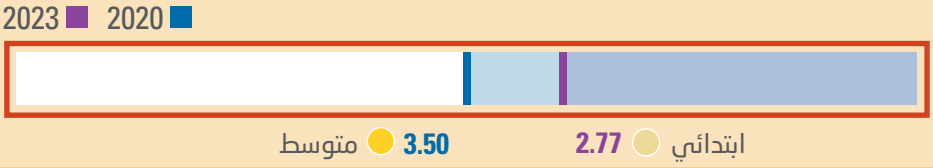
الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانـون حماية المسـتهلك

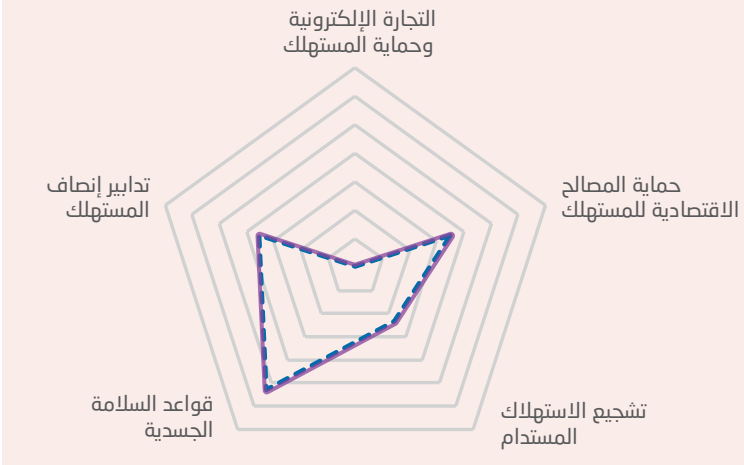


ضعيف جداً ● ضعيف ● ابتدائي ● متوسط ● متطوّر ● قوي ● قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	0.00
تدابير إنصاف المستهلك	3.50	◀ 3.50
قواعد السلامة الجسدية	5.25	◀ 5.25
تشجيع الاستهلاك المستدام	2.33	◀ 2.33
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	3.50	◀ 3.50

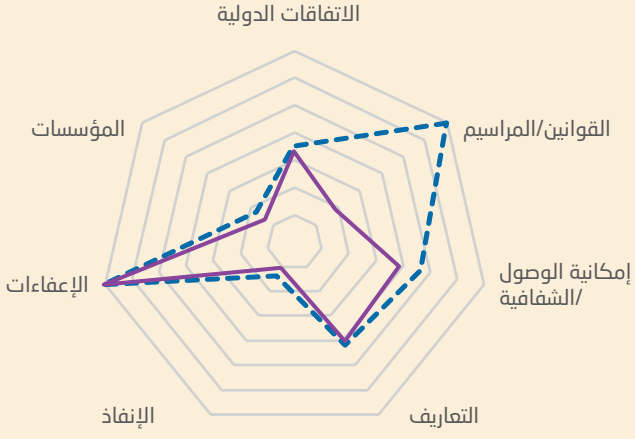
المكونات

2020 ■ 2023 ■



العناصر

2020 ■ 2023 ■



لم تعتمد جيبوتي حتى هذا التاريخ قانوناً منفصلاً لحماية المستهلك. وتتناول هذا الموضوع أحكام ترد في الباب الثاني من قانون المنافسة رقم 28 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك ومنع الغش (28/AN/08/6ème L).

قواعد السلامة الجسدية

عملاً بالقسم الثاني من الباب الثاني من القانون، يتوجب على الموردين التحقق من مطابقة المنتجات المعايير المحددة. ولحماية سلامة المستهلك، تحظر المادتان 49 و50 تضليل المستهلكين (حتى من خلال طرف ثالث) في ما يتعلق بجودة الأغذية والمنتجات أو المكونات أو طريقة التشغيل أو بيع أدوية مغشوشة ومواد سامة أو النظافة الصحية، وغيرها. ووفقاً للمادة 51، يتعين وضع تدابير ومعايير تنظيمية لضمان سلامة المستهلك في ما يتعلق بتصنيع السلع واستيرادها، وتعريف السلع وتكوينها وقيمتها، والنظافة الشخصية والظروف الصحية، وما إلى ذلك.

وتجدر الإشارة إلى أن القانون لا يتضمن أي إعفاءات في ما يتعلق بالسلامة الجسدية للمستهلك في جيبوتي.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

يتناول القسم الأول من الباب الثاني حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك. ووفقاً للمواد من 40 إلى 47، من واجب الموردين إبلاغ المستهلك بالسعر الدقيق للمنتجات، وتقع عليهم المسؤولية التعاقدية عن أي معلومات/إعلانات مضللة. ويمكن حظر أي بنود قد توقع المستهلك ضحية سوء استخدام القوة الاقتصادية من خلال منح ميزة مفرطة. ولتعزيز نظام الحماية، تعتبر المادة 44 البنود التي تولّد اختلالاً في التوازن بين حقوق المستهلك/المهنيين وواجباتهم باطلة.

ولضمان حرية المستهلك في الاختيار، تحظر المادة 47 رفض بيع منتج أو سلعة أو خدمة إلا لأسباب مشروعة، وإخضاع تقديم خدمة لخدمة أخرى أو شراء منتج معيّن من المورد، إلخ.

وينص القانون أخيراً على آليات إنفاذ قوية. وتحدد أحكام القسم 3 (المواد من 58 إلى 70) نظام جزاءات مفصّل (يستند إلى الحقوق المحمية) له أثر رادع. وللموظفين الإداريين دور في التحقيق في الانتهاكات ورفع تقرير إلى المحكمة المختصة.

تدابير إنصاف المستهلك

عملاً بالمادة 46، من واجب الموردين ضمان المنتجات التجارية وتقديم خدمات ما بعد البيع، وتوفير قطع الغيار. ويضمن القانون حق المستهلك باسترداد المال واستبدال المنتج. وتفرض المادة 65 جزاءات على الموردين الذين يرفضون البدل أو رد الأموال.

تشجيع الاستهلاك المستدام

اعتمدت جيبوتي القانون البيئي رقم 51/AN/09/6ème الذي يتضمن عدة أحكام لحماية البيئة. ووفقاً للمادة 5 مثلاً، ستعتمد الدولة معايير للنوعية البيئية ومعايير للمواد الملوثة.

عملاً بالمادة 6، على الدولة أن تضع برامج تثقيفية للمواطنين وتنظم أنشطة لبناء قدرات الأفراد المعنيين (في القطاعين العام أو الخاص) لغرض تشجيع الاستهلاك المستدام.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

لا يتناول أي من أحكام القانون رقم 28/AN/08/6ème L ولا أي تشريعات أخرى المعاملات التي ينجزها المستهلك عبر منصة رقمية.

التوصيات

- اعتماد قانون خاص بحماية المستهلك يغطي مختلف جوانب هذا المجال.
- إنشاء هيئة مستقلة لحماية المستهلك لها صلاحية التحقيق، وإجراء الدراسات، وفرض 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.
- 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/Djibouti