



# الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

## قانون حماية المستهلك

2023 ■ 2020 ■



متوسط 3.29 3.09 متوسط

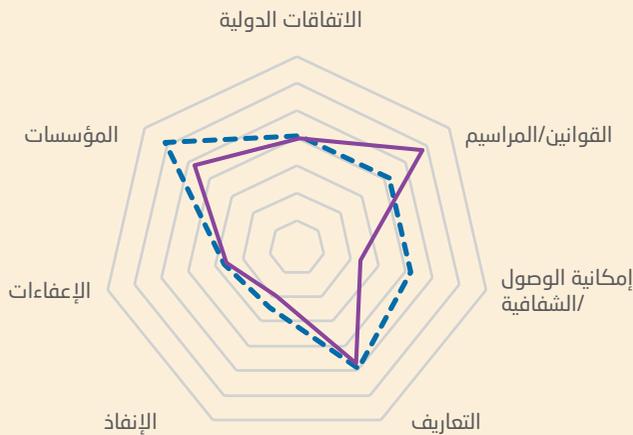


● قوي جداً ● قوي ● متطور ● متوسط ● ابتدائي ● ضعيف ● ضعيف جداً

المكونات	2023	2020
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	0.58 ●	—
تدابير إنصاف المستهلك	1.75 ●	1.75 ●
قواعد السلامة الجسدية	4.38 ●	4.38 ●
تشجيع الاستهلاك المستدام	0.58 ●	2.33 ●
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	5.83 ●	5.83 ●

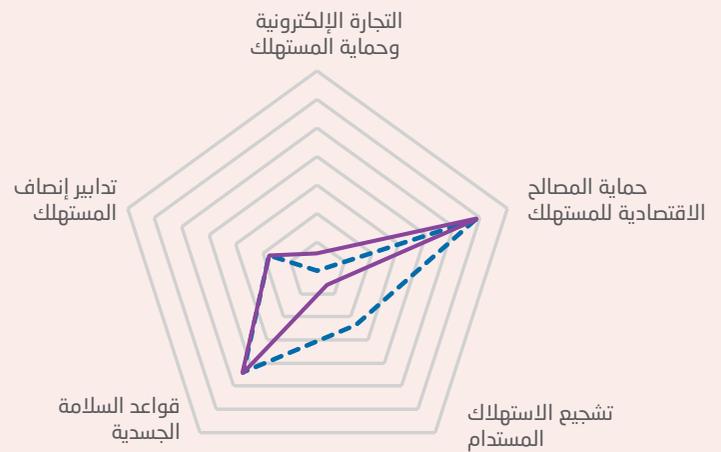
2023 ■ 2020 ■

### العناصر



2023 ■ 2020 ■

### المكونات



اعتمد اليمن في عام 2008، قانون حماية المستهلك رقم 46 لسنة 2008. ويوضح القانون حقوق المستهلك وواجبات المزود ويضمن حق المستهلك بالإنصاف، ويضع نظام عقوبات للردع.

## قواعد السلامة الجسدية



على تنفيذ السياسات العامة لحماية المستهلك، وتنفيذ الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك، والتنسيق مع الهيئات والمنظمات الإدارية الأخرى، وتلقي الشكاوى من المستهلك، الخ.

ولا يتضمّن نظام الحماية في اليمن أي إعفاء من أحكام قانون حماية المستهلك.

وفقاً للمادة 3(2) من قانون حماية المستهلك، يتمثل أحد أهداف القانون في ضمان صحة المستهلك وسلامة السلع والخدمات وجودتها.

وتشكّل بموجب الفصل السادس من القانون لجنة تسمى اللجنة العليا لحماية المستهلك. وتنص المادة 30 من القانون على مهام الإدارة المختصة، التي تشمل الإشراف

## حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك



وتحوّل المادة 30(5) للجنة صلاحية تلقي الشكاوى المتعلقة بالمخالفات من أجل تسويتها أو إحالتها إلى الجهات المختصة. ومن أجل ضمان المزيد من الحماية، تنص المادة 32 من القانون على أن موظفي الإدارة العامة المعنية بشؤون حماية المستهلك يتمتعون بصفة الضبطية القضائية ولهم في سبيل ذلك التفتيش وأخذ العينات وإحالة المخالفات إلى النيابة العامة. وأخيراً، تفرض المواد من 34 إلى 36 العقوبات والغرامات على المخالفات.

تضمن المادة 5 الحقوق التالية للمستهلك على سبيل المثال لا الحصر: الحفاظ على صحة المستهلك وسلامته، والحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة والوافية، والاستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المزود، والتعويض الكامل عن الأضرار الناتجة عن استهلاك المنتجات.

وتسرد المواد من 6 إلى 21 واجبات المزود، مثل وضع السعر على السلعة بشكل ظاهر وواضح، ومنح فواتير لعملية الشراء، وتقديم المعلومات الكافية للمستهلك عن حالة المنتج.

## تدابير إنصاف المستهلك



ووفقاً للمادة 30(5)، يمكن للمستهلك تقديم الشكاوى المتعلقة بالمخالفات إلى الإدارة المختصة.

وتنص المادة 22 على إنشاء جمعية أو أكثر يكون من ضمن اختصاصاتها الدفاع عن المستهلك وحمايته، وتلقي الشكاوى من المستهلك ومتابعتها، وإجراء الدراسات المتعلقة بأسعار المنتجات في السوق، إلخ.

تنص المادة 14 على أنه يجب على المزودين ضمان جودة المنتج/الخدمة بالإضافة إلى العيوب الخفية، وضمان خدمات ما بعد البيع (الصيانة، وقطع الغيار، وما إلى ذلك)، وردّ قيمة السلعة أو استبدالها إذا تبين عيب فيها.

## تشجيع الاستهلاك المستدام



لا يتناول القانون الاستهلاك المستدام بشكل مباشر. وما من خطط أو استراتيجيات موضوعة لحماية المستهلك.



المنتجات عبر الإنترنت، ويتم تطبيق نظام العقوبات نفسه في حال الانتهاك والمخالفة.

تنطبق المادة 4(أ) على المعاملات التي تتم على المنصات الرقمية. لذلك على المزودين الواجب نفسها عند بيع

## التوصيات

- ◀▶ توضيح دور المحكمة القضائية في التحقيق وإصدار القرارات.
- ◀▶ إنشاء آليات تنسيق 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.
- ◀▶ التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.



2301662A