخاصة بوضع مبادئ توجيهية محددة في المناقشة المتعلقة بمجالات الاهتمام الناشئة (انظر ثانياً أدناه).

٨ - وما زالت للمبادئ التوجيهية أهميتها بالنسبة لحكومات البلدان المتقدمة النمو والبلدان النامية على السواء. ففي البلدان التي يكون فيها اهتمام الحكومة بحماية المستهلك حديث العهد نسبياً، تحدد تلك المبادئ التوجيهية القضايا الأساسية التي تعين معالجتها. أما في البلدان التي يكون فيها القانون المتعلق بالمستهلكين أكثر تطويراً، فإنّها تكون بمثابة قائمة مرجعية يمكن على أساسها تقييم القوانين القائمة لتحديد ما إذا كانت هناك مجالات معينة تحتاج إلى تعزيز، وتساعد في تحديد أية فجوات قد تكون موجودة.

٩ - وقد لقي الأمين العام لدى اضطلاعه بالأنشطة التي كلفه بها المجلس تعاوناً مثمراً جداً من المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، وهي منظمة عالمية تضم أكثر من ٢٠٠ من منظمات المستهلكين الوطنية والإقليمية والجامعة والمستقلة في ٨٠ بلداً. وتقوم المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، عن طريق مكاتبها الإقليمية في أوروبا وأسيا وأمريكا اللاتينية، بمساندة أصحابها وتشجيع التنظيمات المنشأة حديثاً في البلدان النامية من خلال شبكات المعلومات والحلقات الدراسية وحلقات العمل. ويتركز اهتمام العالم على هذه المسألة يوم ١٥ آذار/مارس من كل عام من خلال الاحتفال باليوم العالمي لحقوق المستهلك. ومما له دلالته أنّ موضوع الاحتفال في عام ١٩٩٥ كان هو: "اعرف حقوقك! عشر سنوات من عمر مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك".

١٠ - وتساند المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين الأعضاء التي تضطلع بها الأمم المتحدة وفاءً بالولاية المنوطة بها فيما يتعلق بحماية المستهلك. وقد قدمت المنظمة الخبرة الفنية للحلقتين الدراسيتين الإقليميتين لمنطقة أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي (١٩٨٧) ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ (١٩٩٠)، وسوف تتعاون مع إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة في عقد حلقات دراسية إقليمية أخرى. كذلك قامت المنظمة بدور نشط في متابعة التوصيات المنشورة عن الحلقتين الدراسيتين. ويرد أدناه عرض لهذه الأنشطة تحت عنوان التعاون الإقليمي والدولي.

١١ - كذلك شارك الإدارة بانتظام في المؤتمرات العالمية التي تعقدتها المنظمة كل ثلاثة سنوات. وفي المؤتمر العالمي الرابع عشر الذي عقد في مونبلييه في أيلول/سبتمبر ١٩٩٤ وحضره أكثر من ٥٠٠ من قادة منظمات المستهلكين في العالم، اتخذ ٣٠ قراراً بشأن مسائل موضوعية تهم المستهلكين مثل التجارة، والبيئة، والاستهلاك المستدام، والديون والخدمات المالية، والمعلومات والإعلان، وحماية الخصوصية، وتنقيف المستهلكين، والأغذية، والصحة، والاحتياجات الأساسية. كذلك دعا المؤتمر إلى أن تقوم الأمم المتحدة بتنظيم حفلة دراسية عن حماية المستهلك لبلدان الاقتصادات التي تمر بمرحلة الانتقال.

#### ألف - تنفيذ الحكومات للمبادئ التوجيهية

١٢ - يعد الدور الذي تضطلع به الحكومات في حماية المستهلك دوراً حيوياً، وهو يتمثل في رسم السياسات ووضع التشريعات وتنمية القدرة المؤسسية على إنفاذها. وبغية توفير أساس قانوني لإعمال الحقوق الأساسية للمستهلك، يتبعن أن يكون في كل بلد حد أدنى لا يجوز النزول عنه من التشريعات الخاصة بحماية المستهلك والتي يجب أن تشمل السلامة المادية، وتعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين، ومعايير سلامة وجودة السلع والخدمات، ومرافق التوزيع، وسبل التعويض، وبرامج التثقيف الإعلام. كما يتبعن أن تكون لدى الحكومات الأجهزة اللازمة لإنفاذ هذه التشريعات.

١٣ - وتشجع المبادئ التوجيهية الحكومات على وضع أو تعزيز أو مواصلة سياسات قوية تتعلق بحماية المستهلك. ومن أجل القيام بذلك، يجب على كل حكومة أن تحدد أولوياتها فيما يتعلق بحماية المستهلكين وفقاً لظروفها الاقتصادية والاجتماعية والاحتياجات سكانها.

١٤ - وقد حث المجلس الاقتصادي والاجتماعي، في قراريه ٦١/١٩٨٨ و ٨٥/١٩٩٠، جميع الحكومات على تنفيذ المبادئ التوجيهية، وشجعها على التعاون، حسبما يكون مناسباً، في بذل الجهد المشتركة من أجل حماية المستهلكين. وفي خلال السنوات العشر التي انقضت منذ اعتماد المبادئ التوجيهية، اتخذت الحكومات إجراءات من أجل تنفيذ تلك المبادئ التوجيهية. وكانت الحلقتان الدراسيتان الإقليميتان اللتاننظمتهما الأمم المتحدة لمقرري السياسات الحكومية وممثلي المستهلكين في منطقة أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ نتيجة للطلبات التي قدمتها الحكومات في هاتين المنطقتين للحصول

على المساعدة في تنفيذ المبادئ التوجيهية. وقد وردت طلبات مماثلة من بعض الحكومات في أفريقيا وبلدان أوروبا الشرقية.

١٥ - وفي سياق برنامج العمل للفترة حتى عام ١٩٩٥، طلب المجلس الاقتصادي والاجتماعي إجراء دراسة استقصائية للتدابير التي تضطلع بها الحكومات لحماية المستهلك. وفي كانون الأول ديسمبر ١٩٩٤، أرسلت إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة استبياناً منفصلاً إلى جميع الحكومات الأعضاء لم يكن الغرض منه هو مجرد معرفة التطورات الأخيرة في مجال حماية المستهلك، بل كان الغرض منه أيضاً هو تحديد المجالات التي ترى الحكومات أن هناك ضرورة للتواصل المساعدة فيها من منظومة الأمم المتحدة واقتراح المجالات التي يمكن فيها التوسيع في المبادئ التوجيهية (انظر المرفق الثاني). وقد طلب إلى الحكومات الجدية أن تقدم تقارير عن مدى الاستخدام الفعلي للمبادئ التوجيهية في وضع السياسات المتعلقة بالمستهلكين وفي تحديد الهيكل الملاحمي لتنفيذ تلك السياسات.

١٦ - وقد تلقت الإدارة حتى الآن ردوداً من ٢٧ حكومة. وإذا كان من الواضح أن عدد الردود لا يكفي للقيام بتحليل كامل لحالة تنفيذ المبادئ التوجيهية في العالم، فإن المعلومات التي تم الحصول عليها تغطي بالفعل جميع المناطق ويمكن أن تستخلص منها بعض الملاحظات العامة.

١٧ - وقد ذكرت، حكومات البلدان المتقدمة النمو والبلدان النامية والبلدان التي تمر بمرحلة الانتقال أن المبادئ التوجيهية ظلت تقوم دوراً هاماً في عملها. وعلى سبيل المثال، فقد كتبت حكومة فنلندا تقول "إن المبادئ التوجيهية كانت عظيمة الفائد في صياغة السياسة الوطنية فيما يتعلق بالمستهلكين وفي صياغة برنامج لسياسة المستهلكين في عام ١٩٩١". وفي غواتيمالا، بدأت وزارة الاقتصاد في عام ١٩٩٤ تنفيذ برنامج لتشخيص المستهلكين اعتمد على المبادئ التوجيهية. كذلك استخدمت المبادئ التوجيهية في إعداد تشريعات مثل قانون حماية المستهلك في الهند (١٩٨٦) وقانون شؤون المستهلكين في مالطة (١٩٩٤). وهناك حكومات أخرى، مثل حكومتي الجمهورية السلوفاكية والمغرب، قامت مؤخراً بإعداد مشاريع قوانين استندت إلى المبادئ التوجيهية. وأخيراً، فإن بعض الحكومات، مثل حكومة تركيا، تطلب مساعدة الأمم المتحدة في الانتهاء من إعداد قوانين جامعة لحماية المستهلك. وحكومة السويد، بين حكومات أخرى، ملتزمة بدعم "جميع الجهد الذي تبذل لجعل المبادئ التوجيهية معروفة في البلدان التي لم تتطور فيها بعد السياسات المتعلقة بالمستهلكين كثيراً"، وتعتبر أنه ينبغي للأمم المتحدة "أن تجد السبل والوسائل لمساعدة البلدان التي تختلف نموها فيما يتعلق بحماية المستهلك عن طريق... تنظيم المؤتمرات أو الحلقات الدراسية في المناطق التي توجد بها هذه البلدان".

١٨ - ويطلب إلى منظومة الأمم المتحدة المساعدة في تسهيل تنفيذ المبادئ التوجيهية في البلدان النامية وفي البلدان التي تمر بمرحلة الانتقال التي تفتقر إلى الهيكل الأساسية الضرورية ومرافق الاختبار والموظفين المدربين. كذلك تطلب الخدمات الاستشارية في إنشاء المكاتب الحكومية وإنشاء مختبرات

الاختبار. وهناك طلبات كثيرة يطلب أصحابها زيادة تبادل المعلومات فيما بين البلدان والقيام بزيارات دراسية إلى البلدان التي توجد بها مؤسسات ومرافق أكثر تطورا.

١٩ - ويتبين من الإجابات على الاستبيان أن الحكومات المركزية تعتبر أن مسألة حماية المستهلك مسألة تتعلق بالرفاه الاقتصادي والاجتماعي والبيئي لمواطنيها.

٢٠ - وأشارت عدة ردود إلى أن ثمة مشاكل جديدة فيما يتعلق بسياسة المستهلكين تطرحها زيادة الترابط في العالم، والتطورات التكنولوجية، والمسائل البيئية، والتغيرات التي تحدث في الأسواق المالية. وتعتبر حكومة استراليا أنه ينبغي تنقية المبادئ التوجيهية لتشمل مبادئ توجيهية تتعلق بسلوك شركات الأعمال في العالم. وتقترح المكسيك إعادة صياغة الفقرة ٨ من المبادئ التوجيهية بحيث تتضمن نصا يقرر "أن تقييم المخاطر الصحية استنادا إلى الوثائق المتعلقة بحالة محددة في بلد ما - مثل أنماط الاستهلاك، وأنماط الغذائية، إلخ - قد يحتم اتخاذ تدابير وطنية ينبغي قبولها حتى لو كانت هذه التدابير تمثل حواجز أمام التجارة الدولية". وتعتبر أنتيغوا وبربودا أن المبادئ التوجيهية ينبغي أن تعكس مسؤوليات المستهلكين عن حماية البيئة. وتوصي مالطة بأن تعدل المبادئ التوجيهية لكي تشمل العمل على إقامة "شبكة دولية وظيفية في مجال حماية المستهلك". ويمكن أن تتألف هذه الشبكة من جميع السلطات العامة الوطنية، المسؤولة عن شؤون المستهلكين، وأن تتولى معالجة الممارسات غير المنصفة التي تتجاوز الحدود الوطنية، وتبادل المعلومات فيما يتعلق بالتطورات التي تتم على الصعيد الوطني بالنسبة للتشريعات المتعلقة بالمستهلكين. وسيكون مثل هذا النشاط شبيها - وإن يكن على نطاق أوسع كثيرا - بالنشاط الذي تضطلع به الشبكة الدولية للإشراف على التسويق التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. وتوصي الهند بإنشاء وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة في ميدان حماية المستهلك.

#### باء - التعاون الإقليمي والدولي

٢١ - تركز المبادئ التوجيهية على التعاون الدولي في ميدان السياسات المتعلقة بالمستهلكين. والواقع أن مشاكل المستهلكين تتجاوز الحدود الوطنية، وترتخي الخلافات العابرة للحدود زيادة الاهتمام الدولي بتسويتها. ويمكن أن تكون للأنشطة التعاونية قيمة كبيرة في تمكين البلدان من الاعتماد على خبرات بعضها البعض وتجنب الإزدواجية التي لا لزوم لها في الجمود المبدولة. وفي أحيان كثيرة تتحقق نتائج أفضل للأنشطة المشتركة بين الحكومات على الصعيد الإقليمي، لاسيما فيما يتعلق بالاختبار والتدريب وتبادل البرامج الإعلامية والتنمية الخاصة بالمستهلكين.

٢٢ - وتوصي المبادئ التوجيهية بوضع تدابير تعاونية في إطار إقليمي أو دون إقليمي. وحتى الآن، نظمت الأمم المتحدة حلقتين دراسيتين إقليميتين من أجل استغلال الإمكانيات الكبيرة المتاحة لتطوير وتعزيز الآليات على أساس إقليمي لتبادل الخبرات وتجميع الموارد من أجل زيادة فعالية استخدام البحث التقني ومرافق التدريب.

٤٣ - وبعد اعتماد المبادئ التوجيهية، عقدت في مونتيفيديو بأوروغواي الحلقة الدراسية الأولى لمنطقة أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي خلال الفترة من ٩ إلى ١١ آذار/مارس ١٩٨٧. وقد حضر الحلقة مشتركون من ٢٠ بلداً، ومراقبون عن الحكومات المانحة والمنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية. واشتركت في تمويلها حكومتا إسبانيا والترويج وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

٤٤ - وقد اعتُدلت توصيات محددة في المجالات التي رئي أنها ذات أولوية بالنسبة لمنطقة. وتقرر إنشاء شبكة غير رسمية للاتصالات بين المنظمات في المنطقة تكرس لحماية المستهلك، وتشجيع إنشاء وتطوير واستخدام مصارف البيانات الدولية. وقامت المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين بإعداد قانون نموذجي لحماية المستهلكين، وضع على أساس المبادئ التوجيهية وروعت فيه الخبرة القانونية لبلدان منطقة أمريكا اللاتينية ولبحر الكاريبي. ويجمع القانون النموذجي بين القوانين والأنظمة الحالية في المنطقة، وقد استرشدت به عدة بلدان عند نظرها في وضع تشريعات جديدة. خلال السنوات الثمانى التي تلت ذلك، رفعت حكومة البرازيل مسألة حماية المستهلك إلى المستوى الدستوري واعتمدت قانوناً لحماية المستهلك، وأصدرت حكومات هندوراس والأرجنتين وإكواتور وكوستاريكا والمكسيك وبيراو تشريعات لحماية المستهلك، كما فعلت ذلك السلفادور الذي تضمن اتفاق السلم بها حكماً خاصاً يتعلق بحقوق المستهلك. وتقوم الآن بلدان أخرى، تشمل غواتيمالا وأوروغواي وشيلي ونيكاراغوا وكولومبيا وبوليفيا، بوضع تشريعات جديدة. وبالإضافة إلى ذلك قام عدد كبير من الحكومات بإنشاء إدارات ومكاتب خاصة لحماية المستهلك، وتنقيف المستهلك، والإعلام، وبحث الشكاوى.

٤٥ - وحضر مسؤولون حكوميون وممثلون عن المستهلكين اجتماعاً إقليمياً عقد بمقر اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي في سنتياغو في تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٠. وفي ذلك الاجتماع الذي اشتهرت في تنظيمه اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، والمنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، اعتمدت توصيات محددة فيما يتعلق بحصول المستهلك على السلع والخدمات الأساسية، وتنقيف المستهلك، وأدبيات إثنا عشر التشريعات. وفي اجتماع للمتابعة عقد في كانون الأول/ديسمبر ١٩٩١، قدم إلى الأمم المتحدة اقتراح بعقد حلقة دراسية إقليمية ثانية عن حماية المستهلك تحت رعاية الأمم المتحدة، نظراً للنجاح الذي حققه الاجتماع الذي عقد في عام ١٩٨٧ ولل الحاجة إلى مواصلة تقديم المساعدة إلى حكومات المنطقة. ولكي يتتسنى تنظيم هذه الحلقة الدراسية، يلزم الحصول على الموارد اللازمة.

٤٦ - ويفيد تقرير المكتب الإقليمي للمنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين في منطقة أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي بأنه خلال العقد الذي انتهى منذ اعتماد المبادئ التوجيهية كانت هذه المبادئ عاملًا جوهريًا في تطور ونمو منظمات المستهلكين في المنطقة، حيث زاد حضور هذه المنظمات زيادة هائلة وزادت قدرتها على تمثيل المستهلكين. فيفضل وجود المبادئ التوجيهية، استطاعت منظمات كثيرة القيام بحملات عامة وبأنشطة اتصال وإنقاذ أرادت بها الضغط على حكوماتها لتحسين حالة حماية المستهلك في بلدانها. وكانت النتائج تتجاوز بكثير ما توقعته منظمات المستهلكين في البداية وكان لها أثر كبير في

تعزيز الديمقراطية ورفع مستويات المعيشة في المنطقة. وقد أشارت اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي إلى أنها تتطلع إلى مواصلة تعاونها مع المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، وذكرت أنها على استعداد لزيادة إسهامها في تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك.

٢٧ - وقد عقدت حلقة الأمم المتحدة الدراسية الإقليمية بشأن حماية المستهلك في منطقة آسيا والمحيط الهادئ في مقر اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ في بانكوك خلال الفترة من ١٩ إلى ٢٢ حزيران/يونيه ١٩٩٠. وحضر الاجتماع مشتركون من ١٩ بلداً وخبراء وممثلون عن مؤسسات منظومة الأمم المتحدة وعن المنظمات غير الحكومية. وقامت حكومة استراليا وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتمويل الاجتماع الذي حصل أيضاً على منحة صغيرة من مؤسسة أميريكان إكسبريس.

٢٨ - وفي القرار ٨٥/١٩٩٠، أحاط المجلس الاقتصادي والاجتماعي علمـاً، مع الارتيـاح؛ بـتوصياتـ الحلقة الـدراسـيةـ. وكانتـ تلكـ الحلقةـ قدـ اعتمدـتـ ٤٥ـ تـوصـيـةـ مـحدـدةـ وـعملـيـةـ المـنـحـىـ. وقدـ أـرـسـتـ هـذـهـ التـوصـيـاتـ أـسـسـ الـعـلـمـ الـمـتـعـلـقـ بـأـنـشـطـةـ الـمـتـابـعـةـ. وـخلـالـ الـحـلـقـةـ الـدـرـاسـيـةـ، التـزـمـتـ حـكـوـمـةـ اـسـتـرـالـياـ بـتـقـديـمـ منـحةـ إـلـىـ الـمـنـظـمـةـ الـدـولـيـةـ لـاتـحـادـاتـ الـمـسـتـهـلـكـيـنـ لـمـدـةـ ثـلـاثـ سـنـوـاتـ تـخـصـصـ لـأـعـمـالـ الـمـتـابـعـةـ فـيـ جـنـوبـ الـمـحـيـطـ الـهـادـئـ. وـفـيـ شـيـاطـاـطـ/ـفـيـراـيـرـ ١٩٩٢ـ، عـقـدـتـ الـمـنـظـمـةـ الـدـولـيـةـ لـاتـحـادـاتـ الـمـسـتـهـلـكـيـنـ حـلـقـةـ عـلـىـ دـوـنـ إـلـيـمـيـةـ فـيـ سـامـواـ لـلـمـسـؤـولـيـنـ الـحـكـوـمـيـيـنـ فـيـ مـجـالـ تـشـيـيفـ الـمـسـتـهـلـكـيـنـ وـالـقـوـاـنـيـنـ الـمـتـعـلـقـةـ بـالـمـسـتـهـلـكـيـنـ، وـتـمـ خـلـالـهـاـ مـنـاقـشـةـ قـانـونـ نـمـوذـجيـ لـحـمـاـيـةـ الـمـسـتـهـلـكـ وـضـعـ عـلـىـ أـسـاسـ الـمـبـادـيـ التـوـجـيـهـيـةـ وـتـمـ تـطـوـيـرـهـ بـعـدـ ذـلـكـ فـيـ عـامـ ١٩٩٢ـ. وـيـوـجـدـ فـيـ الـمـنـطـقـةـ دـوـنـ إـلـيـمـيـةـ بـرـنـامـجـ وـاسـعـ لـلـتـشـيـيفـ يـسـتـخـدـمـ الـمـبـادـيـ التـوـجـيـهـيـةـ كـمـرـجـعـ وـكـأـدـاءـ لـلـتـدـرـيـسـ. كـذـلـكـ عـقـدـتـ الـمـنـظـمـةـ الـدـولـيـةـ لـاتـحـادـاتـ الـمـسـتـهـلـكـيـنـ حـلـقـةـ تـدـريـبـيـةـ فـيـ هـاـنـوـيـ فـيـ آـبـ/ـأـغـسـطـسـ ١٩٩٠ـ دـعـاـ فـيـهـاـ مـشـتـرـكـوـنـ مـنـ جـمـهـورـيـةـ لـوـ الـدـيمـقـراـطـيـةـ الـشـعـبـيـةـ وـفـيـتـ نـامـ وـكـمـبـودـيـاـ وـمـيـانـمارـ إـلـىـ التـنـفـيـذـ الـعـاجـلـ لـلـمـبـادـيـ التـوـجـيـهـيـةـ مـنـ خـلـالـ التـشـرـيـعـاتـ الـو~طنـيـةـ فـيـ بـلـدـاهـمـ. وـفـيـ الـحـلـقـةـ الـدـرـاسـيـةـ الـتـيـ عـقـدـتـ فـيـ عـامـ ١٩٩٠ـ، أـعـرـبـتـ حـكـوـمـةـ الـيـابـانـ عـنـ اـعـتـزـامـهاـ مـتـابـعـةـ التـوـصـيـاتـ عـلـىـ الصـعـيدـ إـلـيـمـيـ بـعـدـ اـجـتمـاعـ عـنـ السـيـاسـةـ الـمـتـعـلـقـةـ بـالـمـسـتـهـلـكـيـنـ لـلـمـسـؤـولـيـنـ الـحـكـوـمـيـيـنـ. وـفـيـ عـامـ ١٩٩٣ـ، عـقـدـتـ الـمـنـظـمـةـ الـدـولـيـةـ لـاتـحـادـاتـ الـمـسـتـهـلـكـيـنـ حـلـقـةـ درـاسـيـةـ آـسـيـوـيـةـ عـنـ قـانـونـ الـمـسـتـهـلـكـيـنـ فـيـ كـوـالـامـبـورـ تـمـ فـيـهـاـ مـرـةـ أـخـرىـ تـأـكـيدـ قـيـمةـ الـمـبـادـيـ التـوـجـيـهـيـةـ.

٢٩ - وـاعـتـرـافـاـ بـأـهـمـيـةـ الـمـبـادـيـ التـوـجـيـهـيـةـ فـيـ الـعـلـمـ الـإـقـلـيـمـيـ، اـعـتـمـدـتـ الـحـكـوـمـاتـ الـأـعـضـاءـ فـيـ الـلـجـنةـ الـاـقـتـصـادـيـةـ وـالـاجـتمـاعـيـةـ لـآـسـياـ وـالـمـحـيـطـ الـهـادـئـ قـرـارـاـ فـيـ الـاجـتمـاعـ الـذـيـ عـقـدـتـهـ الـلـجـنةـ فـيـ نـيـسانـ/ـأـبـرـيلـ ١٩٩٢ـ. وـقـدـ طـلـبـ الـقـرـارـ إـلـىـ الـأـمـيـنـ التـنـفـيـذـيـ أـنـ يـعـمـلـ، بـالـتـعـاـونـ مـعـ الـمـنـظـمـاتـ غـيرـ الـحـكـوـمـيـةـ وـالـصـنـادـيقـ وـالـبـرـامـجـ الـإـسـتـثـمـانـيـةـ التـابـعـةـ لـلـأـمـمـ الـمـتـحـدـةـ وـغـيـرـهـاـ مـنـ الـهـيـثـاتـ وـالـوـكـالـاتـ ذـاتـ الـصـلـةـ فـيـ مـنـظـومـةـ الـأـمـمـ الـمـتـحـدـةـ، مـنـ أـجـلـ دـعـمـ تـنـفـيـذـ الـمـبـادـيـ التـوـجـيـهـيـةـ لـحـمـاـيـةـ الـمـسـتـهـلـكـ، وـالـبـدـءـ فـيـ أـنـشـطـةـ مـحدـدةـ لـمـتـابـعـةـ تـوـصـيـاتـ عـامـ ١٩٩٠ـ، وـالـسـعـيـ لـلـحـصـولـ عـلـىـ مـاـ يـلـزـمـ لـذـلـكـ الـفـرـضـ مـنـ مـسـاـهـمـاتـ خـارـجـةـ عـنـ الـمـيـزـانـيـةـ.

٣٠ - ويفيد تقرير المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين بأن تأثير المبادئ التوجيهية في المنطقة خلال العقد الماضي كان تأثيراً كبيراً جداً. ففي الهند ارتفع عدد جمعيات المستهلكين من ٢٥ جمعية إلى عدة آلاف من الجمعيات. وبالمنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين الآن أعضاء من الصين وفيبيت نام وما بلدان يواجه فيما المستهلكون تغيرات لم يسبق لها مثيل.

٣١ - ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ هي منطقة تميز بالتنوع من النواحي الجغرافية والاجتماعية والاقتصادية. وهناك عدة حكومات لديها سياسات مستقرة فيما يتعلق بالمستهلكين، وهناك حكومات أخرى - مثل حكومات باكستان وتايلند وسنغافورة وماليزيا - قامت مؤخراً بوضع تشريعات وطنية، ولكن لا يزال هناك الكثير مما يتطلب القيام به لضمان التنفيذ الكامل للمبادئ التوجيهية.

٣٢ - وفي أوروبا الوسطى وأوروبا الشرقية وكونفدرالية الدول المستقلة، انطوت عملية الانتقال من نموذج التخطيط المركزي إلى النموذج السوقي في إدارة الاقتصاد على كثير من المشاكل بالنسبة للمستهلكين وبالنسبة للحكومات نفسها في قيامها بعملية الإصلاح. ففتح الأسواق قد أدى إلى ظهور منتجات متناثرة الجودة، بعضها سلع مستوردة، وإلى ظهور أنواع شتى من الخدمات غير الخاضعة للتنظيم، وخاصة الخدمات المالية. وفي كثير من الأحيان لا تتوافق للمستهلكين المعلومات الأساسية اللازمة للقيام بخيارات مستقرة.

٣٣ - وإنما هذه الخلفية، قامت المبادئ التوجيهية بدور هام في توفير إطار للحكومات ولمنظمات المستهلكين في بناء الهيئات والنظم القانونية ووضع السياسات المناسبة لأوضاعها.

٣٤ - الواقع أنه في حلقة دراسية عن حماية المستهلك نظمتها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي وعقدت في فيينا خلال الفترة من ٢١ إلى ٢٢ نيسان/أبريل ١٩٩١، ذكر ممثلو أوروبا الوسطى وأوروبا الشرقية أنهم يستعينون بالمبادئ التوجيهية لاقتراح حكوماتهم بوضع سياسة تتعلق بالمستهلكين. وفي حالة بعض البلدان مثل اتحاد الجمهوريات الاشتراكية السوفياتية وتشيكوسلوفاكيا وвенغاريا، تم إعداد تشريعات تتماشى مع المبادئ التوجيهية.

٣٥ - وبعد ذلك عقدت المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين في تشرين الأول/أكتوبر ١٩٩٢ مؤتمراً إقليمياً في بلجيكا استمر في ١٠٠ شخص من الناشطين في مجال حماية المستهلك من ٢١ بلداً. وقد تمت مناقشة المشاكل التي تواجه المستهلكين في مرحلة الانتقال، حيث كانت المبادئ التوجيهية هي أساس المقارنة والموضوع الذي وحد بين المشاركين. ودعا المؤتمر حكومات المنطقة إلى وضع تشريعات لحماية المستهلك ووضع برامج تحقيق وإعلامية، ودعم منظمات المستهلكين. وقد ذكر الإعلان الذي اعتمدته المؤتمرات أن "المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك لها دور حقيقي في تحقيق هذه الأهداف".

٣٦ - وتفيد تقارير المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين بأنه في جميع الأنشطة التي يتم القيام بها في البلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة الانتقال "ما زالت المبادئ التوجيهية نقطة من النقاط المرجعية الثابتة

القليلة في منطقة لم يكُن فيها شيء آخر يظل على حاله. فما زالت هذه المبادئ التي تقتبس ويستشهد بها ويعتمد عليها ويتعلّم منها مدونة أخلاقية لا تقدر قيمتها وقوتها من قوى التغيير الإيجابي". وقد طلبت عدة حكومات بالمنطقة إلى الأمم المتحدة أن تعقد حلقة دراسية عن حماية المستهلك ترتكز على بحث احتياجاتها الخاصة.

٣٧ - وتنفيذ تقارير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا بأن اللجنة قامت في عام ١٩٩٠ بتوزيع نسخ من المبادئ التوجيهية على حكومات الدول الأعضاء بالمنطقة، ولكن لم تتخذ أية إجراءات أخرى نظراً للظروف الخاصة التي كانت تواجهها اللجنة في عدّة السنوات الأخيرة. على أن اللجنة أشارت إلى أنها الآن على استعداد للتعاون في عقد حلقة دراسية إقليمية عن حماية المستهلك.

٣٨ - وفي الوقت الذي اعتمدت فيه المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، لم تكن هناك سوى ست منظمات للمستهلكين في أربعة بلدان بأفريقيا. أما اليوم فيوجد نحو ٤٠ منظمة للمستهلكين في نحو ٢٠ بلداً أفريقياً. وهذا النمو الكبير في عدد هذه المنظمات يعكس تأثير المبادئ التوجيهية والإصلاحات الديمقراطية وبرامج التكيف الهيكلي وسياسات تحرير الأسواق التي يأخذ بها عدد متزايد من الحكومات. وفي الفترة الأخيرة قام عدد من الحكومات - مثل حكومات جنوب أفريقيا وزمبابوي وغانا ومالي ونيجيريا - باتخاذ عدد من التدابير المتعلقة بحماية المستهلكين، ولكن تشريعات حماية المستهلك ما زالت ضعيفة جداً في أغلبية البلدان الأفريقية.

٣٩ - أما اللجنة الاقتصادية لأفريقيا فقد تركزت أعمالها على مجالات مثل تنسيق المعايير ومراقبة الجودة، وتطوير مراقبة التخزين وقوافل التوزيع سواء بالنسبة للتجارة الداخلية أو للتجارة فيما بين البلدان الأفريقية. وفي تموز/يوليه ١٩٩٤، نظمت اللجنة ندوة عن دور المنظمات غير الحكومية في تنفيذ برنامج الأمم المتحدة الجديد للتنمية في أفريقيا الذي كان من بين ما ركز عليه تشجيع منظمات المستهلكين في المنطقة. وفي تلك الندوة، تم الاعتراف بأهمية حركة المستهلكين بالنسبة للتنمية وإقرار الديمقراطية في أفريقيا، وتمت التوصية بعد عقد مؤتمر إقليمي عن حماية المستهلك.

٤٠ - وقد عقد المؤتمر الإقليمي في هاراري في عام ١٩٩٤ وتولت تنظيمه المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين وحضره أكثر من ١٠٠ شخص يمثلون المستهلكين في ٢٠ بلداً. ولما كانت قوانين حماية المستهلك في معظم البلدان الأفريقية ما زالت غير كافية وتفتقر أحياناً إلى آليات الإنفاذ المحددة، فإن العمل في المنطقة يركز على توفير الدعم للحملات الداعية لإصدار تشريعات لحماية المستهلك وعلى تثقيف المستهلك. وفي السنوات الأخيرة، عقدت ثلاث حلقات عمل عن استخدام المبادئ التوجيهية في داكار وهاراري وكوتونو، ويجري حالياً إعداد قانون نموذجي لأفريقيا استناداً إلى المبادئ التوجيهية.

٤١ - وقد تلقت الأمم المتحدة طلبات من عدد من الحكومات في أفريقيا بشأن عقد حلقة دراسية إقليمية. وسوف يساعد عقد هذه الحلقة الحكومات على زيادة التعرف على الأعمال الجارية في المناطق

الأخرى ويتيح مجالاً لوضع تدابير مناسبة لدعم السكان في مختلف البلدان. كما ستتيح الحلقة الدراسية تبادل المعلومات والخبرات على المستوى التطوري وتسهيل الجهد المشتركة في المستقبل، مثل استخدام مراافق الاختبار المشتركة. وتخطط إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة لتنظيم حلقة دراسية في أواخر هذا العام، إذا ما أمكن الحصول على تمويل كافٍ من خارج الميزانية من المانحين الذين يهمهم الأمر.

#### جيم - تنفيذ المبادئ التوجيهية على نطاق المنظومة

٤٢ - أرسلت إلى مؤسسات منظومة الأمم المتحدة نسخ من الاستبيان الذي أرسل إلى الحكومات وطلب إليها تقديم معلومات عن البرامج والمشاريع التي تستهدف مساعدة الحكومات في تنفيذ المبادئ التوجيهية. ويتبين من ردود هذه المؤسسات أن السنوات الأخيرة شهدت تزايداً في الاهتمام والنشاط المتصلين بالمبادئ التوجيهية نتيجة لتركيز الاهتمام على حماية المستهلك عن طريق تنفيذ قراري المجلس الاقتصادي والاجتماعي ٦١/١٩٨٨ و ٨٥/١٩٩٠ وتزايد الاهتمام الدولي بالبيئة وبمسأليتي السلامة والنوعية المتصلتين بها. ومن المحتمل أن تلقى هذه الأنشطة زخماً متزايداً خلال السنوات المقبلة، وخاصة من خلال تنفيذ جدول أعمال القرن ٢١.

٤٣ - وينبغي أن يلاحظ في هذا الصدد أن المبادئ التوجيهية تحث الحكومات على إعطاء أولوية للمجالات ذات الأهمية الحيوية لصحة المستهلك - وهي الأغذية، والمياه، والمستحضرات الصيدلانية، ومبادرات الآفات، والمواد الكيميائية. ولما كانت هذه المجالات مرتبطة بالسياسة البيئية، فإنها أيضاً محل بحث في لجنة التنمية المستدامة. وفيما يتعلق بالمستهلك، تنص المبادئ التوجيهية على أنه ينبغي أن توضع سياسات حكومية فيما يتعلق بمراقبة جودة المنتجات، و بتوفير مراافق التوزيع الكافية والمأمومة، و بزيجاد نظام دولي موحد لبطاقات المنتجات ولتقديم المعلومات، و برامج التثقيف وبرامج البحث، بما فيها البرامج المتصلة بمحال البيئة، ومواصلة هذه السياسات في حالة وجودها.

٤٤ - ويتبين من الردود التي وردت من كثير من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن معظم الأنشطة التي تقوم بها هذه المؤسسات، وإن كانت تتصل اتصالاً واضحاً بمساعدة الحكومات في تنفيذ المبادئ التوجيهية، هي أنشطة بدأت قبل اعتماد هذه المبادئ في عام ١٩٨٥. وعلى سبيل المثال فإن منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة تنوم منذ عدة سنوات بتنفيذ عدد من المشاريع والبرامج في مجال سلامة الأغذية ومواصفاتها القياسية. وتقوم المنظمة، على وجه التحديد، بإصداء المنشورة وتقديم المساعدة التقنية في مجال مراقبة جودة الأغذية على الصعيد الوطني عن طريق تدريب الموظفين التقنيين وغير ذلك من الوسائل.

٤٥ - وتقوم لجنة مدونة قوانين الأغذية المشتركة بين منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية والتي تضم ١٥١ بلداً من البلدان الأعضاء بوضع المعايير الدولية ومدونات الممارسة بالنسبة لمجموعة كبيرة من السلع الغذائية، كما تضع توصيات بشأن المسائل المتصلة بسلامة الأغذية بما في ذلك الآثار التي تخلفها

مبادرات الآفات في الأغذية، والمضادات، والملوئات. وتتضمن مدونة قوانين الأغذية أيضاً مدونات مفصلة للممارسة لتكون مبادئ توجيهية للحكومات، وتشجع اعتماد نظام لوضع تاريخ انتهاء فترة الصلاحية على المنتجات ولصقات للتعرف بمكوناتها.

٤٦ - كذلك تعمل منظمة الأغذية والزراعة على أن يلقى موضوع حماية المستهلك العناية الواجبة في المحاولات الدولية. وكان من بين الموضوعات الرئيسية التي تناولها المؤتمر الدولي المعنى بالغذاء الذي اشتراك في تنظيمها، منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية وعقد في روما في كانون الأول ديسمبر ١٩٩٢ موضوع "حماية المستهلكين عن طريق تحسين نوعية الأغذية وسلامتها". وقد اتخذ المؤتمر توصيات بشأن هذا الموضوع موجهة إلى حكومات البلدان الأعضاء وإلى المنظمتين اللتين قامتا برعايتها.

٤٧ - وعلاوة على ذلك، تقوم منظمة الأغذية والزراعة بتشجيع مشاركة المستهلكين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بجميع المسائل المتعلقة بجودة الأغذية وسلامتها. وفي عام ١٩٩٣ نظمت منظمة الأغذية والزراعة في روما مشاورات بين الخبراء بشأن إدخال مصالح المستهلكين في عملية مراقبة الأغذية، واشترك في تلك المشاورات ممثلون للمنظمات الدولية والإقليمية والوطنية ومنظمات المستهلكين. وقد حددت مشاورات الخبراء العقبات التي تحول دون إشراك المستهلكين، وبحثت الوسائل التي يمكن أن تزيد معرفة المستهلكين وتفهمهم لنوعية الأغذية، وأساليب المناولة المأمونة، وإعداد الأغذية وتقديمها. وقد شملت التوصيات التي صدرت عن المشاورات زيادة تعریف المستهلكين بعمليتي وضع وتنفيذ سياسات وبرامج مراقبة الأغذية على كل من الصعيد الوطني والإقليمي والدولي.

٤٨ - وهذه الأنشطة تكملها الأنشطة التي تضطلع بها منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) التي تقدم المساعدة في مجالات إعداد المدرسين وتطوير المناهج الدراسية في موضوع السلامة الغذائية. وتستهدف هذه الجهدود صحة ورفاه فئات المستهلكين، لا سيما الأطفال والأمهات، من الناحية التغذوية، والوقاية من العدوى المنقولة بواسطة الأغذية وتلوث الأغذية.

٤٩ - وبرنامج منظمة الصحة العالمية للأغذية والسلامة موجه نحو وقاية المستهلكين من الأغذية غير المأمونة أو التي يحتمل أن تكون غير مأمونة. وتعاونت منظمة الصحة العالمية مع حكومات البلدان النامية في وضع وتنقيح تشريعات الأغذية وفي تعزيز تدابير إنفاذ قوانين وأنظمة الأغذية. كما أن لديها مشاريع بشأن إدراج مسألة سلامة الأغذية ضمن برامج التثقيف الصحي.

٥٠ - والهدف من المدونة الدولية لتسويق بدائل لبن الأم التي أعدت بالاشتراك بين منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) والتي اعتمدت في عام ١٩٨١ هو حماية فئة ضعيفة من المستهلكين هي فئة الأطفال الرضع وصفار الأطفال. وهي تشجع مؤسسات إنتاج وتوزيع بدائل لبن الأم على

الالتزام بمستويات رفيعة من السلوك الأخلاقي. وفي السنوات التي تلت ذلك اتخذ ما يزيد عن ١٥٠ بلداً تدابير لوضع المدونة موضع التنفيذ.

٥١ - وتعاون إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة مع منظمة الصحة العالمية والسجل الدولي للمواد الكيميائية المحتملة السمية التابع لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة في نشر القائمة الموحدة للمنتجات التي تحظر الحكومات استهلاكها أو بيعها أو التي تسحبها أو تعرض عليها قيوداً صارمة أو التي لا توافق عليها. والغرض من القائمة هو توحيد جميع المعلومات المتعلقة بالمنتجات الضارة بالصحة والبيئة استناداً إلى أعمال المنظمات الحكومية الدولية ذات الصلة التي تضم، بالإضافة إلى منظمة الصحة العالمية وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، كلاً من مجموعة الاتفاق العام بشأن التعرفينات الجمركية والتجارة (مجموعة "غات")، ومنظمة الأغذية والزراعة ومنظمة العمل الدولية. وتحتوي الطبعة الحالية من القائمة (الطبعة الخامسة)<sup>(١)</sup> الصادرة في عام ١٩٩٤، على معلومات عن الإجراءات التنظيمية التقييدية التي يتخذها ٩٣ بلداً بشأن حوالي ٧٠٠ من المستحضرات الصيدلانية والمواد الكيميائية الزراعية والصناعية والمنتجات الاستهلاكية. وتستخدم القائمة على نطاق واسع من قبل الحكومات والمنظمات غير الحكومية عند النظر في نطاق الإجراءات التنظيمية الواجب اتخاذها على الصعيد الوطني. وعملاً بقرارات الجمعية العامة، يجري استعراض القائمة كل ثلاثة سنوات بهدف التأكد من استمرار دفعها. ويرد عرض تفصيلي لأعمال منظومة الأمم المتحدة في ميدان الحماية من المنتجات الضارة بالصحة والبيئة في تقرير للأمين العام عن هذا الموضوع يقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الخمسين.

٥٢ - ويتعاون برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومنظمة الأغذية والزراعة في تنفيذ برنامج للموافقة المسبقة عن دراسة بشأن المواد الكيميائية الزراعية والصناعية والاستهلاكية. وبموجب ذلك البرنامج لا يسمح بمرور أية شحنة دولية من المواد الكيميائية أو مبيدات الآفات المحظورة أو المقيد استخدامها تقريباً شديداً أو التي يعلم أنها تسبب مشاكل صحية أو بيئية، دون الحصول على موافقة صريحة من السلطة الوطنية المختصة في البلد المستورد. وأي قرار بحظر أية مادة كيميائية أو بفرض قيود مشددة على استيرادها يتعمّن أن يسري بنفس الدرجة على إنتاج هذه المادة للاستخدام المحلي. ولمساعدة البلدان المستوردة، يتم توزيع وثائق للإرشاد في اتخاذ القرارات تتضمن بيانات بيئية وبيانات عن السمية عند تقديم الإخطارات المتعلقة بإجراءات الرقابة أو بعد تقديمها بوقت قصير. كذلك تستطيع الحكومات أن تلتقي، بناءً على طلبها، مزيداً من المعلومات والمساعدة التقنية التي تساعدها على اتخاذ القرارات المناسبة. ويشترك حالياً ١٢٧ بلداً في إجراء "الموافقة المسبقة عن دراسة". وتجري الآن مفاوضات تستهدف جعل إجراء "الموافقة المسبقة عن دراسة" ملزماً إلزاماً قانونياً عن طريق إبرام اتفاقية.

٥٣ - وقد قام برنامج الأمم المتحدة للبيئة بوضع مدونة قواعد السلوك بشأن التجارة الدولية في المواد الكيميائية لتشجيع الالتزام بمستويات عالية من السلوك الأخلاقي من جانب أطراف القطاع الخاص التي تقوم بإنتاج وإدارة المواد الكيميائية، وذلك بوضع المبادئ التي تحكم معايير الإدارة السليمة بيئياً للمواد الكيميائية

المتدولة في التجارة الدولية. وقد أكد برنامج الأمم المتحدة للبيئة الدور الهام لمنظمات المستهلكين في رصد أنشطة الصناعة للتأكد من مدى التزامها بالمدونة.

٥٤ - وتدير منظمة الصحة العالمية نظام التصديق على جودة المنتجات الصيدلانية المتدولة في التجارة الدولية، استناداً إلى مجموعة من المعايير الخاصة بالمارسات الجيدة في مجال صنع العقاقير ومراقبة جودتها، اعتمدتها جمعية الصحة العالمية في عام ١٩٦٩. ونظام التصديق هو أداة إدارية تتطلب من كل دولة عضو مشتركة، عند تقديم طلب من أحد الأطراف المهمة تجارياً، أن تصدق، لدى السلطة المختصة التابعة لدولة عضو مشتركة أخرى، على ما إذا كان يؤذن بطرح منتج محدد في السوق الخاضعة لولايتها؛ وعلى ما إذا كان المصنع الذي ينتاج فيه يتلزم بالمارسات الصناعية السليمة؛ وعلى ما إذا كانت جميع المعلومات المقدمة الخاصة بالمنتج، بما في ذلك لصق البطاقات عليه، مأذوناً بها حالياً في البلد المصدق.

٥٥ - ويتضمن برنامج الأمم المتحدة الدولي لمكافحة المخدرات عدداً من برامج المساعدة القانونية التي تستهدف مساعدة البلدان في وضع نظم مكافحة المخدرات والمؤثرات العقلية. وإذا كان التركيز في هذه النظم هو على منع تحويل هذه العقاقير من سوقها الشرعية إلى السوق غير الشرعية، وهو ما يحقق مزايا هامة بالنسبة لسلامة المستهلك نفسه، فإن برنامج الأمم المتحدة الدولي لمكافحة المخدرات يعتبر أن الحكومات تستطيع في كثير من الحالات التوسيع في هذه النظم بحيث تشمل المجالات الواردة في الفقرة ٤١ من المبادئ التوجيهية ("المستحضرات الصيدلانية"). وفي هذا الصدد يقترح برنامج الأمم المتحدة الدولي لمكافحة المخدرات إضافة جملة إلى الفقرة ٤١ تنصها كما يلي:

"ينبغي أن تخضع المستحضرات الصيدلانية المحتوية على عقاقير مخدرة أو مؤثرات عقلية لجميع الضوابط التنظيمية التي تتطلبها الاتفاques الدولية المتعلقة بالعقاقير وقرارات المجلس الاقتصادي والاجتماعي ذات الصلة".

٥٦ - وتتولى منظمة الصحة العالمية، بالاشتراك مع برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومنظمة العمل الدولية، إدارة البرنامج الدولي لسلامة المواد الكيميائية. وهدف هذا البرنامج هو وضع تصنيف للمخاطر منسق عالمياً ووضع نظام لبطاقات المنتجات متفقاً معه، بما في ذلك خصائص بيانات سلامة المواد والرموز التي يسهل فهمها. ويتطبق هذا النظام، الذي يقصد منه أن يكون نظاماً متعدد التخصصات إطاراً دولياً لترجمة الأعمال التقنية إلى صك يمكن تطبيقه قانونياً على الصعيد الوطني.

٥٧ - وتنشط ٢٠ مؤسسة مختلفة في منظومة الأمم المتحدة في مجالات محددة خاصة بتنمية الموارد المائية وإدارتها. وتسلط بتعزيز التعاون والتنسيق فيما يتعلق بأنشطة المنظومة للجنة الفرعية المعنية بالموارد المائية التابعة للجنة التنسيق الإدارية. وتكميل هذه الجمود لجنة توجيهية مشتركة بين الوكالات. وفي إطار أعم، يوفر المجلس التعاوني لتوفير مياه الشرب والمرافق الصحية محفلاً لوكالات الدعم الخارجي

المتعددة الأطراف والثنائية، بما فيها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية، والرابطات المهنية، فضلاً عن البلدان النامية.

٥٨ - وقد وضعت خطة عمل مار دل بلاتا<sup>(٢)</sup> التي اعتمدتها مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالمياه الذي عقد في عام ١٩٧٧، الإطار الأساسي للعمل على الصعيدين الوطني والدولي. وفي آونة أقرب، فإن الفصل ١٨ من جدول أعمال القرن ٢١ الذي اعتمدته مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالبيئة والتنمية في عام ١٩٩٢ يعرض أهدافاً وتوصيات ترمي إلى ضمان التنمية المستدامة للموارد المائية.

٥٩ - ويضطلع مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (أونكتاد) بأنشطة من أجل تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين. ففي عام ١٩٨٠، اعتمدت الجمعية العامة في قرارها ٦٣/٣٥ مجموعة المبادئ والقواعد المنصنة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية. كذلك قام أونكتاد بإعداد مشروع قانون نموذجي بشأن الممارسات التجارية التقييدية، وهو يتضمن حكماً بشأن حماية المستهلك. وكانت مسألة الجمع أو عدم الجمع بين قوانين المنافسة وحماية المستهلك من ناحية وأدلة إثفاذ هذه التناقضين من ناحية أخرى موضوع مناقشات طويلة في فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بالمارسات التجارية التقييدية. وعلاوة على ذلك فإن أمانة أونكتاد، فيما تقوم به من جهود المساعدة التقنية التي تستهدف تنفيذ القواعد المتعلقة بالمارسات التجارية التقييدية، قد أوضحت للمسؤولين الوطنيين فوائد وجود سياسة فيما يتعلق بالمنافسة بالنسبة لتحقيق المصالح الاقتصادية للمستهلكين، وبذلك وجهت اهتمام الحكومات إلى المبادئ التوجيهية. وفي بعض البلدان، قدمت أمانة أونكتاد خدمات استشارية فيما يتعلق بتشريعات المنافسة وتشريعات حماية المستهلك. كذلك شاركت الأمانة مشاركة نشطة في إعداد وعقد المؤتمر المعني بسياسات المنافسة في سياق عملية التحرير. وقد قامت بتنظيم المؤتمر الجمعية الاستثنائية لوحدة المستهلكين بالهند، بالتعاون مع المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين، وذلك في نيودلهي في يومي ٢٠ و ٢١ كانون الثاني/يناير ١٩٩٥. ويسمى أونكتاد في تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين من خلال ما يقوم به من أنشطة التقني التعاون الواسعة في البلدان النامية وغيرها من البلدان بهدف مساعدة الحكومات في وضع مشروعات المنافسة، وتقديم المشورة لها في صياغة هذه التشريعات، وتدريب الموظفين المسؤولين عن التنفيذ الفعال لتشريعات المنافسة.

٦٠ - ولدى منظمة العمل الدولية مشاريع لإنشاء شبكات لجمعيات المستهلكين لتجارة التجزئة وجمعيات لتجارة الجملة تناج، من طريقها السلع الاستهلاكية الأساسية لعامة الجمهور بنوعية جيدة وتكلفة دنيا. كما تضطلع المنظمة بمشاريع لتشجيع الصناعات المنزلية الصغيرة النطاق التي تستخدم أساليب إنتاج وتعبئة تعتمد على المواد الأولية المتوفرة التي ترضي أفضليات المستهلك المحلي.

٦١ - وتضطلع منظمة العمل الدولية أيضاً بأنشطة في مجال وضع المعايير. مما وضعته من اتفاقيات مثل اتفاقية السلامة والصحة المهنية، واتفاقية حماية الآلات، واتفاقية البنزين، واتفاقية السرطان المهني،

واتفاقية الأسبيسوس، والاتفاقية المتعلقة بمنع الحوادث الصناعية الكبيرة، والاتفاقية المتعلقة بالسلامة في استخدام المواد الكيميائية في العمل، كلها اتفاقيات تعنى بسلامة المستهلك في مكان العمل.

٦٢ - وخلال العقد الذي انقضى منذ اعتماد المبادئ التوجيهية، قدم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الدعم إلى ٣٤ مشروعاً في مجال حماية المستهلك تبلغ تكلفتها الإجمالية ١٧ مليون دولار. وتشمل هذه المشروعات التعاونيات الاستهلاكية، وخطط الائتمان، والخدمات التدريبية والاستشارية في ميادين وضع المعايير ومراقبة الجودة والتسويق. ومول البرنامج مشروعاً في شيلي لدعم السياسة العامة فيما يتصل بحقوق المستهلك ومشروعات في منطقة الدول العربية يتعلق بالمرأة كمستهلكة، وأسهم في حلقات دراسية إقليمية عقدت في منطقة أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ. وفيما يتعلق بالتدابير المتصلة ب المجالات محددة، قدم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي التمويل لمجموعة من المشاريع في مجالات الأمن الغذائي والصحي، بما في ذلك تحسين مراقبة النقل والتخزين، ومراقبة التلوث، وتطبيق المعايير الأعلى.

٦٣ - وتشترك منظمة العمل الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في تنفيذ برنامج مدته ست سنوات يتعلق بالتنمية الاقتصادية المحلية في وسط وشرق أوروبا ودول البلطيق وكومونولث الدول المستقلة. ويمثل تطوير فعالية منظمات المستهلكين في هذه المناطق جزءاً لا يتجزأ من مشروع التنمية الاقتصادية المحلية. وفي إطار هذا البرنامج، كلفت المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين بتقييم الأطر التنظيمية لحماية المستهلك ومدى فعالية تنفيذها في الجمهورية التشيكية والجمهورية السلوفاكية وبولندا والاتحاد الروسي وأوكرانيا وبيلاروس، وذلك استناداً إلى الأهداف المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك.

٦٤ - وتعنى المنظمة العالمية للملكية الفكرية بحماية المستهلكين في مجال الملكية الصناعية، لا سيما فيما يتعلق بقوانين العلامات التجارية والأسماء التجارية والمنافسة. وقد عملت المنظمة على وضع قواعد وإعداد قوانين نموذجية ومساعدة البلدان النامية على إنشاء أو استكمال نظم الملكية الفكرية.

٦٥ - وتقوم منظمة الطيران المدني الدولي بدور رئيسي في وضع معايير عالمية وممارسات موصى بها للطيران المدني. وهي تساعد الحكومات على وضع التشريعات والسياسات الضرورية لحماية المستهلكين في مجال النقل الجوي، وذلك فيما يتعلق بموضوع مثل خصائص أسعار السفر، والحقائب، والمنع من ركوب الطائرات. وقد قامت المنظمة بوضع مدونة لقواعد السلوك لتنظيم وتشغيل نظم الحجز بالحاسوب. وإذا كانت المدونة موجهة في المقام الأول إلى الدول والموردين والمشتركيين في نظم الحجز بالحاسوب، فإن من بواعتها الأساسية الحرص على مصالح المستهلكين، وهي الآن محل استعراض يستهدف إجراء آلية تغييرات ضرورية بقصد إمكانية تطويرها إلى ترتيب دولي أكثر اتصافاً بالصيغة الرسمية. كما تستهدف سياسات منظمة الطيران المدني الدولي فيما يتعلق بفرض الضرائب على النقل الجوي الدولي مساعدة البلدان على توفير الحماية الكافية لسكانها بوصفهم مستهلكين.

٦٦ - وتعنى المنظمة العالمية للسياحة، التي دخلت في عام ١٩٧٧ في اتفاق للتعاون مع الأمم المتحدة، بمستهلك السلع والخدمات أثناء السفر، وفي الأماكن ذات الأهمية السياحية، وفي المرافق السياحية. وتشمل أنشطتها في الوقت الحاضر تحليل المعلومات الواردة من الحكومات بشأن تدابير الأمن والحماية وإعداد المعايير لوسائل النقل والإقامة التي يستخدمها المعوقون. وقد اتخذت الجمعية العامة للمنظمة قراراً بشأن الحماية الصحية لمستهلكي خدمات السفر (١٩٩٣) وقراراً بشأن فرص السياحة بالنسبة للمعوقين (١٩٩١). كذلك تضطلع منظمة السياحة العالمية ببرنامج يتعلق بنوعية الخدمات السياحية وستنتهي قريباً من إعداد تقرير بشأن الجوانب القانونية لحماية المستهلك في مجال السياحة. وهي تعتقد أن تقريرها القادم سوف يوفر أساساً لصياغة المبادئ التوجيهية المستهدفة في ذلك المجال.

#### دال - أنشطة المنظمات غير الحكومية

٦٧ - من الأهداف المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية تسهيل إنشاء منظمات مستقلة لمستهلكين تكون لها حرية عرض آرائها في عمليات صنع القرارات التي تؤثر على المستهلكين. وتختص المبادئ التوجيهية على تشجيع منظمات المستهلكين على مراقبة الممارسات الضارة مثل غش الأغذية، والادعاءات الباطلة أو المضللة في التسويق، وعمليات الاحتيال في الخدمات. كما ينبغي للحكومات أن تشجع المنظمات التجارية ومنظمات المستهلكين على وضع مدونات لقواعد التسويق والممارسات التجارية الأخرى بغية تأمين الحماية الكافية لمستهلكين. ولمنظمات المستهلكين دورها أيضاً في الإضطلاع ببرامج تثقيفية وإعلامية، لا سيما بالنسبة لذوي الدخل المنخفض.

٦٨ - ومن الأهداف الرئيسية لعمل المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين تعزيز نمو حركة قوية لمستهلكين وزيادة الحماية للناس في دورهم كمستهلكين. وتحقيقاً لهذه الغاية، تقدم المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين المساعدة لمنظمات المستهلكين المنشأة حديثاً في البلدان النامية. وتケفل الاستقلال للمنظمة قواعد صارمة للخصوصية - فالمنظمات التي تنضم إليها لابد أن تكون منظمات لا تستهدف الربح وغير تجارية ولا بد أن تعمل لمصلحة المستهلك دون غيرها.

٦٩ - وللمنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين مركز استشاري من الفئة الأولى لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي. وكما هو مذكور أعلاه، فإن تلك المنظمة تتعاون مع إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة بالأمانة العامة للأمم المتحدة في الجهود المبذولة لتشجيع تنفيذ المبادئ التوجيهية. وهي تشتهر أيضاً في شتى مبادرات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، واليونيسيف، والأونكتاد، واليونسكو، ومنظمة الصحة العالمية، ومنظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي. وفي عام ١٩٨٦، قبلت المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين في علاقات رسمية مع منظمة الصحة العالمية، التي تتعاون معها في برامج مختلفة إما بشكل مباشر أو من خلال الشبكات الدولية المتخصصة للمنظمات غير الحكومية. وترتبط هذه البرامج، في جملة أمور، بتنفيذ المدونة الدولية لتسويق بداول بين الأمم، ومكافحة ..

التدخين، وتشجيع مفهوم الأدوية الأساسية، ومراعاة المبادئ الأخلاقية في تسويق الأدوية، وضمان سلامة الأغذية. كما تشتهر المنظمة بنشاط في البرنامج الدولي لسلامة المواد الكيميائية وفي لجنة مدونة قوانين الأغذية سواءً في اللجنة نفسها أو في اللجان الإقليمية واللجان الموضوعية المتخصصة. ويوجد منذ عام 1991 اتفاق شراكة رسمي بين اليونسكو والمكتب الإقليمي للمنظمة في منطقة أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي يستهدف إدخال تشغيل المستهلكين في مدارس أمريكا اللاتينية. وفي مجال المعايير التقنية، يوجد اتصال بين المنظمة و 11 لجنة من لجان المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس واللجنة الإلكترونية التقنية الدولية، كما أنها تتمتع بمركز المراقب في اللجنة المعنية بسياسة المستهلكين التابعة للمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس. كذلك تتمتع المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين بمركز استشاري لدى مجلس أوروبا ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي وغيرهما من الهيئات الحكومية الدولية.

٧٠ - والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، وهي اتحاد للهيئات الوطنية المعنية بالمقاييس في نحو ٩٠ بلداً، تتمتع أيضاً بمركز استشاري من الفئة الأولى لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي. وتقدم المنظمة مساهماتها الأساسية إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي عن طريق اللجان الإقليمية، ومركز الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (الموئل)، وملتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة. وبالإضافة إلى ذلك، تتعاون المنظمة بنشاط مع منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، ومنظمة الأغذية والزراعة، ومجموعة "غات"، والوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومنظمة الطيران المدني الدولي، ومنظمة العمل الدولية، والمنظمة البحرية الدولية، والاتحاد الدولي للمواصلات السلكية واللاسلكية، والاتحاد البريدي العالمي، واليونسكو، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية لملكية الفكرية، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية، وهي تتعاون تعاوناً وثيقاً بشكل خاص مع لجنة مدونة قوانين الأغذية. وتشجع المنظمة وضع مقاييس دولية في جميع الميادين، باستثناء مقاييس الهندسة الكهربائية والإلكترونية التي هي من مسؤولية اللجنة الإلكترونية التقنية الدولية. وتشكل المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس مع اللجنة الإلكترونية التقنية الدولية أكبر منظومة غير حكومية في العالم للتعاون الصناعي والتكنولوجي على الصعيد الدولي. وهناك نحو ٤٥٠ منظمة دولية لها اتصال بالمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس. وبحلول عام 1991، أسرى عمل المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس مما يقرب من ٨٠٠٠ من المقاييس الدولية.

٧١ - وتقوم إحدى لجان مجلس المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، وهي اللجنة المعنية بالسياسات المتعلقة بالمستهلكين، بنقل احتياجات المستهلكين إلى الهيئات الأعضاء فيها أو إلى الهيئات التقنية حسب الاقتضاء، وذلك، في جملة أمور، في شكل قرارات وبيانات وأدلة، تناقش وتعتمد في الاجتماعات، لتقديمها فيما بعد إلى المجلس. وتعقد لجنة المجلس المعنية بالسياسة المتعلقة بالمستهلكين حلقات عمل سنوية لممثلي المستهلكين، والهيئات العامة، والشركات الصناعية، والخبراء، في محاضير مثل سلامة المنتجات، وإعلام المستهلكين، والتغليف، وحفظ الطاقة، وسلامة الأطفال، ومزايا المقاييس العالمية بالنسبة للمستهلكين.

٧٢ - ويكون التحالف التعاوني الدولي الذي له مركز استشاري من الفئة الأولى لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي من أكثر من ٢٠٠ من الحركات التعاونية الوطنية والدولية في حوالي ٨٠ بلداً. ويتعاون التحالف

مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، وصندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنثاجية، واللجان الأقليمية، ومنظمة العمل الدولية، ومنظمة الأغذية والزراعة، واليونسكو، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، والبنك الدولي. وللحالف لجنة معنية بالمستهلكين ترتكز على تنمية تعاونيات المستهلكين. وتحتفل اللجنة باليوم الدولي للمستهلكين في ١٥ آذار / مارس من كل سنة.

#### ثانيا - نطاق المبادئ التوجيهية في المستقبل

٧٣ - عندما اعتمدت الجمعية العامة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك منذ عشر سنوات مضت، كانت بذلك تعترف بأن حماية المستهلك لم يعد من الممكن النظر إليها نظرة محلية بحثة. على أن الحكومات الأعضاء لم تستطع أن تتبناها بالسرعة التي يتغير بها العالم. فالمسائل البيئية، وأزمة الديون العالمية واتساع الخدمات المالية، وأثر الإعلان ووسائل الإعلام على المعلومات المتاحة للمستهلكين - كل ذلك كان له أثر عميق على المستهلك. كذلك أثرت على المستهلك السرعة التي تتحول بها أنشطة الصناعة والإنتاج وشبكات التوزيع إلى أنشطة وشبكات عالمية. وفي الوقت الذي أخذت تتلاقي فيه وجهات النظر في المناقشات المتعلقة بالسياسات وتتحول فيه السوق الدولية إلى سوق أكثر عالمية، فإن أداة مثل المبادئ التوجيهية، التي تستهدف توفير معايير مقبولة عالميا، تصبح أكثر أهمية مما كانت عليه في أي وقت مضى.

٧٤ - وفي الوقت الذي كانت تجري فيه هذه التطورات، كان هناك إدراك متزايد لكون السياسات المتعلقة بالمستهلكين مسألة أساسية بالنسبة لسير العمل بطريقة فعالة في الاقتصادات السوقية الحديثة. فالواقع أن ما يحقق مصلحة المستهلك يحقق المصلحة الاقتصادية للبلدا أيضا. من حيث أنه يؤدي إلى النمو والمنافسة واتساع التجارة العالمية. وقد شددت حكومات البلدان النامية والبلدان المتقدمة النمو على السواء على أهمية المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك كإطار قام في داخله بوضع وتعزيز السياسات المتعلقة بالمستهلكين. فالقوة المعنوية لهذا التوافق الدولي للآراء قد حفزت البلدان إلى وضع التشريعات العامة ورفع السياسة المتعلقة بالمستهلكين إلى المستوى الدستوري.

٧٥ - وكما أشير إليه في التقرير السابق للأمين العام عن حماية المستهلك (E/1992/48)، الذي أعد قبل مؤتمر قمة الأرض الذي عقد في عام ١٩٩٢، فإن ثمة صلة قوية بين الإنتاج والاستهلاك والتصرف في السلع والخدمات والتنمية المستدامة. واعترافاً بالدور الهام لسلوك المستهلك، سواء في زيادة حدة المشاكل البيئية أو في التخفيف منها، اتسع نطاق الاهتمام التقليدي للمستهلك وهو "تكافؤ القيمة والسعر" ليشمل المسئولية عن البيئة.

٧٦ - على أنه يتبعن، لكي تكون خيارات المستهلكين خيارات سليمة، أن تتاح لهم المعلومات الدقيقة عن الأثر البيئي للسلع والخدمات التي يقومون بشرائها. وثمة في الوقت الحاضر نحو ٣٠ بلداً، تتركز في العالم المتقدم النمو، قامت بوضع نظم للبطاقات التي تلخص على المنتجات. وقد أثار ذلك عدداً من الشواغل في

البلدان النامية فيما ينبعق بالإنتاج والتجارة والآثار البيئية. وهناك حاجة إلى مزيد من الشفافية، وإلى استخدام البيانات العلمية، ومراقبة الظروف البيئية الخاصة للبلدان المنتجة، ونقل التكنولوجيا السليمة بيئياً، والتحليل الدقيق والمنهجي لدورات الحياة، ومشاركة المنتجين الأجانب في وضع المشاريع.

٧٧ - وليس كفاية المعلومات وإمكانية الاطمئنان إليها هي المشكلة الوحيدة بالنسبة للمستهلكين. فهم أيضاً مضطرون إلى التعامل مع مجموعة مختلفة من المطلب "الخضراء" التي قد تكون في كثير من الأحيان خطأة أو مضللة.

٧٨ - وفي العقد الذي انقضى منذ اعتماد المبادئ التوجيهية، خطرت مسألة الاستهلاك المستدام من الناحية البيئية خطوة واسعة إلى الأمام باعتماد جدول أعمال القرن ٢١، وعلى وجه الخصوص بالأهداف التي حددت في الفصل الرابع منه بشأن تغير أنماط الاستهلاك. وكان موضوعاً على لجنة التنمية المستدامة في دورتها الثالثة التي عقدت مؤخراً في نيويورك في نيسان/أبريل ١٩٩٤ تقرير للأمين العام بشأن تغير أنماط الاستهلاك (E/CN.٧/1995/١٣). وقد اعتمدت اللجنة فيما بعد برنامج عمل دعا، بين أمور أخرى، إلى توسيع المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك لتشمل مبادئ توجيهية لأنماط الاستهلاك المستدامة. ويمكن أن تشمل هذه المبادئ التوجيهية خططاً لنشر المعلومات والنصائح التي تم بحثها سليماً والمتعلقة بالتأثير البيئي للمنتجات الاستهلاكية، بما في ذلك مشاريع وضع البطاقات الإيكولوجية ومشاريع الملامح الإيكولوجية؛ وتشجيع التجارب البيئية المشتركة؛ والبرامج التثقيفية المتعلقة بالاستهلاك المستدام؛ والمعايير المتعلقة بالآدلة عاءات البيئية.

٧٩ - وتزايد طابع العالمية في الاقتصاد العالمي يفتح الأبواب أمام المستهلكين لإمكانيات جديدة، كما أنه يطرح عليهم مشاكل جديدة. ومع تزايد السرعة التي تتحرك بها رؤوس الأموال والسلع والخدمات عبر الحدود، فإن الأمر يتضمن اتخاذ تدابير جديدة لتوفير المعلومات الكافية للمستهلكين وحمايتهم في مجالات مثل تدفقات البيانات، والمعلومات عبر الحدود، وبيع الخدمات المالية عبر الحدود، والمعايير المتعلقة بالأغذية والمنتجات، والإعلان. وقد أصبح من المتعين بعد الاتفاق الذي انتهت إليه جولة أوروغواي أن يتم تطوير المعايير الداخلية فيما يتعلق بالملكية الفكرية وبمعايير الأغذية والمنتجات لتتلاءم مع المعايير الدولية. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه حيث لا تتوافر السياسات الفعالة فيما يتعلق بالمنافسة، وحيث لا تنفذ هذه السياسات، فإن المكاسب الاقتصادية التي تتحقق من زيادة المنافسة على الصعيدين الوطني والدولي لا تحول دائماً إلى فوائد ذات معنى بالنسبة للمستهلكين الذين قد يواجهون عندئذ خيارات أقل بأسعار أعلى.

٨٠ - ولا ينبغي أن ينظر إلى المبادئ التوجيهية على أنها وثيقة جامدة. الواقع أن عدة حكومات، في إجابتها على الاستبيان، أشارت إلى أنه ينبغي التسليم بدور مدونات قواعد السلوك والأشكال الطوعية من التنظيم في حل مشاكل المستهلكين. وإذا كانت المبادئ التوجيهية تسلم بدور للتنظيم الذاتي، فإنها لا تضع معايير للكيفية التي يمكن بها للصناعة والمستهلكين والحكومات العمل معاً لتحقيق أفضل النتائج. ولذلك يلزم التسليم بأهمية المنافسة على الصعيدين الوطني والدولي كوسيلة لحماية مصالح المستهلكين. وقد اقترح إضافة نص بهذا المعنى تحت الجزء المعنون "تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين".

وأخيراً فتد تقدمت مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بعدد من الاقتراحات بالتوسيع في المبادئ التوجيهية (انظر الفرع أولاً (جيم) أعلاه).

٨١ - والأمانة العامة للأمم المتحدة على استعداد لمواصلة مساعدة الحكومات في تنفيذ المبادئ التوجيهية ولدراسة المجالات الأخرى التي تعرب عن الحاجة إلى توسيع المبادئ التوجيهية فيها. فمن المتوقع، على سبيل المثال، أن يتم تطوير المبادئ التوجيهية فيما يتعلق بأنماط الاستهلاك المستدامة من خلال آلية لجنة التنمية المستدامة. وقد يود المجلس أن ينظر فيما إذا كان من المنفي أيضاً وضع مبادئ توجيهية موسعة في مجال الخدمات، بما فيها الخدمات المالية، ووضع مدونات لقواعد السلوك بالنسبة لجسم المنازعات المتعلقة بحماية المستهلك.

٨٢ - وقد تزايد الطلب على منظومة الأمم المتحدة لمساعدة الحكومات في تنفيذ المبادئ التوجيهية. فقد وردت من حكومات كثيرة طلبات بتنظيم حلقات دراسية إقليمية، وخدمات تدريبية واستشارية، وبرامج تثقيفية وإعلامية تستند إلى المبادئ التوجيهية.

٨٣ - والأمانة العامة للأمم المتحدة على استعداد لتنظيم حلقات دراسية إقليمية لأوروبا الشرقية وأفريقيا. وهي تخطط لعقد حلقة دراسية إقليمية بشأن حماية المستهلك في أفريقيا في وقت لاحق من هذا العام، وذلك بالتعاون مع اللجنة الأوروبية والمنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين. ويمكن القيام بمثل ذلك بالنسبة للاقتصادات، التي تمر بمرحلة الانتقال، إذا ما توافر التمويل الكافي.

٨٤ - ولما كان قد انتقضى الآن عقد منذ اعتماد المبادئ التوجيهية فقد آن الآوان لإعداد حساب ختامي عن هذه الفترة. وتح خطط إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة لنشر دراسة استقصائية عن حماية المستهلك في العالم استناداً إلى المعلومات المقدمة من الحكومات (انظر الاستبيان الوارد في المرفق الثاني).

٨٥ - وليس هناك شك في أن المبادئ التوجيهية كانت لها، وما زالت لها، قوة معنوية وأثر معياري في جميع أنحاء العالم بالنسبة لتحقيق نوعية حياة المستهلكين في عالم يزداد ترابطاً. وقد تود الحكومات الأعضاء أن تنظر إلى الذكرى السنوية العاشرة كفرصة لتنقيح المبادئ التوجيهية وإحكامها، وكحافر لزيادة التعاون الدولي في حماية المستهلك.

#### الحواشي

(١) منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع E.91.IV.40

(٢) تقرير مؤتمر الأمم المتحدة المعنى بالمياه، مار دل بلاتا، ٢٥-١٤ آذار/مارس ١٩٧٧  
ـ منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع E.77.II.A.12)، الفصل الأول.

## المرفق الأول

### مبادئ توجيهية لحماية المستهلك<sup>(١)</sup>

#### أولاً - الأهداف

١ - مراقبة لمصالح واحتياجات المستهلكين في جميع البلدان، ولاسيما المستهلكين في البلدان النامية؛ واعترافاً بأن المستهلكين غالباً ما يعانون من تفاوت من حيث الأحوال الاقتصادية والمستويات التعليمية والقدرة على المساومة؛ ومراقبة لضرورة تتمتع المستهلك بحق الحصول على منتجات غير خطيرة، وكذلك أهمية تشجيع التنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمنصفة والقادرة على الاستمرار، ترمي هذه المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (أ) مساعدة البلدان على تحقيق أو مواصلة توفير الحماية الكافية لسكانها بوصفهم مستهلكين؛
- (ب) تمكين السبيل أمام أنماط الإنتاج والتوزيع التي تلبي احتياجات المستهلكين ورغباتهم؛
- (ج) تشجيع المستويات الرفيعة لآداب السلوك للمشغلي بإنتاج السلع والخدمات وتوزيعها على المستهلكين؛
- (د) مساعدة البلدان على الحد من الممارسات التجارية المسيئة التي يتبعها أي من المؤسسات العاملة على الصعيدين الوطني والدولي والتي تؤثر على المستهلكين تأثيراً ضاراً؛
- (هـ) تيسير قيام جمعيات مستهلكين مستقلة؛
- (و) تعزيز التعاون الدولي في ميدان حماية المستهلك؛
- (ز) تشجيع تطوير أوضاع في الأسواق توفر للمستهلكين مجالات أكثر للاختيار وبأسعار أدنى.

#### ثانياً - المبادئ العامة

٢ - ينبغي أن تقوم الحكومات بوضع أو تعزيز أو مواصلة اتباع سياسة لتوفير حماية قوية للمستهلك، مع مراعاة المبادئ التوجيهية الواردة أدناه. وعلى كل حكومة، في معرض قيامها بذلك، أن تحدد أولوياتها

(١) قرار الجمعية العامة ٣٩/٢٤٨، المرفق.

من أجل حماية المستهلكين، ووفقاً لظروف البلد الاقتصادية والاجتماعية، ولاحتياجات سكانه، مع مراعاة تكاليف التدابير المنترحة وفوائدها.

٣ - أما الاحتياجات المشروعة التي ترمي المبادئ التوجيهية إلى تلبيتها فهي التالية:

- (أ) حماية المستهلكين مما يشكل أخطاراً على صحتهم وسلامتهم؛
- (ب) تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين؛
- (ج)وصول المستهلكين إلى المعلومات الواجبة التي تمكّنهم من الاختيار عن اطلاع وفقاً لرغبات واحتياجات كل منه؛

- (د) تثقيف المستهلكين؛
- (هـ) توادر وسائل فعالة لتعويض المستهلكين؛
- (و) حرية تشكيل جمعيات أو منظمات للمستهلكين وغير ذلك من التنظيمات ذات الصلة، وإتاحة الفرصة لها لكي تعبّر عن آرائها في عمليات اتخاذ القرارات التي تمس المستهلكين.

٤ - ينبغي أن توفر الحكومات أو تواصل توفير الهياكل الأساسية الملائمة لوضع السياسات المتعلقة بحماية المستهلك وتنفيذها ورصدها. وينبغي إيلاء عناية خاصة لكتفالة تنفيذ التدابير الموضوعة لحماية المستهلك لما فيه منفعة جميع قطاعات السكان، ولاسيما سكان الريف.

٥ - ينبغي أن تتمثل جميع المؤسسات للقوانين والأنظمة ذات الصلة في البلدان التي تعمل فيها. وينبغي أيضاً أن تقتيد بالأحكام المناسبة في المعايير الدولية لحماية المستهلك التي وافقت عليها السلطات المختصة في البلد المعنى. (وينبغي، فيما يلي، النظر إلى أية إشارات إلى المعايير الدولية في هذه المبادئ التوجيهية من خلال سياق هذه الفقرة).

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

### ثالثا - المبادئ التوجيهية

٧ - ينبغي أن تطبق المبادئ التوجيهية التالية على السلع والخدمات المنتجة محلياً والمستوردة على حد سواء.

٨ - ينبغي، لدى تطبيق أية إجراءات أو أنظمة لحماية المستهلك، إيلاء الاعتبار الواجب لضمان عدم تحولها إلى حواجز تقف أمام التجارة الدولية وكونها متماشية مع الالتزامات التجارية الدولية.

#### **ألف - السلامة المادية**

٩ - ينبغي أن تعتمد الحكومات، أو أن تشجع اعتماد تدابير مناسبة، بما في ذلك النظم القانونية، وأنظمة السلامة، والمعايير الودلنية أو الدولية، والمعايير الطوعية والاحتفاظ بسجلات للسلامة، وذلك لضمان أن تكون المنتجات مأمومة سواء بالنسبة للاستعمال في الغرض الذي صنعت من أجله أو في غرض آخر يتوقع عادة استخدامها فيه.

١٠ - ينبغي أن تكفل السياسات المناسبة أن تكون السلع التي ينتجهما الصانعون مأمومة سواء بالنسبة للاستعمال في الغرض الذي صنعت من أجله أو في أي عرض آخر يتوقع عادة استخدامها فيه. وينبغي أن يكفل المسؤولون عن جلب السلع إلى السوق، ولا سيما الموردين والمصدرين والمستوردين وتجار التجزئة وأمثالهم (ويشار إليهم فيما يلي باسم الموزعين)، أن هذه السلع لم تصبح، أثناء وجودها لديهم، غير مأمومة بسبب المناولة أو التخزين على نحو غير سليم وأنها لم تصبح، أثناء وجودها لديهم، خطرة بسبب المناولة أو التخزين على نحو غير سليم، وينبغي تزويذ المستهلكين بالتعليمات الخاصة بالطريقة الصحيحة لاستعمال السلع، وإعدمهم بأية مخاطر ينطوي عليها الاستعمال المقصود أو الاستعمال المتوقع عادة. وينبغي إبلاغ المعلومات الحيوية المتعلقة بالسلامة إلى المستهلكين عن طريق استخدام رموز مفهومة دولياً كلما أمكن.

١١ - ينبغي أن تكفل السياسات المناسبة قيام الصانعين أو الموزعين، إذا تبيهوا بعد إنزال المنتجات إلى السوق إلى وجود مخادر لم تكن منتظرة، بإخطار السلطات ذات العلاقة، وقيامهم، حسب الاقتضاء، بإخطار الجمهور دونما إبطاء، وينبغي أن تنظر الحكومات أيضاً في الطرق الكفيلة بإعلام المستهلكين على النحو الملائم بهذه المخاطر.

١٢ - ينبغي أن تعتمد الحكومات، عند الاقتضاء، سياسات تقضي في حالة اتضاح عيب خطير بأحد المنتجات، وأو في حالة تشكيله لمصدر خطر جسيم وشديد حتى إذا استعمل استعمالاً سليماً، بإلزام الصانعين وأو الموزعين بأن يسحبوه ويغيروه أو يعدلوه أو يستعيضوا عنه بمنتج آخر؛ وإذا تعذر القيام بذلك في غضون فترة معقولة من الزمن ينبغي تعويض المستهلك تعويضاً مناسباً.

**باء - تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين**

١٣ - ينبغي أن تنشد السياسات الحكومية تمكين المستهلكين من الحصول على الفائدة المثلثة من مواردهم الاقتصادية، كما ينبغي أن تنشد تحقيق أهداف المعايير المرضية للإنتاج والأداء، وطرق التوزيع الملائمة، والممارسات التجارية العادلة، والتسويق الذي يوفر معلومات عن السلع، والحماية الفعالة من الممارسات التي يمكن أن تكون لها آثار ضارة بالمصالح الاقتصادية للمستهلكين وبممارسة الاختيار في السوق.

١٤ - ينبغي أن تخضع الحكومات جهودها لمنع الممارسات التي تضر بالمصالح الاقتصادية للمستهلكين، وذلك عن طريق كفالة امتثال الصانعين والموزعين وغيرهم من المشتركين في توفير السلع والخدمات للقوانين المرعية والمعايير الإلزامية. وينبغي تشجيع منظمات المستهلكين على رصد الممارسات الضارة، من قبيل غش الأغذية والادعاءات الكاذبة أو المضللة في مجال التسويق والاحتيال في تقديم الخدمات.

١٥ - ينبغي أن تخضع الحكومات أو تعزز أو تواصل، حسب مقتضى الحال، التدابير المتعلقة بمكافحة الممارسات التجارية التقييدية وغيرها من الممارسات التجارية المسيئة التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلكين، بما في ذلك الوسائل الالزمة لتنفيذ مثل هذه التدابير، وفي هذا الصدد، ينبغي أن تسترشد الحكومات بالتزامها بمجموعة المبادئ والقواعد المنصنة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية التي اعتمدتها الجمعية العامة في القرار ٦٣/٣٥ المؤرخ في ٥ كانون الأول/ديسمبر ١٩٨٠.

١٦ - ينبغي أن تعتمد الحكومات أو تواصل السياسات التي توضح مسؤولية المنتج فيما يتعلق بضمان تلبية السلع للقدر المعقول من مقتضيات المثانة والنفع والعنوان وللاءاتها للفرض الذي صنعت من أجله، وتتأكد البائع من الوفاء بهذه المتطلبات. وينبغي تطبيق سياسات مماثلة في مجال توفير الخدمات.

١٧ - ينبغي أن تشجع الحكومات المنافسة النزيهة والفعالة كي يتاح للمستهلكين أكبر نطاق من الاختيار بين المنتجات والخدمات بأدنى تكلفة.

١٨ - ينبغي أن تحرص الحكومات، عند الاقتضاء، على أن يضمن الصانعون و/أو تجار التجزئة توافر خدمات ما بعد البيع وقطع الغيار على نحو يمكن العول عليه.

١٩ - ينبغي حماية المستهلكين من التجاوزات التعاقدية، مثل العقود التمهيدية التي تكون في صالح جانب واحد، واستبعاد الحقوق الأساسية في العقود، والمغالاة في شروط الائتمان من جانب الباائعين.

٢٠ - ينبغي أن تسترشد الممارسات الترويجية في مجال التسويق وممارسات البيع بمبدأ المعاملة المنصفة للمستهلكين وأن تفي بالمتطلبات القانونية. ويقتضي ذلك توفير المعلومات الازمة لتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات عن اطلاع وبصورة مستقلة، فضلاً عن اتخاذ التدابير الازمة لضمان دقة المعلومات المقدمة.

٢١ - ينبغي أن تشجع الحكومات جميع المعنيين على المشاركة في التدفق الحر للمعلومات الصحيحة عن السلع الاستهلاكية من جميع جوانبها.

٢٢ - ينبغي أن تشجع الحكومات، في إطارها الوطنية، قيام قطاع الأعمال التجارية، بالتعاون مع منظمات المستهلكين بوضع وتنفيذ مدونات لقواعد ممارسات التسويق والممارسات التجارية الأخرى، وذلك لضمان الحماية الكافية للمستهلك. ويمكن أيضاً أن يشترك قطاع الأعمال التجارية ومنظمات المستهلكين والأطراف المهمة الأخرى في وضع اتفاقيات طوعية. وينبغي أن تحاط هذه المدونات بقدر واف من الدعاية والتعریف.

٢٣ - ينبغي أن تستعرض الحكومات بانتظام التشريعات المتعلقة بالموازين والمقاييس وأن تقيم كفاية الآلية الازمة لتنفيذ تلك التشريعات.

#### جيم - معايير لسلامة وجودة السلع الاستهلاكية والخدمات

٤ - ينبغي أن تقوم الحكومات، حسب الاقتضاء، بوضع أو تشجيع وضع وتنفيذ المعايير، الطوعية وغيرها، على الصعيدين الوطني والدولي لضمان سلامة وجودة السلع والخدمات، مع الإعلان بشكل مناسب عن هذه المعايير. وينبغي من وقت لآخر استعراض المعايير والقواعد الوطنية الموضوعة لسلامة وجودة المنتجات من أجل «سمان مطابقتها، كلما أمكن ذلك، للمعايير الدولية المقبولة عموماً.

٢٥ - حيثما يحرر تطبيق معيار أدنى من المعيار الدولي المقبول عموماً بسبب ظروف اقتصادية محلية، ينبغي بذلك كل الجهود الممكنة لرفع مستوى هذا المعيار بأسرع ما يمكن.

٢٦ - ينبغي أن تشجع الحكومات وتضمن توافر المرافق الازمة لاختبار واعتماد سلامة وجودة وأداء السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية.

#### DAL - مرافق توزيع السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية

٢٧ - ينبغي أن تنظر الحكومات، حيثما كان ذلك مناسباً، فيما يلي:

(أ) اعتماد أو اتباع سياسات تضمن كناءة توزيع السلع والخدمات للمستهلكين. وينبغي النظر عند الاقتضاء في سياسات محددة من أجل ضمان توزيع السلع والخدمات الأساسية حيثما يكون هذا التوزيع مهدداً بالخطر، على نحو ما يمكن أن يكون عليه الحال في المناطق الريفية بصورة خاصة. ويمكن أن تشمل هذه السياسات لمساعدة على إنشاء مرافق ملائمة للتخزين والبيع بالتجزئة في المراكز الريفية، وحوافر لجهود المساعدة الذاتية التي يبذلها المستهلكون، وتحسين مراقبة الشروط التي تقدم بموجبها السلع والخدمات الأساسية في المناطق الريفية:

(ب) تشجيع إنشاء تعاونيات المستهلكين والأنشطة التجارية المتعلقة بها وتوفير المعلومات المتعلقة بها، وبخاصة في المناطق الريفية.

#### هـ - تدابير تمكّن المستهلكين من الحصول على تعويض

٢٨ - ينبع أن تضع الحكومات تدابير قانونية وإدارية، أو أن تواصل العمل بها، لتمكّن المستهلكين أو المنظمات ذات العلاقة، حسب الاقتضاء، من الحصول على تعويض عن طريق إجراءات رسمية أو غير رسمية تكون سريعة ومنصفة ورخيصة التكاليف وميسرة. وينبغي أن تأخذ هذه الإجراءات في الاعتبار حاجات المستهلكين من ذوي الدخل المنخفض.

٢٩ - ينبع أن تشجع الحكومات جميع المؤسسات على حل منازعات المستهلكين بطريقة عادلة وسريعة وغير رسمية مع إنشاء آليات طوعية، تشمل على الخدمات الاستشارية والإجراءات غير الرسمية لمعالجة الشكاوى، يمكنها تقديم المساعدة للمستهلكين.

٣٠ - ينبع أن توفر للمستهلكين المعلومات المتعلقة بإجراءات التعويض وغيرها من إجراءات حل المنازعات.

#### وأـ - برامج التثقيف والإعلام

٣١ - ينبع أن تضع الحكومات، أو أن تشجع وضع، برامج عامة للتوعية وإعلام المستهلكين، مراعية التقاليد الثقافية للثبات المعنية من الناس. وينبغي أن يكون الهدف من هذه البرامج هو تمكّن أفراد الشعب من التصرف كمستهلكين حصيفين، قادرين على اختيار السلع والخدمات اختياراً واعياً ومدركون لحقوقهم ومسؤولياتهم، وينبغي، عند وضع هذه البرامج، توجيه عناية خاصة لحاجات المستهلكين المحروميين في المناطق الريفية والحضرية على السواء، بمن فيهم المستهلكون ذوي الدخل المنخفض أو الذين تتدنى لديهم مستويات الإلام باقراءة والكتابة أو الأميون.

٢٢ - ينبغي أن يصبح تثقيف المستهلك، عند الاقتضاء، جزءاً لا يتجزأ من المنهج الأساسي لنظام التعليم، ويفضل أن يشكل متصلاً في مواضيع التعليم الحالية.

٢٣ - ينبغي أن تشمل برامج تثقيف وإعلام المستهلكين الجوانب الهامة لحماية المستهلك، وهي كما يلي:

(أ) الصحة والتغذية والوقاية من الأمراض التي تنقلها الأغذية وغضن الأغذية؛

(ب) مخاطر المنتجات؛

(ج) وضع ملصقات على المنتجات لتعريفها؛

(د) التشريعات ذات الصلة وكيفية الحصول على التعويض، والوكالات والمنظمات المعنية بحماية المستهلك؛

(هـ) معلومات عن الأوزان والمقاييس، والأسعار، والتوعية، وشروط الائتمان، ومدى توافر الضروريات الأساسية؛

(و) حسب الاقتضاء، التلوث والبيئة.

٢٤ - ينبغي أن تتعنى الحكومات منظمات المستهلكين والجماعات المهمة الأخرى، بما في ذلك، وسائل الإعلام، على الأضطلاع ببرامج تثقيفية وإعلامية، ولا سيما لمنفعة فئات المستهلكين ذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية والحضارية.

٢٥ - ينبغي أن يسلط قطاع الأعمال التجارية، كلما كان ذلك ملائماً، برامج طرح الحقائق وعيارها من البرامج المتصلة بتوعية وإعلام المستهلكين، أو أن يشارك فيها.

٢٦ - ينبغي أن تنضم الحكومات، حسب الاقتضاء، واسعة في اعتبارها ضرورة الوصول إلى المستهلكين الريفيين والمستهلكين الأميين، بوضع أو تشجيع وضع برامج لإعلام المستهلكين في وسائل الإعلام الجماهيرية.

٢٧ - ينبغي أن تنظم الحكومات أو تشجع، حسب الاقتضاء، البرامج التدريبية للمربيين وللإعلاميين المهنيين وللذين يقدمون النصائح للمستهلكين في وسائل الإعلام، لتمكينهم من المشاركة في تنفيذ برامج إعلامية وتثقيفية للمستهلكين.

#### دأي - تدابير تتصل ب المجالات محددة

٤٨ - حرصا على تعزيز مصالح المستهلكين، ولاسيما في البلدان النامية، ينبغي أن تعطي الحكومات الأولوية، عند الاقتضاء، للمجالات التي تشكل المحور الأساسي لصحة المستهلكين، مثل الأغذية والمياه والمستحضرات الصيدلانية. وينبغي اعتماد أو اتباع سياسات لمراقبة جودة المنتجات وتوفير مراقب كافية ومأمونة للتوزيع، والأخذ بالمعايير الدولية الموحدة في تعريف السلع وفي المعلومات المقدمة عنها، وكذلك لوضع برامج تثقيفية وبحثية في هذه المجالات، وينبغي وضع مبادئ توجيهية حكومية في المجالات المحددة ضمن إطار أحكام هذه الوثيقة.

٤٩ - الأغذية - ينبع أن تأخذ الحكومات في الاعتبار عند صياغة سياساتها وخططها الوطنية فيما يتعلق بالأغذية حاجة جميع المستهلكين إلى الأمن الغذائي وأن تدعم، بل وأن تعتمد إلى أقصى حد ممكن، المعايير الواردة في مدونة قوانين الأغذية لمنظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية، أو في حالة عدم وجودها، غيرها من المعايير الغذائية الدولية المقبولة عموما. وينبغي أن تواصل الحكومات العمل بالتدابير الموضوعة لسلامة الأغذية أو تطوير أو تحسين هذه التدابير، بما في ذلك، في جملة أمور، معايير السلامة ومستويات الأغذية والاحتياجات التغذوية، وإيجاد آليات فعالة للرصد والفحص والتقييم.

٤٠ - المياه - ينبع أن تقوم الحكومات، في إطار الغايات والأهداف المحددة للعقد الدولي لتوفير مياه الشرب والمرافق الصحية، بوضع سياسات وطنية لتحسين امدادات وتوزيع ونوعية مياه الشرب أو مواصلة العمل بهذه السياسات أو تعزيزها، وينبغي إيلاء الاعتبار الواجب لاختيار المستويات الملائمة من الخدمة والجودة والتكنولوجيا وللحاجة إلى برامج تثقيفية ولأهمية مشاركة المجتمعات المحلية.

٤١ - المستحضرات الصيدلانية - ينبع أن تضع الحكومات أو تبني المستويات والشروط الملائمة والأجهزة التنظيمية المناسبة لضمان الجودة والاستعمال الملائم للمستحضرات الصيدلانية، عن طريق سياسات وطنية متكاملة في مجال العقاقير يمكن أن تتناول، في جملة أمور، الشراء، والتوزيع، والإنتاج، وترتيبيات الترخيص، ونظم التسجيل، وتوافر المعلومات الموثوقة عن المستحضرات الصيدلانية. وينبغي أن تأخذ الحكومات في الاعتبار الخاص، عند قيامها بذلك، أعمال ووصيات منظمة الصحة العالمية بشأن المستحضرات الصيدلانية. وفيما يتعلق بالمنتجات ذات الصلة، ينبع تشجيع الأخذ بنظام اعتماد جودة المستحضرات الصيدلانية المتداولة في التجارة الدولية الذي وضعه منظمة الصحة العالمية وغيره من نظم المعلومات الدولية عن المستحضرات الصيدلانية، وينبغي كذلك اتخاذ تدابير، حسب الاقتضاء، لتشجيع استخدام الأسماء الدولية التي ليست محل ملكية لعقاقير مع الاستعانة بالعمل الذي قامت به منظمة الصحة العالمية في هذا الصدد.

٤٢ - وبالإضافة إلى مجالات الأولوية المشار إليها أعلاه، ينبع أن تعتمد الحكومات تدابير ملائمة في المجالات الأخرى، مثل مبيدات الآفات والمواد الكيميائية فيما يتعلق، حسب الاقتضاء، باستخدامها وإنتجها

وتخزينها، مع مراعاة المعلومات الصحية والبيئية ذات الصلة التي يجوز للحكومات أن تشرط على المنتجين توفيرها وإدراجها في ملصقات تعريف المنتجات.

#### رابعا - التعاون الدولي

٤٣ - ينبغي أن تقوم الحكومات، وخاصة في سياق إقليمي أو دون إقليمي، بما يلي:

(أ) استحداث أو استعراض أو مواصلة أو تعزيز الآليات، حسب الاقتضاء، لتبادل المعلومات المتعلقة بالسياسات والتدابير الوطنية في ميدان حماية المستهلك:

(ب) التعاون أو تشجيع التعاون في تنفيذ سياسات حماية المستهلك لتحقيق قدر أكبر من النتائج في إطار الموارد الموجودة. ومن الأمثلة الممكن إيرادها لهذا التعاون التأزر في انشاء مرافق الاختبار أو الاشتراك في استخدامها، والإجراءات المشتركة للاختبار، وتبادل برامج إعلام وتنقيف المستهلكين، وبرامج التدريب المشتركة، والاشتراك في وضع الأنظمة:

(ج) التعاون لتحسين الشروط التي تقدم بموجبها السلع الأساسية إلى المستهلكين، مع المراعاة الواجبة للسعر والتوعية. ويمكن لهذا التعاون أن يتضمن الاشتراك في شراء السلع الأساسية، وتبادل المعلومات بشأن إمكانيات الشراء المختلفة، وعقد اتفاقيات بشأن المواصفات الإقليمية للمنتجات.

٤٤ - ينبغي أن تقم الحكومات أو تعزز الصلات الإعلامية المتعلقة بالمنتجات التي تم حظرها أو سحبها أو تقييد استخدامها إلى حد بالغ، من أجل تمكين البلدان المستوردة الأخرى من حماية نفسها من الآثار الضارة لهذه المنتجات على نحو ملائم.

٤٥ - ينبغي أن تعمل الحكومات على ضمان عدم تراوح نوعية المنتجات والمعلومات المتعلقة بها من بلد إلى آخر، على نحو تكون له آثار ضارة بالمستهلكين.

٤٦ - ينبغي أن تعمل الحكومات على ضمان تنفيذ سياسات وتدابير حماية المستهلك مع المراعاة الواجبة لعدم تحول هذه السياسات والتدابير إلى حواجز تعرقل التجارة الدولية، وعلى ضمان تمشيها مع التزامات التجارة الدولية.

## المرفق الثاني

### استبيان

الغرض من هذا الاستبيان هو مساعدة الأمين العام في استكمال تقرير يقدم إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي مسنّعراضاً للتطورات التي جرت فيما يتعلق بسياسة حماية المستهلك في البلدان الأعضاء منذ عام ١٩٨٥، ويستعرض، على نحو أكثر تحديداً، الخطوات التي اتخذت لتنفيذ قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي ٨٥/١٩٩٠. وكان هذا القرار يحث جميع الحكومات على مواصلة جهودها لتنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك التي اعتمدتها الجمعية العامة في عام ١٩٨٥، والتعاون على الوجه المناسب في الجهود المشتركة، المبذولة لحماية المستهلكين. وقد أرفقت بهذا الاستبيان نسخة من المبادئ التوجيهية ونسخة من القرار ٨٥/١٩٩٠.

### الف - استخدام المبادئ التوجيهية والوعي بها منذ عام ١٩٨٥

#### الوعي

١ - ما مدى وعي المسؤولين الحكوميين المعنيين بسياسات المستهلكين بالمبادئ التوجيهية؟ يرجى وصف الخطوات التي اتخذت لزيادة التعريف بوجود المبادئ التوجيهية وبمحتوياتها بين المسؤولين الحكوميين ودوائر الأعمال ومؤسسات المستهلكين والجمهور بوجه عام. وكبديل لذلك، يرجى بيان ما إذا كانت المبادئ التوجيهية غير معروفة حتى هذا التاريخ.

#### الخبرات

٢ - يرجى وصف أية خبرات في بلدكم (سواء لدى الوكالات الحكومية أو لدى المنظمات غير الحكومية) في استخدام المبادئ التوجيهية في وضع السياسة المتعلقة بالمستهلكين (كحافر، مثلاً، إلى العمل، أو كبيان للمبادئ التي يمكن على أساسها تقييم السياسات). وإذا لم تكن المبادئ التوجيهية قد استخدمت في بلدكم، فيرجى بيان ذلك.

#### التعاون الإقليمي

٣ - يرجى وصف أية أمثلة للتعاون الإقليمي أو دون الإقليمي القائم أو المخطط له في مجال سياسة المستهلكين، مثل تبادل المعلومات، ووضع معايير سلامة المنتجات، وإجراءات الاختبار، والمشاركة في المحافل الدولية التي تؤثر على المستهلكين (بما في ذلك التجارة والبيئة). يرجى بيان المحافل الدولية/الإقليمية/دون الإقليمية التي تشاركون فيها. (ت رد أمثلة لأنواع الأنشطة الأخرى في الفرع رابعاً من المبادئ التوجيهية). وماذا كانت النتيجة؟

#### التوصيات

٤ - هل لديكم أية توصيات فيما يتعلق بالأنشطة الدولية التي يمكن الاضطلاع بها مستقبلا لمساعدة الحكومات في حماية المستهلكين في بلدانها؟ ما هي الاحتياجات المحددة لبلدكم، إن وجدت، فيما يتعلق بالمساعدة؟

#### إقامة الهيأكل الأساسية وتعزيزها

٥ - يرجى تقديم عرض موجز للتطورات الأخيرة التي وقعت في بلدكم فيما يتعلق بالهيأكل الأساسية الخاصة بوضع سياسات حماية المستهلك وتنفيذ هذه السياسات ورصدتها (انظر الفرع ثانيا من المبادئ التوجيهية).

#### باً - حماية المستهلك في بلدكم والمبادئ التوجيهية

٦ - يرجى تقديم عرض موجز لحالة حماية المستهلك في بلدكم، سواء من ناحية التشريعات أو من ناحية السياسات الإدارية. ويرجى بالنسبة لكل إجابة:

١١ - وصف القوانين والسياسات المتصلة بموضوع كل سؤال وتقديم قائمة بها (مع بيان التواريف والأرقام المرجعية في حالة انطباق ذلك):

١٢ - وصف الإدارة الحكومية التي أُنطقت بها مسؤولية إنفاذ القانون أو السياسة في كل مجال.

ويجب أن تنظم الإجابة على هذا السؤال تحت العناوين التالية (وهي مأخوذة من الفرع ثالثا من المبادئ التوجيهية):

أ - السلامة المادية (المبادئ التوجيهية، الفقرات ٩ - ١٢). يرجى توجيه عنابة خاصة إلى مايلي:

- النظم السارية فيما يتعلق بالتفتيش على جودة الأغذية والمنتجات المحلية والمستوردة ورصدها.

- النظم/القوانين التي تنص على وضع معايير لسلامة المنتجات والأغذية ورصد هذه المعايير.

- النظم/القوانين التي تنص على أن تكون المنتجات مأمونة بالنسبة للمستهلكين المقصودين أو بالنسبة لمن يستهلكونها عادة.

- النظم/القوانين التي تكفل السحب (الاستدعاء) الفعال للأغذية والمنتجات التي يتبيّن خطرها (بما في ذلك الاستدعاء الإجباري/الاختياري، وحظر المنتجات واستخدام المبادئ التوجيهية/مدونات قواعد الممارسة فيما يتعلق بعمليات الاستدعاء).
- ب - تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين (المبادئ التوجيهية، الفقرات ١٣ - ٤٣). يرجى توجيه عناية خاصة إلى السياسات المتعلقة بما يلي:
- تشجيع المنافسة العادلة والفعالة (يرجى تفصيل العناصر الأساسية للقانون والممارسة في هذا المجال):
  - النظم/القوانين التي تحكم الممارسات التجارية الاستغلالية (مثل تحديد الأسعار/العقود التي تفرض شروطها على طرف واحد):
  - تنظيم الإعلان ووضع البطاقات وغير ذلك من الممارسات التسويقية:
  - النظم/القوانين التي تنظم أوزان وقياسات الأغذية والمنتجات.
- ج - مرافق توزيع السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية (المبادئ التوجيهية، الفقرة ٢٧). السياسات المعتمدة فيما يتعلق بالمناطق الريفية مسألة ذات أهمية خاصة هنا. وعلى سبيل المثال، هل تقدم الخدمات الأساسية (المياه، الغاز، إلخ.) التي تتاح للمستهلكين بنفس الأسعار في المناطق الريفية وفي المدن؟
- د - التد بير التي تمكّن المستهلكين من الحصول على تعويض (المبادئ التوجيهية، الفقرات ٢٨ - ٣٠). ويشمل ذلك التدابير الإلزامية، مثل محاكم المطالب الصغيرة، والمشاريع الاختيارية مثل عمليات التوفيق أو التحكيم التي تتم برعاية الصناعة أو المستهلكين. ومن المهم هنا أيضا ذكر الآليات المحددة لرفع القضايا الجماعية أو التمثيلية.
- ه - برامج التثقيف والإعلام (المبادئ التوجيهية، الفقرات ٣ (و) و ٣١ - ٣٧). يرجى توجيه عناية خاصة إلى ما يلي:
- هل توجد في هذا المجال برامج ترعاها الحكومة؟ يرجى الاهتمام بالتمييز بين البرامج الخاصة بالمدارس والبرامج الخاصة بالمجتمع المحلي عموماً واحتياجات...

المستهلكين من أفراد الفئات المحرومة؛ وأدوار دوائر الأعمال ووسائل الإعلام ومنظمات المستهلكين.

- هل تقوم حكومتكم بدعم وتشجيع منظمات المستهلكين؟ وإذا كان الأمر كذلك، يرجى إعطاء بعض الأمثلة.

- يرجى تقديم عرض موجز للآليات والأدوار التي تتيح تمثيل المستهلكين في هيئات اتخاذ القرارات والهيئات الاستشارية (مثل جماعات المنتفعين بالخدمات الأساسية، واللجان الاستشارية التجارية والاقتصادية على الصعيد الوطني أو الصعيد الدولي). هل قامت حكومتكم بتقديم مساعدة مالية أو أية مساعدة أخرى لدعم مشاركة جماعات المستهلكين في مداولات هذه الهيئات؟

و - التدابير المتصلة بـ مجالات محددة (المبادئ التوجيهية، الفقرات ٣٨ - ٤٢). هذا هو المكان المناسب لتناول أية مجالات محددة مثل الأغذية، والمياه، والمستحضرات الصيدلانية، ومبادرات الآفات، والمواد الكيميائية.

جيم - أية تطورات أخرى  
٧ - هل وقعت في بـ دكـم أية تطورات أخرى تتعلق بـ سياسة المستهلكين ولا تدخل بـ سـوـولـة في الأسئلة السابقة؟ إذا كان الأمر كذلك، يرجى تقديم عرض موجز هنا لهذه التطورات.

DAL - المستقبل  
٨ - يرجى بيان أية تغييرات أو تعديلات أو إضافات أو تحسينات تودون إدخالها على المبادئ التوجيهية وعلى نطاق تفاصيلها. يرجى أن توضحوا بإيجاز سبب رغبتكم في إدخال هذه التغييرات.

شكرا لكم على تعاونكم. ويرجى إعادة هذا الاستبيان إلى Mr. Sarbuland Khan, Chief, Policy Coordination and Inter-agency Affairs Branch/DPCEA/DPCSD, Room DC2-2220, United Nations, NY, NY 10017, USA (fax 1-212-963-1712) الثاني/يناير ١٩٩٥ حتى يمكن إدراج المعلومات في التقرير الذي يقدمه الأمين العام إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي في دورته لـ عام ١٩٩٥.

-----