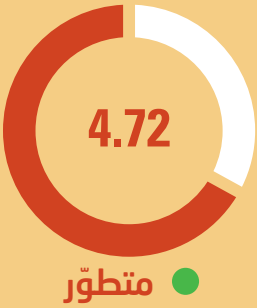
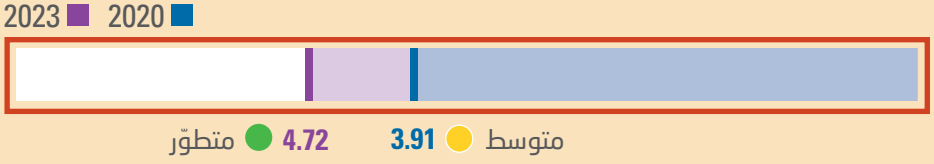
موجز قطري
**دولة قطر**

# الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

## قانون حماية المستهلك



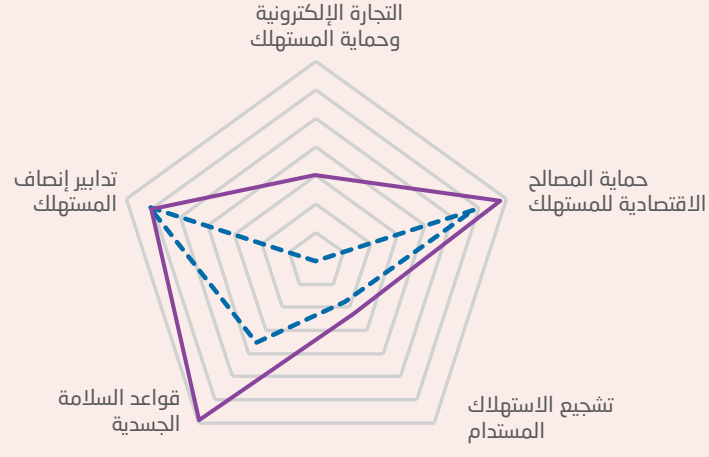




ضعيف جداً ضعيف ابتدائي متوسط متطوّر قوي قوي جداً

| المكونات | 2020 | 2023 |
|---|---|---|
| التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك | — | 3.11 |
| تدابير إنصاف المستهلك | 6.13 | ◄ 6.13 |
| قواعد السلامة الجسدية | 3.50 | ▲ 7.00 |
| تشجيع الاستهلاك المستدام | 1.75 | ▲ 2.33 |
| حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك | 5.83 | ▲ 7.00 |

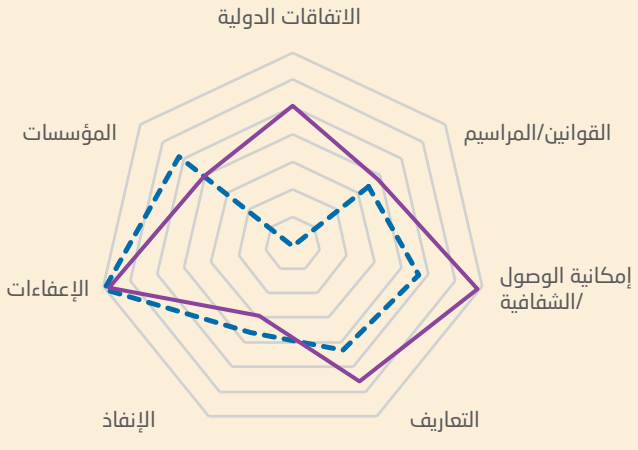
### المكونات

2020 2023




### العناصر

2020 2023



اعتمدت قطر القانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك. ويغطي القانون جوانب مختلفة لحماية المستهلك، بما فيها الظروف الغذائية في السوق، وحقوق المستهلك، والتزامات الموردين، وينص على نظام عقوبات للانتهاكات.

## قواعد السلامة الجسدية

تضمن المادة 2(1) من القانون حق المستهلك في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات. وتعرّف المادة 1 الإدارة المختصة بأنها الوحدة الخاصة في وزارة الاقتصاد والتجارة. غير أن القانون لا يوضح مهام تلك الوحدة وصلاحياتها الكاملة.

وصادقت قطر 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. وتنسق قطر مع سائر دول مجلس التعاون الخليجي بإشراف الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، ممثلة بهيئة التقييس الخليجية.

وتعفي المادة 18 المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات الواردة في الإعلان الذَي قدمه المزوّد فنية يتعذر عليه التحقق من دقتها، وكان المزود قد امده بها.

## حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تضمن المادتان 2 و3 حقوق المستهلك التي تشمل: الحق في الحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة، والحق في الاختيار الحر للسلع والخدمات، والحق في المشاركة في جمعيات تحمي مصالح المستهلك، والحق في اقتضاء تعويض عادل عن الأضرار المتكبدة بسبب استخدام السلع أو تلقي الخدمات.

كما أن المواد من 5 إلى 17 من قانون حماية المستهلك تعدد التزامات المزود، مثل تدوين معلومات دقيقة عن سعر المنتجات ومواصفاتها على السلع وتقديم ضمانات على البضائع التالفة. وتحظر المادة 10 على المزود إخفاء أي سلعة، أو الامتناع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق، أو فرض شراء كميات معينة.

## تدابير إنصاف المستهلك

إذا تبين عيب في السلعة المباعة أو كانت غير مطابقة للمواصفات، تلزم المادة 5 المزود بإرجاعها مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاح العيب مجاناً.

وتكفل المادة 2 الحق في اللجوء إلى القضاء، فيمكن للمستهلكين تقديم شكاوى بشأن الانتهاكات. غير أن إجراءات التحقيق غير محددة. ويسرد الفصل 4 من القانون نظام عقوبات (بما في ذلك الغرامات والسجن). وتجيز المادة 22 لوزير الاقتصاد والتجارة أو من يفوضه التصالح في أي من المخالفات المنصوص عليها في هذا القانون قبل تحريك الدعوى الجنائية وأثناء النظر فيها أو قبل الفصل فيها بحكم نهائي بناءً على شروط محددة تخص مبلغ الغرامة.

وتسمح المادة 2(6) بإنشاء الجمعيات والمنظمات والمؤسسات الخاصة المعنية بحماية مصالح المستهلك.

## تشجيع الاستهلاك المستدام

لا تتناول أي من أحكام قانون حماية المستهلك الاستهلاك المستدام، بل اعتمدت قطر استراتيجيات لتعزيز ثقافة ترشيد الاستهلاك والاستهلاك المسؤول. كما تتجه بحزم نحو الحلول الصديقة للبيئة، مثل تنويع مصادر الطاقة، والاستثمار في الطاقة الشمسية، والتوجه نحو نظام النقل العام الكهربائي، والتحول إلى المباني الخضراء، والتوسع في الحلول الطبيعية[1].

ويهدف القانون رقم 30 لسنة 2002 بشأن حماية البيئة إلى الحفاظ على جودة البيئة والتوازن الطبيعي، وتجنب الأضرار والآثار السلبية الناتجة عن خطط وبرامج البناء أو التنمية الصناعية أو الزراعية أو الاقتصادية، ونشر الوعي البيئي، والتنمية المستدامة للموارد الطبيعية، وحماية المجتمع والصحة العامة.

## التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

اعتمدت قطر القانون رقم 16 لسنة 2010 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية. وتعرّف المادة 1 من هذا القانون المعاملة الإلكترونية بأنها أي تعامل أو تعاقد أو اتفاق يُبرم أو يُنفَذ، بشكل كلي أو جزئي، بواسطة اتصالات إلكترونية. كما يشمل الفصل 8 التجارة الإلكترونية في سياق حماية المستهلك. ووفقاً للمادة 53، على أي اتصال إلكتروني أن يحدد بوضوح الشخص الذي يجري الاتصال التجاري بالنيابة عنه وطبيعة العروض عبر الإنترنت. ويتخذ المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التدابير اللازمة ضد المخالفين، وذلك بموجب المادة 60(4).

وتلزم المادة 55 مقدمي الخدمات، قبل طلب إبرام عقد ذي طبيعة إلكترونية، بتزويد المستهلك بشكل واضح وشامل بشروط وأحكام العقد (بما في ذلك السعر الدقيق) وبوصف خصائص المنتج. ووفقاً للمادة 57، يحق للمستهلك، في حالة إبرام العقود عن طريق الاتصالات الإلكترونية، فسخ العقد أو إنهائه في غضون 3 أيام من تاريخ إبرام العقد طالما لم ينفذ مقدم الخدمة العقد تنفيذاً كاملاً. وأخيراً، تحمي المادة 59 خصوصية بيانات المستهلك وتضمنها.

## التوصيات

- إنشاء هيئة مستقلة لحماية المستهلك لها صلاحية التحقيق، وإجراء الدراسات، وفرض العقوبات.
- توضيح دور المحكمة القضائية في التحقيق وإصدار القرارات.
- 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.
- زيادة التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.

[1] قطر - أهداف التنمية المستدامة