

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

مملكة البحرين

المحتويات

2.....	خلفية	.I
2.....	مواضيع النقاش	.II
2.....	الكلمات الافتتاحية والملاحظات	
4.....	الجلسة الأولى: سياسات حماية المستهلك من أجل الاستدامة/تحقيق أهداف التنمية المستدامة	
6.....	الجلسة الثانية: تعزيز الأطر القانونية لحماية المستهلك	
8.....	الجلسة الثالثة: تمكين المستهلك: تحسين الوصول إلى سبل الانصاف وتسوية المنازعات	
11.....	الجلسة الرابعة: حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية والسوق الرقمية	
13.....	الجلسة الختامية: سبل المضي قدماً في تحسين حماية المستهلك في المنطقة العربي	
15.....	جدول الاعمال	.III

ا. خلفية

في يوم الثلاثاء الموافق 20 فبراير/شباط 2024، انطلق المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك والذي امتد على مدة يومين في العاصمة المنامة بمملكة البحرين. تم تنظيم المنتدى من قبل اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا) بالتعاون مع ادارة حماية المستهلك التابعة لوزارة التجارة والصناعة في مملكة البحرين، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الاونكتاد).

برعاية صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة، ولي العهد ورئيس مجلس الوزراء حفظه الله ممثلاً بحضور الشيخ خالد بن عبدالله آل خليفة، نائب رئيس مجلس الوزراء الموقر، انطلق المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك في فندق الدبلوماسية راديسون بلو - مملكة البحرين. شهد افتتاح المنتدى كلمة وزير الصناعة والتجارة في مملكة البحرين السيد عبدالله بن عادل فخرو، وكلمة الدكتورة رولا دشتي، وكيلة الأمين العام للأمم المتحدة والأمينة التنفيذية للإسكوا، بالإضافة الى كلمة السيد بيدرو مانويل مورينو، نائب الأمين العام، الأونكتاد.

يهدف المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك بشكل أساسي إلى زيادة النمو الاقتصادي وتحسين الحوكمة في المنطقة العربية، بما يتماشى مع مبادئ أهداف التنمية المستدامة، و تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال حماية حقوق المستهلك وتعزيز الممارسات التجارية والاستهلاكية المسؤولة. بالإضافة الى زيادة التعاون والتنسيق بين سلطات حماية المستهلك في الدول الأعضاء في الإسكوا.

شهد المنتدى مشاركة ممثلين من سلطات حماية المستهلك العربية والدولية، بالإضافة إلى خبراء وأكاديميين وطنيين ودوليين، الذين شاركوا في المنتدى سواءً حضورياً وافتراضياً. بالإضافة الى الجمعيات المعنية وطلاب المدارس الابتدائية وطلاب الجامعات الحكومية والخاصة بمملكة البحرين.

ii. مواضيع النقاش

*ملاحظة: جميع عروض المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك موجودة على: [موقع المنتدى](#)

1) الكلمات الافتتاحية والملاحظات

استهل السيد عبدالله بن عادل فخرو خطابه بكلمات ترحيب، مشيراً إلى أن أهداف المنتدى هي نقل المعارف وتبادل الخبرات ووضع معايير جديدة لحماية المستهلك على الصعيد الإقليمي مما يعود بالنفع على الاقتصاد العربي. كما أشار إلى أن مجلس الوزراء أعطى توجيهاً للبدء في صياغة رؤية مملكة البحرين 2050 واطلاقها قبل نهاية هذا العام لمواصلة التقدم الإيجابي عبر انتهاج الاستدامة والعدالة والتنافسية في رؤية المملكة الاقتصادية 2030. وقد أشار إلى أن الحكومة عملت على وضع الأسس والركائز التشريعية والقانونية لحماية المستهلك واستحداث المبادرات التي تعزز من ثقة المستهلكين، واعلن عن انطلاق أول منتدى لحماية المستهلك على المستوى العربي والغرب أسيوي من المنامة كعاصمة صديقة للمستهلك. ودعي جميع المشاركين الاستفادة من المنتدى لتحسين سياسات حماية

المستهلك وإنفاذها. وختم معالي السيد فخرو كلمته شاكرًا الإسكوا والاونكتاد وممثلي أجهزة الدول العربية في مجال حماية المستهلك على المشاركة والمساهمة في نجاح هذا المنتدى .

اما الكلمة الثانية فكانت للدكتورة رولا دشتي، حيث بدأت بكلمات ترحيب لجميع المنظمين والمشاركين في المنتدى، مشيرة الى ان المنطقة العربية تشهد تقدمًا ملموسًا في مجال حماية المستهلك حيث أصبحت سياسات حماية المستهلك ذات أهمية متزايدة في العقود الأخيرة بسبب التطور السريع للأسواق ودمج التكنولوجيا في العمليات التجارية. أشارت الدكتورة دشتي أن 18 دولة عربية قامت بتأسيس هيئات لحماية المستهلك، وعملت العديد من الدول العربية على تمكين المستهلك من خلال ايجاد آليات لحل المنازعات. فاعتمدت 21 دولة آليات الإنصاف التي تمكن المستهلكين من تقديم شكاوى أمام المحاكم الوطنية أو من خلال منظمات حماية المستهلك. وأنشأت 11 دولة عربية هيئات لتسوية النزاعات ضمن إطار زمني محدد، فيما قامت 5 دول بإنشاء منصات على الإنترنت للسماح للمستهلكين بتقديم الشكاوى وتتبعها. و اعتمدت 12 دولة عربية أحكاماً أو ذكرت في تشريعاتها تطبيق أحكام على عمليات التجارة الإلكترونية. كما اعتمدت 5 دول عربية برامج تحفيزية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتشجيعها على إنشاء منصات إلكترونية. أيضاً اطلقت العديد من الدول العربية مبادرات لتعزيز ممارسات الاستهلاك والإنتاج المستدام. وقد قامت أربع دول عربية بإنشاء مبادرات تعليمية تتعلق بالاستهلاك المستدام. وتتمتع الآن سبع دول عربية بصلاحيات صنع السياسات المتعلقة بالاستهلاك المستدام. وقد ذكرت الدكتورة دشتي انه أيضاً من المهم التطرق الى التحديات التي تواجه منظومة حماية المستهلك في المنطقة العربية. حيث لا تزال العديد من البلدان العربية، وخاصة أقل البلدان نمواً تفتقر إلى أحكام تشريعية تتناول التجارة الإلكترونية. اختتمت الدكتورة دشتي كلمتها مشيرة بأن الوقت مناسب لبدء حوار بناء حول سبل إرشاد سياسات حماية المستهلك في الدول العربية، خاصة وأن الإسكوا دأبت على أن يتزامن انطلاق أعمال هذا المنتدى مع إصدار المجموعة الثانية من تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في الدول العربية، التي تتضمن تقرير عام عن قانون حماية المستهلك في الدول العربية، بالإضافة إلى موجز قطري لقانون حماية المستهلك في كل دولة عربية.

اما الكلمة الأخيرة فكانت للسيد بيدرو مانويل مورينو، والذي بدأ كلمته بالترحيب والإعراب عن التقدير لجميع من ساهم في نجاح هذا المنتدى، مشيراً إلى أن المنتدى يوفر منصة فريدة للحوار ولكي يكون حدث رئيسي للتعاون الإقليمي. وشدد على أهمية التعاون، وسلط الضوء على الحقيقة المثيرة للقلق وهي أن 15 في المائة فقط من أهداف التنمية المستدامة تسير حالياً على المسار الصحيح. بالإضافة إلى ذلك، أشار إلى أن حوالي 3.3 مليار شخص يقيمون في بلدان تخصص أموالاً لخدمة الديون أكثر من الصحة أو التعليم. وفي معرض تناوله للصراع المدمر في المنطقة العربية، وخاصة في غزة، والتوترات في البحر الأحمر، أكد السيد مورينو على الحاجة الملحة للتضامن والتعددية، وصوّر المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك كمصدر للأمل. وشدد على دور الأمم المتحدة في حماية المستهلك من خلال مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وهي أداة فريدة متعددة الأطراف تنفذها الدول الأعضاء منذ ما يقرب من أربعة عقود. وتضمنت مراجعة المبادئ التوجيهية لعام 2015 القضايا الناشئة ذات الصلة بالمنطقة العربية. وشدد على أهمية التعاون الإقليمي النشط، وأشار إلى خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك، التي كشفت أن 60 في المائة من البلدان تفتقر إلى الخبرة في التعاون عبر الحدود في مجال حماية المستهلك، مما يؤثر في المقام الأول على الدول النامية. واختتم السيد مورينو كلمته بالتأكيد على دور المنتدى في تعزيز التعاون والتنسيق بين سلطات حماية المستهلك في الدول الأعضاء في الإسكوا، معرباً عن ارتياحه لتضافر الجهود مع الإسكوا والاستفادة من خبراتها الإقليمية القيّمة.

وفي نهاية الجلسة الافتتاحية، تم تكريم مجموعة متميزة من الأفراد والمنظمات الداعمين للمنتدى الذين يسهمون بفعالية في تعميم قيم حماية المستهلك وترسيخها من قبل معالي الشيخ خالد بن عبدالله آل خليفة، نائب رئيس مجلس الوزراء، وسعادة السيد عبدالله بن عادل فخرو، وزير الصناعة والتجارة، مملكة البحرين.

تضمن المنتدى سلسلة من الجلسات المهمة في مجال حماية المستهلك مثل: سياسات حماية المستهلك من أجل الاستدامة/تحقيق أهداف التنمية المستدامة، تعزيز الأطر القانونية لحماية المستهلك، تمكين المستهلك: تحسين الوصول إلى سُبل الانصاف وتسوية المنازعات، و حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية والسوق الرقمية.

2) الجلسة الأولى: سياسات حماية المستهلك من أجل الاستدامة/تحقيق أهداف التنمية المستدامة

ترأست الجلسة الأولى السيدة انتصار عبدالعال، مديرة إدارة حماية المستهلك وسفيرة الابتكار الحكومي، ووزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين.

واتاحت هذه الجلسة منبراً لتبادل الخبرات والاستراتيجيات وأفضل الممارسات في دمج الاستدامة في سياسات حماية المستهلك، وزيادة وعي المستهلكين، وتحفيز الخيارات المستدامة، وتشجيع التعاون مع الشركات والمجتمع المدني. وهدفت الجلسة إلى إلهام واضعي السياسات لوضع استراتيجيات وسياسات فعالة تعالج الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولصياغة توصيات لمستقبل مستدام.

افتتح الجلسة السيد ارناو إيزاغيري فيلا، مسؤول الشؤون القانونية، فرع سياسات المنافسة والمستهلك، شعبة التجارة الدولية والسلع الأساسية، الأونكتاد. بدأ السيد أرناو مداخلته بالتأكيد على أن التنمية المستدامة تشمل ثلاثة أبعاد: البعد الاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي. ولذلك، فإن توقع أن تعطي البلدان النامية الأولوية للاستدامة البيئية على الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية أمر غير عادل.. وشدد على ضرورة الاعتراف بالتنوع في ممارسات الاستهلاك المستدام عبر البلدان، وأكد أنه لا يوجد نهج واحد يناسب الجميع. وأشار أن النظرة التقليدية للمستهلكين كمتلقين سلبيين للسلع والخدمات قد تطور إلى منظور حيث يُنظر إلى المستهلكين على أنهم عوامل تغيير نشطة. وسلط الضوء على أهمية ديناميكيات السوق في تحقيق المزيد من التنمية المستدامة على مستوى العالم، مستشهداً بقضايا مثل استخدام البلاستيك غير القابل لإعادة الاستخدام الذي أدى إلى زيادة وعي المستهلك. وحدد السيد أرناو تحولاً إيجابياً في سلوك المستهلك، مشيراً إلى أن الاعتبارات المستدامة تؤثر بشكل متزايد على خيارات المستهلك، وخاصة بين المستهلكين الأصغر سناً. وعلى الرغم من ذلك، رأى أنه لا تزال هناك "ثغرة في العمل" تحتاج إلى المعالجة، وذكر أدوات مختلفة لسد هذه الفجوة، بما في ذلك الضرائب والرسوم والإعانات العامة والحوافز. بالإضافة إلى ذلك، أكد السيد أرناو على أهمية التدابير التشريعية والسياسية والتنفيذية. وأشار إلى خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك، التي كشفت أن 32 دولة فقط من أصل 106 دولة تدمج الاستهلاك المستدام في قانونها الأساسي للمستهلك، وأن 40 دولة فقط تمتلك صلاحيات صنع السياسات بشأن الاستهلاك المستدام. وأوصى الحكومات بتقييم التشريعات القائمة فيما يتعلق بالإعلانات المضللة وإدراج أحكام جديدة، وخاصة في الاقتصاد الرقمي، لمعالجة الادعاءات الخضراء المضللة. وسلط الضوء أيضاً على المبادئ التوجيهية لعام 2017 الصادرة عن شبكة الأمم المتحدة One Planet، والتي تحدد مبادئ استدامة المنتج، مثل الموثوقية والملاءمة والوضوح والشفافية وإمكانية الوصول فيما يتعلق بالمطالبات البيئية. وفي الختام، أشار السيد أرناو إلى توفر التوجيهات الدولية من منظمات مثل الإسكوا، والأونكتاد، ومنظمة One Planet، والتي يمكن أن تساعد الحكومات في تعزيز سياساتها وتشريعاتها وإنفاذها من أجل تنمية أفضل وأكثر استدامة.

اما المتحدث التالي فكان السيد روبن سيمبسون، خبير استشاري في الأونكتاد وخبير دولي سابق في شؤون المستهلكين، بدأ السيد سيمبسون ملاحظاته بالتأكيد على العلاقة المحتملة بين كل هدف من أهداف التنمية المستدامة (SDG) وحماية المستهلك، مشيراً إلى أن أهداف التنمية المستدامة خلفت الأهداف الإنمائية للألفية (MDGs) من عام 2000 إلى عام 2015. وعلى النقيض من الأهداف الإنمائية للألفية، تتناول أهداف التنمية المستدامة صراحةً أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة. وتطرق السيد سيمبسون إلى الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة، الذي يركز على ضمان الاستهلاك والإنتاج المستدامين. وأشار إلى أن الأقسام 5-8 من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن حماية المستهلك قد أدرجت بالفعل قسماً شاملاً عن الاستهلاك المستدام قبل إنشاء أهداف التنمية المستدامة، مما يوضح طبيعة التفكير المستقبلي في مجال حماية المستهلك. ولفت السيد سيمبسون الانتباه إلى الفقرة 50 من المبادئ التوجيهية، وشدد على المسؤولية المتعددة الأطراف للاستهلاك المستدام، والتي تشمل الحكومات والشركات والمستهلكين والبيئة والعمال، مع التركيز على تثقيف المستهلك. وسلط الضوء على الفقرة 52 مؤكداً على أهمية كفاءة استخدام الطاقة من ناحية الاستهلاك، حيث أنها تسهل التحول من الوقود الأحفوري إلى الطاقة المتجددة. وشدد أيضاً على أهمية الهدف 12.c من أهداف التنمية المستدامة، والذي يهدف إلى تقليل الإعانات الضارة مع حماية الفقراء، بما يتماشى مع الفقرة 52 من المبادئ التوجيهية بشأن تخطيط دورة الحياة وإعادة التدوير، والتي ترتبط بمؤشر أهداف التنمية المستدامة لمعدل إعادة التدوير. وتم التأكيد على الفقرة 53 الخاصة بالمعايير البيئية

الدولية، مع الحذر من استخدامها كحواجز تجارية مقنعة. وأشار السيد سيمبسون إلى أن منظمات المعايير الدولية قد أصدرت معايير بشأن المطالبات البيئية لمكافحة الغسل الأخضر، وهي مسألة يمكن أن تتدخل فيها وكالات حماية المستهلك. وتم تسليط الضوء على العلاقة بين الفقرات 54 و55 و59 و60 من المبادئ التوجيهية والهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة. وأشار بأن التقدم نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة حتى عام 2020 قد تعطل بسبب الوباء والصراعات. واختتم السيد سيمبسون كلمته بتقديم لمحة عامة عن منطقة شمال أفريقيا وغرب آسيا، مشدداً على ضرورة تضافر الجهود لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مواجهة التحديات.

ومن ثم تحدث السيد بيدرو غاسبار، مدير عام شؤون المستهلكين، البرتغال، بدأ مداخلته بالإشارة إلى إن قانون حماية المستهلك الأولي في البرتغال اعتمد في عام 1981، وفي الوقت نفسه تم إنشاء أول منظمة عامة لحماية المستهلك ذات اختصاصات رئيسية في التشريع، ومعلومات المستهلك، وحملات التوعية، والإنفاذ المتعلق بالإعلان، وتمثيل مصالح المستهلكين البرتغاليين. وسلط السيد غاسبار الضوء على الشبكات الأوروبية والدولية مثل شبكة سياسات المستهلك (CPN) على مستوى الاتحاد الأوروبي والشبكة الدولية لحماية المستهلك والإنفاذ (ICPEN) على المستوى الدولي. وتم التركيز بشكل كبير على أجندة المستهلك الجديدة للمفوضية الأوروبية، والتي تم الكشف عنها في نوفمبر 2020، والتي تحدد الأولويات في التحول البيئي، والتحول الرقمي، والإنفاذ والتعويض، والمستهلكين الضعفاء، والتعاون الدولي. وأشار إلى توافق البرتغال مع هذه الأولويات والجهود المبذولة لإدماجها في السياسة الوطنية. ونوقشت مقترحات محددة، بما في ذلك لوائح التصميم البيئي للمنتجات المستدامة والتوجيه بشأن القواعد الجديدة التي تمكن المستهلكين من التحول الأخضر، مما يشير إلى التقدم المحرز في المفاوضات والاتفاقيات المؤقتة. وقدم بعض الأمثلة على الإنفاذ في الاتحاد الأوروبي والبرتغال، والتي تغطي مجالات مثل الطيران المدني والسيارات وإعادة تدوير العبوات البلاستيكية، من بين أمور أخرى. وأوجز السيد غاسبار إجراءات التنفيذ المخطط لها لعام 2024، مع التركيز على "المطالبات البيئية" في قطاعي الطاقة والسيارات في البرتغال. أشار إلى أن في عام 2021، أصدرت المديرية العامة للمستهلكين في البرتغال، بالتعاون مع التنظيم الذاتي للإعلان، دليل المطالبات البيئية في الاتصالات التجارية. بالإضافة إلى ذلك، أشار أن البرتغال تقوم حالياً بتنفيذ المرجع لتثقيف المستهلك وإطلاق برنامج الشباب التطوعي لحماية المستهلك. واختتم السيد غاسبار كلمته بالتأكيد على وعي المستهلك المتزايد بالاستدامة، وخاصة بين الشباب. ومع ذلك، شدد على الحاجة إلى مزيد من المعلومات، معترفاً بأن التسعير يظل عاملاً مهماً في قرارات الشراء، مشيراً إلى أهمية الجهود المستمرة لضمان عملية تحول خضراء شاملة، بهدف منع أي استثناءات.

اما المداخلة الاخيرة فكانت للسيد محمد أبو حيدر، مدير عام وزارة الاقتصاد والتجارة، لبنان، بدأ مداخلته بالإشارة إلى أن اقتصاد لبنان يعتمد على استيراد ما يقارب 80% من حاجاته، فهو اقتصاد مدولر بشكل كامل. لذلك، فأي تدهور في العملة المحلية يقابله تدهور في القدرة الشرائية لدى المواطن. وأوضح السيد محمد أنه تم إقرار قانون المنافسة في لبنان والذي يساعد على حماية المستهلك ومنع الاحتكارات، كون المنافسة هي وحدها الكفيلة بإعطاء الحق للمستهلك، كما أنها القاعدة الصلبة في ما يخص حقوق المستهلكين. وسلط الضوء على أن سلسلة الإمداد تأثرت نتيجة الجائحة والتوترات على صعيد المنطقة والعالم، مما انعكس سلباً على المستهلك، حيث بدأنا نلمس في عالمنا العربي مدى نسبة التضخم. وفي ما يتعلق التنمية المستدامة، أشار إلى أنه في نهاية شهر مارس 2024، ستصبح مديرية حماية المستهلك في لبنان ممكنة كلياً، مما يساعد على التنمية المستدامة وزيادة الشفافية وحماية المستهلك. أما على مستوى التنمية، فأشار إلى أن لبنان قد أعطى بعض الإعفاءات الجمركية المتعلقة بكافة الحاجات الصديقة للبيئة. وأنهى السيد أبو حيدر مداخلته متمنياً أن تكون واحدة من توصيات المنتدى هي حماية المستهلك مما يُعرف بالغش على المستوى الإلكتروني وإطلاق حملات توعية للمواطن في هذا المجال.

ملاحظات وتعليقات الخبراء

- **أرناو إيزاغيري فيلا:** أود أن أشجع جميع المشاركين من ممثلي الحكومة على الاعتراف أولاً بأن الاستهلاك المستدام يمثل أولوية لحكومتم بدءاً من موجز السياسات ووصولاً إلى الاتصالات. المشاركة مع السلطات الحكومية والبيئية والاجتماعية الأخرى لتعزيز نهج المجتمع بأكمله والمشاركة مع الشركات لتوفير خيارات مستدامة لجميع المستهلكين.

- بيدرو غاسبار: من المهم جداً أن يكون هناك تعاون على المستويين الوطني والإقليمي لمواجهة التحديات التي يواجهها المستهلكون.
- محمد أبو حيدر: الاعتماد الكلي على كافة الحاجات والسلع الصديقة للبيئة والأخذ بعين الاعتبار التوصيات الناجمة عن مؤتمر كوب الأخير والانتقال الكلي إلى المكننة والتحول الرقمي.

3) الجلسة الثانية: تعزيز الأطر القانونية لحماية المستهلك

ترأس الجلسة الثانية السيد طارق العلمي، مدير مجموعة الحكومة ودرء النزاعات، الإسكوا

أتاحت هذه الجلسة منبراً لعرض الجوانب القانونية لحماية المستهلك، ولتقيّم فعالية القوانين والأنظمة الحالية. كما استكشفت الاستراتيجيات التي تعزز أطر حماية المستهلك، بما في ذلك مراجعة القوانين وتحديثها، وتحسين آليات الإنفاذ، وتشجيع التعاون بين الوكالات الرقابية. وركزت المناقشات على التحديات والفرص في تكييف الأطر القانونية، لمعالجة القضايا الناشئة وضمان حماية قوية للمستهلك في الأسواق المتغيرة.

افتتح الجلسة السيد تيري بورغويغني، أستاذ في القانون، مدير فريق البحوث في القانون الدولي والمقارن للمستهلك، لجنة رابطة القانون الدولي لحماية المستهلك، مونترال. بدأ السيد تيري بالتأكيد على أهمية المنتدى باعتباره مبادرة حاسمة لتطوير قوانين وسياسات موحدة للمستهلكين في جميع أنحاء الدول العربية. وشدد على أهمية تشريعات المستهلك الحديثة التي تتماشى مع أفضل الممارسات الدولية، والدعوة إلى تشريعات شاملة وإطارية ذات نطاق واسع من التطبيق. ومن وجهة نظره، ينبغي لقانون المستهلك أن يغطي جميع قطاعات النشاط الاقتصادي، وأن يتناول مجمل حقوق المستهلك التي حددتها المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، بما في ذلك مجالات السياسة الناشئة. ووفقاً للسيد تيري، ينبغي لهذا التشريع أن يفرض مسؤوليات على جميع الفاعلين الاقتصاديين وأن يحمي جميع المستهلكين، بما في ذلك جميع المنتجات والخدمات في السوق. ويجب أن توسع تغطيتها لتشمل الإعلانات التجارية، وممارسات التسويق، والعقود المبرمة بين الشركات والمستهلك. كما سلط الضوء على فوائده القانون الإطاري للمستهلك، مع التركيز على اليقين القانوني والاتساق الذي يؤدي إلى الكفاءة الاقتصادية. وأشار إلى أن قانون حماية المستهلك مكمل للقوانين الأخرى، متبعا قاعدة التكامل، حيث تنطبق أحكامه ما لم تكن هناك أحكام محددة في قوانين أخرى أكثر حماية للمستهلك ولها نفس الهدف. واختتم السيد تيري مداخلة مشيراً إلى أن المحتوى النموذجي لقوانين المستهلك ينبغي أن تشمل تثقيف المستهلك ومعلوماته، والأحكام العامة، وسلامة المستهلك، والممارسات التجارية، وعقود المستهلك. وأعرب عن تحفظاته بشأن الكود الموحد لدول مجلس التعاون الخليجي، مشيراً إلى أنه يحتوي على الكثير من الثغرات بحيث لا يمكن اعتباره بديلاً صالحاً، وعلى الرغم من أنه قد يكون بمثابة وثيقة مرجعية، إلا أنه لا يرقى إلى مستوى أفضل الممارسات الدولية.

ومن ثم تحدثت السيدة ناتالي مسؤولة الشؤون الاقتصادية، منسقة مشاريع المنافسة وحماية المستهلك والتخطيط الوطني والتنمية، الإسكوا، بدأت مداخلتها بالإشارة إلى أن قوانين حماية المستهلك ليست فقط تصحيحية بل وقائية أيضاً. وأشارت إلى تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في المنطقة العربية والتي أعادت الإسكوا إطلاقاً في عام 2023. ويخصص هذا التقرير فصلاً كاملاً عن موضوع حماية المستهلك، وهو يشمل جميع قوانين حماية المستهلك في الدول العربية على الصعيد الإقليمي والمحلي، بالإضافة إلى نتيجة تقييم كل دولة عربية في هذا المجال. وبالمقارنة مع نتائج التقييم السابق في عام 2021، تُظهر نتائج التقييم الجديد لعام 2023 التقدم الذي أحرز، حيث أنه تم إصدار العديد من اللوائح والتنظيمات، ما أدى إلى تطوّر القوانين على جميع الأصعدة في الدول العربية. وأضادت السيدة ناتالي على بعض التحديات في تشجيع الاستهلاك المستدام، كما إلى التحديات التي تواجه المستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية في معظم الدول العربية. ومن ثم أشارت إلى أنه لا يمكن التكلم عن القوانين بدون التكلم عن مؤسسات حماية المستهلك كإدارة لإنفاذ هذه القوانين، وبالتالي فهي يجب أن تتمتع بصلاحيات أوسع. وحالياً هناك 19 دولة عربية أنشأت هيئة لحماية المستهلك، فيما هناك 3 دول عربية لم تنشئ بعد أي مؤسسات. و عرضت السيدة ناتالي بعد التوصيات على الصعيد التشريعي والمؤسسي. أنهت السيدة ناتالي

مداخلتها بعرض عمل الإسكوا على تعزيز سياسات حماية المستهلك في المنطقة العربية من خلال تطوير ودعم الأطر التشريعية، تعزيز وبناء القدرات، دعم الحوار العربي والمناصرة ومشاركة المعرفة .

اما المتحدث التالي فكان السيد بهجت أبو النصر، وزير مفوض، مدير إدارة التكامل الاقتصادي العربي، جامعة الدول العربية، بدأ مداخلته بالإشارة إلى الإطار الاسترشادي الذي تم اعداده في جامعة الدول العربية. وأشار أن المادة 2,7 من الميثاق تتكلم عن التعاون الاقتصادي بين الدول العربية وهناك ضرورة لأن تقوم الجامعة العربية بالتنسيق بين السياسات الاقتصادية. وسلط السيد بهجت الضوء على أن الجامعة عملت على الارتقاء بالتكامل الاقتصادي العربي بصفة عامة، ومن الموضوعات التي أخذت محل اهتمام هو موضوع حماية المستهلك. وقد عملت الجامعة على محورين مهمين لحماية المستهلك: منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى التي توفر سلع للمستهلك بسعر مخفض من خلال تخفيض التعريفات الجمركية، والأمر الثاني هو موضوع تحرير تجارة الخدمات مما يوفر سلع للمستهلك بسعر مخفض. وأشار السيد بهجت إلى اننا لم نتأخر في المنطقة العربية في موضوع حماية المستهلك، وبدأنا ملف حماية المستهلك في عام 2016 حيث تم تشكيل فريق عربي من أعضاء الدول العربية لتطوير الأطر التشريعية للدول العربية وتبادل الخبرات والعمل على بروتوكولات تعاون. وأنهى السيد بهجت مداخلته بالإشارة إلى القانون الاسترشادي لحماية المستهلك في الدول العربية، والذي يتضمن تعريفات المستهلك مع الإشارة إلى كافة الحقوق والإرشادات لحماية المستهلك .

ومن ثم تحدّث السيد إبراهيم الناهض، مدير أنظمة حماية المستهلك، ومدير مشروع قانون حماية المستهلك السعودي الجديد، ووزارة التجارة، المملكة العربية السعودية، بدأ مداخلته بتقديم المفاهيم الأساسية لحماية المستهلك، مؤكداً أن القوانين والسياسات في هذا المجال تهدف إلى حماية المستهلكين من الممارسات الخادعة أو غير الآمنة أو الاستغلالية. وتضع هذه القواعد التنظيمية معايير أساسية للحماية، تضرب بجذورها في الاعتقاد بأن الأسواق، في غياب التدخل التنظيمي، قد تفشل في توفير الحماية الكافية للمستهلكين. وشدد السيد الناهض على أهمية تحقيق توازن القوى بين المستهلكين والفاعلين الاقتصاديين. ثم قدّم قانون حماية المستهلك، والذي كان مدفوعاً بالدراسات التي أجرتها وزارة التجارة (MC) حول الإطار التنظيمي القائم في المملكة. وكشفت هذه الدراسات عن أوجه القصور، بما في ذلك الإطار التنظيمي المتناثر والمحدود، والافتقار إلى التوحيد وعدم الاتساق، وغياب المبادئ التوجيهية العامة، وعدم كفاية أدوات الحماية، وقصور إجراءات مراقبة السوق والعقوبات. وأشار إلى أن المملكة تعد من الدول القليلة على مستوى العالم، والوحيدة بين دول مجلس التعاون الخليجي، التي تفتقر إلى قانون شامل لحماية المستهلك، مما يتطلب ضرورة اعتماد مثل هذا القانون. وتم تحديد أهداف مشروع القانون، والتي تشمل تسهيل حل النزاعات بين المستهلكين والفاعلين الاقتصاديين، وتعزيز الاستهلاك المستدام، وإرساء توازن عادل في الحقوق والواجبات بين الفاعلين الاقتصاديين والمستهلكين، من بين أهداف أخرى. واختتم السيد الناهض بالقول نظرة عامة على العناصر الرئيسية لمشروع القانون، بما في ذلك الأحكام العامة، وحقوق المستهلك الأساسية، ومتطلبات معلومات المستهلك، والممارسات التجارية، وعقود المستهلك، والضمان، ومراقبة السوق، وإنصاف المستهلك، والمخالفات والعقوبات، والأحكام النهائية، و جدول مقارنة يوضح العناصر الأساسية للقانون.

واختتمت الجلسة السيدة منى العلوي، مديرة إدارة التفتيش، ووزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين، بدأت مداخلتها بالإشارة إلى أن الرقابة الفاعلة هي التي تؤدي إلى تجارة موثوقة وإلى حماية المستهلك. فلكي يصل المستهلك إلى ثقة عالية في السوق، نحتاج إلى أطر قانونية قوية، والتي يجب أن تتوافق مع التطبيق الفعال لهذه القوانين، وهذا هو دور إدارة التفتيش في وزارة الصناعة والتجارة. وأشارت إلى أهمية أن تكون الإدارة مستقلة على المستوى التنظيمي والإجرائي، وأن تتمتع بنظام فاعل في رصد المخالفات والتصحيح بشكل سريع. ويجب أن يكون هناك تنوع بالإجراءات لدعم الامتثال وقمع المخالفات، منها: إضافة المخالفات، الاستدعاء، التصالح، الغلق الإداري والتحول إلى النيابة. وأشارت إلى أهمية مكافحة التستر التجاري مما يساعد في تعزيز المنافسة العادلة، وتحسين البيئة الاستثمارية، وتعزيز الثقة في السوق، وتعزيز الثقة الاجتماعية. وبالنسبة للرقابة الناعمة فهي تساعد التجار على التصحيح وحماية المستهلكين وضمان صحة الشارع التجاري.

مداخلات الدول الاعضاء

❖ السيد فيصل الانصاري، دولة الكويت، عرض رؤية دولة الكويت في مجال حماية المستهلك وأشار أن الوكالة المساعدة لشؤون الرقابة وحماية المستهلك تتضمن ادارات مهمة هي: إدارة الرقابة التجارية، إدارة قمع الغش، إدارة الجهة الفنية للإشراف على

السلع وإدارة الدراسات المسحية. وأفادت أنه في دولة الكويت، تُقسّم المراكز على 6 محافظات، وعدد المفتشين يتجاوز 574 مفتش موزع. فإدارة حماية المستهلك تكافح الغش في الأسواق، ففي سوق الألبسة تكافح الماركات المزورة ومراقبة الأسواق خلال الأعياد الوطنية، مع تكثيف الحملات التفتيشية قبل شهرين وخلال قدوم شهر رمضان المبارك وقدم الأعياد. كما تتابع الأسعار خلال دخول المواسم المدرسية، ومتابعة المواد الإنشائية وغيرها من القطاعات.

❖ **السيد مصطفى عبد الستار، جمهورية مصر العربية**، حيث أشار أن حماية المستهلك في مصر تتيح الشكوى بكافة الطرق. كما شرح النظام الإلكتروني لتلقي ومعالجة الشكاوي، وهو مقسم على ثلاث بوابات هي: بوابة العاملين، وبوابة الشركات وبوابة المستهلكين. وأشار أن الجهاز يستخدم الوساطة والتفاوض للوصول إلى حلول سريعة، وإذا لم يتم الحل بشكل سريع ترفع الشكوى إلى مجلس إدارة الجهاز وهو مجلس مستقل ولها استقلالية في إصدار القرارات، قراراته نافذة ويتمثل برئيس وجمعية المستهلكين، وتجار، وحكوميين وقضاة. وأنهى مداخلته بعرض المسار ضمن المحاكم في حال تم تحويل الشكوى إلى القضاء.

❖ **السيدة منى العلوي، تونس**، حيث عرضت مقارنة قانونية للتجربة التونسية، مشيرة إلى أن تونس لديها قانون في حماية المستهلك منذ سنة 1992، حيث تم العمل على كل المبادئ المتوفرة المتعلقة بالمستهلك، من ضمنها المبادئ المتعلقة بحقوق المستهلك، في حماية المصالح الاقتصادية، في ضمان سلامة المستهلك، بالإضافة إلى الإطار المؤسسي. وقد فصلت المبدأ المرتبط بحقوق المستهلك والذي يتضمن مبدأ احترام شروط السلامة، مبدأ احترام قاعدة نزاهة المعاملات الاقتصادية، مبدأ إعلام المستهلك ومبدأ ضمان المنتج. أما بالنسبة لحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك فقد تم إطلاق حملة تشريعية في التخفيضات في الأسعار، والبيوعات بمكافأة، والألعاب الترويجية، وغيرها. وأنهت مداخلتها بعرض الإطار المؤسسي في حماية المستهلك في تونس.

❖ **السيد حسام النصر لله، الجمهورية العربية السورية**، أشار أن مديرية حماية المستهلك هي مديرية مركزية في وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك، لها في كافة محافظات القطر دائرة خاصة اسمها دائرة حماية المستهلك. وقد بدأت سوريا العمل في مجال حماية المستهلك منذ عام 1960 بموجب قانون قمع الغش، ثم تطوّرت القوانين حتى انتهينا بالقانون رقم 8 لعام 2008، والذي تم أيضاً تطويره عام 2015 ثم عام 2021. وكان هناك أهداف واضحة وهي تلبية احتياجات المستهلك من توفير المواد والسلع والخدمات المقدمة إليه، وتعريف المستهلك بحقوقه وواجباته، وتعزيز ثقافات الشكوى وغيرها. وأعطى هذا القانون المستهلك ضماناً كاملة في الحصول على السلع والمنتج وضمان حصول المستهلك على جميع حقوقه. كما أعطى القانون الوزارة كافة الإجراءات القانونية للمحافظة على حماية المستهلك.

4) الجلسة الثالثة: تمكين المستهلك: تحسين الوصول إلى سُبل الانصاف وتسوية المنازعات

ترأست الجلسة الثالثة السيدة ناتالي خالد، مسؤولة الشؤون الاقتصادية، منسقة مشاريع المنافسة وحماية المستهلك والتخطيط الوطني والتنمية، الإسكوا.

استعرضت هذه الجلسة استراتيجيات لمعالجة شكاوى المستهلك وضمان الشفافية والإنصاف والكفاءة في عملية التسوية. وبحثت المناقشات في دور السلطات في تسهيل الوصول إلى العدالة، مع التأكيد على أهمية تزويد المستهلك بسُبل فعّالة وسهلة لطلب الإنصاف، وتوطيد ثقته في السوق وحماية حقوقه.

افتتح الجلسة السيد تيري بورغويغني، أستاذ في القانون، مدير فريق البحوث في القانون الدولي والمقارن للمستهلك، لجنة رابطة القانون الدولي لحماية المستهلك، مونترال، بدأ السيد تيري بتقديم ثلاث توصيات رئيسية تتعلق بالإطار التشريعي. أولاً، أكد على أهمية وجود خلفية سياسية كأساس لأي مبادرات قانونية. ثانياً، شدد على ضرورة اعتراف البلدان بالطبيعة الشاملة لقوانين المستهلك، وثالثاً أشار إلى أهمية تعزيز الموامة الإقليمية للقوانين والممارسات الوطنية. وبالتالي الانتقال إلى إنفاذ القوانين، حدد نهجين أساسيين: الإنفاذ العام والإنفاذ الخاص. وينطوي التنفيذ العام على قيام سلطات الدولة باتخاذ إجراءات لضمان امتثال المشغلين الاقتصاديين للقانون، على غرار مراقبة

السوق، بما في ذلك التدابير الوقائية والرقابية. وشدد السيد تيري على التحول من النهج التفاعلي إلى النهج الاستباقي، مشدداً على أهمية أدوات مراقبة السوق الاستباقية. أما بالنسبة للإنفاذ الخاص، فهو يهدف إلى تزويد المستهلكين بالتعويض من خلال عملية قانونية غير مكلفة وغير رسمية ويمكن الوصول إليها. ويسعى هذا النهج إلى توفير سبل الانتصاف للمستهلكين، وضمان معالجة نزاعاتهم بكفاءة من قبل هيئة واحدة، مما يؤدي إلى تعويض عادل.

ومن ثم تحدث السيد جاسر علي الشوي، مهندس أول في قسم المطابقة، هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي. بدأ مداخلته بإعطاء نبذة عن هيئة التقييس الخليجية، كهيئة إقليمية تهدف إلى توحيد أنشطة التقييس وسهولة الانتقال في السوق الخليجي المشترك وحماية المستهلك. وهي مؤلفة من دول مجلس التعاون الخليجي بالإضافة إلى الجمهورية اليمنية. ومن أهم اهدافها توحيد أنشطة التقييس، واصدار اللوائح الفنية لضمان حماية المستهلك من أي خطر موجود. ومن ثم أعطى لمحة عن البنية التحتية للجودة. وسلط الضوء على المنظومة التشريعية لضبط المنتجات بالسوق الخليجية المشتركة. أشار السيد جاسر أن أهم اللوائح الفنية لدى هيئة التقييس فهي التشريعات الفنية الأفقية، التشريعات الفنية محددة لفئة منتجات، والتشريعات الفنية لمنتج معين. أما الأدوات التي تعزز سلامات المنتجات وحماية المستهلك لدى هيئة التقييس، فهي منصة خليجية تهدف إلى جمع كافة البيانات الخاصة بالمنتجات الخطرة بالنسبة للمستهلك، بالإضافة إلى وضع شارة المطابقة الخليجية على المنتجات. أنهى السيد جاسر بعرض الإنجازات التي نفذتها هيئة التقييس.

اما المتحدث التالي فكان السيد بيدرو غاسبار، مدير عام شؤون المستهلكين، البرتغال، بدأ مداخلته بالقول إن المديرية العامة للمستهلكين في البرتغال تلعب دورًا حيويًا كهيئة عامة مهمتها تحديد وتنفيذ سياسات حماية المستهلك لتحقيق مستوى عالٍ من حماية المستهلك. ومن مسؤولياتها الرئيسية تنسيق شبكة "نظام حماية المستهلك"، الذي يضم كيانات عامة وخاصة مخصصة لحماية حقوق المستهلك. ثم سلط الضوء على الاقتراح الذي قدمته المفوضية الأوروبية لمراجعة إطار الحل البديل للمنازعات (ADR) لمواءمته مع الأسواق الرقمية. الهدف هو تغطية جميع فئات النزاعات المتعلقة بحقوق المستهلك في الاتحاد الأوروبي، وتعزيز الوصول إلى الطرق البديلة لتسوية النزاعات في النزاعات عبر الحدود من خلال الأدوات الرقمية، وتقديم المساعدة للمستهلكين والتجار، وتبسيط إجراءات الطرق البديلة لتسوية النزاعات. وذكر السيد غاسبار أنه يوجد في البرتغال 11 مركزًا للطرق البديلة لتسوية المنازعات تستخدم المعلومات والوساطة والتوفيق والتحكيم لحل نزاعات المستهلكين. تعمل المديرية العامة للمستهلكين باعتبارها السلطة المختصة بمراقبة أداء كيانات ADR في البرتغال. وتشمل مسؤولياتها إخطار قائمة الكيانات المعتمدة لتسوية المنازعات إلى المفوضية الأوروبية، وضمان الامتثال للالتزامات المقررة (فرض الغرامات والعقوبات إذا لزم الأمر)، وتنسيق وتعزيز شبكة تحكيم المستهلكين. واختتمت المداخلة بتسليط الضوء على تطبيق كتاب الشكاوى الإلكترونية، في البداية للخدمات العامة الأساسية مثل المياه والكهرباء والغاز الطبيعي والاتصالات الإلكترونية، ثم توسع بعد ذلك ليشمل جميع القطاعات منذ يوليو 2019.

ومن ثم تحدث السيد شفيق البلوشي، أخصائي أول في حماية المستهلك، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين، بدأ بتسليط الضوء على إدارة حماية المستهلك باعتبارها السلطة المسؤولة في البحرين عن تنفيذ قوانين حماية المستهلك. ويتمثل دورها الأساسي في البحث عن حلول ودية بين المستهلكين والشركات. إذا لم يتم التوصل إلى حل ودي، فإن إدارة حماية المستهلك تعمل كمحكم، وينفذ القرارات الملزمة على الشركات. وفي الحالات التي لا يكون فيها الحل ممكنًا، تحيل إدارة حماية المستهلك الأمر إلى النيابة العامة. تم توضيح عملية حل الشكاوى، بدءًا من تقديم شكوى جديدة، والتواصل مع الشركة، وإصدار الإشعارات، والوصول إلى قرار نهائي ملزم، وانتهاءً بالإغلاق الإداري أو الملاحقة العامة. ثم قدم السيد شفيق إحصائيات الشكاوى لعام 2023 التي تلقتها إدارة حماية المستهلك، مؤكداً على أهمية النظام الموحد الذي تم تطويره في عام 2021 لتبسيط تسجيل القضايا وتتبعها وحلها إلكترونياً. في عام 2023، بدأت إدارة حماية المستهلك لتنفيذ أداة تستفيد من الذكاء الاصطناعي، بهدف تمكين العملاء وتقديم المساعدة الفورية في حل الشكاوى. كما تم عرض حقوق المستهلك التي يضمنها قانون حماية المستهلك. واختتم السيد شفيق مداخلته بمعالجة التحديات التي تواجه التنفيذ الفعال للقرارات والتأكيد على أهمية التعلم من أفضل الممارسات.

اما المداخلة الأخيرة فكانت للسيدة اماندا فلافيو دي أوليفيرا، أستاذة في جامعة برازيليا. شددت السيدة ماندا في مداخلتها على أن السوق العادلة تعتمد على قدرة المستهلكين على معالجة مشاكلهم بشكل فعال. لتسهيل ذلك، يجب أن تكون هناك أداة سهلة الاستخدام توفر حلولاً سهلة وبأسعار معقولة مع نتائج سريعة. ومع ذلك، قد لا يميل الموردون إلى تسهيل الوصول إلى الشكاوى، وقد تكون المبادرات الحكومية، مثل إنشاء مكاتب إدارية لحل النزاعات، باهظة الثمن أو غير فعالة. وفي مواجهة هذه التحديات، اقترحت إنشاء قواعد تحدد بوضوح الحقوق والمسؤوليات لكل من المستهلكين والموردين. وينبغي أن تكون هذه القواعد سهلة الفهم وأن يتم نشرها على نطاق واسع

لوضع "القواعد الأساسية". وأوصي بأن تكون العقوبات واضحة ومتناسبة وموضوعية بموجب القانون. وسلطت السيدة أماندا الضوء على الدور الأساسي للحكومة في ضمان الوصول إلى الإنترنت على نطاق واسع. يمكن للحكومة إما توفير الوصول إلى الإنترنت مباشرة أو تهيئة الظروف للسوق للقيام بذلك، مما يضمن بيئة تنظيمية ودية تتجنب إغلاق السوق وتمنع التركيز أو الاحتكارات. واختتمت السيدة أماندا مداخلتها بتوصيات، بما في ذلك وضع قوانين واضحة تحدد حقوق والتزامات المستهلكين والموردين، وتعزيز الواجبات المتبادلة فيما يتعلق بالشفافية والمعلومات. وتم اقتراح الاستثمار في منصة رسمية لحل نزاعات المستهلكين، إلى جانب مطالبة الشركات بتقديم وسائل رقمية لحل النزاعات، مصحوبة بتقارير عامة دورية. وأخيراً، تم التأكيد على ضمان الوصول إلى شبكة الإنترنت على نطاق واسع لأكبر عدد ممكن من السكان.

مداخلات الدول الاعضاء

❖ **السيد سلامة إبراهيم محمد، ليبيا،** حيث قدم مقترح يعمل على تحسين وتعزيز وحماية حقوق المستهلكين في الدول الأعضاء من خلال تعزيز التعاون الإقليمي وتطوير إطار للتشريعات والسياسات الرامية لتعزيز الحماية والتوعية وتعزيز الرقابة والفحص على المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين. وان السبب الذي يدور حولها المقترح تركز في العمل على مواءمة التشريعات المتباينة التي تحمل حماية المستهلك بين الأقطار. ويسلط المقترح الضوء على ما يلي: إنشاء هيئة عربية مشتركة لحماية المستهلك، تبادل المعلومات والخبرات، تطوير التشريعات والسياسات، التوعية والتثقيف، الرقابة والفحص، التقارير والمتابعة، والتنفيذ.

❖ **السيد اشرف عادل، جمهورية مصر العربية،** بدأ مداخلته بالإشارة أن حماية المستهلك هي مذكورة في الدستور المصري من المادة 27. وجهاز حماية المستهلك هو جهاز حكومي تابع لرئاسة مجلس الوزراء وتم انشاءه لتنظيم السوق وضمان الحماية القانونية لحقوق المستهلكين وتعزيز ثقافة العدالة الاجتماعية. أما الدور الحالي للجهاز هو الرقابة والتفتيش لتنظيم الأسواق، التوعية، ضبط المخالفات، تلقي شكاوي المستهلكين، ودعم الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك. وقد سلط الضوء على سياسات عمل الجهاز ومنها توعية المستهلكين بحقوقهم والموردين بالتزاماتهم. وقد أشار أن للجهاز أفرع إقليمية ودورها نشر ثقافة حماية المستهلك بين المواطنين، تلقي الشكاوي، التنسيق مع أجهزة الدولة، القيام بحملات ضبط الأسواق، دعم أنشطة الجمعيات الأهلية وغيرها. وتم عرض إدارة الإدارة العامة للشكاوي والتحقيقات، إدارة شكاوي السلع المعمرة، إدارة شكاوي السلع المتنوعة، وغيرها من الإدارات، بالإضافة إلى تلقي شكاوي المستهلكين وفحصها ولتحقيق فيها داخل هذه الإدارات.

❖ **السيدة فدوى بوعزاوي، المملكة المغربية،** حيث عرضت تجربة المملكة المغربية في التعامل مع حل شكايات المستهلك، من خلال عرض الإطار القانوني، وآليات حل النزاعات بقسم حماية المستهلك، ودور المجتمع المدني في النهوض بالحركة الاستهلاكية، وكيفية ضبط ومراقبة حسن صرف مبالغ الدعم المالي. وأشارت أن المغرب توفر ترسانة قانونية تراعي حماية المستهلك، مثلاً القانون المتعلق بالسلامة الصحية، وغيرها من القوانين. وسلطت الضوء على القانون 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك كإطار مكمل للمنظومة القانونية في هذا المجال. أما بالنسبة للجهات الفاعلة فقد اشارت أن قسم حماية المستهلك في وزارة الصناعة والتجارة هو المكلف في ضبط وضمان حق المستهلكين، بالإضافة إلى مندوبيات الصناعة والتجارة و 12 قطاع وزارتي. ثم عرضت السيدة فدوى اليات التعامل مع المستهلك وحل نزاعاته، ودعم دور المجتمع المدني في النهوض بالحركة الاستهلاكية. وختتمت بعرض كيفية ضبط ومراقبة حسن صرف مبالغ الدعم المالي.

❖ **السيد إبراهيم القاضي، دولة فلسطين،** حيث قدم عرض عن واقع حماية المستهلك في فلسطين تحت العدوان، وعرض مهام الإدارة العامة لحماية المستهلك منها حماية المستهلك في مجال السلع والخدمات، دعم المنتج المحلي، مكافحة منتجات المستوطنات، خلق بيئة آمنة للاستثمار، وغيرها. و ثم عرض نبذة عن إدارة الأزمة تحت العدوان والإجراءات التي تم اتخاذها ومنها التأكد من مخزون السوق من المواد التموينية، التأكد من استمرار المستوردين بالتوريد، خفض نسب الربح لتأمين البضائع لجميع المستهلكين، تحديد أسعار بعض السلع، وتسهيل حركة انتقال السلع من محافظة إلى أخرى.

ملاحظات وتعليقات الخبراء

- **تيري بورغويغني:** تعزيز وتطوير أدوات مراقبة السوق الاستباقية كجزء من الإنفاذ العام. وتشمل هذه الأدوات رصد معدلات الامتثال، وإجراء دراسات استقصائية للسوق، وإنشاء نظام لتبادل المعلومات على المستويين الوطني وعبر الحدود. بالإضافة إلى ذلك، يقترح مبادرات إقليمية لتوحيد متطلبات الجودة لتسوية نزاعات المستهلكين خارج المحاكم. ويتضمن ذلك أحكاماً موحدة بشأن سحب المنتج وآليات التعويض الجماعي للمستهلكين
- **بيدرو غاسبار:** فيما يتعلق بمعايير الحلول البديلة للنزاعات، إعطاء المزيد من الصلاحيات لجمعيات المستهلكين والمنظمات غير الحكومية في حل النزاعات.
- **جاسر علي الشوي:** عند عدم تباين أنظمة وقوانين حماية المستهلك الموجودة في الوطن العربي، علينا توحيد أنشطة التقييم وتوحيد اللوائح الفنية مما يساهم في خلق سلامة للمنتجات بشكل عادل وحماية المستهلك.
- **شفيق البلوشي:** نود أن نتبادل المزيد من الممارسات والخبرات في نجل طرق تبسيط أو تحقيق عملية حل الشكاوى وأفضل الممارسات المعتمدة.
- **أماندا فلافيو دي أوليفيرا:** وضع قواعد أساسية واضحة وضمان الوصول إلى الإنترنت لحماية المستهلكين بأفضل طريقة.
- **سلامة إبراهيم محمد:** ادعو منظمة الاسكوا العمل ورشة خاصة لتكامل القوانين وتعبئة الفراغات الموجودة من دولة إلى أخرى لحماية المستهلك.
- **نتالي خالد:** تشجيع التعاون العربي لتيسير الجهود على جميع الأصعدة، إن كان على صعيد الاتساق باللوائح والتنظيمات أو على صعيد مشاركة المعلومات مما يسمح بزيادة الشفافية للمستهلكين.

5) الجلسة الرابعة: حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية والسوق الرقمية

ترأس الجلسة السيد أرنابو إيزاغيري فيلا، مسؤول الشؤون القانونية، فرع سياسات المنافسة وحماية المستهلك، شعبة التجارة الدولية والسلع الأساسية، الأونكتاد.

ركزت الجلسة على معالجة التحديات والمخاطر الفريدة التي يواجهها المستهلك في العالم الرقمي، كما على السياسات والاستراتيجيات المستخدمة للتغلب عليها. وغطت المناقشات مواضيع مثل المعلومات والتعليم، وخصوصية البيانات، والأمن الإلكتروني، ومسؤولية الشركات عبر الإنترنت، وسلامة المنتجات، وإنفاذ القوانين ضد الاحتيال الرقمي والأنماط التجارية المخادعة.

افتتح الجلسة السيد محمد العبدالله، رئيس شعبة الجرائم المالية، وزارة الداخلية، مملكة البحرين، بدأ مداخلته بتقديم نظرة عامة حول فن الاحتيال وحول أنواع الاحتيال الموجودة في مملكة البحرين. وسلط الضوء على الطرق التي تتم فيها عمليات الاحتيال، إن كان من خلال التواصل مع المواطنين على منصات وطلب ال OTP الخاص بهم مما يسمح للمحتالين بالدخول إلى هواتف المواطنين أو من خلال طرق أخرى مثل ال fakeVacancy. أشار السيد محمد أن الصعوبات التي تواجه البحرين في هذه العمليات هي سرعة انتقال الأموال، فهي تنتقل خلال دقائق. وأشار أيضاً أن أي عمليات احتيال يجب أن تذهب من خلال الشرطة أولاً ثم إلى النيابة العامة وبعدها إلى القضاء. وأنهى مداخلته بتسليط الضوء على تطور الذكاء الاصطناعي وإن أهم جرائم الاحتيال في عصرنا هو استخدام الذكاء الاصطناعي في الاحتيال الإلكتروني.

ومن ثم تحدثت السيدة مرام المحميد، مديرة إدارة نُظُم المعلومات، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين، حيث قدمت مداخلة حول الدور الحكومي في تعزيز قطاع التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك. فالخطوة الأولى هي تحديد الشركاء في التجارة الإلكترونية لخلق بيئة متكاملة وتيسير الإجراءات واستحداث المبادرات. وتم تقدير الجاهزية ومنها القوانين المساندة لقطاع التجارة الإلكترونية مثل قانون

حماية البيانات الشخصية والمستهلك والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها، مما ساعد في تطوير التجارة الإلكترونية في مملكة البحرين. أما بالنسبة لاستراتيجيات التجارة الإلكترونية فهي استراتيجية وطنية تخلق بيئة متكاملة للتجارة الإلكترونية وتجعل المملكة المركز المفضل للتجارة الإلكترونية في المنطقة. وأشارت السيدة مرام أن الاستراتيجية تضم عدد من المبادرات، منها ما يخدم المستهلك بشكل مباشر مثل mall.bh التي تضم المتاجر الإلكترونية المرخصة والمسجلة في البحرين. وأشارت أيضاً أن الوزارة اصدرت عدد من القرارات التنظيمية لتحديد الأطر التنظيمية للتجارة الإلكترونية وحماية التاجر والمستهلك. وأنهت السيدة مرام مداخلتها بالإشارة أن الوزارة تنظر في جميع الخيارات اليوم في الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية، سواء التعديل على القوانين الحالية أو خلق قانون جديد، بالإضافة إلى حملات التوعية للمستهلك وضمان تعزيز ثقة المستهلك.

أما المداخلة التالية فكانت للسيد ويلارد مويما، الرئيس والمدير التنفيذي للجنة المنافسة بالكوميسا، بدأ الدكتور مويما بالإشارة إلى أنه في عام 2021، كان أكثر من 3 مليارات شخص يستخدمون المنصات عبر الإنترنت، مع نمو كبير في التجارة الإلكترونية. ومع ذلك، فقد أبرز القلق من أن 5% فقط من الأفراد في أقل البلدان نمواً يشاركون في التسوق عبر الإنترنت، مما يشكل تحديات في معالجة مشكلات المنصات الرقمية في هذه المناطق. وشدد على المبدأ القائل بأن جميع المستهلكين، سواء عبر الإنترنت أو خارج الإنترنت، يجب أن يتمتعوا بنفس الحقوق والحماية. يتمتع مستهلكو التجارة الإلكترونية، وفقاً للسيد مويما، بحقوق مثل تلبية الاحتياجات الأساسية، والصحة والسلامة، والحصول على منتجات عالية الجودة، ومعلومات كاملة ودقيقة، والقدرة على اختيار المنتجات ومقارنتها، والمعاملة والشروط العادلة، والحق في أن تكون الاستماع إليهم وطلب التعويض والخصوصية والحماية من الجرائم الإلكترونية. ثم حدد السيد مويما الإجراءات المطلوبة لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، بما في ذلك توظيف الخبراء واستخدام البرمجيات، وتعديل القوانين، ووضع القواعد والمبادئ التوجيهية، والتعاون عبر الحدود، وزيادة الدعوة، وإشراك مقدمي الخدمات، وفرض العلاجات. واختتم المداخلة بعرض لقضايا التجارة الإلكترونية التي تناولتها اللجنة والاستراتيجيات المستخدمة لمعالجة قضايا التجارة الإلكترونية.

ومن ثم تحدثت السيدة كريستين ريفا، أستاذة في جامعة ريدينغ، المملكة المتحدة. بدأت السيدة كريستين مداخلتها بتسليط الضوء على الإمكانيات التحويلية للتكنولوجيا في مجال إنفاذ قانون المستهلك، وشددت على الحاجة الملحة لقيام وكالات حماية المستهلك باعتماد أدوات جديدة. في المشهد الرقمي الحالي حيث تنتشر الأسواق الرقمية والأضرار، قد لا تتمكن الأدوات التناظرية التقليدية من معالجة مشكلات المستهلك بشكل فعال. يعد استخدام التكنولوجيا أمراً بالغ الأهمية لمنع الأضرار غير المقيدة للمستهلكين وتوفير تدخلات استباقية. وذكرت أن EnfTech تعمل حالياً للشكاوى المباشرة وتحليل الشكاوى، والتحقق في مصدر موقع الويب، واكتشاف عدم الامتثال، وتحديد المصطلحات والممارسات غير العادلة، ومعالجة التكتيكات المضللة مثل تخفيضات الأسعار المزيفة، والعد التنازلي، والمراجعات، والأنماط المظلمة. وعلى الرغم من هذه التطورات، هناك فجوة تكنولوجية بين ممارسات إنفاذ قوانين المستهلك والقدرات التكنولوجية الأوسع. ينتشر اعتماد الذكاء الاصطناعي بسرعة، لكن فعاليته تختلف. اختتمت السيدة كريستين مداخلتها من خلال عرض التحديات والمشاكل التي يجب معالجتها من أجل الانتقال الناجح إلى EnfTech وبعض الاعتبارات المستقبلية بما في ذلك تصميم EnfTech للعمل عبر الحدود، والمشاركة الدولية المنهجية للممارسات، ومتطلبات المهارات، وذكاء البيانات، وقواعد البيانات الموحدة.

اختتمت الجلسة السيد روبن سيمبسون، خبير استشاري في الأونكتاد وخبير دولي سابق في شؤون المستهلكين، بدأ المناقشة بمعالجة حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية والسوق الرقمية، وسلط الضوء على الأهمية المتزايدة للهوية كأساس للوصول إلى الخدمات، العامة والخاصة، بما يتماشى مع أهداف الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة. كما أشار إلى التحول الرقمي نحو "التجريد من المواد" وتقارب الخدمات التجارية والعامة في المجال الرقمي. ثم عرض الفوائد والمخاطر المرتبطة بالتعرف الرقمي. وتشمل المزايا المحتملة تحسين الاتصال بين المهنيين والمستهلكين، والمرونة أثناء الاضطرابات، والتنفيذ السريع. ومع ذلك، تم الاعتراف بمخاطر مثل تبديد الشخصية، وانتهاكات السرية على نطاق واسع، والاضطراب المنهجي. واختتم السيد سيمبسون مداخلة بتسليط الضوء على التحديات الإضافية التي يفرضها الذكاء الاصطناعي، والمخاوف المتعلقة بالخصوصية، وإنترنت الأشياء، مؤكداً على أنه لا ينبغي مطالبة المستهلكين بامتلاك خبرة رقمية متقدمة للوصول إلى حقوقهم.

❖ السيد حسام النصرالله، الجمهورية العربية السورية، واعطى نبذة عن قانون التجارة الإلكترونية في الجمهورية العربية السورية، وأشار أن التجارة الإلكترونية من أهم أساليب التجارة التي تغزي عالمنا الحالي أي أنها قادرة على الوصول إلى كافة أطراف المجتمع من حيث الترويج للمنتج وتقديم خدمة سهلة وبسيطة للمستهلك في التعرف على المنتجات وقدرته على توظيف العديد من الشباب. كما أشار إلى اصدار القانون رقم 3 لعام 2014 في الجمهورية العربية السورية بخصوص التعاملات الإلكترونية، والقرار رقم 479 لعام 2019 الخاص بحماية المستهلك الإلكترونية. كما لفت إلى أن مجموعة من البنود تتضمن حماية المستهلك في السوق الإلكترونية. وحدد أيضاً اليات التعامل الإلكتروني وشروط التسويق الإلكتروني وواجبات البائع وغيرها.

❖ السيدة وفاء تنتوش، ليبيا، بدأت بالإشارة إلى التأثير الإيجابي للتجارة الإلكترونية على المستهلك ومنها سهولة وقدرات المستهلك على مقارنة الأسعار وتوفير الوقت والجهد. ثم أعطت نبذة عن التحديات التي يواجهها المستهلك في البيئة الرقمية والحلول، ومنها الخصوصية والحماية الشخصية، حيث يشعر المستهلكون بالقلق بشأن استخدام الشركات بياناتهم الشخصية، والحل هنا هو تعزيز الشفافية في جمع واستخدام البيانات الشخصية. ينبغي للشركات أيضاً تبسيط سياسات الخصوصية وتحديد كيفية جمع البيانات. أما بالنسبة للأمن السيبراني فالتحديات هي مخاطر الاختراقات والاحتيال الإلكتروني والحل يكمن في تبني تقنيات التشفير، وغيرها من التحديات والحلول. وأشارت إلى أهمية التشريعات والسياسات حماية المستهلك واستخدام الأدوات القانونية لحماية حقوق المستهلك في البيئة الرقمية كالضمانات، مكافحة التضييل الإلكتروني، تقديم اليات فعالة لتسوية المنازعات وايضاً الحاجة إلى تعزيز التوعية والثقيف والتعاون بين القطاعين العام والخاص.

ملاحظات وتعليقات الخبراء

- روبن سيمبسون: يجب أن يكون هناك وصول عالمي، ولكي تكون الآليات الرقمية متاحة، يجب أن تكون منخفضة التكلفة، الأمر الذي يتطلب بعض الآليات التنظيمية حتى يتمكن الجميع من الوصول إلى هذه الخدمات.
- كريستين ريفا: أتمنى أن يتسنى لجميع المستهلكين إنشاء نظام فعال لحماية حقوقهم، ويتطلب ذلك تنفيذ إجراءات عملية وفعالة.
- ويلارد مومببا: التعاون الفعال والتأزر بين الوكالات، والمزيد من التعاون مع الوكالات عبر الولايات القضائية المتقدمة. هناك حاجة لمزيد من الدعوة ونشر ثقافة حماية المستهلك.
- مرام المحميد: مع إنتشار التجارة الإلكترونية، أصبح من الضروري حماية المستهلك الإلكتروني، لذا وضعت وزارة الصناعة والتجارة هذه الأولوية ضمن اولوياتها. ويُعتبر تنظيم إطار قانوني واضح للتجارة الإلكترونية أصبح ضرورة في جميع الدول.
- محمد العبدالله: قمنا بتعزيز التوعية عبر صفحة انستغرام وواتساب لحماية المستهلك من الأساليب الاجرامية الحديثة.

6) الجلسة الختامية: سُبُل المضي قُدماً في تحسين حماية المستهلك في المنطقة العربية

أقيم المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك في العاصمة المنامة، مملكة البحرين، على مدار يومين. وشهد الحدث مشاركة نشطة من سلطات حماية المستهلك العربية والدولية، وخبراء من مجالات مختلفة، وأكاديميين، ومحترفين في القطاع الخاص. وشارك أكثر من 17 خبيراً خبراتهم القيّمة في أربعة جلسات، حيث قدموا دراسات حالة وناقشوا أفضل الممارسات بهدف تحسين أنظمة حماية المستهلك في المنطقة العربية.

في ختام المنتدى، قدمت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا) نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على سلطات حماية المستهلك في الدول الأعضاء، والذي يشمل مجموعة من الأنشطة والمبادرات التي تهدف إلى دعم سياسات حماية المستهلك في المنطقة العربية. وقد تم الاتفاق على تنفيذ الأنشطة والمبادرات التالية في المرحلة المقبلة.

- العمل على انشاء قاعدة بيانات او منصة مشتركة لمختلف قرارات ومنشورات هيئات حماية المستهلك العربية.
- العمل على مواءمة وتنسيق قوانين حماية المستهلك على مستوى المنطقة العربية.
- تنظيم زيارات دراسية للحصول على رؤى من أفضل الممارسات والتجارب في أطر حماية المستهلك التي تنفذها الدول الأخرى.
- العمل على إنشاء اتفاقيات تعاون وطنية وثنائية وإقليمية بين الدول الأعضاء بشأن حماية المستهلك والجهات الأخرى.
- العمل على إنشاء شبكة إقليمية عربية بين هيئات/مديريات حماية المستهلك لتسهيل التواصل وبناء المعرفة في تطبيق قوانين وسياسات حماية المستهلك. وقد تم الاتفاق على استخدام تطبيق واتساب كأداة للتواصل كونه منصة سهلة الاستخدام وتتيح التواصل السريع والفعال بين أعضاء الشبكة.
- العمل على تقييم شامل للفجوات المؤسسية من الاسكوا على المستويين القانوني والتنفيذي لضمان الامتثال الفعال للوائح حماية المستهلك.
- العمل على نشر مواد بحثية حول اتجاهات سياسات حماية المستهلك في المنطقة العربية، مع التركيز على عدة مواضيع منها: تعزيز حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، تثقيف المستهلك ورفع الوعي بحقوقه ومسؤولياته، قوانين حماية المستهلك والتأكد من امتثال المنشآت، الشفافية والإفصاح في المعاملات التجارية، مبادئ التنمية المستدامة والاستهلاك الواعي، تشجيع برامج إعلامية لتوعية المستهلكين، وغيرها من المواضيع.
- العمل على بناء القدرات والدعم الفني للدول الأعضاء في مجال حماية المستهلك. ومن بين المواضيع الرئيسية التي تم التوافق عليها في بناء القدرات هي: حماية المستهلك والتجارة الإلكترونية، ضوابط لحماية حقوق المستهلكين، تقييم ومراقبة معايير سلامة المنتجات.

تم أيضاً الاتفاق على مقترحات إضافية لتعزيز حماية المستهلك وتشمل:

- إنشاء شبكة إنذار مبكر بين الدول للسلع المعيبة وبروتوكولات لحماية حقوق المستهلكين.
- العمل على وسائل لحماية المستهلكين عند التسوق من خارج البلاد.
- تبادل المعرفة ومواكبة التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي.
- تشجيع إجراء البحوث والدراسات، خصوصاً في مجال الأدوية والصحة.
- دعم الدول التي تعاني من تدهور اقتصادي بمبادرات حماية المستهلك.
- تكثيف التبادل الخبرات والإفادة بالمستجدات في حماية المستهلك.
- وضع تشريعات مرنة تتيح الاطلاع على أفضل الممارسات الدولية.
- تثقيف وإعلام المستهلكين بحقوقهم لتعزيز الوعي والحماية.
- تعزيز التعاون في كافة المجالات الخاصة بحماية المستهلك والتعليم والتوعية.

iii. جدول الاعمال

اليوم الأول. الثلاثاء 20 شباط/فبراير 2024	
التسجيل	9.30-9.00
الكلمات الافتتاحية والملاحظات الاستهلاكية	9.45-9.30
<ul style="list-style-type: none">عبدالله بن عادل فخرو، وزير الصناعة والتجارة ، مملكة البحرينرولا دشتي، وكيلة الأمين العام للأمم المتحدة والأمينة التنفيذية للإسكوابيدرو مانويل مورينو، نائب الأمين العام، الأونكتاد	جلسة مفتوحة/بث مباشر
حفل تكريم	10.00-9.45
تكريم مجموعة متميزة من الأفراد والمنظمات الذين يسهمون بفعالية في تعميم قيم حماية المستهلك وترسيخها.	جلسة مفتوحة/بث مباشر
استراحة قهوة والتقاط صورة جماعية	11.00-10.00
الجلسة الأولى: سياسات حماية المستهلك من أجل الاستدامة/تحقيق أهداف التنمية المستدامة	12.30-11.00
<p>ينبغي تمكين المستهلكين من القيام بدورهم التحويلي في الأسواق. وتؤدي قرارات الشراء المسؤولة المراعية للأثار البيئية والاجتماعية للمنتجات إلى استهلاك وتنمية مستدامين. ويمكن لجهود حماية المستهلك التي تشجع على ممارسات مثل إعادة التدوير والحد من النفايات، ودعم المنتجات المراعية للبيئة والاعتبارات الأخلاقية، ومكافحة الممارسات المضللة مثل التمويه الأخضر، أن تؤدي دوراً مهماً في تحقيق أهداف الاستدامة الأوسع نطاقاً.</p> <p>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 فعالة تعالج الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولصياغة توصيات لمستقبل مستدام. ويناقش واضعو السياسات التحديات التي يواجهونها، والسياسات والاستراتيجيات التي يعتمدونها للتغلب عليها.</p>	جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

وتتيح الجلسة للدول الأعضاء مناقشة التقدّم المحرّز ودراسات حالة وأفضل الممارسات، كما التحديات التي تواجهها في تطوير أطر سياسات حماية المستهلك الهادفة إلى تعزيز الاستدامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

منسق الجلسة: وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين

مديرة الجلسة: انتصار عبدالعال، مديرة إدارة حماية المستهلك وسفيرة الابتكار الحكومي، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين

المتحدثون:

- محمد أبو حيدر، مدير عام وزارة الاقتصاد والتجارة، لبنان
- بيدرو جاسبار، مدير عام شؤون المستهلكين، البرتغال
- أرنאו 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

استراحة غداء

12.30-13.30

الجلسة الثانية: تعزيز الأطر القانونية لحماية المستهلك

13.30-15.00

الأسرة القانونية لحماية المستهلك ضرورية لإنشاء سوق عادلة ومتوازنة يمكن فيها للمستهلك أن يتخذ خيارات مستنيرة، وللشركات أن تتنافس بشكل عادل، وللمنازعات أن تُحلّ بكفاءة. وهي تشكل أساساً يدعم تمكين المستهلك والنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة.

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

وتدرس الجلسة الجوانب القانونية لحماية المستهلك، وتقيم 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 متغيرة.

وتعرض الدول الأعضاء في الجلسة التقدّم المحرّز ودراسات حالة وأفضل الممارسات، كما التحديات التي تواجهها في تطوير أطر قانونية شاملة لحماية المستهلك.

منسق الجلسة: الإسكوا

مدير الجلسة: طارق العلمي، مدير مجموعة الحوكمة ودرء النزاعات، الإسكوا

المتحدثون:

- 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
- تيري 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

التسجيل

9.00-8.30

الجلسة الثالثة: تمكين المستهلك: تحسين الوصول إلى سُبُل الإنصاف وتسوية المنازعات

11.00-9.00

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

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 توقُّر هذه السُّبُل الثقة والمساءلة، فيزيد من تكافؤ الفرص أمام الشركات.

تركز 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 بسبُل 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 المحرّز ودراسات حالة وأفضل الممارسات في تطوير الأطر القانونية الشاملة التي تتيح تمكين المستهلك من خلال تحسين وصوله إلى سُبل الإنصاف وتسوية الشكاوى. وتسلّط المناقشات الضوء على المبادرات التي نجحت في معالجة شكاوى المستهلكين بشكلٍ فعّال وأسفرت عن حلول مجدية للتسوية.

منسق 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
- شفيق 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
- تيري بورغويني، أستاذ في القانون، مدير فريق البحث 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

استراحة قهوة

11.00-11.30

الجلسة الرابعة: حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية والسوق الرقمية

11.30-13.00

يشهد المستهلك تحولات كبيرة في ضوء التوسّع السريع في التجارة العالمية والتجارة الإلكترونية والمنصات الرقمية. ومنحت هذه التطورات المستهلك مزايا ورفاهيات عديدة، لكنها وضعت كذلك أمام تحديات ومخاطر جديدة.

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

وأدى 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: أرنאו إيزاغيري فيلا، مسؤول الشؤون القانونية، فرع سياسات المنافسة وحماية المستهلك، شعبة التجارة الدولية والسلع الأساسية، الأونكتاد

المتحدثون:

- 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

تكريم المتحدثين من قبل سعادة وزير الصناعة والتجارة، مملكة البحرين

13.00-13.15

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

**الجلسة الختامية: سُبُل المضي قُدماً في تحسين حماية المستهلك في
المنطقة العربية**

13.15-13.45

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

منسقو 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 قُدماً، مؤكدةً على أهمية التعاون الدولي والإقليمي في تحسين حماية المستهلك.

استراحة غداء

13.45-14.45