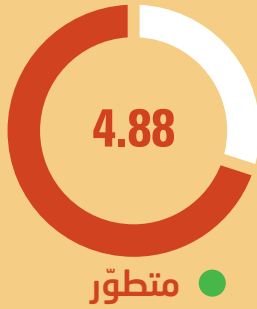
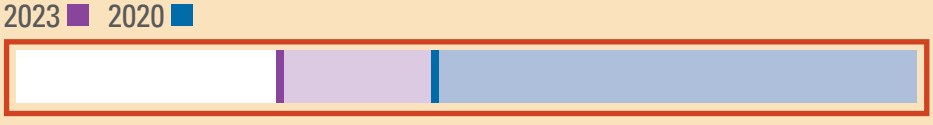
الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانون حماية المستهلك

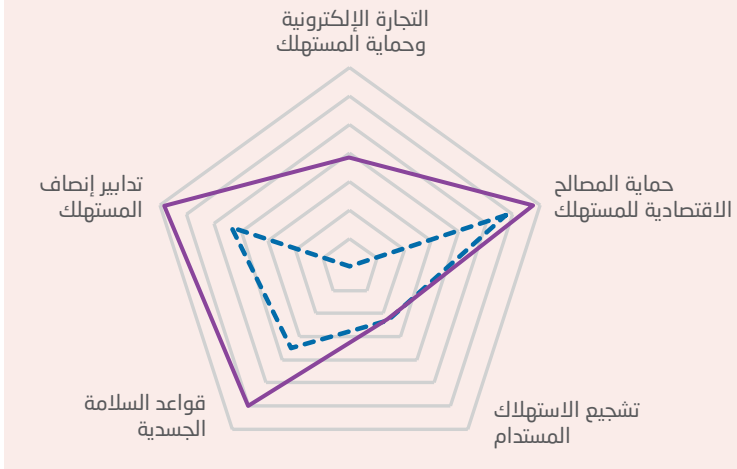




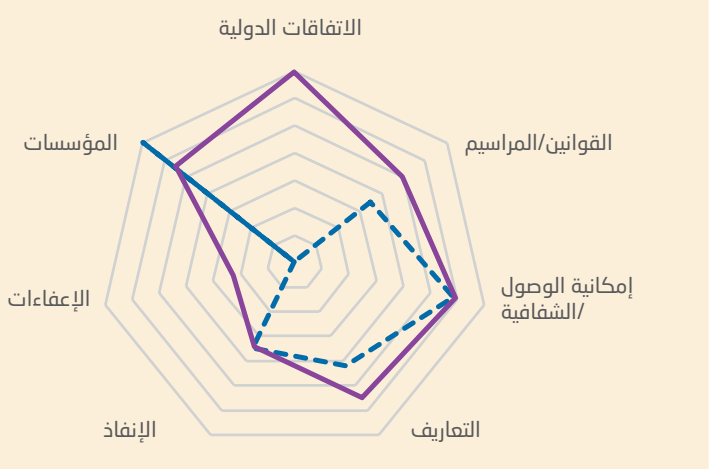
ضعيف جداً | ضعيف | ابتدائي | متوسط | متطوّر | قوي | قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	3.89
تدابير إنصاف المستهلك	4.38	▲ 7.00
قواعد السلامة الجسدية	3.50	▲ 6.13
تشجيع الاستهلاك المستدام	2.33	◄ 2.33
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	5.83	▲ 7.00

المكونات



العناصر



اعتمدت البحرين في عام 2012 القانون رقم 35 لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك الذي يشدّد على سلامة المنتجات، ويضمن إنصاف المستهلك، ويحدد نظاماً صارماً من العقوبات لمنع الانتهاكات. وفي عام 2014، أصدرت القرار رقم 66 لسنة 2014 بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون، والعمل جار لسنّ أول قانون يشمل التجارة الإلكترونية في البحرين.

قواعد السلامة الجسدية

تنص المادة 3 من قانون حماية المستهلك على ضرورة تقيّد المزوّد بالقوانين والاشتراطات الفنية بشأن المنتج وضمان سلامته وملاءمته للاستخدام. وتسرد المادة 11 مهام الإدارة المختصة بحماية المستهلك، ومنها تنفيذ السياسة العامة بشأن التدابير الكفيلة بحماية المستهلك، وتلقي الشكاوى من المستهلك والتحقيق فيها، واتخاذ التدابير الكفيلة بمنع الغش التجاري، وتطوير برامج لتوعية المستهلك بحقوقه وواجباته. ولا يحدد القانون أي إعفاء، بل على عكس ذلك تعتبر المادة 10 باطلاً كل شرط يرد في عقد يعفي المزوّد من التزاماته.

وصادقت البحرين على القانون الموحد لمكافحة الغش التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية رقم 20 لسنة 2019، وأصدرت اللائحة التنفيذية الخاصة به.

وتنص المادة 3 من هذا القانون والمواد 2 و5 و6 من لائحته التنفيذية، على أنه يجب على المزوّدين بالبضائع إعلام السلطات المختصة بأي سلع مغشوشة أو فاسدة عند اكتشافها أو أخذ العلم بها. وعلى المزود أن يتوقف عن بيع السلع المغشوشة أو تداولها ويبدأ على الفور إجراءات سحبها والتحذير علناً من استخدامها. وتنص المادة 13 من القانون الموحد على أنه ينبغي للمحكمة أن تقضي بمصادرة البضائع المغشوشة وبنشر ملخص الحكم النهائي في صفحتين يوميتين على نفقة المزوّد، في حال لم يشرع بأي تدابير تصحيحية. وتنسق البحرين مع سائر دول مجلس التعاون الخليجي بإشراف الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، ممثلة بهيئة التقييس الخليجية.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تحدد المادة 2 من قانون حماية المستهلك حقوق المستهلكين، ومنها الحق في الصحة والسلامة عند الاستعمال العادي للمنتجات، والحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات، والحق في الحياة في بيئة صحية.

وتشمل المواد من 4 إلى 10 التزامات وواجبات المزوّدين، مثل الإعلان عن سعر المنتج والتعريف به وبيان مدة الضمان وذلك كله وفقاً لقرار من وزير الاقتصاد الوطني.

ووفقاً للمادة 17، تكون للموظفين الذين يعيّنهم الوزير سلطة دخول المحال للتحقق من تنفيذ أحكام القانون. ويجب الإبلاغ عن الانتهاكات وإحالتها إلى المحكمة المختصة. وتنص المواد من 18 إلى 22 على نظام عقوبات مفصل (يشمل غرامات وعقوبة سجن) في حال الإخلال بأحكام القانون.

وقد صدر عدد من القرارات الوزارية بناءً على قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية بهدف تحسين حماية مصالح المستهلكين، ومنها القرار رقم 109 لسنة 2015 بشأن حظر فرض مبالغ إضافية على المستهلك عند شراء المنتجات بالبطاقة الائتمانية، والقرار رقم 64 لسنة 2016 بشأن حظر فرض مبالغ إضافية على المستهلك عند تقديم خدمات المأكولات والمشروبات في المطاعم والمقاهي غير السياحية، والقرار رقم 2 لسنة 2015 بشأن حظر الإعلان عن المنتجات عبر التسويق الهرمي أو الشبكي.

تدابير إنصاف المستهلك

تكفل المادة 8 حق المستهلك في الحصول على الإنصاف كما تفرض على المزوّد إبدال السلعة المغشوشة أو استعادتها مع ردّ ثمنها. وفي حال وجود خلاف يتعلق بتنفيذ هذه الالتزامات، يعرض على الإدارة المختصة بحماية المستهلك، لتصدر فيه قراراً ملزماً للأطراف. ويلتزم المزوّد، وفقاً للمادة 9، بتوفير قطع الغيار والصيانة اللازمة لاستعمال المنتج مدّة معقولة تتناسب مع طبيعة المنتج.

وتضمن المادة 11 حق المستهلك بتقديم شكاوى إلى الإدارة في حال المخالفات وتمنح الإدارة سلطة التحقيق في هذه الشكاوى.

ومن أجل رفع مستوى الحماية، تعطي المادة 11(2) من قانون حماية المستهلك والمادة 19 من لائحته التنفيذية الجمعيات سلطة الدفاع عن المستهلك وحمايته ورفع الشكاوى نيابة عنه.

تشجيع الاستهلاك المستدام

إنّ المادة الوحيدة التي تتطرق إلى موضوع الاستهلاك المستدام هي المادة 2 التي تضمن، من بين جملة أمور، حق المستهلك في العيش في بيئة صحية. كما أنشئت وزارة تعنى بالتنمية المستدامة وتُعرف بوزارة التنمية المستدامة.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

لا تتناول سوى بضعة أحكام في قانون حماية المستهلك موضوع التجارة الإلكترونية. ويشمل مثلاً حظر ممارسات نشر معلومات مضللة الأنشطة التجارية على منصة رقمية. وتضمن قوانين أخرى جوانب معينة من التجارة الإلكترونية، مثل القانون رقم 2018/30 بشأن حماية البيانات الشخصية، الذي ينص على حماية بيانات المستهلك عند إجراء معاملات عبر الإنترنت. ويشمل المرسوم بالقانون رقم 54 لسنة 2018 بإصدار قانون الخطابات والمعاملات الإلكترونية والقانون رقم 60 لسنة 2014 بشأن جرائم تقنية المعلومات جوانب أخرى للتجارة الإلكترونية.

وتعمل البحرين على سنّ أول قانون مخصص بالكامل للتجارة الإلكترونية.

التوصيات

- تحسين آليات التنسيق بين الهيئة المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والصحة العامة والجمارك والتجارة والبيئة وغيرها.
- منح الهيئة المعنية بحماية المستهلك سلطة مراجعة/اقتراح مشاريع القوانين أو السياسات المتعلقة بحماية المستهلك إضافةً إلى سلطة فرض العقوبات.

- وضع المزيد من السياسات والأحكام القانونية التي تعالج الاستهلاك المستدام، بما في ذلك الأنشطة الاستهلاكية، والرسوم المفروضة على الشركات المصنعة، ونظام عقوبات محدد.
- تضمين القانون فصلاً خاصاً عن ممارسات التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في السوق الرقمية.
- زيادة التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.

2301662A

www.unescwa.org

E/ESCWA/CL6.GCP/2023/ABLF/1/Series.2/CP/Bahrain