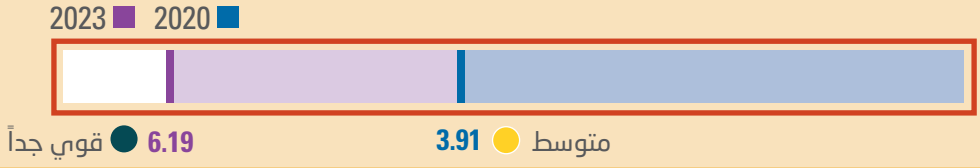
الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

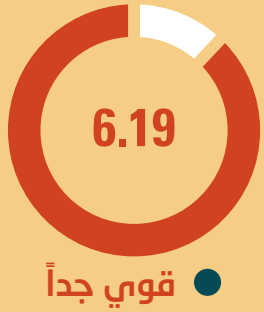
ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

موجز قطري
الإمارات العربية المتحدة

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانون حماية المستهلك



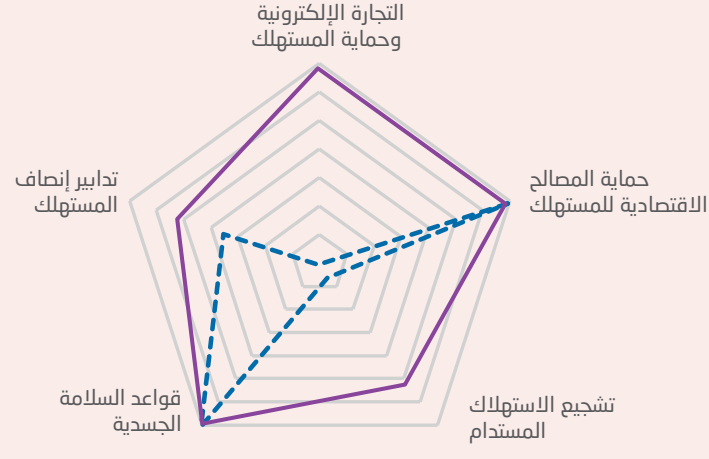


ضعيف جداً ضعيف ابتدائي متوسط متطوّر قوي قوي جداً

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

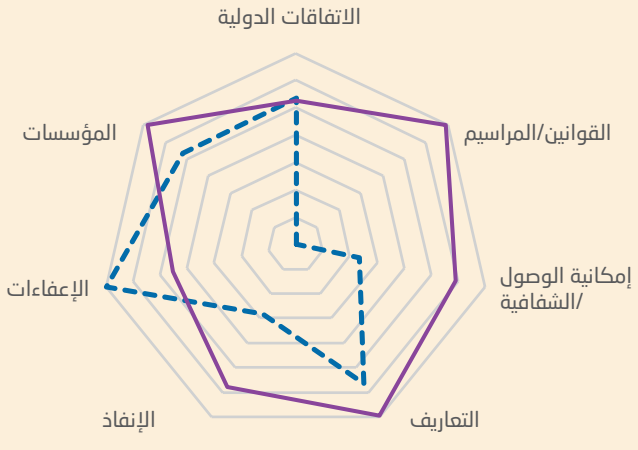
المكونات

2020 2023



العناصر

2020 2023



اعتمدت الإمارات العربية المتحدة القانون الجديد رقم 15 لسنة 2020 بشأن حماية المستهلك في تشرين الثاني/نوفمبر 2020. ويعزز هذا القانون نظام حماية المستهلك من خلال فرض عقوبات أشدّ، وتأمين البيانات الخاصة، وتغطية أنشطة التجارة الإلكترونية.

قواعد السلامة الجسدية

للمستهلك الحق بموجب المادة 24(1) في طلب التعويض إذا تكبّد أضراراً شخصية أو مادية بسبب استخدام السلعة أو الخدمة. وتنص المادة 5 على تشكيل اللجنة العليا لحماية المستهلك، ومن مهامها: دراسة تقارير حماية المستهلك واتخاذ القرارات المناسبة، ووضع السياسات والاستراتيجيات، ودراسة التوصيات المتعلقة بحماية المستهلك، والتعاون مع الجهات ذات الصلة في ما يتعلق بحماية المستهلك.

وتفرض المادة 7 على المورد عند عرض السلعة للبيع أن يضع معلومات توضيحية على غلافها أو في مكان عرضها بشكل واضح ومقروء، وأن يبين كيفية استخدامها، وذلك وفقاً للتشريعات المتعلقة بالمواصفات والمقاييس المعمول بها. كما يلتزم المورد، إذا كان استخدام السلعة ينطوي على مخاطر، بالتحذير بوضوح من ذلك.

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

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تضمن المادة 4 حقوق المستهلك ومن ضمنها الحق في الحق في حماية خصوصية بيانات المستهلك وأمنها. ويشمل الفصل 4 (المواد من 22 إلى 27) جوانب حماية حقوق المستهلك، مثل دور وزارة الاقتصاد، وإمكانية الاستعانة بالخبراء، والحق في طلب التعويض. وفي ظل هذا النظام الجديد، للوزارة دور في رصد الزيادة في الأسعار ومراقبتها. وعند ثبوت صحة شكاوى المستهلكين، يتعين على الوزارة اتخاذ التدابير المناسبة من خلال معالجة هذه الشكاوى أو إحالتها إلى السلطات المختصة.

ويسري القانون الجديد على جميع السلع والخدمات داخل الدولة، بما في ذلك المناطق الحرة، والعمليات المتعلقة بها التي يقوم بها المزود أو المعلن أو الوكيل التجاري، بما في ذلك العمليات والأنشطة من خلال التجارة الإلكترونية.

تدابير إنصاف المستهلك

تفرض المادة 29 عقوبات تشمل غرامات أكثر صرامةً و/أو السجن. كما أن المادة 10 تشترط على المزود صيانة السلعة واستبدالها أو ردّ قيمتها النقدية.

وتسمح المادة 22(5) لجمعيات حماية المستهلك المحلية بالمبادرة في رفع شكوى بشأن انتهاكات حماية المستهلك أو تقديمها إلى الوزارة. كما يضمن القانون حق المستهلك في

تقديم شكوى لسداد التكاليف التي تكبدها في حالة تلف السلع. وأخيراً، يُستثنى من سداد التعويض الأضرار الناجمة عن سوء الاستخدام، أو الاستخدام بشكل يخالف طريقة الاستعمال، وذلك عملاً بالمادة 24(2).

تشجيع الاستهلاك المستدام

أصدرت وزارة الاقتصاد الإماراتية تعميماً بعنوان سياسة الاقتصاد: «يقدم مساهمة كبيرة في تحقيق الهدف 12 [من أهداف التنمية المستدامة] الذي يهدف إلى تعزيز الصحة البيئية، ودعم القطاع الخاص في اعتماد أساليب الإنتاج النظيف، وتخفيف وطأة الضغط على البيئة، وتحقيق رؤية الإمارات العربية المتحدة لتكون رائدة عالمياً في التنمية الخضراء (...)».

وتتضمن المادة 2(3) من قانون حماية المستهلك أحد أهداف القانون المتمثّل في تشجيع أنماط الاستهلاك السليم. وقد أنشئت عدة دوائر إدارية تحقيقاً لهذه الغاية. كما تبنى البلد عدة مبادرات لتعزيز الاستهلاك المستدام. فقامت وزارة الطاقة مثلاً بتحرير أسعار الوقود لدعم الاقتصاد الوطني، وخفض استهلاك الوقود، وحماية البيئة، والحفاظ على الموارد الوطنية.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

تؤكد المادة 3 من القانون الذي سُنَّ حديثاً أن أحكام القانون المذكور تنطبق على أنشطة التجارة الإلكترونية.

ووفقاً للمادة 4(5)، على المزودين حماية خصوصية معلومات وبيانات المستهلك، وعدم تعميمها أو الكشف عنها لأغراض التجارة و/أو التسويق.

وتُلزم المادة 25 مقدمي الخدمات/المزودين الذين يعملون في مجال التجارة الإلكترونية بإبلاغ المستهلكين والحكومة بأسمائهم ووضعهم القانوني وجهات ترخيصهم، فضلاً عن معلومات وافية عن السلعة أو الخدمة التي يقدمونها.

التوصيات

- زيادة التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.
- تعريف المنتجات غير الآمنة التي يتم شراؤها عبر الإنترنت تعريفاً واضحاً.
- تحسين آليات التنسيق بين الهيئة المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والصحة العامة والجمارك والتجارة والبيئة وغيرها.