

经济和社会事务部

联合国保护消费者准则
(1999 年扩大版)



联合国

2003 年, 纽约

联合国保护消费者准则
(1999 年扩大版)

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及环境保护,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) 在国家和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;
 - (h) 促进可持续消费。

二. 一般原则

2. 各国政府应当拟定或保持有力的保护消费者政策,要考虑到下列准则以及各项有关国际协定。这样做时,各国政府应当依照本国的经济、社会和环境情况以及本国人民的需要,再考虑到拟议措施的成本效益,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) 使消费者有机会取得足够资料,让他们能够按照个人愿望和需要作出知情的选择;
 - (d) 消费者教育,包括关于消费者所作选择的环境、社会和经济影响的教育;
 - (e) 提供有效的消费者赔偿办法;

- (f) 享有建立消费者团体和其他有关团体或组织的自由,而这种组织对于影响到它们的决策过程有表达意见的机会;
 - (g) 促进可持续消费形式。
4. 特别是在工业化国家内生产和消费的不可持续形式是全球环境继续恶化的主因。所有国家都应尽力促进可持续消费形式;发达国家应率先实现可持续消费形式;发展中国家应设法在其发展进程中实现可持续消费形式,同时适当考虑到同中有异责任的原则。应充分考虑到发展中国家在这方面的特别情况和需要。
 5. 促进可持续消费政策应考虑到消除贫穷、满足社会上所有成员的基本人类需要以及减少国内和国家间的不平等。
 6. 各国政府应当提供或维持适当的基础结构,以便研拟、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,特别是农村民众和贫困人民的福利。
 7. 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。(下文准则中提到国际标准时应按照本款加以解释。)
 8. 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

9. 下列准则应适用于国内生产的货物和服务以及输入品。
10. 在适用任何保护消费者的程序或规章时,应妥为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. 身体安全

11. 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。
12. 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。应尽可能以国际通行的记号向消费者传达重要的安全资料。
13. 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,应毫不迟延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。

14. 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危险时,制造商和(或)经销商应收回该产品,加以替换或修改,或改换另一产品,如果不能在合理时间内这样做,应适当地赔偿消费者。

B. 促进和保护消费者的经济利益

15. 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、提供资料的销售方法,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。
16. 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的人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。
17. 各国政府应斟酌情况,拟订、加强或维持有关管制可能有害消费者的限制性和其他舞弊商业做法的措施,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 日在其第 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。
18. 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。
19. 各国政府应鼓励公平和有效的竞争,以便能有最多种类价格最相宜的产品和服务供消费者选择。
20. 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。
21. 应保护消费者免于合约舞弊,例如偏袒一方的标准合同、在合同中排除基本权利、销售者不合理的信贷条件等等。
22. 促销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,确保所提供的资料准确无误。
23. 各国政府应鼓励有关各方加入关于消费品所有方面正确资料的自由交流。
24. 应该通过产品概况介绍、行业环境报告、消费者信息中心、自愿和透明的生态标签计划以及产品信息热线等办法,促使消费者有机会获得关于产品和服务对环境影响的准确无误的资料。
25. 各国政府应在制造商、经销商和消费者组织的密切合作下采取措施,禁止在广告和其他推销活动中使用关于环境方面的误导说法或资料。应该促进制订适当的广告法规和标准,以便管制和核查有关环境方面的说法。

26. 各国政府应在其本国范围内鼓励企业同消费者组织合作制定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定自愿协议。这些法规应获得充分宣传。
27. 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标准

28. 各国政府应酌情在国家 and 国际各级制定或促使拟订和执行关于货物和服务安全 and 质量的自愿和非自愿标准,并加以适当宣传。应时常审查关于产品安全 and 质量的国家标准和条例,以期确保可能时使其符合普遍接受的国际标准。
29. 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。
30. 各国政府应鼓励和保证提供设施以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

31. 各国政府应在适当情形下考虑:
 - (a) 制定或维持确保向消费者有效分配货物和服务的政策;应酌情在基本货物和服务的分配有断绝之虞的地区、特别是在可能出现这种情形的农村地区考虑特殊政策以确保这一分配。这类政策可包括:协助在各农村中心设立足够的贮存和零售设施,鼓励消费者自助,以及更好地控制农村地区基本货物和服务的提供情况;
 - (b) 鼓励设立消费者合作社及相关的贸易活动以及提供有关这方面的资料,特别是在农村地区。

E. 帮助消费者获取赔偿的措施

32. 各国政府应制定或维持法律和(或)行政措施,使消费者或在适当情况下使有关组织能通过迅速、公平、耗资少和便于利用的正式或非正式程序取得赔偿。此类程序应特别照顾低收入消费者的需求。
33. 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,并设立可以向消费者提供协助的自动机制,包括咨询服务和非正式投诉程序。
34. 应向消费者提供关于可获取的赔偿和其他解决争端程序的资料。

F. 教育和宣传方案

35. 各国政府应从有关人民的文化传统出发,拟订或鼓励拟订消费者教育和宣传总方案,包括介绍消费选择和行为对环境的影响,以及消费变化可能产生的问题,包括益处和代价。此类方案的目的应该是使人们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。在制定此类方案时,应特别注意农村和城市地区处于不利地位的消费者的需求,包括低收入消费者和文化程度低或未受过教育的消费者的需求。民间社会消费者团体、工商业和其他有关组织应参与这些教育工作。

36. 消费者教育应在适当情况下成为教育系统基本课程的组成部分,最好成为现有科目的一部分。
37. 消费者教育和宣传方案应包括下列有关保护消费者的重要方面:
 - (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,获取赔偿的途径以及保护消费者的机构和组织;
 - (e) 关于度量衡制度、价格、质量、信贷条件和基本必需品供应的资料;
 - (f) 环境保护;
 - (g) 有效利用材料、能源和水。
38. 各国政府应鼓励消费者组织和包括媒体在内的其他有关团体实施教育和宣传方案,包括宣传消费形态对环境的影响,以及消费变化可能涉及的问题,包括益处和代价,尤其是为农村和城市地区的低收入消费群体谋福利。
39. 工商界应在适当的情况下从事或参与实况介绍以及相关的消费者教育和宣传方案。
40. 鉴于需要接触农村消费者和不识字的消费者,各国政府应在适当情况下拟订或鼓励拟订大众媒体的消费者宣传方案。
41. 各国政府应组织或鼓励对教育工作者、大众传媒专业人员和消费者顾问的培训方案,使他们能够参与执行消费者宣传和教育方案。

G. 促进可持续消费

42. 可持续消费包括以经济、社会和环境上可持续的方式满足今世后代对商品和服务的需求。
43. 社会全体成员和组织都对可持续消费负有责任,而知情的消费者、政府、工商业、劳工组织以及消费者和环境组织发挥着特别重要的作用。知情的消费者在促进以环境、经济和社会可持续的方式进行消费方面能发挥必要的作用,包括通过他们对生产者的选择产生的影响。各国政府应促进制定和执行可持续消费的政策,以及将这些政策同其他公共政策相结合。政府应在决策过程中与工商界、消费者和环境组织以及其他有关团体进行协商。工商界有责任通过设计、生产和经销商品和服务促进可持续消费。消费者

和环境组织有责任:推动大众参与可持续消费并就该问题进行辩论;向消费者提供资料;并与政府和工商界一起促进可持续消费。

44. 各国政府应与工商界和民间社会有关组织合作,拟订和执行通过一套混合政策促进可持续消费的战略,这套混合政策可包括:条例;经济和社会手段;在土地使用、运输、能源和住房等领域的部门政策;关于提高人们对消费形态影响的认识的宣传方案;取消那些助长不可持续消费和生产模式的补贴;促进具体部门中管理环境的最佳作法。
45. 各国政府应鼓励设计、研制和使用既安全又节约能源和资源的产品和服务,同时考虑到它们整个寿命周期的影响。各国政府应鼓励能促使消费者回收废弃物和购买再生产品的计划。
46. 各国政府应促进拟订和使用国家和国际关于产品和服务的环境卫生和安全的标准。此类标准不应产生变相的贸易壁垒。
47. 各国政府应鼓励对产品进行公正的环保测试。
48. 各国政府应安全地管理有害环境的物质,并鼓励开发使用这类物质的无害环境替代办法。对于可能有害的新物质在营销前应以科学的方式评估其对环境的长远影响。
49. 各国政府应促进人们了解与健康有关的可持续消费和生产形态的益处,同时考虑到它们对个人健康的直接影响以及通过环境保护产生的集体影响。
50. 各国政府应与私营部门和其他有关组织合作,鼓励改变不可持续的消费形态,办法是开发和利用新的无害环境产品和服务以及新技术、包括信息和通讯技术,以满足消费者需求,同时减少污染和自然资源的耗竭。
51. 鼓励各国政府设立或加强保护消费者的有效调节机制,包括可持续消费的各方面问题。
52. 各国政府应考虑一系列经济手段,诸如财政手段和吸收环境方面的开支,以促进可持续消费,同时考虑到社会需求,对不可持续作法的劝阻办法的需要以及对更加持续作法的鼓励措施的需要,并防止对进入市场的机会造成潜在消极影响,尤其是对发展中国家来说。
53. 各国政府应与工商界和其他有关团体合作,拟订指标和方法,并建立数据库,以衡量各级在可持续消费方面取得的进展。这方面的资料应公诸与众。
54. 各国政府和各国际机构应率先在业务活动中引进可持续作法,特别是通过采购政策引进这种作法,政府采购应酌情鼓励开发和利用对环境无害的产品和服务。
55. 各国政府和其他有关组织应促进对涉及环境危害的消费者行为进行研究,以确定各种方式,使消费形态更可持续。

H. 与具体领域有关的措施

56. 为了促进消费者利益,尤其是在发展中国家,各国政府应在适当情况下优先处理与消费者健康至关重要的领域中的问题,如粮食、饮水和药品。应采取或维持各项政策,促进产品质量的控制,充分和安全的营销设施,标准化的国际标签和资料,以及在这些领域中的教育和宣传方案。各国政府应参照本文件的规定,拟订关于在具体领域中的指导方针。

粮食

57. 各国在拟订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和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、拟订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、检查和评价机制。
58. 各国政府应在考虑到传统知识的情况下,促进可持续的农业政策和作法,生物多样性的养护,以及水土保持。

饮水

59. 各国政府应在《国际饮水供应和卫生十年》目标和指标范围内拟订、维持或加强国家政策,以改善饮用水的供应、分配和质量。应当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性和社区参与的重要性。
60. 各国政府应优先重视拟订和实施水资源多用途政策和方案,同时考虑到水资源对可持续发展的普遍重要性以及它的有限资源性质。

药品

61. 各国政府应拟订或维持适当的标准、规定和适当的管制系统,以通过统一的全国药品政策,保证药品的质量和适当的用途。这些政策除其他外可处理药品的购买、分配、生产、发照办法、登记制度和提供药品可靠资料等问题。各国政府在进行这些工作时应特别考虑到世界卫生组织关于药品的工作和建议。对于相关的药品,应鼓励使用世界卫生组织关于在国际商业上流通的药品质量鉴定办法以及其他国际药品资讯制度。还应酌情采取措施,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。
62. 除了上述优先方面以外,各国政府应在杀虫剂和化学品等其他领域采取关于它们的使用、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

63. 特别在区域和分区域范围内,各国政府应:

- (a) 酌情制定、审查、维持或加强各种机制以便于交换关于保护消费者的国家政策和措施的资料;
 - (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订条例;
 - (c) 合作改善向消费者提供必需品的条件,同时充分注意价格和质量的情况,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。
- 64. 各国政府应发展或加强关于被禁止、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充分保护本国不受这种产品之害。
 - 65. 各国政府应致力于确保产品质量和关于此类产品的资料不会因国而异,从而对消费者造成有害影响。
 - 66. 为促进可持续消费,各国政府、国际组织和工商界应合作制订、转让和传播无害环境的技术,包括通过发达国家提供的适当的财政支助,并拟订富有创意的新办法,资助在各国之间转让这类技术,尤其是向发展中国家和经济转型国家转让这类技术,以及这些国家之间的相互转让。
 - 67. 各国政府和国际组织应酌情促进和便利在可持续消费领域中的能力建设,尤其是在发展中国家和经济转型国家。各国政府也应特别便利消费者团体及民间社会其他有关组织之间的合作,以便加强该领域的能力。
 - 68. 各国政府和国际组织应酌情促进涉及消费者教育和宣传的范围。
 - 69. 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,充分注意不使这些政策和措施妨碍国际贸易,并确保它们符合国际贸易义务。