E/ESCWA/CL6.GCP/2024/ACPF/Agenda

المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك
المنامة، 20–21 فبراير/شباط 2024

1. معلومات أساسية

لوحظ في الآونة الأخيرة التطوّر الحاصل في منظومة حماية المستهلك في المنطقة العربية، والتغيّرات التشريعية والقانونية لمعالجة ما قد يشوب الأنظمة والقوانين المتعلقة بحماية المستهلك من ثغرات أو قصور في بعض الجوانب. كذلك، كان للجانب التوعوي والتثقيفي في مجال حماية المستهلك نصيباً من هذا التطوّر حيث يجري العمل على نشر الوعي الاستهلاكي للمستهلكين والقطاع التجاري على حدٍّ سواء والتعريف بحقوق والتزامات كلٍّ من الطرفين، إلاّ أنّ بعض التحديات قد تواجه منظومة حماية المستهلك في المنطقة العربية وذلك في طريقها للتطوير والتحسين للأفضل في مجال حماية المستهلك سواءً على صعيد التشريعات والقوانين أو على صعيد التوعية والتثقيف أو على صعيد تسوية الشكاوى وآليات حلّها. ومع تواجد هذه التحديات يجب العمل على البحث فيها وإيجاد السُبُل الأنجح والأمثل في التصدي لها لخلق بيئة استهلاكية أقوى وأكثر حمايةً للمستهلكين والتشجيع على إنشاء أسواق تتّسم بمستوًى عالٍ من العدالة والشفافية.

وفي هذا السياق، تطلق لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) بالشراكة مع مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) وإدارة حماية المستهلك التابعة لوزارة الصناعة والتجارة في مملكة البحرين، المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك كملتقى يتبادل فيه أصحاب المصلحة في المنطقة العربية المعرفة بشأن سياسات حماية المستهلك وإنفاذها. ويتيح المنتدى فرصةً سنويّة لزيادة المعرفة وتبادل أفضل الممارسات وتيسير التنسيق والتعاون على المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية.

ويجمع المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك ممثلين عن السلطات المسؤولة في الدول الأعضاء في الإسكوا. وعلى مدار يومين، يستفيد المشاركون من التعلّم من الأقران، واستعراض تجارب إقليمية ودولية وممارسات ناجحة نفذها نظراؤهم من بلدان مختلفة. ويهدف تبادل المعارف خلال المنتدى إلى زيادة الوعي وتحسين الخبرات لدى سلطات حماية المستهلك، لتطوير أطر أكثر فعالية في حماية المستهلك في المنطقة العربية.

2. الأهداف

يهدف المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك بشكل أساسي إلى تحقيق ما يلي:

- **زيادة النمو الاقتصادي وتحسين الحوكمة في المنطقة العربية، بما يتماشى مع مبادئ أهداف التنمية المستدامة.** يهدف المنتدى إلى الإسهام بشكل جوهري في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال حماية حقوق المستهلك وتعزيز الممارسات التجارية والاستهلاكية المسؤولة.
- **زيادة التعاون والتنسيق بين سلطات حماية المستهلك في الدول الأعضاء في الإسكوا.** يهدف المنتدى، من خلال تسهيل تبادل المعارف والخبرات وأفضل الممارسات، إلى تحصين الجهود المتضافرة للبلدان العربية في اتخاذ تدابير فعّالة لحماية المستهلك.

- **دعم عملية وضع سياسات حماية المستهلك وإنفاذها في المنطقة العربية، بالاسترشاد بأفضل الممارسات الدولية.** يهدف المنتدى إلى تيسير الحوار والبحث ونشر المعرفة، لتمكين واضعي السياسات ووكالات الإنفاذ من اتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين أطر حماية المستهلك.
- **التوصل إلى توصيات عمليّة بشأن الأنشطة الهادفة إلى تطوير سياسات حماية المستهلك وإنفاذها في المنطقة العربية.** يهدف المنتدى، من خلال المناقشات والجلسات التفاعلية، إلى تحديد التحديات الناشئة والثغرات والفرص القائمة في مجال حماية المستهلك، وإلى صياغة توصيات قابلة للتنفيذ بشأن المبادرات والتعاون في المستقبل.

3. المشاركون

يتيح المنتدى فرصة للحوار بين ممثلي سلطات حماية المستهلك في المنطقة العربية، ومشاركين من الأوساط الأكاديمية، والأمم المتحدة، والمنظمات الدولية، والمنظمات الإقليمية، وخبراء دوليين معنيين بسياسات حماية المستهلك وإنفاذها.

4. اللغة المعتمدة

يُعقد المنتدى باللغتين العربية والإنكليزية. وتُتاح الترجمة الفورية باللغتين العربية والإنكليزية للمشاركين حضورياً وافتراضياً.

5. جدول الأعمال

اليوم الأول. الثلاثاء 20 شباط/فبراير 2024	
9.30–9.00	**التسجيل**
9.45–9.30 جلسة مفتوحة/بث مباشر	**الكلمات الافتتاحية والملاحظات الاستهلالية** • **عبدالله بن عادل فخرو**، وزير الصناعة والتجارة ، مملكة البحرين • **رولا دشتي**، وكيلة الأمين العام للأمم المتحدة والأمينة التنفيذية للإسكوا • **بيدرو مانويل مورينو**، نائب الأمين العام، الأونكتاد
10.00–9.45 جلسة مفتوحة/بث مباشر	**حفل تكريم** تكريم مجموعة متميزة من الأفراد والمنظمات الذين يسهمون بفعالية في تعميم قِيَم حماية المستهلك وترسيخها.
11.00–10.00	**استراحة قهوة والتقاط صورة جماعية**
12.30–11.00 جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً	**الجلسة الأولى: سياسات حماية المستهلك من أجل الاستدامة/تحقيق أهداف التنمية المستدامة** ينبغي تمكين المستهلكين من القيام بدورهم التحويلي في الأسواق. وتؤدي قرارات الشراء المسؤولة المراعية للآثار البيئية والاجتماعية للمنتجات إلى استهلاك وتنمية مستدامَين. ويمكن لجهود حماية المستهلك التي تشجع على ممارسات مثل إعادة التدوير والحدّ من النفايات، ودعم المنتجات المراعية للبيئة والاعتبارات الأخلاقية، ومكافحة الممارسات المضلّلة مثل التمويه الأخضر، أن تؤدي دوراً مهماً في تحقيق أهداف الاستدامة الأوسع نطاقاً. تركز الجلسة على الدور الحاسم لواضعي السياسات في تشجيع هذه الممارسات. وتتيح منبراً لتبادل الخبرات والاستراتيجيات وأفضل الممارسات في دمج الاستدامة في سياسات حماية المستهلك. وتدور المناقشات حول زيادة وعي المستهلكين، وتحفيز الخيارات المستدامة، وتشجيع التعاون مع الشركات والمجتمع المدني. وتهدف الجلسة إلى إلهام واضعي السياسات

	لوضع استراتيجيات وسياسات فعّالة تعالج الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولصياغة توصيات لمستقبل مستدام. ويناقش واضعو السياسات التحديات التي يواجهونها، والسياسات والاستراتيجيات التي يعتمدونها للتغلب عليها. وتتيح الجلسة للدول الأعضاء مناقشة التقدّم المحرَز ودراسات حالة وأفضل الممارسات، كما التحديات التي تواجهها في تطوير أطر سياسات حماية المستهلك الهادفة إلى تعزيز الاستدامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. **منسّق الجلسة: وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين** **مديرة الجلسة:** انتصار عبدالعال، مديرة إدارة حماية المستهلك وسفيرة الابتكار الحكومي، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين **المتحدّثون:** • محمد أبو حيدر، مدير عام وزارة الاقتصاد والتجارة، لبنان • بيدرو جاسبار، مدير عام شؤون المستهلكين، البرتغال • أرناو إيزاغيري فيلا، مسؤول الشؤون القانونية، فرع سياسات المنافسة والمستهلك، شعبة التجارة الدولية والسلع الأساسية، الأونكتاد • روبن سيمبسون، خبير استشاري في الأونكتاد وخبير دولي سابق في شؤون المستهلكين **التطورات في الدول الأعضاء** **مناقشة مفتوحة**
13.30–12.30	**استراحة غداء**
15.00–13.30 جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً	**الجلسة الثانية: تعزيز الأطر القانونية لحماية المستهلك** الأطر القانونية لحماية المستهلك ضرورية لإنشاء سوق عادلة ومتوازنة يمكن فيها للمستهلك أن يتّخذ خيارات مستنيرة، وللشركات أن تتنافس بشكل عادل، وللمنازعات أن تُحلّ بكفاءة. وهي تشكّل أساساً يدعم تمكين المستهلك والنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة. وتدرس الجلسة الجوانب القانونية لحماية المستهلك، وتقيّم فعالية القوانين والأنظمة الحالية. كما تستكشف الاستراتيجيات التي تعزز أطر حماية المستهلك، بما في ذلك مراجعة القوانين وتحديثها، وتحسين آليات الإنفاذ، وتشجيع التعاون بين الوكالات الرقابية. وتركز المناقشات على التحديات والفرص في تكييف الأطر القانونية، لمعالجة القضايا الناشئة وضمان حماية قوية للمستهلك في سوق متغيّرة. وتعرض الدول الأعضاء في الجلسة التقدّم المحرَز ودراسات حالة وأفضل الممارسات، كما التحديات التي تواجهها في تطوير أطر قانونية شاملة لحماية المستهلك. **منسّق الجلسة: الإسكوا** **مدير الجلسة:** طارق العلمي، مدير مجموعة الحوكمة ودرء النزاعات، الإسكوا **المتحدّثون:** • ناتالي خالد، مسؤولة الشؤون الاقتصادية، منسقة مشاريع المنافسة وحماية المستهلك والتخطيط الوطني والتنمية، الإسكوا

	• بهجت أبو النصر، وزير مفوض، مدير إدارة التكامل الاقتصادي العربي، جامعة الدول العربية • تييري بورغويغني، أستاذ في القانون، مدير فريق البحوث في القانون الدولي والمقارن للمستهلك، لجنة رابطة القانون الدولي لحماية المستهلك، مونتريال • إبراهيم الناهض، مدير أنظمة حماية المستهلك، ومدير مشروع قانون حماية المستهلك السعودي الجديد، وزارة التجارة، المملكة العربية السعودية • منى العلوي، مديرة إدارة التفتيش، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين **التطورات في الدول الأعضاء** **مناقشة مفتوحة**

اليوم الثاني. الأربعاء 21 شباط/فبراير 2024	
9.00–8.30	**التسجيل**
11.00–9.00 جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً	**الجلسة الثالثة: تمكين المستهلك: تحسين الوصول إلى سُبُل الانصاف وتسوية المنازعات** يُعدّ تحسين الوصول إلى الإنصاف أمراً ضرورياً لتمكين المستهلكين وضمان سوق عادلة. فهي وسيلة فعالة وناجحة ليعالج المستهلك الشكاوى ويلتمس الإنصاف ويتمتع بحسّ العدالة. ويوطّد توفّر هذه السُبُل الثقة والمساءلة، فيزيد من تكافؤ الفرص أمام الشركات. تركّز الجلسة على تمكين المستهلك بتحسين وصوله إلى آليات فعّالة للإنصاف وتسوية المنازعات. وتستعرض استراتيجيات لمعالجة شكاوى المستهلك وضمان الشفافية والإنصاف والكفاءة في عملية التسوية. وتبحث المناقشات في دور السلطات في تسهيل الوصول إلى العدالة، مع التأكيد على أهمية تزويد المستهلك بسُبُل فعّالة وسهلة لطلب الإنصاف، وتوطيد ثقته في السوق وحماية حقوقه. ويتبادل المشاركون أفضل الممارسات في تحسين الشفافية والفعالية في عمليات معالجة الشكاوى، وتشجيع التسويات العادلة، وتسهيل حلّ المنازعات عبر الحدود. وتعرض الدول الأعضاء التقدّم المحرَز ودراسات حالة وأفضل الممارسات في تطوير الأطر القانونية الشاملة التي تتيح تمكين المستهلك من خلال تحسين وصوله إلى سُبُل الإنصاف وتسوية الشكاوى. وتسلّط المناقشات الضوء على المبادرات التي نجحت في معالجة شكاوى المستهلكين بشكلٍ فعّال وأسفرت عن حلول مجدية للتسوية. **منسّق الجلسة: الإسكوا** **مديرة الجلسة:** ناتالي خالد، مسؤولة الشؤون الاقتصادية، منسقة مشاريع المنافسة وحماية المستهلك والتخطيط الوطني والتنمية، الإسكوا **المتحدّثون:** • أماندا فلافيو دي أوليفيرا، أستاذة في جامعة برازيليا • شفيع البلوشي، أخصائي أول في حماية المستهلك، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين • انتصار عبدالعال، مديرة إدارة حماية المستهلك وسفيرة الابتكار الحكومي، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين • بيدرو جاسبار، مدير عام شؤون المستهلكين، البرتغال • تييري بورغويغني، أستاذ في القانون، مدير فريق البحوث في القانون الدولي والمقارن للمستهلك، لجنة رابطة القانون الدولي لحماية المستهلك، مونتريال • جاسر علي الشومي، مهندس أول في قسم المطابقة، هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي **التطورات في الدول الأعضاء** **مناقشة مفتوحة**
11.30–11.00	**استراحة قهوة**

13.00–11.30 جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً	**الجلسة الرابعة: حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية والسوق الرقمية** يشهد المستهلك تحوّلات كبيرة في ضوء التوسّع السريع في التجارة العالمية والتجارة الإلكترونية والمنصات الرقمية. ومنحت هذه التطورات المستهلك مزايا ورفاهيات عديدة، لكنها وضعته كذلك أمام تحديات ومخاطر جديدة. وأدّى التعقيد المتزايد للمنتجات والخدمات إلى نشوء قضايا مثل عدم توازن المعلومات، وشروط غير عادلة في العقود، وعقبات في تسوية المنازعات، تشكل جميعها تحديات أمام المستهلك. تركز الجلسة على معالجة التحديات والمخاطر الفريدة التي يواجهها المستهلك في العالم الرقمي، كما على السياسات والاستراتيجيات المستخدمة للتغلب عليها. وتغطي المناقشات مواضيع مثل المعلومات والتعليم، وخصوصية البيانات، والأمن الإلكتروني، ومسؤولية الشركات عبر الإنترنت، وسلامة المنتجات، وإنفاذ القوانين ضد الاحتيال الرقمي والأنماط التجارية المخادعة. وتوفر عروض الخبراء نظرة معمّقة عن التهديدات الناشئة والاستراتيجيات الفعّالة. وتتيح الجلسة للدول الأعضاء وواضعي السياسات فرصةً لمناقشة التطورات وتبادل الخبرات وأفضل الممارسات والاستراتيجيات لتعزيز حماية المستهلك في العالم الرقمي في بلدانهم. **منسق الجلسة: الأونكتاد** **مدير الجلسة:** أرناو إيزاغيري فيلا، مسؤول الشؤون القانونية، فرع سياسات المنافسة وحماية المستهلك، شعبة التجارة الدولية والسلع الأساسية، الأونكتاد **المتحدّثون:** • محمد العبدالله، رئيس شعبة الجرائم المالية، وزارة الداخلية، مملكة البحرين • مرام المحميد، مديرة إدارة نُظُم المعلومات، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين • كريستين ريفا، أستاذة في جامعة ريدينغ، المملكة المتحدة • ويلارد مويمبا، الرئيس والمدير التنفيذي للجنة المنافسة بالكوميسا • روبن سيمبسون، خبير استشاري في الأونكتاد وخبير دولي سابق في شؤون المستهلكين **التطورات في الدول الأعضاء** **مناقشة مفتوحة**
13.15–13.00 جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً	**تكريم المتحدثين من قبل سعادة وزير الصناعة والتجارة، مملكة البحرين**
13.45–13.15 جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً	**الجلسة الختامية: سُبُل المضي قُدُماً في تحسين حماية المستهلك في المنطقة العربية** **منسق الجلسة: الإسكوا والشركاء** يركّز المشاركون على الدروس المستفادة ومجالات التدخل الرئيسية لتعزيز حماية المستهلك في المنطقة العربية. وتسعى السلطات المعنية بحماية المستهلك في هذه الجلسة إلى الاتفاق على توصيات لتحسين سياسات حماية المستهلك وإنفاذها في الدول الأعضاء للإسكوا. وتقدم الإسكوا وشركاؤها

	خططاً للمضي قُدُماً، مؤكّدةً على أهمية التعاون الدولي والإقليمي في تحسين حماية المستهلك.
14.45–13.45	**استراحة غداء**