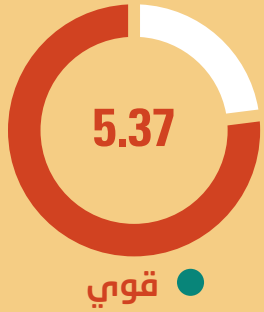
الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

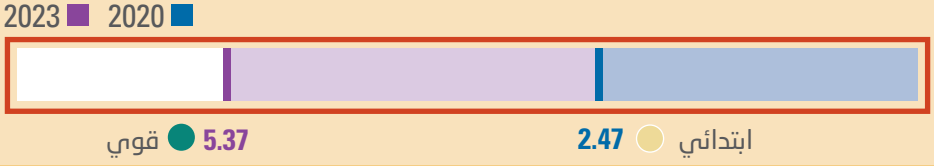
ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

موجز قطري
الجمهورية التونسية

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانـون حماية المسـتهلك



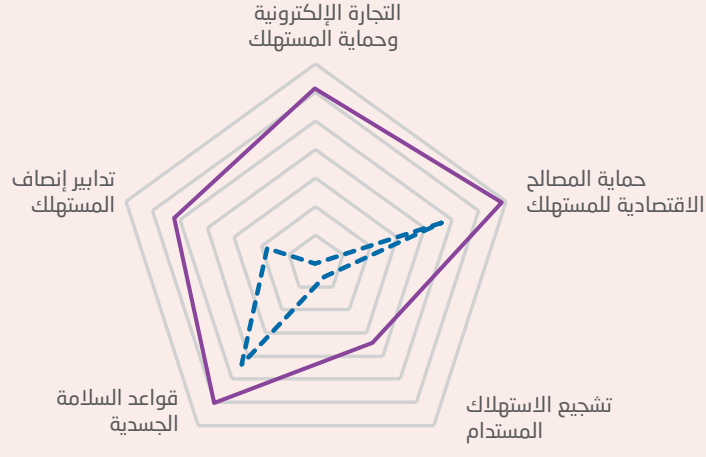


ضعيف جداً ضعيف ابتدائي متوسط متطوّر قوي قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	6.22
تدابير إنصاف المستهلك	1.75	▲ 5.25
قواعد السلامة الجسدية	4.38	▲ 6.13
تشجيع الاستهلاك المستدام	0.58	▲ 3.50
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	4.67	▲ 7.00

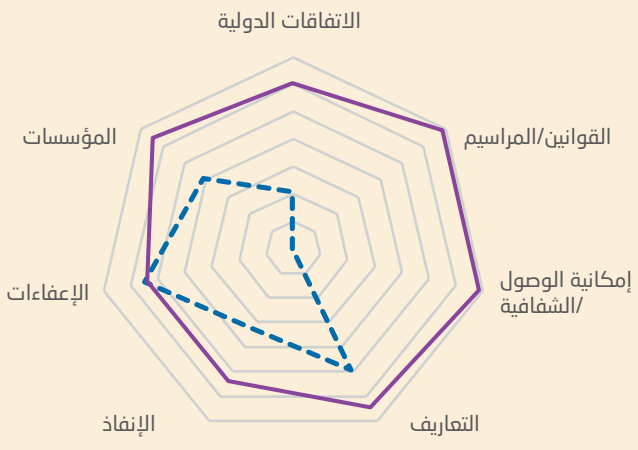
المكونات

2020 2023



العناصر

2020 2023



اعتمدت تونس القانون عدد 117 لسنة 1992 المتعلق بحماية المستهلك، كما اعتمدت القانون عدد 25 لسنة 2019 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية وأغذية الحيوانات.

قواعد السلامة الجسدية

ينص الفصل 3 من قانون حماية المستهلك على ضمان عدم إلحاق المنتوجات أي ضرر بالمصالح المادية للأشخاص أو بصحتهم عند الاستعمال العادي. وعملاً بالفصل 4، يجب أن تكون المنتوجات مطابقة للخصوصيات القانونية والترتيبية المتعلقة بها. ووفقاً للفصل 15، يُنشأ مجلس وطني لحماية المستهلك يكلف بإبداء الرأي وتقديم اقتراحات من شأنها ضمان سلامة المنتوجات، وضمان إعلام المستهلك وترشيده، وتحسين الجودة. ويمكن للمجلس أيضاً النظر في الاتفاقيات المنظمة للعلاقة بين مسدي الخدمات والمستهلك.

وفي عام 2022، استُحدثت الوكالة الوطنية لسلامة المنتجات الصناعية ومراقبة السوق بموجب المرسوم عدد 17 لسنة 2022. ووفقاً للفصل 3 من المرسوم، تشمل مهام الوكالة المساهمة في تنفيذ سياسة الدولة في مجال حماية المستهلك وسلامة المنتجات الصناعية، والمساهمة في وضع استراتيجيات وبرامج مراقبة السوق، واقتراح مشاريع النصوص التشريعية والترتيبية في مجال سلامة المنتجات الصناعية ومراقبة السوق، وإعلام العموم حول المنتجات الصناعية التي تشكل مخاطر جسيمة على الصحة والسلامة.

ولا تتضمن أحكام القانون أي استثناءات. وعملاً بالفصل 10، يتحمل المزود النهائي المسؤولية الكاملة عن صحة المستهلك وسلامته إلا إذا أثبت عدم مسؤوليته.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

يحدد العنوان الأول من القانون حقوق المستهلك وهي تشمل الحق في الحصول على المنتوجات مع عدم إلحاق ضرر بمصالح المستهلك، والحق في الحصول على معلومات دقيقة عن الأسعار والمواصفات، والحق في الحصول على منتوجات حاصلة على ترخيص رسمي،الخ.

ويتطلب الفصل 16 من المزود إعلام المستهلك بالخاصيات والتركيبة وطريقة الاستعمال ومدة الاستعمال المتوقعة والتاريخ الأقصى للاستعمال.

ويكلف الفصلان 21 و25 أعوان الضابطة العدلية ومتفقدي المراقبة الاقتصادية بمعاينة المخالفات وإرسال المحاضر إلى وكيل الجمهورية المختص. وفي حالة بعض المنتجات التي تشكل خطراً، يمكن للوزير المكلف بالاقتصاد توقيف توريد منتوج أو تصديره (الفصل 8).

تدابير إنصاف المستهلك

تضمن المادتان 17 و 18 حق المستهلك في تعويض المنتوج أو إرجاع ثمنه. وعلى المزود أن يعترف للمستهلك بحقه في الضمان. ويكون لاغياً كل اتفاق أو عقد يتعلق بعدم الضمان. وإذا كانت المنتوجات لا تتوافق مع الأنظمة المطبقة، على المزود تعويض المنتوج أو تصليحه أو إرجاع ثمنه.

ويشمل الباب الثاني من العنوان 4 العقوبات الجزائية، التي تُصنف وفق المخالفات (الغرامات والسجن).

ويمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تعمل بشكل قانوني في تونس، شرط الامتثال للمرسوم عدد 88 لسنة 2011 المتعلق بتنظيم الجمعيات.

تشجيع الاستهلاك المستدام

وفقاً للمادة 47 من الدستور التونسي لسنة 2022 وكذلك القانون عدد 41 لسنة 1996، تضمن الدولة الحق في بيئة سليمة ومتوازنة، وتساهم في سلامة المناخ. وعلى الدولة أيضاً توفير الوسائل الكفيلة بالقضاء على التلوث البيئي. وسنّ صانعو السياسات في تونس العديد من التشريعات المتعلقة بالطاقة المتجددة، مثل القانون عدد 12 لسنة 2015. وتُمنح حوافز لاستخدام مصادر الطاقة المتجددة.

لكن قانون حماية المستهلك لا يتناول الاستهلاك المستدام. لذلك، اعتمدت تونس خطة عمل وطنية للاستهلاك والإنتاج المستدامين تركز على قطاعي السياحة والأغذية الزراعية[1].

وأخيراً، صادقت تونس على العديد من الاتفاقيات الدولية مثل روتردام، وستوكهولم، واتفاق باريس، وبروتوكول مونتريال.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

أصدرت تونس القانون عدد 83 لسنة 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية. ووفقاً للفصل 25 منه، على البائع أن يوفر للمستهلك بطريقة واضحة ومفهومة، قبل إبرام العقد، المعلومات التالية: هوية وعنوان البائع أو مسدي الخدمة، وطبيعة المنتوج وخاصياته وسعره، وشروط الضمانات التجارية وخدمات ما بعد البيع، وإمكانية العدول عن الشراء وأجله، وطرق إبدال المنتوج أو إعادته واسترجاع المبلغ المدفوع .

ويسمح الفصل 30 للمستهلك بالعدول عن الشراء في أجل 10 أيام عمل مع مراعاة مقتضيات محددة. والقانون عدد 63 لسنة 2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية يحمي خصوصية بيانات المستهلك. والأحكام المتعلقة بإنصاف المستهلك في قانون حماية المستهلك تنطبق على معاملات التجارة الإلكترونية.

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.

[1] خطة العمل الوطنية للاستهلاك والإنتاج المستدامين.

2301662A

www.unescwa.org

E/ESCWA/CL6.GCP/2023/ABLF/1/Series.2/CP/Tunisia