

إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك
(بصيغتها الموسعة في عام 1999)



الأمم المتحدة

نيويورك ، 2003

مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك
(بصيغتها الموسعة في عام 1999)

أولا - الأهداف

1 - مراعاة لمصالح واحتياجات المستهلكين في جميع البلدان، ولا سيما المستهلكين في البلدان النامية؛ واعترافا بأن المستهلكين غالبا ما يعانون من تفاوت من حيث الأحوال الاقتصادية والمستويات التعليمية والقدرة على المساومة؛ ومراعاة لضرورة تمتع المستهلكين بحق الحصول على منتجات غير خطرة وكذلك لحق تشجيع التنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمنصفة والقدرة على الاستمرار وحماية البيئة، ترمي هذه المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (أ) مساعدة البلدان على تحقيق أو مواصلة توفير الحماية الكافية لسكانها بوصفهم مستهلكين؛
- (ب) تمهيد السبيل أمام أنماط الإنتاج والتوزيع التي تلبي احتياجات المستهلكين ورغباتهم؛
- (ج) التشجيع على التزام المشتغلين بإنتاج السلع والخدمات وتوزيعها على المستهلكين بالمستويات الرفيعة من السلوك الأخلاقي؛
- (د) مساعدة البلدان على الحد من الممارسات التجارية المسيئة التي يتبعها أي من المؤسسات العاملة على الصعيدين الوطني والدولي والتي تؤثر على المستهلكين تأثيرا ضارا؛
- (هـ) تيسير قيام جماعات مستهلكين مستقلة؛
- (و) تعزيز التعاون الدولي في ميدان حماية المستهلك؛
- (ز) التشجيع على إيجاد أوضاع في الأسواق توفر للمستهلكين مجالات أكثر للاختيار وبأسعار أدنى؛
- (ح) تشجيع الاستهلاك المستدام.

ثانيا - المبادئ العامة

2 - ينبغي أن تقوم الحكومات بوضع أو مواصلة اتباع سياسة لتوفير حماية قوية للمستهلك، مع مراعاة المبادئ التوجيهية الواردة أدناه، والاتفاقات الدولية ذات الصلة. وعلى كل حكومة، في معرض قيامها بذلك، أن تحدد أولوياتها المتعلقة بحماية المستهلكين، وفقا لظروف البلد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولاحتياجات سكانه، مع مراعاة تكاليف التدابير المقترحة وفوائدها.

3 - أما الاحتياجات المشروعة التي ترمي المبادئ التوجيهية إلى تلبيتها فتنتمثل فيما يلي:

- (أ) حماية المستهلكين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم؛

- (ب) تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين؛
- (ج) توفير سبل حصول المستهلكين على المعلومات الوافية التي تمكنهم من الاختيار عن اطلاق وفقا لرغبات واحتياجات كل منهم؛
- (د) تثقيف المستهلكين، بما في ذلك تثقيفهم بشأن الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية المترتبة على اختياراتهم؛
- (هـ) توافر وسائل فعالة لتعويض المستهلكين؛
- (و) حرية تشكيل جماعات أو منظمات للمستهلكين وغير ذلك من التنظيمات ذات الصلة، وإتاحة الفرصة لها لكي تعبر عن آرائها في عمليات اتخاذ القرارات التي تمس المستهلكين؛
- (ز) تشجيع أنماط الاستهلاك المستدامة.

4 - تمثل أنماط الإنتاج والاستهلاك غير المستدامة، وبخاصة في البلدان الصناعية، السبب الرئيسي وراء استمرار تدهور البيئة العالمية. فجميع البلدان ينبغي أن تسعى جاهدة لتعزيز أنماط الاستهلاك المستدام، وينبغي للبلدان المتقدمة النمو أن تكون سباقة إلى الأخذ بأنماط الاستهلاك المستدام؛ كما ينبغي للبلدان النامية أن تسعى إلى الأخذ بهذه الأنماط في اضطلاعها بعملية التنمية، مع إيلاء الاعتبار الواجب لمبدأ الاشتراك في المسؤوليات، وإن تمايزت هذه المسؤوليات. وينبغي مراعاة حالة البلدان النامية واحتياجاتها الخاصة في هذا الصدد مراعاة وافية.

5 - ينبغي للسياسات الرامية إلى تعزيز الاستهلاك المستدام أن تضع في الاعتبار الأهداف المتمثلة في استئصال الفقر، والوفاء بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لجميع أفراد المجتمع، والحد من التفاوت القائم داخل البلدان وفيما بينها.

6 - ينبغي أن توفر الحكومات أو توصل توفير الهياكل الأساسية الملائمة لوضع السياسات المتعلقة بحماية المستهلك وتنفيذها ورصدها. وينبغي إيلاء عناية خاصة لكفالة تنفيذ التدابير الموضوعية لحماية المستهلك بما يعود بالنفع على جميع قطاعات السكان، ولا سيما سكان الريف، ومن يعانون الفقر.

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

8 - 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

- 9 - ينبغي أن تطبق المبادئ التوجيهية التالية على السلع والخدمات المنتجة محليا والمستوردة على حد سواء.
- 10 - ينبغي، لدى تطبيق أية إجراءات أو أنظمة لحماية المستهلك، إيلاء الاعتبار الواجب لضمان عدم تحولها إلى حواجز تعوق التجارة الدولية، وتمشيبها مع اللوائح التجارية الدولية.

ألف - السلامة المادية

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

12 - ينبغي أن تكفل السياسات المناسبة أن تكون السلع التي ينتجها الصانعون مأمونة سواء من حيث استعمالها في الغرض الذي صنعت من أجله أو في أي غرض آخر يتوقع عادة استخدامها فيه. وينبغي أن يكفل المسؤولون عن جلب السلع إلى السوق، ولا سيما الموردون والمصدرون والمستوردون وتجار التجزئة وأمثالهم (يشار إليهم فيما يلي باسم الموزعين)، أن هذه السلع لم تصبح، أثناء وجودها لديهم، غير مأمونة بسبب المناولة أو التخزين على نحو غير سليم، وأنها لم تصبح، أثناء وجودها لديهم، خطرة بسبب المناولة أو التخزين على نحو غير سليم. وينبغي تزويد المستهلكين بالتعليمات الخاصة بالطريقة الصحيحة لاستعمال السلع، وإعلامهم بأيّة 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.

13 - ينبغي أن تكفل السياسات المناسبة قيام الصانعين أو الموزعين، إذا تنبهوا، بعد إنزال المنتجات إلى السوق، إلى وجود مخاطر لم تكن منظورة، بإخطار السلطات المختصة، وقيامهم، حسب الاقتضاء، بإخطار الجمهور دونما إبطاء. وينبغي أن تتنظر الحكومات أيضاً في الطرق الكفيلة بإعلام المستهلكين بهذه المخاطر على النحو الملائم.

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

باء - تعزيز وحماية مصالح المستهلكين الاقتصادية

15 - ينبغي أن تنشأ السياسات الحكومية تمكين المستهلكين من الحصول على الفائدة المثلى من مواردهم الاقتصادية، كما ينبغي أن تتوخى 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.

16 - ينبغي أن تضاعف الحكومات جهودها لمنع الممارسات التي تضر بمصالح المستهلكين الاقتصادية وذلك عن طريق ضمان امتثال الصانعين والموزعين وغيرهم من المشترين 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 والاحتيايل في تقديم الخدمات.

17 - ينبغي أن تضع الحكومات، أو تعزز، أو تواصل، حسب مقتضى الحال، التدابير المتصلة بمكافحة الممارسات التمييزية وغيرها من الممارسات التجارية الضارة التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلكين، بما في ذلك الوسائل اللازمة لتنفيذ مثل هذه التدابير. وفي هذا الصدد، ينبغي أن تسترشد الحكومات بالتزامها بمجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التمييزية، والتي اعتمدها الجمعية العامة في القرار 35/63 المؤرخ 5 كانون الأول/ديسمبر 1980.

- 18 - ينبغي أن تعتمد الحكومات، أو تواصل اتباع السياسات التي توضح مسؤولية المنتج فيما يتعلق بضمان استيفاء السلع القدر المعقول من مواصفات المتانة والنفع والعول وملاءمتها للغرض الذي صنعت من أجله، وتؤكد البائع من الوفاء بهذه المواصفات. وينبغي تطبيق سياسات مماثلة في مجال توفير الخدمات.
- 19 - ينبغي أن تشجع الحكومات المنافسة الزهيدة والفعالة كي يتاح للمستهلكين أكبر نطاق من الاختيار بين المنتجات والخدمات بأدنى تكلفة.
- 20 - 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.
- 21 - ينبغي حماية المستهلكين من التجاوزات التعاقدية، مثل العقود النمطية التي تكون في صالح جانب واحد، واستبعاد الحقوق الأساسية في العقود، والمغالاة في شروط الانتماء من جانب البائعين.
- 22 - ينبغي أن تسترشد الممارسات الترويجية في مجال التسويق وممارسات البيع بمبدأ المعاملة المنصفة للمستهلكين وأن تقي بالمطلوبات القانونية. ويقتضي ذلك توفير المعلومات اللازمة لتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات عن اطلاق وبصورة مستقلة، فضلا عن اتخاذ التدابير اللازمة لضمان دقة المعلومات المقدمة.
- 23 - ينبغي أن تشجع الحكومات جميع المعنيين على المشاركة في التدفق الحر للمعلومات الصحيحة عن السلع الاستهلاكية من جميع جوانبها.
- 24 - ينبغي أن تشجع الحكومات حصول المستهلك على معلومات دقيقة عن تأثير المنتجات والخدمات على البيئة، وذلك بوسائل مثل النشرات الإعلامية عن المنتجات والتقارير البيئية التي تصدرها دوائر الصناعة ومراكز إعلام المستهلكين والبرامج الطوعية والشفافة للوسم الإيكولوجي والخطوط الهاتفية المخصصة لتقديم المعلومات عن المنتجات.
- 25 - على الحكومات أن تتخذ، في تعاون وثيق مع المنتجين والموزعين ومنظمات المستهلكين، التدابير اللازمة حيال الادعاءات البيئية الكاذبة أو المعلومات المضللة في مجال الترويج للسلع أو أنشطة التسويق الأخرى. وينبغي تشجيع وضع قوانين ومعايير لتنظيم الادعاءات البيئية والتحقق من صحتها.
- 26 - ينبغي أن تشجع الحكومات، في نطاق أطرها الوطنية، قيام قطاع الأعمال التجارية، بالتعاون مع منظمات المستهلكين بوضع وتنفيذ مدونات لقواعد ممارسات التسويق والممارسات التجارية الأخرى، وذلك لضمان الحماية الكافية للمستهلك. ويمكن أيضا أن يشترك قطاع الأعمال التجارية ومنظمات المستهلكين والأطراف المهتمة الأخرى في وضع اتفاقات طوعية. وينبغي أن تحظى هذه المدونات بقدر واف من الدعاية والتعريف.
- 27 - ينبغي أن تستعرض الحكومات بانتظام التشريعات المتعلقة بالموازن والمقاييس وأن تقيم كفاية الآلية اللازمة لتنفيذ تلك التشريعات.

جيم - وضع معايير لسلامة السلع والخدمات الاستهلاكية وجودتها

- 28 - ينبغي أن تقوم الحكومات، حسب الاقتضاء، بوضع، أو تشجيع وضع، وتنفيذ المعايير الطوعية وغير الطوعية، على الصعيدين الوطني والدولي، لضمان سلامة السلع والخدمات وجودتها، مع الإعلان عن هذه المعايير بشكل مناسب. وينبغي من

وقت لآخر استعراض المعايير والقواعد الوطنية الموضوعة لسلامة المنتجات وجودتها من أجل ضمان مطابقتها، كلما أمكن ذلك، للمعايير الدولية المقبولة عموماً.

29 - حينما يجري تطبيق معيار أدنى من المعيار الدولي المقبول عموماً بسبب ظروف اقتصادية محلية، ينبغي بذل كل الجهود الممكنة لرفع مستوى هذا المعيار بأسرع ما يمكن.

30 - ينبغي أن تشجع الحكومات وتضمن توافر المرافق اللازمة للاختبار واعتماد سلامة وجودة وكفاءة السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية.

دال - توفير مرافق توزيع السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية

31 - ينبغي أن تنتظر الحكومات، حيثما كان ذلك مناسباً، فيما يلي:

(أ) اعتماد أو اتباع سياسات تضمن كفاءة توزيع السلع والخدمات على المستهلكين، وينبغي النظر، عند الاقتضاء، في وضع سياسات محددة من أجل ضمان توزيع السلع والخدمات الأساسية حيثما يكون هذا التوزيع مهدداً بالخطر، كما قد يحدث بالخصوص في المناطق الريفية. ويمكن أن تشمل هذه السياسات المساعدة على إنشاء مرافق ملائمة للتخزين والبيع بالتجزئة في المراكز الريفية، وحوافز 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 المتصلة بها وتوفير المعلومات المتعلقة بها، خاصة في المناطق الريفية.

هاء - اتخاذ تدابير تمكن المستهلكين من الانتصاف

32 - ينبغي أن تضع الحكومات تدابير قانونية و/أو إدارية، أو أن تواصل العمل بها، لتمكين المستهلكين أو المنظمات المعنية، حسب الاقتضاء، من الانتصاف عن طريق إجراءات رسمية أو غير رسمية تكون سريعة ومنصفة ورخيصة التكاليف وميسرة. وينبغي أن تراعي هذه الإجراءات بالخصوص حاجات المستهلكين من ذوي الدخل المنخفض.

33 - ينبغي 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.

34 - ينبغي أن توفر للمستهلكين المعلومات بشأن ما هو متاح من إجراءات الانتصاف وغيرها من إجراءات حل المنازعات.

واو - برامج التوعية والإعلام

35 - ينبغي أن تضع الحكومات، أو أن تشجع وضع، برامج عامة لتوعية المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بتأثيرات اختيارات المستهلكين وسلوكهم على البيئة والتأثيرات التي قد تترتب على التغييرات الاستهلاكية، بما في ذلك الفوائد والتكاليف، مع مراعاة التقاليد الثقافية للفئات المعنية من الناس. وينبغي أن يكون الهدف من هذه البرامج تمكين أفراد الشعب من التصرف كمستهلكين حذرين، قادرين على اختيار السلع والخدمات اختياريًا واعياً ومدركين لحقوقهم

ومسؤولياتهم. وينبغي، عند وضع هذه البرامج، توجيه عناية خاصة لحاجات المستهلكين المحرومين في المناطق الريفية والحضرية على السواء، بمن فيهم المستهلكون ذوو الدخل المنخفض أو الذين تتدنى لديهم مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة أو الأميون، وينبغي إشراك مجموعات المستهلكين ودوائر الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع المدني في جهود التوعية هذه.

36 - ينبغي أن تصبح توعية المستهلك، عند الاقتضاء، جزءاً لا يتجزأ من المنهج الأساسي لنظام التعليم، ويفضل أن يشكل عنصراً في مواضيع التعليم الحالية.

37 - ينبغي أن تشمل برامج توعية المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات الجوانب الهامة لحماية المستهلك من قبيل ما يلي:

- (أ) الصحة والتغذية والوقاية من الأمراض التي تنقلها الأغذية وغش الأغذية؛
- (ب) مخاطر المنتجات؛
- (ج) وسم المنتجات؛
- (د) التشريعات ذات الصلة وكيفية الانتصاف، والوكالات والمنظمات المعنية بحماية المستهلك؛
- (هـ) معلومات عن الأوزان والمقاييس، والأسعار، والجودة وشروط الائتمان، ومدى توافر الضروريات الأساسية؛
- (و) حماية البيئة؛
- (ز) الاستخدام الفعال للمواد والطاقة والمياه.

38 - ينبغي أن تشجع الحكومات منظمات المستهلكين والجماعات المهتمة الأخرى، بما في ذلك وسائط الإعلام، على الاضطلاع ببرامج للتوعية والإعلام تتضمن برامج عن تأثيرات أنماط الاستهلاك على البيئة وعن التأثيرات التي قد تترتب على التغييرات الاستهلاكية، بما في ذلك الفوائد والتكاليف، وتوجه هذه البرامج إلى فئات المستهلكين ذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية والحضرية بصفة خاصة.

39 - ينبغي أن يضطلع قطاع الأعمال التجارية، حيثما كان ذلك ملائماً، ببرامج طرح الحقائق وغيرها من البرامج المتصلة بتوعية المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات، أو أن يشارك فيها.

40 - ينبغي أن تقوم الحكومات حسب الاقتضاء، وأضعة في اعتبارها ضرورة الوصول إلى المستهلكين الريفيين والمستهلكين الأميين، بوضع، أو بتشجيع وضع، برامج لتزويد المستهلكين بالمعلومات في وسائط الإعلام الجماهيري.

41 - ينبغي أن تنظم الحكومات، أو تشجع، البرامج التدريبية للمربين وللإعلاميين المهنيين ومرشدي المستهلكين لتمكينهم من المشاركة في تنفيذ برامج لتوعية المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات.

زاي - تشجيع الاستهلاك المستدام

42 - يشمل الاستهلاك المستدام تلبية احتياجات أجيال الحاضر والمستقبل من السلع والخدمات بطرق مستدامة اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً.

- 43 - يشترك في المسؤولية عن الاستهلاك المستدام كافة أفراد المجتمع ومنظماته، مع المستهلكين المستثمرين والحكومة وقطاع الأعمال التجارية ومنظمات العمال ومنظمات المستهلكين والمنظمات البيئية التي تؤدي أدواراً هامة بصورة خاصة. وللمستهلكين المستثمرين دور أساسي في تشجيع الاستهلاك المستدام بيئياً واقتصادياً واجتماعياً، من خلال جملة عوامل منها آثار اختيارهم على المنتجين. وينبغي للحكومات أن تعزز وضع وتنفيذ سياسات من أجل الاستهلاك المستدام وإدماجها مع السياسات العامة الأخرى. وينبغي أن تتم عملية صنع السياسات الحكومية بالتشاور مع منظمات الأعمال التجارية ومنظمات المستهلكين والمنظمات البيئية وغيرها من المجموعات المعنية. ويتحمل قطاع الأعمال التجارية مسؤولية تشجيع الاستهلاك المستدام من خلال تصميم السلع والخدمات وإنتاجها وتوزيعها. وتتحمل منظمات المستهلكين والمنظمات البيئية مسؤولية تشجيع مشاركة عامة الناس في الاستهلاك المستدام ومناقشتهم له، وعن إعلام المستهلكين، والعمل مع الحكومة وقطاع الأعمال التجارية من أجل الاستهلاك المستدام.
- 44 - ينبغي للحكومات أن تضع وتنفذ، بالتشارك مع قطاع الأعمال التجارية ومنظمات المجتمع المدني ذات الصلة، استراتيجيات تشجع الاستهلاك المستدام عن طريق مزيج من السياسات يمكن أن تشمل وضع الأنظمة؛ والصكوك الاقتصادية والاجتماعية؛ والسياسات القطاعية من قبيل سياسات استخدام الأراضي، والنقل والإسكان؛ وبرامج إعلام لزيادة الوعي بأثر أنماط الاستهلاك؛ وإزالة الإعانات التي تشجع أنماط الاستهلاك والإنتاج التي لا يمكن استمرارها؛ وتشجيع أفضل الممارسات التي تتعلق بالإدارة البيئية لقطاعات محددة.
- 45 - ينبغي للحكومات أن تشجع تصميم وتطوير واستخدام المنتجات والخدمات المأمونة والفعالة من حيث الطاقة والموارد، مع مراعاة الآثار المترتبة على دورة حياتها الكاملة. وينبغي للحكومات أن تشجع برامج إعادة التدوير التي تشجع المستهلكين على كل من إعادة تدوير النفايات وشراء المنتجات المعاد تدويرها.
- 46 - ينبغي أن تشجع الحكومات وضع معايير بيئية وطنية ودولية تتعلق بالصحة والسلامة للمنتجات والخدمات والعمل بتلك المعايير؛ وينبغي ألا تقضي هذه المعايير إلى فرض قيود مقنعة على التجارة.
- 47 - ينبغي للحكومات أن تشجع إجراء تجارب بيئية محايدة على المنتجات.
- 48 - ينبغي للحكومات أن تدير الاستخدامات الضارة بيئياً للمواد إدارة سليمة وأن تشجع استحداث بدائل سليمة بيئياً لهذه الاستخدامات. وينبغي تقييم المواد الجديدة، التي قد تكون خطيرة، على أساس علمي لمعرفة أثرها الطويل الأجل على البيئة قبل توزيعها.
- 49 - ينبغي أن تشجع الحكومات الوعي بالفوائد الصحية لأنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة، مع مراعاة الآثار المباشرة على الصحة الفردية والآثار الجماعية من خلال حماية البيئة.
- 50 - يتعين على الحكومات أن تشجع بالتشارك مع القطاع الخاص والمنظمات ذات الصلة، تغيير أنماط الاستهلاك التي لا يمكن استمرارها عن طريق استحداث واستعمال منتجات وخدمات وتكنولوجيات جديدة سليمة بيئياً قادرة على تلبية احتياجات المستهلكين والحد، في الوقت ذاته، من التلوث واستنفاد الموارد الطبيعية، بما في ذلك تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- 51 - تشجع الحكومات على إنشاء أو تعزيز آليات تنظيمية فعالة لحماية المستهلكين، بما يشمل ذلك من جوانب الاستهلاك المستدام.

52 - ينبغي للحكومات أن تستعمل مجموعة واسعة من الوسائل الاقتصادية كالوسائل الضريبية واستيعاب التكاليف البيئية من أجل تعزيز الاستهلاك المستدام، مع مراعاة الاحتياجات الاجتماعية، وضرورة الترهيب من الممارسات التي لا يمكن استمرارها والترغيب في المزيد من الممارسات المستدامة، مع تجنب الآثار السلبية المحتمل وقوعها على الوصول إلى الأسواق، لا سيما فيما يتعلق بالبلدان النامية.

53 - ينبغي للحكومات أن تقوم، بالتعاون مع قطاع الأعمال والجماعات المعنية الأخرى بتطوير مؤشرات ومنهجيات وقواعد بيانات من أجل قياس التقدم المحرز في اتجاه الاستهلاك المستدام على جميع المستويات. وينبغي جعل هذه المعلومات متاحة للجمهور.

54 - ينبغي للحكومات والوكالات الدولية أن تضطلع بدور رائد في إدخال الممارسات المستدامة في عملياتها الذاتية لا سيما من خلال سياسات الشراء. وينبغي للحكومة أن تشجع، في مجال الشراء، تطوير واستخدام المنتجات والخدمات السليمة بيئياً.

55 - ينبغي للحكومات وسائر المنظمات الدولية ذات الصلة أن تشجع إجراء البحوث في مجال سلوك المستهلك وما يرتبط بذلك من إضرار بالبيئة من أجل تحديد سبل لجعل أنماط الاستهلاك أكثر استدامة.

حاء - اتخاذ تدابير تتصل بمجالات محددة

56 - حرصاً على تعزيز مصالح المستهلكين، ولا سيما 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 ولتوفير مرافق كافية ومأمونة للتوزيع. والأخذ بالمعايير الدولية الموحدة في تعريف السلع وفي المعلومات المقدمة عنها، وكذلك لوضع برامج تثقيف وبحث في هذه المجالات. وينبغي وضع مبادئ توجيهية حكومية في المجالات المحددة ضمن إطار أحكام هذه الوثيقة.

الأغذية

57 - ينبغي أن تأخذ الحكومات في الاعتبار عند صياغة سياساتها وخططها الوطنية فيما يتعلق بالأغذية حاجة جميع المستهلكين إلى الأمن الغذائي وأن تدعم، بل وأن تدعم إلى أقصى حد ممكن، المعايير الواردة في مدونة قوانين الأغذية لمنظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية، أو في حالة عدم تطبيقها، غيرها من المعايير الغذائية الدولية المقبولة عموماً، وينبغي أن تواصل الحكومات العمل بالتدابير الموضوعية 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.

58 - ينبغي للحكومات أن تشجع السياسات والممارسات الزراعية المستدامة، والمحافظة على التنوع البيولوجي، وحماية التربة والمياه، مع أخذ المعارف التقليدية في الاعتبار.

المياه

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

60 - ينبغي للحكومات أن تمنح أولوية كبرى لصياغة وتنفيذ السياسات والبرامج المتعلقة بالاستخدامات المتعددة للمياه، مع مراعاة أهمية المياه للتنمية المستدامة بصفة عامة وخاصيتها كمورد محدود.

المستحضرات الصيدلانية

61 - ينبغي أن تضع الحكومات أو أن تواصل العمل بالمعايير والشروط والأجهزة التنظيمية الملزمة الكفيلة بضمان الجودة والاستعمال الملائم للمستحضرات الصيدلانية، عن طريق سياسات وطنية متكاملة في مجال العقاقير يمكن أن تتناول، في جملة أمور، الشراء، والتوزيع، والإنتاج. وترتيبات الترخيص، ونظم التسجيل، وتوافر المعلومات الموثوقة عن المستحضرات الصيدلانية. وينبغي أن تأخذ الحكومات في الاعتبار، بشكل خاص، عند قيامها بذلك، أعمال وتوصيات منظمة الصحة العالمية بشأن المستحضرات الصيدلانية. وفيما يتعلق بالمنتجات ذات الصلة، ينبغي تشجيع الأخذ بنظام اعتماد جودة المستحضرات الصيدلانية المتداولة في التجارة الدولية الذي وضعته منظمة الصحة العالمية واستخدام غيره من نظم المعلومات الدولية عن المستحضرات الصيدلانية. وينبغي كذلك اتخاذ تدابير، حسب الاقتضاء، لتشجيع استخدام الأسماء الدولية للعقاقير غير الخاضعة لحقوق الملكية مع الاستعانة بالعمل الذي قامت به منظمة الصحة العالمية في هذا الصدد.

62 - وبالإضافة إلى مجالات الأولوية المشار إليها أعلاه، ينبغي أن تعتمد الحكومات تدابير ملائمة في المجالات الأخرى، مثل مبيدات الآفات والمواد الكيميائية فيما يتعلق، حسب الاقتضاء، باستخدامها وإنتاجها وتخزينها، مع مراعاة المعلومات الصحية والبيئية ذات الصلة التي يجوز للحكومات أن تشتترط على المنتجين توفيرها وإدراجها في وسم المنتجات.

رابعا - التعاون الدولي

63 - 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 الممكنة إيرادها لهذا التعاون التآزر في إنشاء مرافق الاختبار أو الاشتراك في استخدامها، والإجراءات المشتركة للاختبار وتبادل برامج إعلام وتثقيف المستهلكين وبرامج التدريب المشتركة، والاشتراك في وضع الأنظمة؛

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

64 - ينبغي أن تقيم 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.

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

66 - ولتعزيز الاستهلاك المستدام، ينبغي للحكومات والهيئات الدولية وقطاع الأعمال التجارية أن يعملوا سويا على تطوير التكنولوجيا السليمة بيئيا ونقلها ونشرها بوسائل من بينها تقديم البلدان المتقدمة النمو الدعم المالي الملائم، واستحداث آليات جديدة ومبتكرة لتمويل نقل هذه التكنولوجيا بين جميع البلدان، لا سيما نقلها إلى البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية وتناقلها فيما بينها.

67 - وينبغي للحكومات والمنظمات الدولية، عند الاقتضاء، أن تعزز وتيسر بناء القدرات في مجال الاستهلاك المستدام، لا سيما في البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية. وينبغي أيضا على الأخص أن تيسر الحكومات التعاون بين مجموعات المستهلكين وسائر منظمات المجتمع المدني ذات الصلة، بهدف تعزيز القدرة في هذا المجال.

68 - ينبغي للحكومات والهيئات الدولية، حسب الاقتضاء، أن تشجع البرامج المتعلقة بتثقيف المستهلك وإعلامه.

69 - ينبغي للحكومات أن تعمل على ضمان تنفيذ السياسات والتدابير الرامية إلى حماية المستهلكين مع المراعاة الواجبة لألا تصبح حواجز تعرقل التجارة الدولية ولأن تكون متماشية مع التزامات التجارة الدولية.