



الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانون حماية المستهلك

2023 ■ 2020 ■



متوسط ● 3.91 3.71 ● متوسط

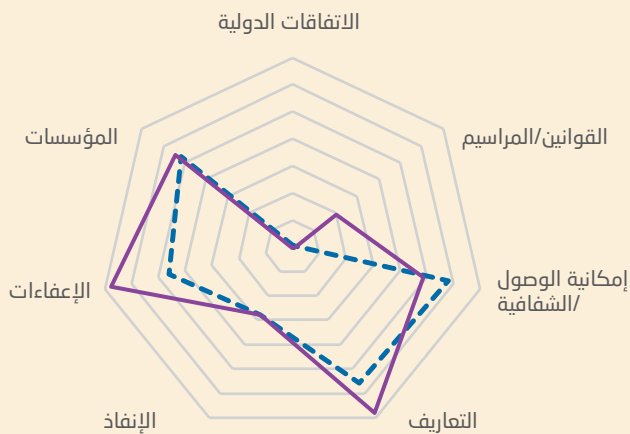


● قوي جداً ● قوي ● متطور ● متوسط ● ابتدائي ● ضعيف ● ضعيف جداً

المكونات	2023	2020
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	0.00 ●	—
تدابير إنصاف المستهلك	6.13 ●	6.13 ●
قواعد السلامة الجسدية	5.25 ●	5.25 ●
تشجيع الاستهلاك المستدام	3.50 ●	0.00 ●
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	5.83 ●	5.83 ●

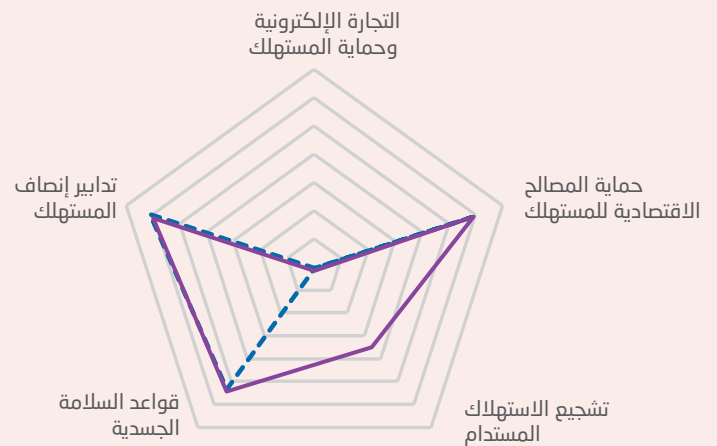
2023 ■ 2020 ■

العناصر



2023 ■ 2020 ■

المكونات



في عام 2005، اعتمدت دولة فلسطين قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005، ثم أدخلت عليه بعض التعديلات بموجب القانون رقم 27 لسنة 2018. ويتناول القانون الأصلي جوانب مختلفة في هذا المجال، مثل حماية حقوق المستهلك، وضمان سلامة المنتجات، وإنشاء مجلس حماية المستهلك، أما التعديلات فركزت بشكل أساسي على نظام العقوبات.

قواعد السلامة الجسدية



هذا الهدف، التي تشمل المشاركة في التنسيق بين جميع الجهات المعنية بحماية المستهلك، والمشاركة في وضع سياسات تأمين سلامة المنتجات، وتوعية المستهلك، والحرص على امتثال المنتجات للمعايير والأنظمة. وتجيز المادة 14 للمجلس، عند توفر ما يثبت خطورة منتج معين، أن يطلب من وزير الاقتصاد الوطني وقف تداول المنتج أو اتخاذ أي قرار مناسب آخر. وأخيراً، يجوز للمجلس مراجعة مدى معقولية وعدالة الشروط والأحكام الواردة في العقود.

ولا يتضمن القانون الأصلي ولا المعدل أي إعفاءات.

تحدد المادة 2 أهداف القانون وتضمن عدم تعرض المستهلك لأي مخاطر صحية أو غبن أو خسارة اقتصادية. وتعزّف المادة 1 العيب في أي منتج أو خدمة على أنه خطأ أو نقص من حيث الجودة والكمية والكفاءة، أو عدم مطابقتها للمعايير والمقاييس المنصوص عليها في القوانين والأنظمة السارية المفعول.

وتنص المادتان 4 و5 على إنشاء المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك وتحدد مهامه. فبموجب المادة 5، يهدف المجلس إلى تقييم ورصد الامتثال لقواعد السلامة الجسدية وغيرها. وتعدد المادة نفسها وسائل تحقيق

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك



سعرها، وتقديم ضمانات تخص أي عيوب خفية تنقص من قيمة هذه المنتجات. ويحظر على الموردين استخدام شهادات الجودة بقصد الغش، أو الامتناع عن بيع أي منتج للمستهلك من دون سبب وجيه، أو إخفاء أي منتجات من دون سبب مشروع، الخ.

وأخيراً، إذا تبين للمزود أن السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول تتضمن عيباً أو أكثر من شأنه أن يضر بسلامة المستهلك أو صحته، تلزمه المادة 11(1) بإبلاغ الجهات المختصة وإعلام الجمهور بواسطة وسائل الإعلام عن هذه العيوب وتحذيره من المخاطر التي قد تنتج عنها.

تضمن المادة 3 من القانون رقم 21 لسنة 2005 حقوق المستهلك، وهي تشمل: الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للمنتج أو الخدمة، واستبدال المنتجات أو استرجاع ثمنها في حال عدم مطابقتها المواصفات، والحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها، والحصول على فاتورة من المزود وعلى معاملة عادلة من دون تمييز، وعدم تضليله من خلال الإعلانات (كما ورد في المادة 15)، والتعويض بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي تكون قد لحقت به، وما إلى ذلك.

أما المواد 16 إلى 22، فتورد واجبات المزود التي تنطوي على تحديد المدة التي سوف تتوافر خلالها المنتجات، وتحديد

تدابير إنصاف المستهلك



وردّ ثمنه، ودفع مبلغ مالي يعادل الأضرار، ومعالجة العيب بعد الحصول على موافقة المستهلك الخطية. ولا إعفاءات

تكفل المواد 3(8) و5 و19 من القانون رقم 21 لسنة 2005 تدابير إنصاف المستهلك. فتلزم المزود بقبول إرجاع المنتج

وأخيراً، تفرض أحكام المادة 2 من القانون رقم 27 لسنة 2018 (المعدل لنظام العقوبات في القانون رقم 21 لسنة 2005) عقوبات وغرامات مصنفة في حال وقوع مخالفات.

في ما يتعلق بتمكين المستهلك من الحصول على التعويض. كما يجوز للمجلس أن يشارك في المنظمات والنقابات المماثلة في أهدافها وغاياتها، وذلك وفقاً للمادة (7)5.

تشجيع الاستهلاك المستدام



العيش في بيئة نظيفة وسليمة وحصوله على منتجات وخدمات مطابقة للتعليمات الفنية الملزمة (تصدر قريباً). وأخيراً، تدعو المادة (4)5 إلى اعتماد برامج تثقيفية لتوعية المستهلك وإرشاده وحثه على اتباع أنماط استهلاك فعالة واعتماد منتجات وخدمات تحافظ على البيئة.

تتناول عدة مواد في القانون مواضيع ذات منحى بيئي. فوفقاً للمادة 4، يجب أن يضم مجلس حماية المستهلك عضواً يمثل سلطة جودة البيئة. كما تدعو المادة (5)11 إلى التخلص من المنتجات التي تنطوي على عيب بطريقة غير مضرّة بالبيئة. وتضمن المادة 3 حق المستهلك في

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك



لا يتناول أي من أحكام القانون التجارة الإلكترونية.

التوصيات

- ◀▶ توسيع نطاق ولاية الهيئة المعنية بحماية المستهلك، خاصة من حيث مراقبة الأسواق وإجراء الدراسات وفرض العقوبات.
- ◀▶ 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