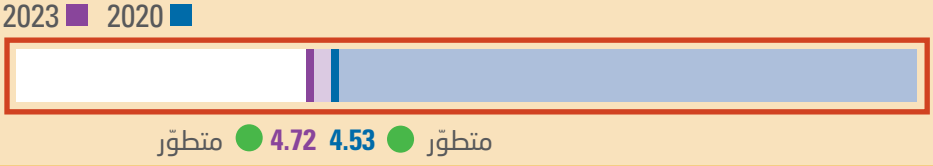
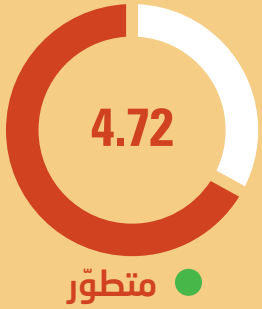
موجز قطري
المملكة الأردنية الهاشمية

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانـون حماية المستـهلك



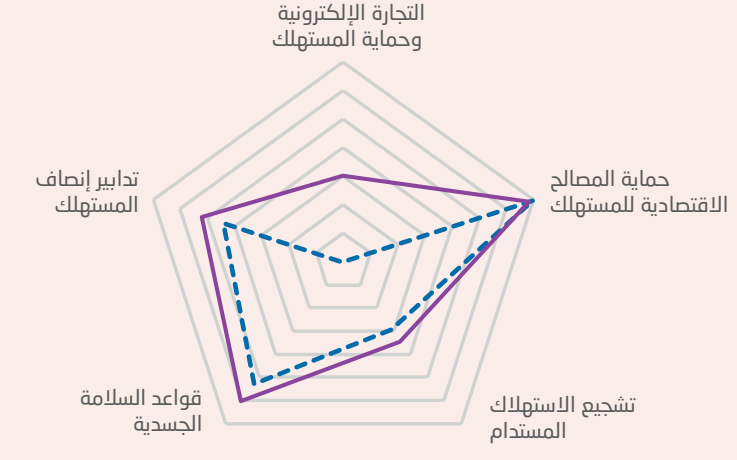


ضعيف جداً ● ضعيف ● ابتدائي ● متوسط ● متطوّر ● قوي ● قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	3.11
تدابير إنصاف المستهلك	4.38	▲ 5.25
قواعد السلامة الجسدية	5.25	▲ 6.13
تشجيع الاستهلاك المستدام	2.92	▲ 3.50
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	7.00	◄ 7.00

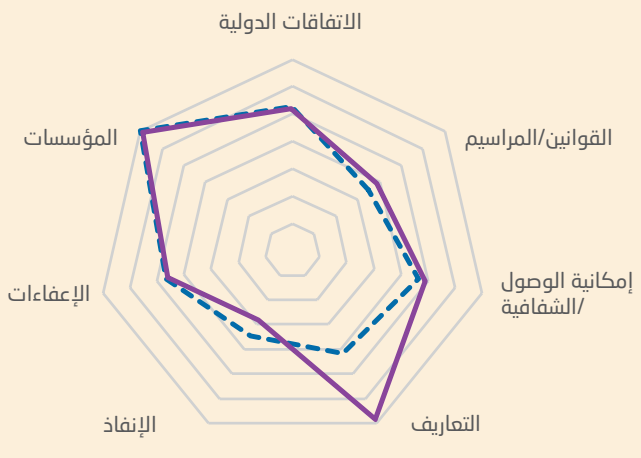
المكونات

2020 ■ 2023 ■



العناصر

2020 ■ 2023 ■



اعتمد الأردن القانون رقم 7 لسنة 2017 بشأن حماية المستهلك، وهو يركّز على وضع المنتج في السوق وتمكين المستهلك من الحصول على الإنصاف، وينشئ نظام عقوبات صارم لمنع الانتهاكات.

قواعد السلامة الجسدية

تعتبر المادة 6(أ) السلعة أو الخدمة معيبة في حال لم تستوف معايير السلامة أو في حال عدم تحقق مستويات الأداء أو الجودة المصرح بها، الخ. وحسب المادة 6(ب)، يعتبر إخلالاً بالالتزامات التعاقدية عدم صحة المعلومات التي تم تزويد المستهلك بها عن المنتج أو إخفاء معلومات جوهرية عنه. ويضمن قانون المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردني رقم 41 لسنة 2008 سلامة المنتجات ولا سيما سلامة وجودة المواد الغذائية وملاءمتها للاستهلاك البشري وفعاليتها، وجودة وسلامة الأدوية والمواد ذات الصلة من خلال إنفاذ أنظمة رقابة تستند إلى أسس علمية ومعايير دولية.

وتنشئ المواد 9 و10 مجلس حماية المستهلك وتعدد مهامه. وتشمل هذه المهام تقديم المشورة والتوصيات في ما يتعلق بسياسات حماية المستهلك وإبداء الرأي بشأن مشاريع القوانين وزيادة الوعي بحقوق المستهلك. ويتمتع المجلس بسلطة مراقبة الامتثال لقانون حماية المستهلك، وتلقي الشكاوى من المستهلكين أو من الجمعيات التي تمثلهم، وإبلاغ السلطات المختصة بأي إجراء يشكل انتهاكاً لأحكام القانون.

وقد أنشئت أيضاً المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردنية.

ولا يسمح القانون بأي إعفاءات. وتتضمن المادة 13 الإعفاء الوحيد إذ تسقط المسؤولية الجزائية عن المزود إذا قام بتسوية المخالفة قبل إحالتها إلى المحكمة المختصة.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تضمن المادتان 3 و8 من القانون حقوق المستهلك ومنها الحق في الحصول على سلع أو خدمات بدون إلحاق أي ضرر بمصالحه، والحصول على المعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة والمزوّد، والحصول على ما يثبت عملية الشراء، الخ.

وتنص المادة 5 على واجبات المزود ومنها تأمين خدمات ما بعد البيع. ووفقاً للمادة 21، يقع باطلاً أي اتفاق أو شرط يلغي أو يقيّد حقوق المستهلك أو يعفي المزوّد من المسؤولية عن أي من التزامته.

وتخول المادة 13 المديرية المختصة بحماية المستهلك سلطة إخطار المزود بالمخالفات من أجل تصويبها. وتُفرض غرامات وتُحال المخالفات إلى المحاكم المختصة في حال لم يقم الطرف المرتكب المخالفة بتصويبها أو إذا كان أثرها جسيماً. وعملاً بالمادة 22، للمحكمة أن تحكم ببطلان الشروط التعسفية الواردة في العقد المبرم بين المزود والمستهلك.

تدابير إنصاف المستهلك

تضمن المادة 7 حق المستهلك في الحصول على إنصاف وتفرض على المزوّد استعادة السلع ورد ثمنها، أو دفع مبلغ من المال يعادل قيمة الضرر، ومعالجة المشكلة بعد الحصول على موافقة خطية من المستهلك. وتجدر الإشارة إلى عدم نص القانون على استثناءات في ما يتعلق بتمكين المستهلك من الحصول على الإنصاف.

وتمكّن المادة (11 ب) المستهلك من تقديم شكاوى إلى الجهات المختصة بشأن الانتهاكات. وعملاً بالمادة 12، يكون لموظفي المديرية صفة الضابطة العدلية. وتمنح المادة 23 القضايا المدنية والجزائية المتعلقة بحماية المستهلك صفة الاستعجال (بما في ذلك تنفيذ الأحكام الصادرة عنها).

وتتيح المادتان 14 و15 إنشاء جمعيات حماية المستهلك وتحدد مهامها، ومنها رعاية مصالح المستهلك، ودراسة أسعار المنتجات، والإبلاغ عن المشاكل والانتهاكات.

تشجيع الاستهلاك المستدام

المادة الوحيدة التي تشمل موضوع الاستهلاك المستدام هي المادة 16(ب-4). فوفقاً لهذه المادة، يهدف اتحاد جمعيات حماية المستهلك إلى الإسهام في ترشيد الاستهلاك.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

يطبَّق قانون حماية المستهلك على المعاملات عبر الإنترنت. وتعتبر الأحكام التي تضمن حق المستهلك (المادة 3)، وتفرض رسوماً على المزودين، وتحدد نظام العقوبات، وتمنع المعلومات المضللة (المادة 8)، نافذة على المعاملات والعمليات التي ينجزها المستهلك عبر الإنترنت.

التوصيات

- تحسين آليات التنسيق بين الهيئة المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والصحة العامة والجمارك والتجارة والبيئة وغيرها.
- 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/Jordan