

2023



المجموعة الثانية: قانون حماية المستهلك الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية



ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان





ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



الأمم المتحدة

الاتصال
ESCWA

رؤيتنا

طاقاتٌ وابتكار، ومنطقتنا استقرارٌ وعدلٌ وازدهار

رسالتنا

بشَقْفٍ وعَزْمٍ وعَمَلٍ: نبتكر، ننتج المعرفة، نقدّم المشورة،
نبني التوافق، نواكب المنطقة العربية على مسار خطة عام 2030.
يداً بيد، نبني غداً مشرقاً لكلِّ إنسان.

المجموعة الثانية: قانون حماية المستهلك

الأطر التشريعية لبيئة الأعمال
في البلدان العربية (2023)



تقتضي إعادة طبع أو تصوير مقتطفات من هذه المطبوعة الإشارة الكاملة إلى المصدر.

توجّه جميع الطلبات المتعلقة بالحقوق والأذون إلى اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، البريد الإلكتروني: publications-escwa@un.org.

النتائج والتفسيرات والاستنتاجات الواردة في هذه المطبوعة هي للمؤلفين، ولا تمثل بالضرورة الأمم المتحدة أو موظفيها أو الدول الأعضاء فيها، ولا ترتب أي مسؤولية عليها.

ليس في التسميات المستخدمة في هذه المطبوعة، ولا في طريقة عرض مادتها، ما يتضمن التعبير عن أي رأي كان من جانب الأمم المتحدة بشأن المركز القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها أو تخومها.

الهدف من الروابط الإلكترونية الواردة في هذه المطبوعة تسهيل وصول القارئ إلى المعلومات وهي صحيحة في وقت استخدامها. ولا تتحمل الأمم المتحدة أي مسؤولية عن دقة هذه المعلومات مع مرور الوقت أو عن مضمون أي من المواقع الإلكترونية الخارجية المشار إليها.

جرى تدقيق المراجع حيثما أمكن.

لا يعني ذكر أسماء شركات أو منتجات تجارية أن الأمم المتحدة تدعمها.

المقصود بالدولار دولار الولايات المتحدة الأمريكية ما لم يُذكر غير ذلك.

تتألف رموز ووثائق الأمم المتحدة من حروف وأرقام باللغة الإنكليزية، والمقصود بذكر أي من هذه الرموز الإشارة إلى وثيقة من وثائق الأمم المتحدة.

مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن الإسكوا، بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح، صندوق بريد: 11-8575، بيروت، لبنان.

الموقع الإلكتروني: www.unescwa.org.

5	شكر وتقدير
6	لمحة عامة
9	الرسائل الرئيسية
10	1. قانون حماية المستهلك
11	ألف. قوانين حماية المستهلك في المنطقة العربية
15	باء. بلدان مجلس التعاون الخليجي
18	جيم. البلدان المتوسطة الدخل
22	دال. البلدان المتأثرة بالنزاع
25	هاء. أقل البلدان نمواً
29	2. الخلاصة
32	المرفق. موجز المنهجية



قائمة الجداول

19	الجدول 1. قوانين حماية المستهلك في البلدان العربية المتوسطة الدخل
23	الجدول 2. قوانين حماية المستهلك في البلدان المتأثرة بالنزاع
26	الجدول 3. قوانين حماية المستهلك في أقل البلدان نمواً

قائمة الأشكال

12	الشكل 1. النتيجة الإجمالية لأقل البلدان نمواً في المكونات الخمسة لتقييم قوانين حماية المستهلك، 2023-2020
12	الشكل 2. تقييم المكونات الرئيسية للمنافسة في المنطقة العربية، 2023-2020
13	الشكل 3. التغيير المسجل في عناصر حماية المستهلك، 2023-2020
14	الشكل 4. التغيير في تقييم قوانين حماية المستهلك في المنطقة العربية، 2023-2020
15	الشكل 5. النتيجة الإجمالية لبلدان مجلس التعاون الخليجي في المكونات الخمسة لتقييم حماية المستهلك
18	الشكل 6. النتيجة الإجمالية للبلدان المتوسطة الدخل في المكونات الخمسة لتقييم حماية المستهلك
22	الشكل 7. النتيجة الإجمالية للبلدان المتأثرة بالنزاع في المكونات الخمسة لتقييم حماية المستهلك
25	الشكل 8. النتيجة الإجمالية لأقل البلدان نمواً في المكونات الخمسة لتقييم حماية المستهلك

قائمة الأطر

17	الإطار 1. تعزيز حقوق المستهلك: مبادرة العقود الموحدة في عُمان
20	الإطار 2. تعزيز حقوق المستهلك: مبادرة العقود الموحدة في عُمان
21	الإطار 3. التعاون بين البلدان لزيادة حماية المستهلك: دراسة حالة بين الكويت ولبنان بتيسير من الإسكوا
28	الإطار 4. حماية خصوصية البيانات: لمحة على القانون الأوروبي العام لحماية البيانات

شكر وتقدير

أعد هذا المشروع البحثي ونُفذ بتوجيه وإشراف ناتالي خالد، مسؤولة الشؤون الاقتصادية ومنسقة المشروع في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا). وتعرب اللجنة عن تقديرها لإيلي مفلح، الخبير القانوني الذي قاد التقييم التشريعي وقام بتحديث المنهجيات. وتقدم اللجنة تقديراً خاصاً لبلال فرحات لمساهماته القيمة في البحث وصياغة المحتوى.

واللجنة مدينة بالشكر أيضاً لمحمد الموسوي، ومايا الدح، وليال عيسى، لمساعدتهم البحثية الدؤوبة ودعمهم الإداري الدائم.

وهي ممتنة لفريق المراجعين الذي أثرت أفكاره هذا التقرير: ماريا تيريزا دا بيدادي موريرا، رئيسة فرع سياسات المنافسة وحماية المستهلك، شعبة التجارة الدولية في السلع والخدمات والسلع الأساسية في مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)، وويلارد مويما، الرئيس التنفيذي للجنة المنافسة في السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، وبدر البناء، مسؤول مكافحة الفساد في مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، وأكاري يماموتو، مسؤولة الشؤون القانونية في الأونكتاد، وإيلونا لازاج، باحثة الدكتوراه والخبيرة في مجال المنافسة في جامعة أيندهوفن للتكنولوجيا، وعادل الغابري، مسؤول الشؤون الاقتصادية في الإسكوا، ومحمد إيريس، مسؤول الشؤون الاقتصادية في الإسكوا، وخضر فقيه، الأستاذ في القانون التجاري في الجامعة اللبنانية الأميركية، وعلي زبيب، المحامي والخبير القانوني في قضايا الشركات والاستثمار الأجنبي المباشر.

وتعرب اللجنة عن شكرها لجميع الممثلين العامين من البلدان العربية الـ22، على مشاركتهم الفعالة ومساهماتهم القيمة في إثراء تقييم التشريعات وتأكيد صحة النتائج عبر عملية التحقق التي أجراها فريق البحث معهم.

وتعرب اللجنة أيضاً عن امتنانها للمشاركين في اجتماع فريق الخبراء الذي نظمته لتنقيح منهجية الدراسة ونتائجها. وقد خضعت الدراسة لعدة جولات مراجعة داخلية، ما عزز عمقها ونطاقها.

ويشمل التقرير تقييمات تشريعية من 22 بلداً عربياً:

بلدان مجلس التعاون الخليجي: الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وعمان، وقطر، والكويت، والمملكة العربية السعودية. البلدان المتوسطة الدخل: الأردن، وتونس، والجزائر، ولبنان، ومصر، والمغرب. البلدان المتأثرة بالنزاع: الجمهورية العربية السورية، والعراق، ودولة فلسطين، وليبيا، واليمن. أقل البلدان نمواً: جزر القمر، وجيبوتي، والسودان، والصومال، وموريتانيا.

ملاحظة: تستند استنتاجات التقرير إلى تقييمات الإسكوا للتشريعات المتاحة حتى آب/أغسطس 2023. وتعتمد الإسكوا تحديث إطار هذه الدراسة ومؤشراتها ونتائجها بانتظام في المستقبل.

لمحة عامة

هو تزويد واضعي السياسات والباحثين الإقليميين بمراجع يمكن الاستناد إليه للدفع بإصلاح القوانين وإنفاذها الفعال.

واستناداً إلى التقرير السابق، أجرت الإسكوا تقييماً جديداً للأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية يتضمن التعديلات والتشريعات الجديدة التي اعتمدت استجابةً لجائحة كوفيد-19. وأدخل التقييم المحدث موضوع قانون الشركات لتحديد مواطن القوة والثغرات التنظيمية في هذا المجال، وتضمن تعديلات هامة على المواضيع الأربعة الأساسية (المنافسة، والاستثمار الأجنبي المباشر، ومكافحة الفساد، وحماية المستهلك).

وأخذت التعديلات في الاعتبار الحاجة الملحة إلى تشريعات قوية تتناول حماية المستهلك في السوق الرقمية، بعد أن اكتسبت هذه المسألة أهمية كبيرة في أعقاب جائحة كوفيد-19. كما تغيّرت منهجية تقييم الاستثمار الأجنبي المباشر تغييراً كبيراً من حيث مكوثاتها ومؤشراتها. فلا تغطي المنهجية المحدثّة الدخول الأولي للاستثمار الأجنبي المباشر فحسب، بل تشمل أيضاً عمليات الاستثمار الأجنبي المباشر واللوائح المتعلقة بإعادة تحويل الأرباح إلى بلد المنشأ وتصريف العملات الأجنبية.

ويبيّن هذا التقرير الترابط الوثيق بين مجالات التقييم الخمسة، مع أن كل منها يؤدي دوراً فريداً في تشكيل بيئة الأعمال. فعلى سبيل المثال، تساعد قوانين المنافسة في ضبط الأسواق، وتعزز ثقافة الابتكار. وتعمل آليات حماية المستهلك على بناء الثقة وضمان سلامة السوق. وتعمل قواعد الاستثمار الأجنبي المباشر كحارس للرأس المال الدولي، ما يؤثر على النبض الاقتصادي للبلد. وتساهم مبادرات مكافحة الفساد في الحوكمة المسؤولة، وهي بالغة الأهمية بالنسبة إلى أصحاب المصلحة المحليين والدوليين. وأخيراً، تقدّم قوانين الشركات المبادئ التوجيهية الهيكلية التي تحكم العمليات التجارية بما يضمن مساءلة الشركات في حال مخالفة هذه القواعد، والحفاظ على استقرار الأسواق.

خلال العقدين الماضيين، أدخلت تغييرات كبيرة على اللوائح التجارية في جميع أنحاء المنطقة العربية لتلبية الحاجة إلى أسواق أكثر قوة وتنافسية، وبالتالي تسريع النمو الاقتصادي. وتباينت مسارات التغيير باختلاف السياقات والأولويات الوطنية. فعلى سبيل المثال، تعطي بلدان مجلس التعاون الخليجي الأولوية للتنوع الاقتصادي. وتركز البلدان المتوسطة الدخل في الغالب على اجتذاب الاستثمار الأجنبي المباشر، بينما تسعى أقل البلدان نمواً إلى تحفيز النمو الاقتصادي.

ومن الضروري إجراء إصلاحات منتظمة في القوانين التجارية لضمان استدامة الأسواق، وتعزيز القدرة التنافسية للاقتصاد، وخلق فرص العمل، وتيسير التجارة. ولتوفر قوانين متينة وتنفيذها بفعالية دور حاسم في النهوض بأهداف التنمية المستدامة، سواء من خلال تعزيز العدالة الاجتماعية أو الدعوة إلى الاستهلاك المسؤول.

واعترافاً بهذا الدور، أولت لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) اهتماماً خاصاً للحوكمة الاقتصادية والتجارية في المنطقة العربية. وفي عام 2015، نشرت دراسة بعنوان «المنافسة والتنظيم في المنطقة العربية»، تتناول القلق المتزايد بشأن هيكل السوق والجوانب التنظيمية في المنطقة. وركز منتدى المنافسة العربي الأول، الذي عقد في بيروت في كانون الثاني/يناير 2020، على الجهود المطلوبة في مجالات عدة هي قوانين المنافسة، وحماية المستهلك، والمشتريات العامة، ومكافحة الفساد، والاستثمار الأجنبي المباشر.

ولسدّ هذه الفجوات، أطلقت الإسكوا تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية في عام 2021. وقدّم التقرير تقييماً شاملاً للقوانين المتعلقة بالمنافسة، وحماية المستهلك، ومكافحة الفساد، والاستثمار الأجنبي المباشر. واستندت مؤشرات التقييم إلى المعايير الدولية لتغطية مختلف المكونات مثل توفر التشريعات أولاً، ووضوح التعاريف فيها، والإنفاذ المؤسسي الفعال وتنفيذ أحكام التشريعات، وعوامل الشفافية، وتوقيع اتفاقات التجارة الدولية. والهدف من هذه المجموعة

1 منتدى المنافسة العربي، والعديد من الأحداث الأخرى التي تنظمها الإسكوا لمعالجة قضايا المنافسة وحماية المستهلك، هي نتيجة لاتفاقية تفاهم ثلاثية بين الإسكوا والأونكتاد ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية. وتهدف هذه الاتفاقية إلى إنشاء منصات لتبادل المعرفة بين بلدان المنطقة حول المواضيع المتعلقة بالإصلاحات التنظيمية، وخاصة سياسة المنافسة.

أصبحت شائعة، لا سيما في بلدان مجلس التعاون الخليجي
ومصر والمغرب وتونس، يلاحظ غياب واضح للتشريعات
الملزمة المتعلقة بالامتثال في المجالات البيئية والاجتماعية
ومجال الحوكمة.

ويشدد هذا التقرير على ضرورة أن يعتمد واضعو السياسات
نهجاً متوازناً إزاء التشريعات التجارية. وينبغي أن تكون حماية
المستهلك من الأولويات، ولكن يجب أيضاً تحسين مجالات
أخرى، مثل قانون المنافسة، وتدابير مكافحة الفساد، والاستثمار
الأجنبي المباشر، وقانون الشركات. ويجب التعامل مع اللوائح
التجارية كنظام متوازن. فأى ضعف أو فجوة في مجال معين قد
يخلق آثاراً متتالية على المجالات الأخرى. لذلك، لا بد من اتباع
نهج شامل يأخذ في الاعتبار التفاعل بين مختلف القطاعات. ومن
المهم أن تشارك الشركات بفعالية في الحوارات التنظيمية لضمان
توفر قوانين عملية وقابلة للتطبيق ومواتية للنمو الاقتصادي.

إن تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية
لعام 2023 أكثر من مجرد أداة تقييم. فهو خارطة طريق للعمل
المستقبلي عبر قطاعات متعددة. ويستفيد من نتائج التقرير
الباحثون وواضعو السياسات والمستثمرون والشركات، وخاصة
الصغيرة والمتوسطة، لكونها تقدم مشهداً مفصلاً عن الواقع
المعقد للقوانين واللوائح التنظيمية. ولكن ينبغي التشديد على
أن نطاق منهجية التقييم لا يشمل سوى الجانب التشريعي
للمجالات قيد الدراسة، ولا تشير النقاط والتصنيف إلى
مستوى إنفاذ هذه القوانين والسياسات واللوائح. وبما
أن مستوى الإنفاذ هو المقياس للتأثير الحقيقي، ينبغي في
الدراسات المستقبلية البحث في هذا الأمر عن كثب، وتقييم آثار
التنفيذ على كل من الشركات والمستهلك.

وتعزز هذه المجالات التشريعية بعضها البعض، وعند العمل
بتناغم يزيد تأثيرها الإيجابي على الأسواق والاقتصادات.
فتثري قوانين المنافسة القوية مثلاً خيارات المستهلك، وتحفز
تدفق رأس المال. وتمتد الحماية الفعالة للمستهلك إلى ما هو
أبعد من الحقوق الفردية، ما يخلق في السوق مناخاً مواتياً
للاستثمار. وكذلك، تساهم شفافية نظام الشركات في تعزيز
الوضوح القانوني والاستدامة، وهي عوامل تجذب المستثمرين.
لذا من المهم مواصلة هذه الركائز التشريعية لإنشاء نظام حيوي
ومستدام للتجارة. أما الثغرات أو الاختلالات فيمكن أن تقوّض
الثقة وتعيق التقدم الاقتصادي. لذلك، من المهم زيادة التفاعل
بين هذه المجالات لإرساء بيئة تجارية قوية ومستدامة.

وتقدم نتائج التقييم استعراضاً شاملاً لكل مجال من مجالات
الدراسة. فقد أحرزت المنطقة تقدماً كبيراً من حيث قوانين
المنافسة، ولا سيما بلدان مجلس التعاون الخليجي. ومع ذلك،
لا تزال أقل البلدان نمواً متعثرة، مع استمرار المسائل المتعلقة
بالشفافية والتعاريف. وتعدّ حماية المستهلك الحلقة الأضعف
بين جميع المجالات مع أن زيادة الاعتماد على المعاملات
الرقمية يتطلب قوانين متينة وفعالة.

وقد أحرز تقدم ملحوظ في تدابير مكافحة الفساد، ولا سيما في
مجموعتي دول مجلس التعاون الخليجي والبلدان المتوسطة
الدخل. ومع ذلك، تبقى بعض التحديات قائمة لا سيما في
مجال الحوكمة الرقمية والشفافية. وتسهّل التشريعات في
جميع أنحاء المنطقة العربية إلى حدّ كبير تدفق الاستثمار
الأجنبي المباشر، وتوفّر الحماية والحوافز للمستثمرين الأجانب
والمملكية الفكرية. وتشهد قوانين الشركات تطورات وتشويها
ثغرات. وفي حين أن المنصات الرقمية لتسجيل الشركات

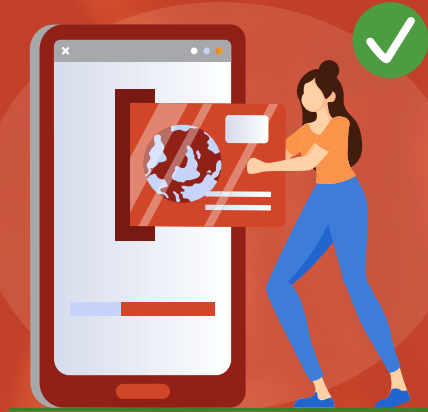


الرسائل الرئيسية

تعد قوانين حماية المستهلك الأضعف بين المجالات التي تتناولها دراسة الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية.



يتطلب الانتقال إلى المعاملات الرقمية تشريعات متينة ومرنة. ووحدها قوانين بلدان مجلس التعاون الخليجي والبلدان المتوسطة الدخل تغطي التجارة الإلكترونية على نحو كافٍ.



لا يزال تشجيع ممارسات
الاستهلاك المستدام عند
المستوى الابتدائي في
المنطقة العربية.



يصنف إطار حماية المستهلك
في أقل البلدان نمواً بشكل
خاص ضعيفاً، فيشكل مجالاً
أساسياً ينبغي تطويره.



1



قانون
حماية
المستهلك



ألف. قوانين حماية المستهلك في المنطقة العربية

حماية المستهلك في معاملات التجارة الإلكترونية والتي ظهرت بوضوح خلال جائحة كوفيد-19.

لكن معالجة أوجه القصور دونها عقبات مثل محدودية الموارد، وضعف القدرات، والثغرات في الإطار المؤسسي. كما أن ضمان التحقيق الكامل للأهداف المتعلقة بحماية المستهلك يتطلب مؤسسات رقابة قوية. ولا بد من الاستثمار في تدريب الجهات الناطمة والجهات المسؤولة عن إنفاذ القانون، لأنها الخط الأول في إنفاذ هذه القوانين الحاسمة.

ويشمل تقييم الإسكوا لقوانين حماية المستهلك عدة مكونات رئيسية، هي قواعد السلامة الجسدية، وتدابير إنصاف المستهلك، وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك، وتشجيع الاستهلاك المستدام، والتجارة الإلكترونية وحماية المستهلك. وقد أضاف فريق البحث في الإسكوا العنصر الأخير استجابةً للتحديات الخاصة التي اتضحت مع جائحة كوفيد-19 والعصر الرقمي.

وباستثناء السودان والصومال، أدرجت معظم الدول العربية أحكاماً متعلقة بالسلامة الجسدية. وتحدد هذه الأحكام إجراءات رصد انتهاكات السلامة الجسدية ومكافحتها، وآليات الإنفاذ، والمؤسسات المخولة بذلك. وغالباً ما ترتبط الإعفاءات في لوائح السلامة الجسدية بالقطاعات الطبي أو العسكري لاعتبارات معينة في هذين المجالين. وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك مكوّن أساسي في قوانين حماية المستهلك في المنطقة العربية. فمعظم القوانين تضمن حقوق المستهلك وتوفّر له حماية قانونية واضحة في المعاملات الاقتصادية، وتشدد على الشفافية في التسعير وضمن حصول المستهلك على معلومات كاملة عن المكونات وعمليات التصنيع، وتهدف إلى حماية المستهلك من الممارسات غير العادلة مثل التلاعب بالأسعار والاحتيايل والتضليل.

وعلى الرغم من هذا التقدم، لا يمكن للمستهلك التماس سبل الإنصاف في معظم البلدان العربية، إلا عبر العمليات والإجراءات الوطنية، ما يعيق قدرته على التماس حل للنزاعات الناشئة في المعاملات عبر الحدود أو مع شركات أجنبية. لذا، لا بد من تحسين سبل الوصول إلى الآليات الإقليمية أو الدولية لزيادة حماية المستهلك في البلدان العربية. فتوسيع سبل الانتصاف يتيح معالجة الشكاوى بفعالية ويضمن حقوق المستهلك، ما يعزز الثقة في السوق. من هنا أهمية مواصلة الدول العربية مساعيها في تطوير آليات عادلة وفعالة وشفافة ومحايدة لمعالجة شكاوى

إذا كان الإطار التنظيمي للأعمال ركيزة أساسية لتحقيق ازدهار الاقتصاد وضمن استمرارية الأعمال، فقوانين حماية المستهلك ركن أساسي لدعم استقرار الأعمال وتعزيز النمو الاقتصادي. ولا تكّرس هذه القوانين السلوك الأخلاقي في الأعمال فحسب، بل تسهم في ترسيخ ثقة المستهلك في السوق، وبالتالي بناء بيئة أعمال صلبة. ومع دخول العالم العصر الرقمي، وما ينطوي عليه من تقدم تكنولوجي سريع ومعاملات دولية معقدة، تصبح هذه المبادئ على المحك، ما يدفع صانعي السياسات إلى إعادة ضبط النهج المعتمدة لتشمل التكنولوجيا الرقمية وتشديد آليات الإنفاذ.

وحماية المستهلك في المنطقة العربية كانت مرتبطة بتزايد التحرر الاقتصادي وتحوّل ديناميات السوق. فاعتُمدت لوائح تحمي المستهلكين في سوق يشهد تحولات مستمرة. لكن التحوّل الذي أحدثته التجارة الإلكترونية والمعاملات الرقمية يلقي بتحديات جديدة. فالمستهلك الآن يجوب الفضاء الواسع للسوق الإلكترونية، ويواجه مجموعة جديدة من المخاطر ومواطن الضعف. ومع تنامي التحوّل إلى المعاملات الرقمية ازدادت الحاجة إلى لوائح متينة وقابلة للتكيّف تهدف إلى حماية المستهلك بفعالية من التهديدات الإلكترونية، بما في ذلك الأنشطة الاحتيالية وانتهاكات الخصوصية. وعلى الرغم من التقدم الكبير الذي أحرزته المنطقة العربية في النهوض بقوانين حماية المستهلك، لا يزال التنفيذ والإنفاذ الفعالين في العالم الرقمي الجديد يشكلان تحدياً كبيراً.

يعد بناء الثقة في الأسواق الرقمية من خلال تعزيز حماية المستهلك عبر المنصات الرقمية أمراً محورياً، ويمكن تحقيق ذلك عبر معالجة المسائل التالية: إعلام/ تثقيف المستهلك وتوجيه الأعمال، الدعاية، حماية البيانات، المسؤولية المتعلقة بالأعمال التجارية عبر الإنترنت (خاصة المنصات)، الأنماط التجارية الغير عادلة والمضلة والمظلمة، سلامة المنتجات التي يتم شراؤها عبر الإنترنت، حل النزاعات، والتأكد من أن الحماية الممنوحة للمستهلكين عند القيام بمعاملات عبر الإنترنت لا تقل عن تلك الممنوحة لأشكال التجارة الأخرى.

لكن العديد من المنظمات الدولية أطلق مبادرات لتوجيه هذا المسار. مثلاً، أدى برنامج مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) في شمال أفريقيا والشرق الأوسط دوراً محورياً في دعم قوانين حماية المستهلك ووضع الأطر التأسيسية. وفي عام 2020، عقدت الإسكوا والأونكتاد اجتماعاً ضم مسؤولين من البلدان العربية وخبراء في مجال حماية المستهلك في السوق الرقمية، وشدد على أهمية معالجة الثغرات التي تشوب لوائح

- الإمارات العربية المتحدة: قانون حماية المستهلك رقم 15 لسنة 2020.

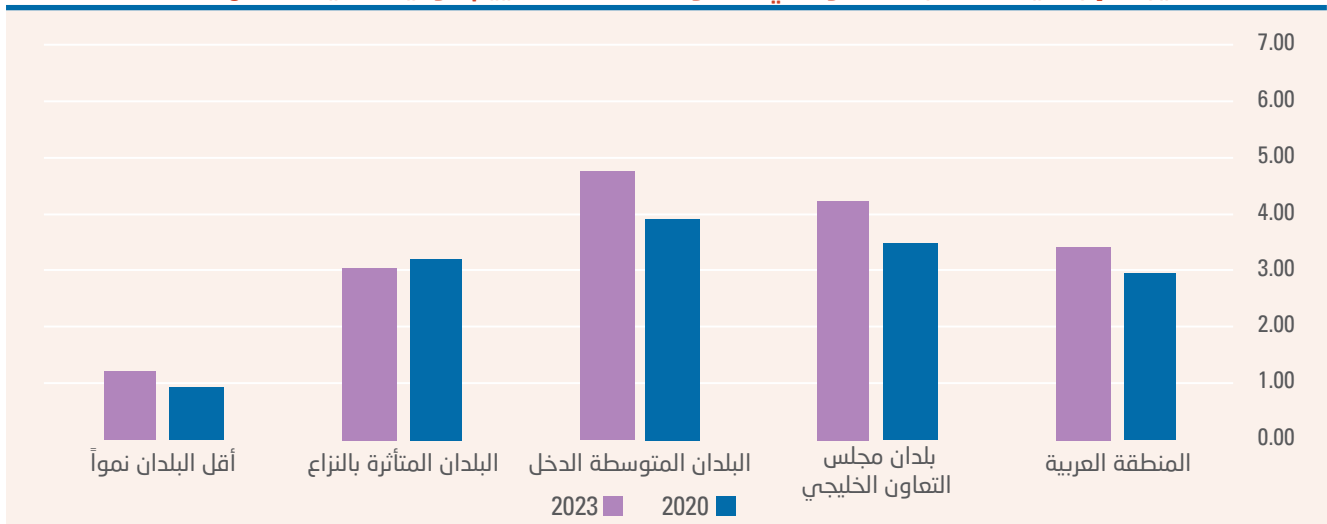
وقد لاحظ فريق البحث تحسناً في النتيجة الإقليمية بعد التعديلات المذكورة، ما يظهر تقدماً نحو تحقيق تشريعات فعالة لحماية المستهلك مقارنة بأفضل الممارسات الدولية. ولا يزال الإطار التشريعي الإقليمي لحماية المستهلك في مرتبة «متوسط»؛ ومع ذلك، تشير نتائج التقييم إلى تحسن على العديد من المستويات، وخاصة في عناصر التقييم المتعلقة بتحسين جودة القوانين والتعاريف والشفافية.

المستهلكين من خلال إجراءات إدارية وقضائية وطرق بديلة لحل النزاعات، بما في ذلك القضايا العابرة للحدود.

ومنذ إطلاق أول تقرير للأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية في عام 2020 وما تضمنه من تقييم ونتائج، أدخلت ثلاث دول فقط من الدول الأعضاء تعديلات على الأطر التنظيمية لحماية المستهلك، وهي:

- موريتانيا: قانون حماية المستهلك رقم 7 لسنة 2020.
- الجمهورية العربية السورية: قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 2021.

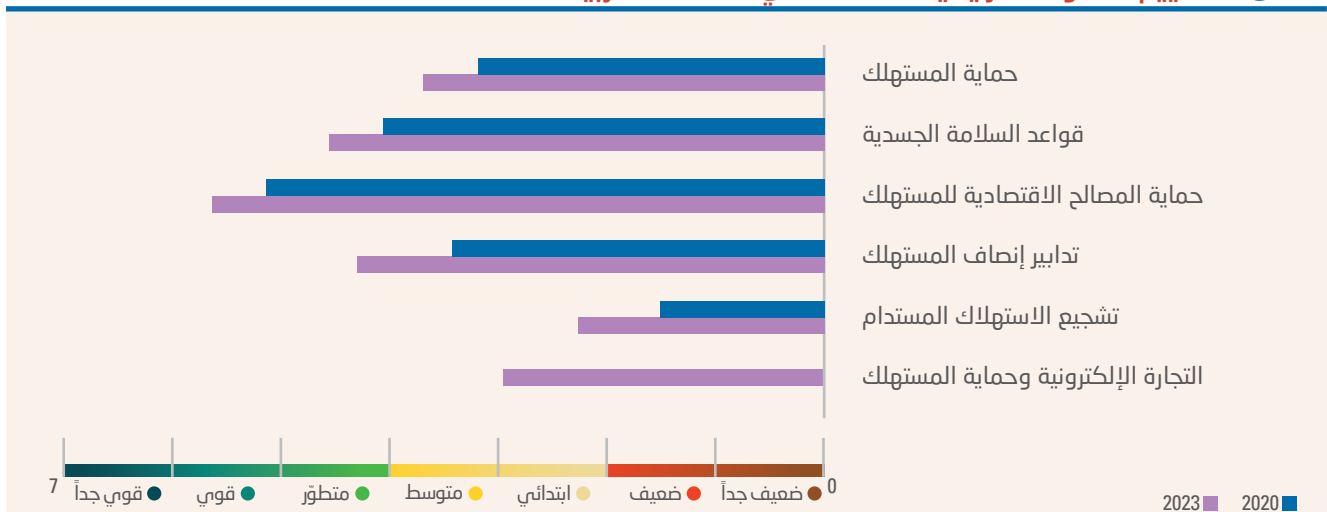
الشكل 1. النتيجة الإجمالية لأقل البلدان نمواً في المكونات الخمسة لتقييم قوانين حماية المستهلك، 2023-2020



المصدر: حسابات الإسكوا.

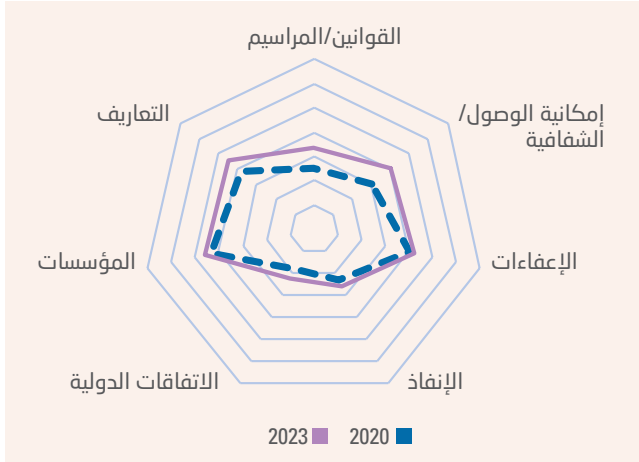
ملاحظة: تتراوح النقاط من 0 إلى 7، حيث يعتبر التصنيف بين 0 و1 ضعيفاً جداً، وبين 6 و7 قوياً جداً. يرجى التحقق من المنهجية المرفقة.

الشكل 2. تقييم المكونات الرئيسية للمنافسة في المنطقة العربية، 2023-2020



ملاحظة: تتراوح النقاط من 0 إلى 7، حيث يعتبر التصنيف بين 0 و1 ضعيفاً جداً، وبين 6 و7 قوياً جداً. يرجى التحقق من المنهجية المرفقة.

الشكل 3. التغيير المسجل في عناصر حماية المستهلك، 2023-2020



المصدر: حسابات الإسكوا.

ملاحظة: تتراوح النقاط من 0 إلى 7، حيث يعتبر التصنيف بين 0 و1 ضعيفاً جداً، وبين 6 و7 قوياً جداً. يرجى التحقق من المنهجية المرفقة.

«المؤسسات» حاسم لتنفيذ وإنفاذ أي إطار تنظيمي، فقد بقي في مرتبة «متطور».

يوضح الشكل 4 التصنيف العام والتقدم الذي أحرزته مختلف البلدان في المنطقة العربية في تحسين قوانين حماية المستهلك بين عامي 2020 و2023. ويبدو أن إدراج التجارة الإلكترونية كعنصر أساسي جديد في عملية التقييم كان له أثر على التقييمات. ومع أن ثلاثة بلدان فقط عدلت تشريعاتها خلال هذه الفترة، تغير التصنيف في التقييم المحدث الذي يسعى إلى دمج أحدث المعايير الدولية.

وانتقلت الإمارات العربية المتحدة من مرتبة «متوسط» في عام 2020 إلى «قوي جداً» في عام 2023، ما يُظهر تقدماً سريعاً في سن قانون شامل لحماية المستهلك. وفي تقييم عام 2023، تتوفر للمرة الأولى بيانات عن موريتانيا تصنفها في مرتبة «ابتدائي».

وانخفضت مرتبة العراق من «متوسط» إلى «ابتدائي». ويشير هذا التراجع إلى التحديات التي تواجهها البلدان في الحفاظ على حماية المستهلك وتحسينها، لا سيما مع تزايد المتطلبات التي تطرحها التجارة الإلكترونية. كما يبيّن ضرورة مواصلة الاستثمار في هذا المجال لمواكبة تغير ديناميات التجارة. وظل أداء بعض البلدان عند نفس المستوى. فقد حافظت تونس على مرتبة «قوي» ما يشير إلى بذل جهود ثابتة. أما جزر القمر والسودان فبقيا في مرتبة «ضعيف جداً»، ما يعني استمرار الثغرات في تشريعات حماية المستهلك ونظم الإنفاذ. ويشير هذا التباين في النتائج إلى أن حماية المستهلك تشهد نجاحات وتحديات مختلفة في المنطقة العربية.

يوضح الشكل 1 التقدم المحرز في النتائج بين عامي 2020 و2023. وتحسنت نتيجة مجموعتي البلدان المتوسطة الدخل ودول مجلس التعاون الخليجي اللتين انتقلتا من مرتبة «متوسط» إلى «متطور». ولا تزال أقل البلدان نمواً في مرتبة «ضعيف»، والبلدان المتأثرة بالنزاع في مرتبة «متوسط».

ومع أن النتيجة الإقليمية لا تزال في مرتبة «متوسط»، شهدت جميع المكونات المدرجة في التقييم التشريعي لحماية المستهلك بعض التحسن. وتشير التحسينات بين عامي 2020 و2023 إلى الالتزام بامتثال أدق بالمعايير الدولية. وسجل مكوّنات تدابير إنصاف المستهلك وقواعد السلامة الجسدية تحسناً من مرتبة «متوسط» إلى «متطور». وتحققت تحسينات في حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك مع تصنيف «قوي» يتطابق بشكل وثيق مع المبادئ التوجيهية ونماذج القوانين الدولية.

لكن مجالات أخرى تتطلب تركيز الجهود أكثر عليها، مثل التجارة الإلكترونية وتشجيع الاستهلاك المستدام. وبما أن التجارة الإلكترونية مجال نشأ حديثاً، لا يزال الإطار التشريعي المتعلق به عند المستوى الابتدائي. ومع أن التشريعات المتعلقة بالاستهلاك المستدام تحسنت من «ضعيف» إلى «ابتدائي»، لا تزال في مرتبة أدنى من المجالات الأخرى. لذا، لا بد من مواصلة الجهود لتعزيز هذه المجالات بما يضمن الحماية الشاملة للمستهلك.

ويشير تقييم المسار بين عامي 2020 و2023، إلى تقدم ملحوظ في مختلف عناصر التشريع (الشكل 3). وسُجل تحسن واضح في «التعاريف» و«إمكانية الوصول/الشفافية»، من مرتبة «متوسط» إلى «متطور»، ما يدل على توافق أكثر مع المعايير الدولية، وصياغة أدق للتعريفات التشريعية وزيادة الشفافية وإمكانية الوصول إلى آليات حماية المستهلك.

ولا تزال عناصر أخرى مثل الاتفاقات الدولية وآليات الإنفاذ تتطلب مزيداً من الاهتمام. فعنصر الاتفاقيات الدولية تقدّم من مرتبة «ضعيف» إلى «ابتدائي» لكنها أيضاً مرتبة متدنية. ولا تزال آليات الإنفاذ تقع في مرتبة «ابتدائي» على الرغم من التحسن الطفيف الذي سجلته، ما يؤكد الحاجة إلى زيادة فعاليتها.

وكما يظهر الشكل 3، العناصر التشريعية الأخرى، مثل توفر القوانين والمراسيم، وغياب الإعفاءات، واللوائح المتعلقة بالمؤسسات، أخذت في التحسن. فتقدمت «القوانين/المراسيم» من مرتبة «ابتدائي» إلى «متوسط». وحافظت «الإعفاءات» على وضع «متقدم»، ما يشير إلى فعالية التعامل مع الإعفاءات في الهيكل التشريعي. وفي حين أن عنصر

الشكل 4. التغيير في تقييم قوانين حماية المستهلك في المنطقة العربية، 2020-2023



يعوق المساعي إلى رفع معايير حماية المستهلك على الصعيد العالمي، ما يحتم ضرورة النهوض باتفاقات التعاون مع هيئات حماية المستهلك الإقليمية والعالمية. وتؤكد هذه النتائج على الحاجة الملحة إلى تضافر الجهود الاستراتيجية لتحسين أطر حماية المستهلك في المنطقة العربية وضمان حماية قوية فعالة وشاملة للجميع.

ولوحظت أوجه قصور في الأحكام المتعلقة بسلامة المنتجات، وحماية الفئات الضعيفة، والتنسيق الدولي. والحاجة ماسة إلى تحسين الأحكام المتعلقة بسلامة المنتجات بهدف حماية المستهلكين بشكل أفضل. وغالباً ما تُغفل القوانين القائمة الفئات الضعيفة، مثل المستهلكين ذوي الدخل المنخفض، ما يستلزم إطار حماية أكثر شمولاً. كما أن غياب التنسيق الدولي

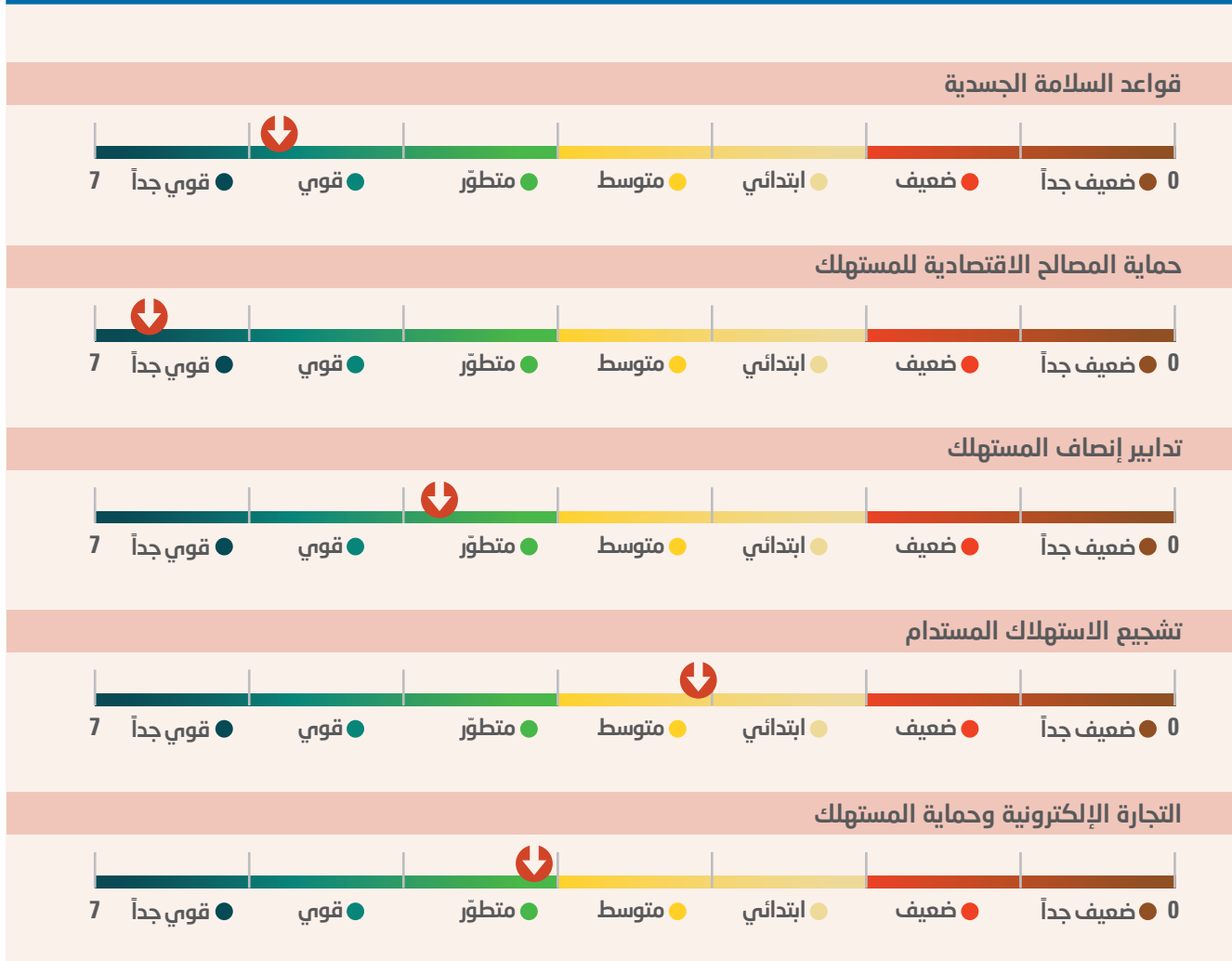
باء. بلدان مجلس التعاون الخليجي

المستهلك. ويعود هذا التقدم الكبير إلى سن قانون جديد لحماية المستهلك (القانون الاتحادي رقم 15 لسنة 2020). ليحل محل القانون الاتحادي السابق رقم 24 لسنة 2006. يدمج القانون المحدث مزودي خدمات التجارة الإلكترونية في الإطار التنظيمي، ما يدل على تنامي نشاط التجارة الإلكترونية في البلد. ويتضمن القانون أحكاماً متعلقة بخصوصية المستهلك وحماية بياناته، تعتبر الاستخدام غير المأذون به لبيانات المستهلك انتهاكاً لحقوقه، ما يلزم الموردين والشركات التجارية بضمان أمن بيانات العملاء. ويلزم القانون توفير الوثائق باللغة العربية. وهو يفرض عقوبات أكثر صرامة في حال الانتهاك، مثل الغرامات وعقوبة السجن.

بين عامي 2020 و2023، أجرت البحرين وعمان وقطر والكويت والمملكة العربية السعودية تغييرات كبيرة في قوانين حماية المستهلك. وقد حقق البحرين وقطر تقدماً ملحوظاً من مرتبة «متوسط» إلى «متطور». وأظهرت الكويت بعض التحسن لتصل إلى مرتبة «قوي». وكذلك عُمان لتصل إلى مرتبة «متطور». وانتقلت المملكة العربية السعودية إلى مرتبة «متوسط»، ما يدل على الحاجة إلى إجراء تحسينات كبيرة في هذا المجال وإلى سن قانون لحماية المستهلك.

حققت الإمارات العربية المتحدة أداءً متميزاً مع قفزة نوعية من مرتبة «متوسط» إلى «قوي جداً» في تشريعات حماية

الشكل 5. النتيجة الإجمالية لبلدان مجلس التعاون الخليجي في المكونات الخمسة لتقييم حماية المستهلك



المصدر: تقييم الإسكوا، 2023.

1. قواعد السلامة الجسدية

تظهر الأحكام المتعلقة بالسلامة الجسدية في دول مجلس التعاون الخليجي التزاماً قوياً وثابتاً بحماية المستهلك. وفي بعض البلدان مثل عُمان وقطر، تعطي التشريعات الأولوية لمنع الضرر الذي قد ينجم عن سلع أو خدمات غير آمنة، وبالتالي فهي تضمن الحق في السلامة وفعالية الإنفاذ. وفي الإمارات العربية المتحدة يظهر الالتزام بحماية المستهلك أيضاً في الأحكام الفعالة المتعلقة بمواجهة التحديات التي تفرضها السوق الرقمية، ما يوسع نطاق سلامة المستهلك في التجارة الإلكترونية. وصادقت جميع دول مجلس التعاون الخليجي على قانون النظام الموحد لمكافحة الغش التجاري الذي يهدف إلى إرساء إجراءات وسياسات قانونية تتصدى للغش التجاري لما يطرحة من مخاطر على الصحة والسلامة العامة، ويتسبب به من أضرار على الأعمال التجارية المشروعة والتجارة بشكل عام.

وتشير أحكام السلامة المعتمدة في الكويت والبحرين إلى نهج دقيق في إنفاذ المعايير ومساءلة الموردين. كما اعتمد البلدان نهجاً شاملاً لحماية مصالح المستهلك بدءاً من اعتماد معايير صارمة للسلامة حتى إشراك مختلف اللجان والإدارات. وعلى الرغم من غياب قانون رسمي لحماية المستهلك في المملكة العربية السعودية، تدور مشاورات حول مشروع قانون من شأنه أن يحقق تحولاً واعداً نحو تعزيز تدابير سلامة المستهلك. وبشكل عام، يشير التقييم إلى التزام دول مجلس التعاون الخليجي الثابت بضمان السلامة الجسدية للمستهلك. ومع ذلك، هناك حاجة إلى إجراء تحسينات كبيرة في المملكة العربية السعودية وعُمان لسد الثغرات التشريعية والامتثال للمعايير الدولية للوائح السلامة الجسدية.

2. حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

يبين الشكل 5 تطابق نتائج دول مجلس التعاون الخليجي مع المعايير الدولية. ففي الإمارات العربية المتحدة، يوفر القانون الجديد (رقم 15 لسنة 2020)، تدابير فعالة وشاملة لحماية المستهلك، مثل الحماية الشديدة للبيانات، والمراقبة الدقيقة لهياكل التسعير، والآليات الفعالة لمعالجة شكاوى المستهلك. ومن الجوانب الهامة لهذا القانون هو التغطية الشاملة لجميع السلع والخدمات والمعاملات، بما فيها العمليات التي تجري في المناطق الحرة وأنشطة التجارة الإلكترونية.

وتركز البحرين وقطر والكويت على توفير معلومات دقيقة وضمان الجودة وبيئة استهلاكية آمنة وصحية. تستخدم البحرين وقطر أساليب مماثلة لحماية مصالح المستهلك، مثل وضع تشريعات تحدد واجبات الموردين وإنشاء أنظمة لمراقبة إنفاذ القوانين. وفي الكويت، يوسع قانون حماية المستهلك رقم 39 لسنة 2014 نطاق حقوق المستهلك، ويوفر توجيهات واضحة للموردين، ويفرض إجراءات عقابية في حال وقوع انتهاكات. وتوفر عُمان إطاراً قانونياً شاملاً فيحدد الفصلان الثاني والثالث من قانون حماية المستهلك رقم 66 لسنة 2014، بالتفصيل حقوق المستهلك وواجبات المورد. ويحظر القانون الممارسات التجارية الاحتكارية، ما يضمن سوقاً عادلة.

3. تدابير إنصاف المستهلك

سجلت تدابير إنصاف المستهلك في مجموعة دول مجلس التعاون الخليجي مرتبة «متطور». ويوفر قانون حماية المستهلك الجديد في الإمارات العربية المتحدة أحكاماً صارمة لإنصاف المستهلك، تسمح لجمعيات حماية المستهلك المحلية بالمبادرة في رفع شكاوى وتقديمها. ويضمن القانون حق المستهلك في تقديم شكاوى لسداد التكاليف التي تكبدها في حالة تلف السلع، مع استثناءات محدودة في هذا الصدد. وتصف التدابير في الإمارات العربية المتحدة في مرتبة «قوي».

وتحتل البحرين وقطر والكويت مرتبة «قوي جداً»، فهي تعتمد تدابير شاملة لإنصاف المستهلك تتطابق مع المعايير الدولية. وتلتزم القوانين في هذه البلدان المورد بمعالجة عيوب المنتج أو رد قيمته، وتمكن المستهلك من تقديم شكاوى ضد أي انتهاكات. وهي تشجع على تشكيل جمعيات محلية مستقلة لحماية حقوق المستهلك. وتتضمن القوانين في بلدان مجلس التعاون الخليجي أحكاماً بشأن إنشاء لجان لحل المنازعات. ومع أن التشريعات في عُمان تقع في مرتبة «متطور»، فهي تتضمن أحكاماً ملائمة لإنصاف المستهلك. فاللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم 77 لسنة 2017، تلزم الموردين بقبول استرجاع السلعة وردّ قيمتها، أو دفع مبلغ من المال يتناسب مع الأضرار. وهي تتيح للمستهلك تقديم شكاوى، وتفرض على المورد تصحيح الانتهاك في غضون 30 يوماً. وتجزئ للإدارة المختصة. حيثما تتطلب الشكاوى خبرة فنية، الاستعانة بخبير لإبداء رأيه الفني. كذلك، يُطبق نظام عقوبات منهجي يفرض غرامات في حال الانتهاكات، فيساهم في ردع انتهاكات حقوق المستهلك. وتظهر الجهود التي تبذلها دول مجلس التعاون الخليجي لضمان الحق في الإنصاف التزاماً راسخاً بتوفير إطار قوي لحماية المستهلك.

الإطار 1. تعزيز حقوق المستهلك: مبادرة العقود الموحدة في عُمان

في عام 2023 أطلقت هيئة حماية المستهلك في عُمان مبادرة العقود الموحدة، في خطوة هامة نحو تعزيز حقوق المستهلك وزيادة الشفافية في الممارسات التجارية. وتركز المبادرة، التي تقودها المديرية العامة للدراسات والتطوير، على قطاعات مختلفة تشمل ورش الألمنيوم، والمطابخ التجارية، وتجارة التجزئة للسلع الكهربائية والإلكترونية. وتتبع عملية التنفيذ نموذجاً من مرحلتين. الأولى هي صياغة العقود ومراجعتها والموافقة عليها، والثانية تطبيق العقود على المؤسسات التجارية المعنية.

وتشدد هذه المبادرة على أهمية معرفة المستهلكين والموردين لحقوقهم خلال معاملات البيع وبعدها. وتهدف إلى ضمان أمن المستهلك ومكافحة الاحتيال التجاري والحد من الممارسات الضارة. وتعمل الهيئة على معالجة قضايا المستهلك بشكل استباقي، ما يحد من الشكاوى ويرفع مستوى رضا المستهلك. ومن أهداف المبادرة أيضاً الارتقاء ببرامج توعية المستهلك التي تقودها الهيئة، عبر إجراء مراجعات سنوية تضمن فعالية التنفيذ وتعالج التحديات التي تواجهها. ومن المرتقب أن تساهم هذه المبادرة في إرساء بيئة أعمال صحية في عُمان، وخاصة في قطاعي تجارة التجزئة والخدمات، من خلال تطبيق اللوائح والقضاء على الممارسات الضارة. ومن خلال زيادة الوعي باللوائح القانونية للهيئة، تساهم المبادرة في مكافحة الانتهاكات من قبل تجار التجزئة وأصحاب مراكز التسوق.

تقليل النفقات وتنويع الاقتصاد. وفي المملكة العربية السعودية لا تتوفر أي تشريعات لتشجيع الاستهلاك المستدام.

4. تشجيع الاستهلاك المستدام

5. التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

تقع التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في دول مجلس التعاون الخليجي في مرتبة «متطور». وتستخدم هذه البلدان نهجاً مختلفة في التشريعات المتعلقة بهذا الجانب الحاسم من الاقتصاد الرقمي الحديث. فقد قامت الإمارات العربية المتحدة بتحديث تشريعاتها في عام 2020 مشيرةً إلى الأهمية المتزايدة للتجارة الإلكترونية. ويغطي القانون الجديد أنشطة التجارة الإلكترونية على نطاق واسع، فيضمن حماية البيانات الشخصية للمستهلك، ويحدد متطلبات الإفصاح للأعمال التجارية الإلكترونية، ويطبق الأحكام والعقوبات المتعلقة بحقوق المستهلك على معاملات التجارة الإلكترونية.

في المقابل، تعمل البحرين على وضع قانون يرفع التجارة الإلكترونية، ولكن قانون حماية المستهلك لا يتضمن سوى بضعة أحكام تتناول التجارة الإلكترونية وذلك في سياق المعاملات الرقمية. ومع ذلك، يغطي العديد من القوانين الأخرى جوانب معينة من التجارة الإلكترونية، مثل حماية البيانات الشخصية والاتصالات الإلكترونية وجرائم تكنولوجيا المعلومات. وفي قطر، يغطي القانون رقم 16 لسنة 2010 المعاملات والتجارة الإلكترونية، ويوفر حماية كبيرة للمستهلك في المعاملات التي يجريها عبر الإنترنت. وفي الكويت، لا يتضمن قانون

سجلت مجموعة دول مجلس التعاون الخليجي تقدماً في مجال تشجيع الاستهلاك المستدام، من مرتبة «ضعيف» إلى «متوسط». وقد تنوّعت النهج التي اعتمدها الدول الأعضاء. فالإمارات العربية المتحدة اتخذت خطوات كبيرة في هذا الصدد، فاعتمدت الأجندة الوطنية الخضراء 2030 وأطلقت سياسة اقتصادية تعزز الصحة البيئية وتشجع الإنتاج المستدام. ويكرس قانون حماية المستهلك في الإمارات العربية المتحدة هذه الأهداف، ما يسهل ممارسات الاستهلاك السليم. وأطلقت مبادرات أخرى، مثل مبادرة تحرير أسعار الوقود، بهدف الحفاظ على الموارد الوطنية والحد من الأثر البيئي.

أمّا قطر والكويت وعُمان والبحرين فتركز على بذل مساع استراتيجية لتشجيع الاستهلاك المستدام أكثر من سن تشريعات ملموسة. فترعى قطر ثقافة الاستهلاك الرشيد وتستثمر في حلول صديقة للبيئة، بما في ذلك المباني الخضراء والطاقة الشمسية. وتعطي الكويت الأولوية لأهداف التنمية المستدامة من خلال إطار التعاون الاستراتيجي 2020-2025، كما يشجع قانون حماية البيئة على الاستخدام المسؤول للموارد الطبيعية.

وفي عُمان لا قوانين مستقلة مخصصة للاستهلاك المستدام، على الرغم من توفر قانون لحماية البيئة. وفي البحرين لا تنطبق القوانين إلى مسألة الاستهلاك المستدام لكنها تضمن حق المستهلك في بيئة صحية، وتدعو الرؤية الوطنية 2030 إلى

الوزراء رقم 1440/628) نظام التجارة الإلكترونية. يهدف القانون إلى زيادة الثقة في معاملات التجارة الإلكترونية، وتوفير الحماية اللازمة للمستهلك من عمليات الاحتيال والمعلومات المضللة، وتطوير أنشطة التجارة الإلكترونية وتشجيعها، وتجاوز الحدود الإقليمية.

حماية المستهلك فضلاً خاصاً بالتجارة الإلكترونية، إلا أن عدة مواد من اللائحة التنفيذية رقم 27 لسنة 2015 تتناول أنشطة الأعمال التجارية عبر الإنترنت. وفي عُمان، عدد محدود نسبياً من الأحكام التشريعية يتناول التجارة الإلكترونية بالتحديد. وتصنف المملكة العربية السعودية في مرتبة «قوي» منذ أن أصدرت بموجب المرسوم الملكي رقم م/126 (قرار مجلس

جيم. البلدان المتوسطة الدخل

الردع. وتضمن هذه القوانين أيضاً الصحة والسلامة، وجودة السلع والخدمات، وحقوق المستهلك، وشفافية المعاملات الاقتصادية.

تركز القوانين في البلدان المتوسطة الدخل على مجالات مثل جودة المنتجات الغذائية في السوق، وتمكين المستهلك من الحصول على الإنصاف، وإنشاء نظم عقوبات صارمة بهدف

الشكل 6. النتيجة الإجمالية للبلدان المتوسطة الدخل في المكونات الخمسة لتقييم حماية المستهلك



الجدول 1. قوانين حماية المستهلك في البلدان العربية المتوسطة الدخل

البلد	قانون حماية المستهلك
الأردن	القانون رقم 7 لسنة 2017
تونس	القانون رقم 117 لسنة 1992
الجزائر	القانون رقم 03 لسنة 2009
لبنان	القانون رقم 659 لسنة 2005
مصر	القانون رقم 181 لسنة 2018
المغرب	القانون رقم 31 لسنة 2008

لبنان نظام الإنفاذ الخاص به بتدابير تشرك المحاكم المتخصصة لحماية المستهلك، وفرق التحقيق، والهيئات الإدارية الأخرى.

ومع ذلك، تتطلب هذه المجالات بعض الاهتمام والتحسين. وبينما يسمح المغرب بإنشاء هيئة وطنية لحماية المستهلك، تعتمد قوانينه بشكل كبير على الأهداف العامة لحماية المستهلك. وتشير النتائج إلى أنه وعلى الرغم من الالتزام الثابت في مجال سلامة المستهلك، والذي تشير إليه نتيجة «قوي» في قواعد السلامة الجسدية كما هو مبين في الشكل 6، لا بد من استمرار عملية التحسين.

2. حماية المصالح

الاقتصادية للمستهلك

نالت البلدان المتوسطة الدخل مرتبة «قوي جداً» في مجال حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك في عامي 2020 و2023. وتضمن القوانين في البلدان المتوسطة الدخل حقوق المستهلك، مثل الوصول إلى معلومات واضحة ودقيقة عن المنتج، والتسعير الشفاف، وضمان التعويض في حال حدوث ضرر ناتج عن استخدام المنتج. على سبيل المثال، تضمن المادة 3 من قانون حماية المستهلك اللبناني العديد من حقوق المستهلك، بما في ذلك الاستحصال على معلومات واضحة عن المنتجات والأسعار، والحصول على إيصال بعد عملية الشراء، والتعويض الكامل والمناسب عن الأضرار الناتجة عن استهلاك سلعة أو الانتفاع من خدمة. وتلزم المادة 5 من قانون حماية المستهلك الأردني المورد بتأمين خدمات ما بعد البيع ضمن إطار زمني يحدده وزير الصناعة والتجارة والتموين. كما تبطل المادة 21 أي اتفاق أو شرط يقيد حماية المستهلك أو يعفي المورد من مسؤولياته.

وكذلك، تحدد هذه القوانين بوضوح واجبات الموردين وتضمن الإنفاذ القوي. فهي تلزم الموردين بتقديم معلومات دقيقة عن

بذل عدد قليل من البلدان العربية المتوسطة الدخل جهوداً لتحديث أطر حماية المستهلك من خلال إدخال تعديلات على القوانين القائمة أو وضع قوانين جديدة. وتتطرق القوانين الحالية إلى مجال التجارة الإلكترونية الذي يزداد انتشاراً وتنص على واجبات الموردين والمهنيين والمعلنين في السوق الرقمية. وفي بعض الحالات، اتخذت تدابير لتعزيز التعاون في مجال حماية المستهلك، بما في ذلك توقيع مذكرات تفاهم مع بلدان أخرى. وقد حصل الإطار التشريعي لحماية المستهلك في هذه البلدان على درجة «متطور». وتشير هذه النتيجة إلى أنه وعلى الرغم من جهود البلدان الفعالة، لا تزال الحاجة إلى التطوير قائمة من أجل تلبية المعايير الدولية بالكامل.

1. قواعد السلامة

الجسدية

أظهرت البلدان المتوسطة الدخل في المنطقة العربية التزاماً راسخاً بأحكام السلامة الجسدية، وحققت مرتبة «قوي» كمرتبة إجمالية. وتتجلى هذه المرتبة بشكل خاص في قوانين حماية المستهلك الشاملة التي تفضل مسؤوليات الموردين ومقدمي الخدمات للالتزام بمعايير السلامة العالية. وتفرض هذه القوانين الالتزامات على الموردين لتقديم تعليمات شاملة للاستخدام الآمن للمنتجات والكشف عن أي مخاطر مرتبطة بها، وترسي في الوقت نفسه حقوق المستهلك وتضمن حمايته، وذلك بإنشاء آليات للإنصاف ووضع التوقعات بشأن جودة وسلامة السلع والخدمات.

وتكمل هذه البلدان إطارها القانوني بهيئات تنظيمية مثل هيئات حماية المستهلك وهيئات توحيد المعايير للإشراف على الإنفاذ. ومن الخصائص الحيوية لهذه القوانين عدم وجود أي إعفاءات، ما يؤكد الالتزام الشامل بسلامة المستهلك. وكذلك، يتم الحفاظ على توازن بين مسؤوليات المورد والمستهلك. على سبيل المثال، يحمي القانون في لبنان الموردين من المسؤولية في حال تجاهل المستهلك عمداً التعليمات المقدمة. ويعزز

المتوافقة مع أفضل الممارسات الدولية. فتضمن القوانين صراحةً في لبنان والأردن مثلاً حق المستهلك في إلغاء العقود واسترداد المبالغ المدفوعة في حال تبين عيب في السلع أو الخدمات.

وأحرز كل من الجزائر ولبنان ومصر مرتبة «قوي جداً»، بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية الدولية. وفي الجزائر، يلتزم الموردون بتقديم ضمانات لمنتجاتهم، حيث يضمن القانون استبدال البضائع المعيبة أو إعادتها أو إصلاحها خلال فترة الضمان. ويتطلب القانون المصري من الموردين إخطار الهيئة المعنية بحماية المستهلك بالعيوب التي تعترض المنتج بشكل قد يضر المستهلك، مما يعزز عملية إنصاف المستهلك.

ومع ذلك، وعلى الرغم من الأداء العام القوي، تتضح التفاوتات بين البلدان المتوسطة الدخل. فاحتل المغرب مثلاً مرتبة «ابتدائي». ويتطلب القانون المغربي من الموردين تقديم الضمانات وخدمات ما بعد البيع. أما تونس، فوضعت معايير قانونية للهيئات المعنية بحماية المستهلك بموجب المرسوم رقم 88 لعام 2011، ما قد يساهم في تعزيز إنصاف المستهلك. ومع ذلك، لا تزال الحاجة واضحة إلى آليات أكثر فعالية لتحقيق إمكانات هذه الهيئات بالكامل في ضمان إنصاف أفضل للمستهلك.

المنتج، وتأمين خدمات ما بعد البيع ضمن أطر زمنية محددة، وضمان جودة المنتج، والكشف عن أي مخاطر محتملة مرتبطة باستخدامه. في الجزائر مثلاً، يتطلب القانون من الموردين تقديم تفاصيل شاملة عن المنتج مثل الأسعار والمكونات وتعليمات التشغيل. أما في ما يخص الإنفاذ، فتشرك أحكام تسوية المنازعات محاكم الاستئناف الخاصة، وتنص على الوساطة الإلزامية في المنازعات البسيطة. وفي مصر، يجوز لهيئة حماية المستهلك إجبار المورد على تصحيح الانتهاكات وتعليق بيع المنتج أو تقديم الخدمة إذا كان ذلك يضر بمصالح المستهلك. ومع فرض عقوبات تتراوح بين العقوبات المالية والسجن، تشدد هذه القوانين على التزام البلدان المتوسطة الدخل بحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك.

3. تدابير إنصاف المستهلك

سجّلت البلدان العربية المتوسطة الدخل نتيجة «قوي» في ما يتعلق بتدابير إنصاف المستهلك. وتبرز هذه النتيجة الإنجاز الكبير في تطوير آليات تسوية المنازعات والأطر التشريعية

الإطار 2. تعزيز حقوق المستهلك: مبادرة العقود الموحدة في عُمان

ترتبط إنجازات السويد في مجال الاستهلاك المستدام ارتباطاً جوهرياً بالقيمة الثقافية «lagom»، وهو مفهوم سويدي يعبر عن حس الاعتدال والتوازن. وهذا المبدأ المترسخ في المجتمع السويدي ينتج نهجاً رشيداً في استخدام السلع والطاقة والموارد الطبيعية. واستكمل هذا المنطلق الثقافي عمل تشريعي استراتيجي فوصل معدل إعادة التدوير في السويد إلى 99 في المائة من النفايات المحلية في عام 2019، مسجلاً ارتفاعاً كبيراً من 38 في المائة في عام 1975، ما يؤكد على أهمية الآثار التآزرية للالتزام المجتمعي بالحفاظ على البيئة وأطر السياسات التطلعية لإدارة النفايات.

وعلاوة على ذلك، فإن التزام الحكومة السويدية بتعزيز السلوك المستدام واضح بشكل خاص في تطوير سياستها المتعلقة بقطاعي الاستهلاك والنقل. والتشريعات، مثل مبادرة «الإثنين الدائري»، تعزز سوق السلع المستعملة، وتشجع على إعادة استخدام بدل الاستهلاك الزائد، وبالتالي إطالة دورة حياة السلع. وتقدم ستوكهولم في الوقت نفسه نموذج نقل حضري مستدام مع نظام نقل عام عالي الكفاءة يقلل من الاعتماد على السفر بالمركب الخاصة. وتساهم هذه التدابير في تحقيق هدف السويد الطموح وهو قطاع نقل محلي خال من الوقود الأحفوري بحلول عام 2030، وذلك مثال على التنفيذ الفعال للسياسات الموجهة نحو الاستدامة.

ويمتد تدخل السياسة العامة للهيئة التشريعية السويدية أيضاً إلى تشجيع ثقافة الإصلاح وإعادة الاستخدام. ومن الأمثلة الرئيسية على ذلك تخفيض ضريبة القيمة المضافة على خدمات الإصلاح من 25 في المائة إلى 12 في المائة ابتداءً من عام 2017. وهذه الخطوة التشريعية لا تجعل إصلاح وصيانة الممتلكات أكثر سهولة من الناحية المالية فحسب، بل تدعم أيضاً وبشكل ملموس ثقافة الإصلاح. وفي الوقت نفسه، يؤكد وضع علامات على المنتجات الغذائية تشير إلى أنها صديقة للمناخ الالتزام بالشفافية تجاه المستهلك وحماية استقلاليته في اتخاذ خيارات سليمة بيئياً. واستكمالاً لهذه الجهود التشريعية، يدمج قطاع التعليم السويدي موضوع الاستدامة في وقت مبكر من رحلة تعلم الطلاب، ما يساهم في تنشئة مواطنين مطلعين وملتزمين بقضايا إعادة التدوير، وكفاءة الطاقة، وإدارة المسؤولة بيئياً.

وفي حين بدأت هذه البلدان تدرك أهمية الاستهلاك المستدام، لا يزال المجال متاحاً أمام تحسين كبير في نهجها. وقد يكون لمجموعة أقوى من المبادرات وللإنفاذ القوي دور حاسم في تعزيز الاستهلاك المستدام في هذه البلدان المتوسطة الدخل.

4. تشجيع الاستهلاك المستدام

تتباين مستويات التزام البلدان المتوسطة الدخل في المنطقة العربية بتشجيع الاستهلاك المستدام. فالأداء العام كان «متوسط» في عام 2023، مما يبيّن الحاجة إلى مزيد من التحسين في الجهود والمبادرات. وقد خطت تونس والمغرب خطوات كبيرة في هذا المجال. فتضمن تونس من خلال دستورها وقانون البيئة عدد 41 لسنة 1996 الحق في بيئة صحية ومتوازنة. وعلاوة على ذلك، سنّ البلدان قوانين تشجّع على استخدام الطاقة المتجددة وتنفيذ خطة عمل وطنية للاستهلاك والإنتاج المستدامين. وكذلك، أظهر المغرب جهوداً جديرة بالثناء في تعزيز الاستهلاك المستدام من خلال القانون الإطار رقم 12.99، الذي يعدّ بمثابة ميثاق وطني لحماية البيئة والتنمية المستدامة.

وكذلك تتفاوت النتائج بين البلدان المتوسطة الدخل في المنطقة العربية. فقد احتلت الجزائر ومصر على سبيل المثال مرتبة «ابتدائي»، ما يعكس أن جهودهما نحو الاستهلاك المستدام لا تزال في مراحل أولية. وفي حين وضع البلدان خطط عمل وطنية للاستهلاك والإنتاج المستدامين، فإن نهجهما يفتقران إلى آليات إنفاذ شاملة وتدابير محددة. وقد أدرج الأردن ولبنان الاستهلاك المستدام ضمن قوانينهما لحماية المستهلك، وكلفا الهيئات بمسؤولية تشجيع أنماط الاستهلاك المستدامة. غير أن النطاق التشريعي المحدود في هذه البلدان يؤكد الحاجة إلى اتخاذ تدابير أوسع نطاقاً وأكثر شمولاً. ولذلك،

5. التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

تختلف مستويات التأهب والتنظيم في ما يتعلق بالتجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في البلدان العربية المتوسطة الدخل. وقد احتلت تونس ومصر والمغرب مرتبة «قوي جداً» في هذا المجال. فيلزم قانون حماية المستهلك المصري مثلاً الموردين بتزويد المستهلك بمعلومات واضحة وصرحة قبل إبرام العقد، بما في ذلك بيانات عن المنتج والسعر الكامل والضمانات وخدمات ما بعد البيع وأحكام الرجوع عن العقد. وكذلك، يشمل قانون حماية المستهلك المغربي تدابير حماية مختلفة للمعاملات الإلكترونية، بما في ذلك توفير البيانات الدقيقة، ووضوح الأسعار، ومواصفات المنتج. ويوفر القانون التونسي عدد 83 لسنة 2000، المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية، حماية شاملة للمستهلك في معاملات التجارة الإلكترونية. فهو ينص على تعليمات واضحة للبائع في ما يتعلق بشفافية العقد ويوفر للمستهلك سياسة إلغاء الشراء لمدة عشرة أيام. ولدى تونس أيضاً أحكام تتناول حماية خصوصية بيانات المستهلك ضمن القانون عدد 63 لسنة 2004.

الإطار 3. التعاون بين البلدان لزيادة حماية المستهلك: دراسة حالة بين الكويت ولبنان بتيسير من الإسكوا

تؤدي الإسكوا دوراً محورياً في تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين بلدان المنطقة العربية. فيسهّل الجمع الاستراتيجي بين الدول ذات نقاط القوة التكميلية تبادل الخبرات في مجالات حاسمة مثل البنية التحتية المستدامة والابتكار التكنولوجي. وتعزز آلية التعلم المتبادل هذه التي تنظمها الإسكوا الوحدة الإقليمية والتقدم الجماعي، ما يساعد كل دولة عضو على تحقيق أهدافها الإنمائية.

ومن الأمثلة الملموسة على هذا التعاون بعثة وفد من وزارة التجارة والصناعة الكويتية إلى لبنان من 1 إلى 2 حزيران/يونيو 2023. وكان الهدف من هذه البعثة تعزيز حماية المستهلك في لبنان. وعقد المندوبون اجتماعات مثمرة مع فريق الإسكوا ووزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية وغرفة التجارة والصناعة. وجرت مناقشة التحديات الراهنة التي يواجهها لبنان وتحديد المجالات التي يمكن للكويت أن تقدم فيها الدعم لتعزيز حماية المستهلك. كما شارك الممثلون الكويتيون أطر الكويت التنظيمية ودراسات الحالات الفردية لحماية حقوق المستهلك.

ثم قدّم اقتراح لإنشاء برنامج دعم نصف شهري اعتباراً من آب/أغسطس 2023، بمشاركة دول الخليج الأخرى المهتمة بدعم حماية المستهلك في لبنان. وتسعى المبادرة المقترحة إلى تحسين مهارات وقدرات وإمكانات الموظفين في مجال حماية المستهلك في لبنان، لا سيما في ما يتعلق بسلامة الأغذية والأسعار ومراقبة الجودة. علاوة على ذلك، يجري وضع خطط لتنظيم ورش عمل توعوية مع كيانات القطاع الخاص لتوعيتها بالالتزامات والمسؤوليات المتعلقة بحماية المستهلك.

من التطوير. ووقع لبنان في مرتبة «متطور»، على الرغم من تضمّن قانونه لحماية المستهلك أحكام واسعة حول عمليات الشراء عبر الإنترنت، ما يشير إلى الحاجة إلى تدابير إضافية. بالتالي، وفي حين أن الالتزام واضح بتنظيم التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك لدى البلدان المتوسطة الدخل، تتضح الاختلافات في نهج كل من البلدان وفي مدى الحماية المقدمة.

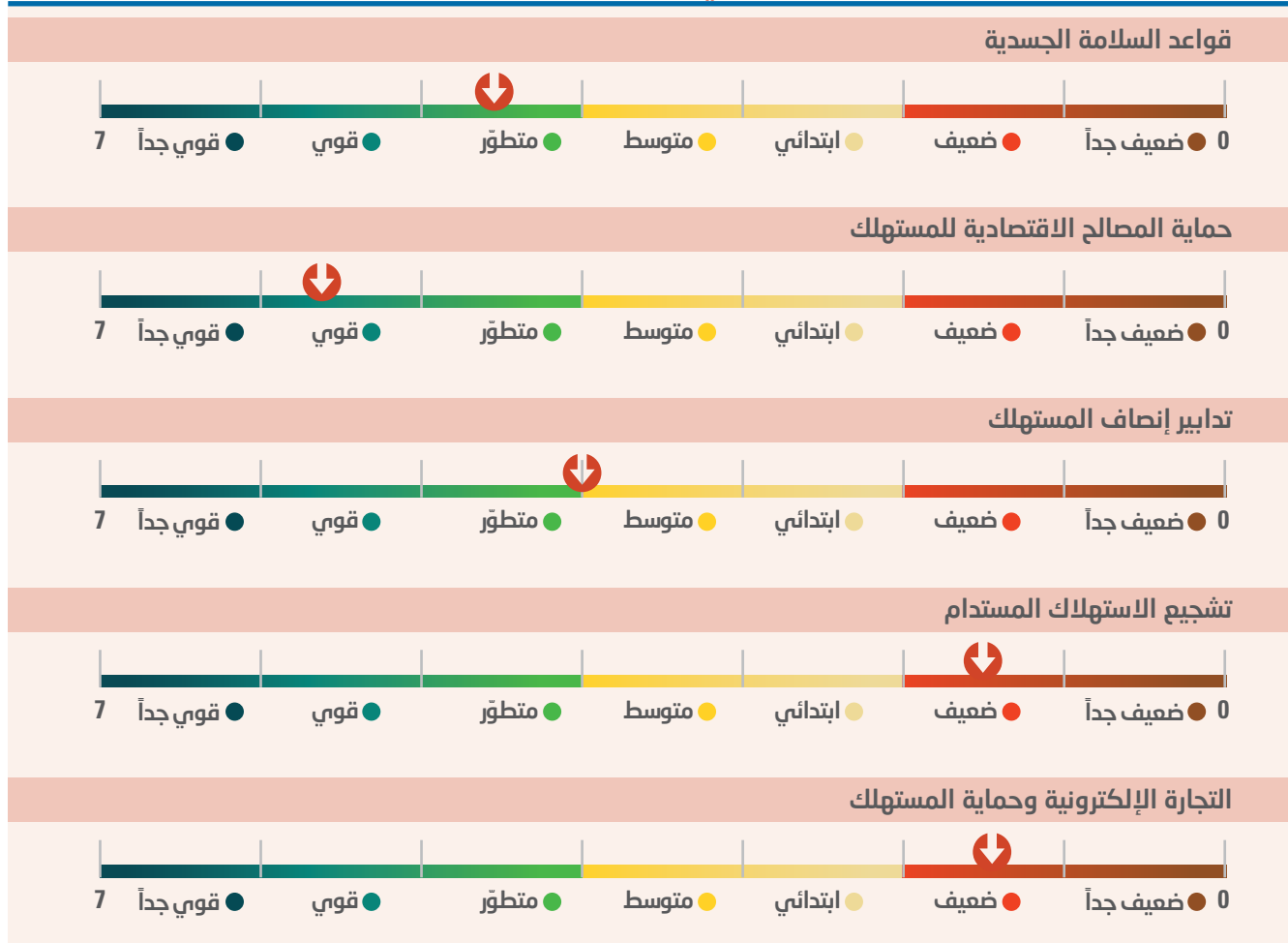
وكانت الأردن والجزائر في مرتبة «متوسط». فيركز قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم 18-04 لسنة 2018 على الامتثال التنافسي ويحدد التزامات كل من المورد والمستهلك. وينطبق قانون حماية المستهلك الأردني على المعاملات الإلكترونية، ويوفر ضمانات لحقوق المستهلك ويحدد العقوبات على المعلومات المضللة. ومع ذلك، تتطلب هذه اللوائح مزيداً

دال. البلدان المتأثرة بالنزاع

يصنّف الوضع العام لحماية المستهلك في البلدان المتأثرة بالنزاع في مرتبة «متوسط»، ما يشير إلى توفر بعض الأطر التشريعية، بل يترك مجالاً لإجراء تحسينات كبيرة. وكما هو مبين في الجدول 2، فإن جميع البلدان العربية المتأثرة بالنزاع باستثناء ليبيا لديها قوانين مخصصة لحماية المستهلك، ويؤكد كل منها على جوانب مختلفة مثل حقوق وواجبات المستهلك والمورد، وآليات الإنصاف، والعقوبات.

واجه كل من البلدان المتأثرة بالنزاع تحديات كبيرة في الحفاظ على آليات قوية لحماية المستهلك وسط فترات من عدم الاستقرار الشديد. وعلى الرغم من هذه الظروف، اعتمدت أربعة من هذه البلدان قوانين مخصصة لحماية المستهلك. ومع ذلك، فإن الفعالية الإجمالية لهذه القوانين تخضع لعوامل مثل شدة النزاعات الجارية، وهياكل الحوكمة، والموارد المتاحة للإنفاذ.

الشكل 7. النتيجة الإجمالية للبلدان المتأثرة بالنزاع في المكونات الخمسة لتقييم حماية المستهلك



الجدول 2. قوانين حماية المستهلك في البلدان المتأثرة بالنزاع

البلد	قانون حماية المستهلك
الجمهورية العربية السورية	القانون رقم 8 لسنة 2021
العراق	القانون رقم 1 لسنة 2010
دولة فلسطين	القانون رقم 21 لسنة 2005 المعدل بالقانون رقم 27 لسنة 2018
ليبيا	ما من قانون منفصل، والأحكام منصوص عليها في القانون رقم 23 لسنة 2010 بشأن التجارة (المواد من 1308 إلى 1327)
اليمن	القانون رقم 46 لسنة 2008

2. حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

سجّلت البلدان المتأثرة بالنزاع المرتبة الإجمالية «قوي» في قوانينها المتعلقة بحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك. ويظهر كل من هذه البلدان استراتيجيات تشريعية فريدة لحماية مصالح المستهلك. على سبيل المثال، حرص العراق على إعمال حقوق واسعة للمستهلك بموجب المادة 6 من قانون حماية المستهلك، بدءاً من حصولهم على المنتجات والخدمات دون الإضرار بمصالحهم إلى طلب التعويض عن الأضرار. وتزيد مجموعة شاملة من واجبات الموردين مقترنة بآليات إنفاذ فعالة من تعزيز إطارها التشريعي. وكذلك، يضمن القانون السوري الجديد حقوقاً مثل المعلومات الدقيقة عن المنتجات، وحرية الاختيار، والحق في الإنصاف دون تكبد أي نفقات. وعلى الرغم من أن آليات الإنفاذ مفصلة جيداً، قد تقيّد الإعفاءات الممنوحة في ظل ظروف معينة حق المستهلك في الإنصاف.

وتتبنى دولة فلسطين وليبيا واليمن استراتيجيات متميّزة لحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك. فيحمي القانون التجاري الليبي حقوق المستهلك، بما في ذلك الحق في المعلومات الدقيقة عن المنتجات، والقدرة على إعادة البضائع، والحماية من الاحتيال مع الاعتماد على الشرطة القضائية للإنفاذ. ويحمي قانون حماية المستهلك اليمني حقوقاً مماثلة للمستهلك. كما تدرج دولة فلسطين بشكل موسع حقوق المستهلك وواجبات المورد.

3. تدابير إنصاف المستهلك

احتلت البلدان المتأثرة بالنزاع مرتبة «متطور» في تدابير إنصاف المستهلك، مع تقدم ملحوظ من مرتبة «متوسط» في

على سبيل المثال، يركز كل من القانون العراقي رقم 1 لسنة 2010 والقانون اليمني رقم 46 لسنة 2008 على مراقبة السوق وحقوق المستهلك. ويؤكد قانون حماية المستهلك السوري رقم 8 لسنة 2021 على سلامة الغذاء ومنع الاحتكار وضوابط التجارة.

وفي دولة فلسطين، يركز القانون رقم 21 لسنة 2005 على وضع السلع الغذائية وتدابير رفاه المستهلك. وفي ليبيا، تم دمج أحكام السلامة في القانون التجاري، ولكن قد يتكبد غياب قانون منفصل وشامل لحماية المستهلك بعض الجوانب المتعلقة بالمستهلك دون حماية. وعلى الرغم من أن الوضع معقد ويتسم بالعديد من التحديات، تشير هذه الجهود إلى التزام بحماية المستهلك يمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة في المستقبل.

1. قواعد السلامة الجسدية

يختلف مستوى تطوير وإنفاذ قواعد السلامة الجسدية عبر البلدان العربية المتأثرة بالنزاع. واحتلت الجمهورية العربية السورية مرتبة «قوي» مع القانون الذي سنّ مؤخراً. ويحتاج قانون حماية المستهلك العراقي إلى أحكام محددة تتعلق بالسلامة الجسدية، إذ أن عدم توفر هذه الأحكام قد يخلق غموضاً وتحديات في الإنفاذ. وقد نالت دولة فلسطين مرتبة «قوي» حيث تركز تشريعاتها على سلامة الأغذية، وإن كان ذلك على حساب حماية السلع الاستهلاكية غير الغذائية.

ويضمن قانون حماية المستهلك اليمني صحة المستهلك وسلامة/جودة السلع والخدمات، غير أنه لا يوفر أحكاماً مفصلة بشأن قواعد السلامة الجسدية.

4. تشجيع الاستهلاك المستدام

تظهر البلدان المتأثرة بالنزاع، وتحديداً العراق وليبيا واليمن، نهجاً ضعيفاً عموماً تجاه تشجيع الاستهلاك المستدام في تشريعاتها. وتهمل قوانينها الحالية جوانب الاستدامة، على الرغم من أن العراق يدرج بعض الأحكام ذات الصلة في قانون حماية البيئة. وفي المقابل، تتبع دولة فلسطين نموذجاً مشجعاً، حيث أدرجت أحكاماً تركز على البيئة في قانونها الخاص بحماية المستهلك وعززت الاستهلاك المستدام من خلال المبادرات التعليمية، ما يضعها في مرتبة «متوسط» في مكوّن تشجيع الاستهلاك المستدام. وتعزز دولة فلسطين التزامها بالاستهلاك المستدام من خلال الدعوة إلى برامج تعليمية تشجع عادات الاستهلاك الصديقة للبيئة.

5. التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

تواجه البلدان العربية المتأثرة بالنزاع تحديات كبيرة في ما يتعلق بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية. وتعرقل تقدم هذه البلدان عوائق مثل محدودية الاتصال بالإنترنت، والقيود الاجتماعية والاقتصادية، والحداثة النسبية لهذا المجال. وعلى الرغم من ازدياد المعاملات الرقمية

عام 2020. ويتضمّن القانون العراقي تدابير للمستهلك تشمل الضمانات وخدمات ما بعد البيع، كما هو مذكور في المادة 6. ومع ذلك، فإن عدم ضمان حقوق الاستبدال والاسترداد قد يحدّ من سبل الإنصاف المتاحة للمستهلك. أما القانون الليبي، فيلزم الموردّين بموجب المادة 1319 بإبلاغ المستهلك بحقه في الرجوع عن قرار الشراء، وضمان التعويض أو توفير البدائل أو إعادة المبالغ المدفوعة في حال اعترى المنتج أي عيب، ما قد يعزز ثقة المستهلك في السوق.

وعلى الرغم من أن القانون في الجمهورية العربية السورية يتضمّن أحكاماً لاستبدال المنتج، إلا أنه يقيّد خيارات الإنصاف بطرحه بعض الإعفاءات (المادة 14(1)). وقد يؤدي تقييد استبدال المنتجات لمرة واحدة فقط إلى الحد بشكل كبير من مستوى حماية المستهلك. ومع ذلك، فإن إنشاء منظمات تعنى بالدفاع عن المستهلك، على النحو المقترح في المواد من 68 إلى 72، من شأنه أن يضطلع بدور محوري في حماية المستهلك، وزيادة التوعية، ومعالجة الشكاوى. في المقابل، يقع اليمن في مرتبة «ضعيف» في هذا المجال، على الرغم من أنه ينصّ على ضمان الموردّين لجودة المنتج أو خدمات ما بعد البيع أو إعادة المبالغ المدفوعة أو البديل.

وتحتل دولة فلسطين مرتبة «قوي جداً» لمنحها حقوقاً واسعة للمستهلك في الحصول على الإنصاف وفي القدرة على رفع الشكاوى المتعلقة بالانتهاكات.



حقوق المستهلك في المعاملات الإلكترونية، ولا يتناول أي من القانونين الفلسطيني والعراقي هذه المسألة. أما اليمن، فيظهر منظوراً أكثر تقدماً، حيث يوسّع قوانينه لتشمل المعاملات الرقمية. ومع ذلك، فإن نقص الأحكام التي تنظم التجارة الإلكترونية يشير إلى وجود فجوة كبيرة في مجال حماية المستهلك في البلدان المتأثرة بالنزاع، ما يسلب الضوء على الحاجة الملحة إلى وضع أحكام متينة في التجارة الإلكترونية في هذا العصر الرقمي.

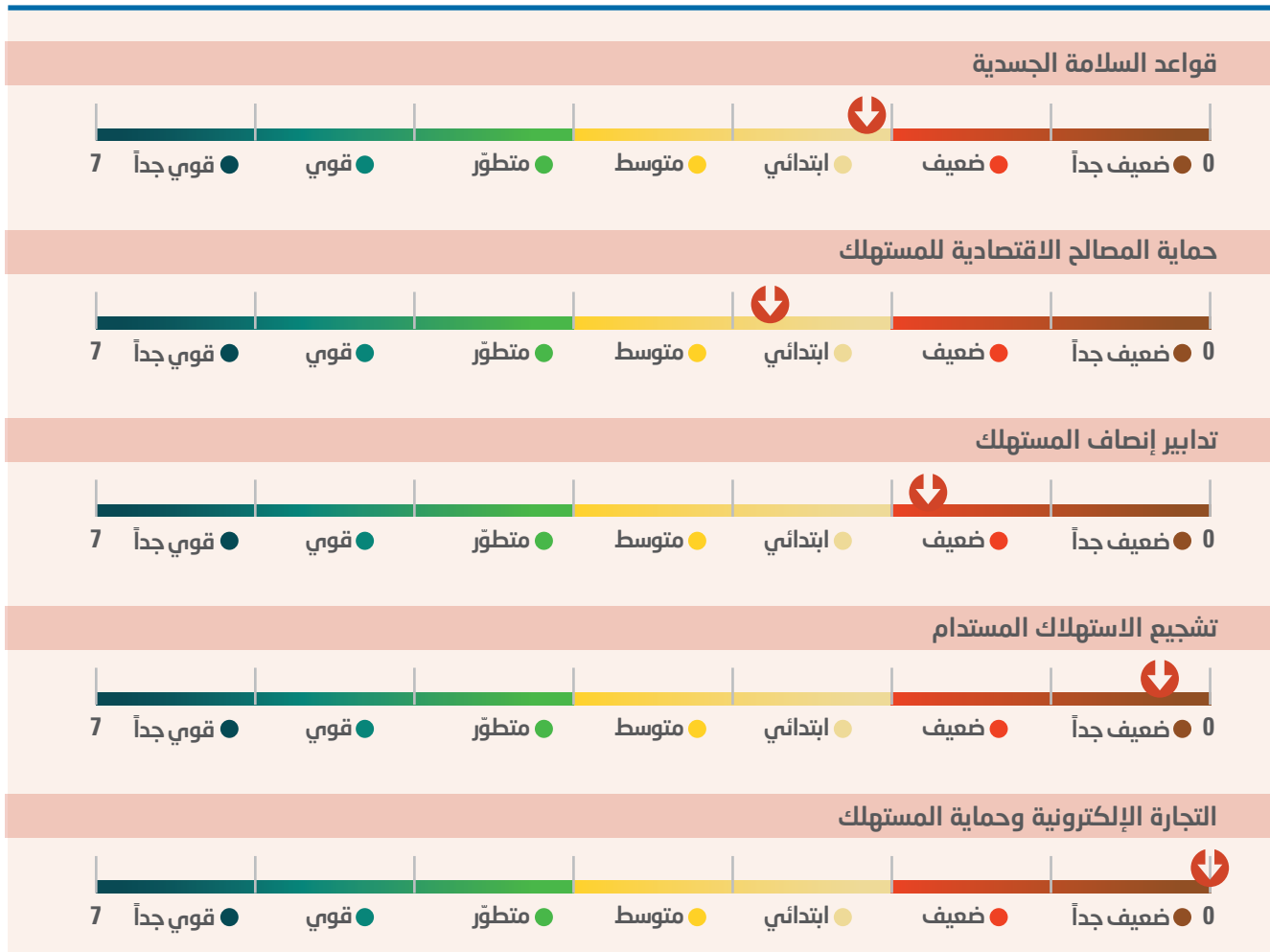
العالمية، تظهر هذه الدول عموماً معايير ضعيفة لحماية المستهلك في قطاع التجارة الإلكترونية. ويقع كل من دولة فلسطين واليمن في مرتبة «ضعيف جداً»، وكل من الجمهورية العربية السورية والعراق وليبيا في مرتبة «ضعيف». وتفتقر معظم قوانين حماية المستهلك في هذه البلدان إلى أحكام تتناول صراحة المعاملات الرقمية للمستهلك. فيتضمن القانون الليبي حكماً واحداً بشأن عقود الشراء الإلكترونية، والقانون السوري يشير ضمناً وبشكل غير مباشر إلى تطبيق

هـ. أقل البلدان نمواً

ويعد سنّ موريتانيا مؤخراً أول قانون لحماية المستهلك إنجازاً هاماً في هذا المجال. ومن خلال إدخال هذا التشريع، أظهرت موريتانيا نهجاً تقدماً لتنظيم السوق، لا سيما من خلال التأكيد على سلامة الأغذية وتوفير سبل إنصاف فعالة للمستهلك.

يستلزم تذليل التحديات التي تفرضها ديناميات السوق في أقل البلدان نمواً اعتماداً أطر متكاملة لحماية المستهلك. ويشير تحول إيجابى خجول من مرتبة «ضعيف جداً» في عام 2020 إلى مرتبة «ضعيف» في عام 2023 إلى بعض التحسن.

الشكل 8. النتيجة الإجمالية لأقل البلدان نمواً في المكونات الخمسة لتقييم حماية المستهلك



المصدر: تقييم الإسكوا، 2023.

الجدول 3. قوانين حماية المستهلك في أقل البلدان نمواً

البلد	قانون حماية المستهلك
جزر القمر	القانون رقم 95-O13/A/F بشأن مدونة الصحة العامة والعمل الاجتماعي من أجل رفاه السكان - بعض الأحكام
جيبوتي	المرسوم رقم 030 لعام 2011 - بعض الأحكام
السودان	قانون رقم 7 لسنة 2009 - بعض الأحكام
الصومال	ما من قانون أو أحكام متعلقة بحماية المستهلك
موريتانيا	القانون رقم 7 لسنة 2020

ومع ذلك، لا يزال المجال سانحاً لكثير من التحسينات في مجموعة البلدان هذه. والصومال من الأمثلة البارزة على ذلك، حيث يمثل عدم وجود قانون لحماية المستهلك فيه فجوة كبيرة لضمان حقوق المستهلك. وقد أدرجت بلدان أخرى، بما في ذلك جزر القمر وجيبوتي والسودان أحكاماً لحماية المستهلك ضمن إطارها القانوني الأوسع. فعلى سبيل المثال، أدمجت جزر القمر تدابير حماية في قانونها الخاص بالصحة العامة، في حين أدخلت جيبوتي والسودان أحكاماً لحماية المستهلك في قوانينهما الخاصة بالمنافسة.

وتُعدّ هذه التدابير خطوات في الاتجاه الصحيح، لكن تبقى الحاجة إلى قوانين منفصلة ومخصصة لحماية المستهلك دليلاً على وجوب استمرار التقدم التشريعي. فتعزيز حماية المستهلك في أقل البلدان نمواً هو أكثر من مجرد تدبير وقائي؛ هو خطوة استراتيجية نحو التنمية المستدامة والازدهار الاقتصادي.

1. قواعد السلامة الجسدية

تشير تقييمات الإسكوا لعام 2023 إلى أن التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك والتي تركز على السلامة الجسدية في أقل البلدان نمواً تقع في مرتبة «ابتدائي». وثمة تباين كبير في التدابير المتعلقة بأحكام السلامة الجسدية للمستهلك بين هذه البلدان، ما يكشف عن فجوات كبيرة تتطلب اهتماماً فورياً. وفي حين اتخذت موريتانيا خطوات جديرة بالثناء بسنّها قانوناً لحماية المستهلك يشدد على حماية صحة المستهلك ويضع معايير سلامة واضحة وعقوبات على الانتهاكات، لا تزال بلدان أخرى متأخرة في هذا المجال.

والتفاوت ملحوظ داخل المنطقة، حيث لم تدمج بلدان مثل السودان والصومال بعد أحكام السلامة هذه في أطرها القانونية، ما يخلق نقصاً كبيراً في مبادراتها الخاصة بحماية

المستهلك. وكذلك، تحتاج جزر القمر، على الرغم من وجود بعض الأحكام لديها، إلى وضع إطار شامل لسلامة المستهلك. ويصنّف قانون المنافسة في جيبوتي في مستوى أقوى، حيث يفرض مطابقة المنتجات مع المتطلبات ويحظر الأوصاف الخادعة لها. ومع ذلك، فإن غياب المعايير الموحدة للسلامة والتطبيق غير المتسق لها يؤكد الحاجة الملحة إلى اتباع نهج منسق لأحكام السلامة الجسدية بما يتماشى مع المعايير الدولية في أقل البلدان العربية نمواً.

2. حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

احتلت أقل البلدان العربية نمواً مرتبة «ابتدائي» في هذا المكون. وكانت مرتبة موريتانيا «قوي» بفضل إطارها التشريعي الشامل. ويعود هذا التصنيف جزئياً إلى أحكام ملحوظة مثل المادة 2 التي تعرّف المستهلك وتحدد المعلومات الواجب توضيحها، والمادتان 70 و72، اللتان تمنحان الهيئات المعنية بحماية المستهلك سلطة كبيرة لمساعدته في المسائل القانونية وتأكيد حقوقه.

ووقع السودان في مرتبة «متوسط»، ويعود ذلك في المقام الأول إلى أحكام متعلقة بحماية حقوق المستهلك ومصالحه الاقتصادية ضمن قانون المنافسة. ويشير هذا الاعتماد على أحكام محددة إلى حاجة واضحة إلى تشريعات أكثر شمولاً واستقلالية لحماية المستهلك. أما جيبوتي، التي تقع أيضاً في مرتبة «متوسط»، فتتبع نهجاً أكثر تنظيمياً من خلال قانون المنافسة الخاص بها، والذي يحدّد صراحة واجبات الموردين، ويحظر المعلومات المضللة، ويحمي خيار المستهلك، ويضع آليات إنفاذ قوية. ومع ذلك، فإن مرتبة «متوسط» تشير إلى أن الفجوات لا تزال قائمة في توفير حماية شاملة للمصالح الاقتصادية للمستهلك. وتؤكد أوجه القصور هذه الحاجة الملحة إلى تعزيز التفاني في النهوض بتشريعات حماية المستهلك.



©natali_mis/stock.adobe.com

ما يؤكّد على ضرورة تحسين قوانين ولوائح حماية المستهلك وآليات تسوية المنازعات.

3. تدابير إنصاف المستهلك

سجّلت أقل البلدان العربية نمواً نتيجة إجمالية وضعتها في مرتبة «ضعيف» من حيث تدابير إنصاف المستهلك، ما يؤكد الحاجة الملحة إلى تطوير التشريعات وإنفاذها في هذا المجال. وخطت موريتانيا خطوات كبيرة واستثنائية في هذا الصدد وهي تحتلّ حالياً مرتبة «متطوّر». وينص قانون حماية المستهلك لديها في مواده من 75 إلى 88 على عقوبات تعمل كرادع لانتهاك حقوق المستهلك. كما يمكّن الفصل 9 من القانون الهيئات المعنية بحماية المستهلك من العمل والدفاع عن المستهلك ومساعدته في الحصول على الإنصاف.

وتفرض جيبوتي، التي تحتلّ مرتبة «متوسط»، التزام الموردّين بضمان المنتجات، وتقديم خدمات ما بعد البيع، وضمان توافر قطع الغيار، وفقاً للمادة 46 من قانونها. وكذلك، يمنح القانون المستهلك الحق في استرداد الأموال المدفوعة أو استبدال المنتج، حيث تنص المادة 65 على فرض عقوبات على الموردّين الذين لا يحترمون هذه الحقوق. وعلى الرغم من هذه الخطوات الهامة، تبين مرتبة «متوسط» الحاجة إلى مزيد من العمل من أجل وضع نظام شامل للإنصاف. وفي المقابل، تعتمد جزر القمر في المقام الأول على العقوبات، بما فيها الغرامات والسجن، لإنفاذ أحكام السلامة والرفاه. ومع ذلك، يبدو أنها تفتقر إلى إطار أوسع وصريح يمكّن المستهلك من الحصول على الإنصاف،

4. تشجيع الاستهلاك المستدام

على الرغم من التركيز العالمي المتزايد على الاستدامة، تظهر أقل البلدان العربية نمواً نقصاً ملفتاً في تعزيز الاستهلاك المستدام، كما يتضح من تصنيفها في مرتبة «ضعيف جداً». وتعكس هذه النتيجة الغياب السائد للتدابير والسياسات القانونية التي تشجّع خيارات المستهلك الصديقة للبيئة وتشير إلى الحاجة الملحة للالتزام الاستراتيجي بإدارة مسؤولة بيئياً. والفراغ أكثر وضوحاً في بلدان مثل جزر القمر وموريتانيا، حيث لا توجد أحكام تشريعية ولا سياسات حكومية تشجّع الاستهلاك المستدام.

وتشكّل جيبوتي استثناءً، وإن كانت في تصنيف «ابتدائي» في هذا المجال. فاتخذت البلد خطوات أولية ولكن مهمة نحو تعزيز ثقافة مراعية للبيئة من خلال قانونه البيئي. ويشمل هذا القانون استراتيجيات لحماية البيئة، إلى جانب تنفيذ معايير الجودة البيئية والحد من التلوث. وعلاوة على ذلك، فإنه يعترف بدور التعليم في الاستدامة، مما يستلزم الشروع في برامج تعليمية للمواطنين، إلى جانب أنشطة بناء القدرات في كل من القطاعين العام والخاص. وعلى الرغم من هذه الجهود، يشير التصنيف إلى طريق طويل أمام جيبوتي لتعزيز وتوسيع التزامها بالاستهلاك المستدام.

5. التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

وليس لدى أي من أقل البلدان العربية نمواً أحكام خاصة في قوانينها تتناول المعاملات التي تتم عبر المنصات الرقمية. وما من سياسات حكومية ملموسة تعالج التجارة الإلكترونية وتحمي المستهلك في الأنشطة التجارية عبر الإنترنت. ويؤكد هذا الفراغ الحاجة الملحة إلى أن تنظر هذه البلدان في المخاطر والتحديات الفريدة للتجارة الإلكترونية في أطرها التشريعية الخاصة بحماية المستهلك. فهذه التدابير ضرورية لضمان الممارسات التجارية العادلة، وبناء الثقة في المعاملات الإلكترونية، وتحفيز النمو الاقتصادي في العصر الرقمي.

تقع أقل البلدان العربية نمواً في مرتبة «ضعيف جداً» في هذا المكون. فقد أدى الاهتمام غير الكافي بالشق الرقمي للتجارة في هذه البلدان إلى غياب التدابير التشريعية والسياسات الحكومية، وهو أمر بالغ الأهمية لحماية المستهلك في السوق الإلكترونية التي تزداد اتساعاً.

الإطار 4. حماية خصوصية البيانات: لمحة على القانون الأوروبي العام لحماية البيانات

يعدّ القانون الأوروبي العام لحماية البيانات الذي تم تنفيذه في عام 2018 قانوناً تاريخياً حوّل لوائح خصوصية البيانات في جميع أنحاء العالم. ويتميّز هذا القانون بأحكام تعزز الحقوق الفردية المتعلقة بالبيانات الشخصية، بما في ذلك الحق في الحصول على معلومات حول استخدام البيانات، والوصول إلى البيانات وتصحيحها، وطلب المحو، من بين أمور أخرى. ومفتاح إنفاذه هو اشتراط الموافقة الصريحة والمستنيرة على معالجة البيانات وفرض مبادئ توجيهية صارمة للإبلاغ في حال حدوث خروق للبيانات. ويتجاوز هذا القانون حدود الاتحاد الأوروبي، حيث ينطبق على جميع الكيانات العالمية التي تتعامل مع بيانات مواطني الاتحاد الأوروبي، ما يرفع معايير حماية البيانات العالمية.

وتكمن فعالية القانون في إطاره المؤسسي القوي، أي المجلس الأوروبي المسؤول عن حماية البيانات. ويضمّ المجلس ممثلين من سلطة حماية البيانات في كل دولة عضو في الاتحاد الأوروبي، ويضمن التطبيق المتسق لقواعد حماية البيانات في جميع أنحاء الاتحاد، ويعزز التعاون بين سلطات حماية البيانات في الاتحاد الأوروبي. وقد أدى تنفيذ القانون الأوروبي العام لحماية البيانات إلى تحسين ممارسات معالجة البيانات في جميع أنحاء العالم، ما يجعله نجاحاً ملحوظاً في تنظيم خصوصية البيانات. وعلى الرغم من التحديات التي تشمل تكلفة الامتثال والإنفاذ، شكل القانون سابقة للسلطات القضائية في جميع أنحاء العالم لتعزيز قوانين حماية البيانات لديها، ما يدل على تأثيره العالمي.

2. الخلاصة

من المجموعات الأربع، وذلك من أجل تقديم إرشادات أكثر تفصيلاً وتحديداً.

نظراً للاختلافات الهائلة بين البلدان العربية ومجموعات البلدان من حيث التنمية الاقتصادية والأطر الوطنية، يتطرق هذا القسم إلى التوصيات المتعلقة بالسياسات الموجهة إلى كل مجموعة

بلدان مجلس التعاون الخليجي

وكما توصي الأونكتاد (TD/B/C.I/CPLP/17) على دول مجلس التعاون الخليجي مواصلة وزيادة تركيزها على إرشاد المستهلك وتثقيفه، ومعالجة الشكاوى البيئية، وإنفاذ الأنظمة المتعلقة بمكافحة ممارسات الغسل الأخضر. كما توصي بالتركيز على قطاعات محددة مثل هدر الأغذية، وإعادة التدوير، وممارسات الاقتصاد الدائري، وتمديد عمر المنتج، ووضع العلامات البيئية، والتواصل بشأن التنوع البيولوجي، وإدارة المواد البلاستيكية والتعبئة والتغليف.

ومن شأن اعتماد إطار تشريعي قوي يتضمن تعريفات واضحة للمنتجات غير الآمنة التي يتم شراؤها عبر الإنترنت أن يعزز حماية المستهلك في السوق الرقمية. وزيادة التنسيق الدولي وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الأخرى المعنية بحماية المستهلك، على غرار ما تسعى إليه الكويت، خطوة هامة لتحسين معايير حماية المستهلك في جميع دول مجلس التعاون الخليجي. وفي المملكة العربية السعودية، ينبغي إعطاء الأولوية لسن قانون حماية المستهلك.

يمكن أن يشكل استحداث هيئات مستقلة وجامعة لحماية المستهلك، مثل تلك التي يجري البحث في إنشائها في عُمان وقطر، ركيزة أساسية لحماية المستهلك في دول مجلس التعاون الخليجي. وينبغي أن تخوّل هذه الهيئات سلطة إجراء تحقيقات شاملة، ودراسة اتجاهات السوق، وفرض الغرامات المناسبة، ووضع سياسات استباقية لحماية المستهلك وتنفيذها. ويمكن أن يشكل النهج المعتمد في الإمارات العربية المتحدة نموذجاً يُسترشد به، لا سيما في ما يتعلق بالاستهلاك المستدام وممارسات التجارة الإلكترونية.

ويوصى بتوثيق التعاون بين الهيئات المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى، مثل تلك المعنية بالمنافسة. وتقدم الآلية المعتمدة في البحرين مثلاً على ذلك. وهذا النهج المتكامل يمكن أن يزيد فعالية السياسات ويفيد المستهلك من خلال تقديم صورة شاملة عن ظروف السوق وحقوق المستهلك. ومن الضروري أن تعطي دول مجلس التعاون الخليجي الأولوية لممارسات الاستهلاك المستدام عبر إدراج سياسات وأحكام واضحة في قوانين حماية المستهلك تعزز هذه الممارسات.

البلدان المتوسطة الدخل

حماية المستهلك. ولا بدّ من تمكين هذه الهيئات لمراقبة ممارسات السوق، والتنسيق مع الهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والجمارك، وإجراء دراسات للسوق، وإدارة العقوبات عند الضرورة، ما يعكس التحسين المقترح للمجلس الوطني لحماية المستهلكين في الجزائر. ومن شأن هذه الهيئات أن تكون مفيدة في التصدي بشكل استباقي لممارسات السوق الضارة، ودعم حقوق المستهلك، والحفاظ على سوق متوازنة وعادلة.

تطرح التحليلات القطرية الفردية للبلدان المتوسطة الدخل مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تعزز آليات حماية المستهلك، بما في ذلك تحسين آليات التنسيق بين الهيئات المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى، واعتماد ممارسات الاستهلاك المستدام، وتوسيع أحكام التجارة الإلكترونية.

وقد يشكل إنشاء هيئات حماية المستهلك على النحو المقترح للبنان والمغرب المنطلق الأساسي لتحسين

وكما توصي الأونكتاد (TD/B/C.I/CPLP/17) على البلدان المتوسطة الدخل زيادة تركيزها على إرشاد المستهلك وتثقيفه، ومعالجة الشكاوى البيئية، وإنفاذ الأنظمة المتعلقة بمكافحة ممارسات الغسل الأخضر. كما توصي بالتركيز على قطاعات محددة مثل هدر الأغذية، وإعادة التدوير، وممارسات الاقتصاد الدائري، وتمديد عمر المنتج، ووضع العلامات البيئية، والتواصل بشأن التنوع البيولوجي، وإدارة المواد البلاستيكية والتعبئة والتغليف.

ويجب أن يركز كل من الأردن والجزائر ولبنان على توسيع أنظمة التجارة الإلكترونية في قوانينه المتعلقة بحماية المستهلك وآليات الإنفاذ ذات الصلة. ولا بد أن تشمل هذه القواعد أحكاماً حول وضوح المعلومات والسلامة الجسدية وحماية خصوصية البيانات. ويوصى بالتركيز بشكل خاص على خصوصية البيانات في مصر، ما يدل على الدور الحاسم للخصوصية في المعاملات الرقمية.

وأخيراً، يوصى أن تعزز جميع البلدان المتوسطة الدخل التنسيق والاتفاقات مع الهيئات الأخرى لحماية المستهلك. فهذه الخطوة ضرورية لتحسين معايير حماية المستهلك، وتبادل أفضل الممارسات، ومعالجة التحديات المشتركة.

وتعتبر إرشادات السلامة الجسدية ضرورية في أي استراتيجية شاملة لحماية المستهلك. وكما هو مبين بالنسبة لمصر والمغرب، فإن هذه القواعد ذات أهمية قصوى في ضمان سلامة المستهلك من المنتجات الضارة. فيجب أن تفصل القوانين صراحة ما هي السلع غير الآمنة، لا سيما تلك التي يتم شراؤها عبر الإنترنت، والعواقب على الكيانات التي تبيع مثل هذه السلع، الأمر الذي من شأنه ردع الممارسات غير الأخلاقية وتعزيز ثقة المستهلك في السوق.

ويوصى بشدة بتعزيز التنسيق بين الهيئات المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى، خاصة في الأردن وتونس ولبنان. فيعزز هذا النهج المتكامل فعالية السياسات، ويفيد المستهلك من خلال تعزيز فهم أكثر شمولاً لظروف السوق وحقوق المستهلك.

ويمكن تعزيز الممارسات المستدامة من خلال دمج السياسات والأحكام القانونية في قوانين حماية المستهلك التي تشجع مثل هذه الممارسات، بما في ذلك الأنشطة الاستهلاكية وواجبات الشركات المصنعة وأنظمة العقوبات المحددة. وينبغي للبنان، على وجه الخصوص، أن ينظر في تعزيز نظامه الخاص بالعقوبات من أجل تحقيق قدر أكبر من الردع.

البلدان المتأثرة بالنزاع

ومن المهم أن تنظر هذه البلدان في إدراج أحكام قانونية تشجع الأنشطة الاستهلاكية المستدامة وتفرض مسؤوليات على المصنّعين، وفي إنشاء أنظمة عقوبات صارمة.

وفي حين أن السوق الرقمية والتجارة الإلكترونية يوفران إمكانات نمو هائلة، إلا أنهما يمثلان أيضاً تحديات فريدة أمام حماية المستهلك. ويجب على البلدان المتأثرة بالنزاع تطوير وإنفاذ قوانين قوية للتجارة الإلكترونية لحماية المستهلك في المعاملات الرقمية. ويمكن أن يشمل ذلك تعزيز الأحكام الخاصة بعمليات استرداد المبالغ المدفوعة والاستبدال، كما هو الحال في العراق، أو تطوير إطار قانوني شامل للتجارة الإلكترونية، على النحو المقترح لدولة فلسطين.

وعلاوة على ذلك، قد يحسّن إنشاء هيئة مستقلة ومحددة المهام لحماية المستهلك من إنفاذ حقوق المستهلك. فليبدأ على سبيل المثال تحتاج إلى نظام منفصل وسلطة مخصصة لحماية المستهلك، في حين يمكن للجمهورية العربية السورية أن تستفيد من هيئة لحماية المستهلك تتمتع بسلطة التحقيق وفرض العقوبات.

بالاستناد إلى التحديات الإقليمية الفريدة والقواسم المشتركة، لا بد أن تعطي البلدان المتأثرة بالنزاع الأولوية إلى توضيح دور المحاكم القضائية في حماية المستهلك، وكذلك إنشاء آليات بديلة لتسوية المنازعات، بالنظر إلى أهميتها القصوى في إنفاذ القانون. ففي بلدان مثل اليمن، قد يشمل ذلك زيادة قدرة المحاكم على التحقيق والنهوض بعمليات صنع القرار من أجل الوضوح والشفافية.

وكما توصي الأونكتاد (TD/B/C.I/CPLP/11) على الدول المتأثرة بالنزاع توضيح ومواصلة تطوير إجراءات حل النزاعات التي تشمل الآليات التالية: الإجراءات القضائية/الجماعية، والإجراءات التنظيمية والإنفاذية العامة، وأمناء المظالم، وطرق حل النزاعات البديلة، وحل النزاعات عبر الإنترنت، وخدمات رعاية العملاء وتلقي الشكاوى.

وعلاوة على ذلك، فإن تعزيز التعاون بين الهيئات المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى، مثل تلك المعنية بالمنافسة، يمكن أن يكون مفيداً في حماية حقوق المستهلك وللبلدان المتأثرة بالنزاع.

متينة للمستهلك. وتنطبق هذه التوصية على جميع البلدان المتأثرة بالنزاع التي يشملها هذا التقرير.

وأخيراً، تتطلب حماية المستهلك تعاوناً عابراً للحدود. ومن شأن زيادة التنسيق الدولي وإبرام اتفاقات مع الهيئات العالمية المعنية بحماية المستهلك موازنة المعايير وتوفير شبكة أمان

أقل البلدان نمواً

وكما توصي الأونكتاد (TD/B/C.I/CPLP/11) على أقل البلدان نمواً توضيح ومواصلة تطوير إجراءات حل النزاعات التي تشمل الآليات التالية: الإجراءات القضائية/الجماعية، والإجراءات التنظيمية والإنفاذية العامة، وأمناء المظالم، وطرق حل النزاعات البديلة، وحل النزاعات عبر الإنترنت، وخدمات رعاية العملاء وتلقي الشكاوى.

علاوة على ذلك، إن تنامي نشاط التجارة الإلكترونية يفرض تحديات ومخاطر جديدة على المستهلك. لذلك، فإن الحاجة ماسة إلى وضع تدابير للحماية القانونية تعالج الخصائص الفريدة للتجارة الإلكترونية. فمن المهم أن تقوم أقل البلدان العربية نمواً بتعزيز تشريعاتها لتوفير بيئة آمنة وعادلة للمستهلك في السوق الرقمية.

والاستهلاك المستدام موضوع اهتمام آخر. لذلك من الضروري اعتماد السياسات والقوانين التي تعزز ممارسات الاستهلاك المستدام وإنفاذها نظراً لأهميتها المتزايدة في ضوء التحديات البيئية العالمية. ويوصى بتكثيف جهود جزر القمر وجيبوتي وموريتانيا في هذا الاتجاه.

وقد يؤدي تعزيز التنسيق الدولي مع الهيئات المعنية بحماية المستهلك إلى التعلم المشترك وتحسين الإنفاذ. ومن شأن مثل هذا التعاون الدولي أن يفيد إلى حد كبير دولاً مثل جزر القمر وجيبوتي والصومال وموريتانيا. وفي حالة الصومال، يمثل سنّ قانون لحماية المستهلك لتلبية الاحتياجات المحددة للبلد والمعايير الدولية خطوة حاسمة نحو بيئة قوية لحماية المستهلك.

وتقترح هذه التوصيات استراتيجية شاملة لتعزيز حماية المستهلك في أقل البلدان العربية نمواً، وتعزيز سوق عادلة وآمنة ومستدامة، والمساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

يتزايد الاعتراف بالأهمية الحاسمة لحماية المستهلك في جميع أنحاء العالم كركيزة للتنمية المستدامة والتشغيل الفعال للسوق. ومع ذلك، يظل التقييم العام لقانون حماية المستهلك في سياق أقل البلدان العربية نمواً في مرتبة «ضعيف». وتؤكد هذه النتيجة الحاجة الملحة إلى تحسينات كبيرة لحماية حقوق ومصالح المستهلك في إطار هذه الاقتصادات. فتعزيز حماية المستهلك أمر بالغ الأهمية لضمان المعاملة العادلة للمستهلك ولكنه يؤدي أيضاً دوراً حاسماً في بناء الثقة وتشجيع الاستهلاك المستدام والمساهمة في استقرار السوق والنمو الاقتصادي. فيوصى إذاً بمجموعة من التدابير الرئيسية لتعزيز حماية المستهلك في أقل البلدان نمواً.

بعد اعتماد قوانين شاملة لحماية المستهلك أمراً أساسياً لتعزيز حقوق المستهلك وحمايته. ويتعين على جزر القمر وجيبوتي والسودان والصومال أن تستثمر جهوداً إضافية في تطوير الأطر التشريعية التي تعالج بدقة سلامة المستهلك، والمصالح الاقتصادية، وآليات الإنصاف الفعالة، وأنظمة العقوبات. ومن شأن قانون شامل وواضح أن يوفر أساساً تشريعياً متيناً لحماية المستهلك، ويضمن حماية المستهلك على النحو المناسب والتعامل مع أي مخالفات على وجه السرعة والفعالية.

وإلى جانب تعزيز البنية التحتية القانونية، فإن إنشاء لجان إدارية لحماية المستهلك والسماح بإنشاء منظمات مستقلة هما أمران حيويان. فقد تؤدي هذه اللجان، إذا ما تم تزويدها بالصلاحيات والموارد اللازمة، دوراً محورياً في مراقبة ممارسات السوق، وإجراء الدراسات والتحقيقات، وفرض العقوبات على المخالفات، والمساعدة في تسوية المنازعات، والتنسيق مع الجهات الرقابية الأخرى. ولا بدّ أن تعطي جزر القمر وجيبوتي الأولوية لإنشاء مثل هذه الكيانات لتحسين هياكلها لحماية المستهلك.

المرفق. موجز المنهجية

تحليل شامل ومنهجي للإطار التنظيمي للأعمال في المنطقة العربية. ويشمل هذا النهج المراحل التالية:

1. جمع المعلومات المتاحة من الوزارات ووكالات التنمية الدولية والمؤسسات الأكاديمية المعنية لكل من المواضيع والبلدان. وفي سياق هذا البحث، جُمعت أكثر من 600 وثيقة تتعلق بـ22 بلداً عربياً من مصادر عامة.
2. جمع أهم القوانين، واللوائح، والتعاميم، والقرارات والسياسات الوزارية في ملف واحد.
3. وضع المؤشرات الرئيسية لمصفوفة التقييم، مع التركيز على المكونات التشريعية الرئيسية وفقاً للمعايير الدولية.
4. تصفية المعلومات والربط بينها والتحقق منها من خلال مقابلات متعمقة مع مقدمي المعلومات الرئيسيين من المسؤولين والإداريين والأطراف المعنيين في كل بلد، وذلك لجمع رؤى سياقية والتحقق من صحة النتائج.

تهدف المنهجية المستخدمة في تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية إلى توفير تقييم دقيق ومنهجي وشامل للبيئة التنظيمية للأعمال في المنطقة. ويركز هذا النهج على مجالات الدراسة الحاسمة التي تساهم في تطوير نطاق أعمال مستدام وتنافسي. وقد قام فريق البحث بدمج مجموعة مختارة من أفضل الممارسات الدولية في تصميم المنهجية لضمان تحقيق نظام التقييم نتائج مفيدة وموضوعية ومحددة السياق يمكن لأصحاب المصلحة الاستفادة منها. وفي إصدار عام 2023 من الدراسة، دُمجت مؤشرات إضافية لمواكبة أفضل الممارسات الدولية المتطورة في ما يتعلق بمجالات التركيز.

ويلتزم البحث الخاص بتقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية بنهج منظم من أربع مراحل من أجل ضمان



حماية المستهلك

المكونات



الجديد في عام 2023

مثال

المؤشر 39: هل من مؤسسات تراقب إنفاذ/تنفذ قانون حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية؟ (المؤسسات)

إشارة إلى تصنيف العناصر في المؤشر

تتميز منهجية تقييم الأطر التنظيمية بينيتها وشموليتها، وتُنظر في سبعة عناصر محورية. وتعتبر هذه العناصر بمثابة دعامة لتقييم المؤشرات المختلفة تحت كل مكون رئيسي، ما يضمن اتباع نهج ثابت وشامل في كافة المجالات. فَيُقيّم كل قانون وسياسة بناءً على هذه العناصر، ما يوفر تقييماً شاملاً ومنهجياً للنطاق التشريعي في كل بلد. وترد العناصر السبعة المستخدمة أدناه:

القوانين والمراشيم، والتعاريف، والمؤسسات، والاتفاقات الدولية، وآليات الإنفاذ، والإعفاءات، وإمكانية الوصول/الشفافية.

يقيّم تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية تشريعات الأعمال في الدول الأعضاء، وذلك في خمسة مجالات وهي: المنافسة، والاستثمار الأجنبي المباشر، ومكافحة الفساد، وحماية المستهلك، وقانون الشركات. وينقسم كل موضوع إلى مجموعة من «المكونات» على النحو الموضح في الشكل أدناه. ويتألف موضوع «حماية المستهلك» مثلاً من خمسة مكونات. ويرد شرح كامل لكل مكون في وثيقة المنهجية.

يتألف كل مكون من مجموعة من المؤشرات تُقيّم على أساسها التشريعات. والمؤشر سؤال يلتزم إجابات ثنائية (أي «نعم أو لا») ويعكس أفضل الممارسات الدولية في مجال تشريعات الأعمال.

2. التحويل

تبدأ عملية تسجيل النقاط بالإدلاء بإجابات ثنائية، أي «نعم أو لا»، على الأسئلة المرتبطة بالمؤشرات الفردية. وتُعطي كل الإجابات «نعم» نقطة واحدة، والإجابات «لا» صفراً. ثم تُستخدم هذه النقاط لاحتساب متوسط النقاط التي سجّلها المكون الرئيسي والعناصر. وتُستمد نقاط المكون الرئيسي والعناصر من مجموع نقاط المؤشرات ذات الصلة، مرجحة

يهدف نظام تسجيل النقاط إلى تقييم الإطار التنظيمي لكل من البلدان على مقياس تتراوح فيه النقاط من 0 إلى 7، وتمثل فيه 0 النقطة الأدنى و7 النقطة الأعلى. ويسلط هذا النظام الشامل الضوء على أوجه القوة والضعف في الإطار التنظيمي لكل بلد بطريقة منظمة.

على 7. وتوفر هذه الحسابات صورة أكثر شمولاً لنقاط التقييم الإجمالية التي تتراوح بين 0 و7.

الأساسية للإنفاذ. وتشمل هذه الجوانب توفر التشريعات، والمواد، والتعاريف، والمؤسسات، وآليات الإنفاذ، والإعفاءات، والمسؤوليات المرتبطة بالاتفاقات الدولية، والمساءلة، وأساليب الانتصاف، وإمكانية الوصول للمعلومات/الشفافية.

وعموماً، تُعطى الإجابة بـ«نعم» نقطة واحدة، والإجابة بـ«لا» صفرًا. أما في بعض الحالات، فقد تُعطى الإجابة بنعم صفرًا، كما هو الحال عند وجود أنواع معينة من الإعفاءات أو الضوابط على رأس المال. ومن خلال توفير إطار منظم لتسجيل النقاط مع فئات محددة بوضوح، تقدم طريقة التقييم هذه تحليلاً مفصلاً للإطار التنظيمي للبلد، مما يتيح فهماً أفضل لنقاط قوته والمجالات التي تحتاج إلى تحسين. وجرى تحليل النقاط المسجلة وفقاً للمعايير المستخدمة في الجدول أدناه.

تُقيّم تشريعات الدول الأعضاء باستخدام المؤشرات. وتقوم الإسكوا بتقييم تشريعات كل دولة عضو من أجل الإجابة بـ«نعم» أو «لا» على كل مؤشر. وتُجمع الإجابات المقدمة لكل من المؤشرات الفردية وتُقارن بـ«إجابة نموذجية» من أجل الحصول على نقطة لكل بلد في كل من المكونات الرئيسية. وتُتبع عملية التحويل نفسها لتحديد النقاط الإجمالية للمواضيع التشريعية الأربعة الشاملة.

• نقاط المكون الرئيسي

$$7x \frac{\text{(مجموع نقاط مؤشرات العنوان الرئيسي)}}{\text{(المجموع المثالي للعنوان الرئيسي)}} =$$

• نقاط العنصر

$$7x \frac{\text{(مجموع نقاط مؤشرات العنصر)}}{\text{(المجموع المثالي للعنوان الرئيسي)}} =$$

يرتكز مقياس الأداء في التقييم على النتيجة المثالية التي تقتضي إجابة إيجابية على جميع المؤشرات، ما يعكس أفضل الممارسات الدولية. وتُعتبر النتيجة المثالية معياراً للمقارنة بين القوانين والأطر التنظيمية قيد التقييم، ما يساعد على تحديد مجالات التحسين وتقديم توصيات لمواءمة الأطر التنظيمية مع المعايير الدولية.

واستند نظام تسجيل النقاط إلى افتراض أن المؤشرات الدولية وقوالب القانون النموذجي تُعتبر «مثالية»، وأن الأسئلة المطروحة في التقييم تشمل مختلف جوانب التشريعات والبنية

3. التأكيد

البحث تعقيبات أصحاب المصلحة في الدول الأعضاء لضمان صحته، وذلك في شكل دراسات استقصائية أو مقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين حيثما أمكن.

تتحقق الإسكوا من تقييماتها مع الدول الأعضاء لضمان الدقة والشفافية. وتُقيّم التشريعات الخاصة بكل من هذه الدول البالغ عددها 22 على أساس مؤشرات الإسكوا الداخلية. وتدعم هذا



تتوافق كل نقطة مع ترتيب وصفي معين للقدرات التشريعية. وتتراوح النقاط من 0، أي لا تشريعات، إلى 7 كحد أقصى، أي أن تشريعات البلد في مرتبة «قوي جداً» بسبب توافقها التام أو شبه التام مع أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال. وبين هاتين النقطتين تصنيفات مختلفة ترد في الجدول أدناه ويشار إليها في التقرير كاملاً.

المرتبة (مجموع النقاط)	الرقم	التفسير
● قوي جداً	7 - 6	تعني مرتبة «قوي جداً» أن الأطر التشريعية تتطابق مع المبادئ التوجيهية الدولية وقوالب القانون النموذجي أو أنها قريبة جداً منها.
● قوي	5.99 - 5	تُدرج في مرتبة «قوي» الأطر التشريعية الأقرب إلى المعايير القوية جداً التي توصي بها المبادئ التوجيهية والمؤشرات الدولية.
● متطور	4.99 - 4	تشير مرتبة «متطور» إلى أن الأطر التشريعية في مرحلة متقدمة، أي أن فعاليتها مثبتة نسبياً ولكنها لا تفي بالمعايير الدولية.
● متوسط	3.99 - 3	تعني مرتبة «متوسط» أن الإطار التشريعي في مرحلة تطور بالمقارنة مع المعايير الدولية القوية جداً. ويعني ذلك أن بعض جوانب التشريع تُنفذ بفعالية ولكنها بحاجة إلى بعض التحسينات.
● ابتدائي	2.99 - 2	يُعتبر الإطار التشريعي في البلد الحاصل على هذه المرتبة «ابتدائي» أو دون مستوى المعايير الدولية العامة. ولدى التشريعات التي تُدرج في هذه المرتبة الحد الأدنى من البنية أو الأداء بالمقارنة مع المعايير القوية جداً.
● ضعيف	1.99 - 1	يُعتبر الإطار التشريعي الذي يحصل على مرتبة «ضعيف» شديد البعد عن المعايير الدولية القوية. فهو متوفر ولكنه غالباً ما يكون غير فعال.
● ضعيف جداً	0.99 - 0	مرتبة «ضعيف جداً» هي المرتبة الأدنى، وتشير إلى أن الأطر التشريعية غير فعالة وشبه معدومة أو إلى انعدام القوانين في الفئة المحددة.
● لا شيء	0	تُستخدم مرتبة «لا شيء» في حالة انعدام القانون - ما يشير إلى غياب الإطار التشريعي. وتُبان مرتبة «لا شيء» كفراغ.

أقل البلدان نمواً	البلدان المتأثرة بالنزاع	البلدان المتوسطة الدخل	بلدان مجلس التعاون الخليجي
جزر القمر	الجمهورية العربية السورية	الأردن	الإمارات العربية المتحدة
جيبوتي	العراق	تونس	البحرين
السودان	دولة فلسطين	الجزائر	عمان
الصومال	ليبيا	لبنان	قطر
موريتانيا	اليمن	مصر	الكويت
		المغرب	المملكة العربية السعودية

نموماً. أما في هذا التقييم، فتغيّر التصنيف، وكما يوضح الجدول أدناه، تدرج البلدان ضمن الفئات الأربع التالية: بلدان مجلس التعاون الخليجي، والبلدان المتوسطة الدخل، والبلدان المتأثرة بالنزاع، وأقل البلدان نمواً.

يتم تصنيف الدول الأعضاء إلى مجموعات مختلفة لمراقبة التوجهات العامة في تشريعات الأعمال. ومن الناحية المنهجية، تكمن النقطة الأخيرة في أن التقرير السابق صنّف البلدان العربية في أربع مجموعات هي: بلدان مجلس التعاون الخليجي، وبلدان المشرق العربي، وبلدان المغرب العربي، وأقل البلدان



في التقييم الشامل للأطر التشريعية المتعلقة بحماية المستهلك في البلدان العربية، لوحظ أن مجال حماية المستهلك لا يزال غير متطوّر. وقد أكد التحول السريع نحو المعاملات الرقمية على ضرورة توفر تشريعات مرنة وقابلة للتكيف. وكان أول من اعتمد أحكاماً متعلقة بالتجارة الإلكترونية، دول مجلس التعاون الخليجي والبلدان المتوسطة الدخل. وفي جميع أنحاء المنطقة العربية، لم تركز الأطر التشريعية بما فيه الكفاية على تشجيع الاستهلاك المستدام، على الرغم من أهميته الحاسمة. وما يثير القلق بشكل خاص أوجه القصور التي تواجهها التشريعات في أقل البلدان نمواً، والتي جعلت منها المجموعة الأضعف في المنطقة.

