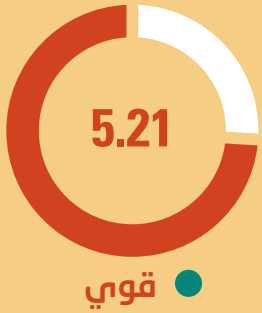
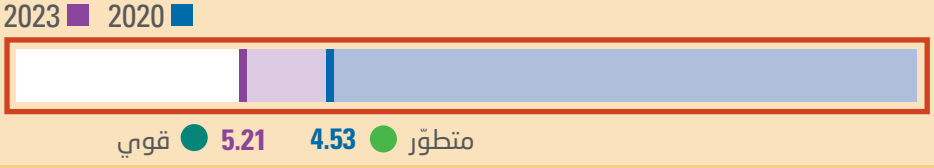
موجز قطري
الجمهورية اللبنانية

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانـون حماية المسـتهلك



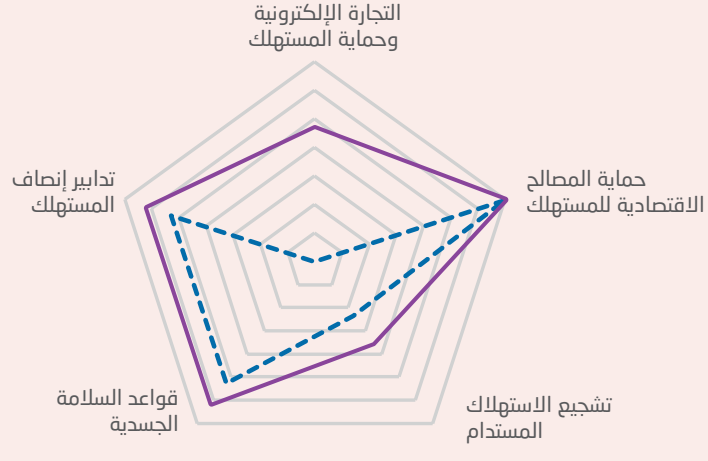


ضعيف جداً ضعيف ابتدائي متوسط متطوّر قوي قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	4.67
تدابير إنصاف المستهلك	5.25	▲ 6.13
قواعد السلامة الجسدية	5.25	▲ 6.13
تشجيع الاستهلاك المستدام	2.33	▲ 3.50
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	7.00	◀ 7.00

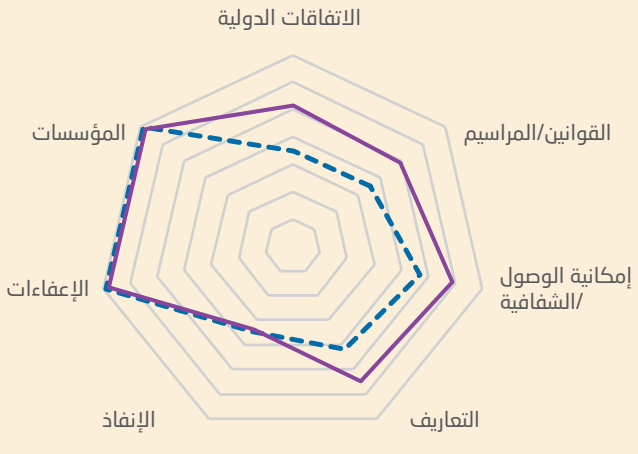
المكونات

2020 2023



العناصر

2020 2023



في عام 2005، اعتمد لبنان قانون حماية المستهلك رقم 659 لسنة 2005 ثم أدخل عليه بعض التعديلات في عام 2014. ووقع لبنان عدة مذكرات تفاهم مع دول عربية وأجنبية لزيادة التعاون في مجال حماية المستهلك. ويعمل البرلمان على صياغة مشروع قانون لتحسين نظام العقوبات.

قواعد السلامة الجسدية

تتناول المواد من 35 إلى 47 من قانون حماية المستهلك السلامة الجسدية للمستهلك. ووفقاً للمادة 36، على المحترف أن يوفر للمستهلك المعلومات الأساسية حول تقدير الأخطار المرتبطة باستعمال السلعة أو الخدمة. وتفرض المادة 37 على كل مصنّع أو محترف أن يبيّن للمستهلك الطريقة الفضلى لاستعمال السلعة أو الخدمة وأن ينبّه على المخاطر التي قد تلحق بالمستهلك في حال جرى استعمالها بشكل مخالف. وتحدد مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية (ليبنور) مواصفات/معايير للسلع يجب أن يأخذها المتخصصون في الاعتبار.

وعملاً بالفصل الحادي عشر من القانون، تنشأ هيئة تُعرف "بالمجلس الوطني لحماية المستهلك" وهي ذات صلاحيات محددة، مثل تحسين جودة السلع والخدمات، ومراقبة الأسعار، وإعداد الوثائق لتوعية المستهلك، وأخذ عينات إلى المختبرات للتحقق من سلامتها. وبناءً على التعديلات التي تم اعتمادها في عام 2014، تنشأ لجنة لحلّ النزاعات تنظر في الخلافات والتجاوزات.

ويوضح الفصل 13 دور موظفي مديرية حماية المستهلك والمصالح الإقليمية في مراقبة تطبيق أحكام هذا القانون. وتجيز المادة 71 للموظفين المختصين في كل من وزارات الزراعة والصحة العامة والداخلية وإدارة الجمارك مراقبة تطبيق أحكام هذا القانون من خلال مراقبة جميع السلع في الأسواق، بدءاً من عمليات استيرادها أو إنتاجها، حتى بيعها للمستهلك.

ولا يتضمن القانون أي إعفاءات، ولكن يرد استثناء وحيد في المادة 27 يعفي المحترف أو المصنّع من الموجبات المذكورة في هذه المادة (لا سيما تأمين القطع والأجزاء) في حال أعلم المستهلك صراحة عدم التزامه بأي منها.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تضمن المادة 3 حقوق المستهلك التي تشمل الحق بالحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للسلعة أو الخدمة، والحق بالاستفادة من معاملة عادلة، والحق بالاستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة،الخ.

وتوضح المواد من 5 إلى 10 والمادتان 28 و29 موجبات المحترف، مثل ضمان تقديم خدمات ما بعد البيع، والإعلان عن الثمن بالليرة اللبنانية ومدة صلاحية السلعة/المواد الغذائية، والمخاطر والمحاذير الناجمة عن استعمال السلعة. وبموجب المادة 18، يجب أن تفسر العقود بين المستهلك والمحترف لما فيه مصلحة المستهلك. وتجيز المادة 45 لوزارة الاقتصاد والتجارة منع استيراد أو تصدير سلعة عند ثبوت معلومات حول خطر على الصحة أو السلامة العامة ناتج عن استعمالها.

وعملاً بالمادة 82، تخضع النزاعات الناشئة التي لا تتجاوز قيمتها 3 ملايين ليرة لبنانية للوساطة بهدف محاولة التوفيق بين أطراف النزاع. أما لجنة حل النزاعات، ، فهي تنظر في النزاعات التي تزيد قيمتها عن 3 ملايين ليرة لبنانية، أو عند فشل الوساطة، بغض النظر عن قيمة النزاع. وفي حال المخالفة، تنص المواد من 105 إلى 120 على العقوبات المطبقة (الغرامات المالية والسجن).

تدابير إنصاف المستهلك

تكفل المادة 32 حق المستهلك في المطالبة بالتعويض عن أضرار قد تكون لحقت به. وتجيز له أن يطلب إلغاء العقد واسترداد الثمن المسدد منه في حال عدم استبدال السلعة أو الخدمة التي يعتريها أي من العيوب المنصوص عليها. ويمكن للمستهلك تقديم شكاوى إلى المديرية، فتُحال إما إلى التحقيق أو إلى الوساطة أو إلى لجنة حلّ النزاعات. ووفقاً للمادة 102، لا يمكن مراجعة القرار الذي يصدر عن لجنة حلّ النزاعات إلا أمام محكمة الاستئناف المدنية.

وتضمن المادة 55 حق المستهلك في العدول عن قراره بشراء سلعة خلال مهلة عشرة أيام باستثناء بعض الحالات، مثلاً إذا استفاد من الخدمة أو استعمل السلعة قبل انقضاء مهلة العشرة أيام.

وتوضح المادتان 67 و70 أدوار ووظائف جمعيات المستهلك، والتي تشمل الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه، وإجراء دراسات عن أسعار المنتجات في السوق، وتمثيل مصالح المستهلك أمام المحاكم.

تشجيع الاستهلاك المستدام

وحدها المادة 61 تتناول الاستهلاك المستدام، فتنص على أدوار المجلس الوطني لحماية المستهلك التي تشمل التوعية بأنماط الاستهلاك المستدام والسلع والخدمات التي تحافظ على البيئة.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

يضمن الفصل العاشر (المواد من 51 إلى 59) حماية المستهلك في عمليات الشراء التي تجري عن بعد. وتلزم المواد من 52 إلى 58 المحترف بتسليم المستهلك مستندات خطية تتضمن كافة المعلومات المطلوبة عن السلعة أو الخدمة المعروضة، وكيفية استعمالها، والمخاطر التي قد تنجم عن هذا الاستعمال، وثمن السلعة أو الخدمة، والعملة المعتمدة، وكافة المبالغ التي قد تضاف إلى الثمن (مثل الرسوم)، والضمانات التي يقدمها المحترف.

والقانون رقم 81 تاريخ 2018/10/10 بشأن المعاملات الإلكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي يتضمن عدة أحكام تضمن حماية خصوصية المستهلك ويشمل مسألة المعلومات المضللة. ويحدد المرسوم رقم 3380 تاريخ 2016/5/5 المبادئ العامة التي ترعى الإعلانات التي تتناول السلع والخدمات.

التوصيات

- تحسين آليات التنسيق بين الهيئة المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والصحة العامة والجمارك والتجارة والبيئة وغيرها.
- إعادة تفعيل لجنة حلّ النزاعات لممارسة سلطاتها وصلاحياتها.
- وضع المزيد من السياسات والأحكام القانونية التي تعالج الاستهلاك المستدام، بما في ذلك الأنشطة الاستهلاكية، والرسوم المفروضة على الشركات المصنعة، ونظام عقوبات محدد.

- إنشاء محكمة استئناف خاصة بالنزاعات المتعلقة بحماية المستهلك.
- تحسين إنفاذ نظام العقوبات لضمان الردع.
- 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/Lebanon