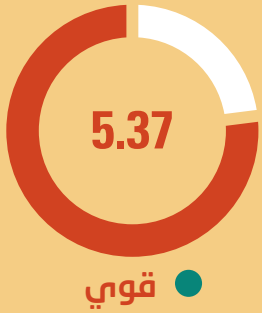
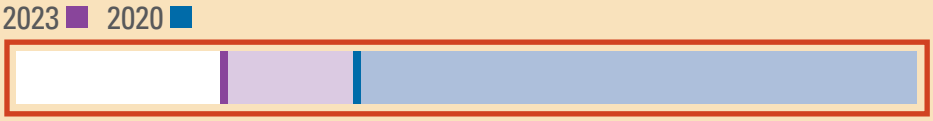
موجز قطري
دولة الكويت

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانون حماية المستهلك

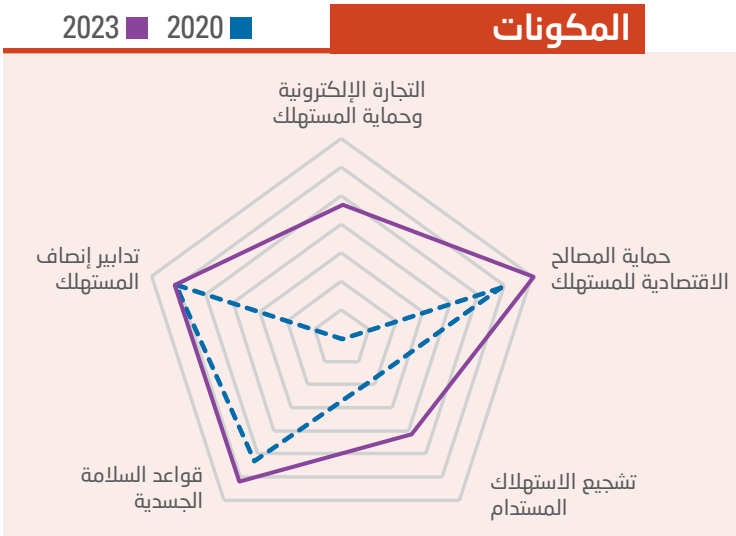




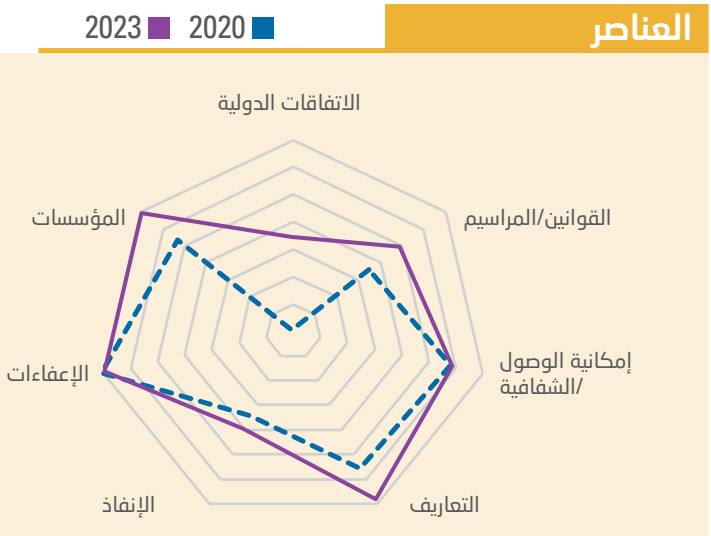
ضعيف جداً ضعيف ابتدائي متوسط متطوّر قوي قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	4.67
تدابير إنصاف المستهلك	6.13	◄ 6.13
قواعد السلامة الجسدية	5.25	▲ 6.13
تشجيع الاستهلاك المستدام	1.75	▲ 4.08
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	5.83	▲ 7.00

المكونات



العناصر



بدأت الكويت باعتماد القوانين واللوائح لضمان مصالح المستهلك في عام 1979. وفي عام 2014، اعتمدت قانون حماية المستهلك رقم 39 لسنة 2014. ثم لائحته التنفيذية رقم 27 لسنة 2015.

قواعد السلامة الجسدية

تحدد المادة 1 من اللائحة التنفيذية شروط الأمن والسلامة المنصوص عليها في القوانين واللوائح ذات الصلة. وتنص المادتان 13 و14 منها على إنشاء أمانة فنية للجنة الوطنية لحماية المستهلك، ويحددان صلاحياتها، بما في ذلك أخذ عينات من المواد الغذائية والمنتجات لتحليلها في المختبر والتأكد من سلامتها، بعد مراعاة كافة المواصفات القياسية لطرق وأساليب أخذ العينات.

ولا يسمح قانون حماية المستهلك بأي إعفاءات من أحكامه. وبموجب المادة 11 منه، يقع باطلاً كل شرط يقع في عقد إذا كان من شأنه إعفاء مزود السلعة أو مقدم الخدمة من أي من التزاماته. ولكن وفقاً للمادة 14، لا تترتب أي مسؤولية قانونية على المزود في حال تلف السلع التي تُصنع بناءً على مواصفات حددها المستهلك.

وصادقت الكويت 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.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تضمن المادة 9 من القانون حقوق المستهلك التي تشمل ضمان صحته وسلامته عند تزويده بأي سلعة أو خدمة، وضمان جودة السلع والخدمات وصلاحية السلع للاستخدام في الغرض الذي أعدت من أجله، والحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات، والتسوية العادلة للمطالبة المشروعة، الخ.

وتحدد المادة 12 من القانون والمادة 41 من لائحته التنفيذية، موجبات المزود التي تشمل وضع بيانات واضحة على السلع (باللغة العربية)، وذكر تاريخ انتهاء الصلاحية، وضمان توفير خدمات ما بعد البيع، وذكر الأسعار بوضوح، وإصدار فاتورة شراء شاملة ودقيقة للمستهلك.

وتنص المادة 6 من القانون على مهام لجنة حماية المستهلك التي تشمل التحقيق في المخالفات والشكاوى. وتسرد المواد من 27 إلى 32 العقوبات (الغرامات والسجن) على المخالفات المرتكبة. وأخيراً، تضمن المادة 12 من اللائحة التنفيذية مبدأ الإجراءات القانونية الواجبة للطعن بقرار اللجنة أمام المحكمة المختصة قانوناً.

تدابير إنصاف المستهلك

تضمن المادة 14 من القانون والمادة 25 من لائحته التنفيذية حق المستهلك في الإنصاف، فتفرضان على المزود استرجاع السلع مع ردّ قيمتها أو إصلاحها من دون مقابل.

وتجيز المادة 6 من القانون والمادة 17 من لائحته التنفيذية للمستهلك التقدم بشكوى إلى اللجنة عن أي مخالفة لأحكام القانون. وبموجب المادة 7 من القانون،

يكون للعاملين في اللجنة الوطنية لحماية المستهلك صفة الضابطة القضائية.

وتحدد المادة 8 من القانون أدوار الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك، مثل رفع شكاوى المستهلكين إلى الجهات المختصة وتوعيتهم بحقوقهم.

تشجيع الاستهلاك المستدام

يتضمن إطار التعاون الاستراتيجي للفترة 2020-2025 في الكويت، والذي تدعمه منظومة الأمم المتحدة، ركائز مرتبطة بأهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالاستهلاك المستدام ورؤية 2035 التي اعتمدتها الكويت. كما يهدف قانون حماية البيئة رقم 42 لسنة 2014 إلى تشجيع الاقتصاد الأخضر وتحقيق التنمية المستدامة من خلال ترشيد استخدام الموارد الطبيعية من أجل الحفاظ عليها. ووفقاً للمادة 7 من قانون حماية البيئة، على الهيئة العامة للبيئة وضع المعايير والسياسات اللازمة لحماية البيئة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بما في ذلك المعايير الصحية والبيئية المناسبة لمعيشة الإنسان والتوسع الصناعي.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

لا يتضمن قانون حماية المستهلك فصلاً محدداً يشمل مجال التجارة الإلكترونية بأكمله، إلا أن عدة مواد من اللائحة التنفيذية (2015) تتناول هذا المجال، ومنها المادة 1(10) التي تشمل بتعريفها للمزود الوسائل الإلكترونية. وبناءً على هذا التعريف، تشمل المادة 9 من القانون بيع أو عرض سلعة للبيع عبر الوسائل الإلكترونية.

وكذلك، تسمح المادة 32 للشركات العاملة عبر الإنترنت بتقديم العروض والخصومات وبربط أسعارها على الإنترنت بأسعار المنصات الرقمية الغربية والعالمية (بناءً على الطلب). وبالنسبة لنظام العقوبات، فإن أحكام المواد من 27 إلى 32 من قانون حماية المستهلك تنطبق أيضاً على أنشطة التجارة الإلكترونية.

التوصيات

- 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.