

Genel Kurul,

Gelişmekte olan ülkelerin özel ihtiyaçlarını dikkate alarak, Ekonomik ve Sosyal Konseyin Genel Sekretere tüketicinin korunması için danışmaların devam etmesi ve genel prensipleri detaylandırması yönündeki talebi göz önünde bulundurularak, Ekonomik ve Sosyal Konseyin 23 Temmuz 1981 tarihli 1981/62 sayılı kararını *hatırlayarak*,

Genel Kurulun tüketicinin korunması üzerine 19 Aralık 1983 tarihli ve 38/147 sayılı Kararını da *hatırlayarak*,

Ekonomik ve Sosyal Konseyinin 26 Temmuz 1984 tarihli ve 1984/63 sayılı, 26 Temmuz 1999 tarihli ve 1999/7 sayılı; Genel Kurulun 9 Nisan 1985 tarihli ve 39/248 sayılı kararlarını *not ederek*,

21-26 Nisan 2012 tarihlerinde Doha'da düzenlenen onüçüncü oturumunda Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansına verilen yetki ile kalkınmakta olan ülkeler ve geçiş ekonomileri başta olmak üzere tüm üye devletlere analiz ve araştırma yapmak, tüketici koruma politikaları ve rekabeti koruma politikaları geliştirmek ve uygulamak, en iyi uygulamaları paylaşmak ve bahsekonu politikaların uygulanması için emsal değerlendirmesi yapmak hususunu *not ederek*,

Milenyum Kalkınma Amaçları olarak da bilinen Birleşmiş Milletler Milenyum Deklarasyonunda, özellikle yoksulluğun ortadan kaldırılması ve Sürdürülebilir Kalkınma alanında belirlenen hedefleri ve bahsekonu hedeflerin 2005 yılında düzenlenen Dünya Zirvesi Sonucunda ile 2010 yılında Milenyum Kalkınma Hedefleri düzenlenen Genel Kurul üst düzey toplantısı sonuç belgesinde tekrarını *hatırlayarak*,

Bu yılın Birleşmiş Milletler tüketicinin korunması prensiplerinin kabulünün onüçüncü yılı olduğunun ve üye devletlerin tüketici haklarının korunmasını daha da güçlendirmek yönündeki ihtiyaçları ile Genel Kurulun gelişen piyasaların ve teknolojinin tüketiciler üzerindeki etkisinin üzerine gitmek hususundaki istekliliğinin *farkında olarak*,

Prensipin kabul edildiği 1985 yılından bu yana tüketicilerin korunması hususunda kayda değer gelişme sağlanmakla birlikte, bahsekonu gelişmenin tüm ülkelerde ve ticaretin tüm alanlarında etkin ve koordineli bir koruma çabasına düzenli olarak dönüşemediğini *kabul ederek*,

Prensipin tüketicilerin korunma yasaları, uygulayıcı kuruluşlar, adli mercilerin ana karakteristiğinin oluşturulması, ilgili üye devletlerin yerel ve bölgesel yasalar, kurallar ve düzenlemeler akdetmesi, bahsekonu düzenlemelerin ülkelerin kendi ekonomik ve sosyal şartlarına uyacak şekilde dizayn edilmesi ve üye devletler arasında uluslararası uygulama işbirliğinin

geliştirilmesi ve tüketicinin korunması için deneyimlerin paylaşılması konusunda değerli bir prensip seti olduğunu *tekrarlayarak*,

Üye devletler arasında farklı mekanizmalar ve yasal kültür farklılıkları olduğunun farkında olmakla birlikte, etkin tüketici koruma yasalarını, uygulayıcı kuruluşları ve yasal mercilerin ana karakteristiğinin oluşturulması için ihtiyaç bulunan ortak prensiplerin oluşturulması konusundaki ortak görüşü *tanıyarak*,

Tüketicinin korunması için çok iyi işleyen yasal ve düzenleyici bir çerçevenin hem kamu yararı açısından hem de ekonominin dinamizmine ve tüketicinin refahına katkısının farkında olarak, gerektiği takdirde sınır ötesinde dahi dolandırıcılık ve aldatıcı ticari faaliyetlerden zarar gören tüketiciler için etkin bir anlaşmazlıkların halli ve itiraz mekanizmaları ile tüketici koruma uygulama yetkililerinin itiraz hakkı elde etmek için işbirliği içinde olmasının *önemine inanarak*,

Üye devletlerin tüketicinin gizliliğinin korunması ve geliştirilmesi ile bilginin küresel serbest dolaşımı konusunda ortak çıkarı olduğunu *kabul ederek*,

Mobil ticaret dahil olmak üzere elektronik ticaretin küresel düzeyde tüketiciler için giderek öneminin arttığının ve elektronik ticaretin ekonomik yakınmayı, ağ teknolojileri ile birlikte ekonomik kalkınmaya yardımcı olmak üzere sunduğu fırsatları *düşünerek*,

Üye devletlerin, işletmelerin, tüketicilerin ve bunların temsilcilerinin elektronik ticarete tüketici korumasının etkin gelişimine özel bir ilgi göstermesi gerektiğini ve uygulanabilir yasa ile yetki alanının uluslararası danışma ve işbirliği ile en etkin biçimde ele alınabileceğini *düşünerek*,

Finansal hizmetlerin iyi işlediği bir piyasada tüketici güveninin uzun vadede finansal istikrar, gelişim, etkinlik ve yenilikçilik sağlayacağı, son yaşanan finansal krizin finans sektöründe etkin düzenleme, gözetme ve uygulamanın tüketicinin korunması ve tüketicilerin refahı açısından yeni bir odak olduğunun *bilincinde olarak*,

Tüketicinin sağlığı, güvenliği ile çevreye tehdit sunan ve piyasada tüketicinin güvenini düşüren standart altı, yanlış işaretlenmiş ve sahte ürünler ile mücadelenin önemini *farkında olarak*,

Tüketicilere maksimum yarar sağlanması ve çabaların tek bir elden yürütülebilmesi için tüketicinin korunmasına odaklanan çok taraflı örgütler ile koordinasyon ve ortaklığın değerini *bilerek*,

Çok Taraflı Olarak Üzerinde Uzlaşılan Eşit Prensipler ile Kısıtlayıcı İş Pratiklerinin Kontrolü için Kuralların Gözden Geçirilmesi Yedinci Birleşmiş Milletler Konferansının önerilerini hatırlayarak,

1. Mevcut kararın ekinde yer alan ve bu kararın ayrılmaz bir parçası olan revize Birleşmiş Milletler prensiplerinin kabul edilmesine karar verir,
2. Genel Sekreterden prensipleri tüm üye devletlere ve diğer ilgili taraflara dağıtmasını talep eder,
3. Birleşmiş Milletler sistemine dahil olan tüm organizasyonların prensipleri titizlikle incelemesini ve tüketici haklarına ilişkin özel alanları devletlerin ilgili organlarına dağıtmasını tale eder,
4. Üye devletlere mevcut kararı ve ekte yer alan prensipleri uygulamaya davet eder,
5. Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı sekreteryaasının bahsekonu kararın uygulanmasına ve gelişimine ilişkin bilgi değişimi yapmasını, konuya ilişkin bilginin Çok Taraflı Olarak Üzerinde Uzlaşılan Eşit Prensipler ile Kısıtlayıcı İş Pratiklerinin Kontrolü için Kuralların Gözden Geçirilmesi Sekizinci Birleşmiş Milletler Konferansı vesilesiyle Genel Kurula aktarılmasını talep eder,
6. Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı prensipleri geliştirmek ve ilgilenen üye devletlerin, işletmelerin ve sivil toplum örgütlerinin kamu ile özel sektör mal ve hizmetlerinde tüketicinin korunması için bilinç yaratma yönündeki faaliyetlerini desteklemesini talep eder,
7. Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansının halihazırda var olan bir komisyonu çerçevesinde tüketici koruma hukuku ve politikaları konusunda uzmanlardan müteşekkil bir hükümetler-arası çalışma grubu kurulmasına ve bahsekonu çalışma grubunun, yaptığı çalışmaların ve yetkisinin gözden geçirileceği Çok Taraflı Olarak Üzerinde Uzlaşılan Eşit Prensipler ile Kısıtlayıcı İş Pratiklerinin Kontrolü için Kuralların Gözden Geçirilmesi Dokuzuncu Birleşmiş Milletler Konferansına kadar faaliyette kamasına karar verir,
8. Revize prensipler çerçevesinde belirtilen görevlerin uygulanabilmesi için gerekli kaynakların Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı için serbest hale getirilmesi ya da mevcut kaynakların yanı sıra bütçe dışı kaynakların gönüllü katkı yoluyla kullanılmasının sağlanmasına karar verir.
9. Genel Sekreterden prensiplerin üye devletler, işletmeler ve sivil toplum tarafından etkin bir biçimde uygulanması yönünde geliştirme faaliyetlerini sürdürmesini talep eder.

EK

Tüketicinin Korunması için Prensipler

I. Amaçlar

1. Gelişmekte olan ülkeler başta olmak üzere tüm üye devletlerdeki tüketicilerin çıkar ve ihtiyaçları dikkate alınarak, tüketicilerin ekonomik, eğitim ve pazarlık gücü bağlamda dengesizliklerle karşılaştığı bilinerek, tüketicilerin tehlikeli olmayan ürünlere erişim hakkı olduğu akılda tutularak, ayrıca, tüketicilerin adaletli, eşit ve sürdürülebilir ekonomik ve sosyal kalkınma ile çevrenin korunması hakkı olduğunun bilincinde olarak, tüketicinin korunması için prensipler aşağıda belirtilen amaçlar doğrultusunda hazırlanmıştır:

(a) Ülkelere var olan ve aynı zamanda tüketici olan nüfusu korumaya yardım etmesi,

(b) Tüketicilerin arzuları ve ihtiyaçlarına duyarlı üretim ve dağıtım şablonlarını kolaylaştırmak,

(c) Tüketicilere üretim ve dağıtım yoluyla mal ve hizmet sağlayanların yüksek düzeyde etik ile hareket etmesini cesaretlendirmek,

(d) Tüketicileri olumsuz etkileyen ve ulusal ya da uluslararası düzeyde suistimal edici iş pratikleri bulunan şirketlerin faaliyetlerinin kısılması için ülkelere yardım etmek,

(e) Bağımsız tüketici gruplarının gelişmesini kolaylaştırmak,

(f) Tüketicinin korunması alanında uluslararası işbirliğini güçlendirmek,

(g) Tüketicilere çok daha ucuz fiyata ürün satın alma imkanı tanıyacak olan pazar koşullarının gelişmesini desteklemek,

(h) Sürdürülebilir tüketimi geliştirmek.

II. Uygulama Alanı

2. Bu prensipler kamu iktisadi teşekkülleri tarafından tüketicilere sağlanan mal ve hizmetler dahil olmak üzere işletme-tüketici işlemlerini kapsar. Prensiplerin amacı, Üye devletlerin tüketici koruma politikaları kanunları, düzenlemeleri, kuralları, çerçeveleri, prosedürleri, kararları, mekanizmaları ve programları ile tüketici haklarını koruyan ve tüketici refahını geliştiren özel sektör standartları ve önerilerini kapsar.

3. Prensiplerin amacı çerçevesinde, tüketici genellikle, milletinden bağımsız olarak, kişisel, ail eve hanehalkı amacıyla gerçek kişileri kastetmekle birlikte, üye devletler özel yerel ihtiyaçları çerçevesinde farklı tanımlamalar belirleyebilirler.

III. Genel Prensipler

4. Üye devletler güçlü bir tüketici koruma politikası geliştirmek, güçlendirmek ve sürdürmek için burada ve ilgili uluslararası anlaşmalarda belirtilen prensipleri dikkate alır. Bunu yaparken, her üye devlet ekonomik, sosyal ve çevresel koşulları ile nüfusunun gerekleri ve önerilen tedbirlerin maliyet ve yararı çerçevesinde tüketicinin korunması için kendi önceliklerini oluşturmalıdır.

5. Prensiplerin üzerinde durmak istediği yasal ihtiyaçlar aşağıda yer almaktadır:

- (a) Tüketicilerin zorunlu mal ve hizmetlere erişimi,
- (b) Korunmasız ve dezavantajlı tüketicilerin korunması,
- (c) Tüketicilerin sağlık ve güvenliğini etkileyebilecek tehlikelerden korunması,
- (d) Tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması ve geliştirilmesi,
- (e) Tüketicilerin bireysel istek ve ihtiyaçlarına bağlı olarak bilinçli tercih yapabilmesi için yeterli bilgiye ulaşabilmesi,
- (f) Tüketici tercihinin çevresel, sosyal ve ekonomik sonuçlarına yönelik tüketici eğitimi,
- (g) Etkin bir tüketici anlaşmazlıkların halli ve itiraz mekanizmasının bulunması,
- (h) Tüketici ve diğer ilgili grup ve örgütlerin kurulmasının özgür olması ve bu organizasyonların karar alma süreçlerini etkileyebilmek için görüşlerini özgürce sunabilmesi,
- (i) Sürdürülebilir tüketim şablonlarının geliştirilmesi,
- (j) Elektronik ticareti kullanan tüketiciler için diğer ticaret türlerine tanınandan daha az olmayan bir koruma düzeyi.

6. Özellikle sanayileşmiş ülkelerde sürdürülemeyen üretim ve tüketim alışkanlıkları küresel çevrenin bozulmasında en önemli nedendir. Tüm üye devletler sürdürülebilir tüketim alışkanlıklarının geliştirilmesi için çalışmalı, gelişmiş ülkeler sürdürülebilir tüketim alışkanlıklarına ulaşmakta liderlik etmeli, ortak prensipler çerçevesinde ancak farklı bir rol ile hareket etmesi gereken gelişme yolundaki ülkeler gelişme süreçlerinde sürdürülebilir tüketim alışkanlıklarına ulaşmak için çalışmalıdır. Bu çerçevede, gelişmekte olan ülkelerin özel durumu ve ihtiyaçları tamamen dikkate alınmalıdır.

7. Sürdürülebilir tüketim için politikalar geliştirilirken yoksulluğun azaltılması, tüm üyelerin toplumlarının temel insani ihtiyaçlarını karşılaması ve ülkeler arasındaki eşitsizliği azaltacak şekilde geliştirilmesi dikkate alınmalıdır.

8. Üye devletler tüketici koruma politikalarının geliştirilmesi, uygulanması ve izlenmesi için yeterli altyapıyı sağlamalı ve sürdürmelidir. Özellikle, kırsalda yaşayan kesim ve yoksullar başta olmak üzere tüketici koruma tedbirleri toplumun tüm kesimlerinin menfaatine olacak şekilde geliştirilmelidir.

9. Tüm işletmeler faaliyet gösterdikleri ülkenin ilgili kanun ve düzenlemelerine uymalıdır. Öte yandan, bahse konu işletmeler faaliyet gösterdikleri ülkenin yetkili idarelerinin taraf olduğu/kabul ettiği uluslararası standarttaki tüketici haklarına uyum sağlamalıdır. (Bundan böyle prensiplerdeki uluslararası standartlara yapılan referanslar bu paragraf çerçevesinde değerlendirilmelidir.)

10. Tüketici koruma politikaları geliştirilirken üniversitelerin, kamu, özel araştırma kuruluşları ile üniversitelerin olumlu rolü göz önünde bulundurulmalıdır.

IV. İyi iş pratikleri için prensipler

11. Tüketicilere yönelik online ve offline ticari faaliyetleri yürütmekte belirlenen iyi iş pratikleri için kıstasları kuran prensipler aşağıda yer almaktadır:

(a) **Adil ve eşit muamele.** İşletmeler tüketiciler ile olan ilişkilerinin her aşamasında adil ve dürüst davranmalı, bunu iş kültürlerinin ayrılmaz bir parçası yapmalıdır. İşletmeler zayıf ve dezavantajlı tüketiciler başta olmak üzere tüketicilere zarar verecek davranışlardan kaçınmalıdır.

(b) Ticari davranış. İşletmeler tüketicileri suistimal edici pazarlama taktikleri, suistimal edici kredi toplama ya da tüketicilere zarar verecek diğer uygun, yasal ve etik olmayan, ayrımcı ya da aldatıcı muameleye maruz bırakmamalıdır. İşletmeler ve onların yetkilendirilmiş temsilcileri tüketicinin korunmasını bir amaç olarak belirlemeli ve tüketicinin çıkarlarına yönelik sorumluluk anlayışıyla hareket etmelidir.

(c) **İfşaat ve şeffaflık.** İşletmeler tüketicilerin bilinçli bir şekilde karar verebilmesi için mal ve hizmetlerin şartları, uygulanabilecek ücret ve nihai maliyetleri hakkında tüketicilere tam, doğru, ve yanıltıcı olmayan bilgi sunmalıdır. İşletmeler tüketicilerin teknoloji araçlarını kullanmalarından bağımsız olarak özellikle ürünlerin önemli şart ve koşullarına tüketicinin kolay erişimini sağlamalıdır.

(d) **Eğitim ve bilinç artışı.** İşletmeler, tüketicilerin finansal riskler başta olmak üzere riskleri de anlayabilecek şekilde bilgi ve yetenekler geliştirerek bilinçli karar verebilmesi ile ihtiyaç olması halinde tercihen üçüncü bağımsız yetkin bir taraftan profesyonel tavsiye ve yardım alabilmesi için uygun program ve mekanizmalar geliştirmelidir.

(e) **Gizliliğin korunması.** İşletmeler tüketicilerin kişisel verilerinin toplanması ve kullanılmasına ilişkin tüketicinin gizliliğini uygun kontrol, güvenlik, şeffaflık ve izin mekanizmalarından müteşekkil bir anlayış ile korumalıdır.

(f) Tüketici şikayetleri ve anlaşmazlıklar. İşletmeler tüketicilerin gereksiz maliyet ve yükten muaf bir şekilde şikayetlerini hızlı, adaletli, ucuz, erişilebilir ve etkin bir biçimde çözebilmelerini teminen çözüm mekanizmaları geliştirmelidir. İşletmeler iç şikayetlerin halledilmesinde yerel ve uluslararası standartlar ile müşteri memnuniyeti kuralları, alternatif anlaşmazlıkların halli hizmetlerine başvurmalıdır.

V. Prensipler

12. Aşağıda yer alan prensipler hem ülkede üretilen hem de ithal edilen mallara uygulanır.

13. Tüketicinin korunması için uygulanacak prosedürlerin uluslararası ticarete engel teşkil edilmemesine özel önem verilmeli ve bahse konu prosedürler uluslararası ticaret yükümlülükleri ile uyum içinde olmalıdır.

A. Tüketicinin korunması için ulusal politikalar

14. Üye devletler aşağıda yer alan hususların teşvik edilmesi için tüketicinin korunması yönünde politikalar geliştirmelidir:

(a) İyi iş pratikleri;

(b) Tüketicilerin işletmeler ile kolayca temasa geçebilmesi için net ve güncel bilginin yer alması, düzenleyici ve uygulayıcı yetkililerin işletmelerin kimliğini tespit edilmesi ve yerini saptaması. Bunlar, işletmenin yasal adı, ticarete faaliyet gösterdiği unvan, coğrafi adresi, websitesi, e-posta adresi ile diğer iletişim araçları, telefon numarası, ticari sicil kaydı ya da lisans numarası.

(c) İşletmeler tarafından sunulan mal ve hizmete ilişkin net ve güncel bilgi ile ilgili işlemlerin şart ve koşulları,

(d) Adaletsiz olan sözleşme terimlerinin anlaşılması için net, özlü ve kolay olması,

(e) İşlemlerin doğrulanması, iptali, geri çekilmesi ve iadesi için şeffaf bir süreç,

(f) Güvenli ödeme sistemleri,

(g) Adaletli, uygun maliyetli ve hızlı anlaşmazlıkların halli ve itiraz,

(h) Tüketici gizliliği ve veri güvenliği,

(i) Tüketici ve işletme eğitimi.

15. Üye devletler tüketici koruma uygulama temsilcilerinin etkin bir uyum göstermesi için yeterli insani ve finansal kaynağa sahip olması için çalışmalı ve uygun şartlar altında tüketicilerin itiraz sürecini sağlamalı ya da kolaylaştırmalıdır.

B. Fiziki güvenlik

16. Üye devletler, yasal sistemler, güvenlik düzenlemeleri, ulusal veya uluslararası standartlar, gönüllü standartlar ile güvenlik kayıtlarının tutulması da dahil olmak üzere, ürünlerin niyet edilen veya normal olarak öngörülen kullanımları için güvenli olduğunu temin etmek amacıyla uygun önlemleri almalı veya alınmasını desteklemelidir.

17. Uygun politikalar üreticiler tarafından imal edilen ürünlerin niyet edilen veya normal olarak öngörülen kullanımları için güvenli olduğunu temin etmelidir.

Ürünleri piyasaya getirmekten sorumlu olan tedarikçiler, ihracatçılar, ithalatçılar, toptancılar (bundan sonra dağıtımçılar) sorumluluk alanlarına giren bölümlerde bahsekonu ürünlerin uygun olmayan şartlarda depolanmasını ve saklanarak güvensiz ya da tehlikeli ürün haline gelmesini önlemelidir. Tüketiciler ürünlerin doğru kullanımı hususunda bilgilendirilmeli ve niyet edilen veya normal olarak öngörülen kullanıma ilişkin riskler hakkında bilgilendirilmelidir. Mümkün olduğu takdirde, gerekli güvenlik bilgileri uluslararası anlaşılabilir semboller yoluyla tüketiciye iletilmelidir.

18. Uygun politikalar sayet üreticilerin ya da dağıtımçıların ürün piyasaya sürüldükten sonra tahmin edilemeyen tehlikelerin varlığından haberdar olursa ivedilikle yetkilileri ve mümkün olduğu takdirde kamuoyunu bilgilendirmesini sağlamalıdır.

19. Üye devletler, üreticilerin ya da dağıtımçıların bir ürünün ciddi kusurlu olduğu ya da kullanıldığı halde ciddi bir zarar doğuracağını fark ettikleri zaman bahsekonu ürünü geri toplatmak, değiştirmek ya da başka bir ürün ile ikame etmek için politikalar geliştirmelidir. Bunun kabul edilebilir bir sürede gerçekleşmemesi halinde tüketici yeterli şekilde tazmin edilmelidir.

C. Tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması ve geliştirilmesi

20. Üye devletler tüketicilerin ekonomik kaynaklardan optimum düzeyde yararlanmasını sağlamalıdır. Üye devletler ayrıca, tüketicilerin ekonomik çıkarlarını ve piyasadaki tercihlerini olumsuz yönde etkileyecek uygulamalara karşı tatmin edici üretim ve performans standartları, yeterli dağıtım metodları, adaletli iş pratikleri, bilgilendirici pazarlama ve etkin koruma sağlama amaçlarına ulaşmak için çalışmalıdır.

21. Üye devletler kanunlar ve zorunlu standartlar çerçevesinde mal ve hizmet sunan üreticiler, dağıtımçılar ve diğer aktörlerin tüketicilerin ekonomik çıkarlarına zarar veren faaliyetlerini engellemek için çabalarını artırmalıdır. Tüketici örgütleri hileli gıda, yanlış veya aldatıcı pazarlama ile hizmet dolandırıcılıkları gibi yanlış faaliyetleri izlemek için yöreklendirilmelidir.

22. Üye devletler tüketicilere ya da tüketiciler için var olan uygulama tedbirlerine zarar veren kısıtlayıcı ya da suistimal edici iş pratiklerinin kontrol edilmesine ilişkin tedbirleri geliştirmeli, güçlendirmeli ve sürdürmelidir. Bu bağlamda, Üye devletlere 5 Aralık 1980 tarihli ve 35/63 sayılı Genel Kurul kararı ile kabul edilen Çok Taraflı Olarak Üzerinde Uzlaşılan Eşit Prensipler ile Kısıtlayıcı İş Pratiklerinin Kontrolü için Kuralların Gözden Geçirilmesi Kurallarının çerçevesinde taahhütleri kılavuzluk edebilir.

23. Üye devletler üreticinin ürettiği ürünün dayanıklılık, fayda ve güvenilirlik gibi makul talepleri karşılama sorumluluğundan, ürünün niyet edilen amaca uygun olduğundan ve satıcının bu gereklilikleri yerine getireceğinden emin olmak için politikalar geliştirmeli ve sürdürmelidir. Benzer politikalar hizmetler alanında da uygulanmalıdır.

24. Üye devletler tüketicilere en uygun fiyata geniş bir yelpaze içinde ürün ve hizmet sunulması için adil ve etkin rekabeti teşvik eder. Üye devletler tüketici koruma politikalarının yerel üreticileri rekabetten korumak ya da adaletsiz bir biçimde uygulamak için kullanılmadığını temin eder.

25. Üye devletler mümkün olduğu takdirde, üreticilerin ve toptancıların satış sonrası güvenilir hizmet ve yedek parça teminin edeceğini gözlemler.

26. Tüketiciler kredi satıcılarının adil olmayan sözleşmeleri, temel hakların yer almadığı sözleşmeler ile tek taraflı standart kontratlar gibi sözleşme suistimallerinden korunmalıdır.

27. Promosyonel pazarlama ve satış faaliyetleri tüketicilere adil muamele prensibi çerçevesinde yapılmalı ve yasal gereklilikleri karşılamalıdır. Bu, tüketicilere bilgili ve bağımsız karar vermesi için yeterli bilgi sağlamayı ve verilen bilginin doğru olduğunu temin etmeyi gerektirir.

28. Üye devletler tüm ilgililerin tüketici ürünlerinin her yönüne ilişkin doğru bilgi akışını sağlamasını teşvik eder.

29. Tüketicilerin ürün ve hizmetlerin çevresel etkisine ilişkin doğru bilgiye ulaşımı sanayi tarafından verilen çevre raporları, tüketiciler için bilgi merkezleri, gönüllü ve şeffaf doğa uyumlu etiketleme ve ürün bilgi yardım hattı yoluyla sağlanır.

30. Üye devletler üreticiler, dağıtımıcılar ve tüketici örgütleriyle yakın işbirliği içinde yanlış çevresel bilgilendirme, reklam ya da pazarlama faaliyetlerine yönelik tedbirler alır. Uygun reklam usülleri, çevresel iddiaların doğrulanması ve düzenlenmesine yönelik standartların oluşturulması desteklenmelidir.

31. Üye devletler kendi ulusal şartları altında, işletmeler tarafından, tüketici örgütleriyle işbirliği içinde, tüketicinin korunması için pazarlama kuralları ile diğer iş pratiklerinin geliştirilmesi ve uygulanmasını destekler. Gönüllü anlaşmalar işletmeler, tüketici örgütleri ve diğer ilgili taraflarca ortak bir şekilde oluşturulabilir. Bu kurallar yeterli ölçüde aleni olmalıdır.

D. Güvenlik için standartlar ve tüketici mal ve hizmetlerinin kalitesi

33. Üye devletler mal ve hizmetlerin kalitesi ile güvenliğinin sağlanması için ulusal ve uluslararası alanda geliştirilen, gönüllü ve diğer standartların geliştirilmesi, detaylandırılması ve uygulanması ile yeterli ölçüde aleni olması için gerekli tedbirleri alır. Ürün güvenliği ve kalitesi için geliştirilen ulusal standartlar ve düzenlemeler zaman zaman gözden geçirilmeli ve mümkün olduğu takdirde genel olarak kabul görmüş uluslararası standartlara uyumu sağlanmalıdır.

34. Yerel ekonomik koşullar nedeniyle uluslararası standartların altında uygulanan standartların seviyesinin mümkün olan en kısa sürede yükseltilmesi için gerekli çaba sarf edilmelidir.

35. Üye devletler temel tüketici mal ve hizmetlerinin test edilebilmesi, güvenlik, kalite ve performansının onaylanması için gerekli tesislerin varlığını teşvik etmeli ve temin etmelidir.

E. Temel tüketici mal ve hizmetleri için dağıtım olanakları

36. Üye devletler uygun şekilde aşağıda yer alan hususları dikkate almalıdır:

(a) Tüketicilere mal ve hizmetlerin etkin dağıtımının sağlanması için politikalar benimsenmesi ve sürdürülmesi, özellikle kırsal kesimde etkin dağıtımın tehlikeye girmesi halinde temel mal ve hizmetlerin dağıtımını için özel politikalar geliştirilmesi. Bahsekonu politikalar, kırsal merkezlerde yeterli depolama ve perakende tesisleri kurulmasına yardım edilmesini, kırsal kesimdeki tüketicilerin temel mal ve hizmetlere ulaşması için imece usulü ve daha iyi kontrol mekanizmaları kurulabilmesinin desteklenmesini içerir.

(b) Özellikle kırsal bölgelerde tüketici kooperatifleri kurulmasının ve ilgili ticaret faaliyetlerin desteklenmesi, bahsekonu faaliyetler ile ilgili bilgi verilmesi.

F. Anlaşmazlıkların halli ve itiraz

37. Üye devletler sınır ötesi davalar dahil olmak üzere idari, yargı ve alternative anlaşmazlıkların halli yoluyla tüketici şikayetlerine adaletli, etkin, şeffaf ve tarafsız mekanizmalar geliştirilmesini desteklemelidir. Üye devletler tüketicilerin ulaşılabilir, ucuz, şeffaf, adil ve hızlı resmi / gayriresmi prosedürler yoluyla itiraz edebilmesini sağlamak için yasal ve/veya idari mekanizmalar kurmalı ve sürdürmelidir. Bahsekonu prosedürler özellikle zayıf ve dezavantajlı tüketicilerin ihtiyaçlarını dikkate almalıdır. Üye devletler tüketicilere maliyetsiz, gecikmesiz ve mali yük olmaksızın yasal yollara başvurabilmesini sağlamalı ve aynı zamanda işletmeler ile topluma aşırı ya da orantısız yük konmasını engellemelidir.

38. Üye devletler tüm işletmelerin tüketici sorunlarını hızlı, adil, şeffaf, ucuz, ulaşılabilir ve gayriresmi yollar ile çözmesini, tüketicilere yardım sağlayabilecek danışma hizmetleri ile gayriresmi şikayet prosedürleri dahil olmak üzere gönüllü mekanizmalar kurmasını teşvik etmelidir.

39. İtiraz ve diğer anlaşmazlıkların halli prosedürlerine ilişkin bilgileri tüketicilere sunulmalıdır. Özellikle sınır ötesi anlaşmazlıklarda alternatif anlaşmazlıkların halli dahil olmak üzere anlaşmazlıkların halli ve itiraz mekanizmalarına dahil olma süreci geliştirilmelidir.

40. Üye devletler aşırı borçluluk ve iflas vakaları dahil olmak üzere hem tüketicilere hem de işletmelere hızlı, ucuz ve ulaşılabilir ortak karar prosedürleri sağlamalıdır.

41. Üye devletler tüketici ve işletmelerin anlaşmazlıklardan nasıl kaçınabileceği, anlaşmazlık kararları ile tüketiciler için geçerli itiraz mekanizmalarının neler olabileceği ve tüketicilerin şikayetlerini nereye bildirebileceğine ilişkin hususlar hakkında işletmeler ve tüketici grupları ile işbirliği yapmalıdır.

G. Eğitim ve bilgilendirme programları

42. Üye devletler, halkların kültür ve geleneklerini de göz önünde bulundurarak, tüketici tercihlerinin ve davranışlarının çevresel etkileri, yarar ve maliyetleri dahil olmak üzere muhtemel sonuçları dahil olmak üzere genel tüketici eğitimi ve bilgilendirme faaliyetleri düzenlenmesini geliştirmeli ve desteklemelidir. Bahsekonu programların amacı tüketicilerin bilinçli mal ve hizmet tercihi yapabilmesini sağlamak ve hak ile sorumluluklarını bilmelerini sağlamaktır. Bu tip programları geliştirirken, okuma yazması olmayan ya da düşük olan, düşük gelirli tüketiciler dahil olmak üzere zayıf ve dezavantajlı grupların ihtiyaçlarına özel dikkat gösterilmelidir.

43. Tüketici eğitimi uygun şartlarda, tercihen mevcut derslerde bir bölüm, eğitim sisteminin temel ders programının ayrılmaz bir parçası olmalıdır.

44. Tüketici eğitimi ve bilgilendirme programları aşağıda yer alan tüketicinin korunmasına dair önemli hususları kapsar:

(a) Sağlık, beslenme, gıda kaynaklı hastalıklar ve sahte gıda,

(b) Ürün tehlikeleri,

(c) Ürün etiketlemesi,

(d) İlgili mevzuat, anlaşmazlıkların halli mekanizmaları, itiraz mekanizması ile tüketici korunması için yetkili temsilci ve örgütlere nasıl ulaşılabileceğini,

(e) Temel ihtiyaçların mevcudiyeti ile kredi şartları, kalite, fiyat, ölçü, ağırlık bilgileri,

(f) Çevre korunması,

(g) Elektronik ticaret,

(h) Finansal hizmetler,

(i) Enerji, su ve diğer maddelerin etkin kullanımı.

45. Üye devletler tüketici örgütleri ile medya dahil olmak üzere diğer ilgilenen grupların tüketim eğilimlerinin çevreye etkisi ve yarar-maliyet dahil olmak üzere muhtemel sonuçları ile kırsal ve şehirde yaşayan düşük gelir gruplarının yararı için eğitim ve bilgilendirme programları üstlenmesini destekler.

46. İşletmeler, uygun şekillerde tüketici eğitim ve bilgilendirme programı düzenlemeli ya da katılım sağlamalıdır.

47. Kırsalda yaşayan ve eğitimsiz tüketiciye ulaşmak gerekliliği göz önünde bulundurularak, üye devletler bahse konu tüketici gruplarına ulaşabilmek için kitle medya araçları ve diğer ulaşım kanallarını kullanmak için tüketici eğitim programları düzenlenmesini destekler ya da geliştirir.

48. Üye devletler eğitimciler, kitle iletişim profesyonelleri ile tüketici danışmanlarının tüketici bilgilendirmesi ve programları düzenlemesi için eğitim programları düzenlenmesini destekler.

H. Sürdürülebilir tüketimin teşvik edilmesi

49. Sürdürülebilir tüketim bugünün ve gelecek neslin ihtiyaçları için gerekli olan mal ve hizmetlerin ekonomik, sosyal ve çevresel yönden sürdürülebilir olmasını içerir.

50. Sürdürülebilir tüketim için sorumluluk tüm üyeler, tüketici ve çevre örgütleri özellikle önemli bir role sahip olmakla birlikte, toplumun tüm örgütleri, bilinçli tüketiciler, üye devletler, işletmeler, işçi örgütleri tarafından ortak bir şekilde paylaşılmaktadır. Bilinçli tüketiciler üreticiler üzerindeki tercih etkileri yoluyla çevresel, ekonomik ve sosyal açıdan sürdürülebilir tüketimi teşvik etmekte önemli bir role sahiptir. Üye devletler sürdürülebilir tüketim ve kamu politikalarının geliştirilmesi ve uygulanmasını teşvik etmelidir. Üye devletlerin politika geliştirme süreci işletmeler, tüketici ve çevre örgütleri ile diğer ilgili gruplar ile danışma halinde düzenlenmelidir. İşletmeler mal ve hizmetlerin üretim, dağıtım ve dizayn yoluyla sürdürülebilir tüketimi teşvik etmekte sorumluluğa sahiptir. Tüketici ve çevre örgütleri kamuoyu katılımını artırmak, sürdürülebilir tüketime yönelik tartışmaları teşvik etmek, Üye devletler ve işletmelerle birlikte çalışarak sürdürülebilir tüketimi geliştirmek sorumluluğuna sahiptir.

51. Üye devletler, ilgili sivil toplum örgütleri ve işletmeler ile ortaklık halinde, çevresel yönetimdeki sektör-spesifik iyi pratiklerin geliştirilmesi, üretim ve tüketimde sürdürülebilir olmayan eğilimlere yol açan teşviklerin kaldırılması, tüketim eğilimleri bilinç artışına sebep olması nedeniyle bilgilendirme programları düzenlenmesi, konut, enerji, ulaştırma, toprak kullanımı gibi alanlarda sektörel politikalar geliştirilmesi ile ekonomik ve sosyal enstrümanlar oluşturularak sürdürülebilir tüketim eğilimlerinin geliştirilmesi için stratejiler oluşturulmalı ve uygulanmalıdır.

52. Üye devletler kullanım ömürleri boyunca yapabilecekleri etkiyi de göz önünde bulundurarak güvenli, enerji ve kaynak açısından etkin ürün ve hizmetlerin geliştirilmesini, dizaynını desteklemelidir.

53. Üye devletler ticaret engeli oluşturmayacak şekilde ürün ve hizmetler için ulusal ve uluslararası çevre, sağlık ve güvenlik standartları oluşturulmasını ve kullanılmasını teşvik etmelidir.

54. Üye devletler ürünlerin tarafsız çevre testlerine tabi tutulmasını desteklemelidir.

55. Üye devletler çevresel olarak kullanımı zararlı maddeleri güvenli bir şekilde idare etmeli ve bahsekonu ürünlerin kullanım alanlarına çevresel olarak daha uygun olabilecek alternatiflerin gelişimini desteklemelidir. Potansiyel olarak zararlı olduğu yeni belirlenen maddeler dağıtım öncesinde çevreye uzun vadeli etkisi bağlamında bilimsel olarak değerlendirmeye tabi tutulmalıdır.

56. Üye devletler çevrenin ortak bir çaba ile korunmasının bireylerin sağlığına olan doğrudan etkisinin farkında olarak, sürdürülebilir tüketim ve üretim eğilimlerinin sağlık üzerindeki yararı hususunda bilinci artırmalıdır.

57. Üye devletler, özel sektör ve diğer ilgili kuruluşlar ile ortaklık içinde doğal kaynakların tüketimi ile kirliliği azaltıcı bilgi iletişim teknolojileri dahil olmak üzere tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılayan yeni teknolojilerin geliştirilmesi, çevreye duyarlı ürünlerin piyasaya sürülmesi yoluyla sürdürülemeyen tüketim eğilimlerinin dönüştürülmesini teşvik etmelidir.

58. Üye devletler sürdürülebilir tüketimin boyutlarını da içerecek şekilde tüketicinin korunması için etkin bir düzenleyici mekanizma geliştirmeyi ve güçlendirmeyi teşvik etmelidir.

59. Üye devletler, özellikle gelişmekte olan ülkeler, pazara girişteki potansiyel olumsuz etkilerden kaçınırken, sürdürülebilir faaliyetler için teşvikler sağlamalı, sürdürülebilir olmayan faaliyetler için teşvikleri engellemeli, sosyal ihtiyaçları da göz önünde bulundurarak mali araçlar, çevresel maliyetlerin içselleştirilmesi gibi ekonomik enstrümanları göz önünde bulundurmalıdır.

60. Üye devletler işletmeler ve diğer gruplar ile işbirliği içinde sürdürülebilir tüketimin her seviyede geliştirilebilmesi için metodolojiler, işaretler ve veri ağları geliştirmelidir. Bu bilgi kamuya açık olmalıdır.

61. Üye devletler ve uluslararası örgütler özellikle kendi kamu alım politikalarında sürdürülebilir pratiklerin başlatılmasına öncülük etmelidir. Üye devlet kamu alımları, mümkün mertebe, çevreye uyumlu ürün ve hizmetlerin kullanılması ile geliştirilmesini desteklemelidir.

62. Üye devlet ve diğer ilgili örgütler tüketim eğilimlerinin daha sürdürülebilir olabilmesi için gereken yolları bulmak amacıyla çevreye zararlı tüketici davranışına yönelik araştırma yapılmasını teşvik etmelidir.

I. **Elektronik ticaret**

63. Üye devletler diğer ticaret türlerinde sağlanan koruma seviyesinden az olmayacak şekilde şeffaf ve etkin tüketici koruma politikalarının geliştirilmesine destek vererek elektronik ticarete tüketici güvenini artırmak için çalışmalıdır.

64. Üye devletler, dijital pazarda tüketiciler ile işletmelerin hak ve yükümlülüklerinin bilincinde olmasını sağlar ve imkanlar ölçüsünde, elektronik ticarete özgü unsurları kapsayacak şekilde mevcut tüketici koruma politikalarını gözden geçirir.
65. Üye devletler elektronik ticaret üzerine mevcut uluslararası standart ve prensipleri gözden geçirerek, uygun olması halinde ekonomik, sosyal ve çevre şartlarına bahsekonu prensip ve standartları uyumlaştırır ve sınır ötesinde uygulanmasını teminen diğer üye devletler ile işbirliği yapar. Bunu yaparken, üye devletler Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü'nün Elektronik Ticaret Bağlamında Tüketici Korunması için Prensipleri gözden geçirmek isteyebilir.

J. Finansal Hizmetler

66. Üye Devletler, uygun olduğu şekilde;

- a) Finansal tüketici korumasına ilişkin düzenleyici ve uygulayıcı politikalar,
- b) Görevlerini yerine getirmeleri için yeterli otorite ve kaynaklarla denetleyici kurumlar,
- c) Hesaplar da dahil olmak üzere tüketici varlıklarının korunması için uygun kontrol ve sigorta mekanizmaları,
- d) Finansal okuryazarlığı artıran geliştirilmiş finansal eğitim stratejileri,
- e) Finansal kurumların yetkili birimlerinin uygulamalarına ilişkin sorumlu ve hesap verebilir olmalarını temin etmek amacıyla adil muamele ve şeffaflık, Finansal hizmet sağlayıcıları çıkar çatışmalarına ilişkin potansiyel çıkar çatışmalarının tespit edilebilmesi amacıyla yazılı bir politikaya sahip olmalıdırlar.
- f) Finansal hizmet sağlayıcıları ve yetkili birimlerinin sorumlu borç verme ve tüketicinin ihtiyaçlarına uygun ürünlerin satışı da dahil olmak üzere sorumlu iş yönetimi,
- g) Tüketici finansal verilerinin sahtekarlık ve suiistimal de dahil olmak üzere korunması amacıyla uygun kontroller,
- h) Havalelerde maliyet etkinliği ve şeffaflığı artıracak ve tüketicilere para transferlerine ilişkin ücret, harç ve diğer şartlara dair açık bilgi verecek şekilde bir düzenleyici çerçeve,

kuracak veya destekleyecektir.

67. Üye devletler, finansal katılım, finansal eğitim ve tüketicilerin finansal hizmetlere erişimi kolaylaştıracak tüketici politikalarını güçlendirecek ve entegre edecek önlemleri almalıdırlar.

68. Üye devletler, finansal hizmetlerle ilgili uluslararası rehber ve standartları ve bunların revizyonlarını dikkate alabilir ve bu rehber ve standartları uygun şekilde kendi ekonomik, sosyal ve çevresel şartları çerçevesinde uygulayabilir ve bu şekilde diğer üye devletlerle uygulama konusunda işbirliği yapabilirler. Üye Devletler, bunu yaparken, OECD ve G-20'nin Finansal Tüketici Korunması Yüksek Prensipleri, G-20'nin Yaratıcı Finansal

Katılım Prensipleri ve Dünya Bankası'nın Finansal Tüketici Koruması için İyi Uygulamalar belgelerinden faydalanabilirler.

K. Spesifik Alanlara İlişkin Önlemler

69. Üye Devletler, tüketici çıkarları savunulurken, özellikle gelişmekte olan ülkelerde, tüketicinin sağlığı için kritik önemi haiz gıda, su, ilaçlar, enerji ve kamu hizmetleri gibi alanlara öncelik vermeli, ayrıca turizmin özelliklerini dikkate almalıdırlar. Bu alanlarda, ürünlerin kalite kontrolü, güvenli dağıtım tesisleri, uyumlaştırılmış etiketleme, eğitim ve araştırma programları için politikalar geliştirilmelidir. Bu belge hükümleri çerçevesinde, bu alanlara ilişkin Üye Devlet rehberleri geliştirilmelidir.

70. **Gıda** Gıdaya ilişkin ulusal politika ve planlar oluşturulurken, Üye Devletler, tüm tüketicilerin gıda güvenliği ihtiyacını ve mümkün olduğunca, Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü ve Dünya Sağlık Örgütü Codex Alimentarius standartlarını, bunların yokluğunda da genel kabul görmüş uluslararası gıda standartlarını dikkate almalıdırlar. Üye Devletler, güvenlik kriterleri, beslenme gereklilikleri, gıda standartları, etkin denetim ve değerlendirme mekanizmaları da dahil olmak üzere gıda güvenliği önlemlerini muhafaza etmeli ve geliştirmelidirler.

71. Üye Devletler, geleneksel bilgileri de dikkate alarak, sürdürülebilir tarım politika ve uygulamalarını, biyoçeşitliliğin korunması ile toprak ve suyun korunmasını desteklerler.

72. **Su** Üye Devletler, Uluslararası İçme Suyu Tedariki ve Hijyeni Onyılı hedef ve amaçları çerçevesinde, içme suyu tedariki, dağıtım ve kalitesinin geliştirilmesi amacıyla ulusal politikalar geliştirmeli ve muhafaza etmelidir. Uygun hizmet, kalite ve teknolojinin seçilmesine, eğitim programları ihtiyacı ve yerel katılıma özen gösterilecektir.

73. Üye Devletler, suyun sürdürülebilir kalkınma için önemini ve kaynak olarak sınırlı karakterini dikkate alarak, suyun çoklu kullanımına ilişkin politika ve programların geliştirilmesi ve uygulanmasına öncelik vermelidirler.

74. **İlaçlar** Üye Devletler, tedarik, üretim, dağıtım ve lisanslama, kayıt sistemleri gibi unsurları da içerecek ulusal ilaç politikaların entegre edilmesi yoluyla, ilaçların kalitesinin ve uygun kullanımının sağlanması için, uygun standart, hüküm ve düzenleyici sistemleri geliştirmeli veya muhafaza etmelidir. Üye Devletler, bunu yaparken, Dünya Sağlık Örgütü'nün ilaçlara ilişkin çalışma ve tavsiyelerine özel önem vermelidirler. Dünya Sağlık Örgütü'nün çalışmalarına dayanarak ilaçlar için uluslararası tescilsiz isimlerin kullanımının geliştirilmesi için politikalar geliştirilmelidir.

75. Yukarıda belirtilen öncelik alanlarına ilave olarak, Üye Devletler, zararlı ilaçları ve kimyasallar gibi diğer alanlarda da bunların kullanımları, üretimleri ve depolanmalarına ilişkin uygun önlemleri, Üye Devletlerin

üreticilerden sağlık ve çevresel konularda talep edebilecekleri bilgiler de dikkate alınarak uygulamalıdır.

76. **Enerji** Üye Devletler, herkes tarafından temiz enerjiye erişimi güçlendirmeli ve tüketicilerin kendi ekonomik durumlarına uygun enerjinin arz, dağıtım ve kalitesini artırmak için ortaya konulacak ulusal politikaları güçlendirmelidir. Uygun hizmet, kalite ve teknoloji seviyesine ve ayrıca bilinç artırıcı programlar ve yerel katılımına önem verilmelidir.

77. **Kamu Hizmetleri** Üye Devletleri herkes tarafından kamu hizmetlerine erişimi güçlendirmeli ve bu alanda dezavantajlı ve korunmasız kesimlerin ihtiyaçlarını da dikkate alarak, hizmet sağlanması, tüketici bilgileri, güvenlik mevduatları, gecikme faizi, fesih ve hizmet restorasyonu için peşin ödeme, ödeme planları ve tüketiciler ve yardımcı hizmet sağlayıcılar arasındaki uyumsuzluklara çözüm bulunması gibi konularda ulusal politikalar geliştirirler ve muhafaza ederler.

78. **Turizm** Üye Devletler tüketici koruma politikalarının, seyahat ve konaklama hizmetlerini kapsayan fakat bununla sınırlı olmayan turizm ile ilgili mal ve hizmetlerin pazarlanması ve sağlanması konusunda yeterli olduğunu temin etmelidir. Üye Devletler, özellikle, diğer Üye Devletler ile icra işbirliği ve bilgi paylaşımı da dahil olmak üzere böyle bir etkinliğin getirdiği sınır ötesi zorlukları ele almalıdır ve ayrıca turizm-seyahat sektöründe ilgili paydaşlarla işbirliği yapmalıdır.

VI. Uluslararası İşbirliği

79. Üye Devletler, özellikle bölgesel ve bölge altı kapsamda,

a) Tüketicinin korunması alanında ulusal politikalara ilişkin bilgi paylaşımı amaçlı mekanizmalar geliştirilmeli, gözden geçirmeli ve muhafaza etmelidir,

b) Mevcut kaynaklar içinde daha iyi sonuçlar alınması amacıyla, tüketicinin korunması politikalarının uygulanması konusunda işbirliği yapmalı ve işbirliğini teşvik etmelidir. Bu tür işbirliğinin örnekleri ortak test tesisleri, ortak test prosedürleri, tüketici bilgilendirme ve eğitim programlarına, ortak eğitim programları ve yönetmelikler ortak detaylandırılması değişimi ortak kullanımında işbirliği olabilir;

c) Temel malların tüketiciye sunum koşullarının iyileştirmesinde, hem fiyat hem de kaliteye önem vererek işbirliği yapmalıdır. Bu işbirliği temel malların ortak tedariki, farklı tedarik olanakları konusunda işbirliği ve anlaşmalar konusunda bilgi alışverişini içerebilir.

80. Üye Devletler, bu tür ürünlerin zararlı etkilerinden diğer ithalatçı ülkelerin kendilerini yeterli ölçüde koruyabilmesini sağlamak amacıyla, yasaklanmış, geri alınmış veya büyük ölçüde kısıtlanmış olan ürünler ile ilgili bilgi bağlarını geliştirmeli ve güçlendirmelidirler.

81. Üye Devletler, ürünlerin kalitesi ve bu ürünlerle ilgili bilgilerin, tüketiciler üzerinde zararlı etkileri olacak şekilde ülkeden ülkeye farklılık göstermemesini temin etmek için çalışmalıdır.

82. Bu kamu yararına hizmet ettiği için, Üye Devletler, hileli ve aldatıcı sınır ötesi ticari uygulamalarla mücadelede, belli soruşturmalarla ilgili işbirliği tüketicinin korunması konusundaki uygulayıcı otoritesinin takdirinde olduğunun kabulü kaydıyla, işbirliği yeteneklerini geliştirmelidir.

83. Üye Devletlerin tüketiciyi koruma uygulayıcı kurumları, diğer ülkelerde gerçekleşen tüketici koruma icra kurumlarının araştırma ve uygulama faaliyetleri ile çakışmaları engellemek için soruşturma ve yaptırım faaliyetlerini koordine etmelidir.

84. Üye Devletlerin tüketiciyi koruma uygulayıcı kurumları, işbirliğinden doğabilecek anlaşmazlıkların çözülebilmesi için her türlü çabayı göstermelidir.

85. Üye Devletler ve onların tüketiciyi koruma uygulayıcı kurumları, bu kuralları uygulayabilmek için mevcut uluslararası ağlardan faydalanmalı ve uygun ikili ve çok taraflı anlaşmalar ve diğer girişimler içine girmelidir.

86. Üye devletler, bu kılavuzda belirtildiği gibi, tüketiciyi koruma politika kurumlarının, hileli ve aldatıcı ticari uygulamalara karşı mücadele için gerekli çerçeveyi geliştirmede öncü bir rol almalarına, tüketiciyi koruma uygulama kurumları ile istişare içinde, izin verir.

87. Üye Devletler, bu kurallar uyarınca işbirliğini kolaylaştırmak için bir irtibat noktası olarak hareket etmek üzere bir tüketici koruma uygulama kurumu ya da bir tüketiciyi koruma politikası kurumunu belirlemek için davet edilir. Bu belirlemeler diğer işbirliği araçları yerini almak için değil tamamlamayıcı olarak amaçlanmıştır. Bu belirlemeler, Genel Sekretere bildirilmelidir.

88. Üye Devletler, tüketiciyi koruma uygulama kurumlarını özellikle tüketicileri etkileyen sınır ötesi hileli ve aldatıcı ticari uygulamalara ilişkin konularda ilgili bilgi ve delilleri, araştırmak takip, elde etmek ve paylaşmak için gerekli yetki ile donatmalıdır. Bu yetkinin, yabancı tüketici koruma icra kurumları ve diğer ilgili yabancı meslektaşları ile işbirliğini kapsamaması gerekir.

89. Üye Devletler, yabancı varlıkların geri kazanımı ve sınır ötesi olaylarda kararların uygulanmasında uluslararası adli ve kurumlar arası işbirliğini geliştirmek için çok taraflı ve ikili düzenlemelere katılımı değerlendirmelidir.

90. Üye Devletler, kendi tüketici koruma uygulama kurumlarına gereken yasal yetkiyi değerlendirirken, hileli ve aldatıcı sınır ötesi ticari uygulamalara tüketicileri korumaya ilgili uluslararası kurallar ve standartları dikkate alabilir ve bunları kendi koşullarına uyarlayabilir. Bunu yaparken, Üye Devletler, OECD Sınırlar Boyunca Hileli ve Aldatıcı Ticari Uygulamalardan Tüketicileri Koruma Rehberini dikkate alabilir.

91. Sürdürülebilir tüketim teşvik etmek amacıyla, Üye Devletler, uluslararası kuruluşlar ve iş çevreleri, gelişmiş ülkelerden uygun mali destek sağlamak da dahil olmak üzere, çevreye duyarlı teknolojiler geliştirmek, transfer etmek ve yaymak için ve özellikle gelişmekte olan ülkelere transferin finanse edilmesi için yenilikçi mekanizmaların hazırlanması amacıyla birlikte çalışmalıdır.

92. Üye Devletler ve uluslararası örgütler, uygun şekilde, özellikle de geçiş sürecinde olan ve gelişmekte olan ülkelerde, sürdürülebilir tüketim alanında kapasite artırımını geliştirmeli ve kolaylaştırmalıdır. Özellikle, Üye Devletler de bu alanda kapasite artırımını amacıyla tüketici grupları ve sivil toplumun diğer ilgili kuruluşlar arasında işbirliğini kolaylaştırmalıdır.

93. Üye Devletler ve uluslararası kuruluşlar, uygun şekilde, tüketici eğitimi ve bilgilere ilişkin programları desteklemelidir.

94. Üye Devletler, tüketicinin korunması için politikalar ve önlemlerin, uluslararası ticaret üzerinde engel teşkil etmeyecek ve uluslararası ticaret yükümlülükleri ile uyumlu şekilde uygulanmasını temin etmek için dikkatli şekilde çalışmalıdır.

VII. Uluslararası kurumsal yapı

A. Kurumsal anlaşmalar

95. Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı Ticaret ve Kalkınma Kurulunun mevcut bir komisyonu çerçevesinde faaliyet gösterecek, tüketicinin korunması hukuku ve politikaları konularında uzmanlardan müteşekkil bir hükümetler arası uzmanlar grubu kurumsal yapıyı teşkil edecektir.

96. Üye devletler bu prensiplerin ulusal ve bölgesel düzeyde uygulanması için uygun adımları atacaktır.

B. Tüketici korunması hukuku ve politikasından müteşekkil hükümetler arası uzmanlar grubunun görevleri

97. Tüketici korunması hukuku ve politikasından müteşekkil hükümetler arası uzmanlar grubunun görevleri aşağıda yer almaktadır:

- (a) Prensiplerin uygulanması ve uygulamadan kaynaklanan tecrübelerin paylaşılması, üye devletler arasında konuya ilişkin görüş alış veriş ve çok taraflı danışmaların yapılabilmesi için yıllık bir forum düzenlenmesi,
- (b) Üye devletlerin çıkarları ile oy birliğine dayalı olarak benimsenen prensiplere ilişkin tüketicinin korunması ile ilgili hususlara yönelik periodik olarak çalışmalar ve araştırmalar yapılması, bahse konu çalışmaların dağıtımının yapılarak prensiplerin etkinliğinin artırılması ve tecrübe değişiminin sağlanması,
- (c) Tüketici koruma otoriteleri tarafından uygulandığı şekilde, üye devletlerin ulusal tüketici koruma politikalarının gönüllü emsal değerlendirmesinin yapılması,

- (d) Prensipler çerçevesinde ilgili tüm konularda bilgi toplanması ve yayılması ile üye devletlerin tüm amaç ve prensiplerinin ulusal ve bölgesel düzeyde etkin bir şekilde uygulanması için uygun adımların atılması,
- (e) Gelişmekte olan ülkeler ile geçiş ekonomilerinin tüketici koruma kanunları ve politikaları oluşturmak ile uygulamak hususunda kapasite artırıcı ve teknik destek sağlanması,
- (f) Çalışma programlarına ilişkin bilgi değişimi yapılması ile teknik destek çerçevesinde işbirliği ve iş bölümü projelerinin belirlenmesi için Birleşmiş Milletler sisteminin ilgili örgütleri ile diğer uluslararası organizasyonların konuya ilişkin çalışmaları, dokümanları ve raporlarının göz önünde bulundurulması,
- (g) Bu prensiplere başvuru yapılması ve uygulanması için üye devletlerin tüketici koruma politikaları üzerine uygun raporlar ve öneriler geliştirilmesi,
- (h) Birleşmiş Milletler Çok Taraflı Olarak Üzerinde Uzlaşılan Eşit Prensipler ile Kısıtlayıcı İş Pratiklerinin Kontrolü için Kuralların Gözden Geçirilmesi çerçevesinde faaliyet göstermek ve bildirimde bulunmak,
- (i) Birleşmiş Milletler Çok Taraflı Olarak Üzerinde Uzlaşılan Eşit Prensipler ile Kısıtlayıcı İş Pratiklerinin Kontrolü için Kuralların Gözden Geçirilmesi tarafından yetki verildiği zaman prensiplerin periyodik gözden geçirilmesinin yapılması,
- (j) Yetki alanı çerçevesinde gerekli olan prosedür ve metodları geliştirmek.

98. Görevleri çerçevesinde, ne hükümetler arası grup ne ona bağlı organlar bireysel üye devletlerin ne de bireysel işletmelerin spesifik ticari faaliyetleri üzerine yargıda bulunabilir. Hükümetler arası grup ve ona bağlı organlar işletmelerin spesifik bir ticari işlemi anlaşmazlığa konu olduğu halde, bahse konu anlaşmazlığa dahil olmaktan kaçınmalıdır.

99. Hükümetlerarası Grup gizlilik ile ilgili konularla bağlantılı olarak icap ettiği takdirde gerekli prosedürleri kurmalıdır.