



Generalversammlung

Verteilung: Allgemein
4. Februar 2016

Siebzigste Tagung
Tagesordnungspunkt 18 a)

Resolution der Generalversammlung, verabschiedet am 22. Dezember 2015

[aufgrund des Berichts des Zweiten Ausschusses (A/70/470/Add.1)]

70/186. Verbraucherschutz

Die Generalversammlung,

unter Hinweis auf die Resolution 1981/62 des Wirtschafts- und Sozialrats vom 23. Juli 1981, in der der Rat den Generalsekretär ersuchte, die Konsultationen über den Verbraucherschutz mit dem Ziel der Ausarbeitung eines Katalogs allgemeiner Richtlinien für den Verbraucherschutz fortzusetzen, unter besonderer Berücksichtigung der Bedürfnisse der Entwicklungsländer,

sowie unter Hinweis auf ihre Resolution 38/147 vom 19. Dezember 1983 über Verbraucherschutz,

unter Hinweis auf die Resolutionen des Wirtschafts- und Sozialrats 1984/63 vom 26. Juli 1984 und 1999/7 vom 26. Juli 1999 und die Resolution 39/248 der Generalversammlung vom 9. April 1985,

unter Hinweis auf ihre Resolution 65/142 vom 20. Dezember 2010 über internationalen Handel und Entwicklung,

davon Kenntnis nehmend, dass der Handels- und Entwicklungskonferenz der Vereinten Nationen auf ihrer dreizehnten Tagung vom 21. bis 26. April 2012 in Doha das Mandat übertragen wurde, Analysen und Forschungsarbeiten durchzuführen und allen Mitgliedstaaten, insbesondere Entwicklungs- und Transformationsländern, dabei zu helfen, eine Wettbewerbs- und Verbraucherschutzpolitik zu formulieren und umzusetzen, den Austausch bewährter Verfahren zu fördern und gegenseitige Evaluierungen hinsichtlich der Umsetzung dieser Politik durchzuführen¹,

unter Hinweis auf die in der Millenniums-Erklärung der Vereinten Nationen² formulierten Ziele, namentlich die Millenniums-Entwicklungsziele, die im Ergebnisdokument des Weltgipfels 2005³ bekräftigt wurden, das Ergebnisdokument der 2010 abgehaltenen Plenartagung der Generalversammlung auf hoher Ebene über die Millenniums-Entwicklungsziele⁴, insbesondere die Ziele betreffend Entwicklung und Armutsbeseitigung, und die Ziele für nachhaltige Entwicklung⁵,

¹ Siehe TD/500/Add.1.

² Resolution 55/2.

³ Resolution 60/1.

⁴ Resolution 65/1.

⁵ Siehe Resolution 70/1.



in dem Bewusstsein, dass sich die Verabschiedung der Richtlinien der Vereinten Nationen für den Verbraucherschutz als thematische Frage 2015 zum dreißigsten Mal jährt, und in Anerkennung dessen, dass die Mitgliedstaaten den Verbraucherschutz noch weiter stärken müssen, ist die Generalversammlung nach wie vor entschlossen, sich mit den Auswirkungen der Entwicklung auf die Märkte und der Technologie auf die Verbraucher zu befassen,

in der Erkenntnis, dass seit der Verabschiedung der Richtlinien 1985 im Hinblick auf den Verbraucherschutz auf normativer Ebene zwar beträchtliche Fortschritte erzielt wurden, diese Fortschritte jedoch nicht durchgehend in Form wirksamerer und besser koordinierter Schutzmaßnahmen in allen Ländern und im gesamten Geschäftsverkehr umgesetzt wurden,

in Bekräftigung der Richtlinien als wertvoller Grundsatzkatalog für die Festlegung der Haupteigenschaften wirksamer Verbraucherschutzgesetze, Durchsetzungsinstitutionen und Schadensersatzsysteme und für die Unterstützung interessierter Mitgliedstaaten bei der Erarbeitung und Durchsetzung innerstaatlicher und regionaler Gesetze, Regeln und Vorschriften, die ihren jeweiligen wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Verhältnissen angemessen sind, sowie für die Förderung der internationalen Zusammenarbeit von Mitgliedstaaten im Bereich der Durchsetzung und für die Förderung des Erfahrungsaustauschs zum Verbraucherschutz,

in dem Bewusstsein, dass trotz der Vielfalt der Mechanismen und Rechtskulturen in den einzelnen Mitgliedstaaten ein Konsens darüber herrscht, dass es gemeinsamer Grundsätze bedarf, die die Haupteigenschaften wirksamer Verbraucherschutzgesetze, Durchsetzungsinstitutionen und Schadensersatzsysteme festlegen,

in der Auffassung, dass ein robuster rechtlicher und regulatorischer Rahmen für den Verbraucherschutz, der wirksame Mechanismen für die Streitbeilegung und den Schadensersatz umfasst und den Durchsetzungsbehörden für Verbraucherschutz die Zusammenarbeit dabei ermöglicht, für durch betrügerische und irreführende Geschäftspraktiken geschädigte Verbraucher grenzüberschreitend Schadensersatz zu erlangen, soweit verfügbar, einem wichtigen öffentlichen Interesse dient und zugleich zur Wirtschaftsdynamik und zum Verbraucherwohl beiträgt,

in der Erkenntnis, dass die Mitgliedstaaten ein gemeinsames Interesse daran haben, den Verbraucherdatenschutz und den freien Informationsfluss weltweit zu fördern und zu schützen,

in der Erwägung, dass der elektronische Geschäftsverkehr, zu dem auch der mobile Geschäftsverkehr zu zählen ist, für Verbraucher weltweit zunehmend an Bedeutung gewonnen hat und dass die daraus entstehenden Möglichkeiten genutzt werden sollen, um durch die sich entwickelnden Netzwerktechnologien, darunter Computer, Mobiltelefone und vernetzte Geräte, die das Verbraucherwohl fördern, die Wirtschaftsentwicklung und das Wirtschaftswachstum anzukurbeln,

sowie in der Erwägung, dass die Mitgliedstaaten, die Unternehmen, die Verbraucher und ihre Vertreter der Entwicklung eines wirksamen Verbraucherschutzes im Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs besondere Aufmerksamkeit widmen sollen und dass gewisse Verbraucherschutzfragen wie etwa das anwendbare Recht und der Gerichtsstand durch internationale Konsultation und Zusammenarbeit am wirksamsten behandelt werden können,

anerkennend, dass das Vertrauen der Verbraucher in einen gut funktionierenden Markt für Finanzdienstleistungen langfristig Finanzstabilität, Wachstum, Effizienz und Innovation fördert und dass durch die jüngste Finanzkrise der Verbraucherschutz wieder in den Mittelpunkt gerückt ist und wirksame Regelungs-, Aufsichts- und Durchsetzungsrahmen im Finanzsektor gefordert werden, um zum Verbraucherwohl beizutragen,

sowie *aner kennend*, wie wichtig es ist, minderwertige, falsch ausgezeichnete und gefälschte Produkte zu bekämpfen, die die Gesundheit und die Sicherheit der Verbraucher und die Umwelt bedrohen und das Vertrauen der Verbraucher in den Markt schwächen,

ferner aner kennend, wie wertvoll die Abstimmung und die Partnerschaft mit bestehenden multilateralen Organisationen sind, die sich vorrangig mit Verbraucherschutz befassen, um die Vorteile für die Verbraucher zu maximieren und Doppelarbeit zu vermeiden,

unter Hinweis auf den Vorschlag der Siebten Konferenz der Vereinten Nationen zur Überprüfung aller Aspekte des Katalogs multilateral vereinbarter ausgewogener Grundsätze und Regeln zur Bekämpfung restriktiver Geschäftspraktiken⁶,

1. *beschließt*, die überarbeiteten Richtlinien der Vereinten Nationen für den Verbraucherschutz anzunehmen, die ein fester Bestandteil dieser Resolution und ihr als Anlage beigelegt sind;

2. *ersucht* den Generalsekretär, die Richtlinien an die Mitgliedstaaten und andere Interessenten zu verteilen;

3. *ersucht* alle Organisationen des Systems der Vereinten Nationen, die Richtlinien und damit zusammenhängende Dokumente zu spezifischen, für den Verbraucherschutz relevanten Bereichen erarbeiten, diese an die zuständigen Organe der einzelnen Staaten zu verteilen;

4. *empfiehlt* den Mitgliedstaaten, diese Resolution durchzuführen und die in ihrer Anlage enthaltenen Richtlinien umzusetzen;

5. *ersucht* das Sekretariat der Handels- und Entwicklungskonferenz der Vereinten Nationen, Informationen über die Fortschritte und Erfahrungen hinsichtlich der Durchführung dieser Resolution auszutauschen, diese Informationen zu überprüfen und der Generalversammlung anlässlich der Achten Konferenz der Vereinten Nationen zur Überprüfung aller Aspekte des Katalogs multilateral vereinbarter ausgewogener Grundsätze und Regeln zur Bekämpfung restriktiver Geschäftspraktiken darüber Bericht zu erstatten;

6. *ersucht* die Handels- und Entwicklungskonferenz der Vereinten Nationen, die Richtlinien bekanntzumachen und interessierte Mitgliedstaaten zu ermutigen, ein Bewusstsein für die vielfältigen Möglichkeiten zu schaffen, wie Mitgliedstaaten, die Privatwirtschaft und die Zivilgesellschaft den Verbraucherschutz bei der Bereitstellung öffentlicher und privater Güter und Dienstleistungen fördern können;

7. *beschließt*, im Rahmen einer bereits bestehenden Kommission des Handels- und Entwicklungsrats der Handels- und Entwicklungskonferenz der Vereinten Nationen eine zwischenstaatliche Sachverständigengruppe für Verbraucherschutzrecht und -politik einzurichten, die bis zur Abhaltung der Neunten Konferenz der Vereinten Nationen zur Überprüfung aller Aspekte des Katalogs multilateral vereinbarter ausgewogener Grundsätze und Regeln zur Bekämpfung restriktiver Geschäftspraktiken tätig sein wird, woraufhin ihre Arbeit überprüft und die Verlängerung ihres Mandats erwogen wird;

8. *beschließt außerdem*, dass innerhalb der Handels- und Entwicklungskonferenz der Vereinten Nationen die erforderlichen Mittel zur Verfügung gestellt werden sollen, um die in den überarbeiteten Richtlinien festgelegten Aufgaben zu erfüllen, indem vorhandene Mittel umgeschichtet und/oder aus freiwilligen Beiträgen gespeiste außerplanmäßige Mittel verwendet werden;

⁶ Siehe TD/RBP/CONF.8/11.

9. *ersucht* den Generalsekretär, die wirksame Umsetzung der Richtlinien durch die Mitgliedstaaten, die Privatwirtschaft und die Zivilgesellschaft auch weiterhin zu fördern.

81. Plenarsitzung
22. Dezember 2015

Anlage

Richtlinien der Vereinten Nationen für den Verbraucherschutz

I. Ziele

1. In Anbetracht der Interessen und Bedürfnisse der Verbraucher in allen Mitgliedstaaten, insbesondere in den Entwicklungsländern, angesichts des Umstands, dass sich Verbraucher in wirtschaftlicher und bildungsmäßiger Hinsicht oft in einer benachteiligten Position befinden und dass sie oftmals aus einer schwächeren Position heraus verhandeln, sowie eingedenk dessen, dass Verbraucher das Recht auf Zugang zu ungefährlichen Produkten sowie das Recht haben sollen, eine gerechte, ausgewogene und nachhaltige wirtschaftliche und soziale Entwicklung und den Schutz der Umwelt zu fördern, haben die nachstehenden Richtlinien für den Verbraucherschutz folgende Ziele:

- a) die Länder dabei zu unterstützen, für ihre Bevölkerung als Verbraucher einen angemessenen Schutz zu erreichen beziehungsweise zu erhalten;
- b) zu Produktions- und Vertriebsstrukturen beizutragen, die auf die Bedürfnisse und Wünsche der Verbraucher eingehen;
- c) darauf hinzuwirken, dass das verbraucherbezogene Verhalten derjenigen, die Güter erzeugen oder vertreiben beziehungsweise Dienstleistungen erbringen, hohen ethischen Ansprüchen gerecht wird;
- d) den Ländern dabei zu helfen, verbraucherschädliche unlautere Geschäftspraktiken aller Unternehmen auf nationaler und internationaler Ebene zu unterbinden;
- e) das Entstehen unabhängiger Verbrauchergruppen zu erleichtern;
- f) die internationale Zusammenarbeit im Bereich des Verbraucherschutzes zu fördern;
- g) zur Entwicklung von Marktbedingungen beizutragen, unter denen dem Verbraucher eine größere Auswahl bei niedrigeren Preisen geboten wird;
- h) einen nachhaltigen Konsum zu fördern.

II. Anwendungsbereich

2. Diese Richtlinien sind anwendbar auf Rechtsgeschäfte zwischen Unternehmen und Verbrauchern, einschließlich der Bereitstellung von Gütern und Dienstleistungen durch staatliche Unternehmen an Verbraucher. Im Sinne dieser Richtlinien umfasst die Verbraucherschutzpolitik Rechts- und sonstige Vorschriften, Regeln, Rahmenwerke, Verfahren, Beschlüsse, Mechanismen und Programme von Mitgliedstaaten sowie Standards und Empfehlungen aus dem Privatsektor, die die Rechte und Interessen der Verbraucher schützen und das Verbraucherwohl fördern.

3. Im Sinne dieser Richtlinien bezeichnet der Begriff „Verbraucher“ generell natürliche Personen, ungeachtet ihrer Staatsangehörigkeit, die in erster Linie für eigene Zwecke oder für die Zwecke der Familie oder des Haushalts handeln, mit der Maßgabe, dass Mitglied-

staaten den Begriff abweichend bestimmen können, um spezifischen innerstaatlichen Bedürfnissen Rechnung zu tragen.

III. Allgemeine Grundsätze

4. Die Mitgliedstaaten sollen eine starke Verbraucherschutzpolitik entwickeln beziehungsweise erweitern oder beibehalten und dabei die nachstehenden Richtlinien und die einschlägigen internationalen Übereinkünfte beachten. Dabei muss jeder Mitgliedstaat entsprechend den wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Verhältnissen im Lande und den Bedürfnissen der Bevölkerung sowie eingedenk der Kosten und des Nutzens der vorgeschlagenen Maßnahmen seine eigenen Prioritäten für den Verbraucherschutz setzen.

5. Mit diesen Richtlinien soll folgenden legitimen Erfordernissen Rechnung getragen werden:

a) dem Zugang der Verbraucher zu Grundbedarfsgütern und grundlegenden Dienstleistungen;

b) dem Schutz der schutzbedürftigen und benachteiligten Verbraucher;

c) dem Schutz der Verbraucher vor Gefahren für ihre Gesundheit und Sicherheit;

d) der Förderung und dem Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher;

e) dem Zugang der Verbraucher zu allen Informationen, die sie benötigen, um nach ihren individuellen Wünschen und Bedürfnissen sachkundig ihre Wahl treffen zu können;

f) der Verbraucheraufklärung, namentlich hinsichtlich der ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen von Verbraucherentscheidungen;

g) dem Vorhandensein einer wirksamen Streitbeilegung und eines wirksamen Schadensersatzes für die Verbraucher;

h) der Freiheit, Verbraucher- und andere einschlägige Gruppen beziehungsweise Organisationen zu bilden, sowie der Möglichkeit einer Mitsprache derartiger Organisationen bei sie berührenden Entscheidungsprozessen;

i) der Förderung nachhaltiger Konsummuster;

j) einem Schutzzumfang für Verbraucher, die elektronischen Geschäftsverkehr nutzen, der mindestens so hoch ist wie der, der in anderen Handelsformen gewährt wird;

k) dem Verbraucherdatenschutz und dem Schutz des weltweiten freien Informationsflusses.

6. Nicht nachhaltige Produktions- und Konsummuster, insbesondere in den Industrieländern, sind die Hauptursache für die anhaltende Zerstörung der globalen Umwelt. Alle Mitgliedstaaten sollen danach streben, nachhaltige Konsummuster zu fördern; die entwickelten Länder sollen bei der Einführung nachhaltiger Konsummuster die Führung übernehmen; die Entwicklungsländer sollen im Rahmen ihres Entwicklungsprozesses die Verwendung nachhaltiger Konsummuster anstreben und dabei dem Grundsatz einer gemeinsamen, wenngleich unterschiedlichen Verantwortung gebührend Rechnung tragen. Die besonderen Umstände und Bedürfnisse der Entwicklungsländer in diesem Zusammenhang sollen umfassend berücksichtigt werden.

7. Im Rahmen der Politik zur Förderung eines nachhaltigen Konsums soll den Zielen der Armutsbeseitigung, der Befriedigung der menschlichen Grundbedürfnisse aller Gesellschaftsmitglieder und des Abbaus der Ungleichheiten innerhalb und zwischen den Ländern Rechnung getragen werden.

8. Die Mitgliedstaaten sollen die entsprechende Infrastruktur zur Aufstellung, Durchführung und Überwachung der Verbraucherschutzpolitik schaffen beziehungsweise beibehalten. Es soll vor allem darauf geachtet werden, dass Verbraucherschutzmaßnahmen allen Teilen der Bevölkerung, insbesondere der ländlichen Bevölkerung und den in Armut lebenden Menschen, zugutekommen.

9. Alle Unternehmen sollen die einschlägigen Rechtsvorschriften der Länder befolgen, in denen sie geschäftlich tätig werden. Darüber hinaus sollen sie sich an die entsprechenden Bestimmungen der von den zuständigen Behörden des jeweiligen Landes angenommenen internationalen Verbraucherschutzstandards halten. (Alle weiteren in diesen Richtlinien enthaltenen Hinweise auf internationale Standards sind im Lichte dieses Absatzes zu verstehen.)

10. Bei der Entwicklung der Verbraucherschutzpolitik soll die potenziell positive Rolle der Universitäten sowie öffentlicher und privater Unternehmen auf dem Gebiet der Forschung berücksichtigt werden.

IV. Grundsätze für ein gutes Geschäftsgebaren

11. In den Geschäftsbeziehungen zu den Verbrauchern, gleichviel ob online oder offline, orientiert sich ein gutes Geschäftsgebaren an den nachstehenden Grundsätzen:

a) **faire und gleiche Behandlung.** Die Unternehmen sollen in ihrem Umgang mit Verbrauchern in allen Phasen ihrer Geschäftsbeziehungen fair und ehrlich vorgehen und dies zum festen Bestandteil der Unternehmenskultur machen. Unternehmen sollen Praktiken vermeiden, die Verbrauchern, insbesondere schutzbedürftigen und benachteiligten Verbrauchern, schaden;

b) **Geschäftsverhalten.** Die Unternehmen sollen gegenüber Verbrauchern weder rechtswidrige noch unethische, diskriminierende oder irreführende Praktiken anwenden, wie etwa unlautere Vermarktungstaktiken, ein zu harter Forderungseinzug oder andere unzulässige Verhaltensweisen, die Verbraucher unnötig gefährden oder schädigen können. Die Unternehmen und ihre bevollmächtigten Vertreter sollen die Interessen der Verbraucher gebührend berücksichtigen und ihrer Verantwortung dafür gerecht werden, den Verbraucherschutz als Ziel zu wahren;

c) **Offenlegung und Transparenz.** Die Unternehmen sollen zu ihren Gütern und Dienstleistungen, Geschäftsbedingungen, anfallenden Gebühren und endgültigen Kosten vollständige, richtige und nicht irreführende Angaben machen, um den Verbrauchern fundierte Entscheidungen zu ermöglichen. Die Unternehmen sollen gewährleisten, dass diese Angaben, insbesondere die allgemeinen Geschäftsbedingungen, ungeachtet der verwendeten Technologie leicht zugänglich sind;

d) **Aufklärung und Sensibilisierung.** Die Unternehmen sollen die Verbraucher gegebenenfalls durch die Entwicklung von Programmen und Mechanismen dabei unterstützen, sich das Wissen und die Fähigkeiten anzueignen, die sie benötigen, um Risiken, einschließlich finanzieller Risiken, zu verstehen, fundierte Entscheidungen zu treffen und bei Bedarf kompetente und professionelle Beratung und Hilfe, vorzugsweise seitens unabhängiger Dritter, in Anspruch zu nehmen;

e) **Datenschutz.** Die Unternehmen sollen die Daten der Verbraucher durch eine Kombination aus angemessenen Mechanismen für die Kontrolle, die Sicherheit, die Transparenz und das Einverständnis in Bezug auf die Sammlung und Nutzung ihrer personenbezogenen Daten schützen;

f) **Verbraucherbeschwerden und Streitfälle.** Die Unternehmen sollen Mechanismen zur Abwicklung von Beschwerden zur Verfügung stellen, die Verbrauchern eine rasche, faire, transparente, kostengünstige, zugängliche, zügige und wirksame Streitbeilegung bieten und die weder unnötige Kosten noch Belastungen verursachen. Die Unter-

nehmen sollen die Anwendung innerstaatlicher und internationaler Standards für die interne Abwicklung von Beschwerden, von Diensten für die alternative Streitbeilegung und von Kodizes für Kundenzufriedenheit erwägen.

V. Richtlinien

12. Die nachstehenden Richtlinien sollen sowohl für inländische Güter und Dienstleistungen als auch für Einfuhren gelten.

13. Bei der Anwendung von Verbraucherschutzverfahren oder -vorschriften soll darauf geachtet werden, dass daraus keine Hindernisse für den internationalen Handel entstehen und dass sie den internationalen Handelsverpflichtungen entsprechen.

A. Einzelstaatliche Verbraucherschutzpolitik

14. Die Mitgliedstaaten sollen durch ihre Verbraucherschutzpolitik Folgendes fördern:

- a) ein gutes Geschäftsgebaren;
- b) klare und aktuelle Angaben, die dafür sorgen, dass Unternehmen für Verbraucher einfach kontaktierbar und für Aufsichts- und Strafverfolgungsbehörden identifizierbar und auffindbar sind. Darunter fallen unter anderem Angaben zur Identität des Unternehmens, der eingetragene Firmenname und der Handelsname, die Hausadresse des Unternehmens Hauptsitzes, die Website, die E-Mail-Adresse oder andere Kontaktmöglichkeiten, die Telefonnummer und die staatliche Registrierungs- oder Lizenznummer;
- c) klare und aktuelle Angaben zu den vom Unternehmen angebotenen Gütern oder Dienstleistungen und zu den für das jeweilige Geschäft geltenden Bedingungen;
- d) klare, prägnante und leicht verständliche Vertragsbedingungen, die nicht unfair sind;
- e) einen transparenten Prozess für die Bestätigung und Stornierung von Transaktionen sowie für Rückgaben und Rückerstattungen;
- f) sichere Zahlungsmechanismen;
- g) eine faire, erschwingliche und rasche Streitbeilegung und einen ebensolchen Schadensersatz;
- h) Verbraucherdatenschutz und Datensicherheit;
- i) die Aufklärung von Verbrauchern und Unternehmern.

15. Die Mitgliedstaaten sollen darauf hinwirken, dass die Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz über die erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen verfügen, um eine wirksame Normeinhaltung zu fördern und im entsprechenden Fall einen Schadensersatz für die Verbraucher zu erwirken oder zu ermöglichen.

B. Physische Sicherheit

16. Durch geeignete Maßnahmen beziehungsweise die Förderung geeigneter Maßnahmen, so unter anderem gesetzliche Regelungen, Sicherheitsvorschriften, nationale oder internationale Standards, freiwillige Standards und fortlaufende Sicherheitskontrollen, sollen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass Produkte bei bestimmungsgemäßem oder unter normalen Umständen vorauszusehendem Gebrauch unschädlich sind.

17. Durch geeignete Politiken soll sichergestellt werden, dass die vom Hersteller erzeugten Güter bei bestimmungsgemäßem oder unter normalen Umständen vorauszusehendem Gebrauch unschädlich sind. Alle diejenigen, deren Aufgabe es ist, Güter auf den Markt zu bringen, insbesondere Großhändler, Exporteure, Importeure, Einzelhändler usw. (nachstehend als „Verteiler“ bezeichnet), sollen, solange sie diese Güter in Gewahrsam haben, da-

für sorgen, dass diese nicht durch unsachgemäße Handhabung oder Lagerung zu schädlichen beziehungsweise gefährlichen Gütern werden. Die Verbraucher sollen im sachgemäßen Gebrauch von Gütern unterrichtet und über die Risiken aufgeklärt werden, die mit einem bestimmungsgemäßen oder unter normalen Umständen vorauszusehenden Gebrauch verbunden sind. Wo immer möglich sollen den Verbrauchern lebenswichtige Sicherheitsinformationen durch international verständliche Symbole übermittelt werden.

18. Durch geeignete Politiken soll sichergestellt werden, dass Hersteller und Verteiler unvorhergesehene Risiken, die erst nach dem Inverkehrbringen eines Produkts entdeckt werden, unverzüglich den zuständigen Behörden und gegebenenfalls der Öffentlichkeit zur Kenntnis bringen. Die Mitgliedstaaten sollen darüber hinaus prüfen, wie dafür gesorgt werden kann, dass die Verbraucher über derartige Risiken ordnungsgemäß informiert werden.

19. Die Mitgliedstaaten sollen gegebenenfalls eine Politik verfolgen, nach der Hersteller und/oder Verteiler gehalten sind, ein Produkt, das schwere Mängel aufweist beziehungsweise selbst bei ordnungsgemäßen Gebrauch eine schwerwiegende Gefahr darstellt, zurückzurufen, es zu ersetzen oder nachzubessern beziehungsweise gegen ein anderes Produkt einzutauschen. Kann dies nicht innerhalb einer zumutbaren Frist geschehen, sollen die Verbraucher angemessen entschädigt werden.

C. Förderung und Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher

20. Ziel der von den Mitgliedstaaten verfolgten Politik soll es sein, den Verbrauchern eine optimale Nutzung ihrer wirtschaftlichen Ressourcen zu ermöglichen. Weitere Ziele sollen annehmbare Produktions- und Leistungsstandards, angemessene Verteilungsmethoden, eine faire Geschäftspraxis, eine informative Vermarktung und ein wirksamer Schutz vor Praktiken sein, die die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher beeinträchtigen und ihre Entscheidungsfreiheit auf dem Markt einschränken könnten.

21. Indem sie dafür sorgen, dass Hersteller, Verteiler und andere Inverkehrbringer von Gütern und Dienstleistungen sich an die bestehende Rechtsordnung und an verbindliche Standards halten, sollen die Mitgliedstaaten sich verstärkt um die Verhinderung von den Wirtschaftsinteressen der Verbraucher abträglichen Praktiken bemühen. Verbraucherorganisationen sollen ermutigt werden, nachteilige Praktiken wie die Verfälschung von Lebensmitteln, falsche oder irreführende Behauptungen in der Werbung und betrügerische Praktiken bei der Erbringung von Dienstleistungen zu überwachen.

22. Die Mitgliedstaaten sollen je nach Sachlage Maßnahmen zur Bekämpfung von möglicherweise verbraucherschädlichen restriktiven oder sonstigen unlauteren Geschäftspraktiken entwickeln, ausbauen beziehungsweise beibehalten, darunter auch Methoden zur Durchsetzung derartiger Maßnahmen. In diesem Zusammenhang sollen sich die Mitgliedstaaten von ihren Verpflichtungen aus dem Katalog multilateral vereinbarter ausgewogener Grundsätze und Regeln zur Bekämpfung restriktiver Geschäftspraktiken leiten lassen, den die Generalversammlung in Resolution 35/63 vom 5. Dezember 1980 verabschiedete.

23. Die Mitgliedstaaten sollen Politiken beschließen beziehungsweise weiterverfolgen, die klar herausstellen, dass der Produzent dafür zu sorgen hat, dass seine Produkte vertretbaren Haltbarkeits-, Nützlichkeits- und Zuverlässigkeitsansprüchen genügen und dass sie für ihren Verwendungszweck geeignet sind, sowie dass es Aufgabe des Verkäufers ist, sich zu vergewissern, dass diesen Ansprüchen Genüge getan wird. Ähnliche Politiken sollen für die Bereitstellung von Dienstleistungen gelten.

24. Die Mitgliedstaaten sollen den lautereren und wirksamen Wettbewerb unterstützen, damit den Verbrauchern eine möglichst große Auswahl an Produkten und Dienstleistungen zu möglichst niedrigen Preisen zur Verfügung steht. Die Mitgliedstaaten sollen sicherstellen, dass ihre Verbraucherschutzpolitik nicht zum Schutz innerstaatlicher Unternehmen vor der Konkurrenz genützt oder unfair angewandt wird.

25. Die Mitgliedstaaten sollen dafür Sorge tragen, dass erforderlichenfalls Hersteller beziehungsweise Einzelhändler einen zuverlässigen Kundendienst anbieten sowie die Ersatzteilversorgung gewährleisten.
26. Die Verbraucher sollen vor unlauteren Vertragspraktiken geschützt werden, beispielsweise vor eine Seite begünstigenden Standardverträgen, dem Ausschluss grundlegender Rechte im Vertragstext und der Auferlegung unzumutbarer Kreditbedingungen durch den Verkäufer.
27. Die Werbemethoden bei Vermarktung und Verkauf sollen dem Grundsatz der fairen Behandlung des Verbrauchers und den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Dies erfordert die Bereitstellung der Informationen, die die Verbraucher benötigen, um eine fundierte und unabhängige Entscheidung zu treffen, sowie Maßnahmen, durch die die Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen gewährleistet wird.
28. Die Mitgliedstaaten sollen alle Beteiligten ermutigen, mit dafür zu sorgen, dass es zu einem freien Fluss zutreffender Informationen über alle mit Konsumgütern verbundenen Aspekte kommt.
29. Durch Mittel wie Produktprofile, Umweltberichte der Industrie, Verbraucherinformationszentralen, freiwillige und transparente Programme zur Kennzeichnung umweltfreundlicher Produkte und Produktinformationstelefone soll dafür gesorgt werden, dass Verbraucher Zugang zu zutreffenden Informationen über die Umweltauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen erhalten.
30. In enger Zusammenarbeit mit Herstellern, Verteilern und Verbraucherorganisationen sollen die Mitgliedstaaten Maßnahmen bezüglich irreführender Angaben oder Informationen zur Umweltverträglichkeit in der Werbung und bei sonstigen Vermarktungsaktivitäten ergreifen. Die Ausarbeitung angemessener Kodizes und Standards zur Überwachung und Verifizierung von Angaben zur Umweltverträglichkeit in der Werbung soll gefördert werden.
31. Um einen angemessenen Verbraucherschutz zu gewährleisten, sollen die Mitgliedstaaten in ihren jeweiligen Ländern die Privatwirtschaft dazu anhalten, in Zusammenarbeit mit Verbraucherorganisationen Kodizes für die Vermarktung und die sonstige Geschäftspraxis auszuarbeiten und anzuwenden. Die Privatwirtschaft, die Verbraucherorganisationen und andere Interessenten können darüber hinaus entsprechende freiwillige Absprachen treffen. Diese Kodizes sollen der Öffentlichkeit ausreichend bekannt gemacht werden.
32. Die Mitgliedstaaten sollen die Rechtsvorschriften zum Eich- und Messwesen regelmäßig überprüfen und sich vergewissern, dass ausreichende Vorkehrungen für die Durchsetzung dieser Rechtsvorschriften bestehen.

D. Sicherheits- und Qualitätsstandards für Verbrauchsgüter und Dienstleistungen

33. Die Mitgliedstaaten sollen auf nationaler und internationaler Ebene erforderlichenfalls freiwillige oder sonstige Sicherheits- und Qualitätsstandards für Güter und Dienstleistungen aufstellen beziehungsweise deren Aufstellung und Ausführung fördern und diese Standards der Öffentlichkeit entsprechend bekannt machen. Einzelstaatliche Sicherheits- und Qualitätsstandards und -vorschriften für Produkte sollen von Zeit zu Zeit überprüft werden, um sicherzustellen, dass sie nach Möglichkeit den allgemein anerkannten internationalen Standards entsprechen.
34. Werden aufgrund lokaler wirtschaftlicher Verhältnisse Standards angewandt, die unter den allgemein anerkannten internationalen Standards liegen, so soll mit allen Mitteln versucht werden, diese so bald wie möglich anzuheben.
35. Die Mitgliedstaaten sollen die Verfügbarkeit von Einrichtungen für die Erprobung und Bescheinigung der Sicherheit, Qualität und Leistung von Grundbedarfsgütern und grundlegenden Dienstleistungen fördern beziehungsweise sicherstellen.

E. Verteilungseinrichtungen für Grundbedarfsgüter und grundlegende Dienstleistungen

36. Die Mitgliedstaaten sollen erforderlichenfalls in Erwägung ziehen,

a) Maßnahmen zu beschließen beziehungsweise weiterzuverfolgen, die eine effiziente Verteilung von Gütern und Dienstleistungen an die Verbraucher gewährleisten. Sollte diese Verteilung gefährdet sein, wie es insbesondere in ländlichen Gebieten der Fall sein kann, sollen gegebenenfalls spezifische Maßnahmen zur Sicherung der Verteilung von Grundbedarfsgütern und grundlegenden Dienstleistungen in Betracht gezogen werden. Derartige Maßnahmen könnten sich auf die Unterstützung bei der Schaffung von angemessenen Lager- und Einzelhandelseinrichtungen in ländlichen Zentren, Anreize zur Schaffung von Verbraucher-Selbsthilfeeinrichtungen und eine bessere Kontrolle der Bedingungen erstrecken, unter denen Grundbedarfsgüter und grundlegende Dienstleistungen in ländlichen Gebieten bereitgestellt werden;

b) die Schaffung von Konsumgenossenschaften und ähnlichen Handelsformen sowie die Verbreitung von Informationen hierüber, insbesondere in ländlichen Gebieten, zu unterstützen.

F. Streitbeilegung und Schadensersatz

37. Die Mitgliedstaaten sollen die Schaffung fairer, wirksamer, transparenter und unparteiischer Mechanismen zur Abwicklung von Verbraucherbeschwerden durch administrative, gerichtliche und alternative Streitbeilegung fördern, einschließlich in grenzüberschreitenden Fällen. Die Mitgliedstaaten sollen rechtliche und/oder administrative Maßnahmen treffen beziehungsweise beibehalten, die es Verbrauchern oder gegebenenfalls auch in Frage kommenden Organisationen ermöglichen, mit Hilfe formeller oder informeller Verfahren, die rasch, fair, transparent, kostengünstig und allgemein zugänglich sind, Schadensersatz zu erlangen. Hierbei soll den Bedürfnissen von schutzbedürftigen und benachteiligten Verbrauchern besonders Rechnung getragen werden. Die Mitgliedstaaten sollen den Verbrauchern Zugang zu Rechtsbehelfen eröffnen, die weder Kosten noch Verzögerungen noch eine im Verhältnis zu dem zur Debatte stehenden wirtschaftlichen Wert unangemessene Belastung verursachen und zugleich keine übermäßige oder unangemessene Belastung für die Gesellschaft und die Unternehmen darstellen.

38. Die Mitgliedstaaten sollen alle Unternehmen dazu anhalten, Streitfälle mit Verbrauchern auf rasche, faire, transparente, kostengünstige, allen zugängliche und informelle Weise beizulegen und freiwillige Mechanismen, darunter auch Beratungsdienste und informelle Reklamationsverfahren, einzuführen, durch die Verbraucher Hilfe erhalten können.

39. Den Verbrauchern sollen Informationen über bestehende Möglichkeiten für Schadensersatz und andere Verfahren für die Streitbeilegung zur Verfügung gestellt werden. Der Zugang zu Mechanismen für die Streitbeilegung und den Schadensersatz, einschließlich alternativer Streitbeilegung, soll verbessert werden, vor allem in grenzüberschreitenden Streitfällen.

40. Die Mitgliedstaaten sollen dafür sorgen, dass kollektive Beilegungsverfahren sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen rasch, transparent, fair, kostengünstig und zugänglich sind, auch in Fällen von Überschuldung und Konkurs.

41. Die Mitgliedstaaten sollen mit Unternehmen und Verbrauchergruppen zusammenarbeiten, um auf Verbraucher- wie auf Unternehmensseite ein besseres Verständnis zu schaffen, wie Streitfälle vermieden werden können, welche Mechanismen zur Streitbeilegung und zum Schadensersatz für Verbraucher zur Verfügung stehen und wo sie Beschwerde einreichen können.

G. Programme für Verbrauchererziehung und -aufklärung

42. Die Mitgliedstaaten sollen unter Berücksichtigung der kulturellen Traditionen der betreffenden Bevölkerung allgemeine Programme für die Verbrauchererziehung und -aufklärung, so auch über die Umweltauswirkungen der Entscheidungen und des Verhaltens der Verbraucher und die möglichen Folgen von Änderungen des Verbrauchs, einschließlich Kosten und Nutzen, entwickeln beziehungsweise deren Entwicklung unterstützen. Mit derartigen Programmen sollen Menschen in die Lage versetzt werden, als kritische Verbraucher zu handeln, die fundierte Entscheidungen in Bezug auf Güter und Dienstleistungen treffen können und sich ihrer Rechte und Verantwortlichkeiten bewusst sind. Bei der Entwicklung derartiger Programme sollen die Bedürfnisse schutzbedürftiger und benachteiligter Verbraucher sowohl in ländlichen als auch in städtischen Gebieten besondere Berücksichtigung finden, darunter auch von einkommensschwachen sowie fast oder völlig schriftunkundigen Verbrauchern. Diese Verbrauchererziehung soll unter Beteiligung von Verbrauchergruppen und von privatwirtschaftlichen und anderen maßgeblichen Organisationen der Zivilgesellschaft erfolgen.

43. Die Verbrauchererziehung soll gegebenenfalls fest in den Grundlehrplan des jeweiligen Bildungssystems, vorzugsweise in bereits vorhandene Fächer, eingebaut werden.

44. Programme für die Verbrauchererziehung und -aufklärung sollen beispielsweise folgende wichtige Aspekte des Verbraucherschutzes behandeln:

- a) Gesundheit, Ernährung, Verhinderung von durch Lebensmittel übertragenen Krankheiten und der Verfälschung von Lebensmitteln;
- b) mit Produkten verbundene Gefahren;
- c) Produktkennzeichnung;
- d) einschlägige Rechtsvorschriften, Möglichkeiten des Zugangs zu Streitbeilegungsmechanismen und zur Erlangung von Schadensersatz sowie Verbraucherschutzeinrichtungen und -organisationen;
- e) Informationen über Maße und Gewichte, Preise, Qualität, Kreditbedingungen und die Verfügbarkeit von Grundbedarfsgütern;
- f) Umweltschutz;
- g) den elektronischen Geschäftsverkehr;
- h) Finanzdienstleistungen;
- i) den rationellen Einsatz von Material, Energie und Wasser.

45. Die Mitgliedstaaten sollen Verbraucherorganisationen und andere interessierte Gruppen, darunter auch die Medien, dazu anhalten, insbesondere zugunsten von einkommensschwachen Verbrauchergruppen in ländlichen und städtischen Gebieten Erziehungs- und Aufklärungsprogramme durchzuführen, so auch über die Umweltauswirkungen von Konsummustern und die möglichen Folgen von Änderungen des Verbrauchs, einschließlich Kosten und Nutzen.

46. Die Unternehmen sollen gegebenenfalls selbst sach- und praxisbezogene Verbrauchererziehungs- und -aufklärungsprogramme durchführen beziehungsweise sich daran beteiligen.

47. Angesichts der Notwendigkeit, auch ländliche beziehungsweise schriftunkundige Verbraucher anzusprechen, sollen die Mitgliedstaaten gegebenenfalls Programme für die Verbraucheraufklärung über die Massenmedien oder andere Verbreitungs Kanäle, die diese Verbraucher erreichen, entwickeln beziehungsweise deren Entwicklung fördern.

48. Die Mitgliedstaaten sollen Ausbildungsprogramme für Fachleute aus dem Bereich der Bildung, der Massenmedien und der Verbraucherberatung organisieren beziehungsweise

se fördern, damit diese sich an der Durchführung von Programmen für die Verbrauchererziehung und -aufklärung beteiligen können.

H. Förderung eines nachhaltigen Konsums

49. Nachhaltiger Konsum bedeutet, den Bedarf der heutigen und kommenden Generationen an Gütern und Dienstleistungen auf wirtschaftlich, sozial und ökologisch verträgliche Weise zu decken.

50. Alle Mitglieder und Organisationen der Gesellschaft tragen gemeinsam die Verantwortung für einen nachhaltigen Konsum, wobei gut informierten Verbrauchern, den Mitgliedstaaten, der Privatwirtschaft, den Gewerkschaften und den Verbraucher- und Umweltschutzorganisationen eine besonders wichtige Rolle zukommt. Gut informierte Verbraucher spielen eine wesentliche Rolle bei der Förderung eines ökologisch, wirtschaftlich und sozial verträglichen Konsums, unter anderem durch die Auswirkungen ihrer Entscheidungen auf die Produzenten. Die Mitgliedstaaten sollen die Ausarbeitung und Durchführung von Maßnahmen zugunsten eines nachhaltigen Konsums und die Einbindung dieser Maßnahmen in andere Bereiche der öffentlichen Politik fördern. Die Mitgliedstaaten sollen sich in ihren grundsatzpolitischen Entscheidungen mit der Privatwirtschaft, den Verbraucher- und Umweltschutzorganisationen sowie anderen interessierten Gruppen abstimmen. Die Privatwirtschaft trägt eine Verantwortung, durch die Konzipierung, Herstellung und Verteilung entsprechender Güter und Dienstleistungen einen nachhaltigen Konsum zu fördern. Verbraucher- und Umweltschutzorganisationen tragen eine Verantwortung, die Beteiligung der Öffentlichkeit und den Dialog über einen nachhaltigen Konsum zu fördern, die Verbraucher zu informieren und sich in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten und der Privatwirtschaft für einen nachhaltigen Konsum einzusetzen.

51. In Partnerschaft mit der Privatwirtschaft und den zuständigen Organisationen der Zivilgesellschaft sollen die Mitgliedstaaten Strategien zur Förderung eines nachhaltigen Konsums entwickeln und umsetzen, die eine Kombination von Maßnahmen umfassen könnten, wie den Erlass von Vorschriften, den Einsatz wirtschafts- und sozialpolitischer Instrumente, sektorale Maßnahmen in Bereichen wie Bodennutzung, Verkehr, Energie und Wohnungswesen, Aufklärungsprogramme zur Schärfung des Bewusstseins für die Auswirkungen von Konsummustern, die Streichung von Subventionen, die nicht nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster begünstigen, und die Förderung sektorspezifischer bewährter Verfahren der Umweltbewirtschaftung.

52. Die Mitgliedstaaten sollen die Konzipierung, Entwicklung und Verwendung von Produkten und Dienstleistungen unterstützen, die sicher, energieeffizient und ressourcenschonend sind, wobei ihre Auswirkungen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg zu berücksichtigen sind. Die Mitgliedstaaten sollen Wiederverwertungsprogramme fördern, durch die die Verbraucher angehalten werden, Abfälle wieder in den Wertstoffkreislauf einzuführen und Produkte aus wiederverwerteten Stoffen zu kaufen.

53. Die Mitgliedstaaten sollen die Ausarbeitung und Anwendung nationaler und internationaler Umwelthygiene- und -sicherheitsstandards für Produkte und Dienstleistungen fördern. Derartige Standards dürfen nicht zu verschleierten Handelsschranken führen.

54. Die Mitgliedstaaten sollen unabhängige Umweltverträglichkeitsprüfungen von Produkten fördern.

55. Die Mitgliedstaaten sollen die Verwendung umweltschädlicher Substanzen auf sichere Weise kontrollieren und sich für die Entwicklung umweltschonender Alternativen zu diesen Substanzen einsetzen. Neue und möglicherweise gefährliche Substanzen sollen wissenschaftlich auf ihre langfristigen Umweltauswirkungen untersucht werden, bevor sie in Umlauf gebracht werden.

56. Die Mitgliedstaaten sollen die Öffentlichkeit für den gesundheitlichen Nutzen nachhaltiger Konsum- und Produktionsmuster sensibilisieren und dabei sowohl die unmittelbaren Auswirkungen auf die Gesundheit des Einzelnen als auch die Auswirkungen des Umweltschutzes auf die Allgemeinheit berücksichtigen.
57. In Partnerschaft mit dem Privatsektor und anderen maßgeblichen Organisationen sollen die Mitgliedstaaten die Umwandlung nicht nachhaltiger Konsummuster durch die Entwicklung und den Einsatz neuer, umweltverträglicher Produkte und Dienstleistungen sowie neuer Technologien, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien, fördern, die die Bedürfnisse der Verbraucher befriedigen können und gleichzeitig die Umweltverschmutzung und den Schwund der natürlichen Ressourcen mindern.
58. Die Mitgliedstaaten sind angehalten, wirksame ordnungspolitische Verbraucherschutzmechanismen, die Aspekte eines nachhaltigen Konsums umfassen, zu schaffen beziehungsweise auszubauen.
59. Die Mitgliedstaaten sollen eine Reihe wirtschaftspolitischer Instrumente zur Förderung eines nachhaltigen Konsums, wie beispielsweise den Einsatz fiskalischer Instrumente und die Internalisierung von Umweltkosten, in Erwägung ziehen und dabei den gesellschaftlichen Bedürfnissen sowie der Notwendigkeit Rechnung tragen, Negativanreize für nicht nachhaltige Praktiken und Anreize für nachhaltigeres Handeln zu schaffen, und gleichzeitig etwaige Beeinträchtigungen des Marktzugangs, insbesondere für die Entwicklungsländer, vermeiden.
60. In Zusammenarbeit mit der Privatwirtschaft und anderen maßgeblichen Gruppen sollen die Mitgliedstaaten Indikatoren, Methoden und Datenbanken zur Messung der Fortschritte auf dem Weg zu einem nachhaltigen Konsum auf allen Ebenen entwickeln. Diese Informationen sollen der Öffentlichkeit zugänglich sein.
61. Die Mitgliedstaaten und die internationalen Organisationen sollen bei der Einführung einer Nachhaltigkeitspraxis in ihren eigenen Arbeitsprozessen, insbesondere mittels ihrer Beschaffungspolitik, mit gutem Beispiel vorangehen. Im Rahmen des öffentlichen Beschaffungswesens der Mitgliedstaaten sollen gegebenenfalls die Entwicklung und der Einsatz umweltverträglicher Produkte und Dienstleistungen gefördert werden.
62. Die Mitgliedstaaten sowie in Betracht kommende Organisationen sollen Forschungsarbeiten zum Konsumverhalten und den damit zusammenhängenden Umweltschäden fördern, um aufzuzeigen, wie nachhaltigere Konsummuster herbeigeführt werden können.

I. Elektronischer Geschäftsverkehr

63. Die Mitgliedstaaten sollen auf eine Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in den elektronischen Geschäftsverkehr hinwirken, indem sie weiter eine transparente und wirksame Verbraucherschutzpolitik entwickeln und so einen Schutzzumfang gewährleisten, der mindestens so hoch ist wie der, der in anderen Handelsformen gewährt wird.
64. Die Mitgliedstaaten sollen gegebenenfalls ihre bestehende Verbraucherschutzpolitik überprüfen, um den besonderen Eigenschaften des elektronischen Geschäftsverkehrs Rechnung zu tragen und sicherzustellen, dass Verbraucher und Unternehmen über ihre Rechte und Pflichten im digitalen Markt informiert und sich ihrer bewusst sind.
65. Die Mitgliedstaaten könnten die einschlägigen internationalen Richtlinien und Standards zum elektronischen Geschäftsverkehr und deren überarbeitete Fassungen in Betracht ziehen und diese Richtlinien und Standards gegebenenfalls an ihre wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Verhältnisse anpassen, damit sie sie einhalten können, sowie bei ihrer grenzüberschreitenden Anwendung mit anderen Mitgliedstaaten zusammenarbeiten. Dabei könnten die Mitgliedstaaten die von der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung herausgegebenen Leitlinien für den Verbraucherschutz im Zusammenhang mit dem elektronischen Geschäftsverkehr zu Rate ziehen.

J. Finanzdienstleistungen

66. Die Mitgliedstaaten sollen gegebenenfalls Folgendes festlegen oder fördern:

- a) eine Politik zur Regelung und Durchsetzung des Verbraucherschutzes im Finanzbereich;
- b) Aufsichtsorgane mit den für die Erfüllung ihres Auftrags erforderlichen Befugnissen und Ressourcen;
- c) angemessene Kontrollen und Versicherungsmechanismen zum Schutz der Vermögenswerte der Verbraucher, einschließlich ihrer Einlagen;
- d) bessere Strategien für die Vermittlung von Finanzwissen, die eine finanzielle Grundbildung fördern;
- e) faire Behandlung und ordnungsgemäße Offenlegung, um zu gewährleisten, dass Finanzinstitutionen auch für die Handlungen ihrer bevollmächtigten Vertreter verantwortlich und rechenschaftspflichtig sind. Finanzdienstleister sollen schriftliche Richtlinien zu Interessenkonflikten festlegen, um potenzielle Interessenkonflikte erkennen zu helfen. Entsteht die Möglichkeit eines Interessenkonflikts zwischen einem Dienstleister und Dritten, soll dies den Verbrauchern offengelegt werden, um zu vermeiden, dass Verbraucher durch den Interessenkonflikt Schaden nehmen;
- f) ein verantwortungsvolles Geschäftsgebaren seitens der Finanzdienstleister und ihrer bevollmächtigten Vertreter, einschließlich einer verantwortungsvollen Kreditvergabe und des Verkaufs von Produkten, die den Bedürfnissen und den Mitteln des jeweiligen Verbrauchers entsprechen;
- g) angemessene Kontrollen zum Schutz der Finanzdaten der Verbraucher, einschließlich vor Betrug und Missbrauch;
- h) ein Regulierungsrahmen zur Förderung von Kosteneffizienz und Transparenz bei Rücküberweisungen, sodass Verbraucher klare Angaben zu den Kosten und zur Durchführung der jeweiligen Überweisung sowie zum Wechselkurs, zu sämtlichen Gebühren und anderen mit der angebotenen Geldüberweisung verbundenen Kosten sowie zu den Rechtsmitteln im Falle eines Scheiterns der Überweisung erhalten.

67. Die Mitgliedstaaten sollen Maßnahmen zur Stärkung und Integration der Verbraucherpolitik in Bezug auf finanzielle Inklusion, die Vermittlung von Finanzwissen und den Verbraucherschutz beim Zugang zu Finanzdienstleistungen und bei deren Nutzung beschließen.

68. Die Mitgliedstaaten könnten die einschlägigen internationalen Richtlinien und Standards zu Finanzdienstleistungen und deren überarbeitete Fassungen in Betracht ziehen und diese Richtlinien und Standards gegebenenfalls an ihre wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Verhältnisse anpassen, damit sie sie einhalten können, sowie bei ihrer grenzüberschreitenden Anwendung mit anderen Mitgliedstaaten zusammenarbeiten. Dabei könnten die Mitgliedstaaten die von der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung und der Gruppe der 20 erarbeiteten Hohen Prinzipien für Finanzverbraucherschutz sowie die Prinzipien der Gruppe der 20 für innovative finanzielle Teilhabe und die Bewährten Verfahren der Weltbank für Finanzverbraucherschutz zu Rate ziehen.

K. Maßnahmen für spezifische Bereiche

69. In ihren Bemühungen um die Förderung der Verbraucherinteressen, insbesondere in den Entwicklungsländern, sollen die Mitgliedstaaten je nach Sachlage den Bereichen, die für die Gesundheit der Verbraucher von ausschlaggebender Bedeutung sind, beispielsweise den Nahrungsmitteln, dem Wasser, den pharmazeutischen Produkten, der Energie und den öffentlichen Versorgungseinrichtungen, Vorrang einräumen und darüber hinaus auf die Besonderheiten des Tourismus eingehen. Durch die Einführung beziehungsweise Beibe-

haltung entsprechender Politiken sollen sie für die Qualitätskontrolle bei Produkten, für ausreichende und sichere Verteilungseinrichtungen, für eine standardisierte internationale Kennzeichnung von Produkten und Produktinformation und für die Durchführung von Aufklärungs- und Forschungsprogrammen in diesen Bereichen sorgen. Richtlinien der Mitgliedstaaten für spezifische Bereiche sollen im Rahmen der Bestimmungen dieses Dokuments erstellt werden.

70. **Lebensmittel.** Bei der Formulierung staatlicher Lebensmittelpolitiken und -pläne sollen die Mitgliedstaaten berücksichtigen, dass allen Verbrauchern Lebensmittelsicherheit gewährleistet sein muss, und die von der Ernährungs- und Landwirtschaftsorganisation der Vereinten Nationen entwickelten beziehungsweise aus dem Codex Alimentarius der Weltgesundheitsorganisation übernommenen Standards beziehungsweise – wenn diese nicht verfügbar sind – andere allgemein anerkannte internationale Lebensmittelnormen unterstützen beziehungsweise nach Möglichkeit einführen. Die Mitgliedstaaten sollen ihre Maßnahmen zur Gewährleistung der Lebensmittelsicherheit beibehalten, weiter ausbauen oder verbessern, was unter anderem für Sicherheitskriterien, Lebensmittelstandards und die Festlegung des Nährstoffbedarfs sowie für die Schaffung wirksamer Überwachungs-, Überprüfungs- und Evaluierungsverfahren gilt.

71. Unter Berücksichtigung traditioneller Kenntnisse sollen die Mitgliedstaaten nachhaltige landwirtschaftliche Politiken und Verfahren, die Erhaltung der biologischen Vielfalt und den Boden- und Gewässerschutz fördern.

72. **Wasser.** Die Mitgliedstaaten sollen im Rahmen der Gesamt- und Einzelziele der Internationalen Dekade für Trinkwasserversorgung und Abwasserhygiene ihre einzelstaatliche Politik zur Verbesserung der Bereitstellung, der Verteilung und der Qualität von Trinkwasser aufstellen, beibehalten beziehungsweise weiter ausbauen. Dabei soll der Anlegung eines angemessenen Versorgungs-, Qualitäts- und Technologieniveaus, der Notwendigkeit von Erziehungsprogrammen und der Bedeutung der Bürgerbeteiligung an derartigen Programmen besondere Aufmerksamkeit gelten.

73. In Anbetracht der Bedeutung von Wasser für die nachhaltige Entwicklung im Allgemeinen sowie seiner begrenzten Verfügbarkeit sollen die Mitgliedstaaten der Formulierung und Durchführung von Politiken und Programmen betreffend die vielseitige Verwendung von Wasser hohe Priorität einräumen.

74. **Pharmazeutische Produkte.** Die Mitgliedstaaten sollen angemessene Standards, Vorschriften und geeignete Überwachungssysteme entwickeln beziehungsweise beibehalten, um mit Hilfe einer integrierten nationalen Arzneimittelpolitik die Qualität und den richtigen Gebrauch von pharmazeutischen Produkten zu gewährleisten und damit unter anderem die Beschaffung, die Verteilung, die Herstellung, die Lizenzvergabe, die Zulassung und die Verfügbarkeit verlässlicher Informationen über pharmazeutische Produkte zu regeln. Dabei sollen die Mitgliedstaaten die Arbeit und die Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation zum Thema pharmazeutische Produkte in besonderem Maße berücksichtigen. Bei entsprechenden Produkten soll die Verwendung des von dieser Organisation erstellten Zertifizierungssystems für die Qualität pharmazeutischer Produkte im internationalen Handel und anderer internationaler Informationssysteme für pharmazeutische Produkte gefördert werden. Gegebenenfalls soll durch entsprechende Maßnahmen und unter Heranziehung der von der Weltgesundheitsorganisation geleisteten Arbeit die Verwendung von internationalen Freinamen für Arzneimittel gefördert werden.

75. Zusätzlich zu den oben erwähnten vorrangigen Schwerpunktbereichen sollen die Mitgliedstaaten in anderen Bereichen – beispielsweise im Bereich der Schädlingsbekämpfungsmittel und der chemischen Produkte – geeignete Maßnahmen, wo angebracht, in Bezug auf den Gebrauch, die Herstellung und die Lagerung dieser Produkte ergreifen, unter Berücksichtigung der Gesundheit und Umwelt betreffenden Informationen, die die Hersteller aufgrund staatlicher Vorschriften unter Umständen zur Verfügung stellen und bei der Kennzeichnung der Produkte angeben müssen.

76. **Energie.** Die Mitgliedstaaten sollen den allgemeinen Zugang zu sauberer Energie fördern und entsprechend ihren wirtschaftlichen Verhältnissen eine einzelstaatliche Politik zur Verbesserung der Bereitstellung, der Verteilung und der Qualität von erschwinglicher Energie für die Verbraucher aufstellen, beibehalten beziehungsweise weiter ausbauen. Dabei sollen die Anlegung eines angemessenen Versorgungs-, Qualitäts- und Technologieniveaus, die Regulierungsaufsicht, die Notwendigkeit von Sensibilisierungsprogrammen und die Bedeutung der Bürgerbeteiligung in Betracht gezogen werden.

77. **Öffentliche Versorgungseinrichtungen.** Die Mitgliedstaaten sollen den allgemeinen Zugang zu öffentlichen Versorgungseinrichtungen fördern und eine einzelstaatliche Politik zur Verbesserung der Regeln und Gesetze aufstellen, beibehalten beziehungsweise weiter ausbauen, denen die Bereitstellung von Dienstleistungen, die Verbraucheraufklärung, die Leistung von Sicherheiten und Vorauszahlungen für Dienste, Säumnisgebühren, die Einstellung und die Wiederaufnahme von Diensten, die Festlegung von Zahlungsplänen und die Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Betreibern öffentlicher Versorgungseinrichtungen unterliegen, unter Berücksichtigung der Bedürfnisse schutzbedürftiger und benachteiligter Verbraucher.

78. **Tourismus.** Die Mitgliedstaaten sollen gewährleisten, dass ihre Verbraucherschutzpolitik die Vermarktung und Bereitstellung von Gütern und Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Tourismus, darunter Reisen, die Unterbringung von Reisenden und die Teilzeitnutzung von Wohneinheiten, angemessen erfasst. Die Mitgliedstaaten sollen insbesondere die durch diese Aktivitäten entstehenden grenzüberschreitenden Herausforderungen angehen, darunter Zusammenarbeit bei der Durchsetzung und Informationsaustausch mit anderen Mitgliedstaaten, und sie sollen außerdem mit den maßgeblichen Interessenträgern der Tourismus- und Reisebranche zusammenarbeiten.

VI. Internationale Zusammenarbeit

79. Insbesondere im regionalen und subregionalen Rahmen sollen die Mitgliedstaaten

a) ein Instrumentarium für den Austausch von Informationen über die einzelstaatlichen Politiken und Maßnahmen im Bereich Verbraucherschutz entwickeln, überprüfen, beibehalten beziehungsweise ausbauen;

b) bei der Anwendung von Verbraucherschutzpolitiken zusammenarbeiten beziehungsweise eine derartige Zusammenarbeit fördern, um im Rahmen der vorhandenen Ressourcen bessere Ergebnisse zu erzielen. Beispiele für eine derartige Zusammenarbeit könnten die gemeinsame Schaffung oder die gemeinsame Nutzung von Einrichtungen zur Erprobung von Produkten, gemeinsame Erprobungsverfahren, der Austausch von Programmen für die Verbraucheraufklärung und -erziehung, gemeinsam durchgeführte Berufsausbildungsprogramme und die gemeinsame Erarbeitung von Vorschriften sein;

c) zusammenarbeiten, um die Bedingungen, unter denen den Verbrauchern Grundbedarfsgüter angeboten werden, sowohl in preislicher als auch qualitätsmäßiger Hinsicht zu verbessern. Zu einer derartigen Zusammenarbeit könnten die gemeinsame Beschaffung von Grundbedarfsgütern, der Austausch von Informationen über verschiedene Beschaffungsmöglichkeiten und Abmachungen über regional gültige Produktspezifikationen gehören.

80. Die Mitgliedstaaten sollen Informationssysteme für Produkte schaffen beziehungsweise ausbauen, die verboten oder vom Markt genommen worden sind oder strengen Beschränkungen unterliegen, damit andere Einfuhrländer sich ausreichend gegen die Schädlichkeit derartiger Produkte schützen können.

81. Die Mitgliedstaaten sollen dafür sorgen, dass die Produktqualität und die Produktinformationen von Land zu Land nicht so stark variieren, dass dem Verbraucher daraus Nachteile entstehen.

82. Die Mitgliedstaaten sollen ihre Fähigkeit zur Zusammenarbeit bei der Bekämpfung betrügerischer und irreführender grenzüberschreitender Handelspraktiken verbessern, da dies einem wichtigen öffentlichen Interesse dient, in dem Bewusstsein, dass bei konkreten Ermittlungen oder Fällen die Zusammenarbeit im Rahmen dieser Richtlinien nach wie vor im Ermessen der Durchsetzungsstelle für Verbraucherschutz liegt, die um Zusammenarbeit gebeten wurde.
83. Die Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz in den Mitgliedstaaten sollen sich bei ihren Ermittlungs- und Durchsetzungsaktivitäten abstimmen, damit die von Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz in anderen Hoheitsbereichen durchgeführten Aktivitäten dieser Art nicht beeinträchtigt werden.
84. Die Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz in den Mitgliedstaaten sollen alles tun, um etwaige Meinungsverschiedenheiten in Bezug auf die Zusammenarbeit auszuräumen.
85. Die Mitgliedstaaten und ihre Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz sollen sich zur Umsetzung dieser Richtlinien bestehender internationaler Netzwerke bedienen und sich an geeigneten bilateralen und multilateralen Abmachungen und an anderen Initiativen beteiligen.
86. Die Mitgliedstaaten sollen dafür sorgen, dass ihre Stellen für Verbraucherschutzpolitik in Abstimmung mit den Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz eine führende Rolle dabei übernehmen können, im Einklang mit diesen Richtlinien den Rahmen zur Bekämpfung betrügerischer und irreführender Handelspraktiken zu erarbeiten.
87. Die Mitgliedstaaten werden gebeten, eine Durchsetzungsstelle für Verbraucherschutz oder eine Stelle für Verbraucherschutzpolitik als Anlaufstelle für die Erleichterung der Zusammenarbeit gemäß diesen Richtlinien zu benennen. Diese Benennung soll andere Wege der Zusammenarbeit ergänzen und nicht ersetzen. Der Generalsekretär soll von derartigen Benennungen in Kenntnis gesetzt werden.
88. Die Mitgliedstaaten sollen ihren Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz die Befugnis erteilen, sachdienliche Angaben und Beweise, insbesondere in Angelegenheiten im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken mit nachteiligen Auswirkungen auf Verbraucher, zu untersuchen, ihnen nachzugehen, sie zu erlangen und gegebenenfalls weiterzugeben. Diese Befugnis soll auch für die Zusammenarbeit mit ausländischen Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz und anderen in Betracht kommenden ausländischen Stellen gelten.
89. Die Mitgliedstaaten sollen eine Beteiligung an multilateralen und bilateralen Abmachungen erwägen, um die internationale justizielle und interinstitutionelle Zusammenarbeit bei der Wiedererlangung ausländischer Vermögenswerte und der Vollstreckung von Entscheidungen in grenzüberschreitenden Fällen zu verbessern.
90. Die Mitgliedstaaten könnten bei der Prüfung der ihren Durchsetzungsstellen für Verbraucherschutz zu übertragenden rechtlichen Befugnisse die einschlägigen internationalen Richtlinien und Standards zum Schutz der Verbraucher vor betrügerischen und irreführenden grenzüberschreitenden Handelspraktiken berücksichtigen und gegebenenfalls an ihre Umstände anpassen. Dabei könnten die Mitgliedstaaten die Leitlinien der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung zum Schutz der Verbraucher vor grenzüberschreitenden betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken zu Rate ziehen.
91. Zur Förderung eines nachhaltigen Konsums sollen die Mitgliedstaaten, die internationalen Organisationen und die Privatwirtschaft kooperativ umweltschonende Technologien entwickeln, weitergeben und verbreiten, namentlich mit Hilfe einer angemessenen finanziellen Unterstützung seitens der entwickelten Länder, sowie neue und innovative Mechanismen zur Finanzierung ihres Transfers an alle Länder, insbesondere an die Entwicklungs- und Übergangsländer beziehungsweise zwischen diesen Ländern, ausarbeiten.

92. Die Mitgliedstaaten beziehungsweise die internationalen Organisationen sollen den Kapazitätsaufbau im Bereich eines nachhaltigen Konsums, insbesondere in den Entwicklungs- und den Übergangsländern, fördern und erleichtern. Insbesondere sollen die Mitgliedstaaten auch die Zusammenarbeit zwischen Verbrauchergruppen und anderen zuständigen Organisationen der Zivilgesellschaft erleichtern, mit dem Ziel, die Kapazitäten in diesem Bereich auszubauen.

93. Die Mitgliedstaaten beziehungsweise die internationalen Organisationen sollen Programme zur Verbrauchererziehung und -aufklärung fördern.

94. Die Mitgliedstaaten sollen dafür sorgen, dass die Politiken und Maßnahmen des Verbraucherschutzes so angewandt werden, dass dem internationalen Handel daraus keine Hindernisse entstehen und dass sie den internationalen Handelsverpflichtungen entsprechen.

VII. Internationale institutionelle Mechanismen

A. Institutionelle Regelungen

95. Eine zwischenstaatliche Sachverständigengruppe für Verbraucherschutzrecht und -politik, die im Rahmen einer bestehenden Kommission des Handels- und Entwicklungsrats der Handels- und Entwicklungskonferenz der Vereinten Nationen tätig wird, wird als institutioneller Mechanismus dienen.

96. Die Mitgliedstaaten sollen auf nationaler oder regionaler Ebene geeignete Schritte zur Umsetzung dieser Richtlinien unternehmen.

B. Aufgaben der zwischenstaatlichen Sachverständigengruppe für Verbraucherschutzrecht und -politik

97. Die zwischenstaatliche Sachverständigengruppe für Verbraucherschutzrecht und -politik hat die Aufgabe,

a) ein jährliches Forum und Modalitäten für multilaterale Konsultationen, Erörterungen und den Meinungsaustausch zwischen Mitgliedstaaten zu Fragen im Zusammenhang mit diesen Richtlinien, insbesondere zu ihrer Umsetzung und den damit gesammelten Erfahrungen, bereitzustellen;

b) auf der Grundlage eines Konsenses und der Interessen der Mitgliedstaaten regelmäßig Studien und Forschungsarbeiten zu Verbraucherschutzfragen im Zusammenhang mit den Richtlinien durchzuführen und ihre Ergebnisse zu verbreiten, um den Erfahrungsaustausch zu verstärken und die Wirksamkeit der Richtlinien zu steigern;

c) eine freiwillige unabhängige Begutachtung der nationalen Verbraucherschutzpolitik von Mitgliedstaaten und ihrer Umsetzung durch die Verbraucherschutzbehörden durchzuführen;

d) Informationen zu Fragen zu sammeln und zu verbreiten, die mit der allgemeinen Verwirklichung der in den Richtlinien genannten Ziele und mit den geeigneten Schritten im Zusammenhang stehen, die die Mitgliedstaaten auf nationaler oder regionaler Ebene unternommen haben, um die wirksame Umsetzung der Ziele und Grundsätze der Richtlinien zu fördern;

e) Entwicklungs- und Transformationsländern Kapazitätsaufbau- und technische Hilfe bei der Formulierung und Durchsetzung von Verbraucherschutzgesetzen und -politiken bereitzustellen;

f) einschlägige Studien, Unterlagen und Berichte von zuständigen Organisationen des Systems der Vereinten Nationen und anderen internationalen Organisationen und Netzwerken zu prüfen, Informationen über Arbeitsprogramme und Themen für Konsultationen

auszutauschen und zu identifizieren, inwieweit technische Hilfe im Rahmen von Projekten in Arbeitsteilung beziehungsweise kooperativ bereitgestellt werden kann;

g) sachdienliche Berichte und Empfehlungen zur Verbraucherschutzpolitik der Mitgliedstaaten, einschließlich zur Anwendung und Umsetzung dieser Richtlinien, zu erstellen;

h) zwischen den Konferenzen der Vereinten Nationen zur Überprüfung aller Aspekte des Katalogs multilateral vereinbarter ausgewogener Grundsätze und Regeln zur Bekämpfung restriktiver Geschäftspraktiken tätig zu werden und diesen Konferenzen Bericht zu erstatten;

i) eine regelmäßige Überprüfung dieser Richtlinien vorzunehmen, wenn die Konferenz der Vereinten Nationen zur Überprüfung aller Aspekte des Katalogs multilateral vereinbarter ausgewogener Grundsätze und Regeln zur Bekämpfung restriktiver Geschäftspraktiken ein entsprechendes Mandat erteilt;

j) die zur Durchführung ihres Mandats erforderlichen Verfahren und Arbeitsmethoden festzulegen.

98. Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben enthalten sich die zwischenstaatliche Sachverständigengruppe und ihre Nebenorgane jedes Urteils zu den Aktivitäten oder dem Verhalten einzelner Mitgliedstaaten oder einzelner Unternehmen im Zusammenhang mit einer konkreten Geschäftstransaktion. Die zwischenstaatliche Sachverständigengruppe und ihre Nebenorgane sollen es vermeiden, in Streitfälle zwischen Unternehmen in Bezug auf eine konkrete Geschäftstransaktion verwickelt zu werden.

99. Wenn Vertraulichkeitsgründe dies erfordern, legt die zwischenstaatliche Sachverständigengruppe entsprechende Verfahren fest.
