

定的投资项目,特别是为那些与执行《非洲工业发展十年方案》有关的项目调动外来资金,与发展中国家的工业发展方案密切保持协调,并促进符合发展中国家国家目标和优先次序的项目。

1984年12月18日

第104次全体会议

## 39/248. 保护消费者

大会,

回顾经济及社会理事会1981年7月23日第1981/62号决议,其中理事会请秘书长继续就保护消费者问题进行磋商,以期拟订一套保护消费者的一般准则,要特别照顾到发展中国家的需要,

又回顾大会1983年12月19日第38/147号决议,

注意到经济及社会理事会1984年7月26日第1984/63号决议,

1. 决定通过本决议所附的保护消费者准则;
2. 请秘书长将准则分送各国政府和其他有关各方;
3. 请联合国系统内在保护消费者所涉各具体领域拟订准则和有关文件的一切组织将这些准则和文件分送各国的有关机构。

1985年4月9日

第106次全体会议

## 附 件

### 保护消费者准则

#### 一. 目标

1. 考虑到所有国家的消费者,特别是发展中国家消费者的利益和需要;确认在经济条件、教育水平和议价能力等方面,消费者经常面临不平衡的关系;铭记着消费者应有权利取得无害产品以及有权促进公正、公平和持续的经济和社会发展,这套保护消费者准则具有下列目标:

- (a) 协助各国为本国消费者争取或保持适当的保护;
- (b) 促使生产和销售形式适应消费者的需要和愿望;
- (c) 鼓励为消费者生产和分配商品和劳务的各方遵守高度道德行为标准;
- (d) 在国家 and 国际各级协助各国限制各行业对消费者有不利影响的商业做法;
- (e) 促进发展独立的消费者团体;
- (f) 推进关于保护消费者的国际合作;
- (g) 鼓励发展市场条件,以较低价格向消费者提供更多的选择。

#### 二. 一般原则

2. 各国政府应当拟定、加强或保持有力的保护消费者政策,要考虑到下列准则。这样做时,各国政府应当依照本国的经济和社会情况,以及本国人民的需要,再考虑到拟议措施的成本收益,制订本国保护消费者的优先事项。

3. 这套准则的目的是确保下列合理需要获得满足:

- (a) 保护消费者的健康和安全不受危害;
- (b) 促进和保护消费者的经济利益;
- (c) 使消费者取得充足资料,让他们能够按照个人愿望和需要作出掌握情况的选择;
- (d) 消费者教育;
- (e) 提供有效的消费者赔偿办法;
- (f) 有组织消费者团体或组织的自由,而这种团体对于影响到他们的决策过程有表达意见的机会。

4. 各国政府应当提供或维持适当的基础结构,以便拟订、执行和监督保护消费者政策。应特别注意确保执行保护消费者的措施以增进所有各阶层人民,特别是农村民众的福利。

5. 所有企业应遵守其营业所在国的有关法律和规章。它们也应该遵守该国主管机构同意的保护消费者国际标准的适当规定。(后面准则中提到国际标准应按照本款加以解释。)

6. 拟定保护消费者政策时,应考虑到大学和公私营研究企业的潜在正面作用。

#### 三. 准则

7. 下列准则应适用于国内生产的货物和服务以及输入品。

8. 在适用任何保护消费者的程序或规章时,应适当考虑到务使其不致成为国际贸易上的障碍,而且务求其符合国际贸易义务。

#### A. 人身安全

9. 各国政府应当核可或鼓励采取适当措施,包括法律制度、安全条例、国内或国际标准、自愿标准和保存安全记录,务求确保产品在指定用途或通常预期的用途方面安全可靠。

10. 适当政策应确保制造商生产的商品在指定用途或通常预期的用途方面安全可靠。负责将商品向市场推销的商家,特别是供应商、出口商、进口商、零售商等等(下文通称为“经销商”)应确保由他们照管的商品不致因为不适当的处理或贮存方式而变成不安全以及由他们照管的商品不致因为不当的处理或贮存方式而变得危险。应向消费者说明如何正确使用商品,并使他们知道在指定用途或通常预期的用途方面会有何种危险。可能时,应以国际通行的记号向消费者传达重要的安全资料。

11. 适当的政策应保证产品上市之后,制造商或经销商如果发现未曾预见的危险,应毫不延迟地通知有关当局并酌情通知消费大众。政府也应考虑保证使消费者适当获悉危险的方法。

12. 各国政府应斟酌情况制订政策,规定一旦发现产品有严重缺陷和(或)即使正确地使用也会造成重大的危险,制造商和(或)经销商应回收该产品加以替换或修改,或改换另一产品,如果不可能在合理时间内这样做,就应适当地赔偿消费者。

#### B. 促进和保护消费者的经济利益

13. 政府政策应设法使消费者能够从其经济资源获得最大利益。政府政策也应设法达成最令人满意的生产和绩效标准、适当的经销方式、公平的商业做法、公开资料的销售方法,有效保护消费者的经济利益和市场上的选择,使其不受不利作法的影响。

14. 各国政府应加紧努力,确保制造商、经销商和其他从事提供商品和服务人士遵守既定法律和强制性标准,以防止损害消费者经济利益的做法。应鼓励消费者组织监督各种不良做法,例如在粮食中掺假、销售时作出虚假或欺骗宣传以及提供欺诈性服务等。

15. 各国政府应斟酌情况,拟定、加强或维持有关管制可能有害消费者的限制性和其他滥用性商业做法的措施,包括为执行这类措施而制定的办法。在这方面,各国政府应以它们

已承诺遵守的大会1980年12月5日第35/63号决议通过的一套《多边协议的管制限制性商业做法的公平原则和规则》为指导方针。

16. 各国政府应制订或维持政策,确定制造商的责任,保证所有出售的商品达到耐用、经济实惠和可靠的合理要求,并适合其指定的用途,销售者应注意符合这些要求。类似政策应适用于提供服务方面。

17. 各国政府应鼓励公平和有效的竞争,以便消费者能以最低费用选用最大范围的产品和服务。

18. 各国政府应于适当情形下务使制造商和/或零售商确保提供适当可靠的售后服务和备件。

19. 应保护消费者免受合约滥用之害,例如片面标准合同,在合同中排除基本权利,销售者不合理的信贷条件。

20. 销售和推销做法应以公平对待消费者的原则作为指导方针,并应符合法律规定。因此必须提供必要的资料,使消费者能够作出了解情况的独立决定,同时必须采取措施,确保所提供的资料正确可靠。

21. 各国政府应鼓励有关各方参加关于消费品所有方面的正确资料的自由流通。

22. 各国政府应在自己的国家范围内鼓励企业同消费者组织合作制订和实施关于销售和其他商业做法的法规,以确保充分保护消费者。企业、消费者组织和其他有兴趣的团体也可共同制订自愿协议。这些法规应获得充分宣传。

23. 各国政府应当定期审查有关度量衡的法律,并评估负责执行的机构是否恰当。

#### C. 消费品和服务的安全和质量的的标准

24. 各国政府应斟酌情况在国家 and 国际各级制定或促使拟定和执行关于货物和服务的安全和质量标准,并加以适当宣传。应时常审查关于产品安全和质量的国内标准和条例,以期确保可能时使其符合普遍接受的国际标准。

25. 如果因为当地经济情况而必须适用一项比普遍接受的国际标准稍低的标准,则应竭尽全力,尽快提高该标准。

26. 各国政府应鼓励和保证确有设施可检验和证明基本消费品和服务的安全、质量和实绩。

#### D. 基本消费品和服务的分配设施

27. 各国政府应在适当情形下考虑:

(a) 制订或维持保证向消费者高效率销售货物和服务

的政策；在适当情形下，考虑在基本货物和服务的销售有断绝之虞的地区，特别是在可能有此情形的农村地区制定特别政策，保证销售不致断绝。这项政策可包括：提供援助，以便在各农村中心设立适当的贮存和零售设施，鼓励消费者进行自助，并加强控制基本货物和服务在农村地区供应的情况。

(b) 鼓励设立消费者合作社和有关的贸易活动以及涉及这方面的宣传，特别是在农村地区。

#### E. 使消费者能够获得赔偿的措施

28. 各国政府应制定或维持法律和(或)行政措施，使消费者或有关组织能够通过迅速、公平、花费不多和容易进行的正式或非正式程序取得赔偿。这类程序必须特别照顾到低收入消费者的需要。

29. 各国政府应鼓励所有企业以公平、迅速和非正式的方式解决消费者的争端，并设立自动向消费者提供协助的机构办法，其中包括咨询服务和非正式控诉程序。

30. 应向消费者提供关于现有赔偿和其他解决争端程序的资料。

#### F. 教育和宣传方案

31. 各国政府应考虑到有关人民的文化传统，制定或鼓励制定全面的消费者教育和宣传方案。这种方案的目的是使人民成为有鉴别力的消费者，能对各种商品和服务作出知情的选择，并能认识到自身的权利和责任。在制定这类方案时，应特别注意农村和城市地区穷困消费者的需要，包括低收入消费者和文化程度低或毫无文化的消费者的需要。

32. 消费者教育应在适当情形下成为教育制度基本课程的组成部分，最好成为现有科目的一部分。

33. 消费者教育和宣传方案应包括关于保护消费者的下列重大方面：

(a) 保健、营养、防止食物致病和食物掺假；

(b) 危险产品；

(c) 产品标签；

(d) 有关的立法，获得赔偿的途径以及保护消费者的机构或组织；

(e) 关于度量衡制度、价格、质量、信贷条件和有没有基本必需品的资料；

(f) 有些情况的污染和环境。

34. 各国政府应鼓励消费者组织和其他热心团体包括新闻界执行教育和宣传方案，特别是为农村和都市地区的低收入消费群体谋福利。

35. 企业界应在适当情况下从事或参与实际和有关的消费者教育和宣传方案。

36. 各国政府应考虑到有需要接触到农村消费者和不识字的消费者，在适当情形下制定或鼓励制定大众传播媒介的消费者宣传方案。

37. 各国政府应举办或鼓励教育工作者、大众传播媒介专业人员和消费者顾问的训练方案，使他们能够参加执行消费者宣传和宣传方案。

#### G. 与具体领域有关的措施

38. 为了促进消费者利益，特别是在发展中国家中，各国政府应在适当情形下，优先处理与消费者健康有关的方面，诸如：粮食、饮水和药品。应采行或维持关于产品质量控制、销售设施的充分和安全、划一国际标签和资料以及在这些领域内的教育和研究方案的政策。各国政府应参照本文件的规定，制定关于具体领域的方针。

39. 粮食。各国政府在制定关于粮食的国家政策和计划时，应考虑到所有消费者的粮食安全需要，应支持并尽量采用联合国粮食及农业组织/世界卫生组织食品标准法典所定的标准，如果没有这种标准，则采用其他普遍接受的国际粮食标准。各国政府应保持、制定或改善粮食安全措施，其中除其他外包括安全标准、粮食标准和营养需要以及有效的监测、检查和评价结构。

40. 饮水。各国政府应在国际饮水供应和卫生十年的目标和指标范围内，制定、维持或加强国家政策，以改善饮用水的供应、分配和质量。应充分注意选用适当的服务、质量和技术水准，并注意教育方案的必要和社区参与的重要性。

41. 药品。各国政府应制定或维持适当的标准，规定和适当的管制系统，以通过统一的全国药品政策保证药品的质量和恰当使用。这些政策除其他外可处理药品的购买、分配、生产、发照安排，登记制度和提供可靠的资料。各国政府在进行这些工作时应特别考虑到世界卫生组织的工作和建议。对有关药品，应鼓励使用世界卫生组织的在国际商业上流通的药品质量检定办法以及其他国际药品介绍制度。应酌情采取措施，根据世界卫生组织的工作经验，鼓励使用关于药品的国际非专有商标名称。

42. 除了上述优先方面以外，各国政府应在杀虫和化学

品等其他领域采取关于它们使用、生产和储存的适当措施，同时，考虑到各国政府可能需要制造厂商提供和载入产品标记的有关健康和环境的资料。

#### 四. 国际合作

43. 特别在区域和分区域范围内，各国政府应：

(a) 斟酌情况，制定、审查、维持或加强交换关于保护消费者的国家政策和措施资料的办法；

(b) 在执行保护消费者政策方面进行合作或鼓励合作，以期在现有资源范围内取得较大成果。这类合作的例子可包括合作建立检验设施或共同使用检验设施、共同的检验程序、交换消费者资料和教育方案、联合训练方案和共同拟定条例；

(c) 进行合作，在充分注意价格和质量的情况下改善向消费者提供必需品的条件。这种合作可包括：联合采购必需品、交换关于各种采购可能性的资料以及关于区域产品规格的协议。

44. 各国政府应建立或加强关于被禁止、收回或受严格限制的产品的资料网，以便使其他进口国能够适当保护本国不受这种产品之害。

45. 各国政府应致力于确保产品质量和关于这种产品的资料不致因国而异，从而对消费者造成有害影响。

46. 各国政府应致力于确保在执行保护消费者的政策和措施时，充分注意不使其妨碍国际贸易，并确保使其符合国际贸易义务。