

# ورقة معلومات أساسية تمكين المستهلك: تحسين الوصول إلى سبل الإنصاف وتسوية المنازعات

## 1. مقدمة

يُعَدُّ وجود إطارٍ متينٍ لحماية المستهلك في سوق اليوم المعقَّدة حجرَ أساسٍ لحفظ حقوق الأفراد، وضمان ممارسات تجارية عادلة، وتعزيز الثقة. ولتحقيق الإنصاف والمساءلة في التفاعلات بين المستهلكين والشركات، لا بدَّ من إدماج عنصرين رئيسيين في هذا الإطار الشامل، هما آليات تسوية المنازعات وسبل الإنصاف. ويساهم هذان العنصران في تمكين المستهلكين وتزويدهم بالأدوات الأساسية لمعالجة الشكاوى وتحفيز الثقة في السوق، ومن ثمَّ تعزيز رفاهية المستهلك والنهوض بالعدالة الاقتصادية.

ترتكز آليات تسوية المنازعات وسبل الإنصاف في مجال حماية المستهلك على مجموعة من المبادئ الأساسية. والغرض الرئيسي منها حماية المستهلك من خلال إتاحة سبل المطالبة بالعدالة للأفراد عند انتهاك حقوقهم، وفي الوقت نفسه مساءلة الشركات عن سلوكها وخدماتها. وتؤدي هذه الآليات دوراً أساسياً في تعزيز ظروف السوق المنصفة والتنافسية، وزيادة الثقة بين المستهلكين، وتيسير التسوية السريعة للمنازعات لتجنُّب الإجراءات القانونية المطوَّلة.

ويختلف نطاق هذين المفهومين وهدفهما رغم ارتباطهما الوثيق ودورهما الحاسم في مجال حماية المستهلك. فالآليات الإنصاف تكون موجهةً بصورةٍ أدقِّ وتهدف إلى توفير حلول للمشاكل التي تواجه المستهلكين الأفراد. في المقابل، تتسم آليات تسوية المنازعات بنطاقٍ أوسع كونها تسعى إلى تسوية المنازعات أو الخلافات بين المستهلكين والشركات، وغالباً ما تنطوي على عمليات أكثر شمولاً. ويوضح الشكل 1 المفهومين وأبعاد كلٍّ منهما.

## الشكل 1. آليات الإنصاف وآليات تسوية المنازعات



المصدر: بيانات جمعتها الإسكوا.

## 2. الإطار القانوني

أحرز تقدّم كبير في صياغة الإطار القانوني لحماية المستهلك تماشياً مع المبادئ الواردة في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 67/1 الذي يشدّد على حقّ الجميع، بمن فيهم الفئات المستضعفة، في اللجوء إلى العدالة على قدم المساواة، ويؤكد أهمية زيادة الوعي بالحقوق القانونية. وقامت الأمم المتحدة بتحديث مبادئها التوجيهية لحماية المستهلك، وتحديداً القسم "خامساً (واو)" منها. وتشمل المبادئ التوجيهية المنقّحة (في الفقرات 37 إلى 41) آليات تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف، علماً أنّها لم تذكر إلاّ الإنصاف في نسختها السابقة<sup>1</sup>.

ويؤكد هذا التطور في الإطار القانوني الجهود التعاونية المطلوبة من وكالات الأمم المتحدة والمؤسسات الإقليمية والحكومات. ويكمن الهدف الجماعي في تهيئة بيئة عالمية تتيح للأفراد الوصول بسهولة إلى آليات عدالة منصفة وشفافة وفعّالة، بغضّ النظر عن مواطن ضعفهم. ويتجاوز التركيز تسوية المنازعات ليشمل منظوراً أوسع نطاقاً يقرّ بحقّ المستهلكين في الوصول إلى النظام القانوني باعتباره جزءاً لا يتجزأ من حقوقهم.

وفي هذا السياق، يتماشى الحقّ في الوصول إلى تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف مع مسؤولية أوسع نطاقاً للسلطات الحكومية التي تضطلع بدورٍ أساسي في تلقي شكاوى المستهلكين والاستجابة لها. ولا تقوم هذه السلطات بإنفاذ الامتثال لقوانين حماية المستهلك فحسب، بل تعمل أيضاً كميسر لسُبل إنصاف المستهلكين. وتعدّ مساعيها التعاونية مع وكالات حماية المستهلك والهيئات التنظيمية الخاصة بقطاعات محدّدة عنصراً هاماً لضمان مرونة الأسواق التي تعزّز رفاهية المستهلك وتساهم في التنمية الشاملة والمستدامة. ويكتسي هذا النهج المتعدّد الأوجه لحماية المستهلك ضمن الإطار القانوني أهمية بالغة لتهيئة بيئة تعطي الأولوية للإنصاف والشفافية والعدالة لجميع أصحاب المصلحة.

### 3. المسؤوليات التعاونية: دور الحكومات والشركات والمستهلكين

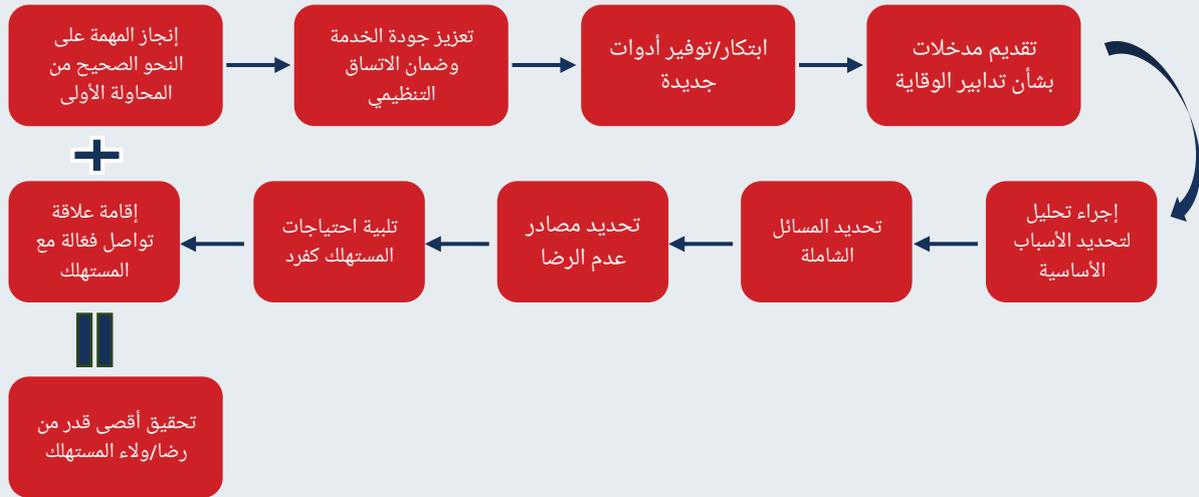
ينبغي ربط دور الحكومات ربطاً وثيقاً بالمساهمات الأساسية للمستهلكين والشركات على السواء، للتصدي للمخاطر التي تواجه المستهلكين وزيادة رفاههم. وفي هذا السياق، توظف الحكومات بدور حاسم في صياغة الأساس التنظيمي، وتساهم الشركات من خلال اعتماد سلوك أخلاقي بينما يطالب المستهلكون بحقوقهم. وعليه، تسهم الجهات الثلاث معاً بفعالية في إقامة سوق تتمحور حول المستهلك وتتسم بالتزام مشترك بتعزيز العدالة والشفافية والرفاه العام لكافة الأطراف المعنية.

**دور الحكومة:** تقع على عاتق الحكومة مسؤولية كبيرة لضمان حماية المستهلك ضمن اقتصادات السوق. وتشمل واجباتها وضع وإنفاذ تشريعات راسخة للمنافسة وحماية المستهلك تشمل معايير السلامة والسلوك المضلل وغير الأخلاقي والشروط غير العادلة في العقود. ويُعدّ الإنفاذ الفعّال لهذه التشريعات ضرورياً لحماية المستهلك من المنتجات غير الآمنة والخسائر المالية. وينبغي أيضاً أن تكون للحكومات قدرة التدخل الفوري عندما يسيء المشاركون في السوق معاملة المستهلك الضعيف. ويندرج ضمن نطاق عمل الحكومة تعزيز المعايير والقوانين لتحسين الكشف عن المعلومات والحصول على المشورة غير المتحيّزة.

**دور الشركات:** يتم تشجيع الشركات على تبني ممارسات تجارية جيدة في إدارة شكاوى المستهلك وتسوية المنازعات. ومن المتوقع أن تعرض الشركات تنفيذ سياسات ومعايير فعّالة في مجالي المنافسة وحماية المستهلك، مدعومةً بنظم امتثال داخلية. وينبغي للشركات أن تتيح آليات لمعالجة الشكاوى تزود المستهلك بسبل تسوية سريعة وعادلة وشفافة وفعّالة وغير مكلفة ومتاحة للجميع. ومن الضروري إنشاء نظم داخلية لمعالجة الشكاوى والتقيّد بالمعايير الدولية. وعلى الشركات أن تؤيد، عند الاقتضاء، خطط التسوية الخارجية البديلة المرتكزة على القطاع المعني والقوانين التي تضمن رضا المستهلك، وأن تشارك فيها بنشاط. كذلك، فإنّ الإقرار بأهمية آليات السوق، لا سيّما في المعاملات عبر الحدود، والالتزام بقواعد السلوك التي تعرّز الكشف عن معلومات المستهلك، هما أيضاً من ممارسات التنظيم الذاتي القيّمة. وينشأ عن هذه التدابير نظاماً داخلياً سليماً لمعالجة المنازعات، يتّسم بالقدرة على تعزيز القيمة الإجمالية للشركات والعملاء إلى حدّ بعيد. وفي الواقع، لا تنفكّ البحوث الدولية المكثّفة تُظهر على مرّ السنين وجود علاقة قوية بين حلّ الشكاوى الفوري والفعّال من جهة وزيادة رضا العملاء وولائهم من جهة أخرى، كما هو موضّح في الشكل 2<sup>2</sup>.

**دور المستهلك:** يُعدّ تمكين المستهلك من خلال تزويده بالمعلومات والتعليم حجر الأساس في تحقيق حماية فعّالة. فعند تزويد المستهلك في الوقت المناسب بمعلوماتٍ دقيقة بشأن السبل المتاحة لتسوية المنازعات وتحقيق الإنصاف، يصبح على استعدادٍ أكبر للإعراب عن عدم رضاه للمورّد، مما يولّد ضغطاً تنافسياً لإدخال تحسيناتٍ على النظام ككل. ويُعتبر الوصول إلى النظم السريعة الاستجابة لمعالجة الشكاوى، ضمن الشركات والوكالات الحكومية على السواء، أمراً حيويّاً للتصدي لمخاوف المستهلك بفعالية. ويُنصح بإيلاء أهمية خاصة لفئات المستهلكين المهمّشة، مثل النساء، لضمان مشاركتهنّ النشطة في الأسواق. وتساهم المشاركة النشطة للمستهلكين واتخاذ القرارات المستنيرة مساهمةً كبيرةً في تعزيز الإنصاف والقدرة التنافسية في السوق.

## الشكل 2. كيفية تحقيق أقصى قدر من رضا المستهلك



يستمرّ المستهلك باللجوء إلى خدمات الشركة وينصح الآخرين بها

المصدر: Models for internal complaint systems and external consumer redress schemes in ASEAN.

## 4. تسوية منازعات المستهلكين وسُبل إنصافهم

تُتاح للمستهلك مجموعة واسعة من سُبل الإنصاف وتسوية المنازعات، وقد أوجزها دليل حماية المستهلك<sup>3</sup> الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) على النحو التالي: الأساليب القضائية التقليدية مثل المحاكم التي توفر إطاراً قانونياً رسمياً؛ وآليات الإنصاف الجماعي للمتابعة المشتركة للشكاوى؛ والإجراءات التنظيمية والتنفيذية العامة التي تستخدم السلطة الحكومية لدعم حقوق المستهلك؛ وأمناء المظالم الذين يعملون كوسطاء محايدين لتسوية المنازعات بعدل؛ والسُّبل البديلة لتسوية المنازعات التي توفر المرونة والنُّهج التوافقية؛ وسُّبل تسوية المنازعات عبر الإنترنت المصممة خصيصاً للعصر الرقمي؛ وإدراج وظائف فعّالة لخدمة العملاء وحلّ الشكاوى تضع آلية استباقية لمعالجة مخاوف المستهلك مباشرةً ضمن المجال التجاري<sup>4</sup>.

### تدابير صديقة للمستهلك:

- ← مبادرات وسياسات لتعزيز حماية المستهلك وتجاربه.
- ← تشمل الأمثلة ما يلي: المساعدة القانونية، والتأمين، والمحاكم المختصة بالقضايا الصغيرة، وبرامج تثقيف المستهلك، والعقود الواضحة، والتسعير الشفاف، ومعايير وضع البطاقات التعريفية على المنتجات، وخطوط خدمة المستهلك، والحق في الإلغاء/الاسترداد، وحماية الخصوصية، وخيارات الضمان الممدّدة.

### أمناء المظالم:

- ← توفير بديل للإجراءات القضائية التقليدية، مع التركيز على الإنصاف والشفافية وإمكانية الوصول إليها.

← وسيلة استشارية خاصة بقطاع محدد، تركز على العمليات غير الرسمية من خلال مسؤول مستقل يحقق في الشكاوى ويحفز المساءلة.

#### السبل البديلة لتسوية المنازعات:

- ← معالجة القضايا خارج المحاكم التقليدية لتسوية المنازعات بمرونة وكفاءة وفعالية من حيث التكلفة.
- ← أساليب تشمل التفاوض والوساطة والتحكيم والمصالحة.
- ← الخبراء الذين يُعيّنون كأطراف ثالثة محايدة يسهلون التواصل أو يجدون أرضية مشتركة أو يتخذون قرارات ملزمة.
- ← أساليب قيّمة في تسوية نزاعات المستهلكين وتخفيف العبء على نُظم المحاكم.

#### تسوية المنازعات عبر الإنترنت:

- ← تسوية المنازعات، لا سيّما المنازعات عبر الحدود، باستخدام المنصات الرقمية والإنترنت.
- ← تسهيل الاتصال والتفاوض والتسوية في التجارة الإلكترونية والمعاملات عبر الإنترنت.
- ← التصدي للتحديات في المجال الرقمي.
- ← يُنفذ هذا النوع من التسويات بواسطة منصات مثل eBay و PayPal.

#### آليات الإنصاف الجماعي:

- ← تمكين المستهلكين من خلال الإجراءات الجماعية (مثل الدعاوى الجماعية) ضد الشركات.
- ← أسلوبٌ فعال في معالجة الضرر الواسع النطاق الناجم عن الممارسات الخادعة أو الضارة.
- ← معتمداً في بلدان عداً مثل تشيلي والولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي.

#### جمعيات المستهلكين:

- ← هي مخولة لرفع دعوى نيابةً عن الأفراد أو المجموعات، وتوحيد المطالبات بكفاءة.
- ← لها دور أساسي في معالجة الضرر الواسع النطاق الذي يطال المستهلك.
- ← دورها الدفاع عن حقوق المستهلك وتعزيز الوصول إلى العدالة.

#### الإجراءات التنظيمية والتنفيذية العامة:

- ← سلطة الهيئات التنظيمية أو وكالات الإنفاذ لاتخاذ إجراءات قانونية ضد الشركات المخادعة.
- ← دورها تأمين التعويض للمستهلك عن طريق التسويات القضائية.

#### الوصول إلى سبل الإنصاف القضائي:

- ← قدرة المستهلكين على التماس سبل الإنصاف القانونية عن طريق إجراءات المحاكم التقليدية.
- ← التصدي للفجوات في توفير المعلومات والقدرة على المساومة.
- ← تأمين إطار قانوني فعال وسريع الاستجابة ومتاح للجميع لإنصاف المستهلك.

تمثل السبل المذكورة أعلاه مجموعةً شاملةً من الآليات المصمّمة لتمكين المستهلك وحماية حقوقه ضمن الإطار القانوني الموسّع لتشريعات حماية المستهلك. ويمكن تمثيل هذه السبل بصرياً من خلال تحديد موقع آليات الإنصاف وتسوية المنازعات ضمن الوظائف التشغيلية للشركات والحكومات أثناء

تعاملها مع العملاء، وإنفاذ قوانين حماية المستهلك بصورة أكثر رسميةً من خلال المقاضاة أمام المحاكم. ويبيّن الشكل 3 الوضع الاستراتيجي لنُظم الشكاوى وخطط الإنصاف ضمن السياق الأوسع لشؤون المستهلك<sup>5</sup>.

يصف الإطار 1 معايير الجودة التي حدّدها الأونكتاد لتحقيق فعالية آليات تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف، والتي يمكن لواضعي السياسات الاسترشاد بها في صياغة الأطر القانونية والسياسية وتقييمها.

### الإطار 1. معايير الجودة التي حدّدها الأونكتاد لتحقيق فعالية آليات تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف

في ضوء المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك ودليل حماية المستهلك الصادر عن الأونكتاد والتعليقات الواردة من الدول الأعضاء، تُحدّد على النحو التالي معايير الجودة التي يمكن على أساسها تقييم آليات تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف وتنظيمها:

- (أ) إمكانية الوصول: ينبغي أن يكون وصول المستهلك إلى آليات تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف سهلاً وغير مكلف، أو حتى مجاناً، بحسب القيمة الاقتصادية للدعوى المعنية، وينبغي إلغاء شرط التمثيل القانوني والسماح لمجموعات المستهلكين بتمثيل مصالح المستهلكين؛
- (ب) التوعية: ينبغي للحكومات والشركات ومجموعات المستهلكين السعي إلى تعميق وعي المستهلك بتسوية المنازعات وسُبل الإنصاف عن طريق برامج التثقيف والإعلام؛
- (ج) خبرة الأطراف الثالثة المحايدة واستقلاليتها ونزاهتها: ينبغي أن تكون الكيانات المعنية بتسوية المنازعات والإنصاف، سواء أكانت جهات عامة أو خاصة، خبيرة ومستقلة وملتزمة بمستوى عالٍ من السلوك الأخلاقي؛
- (د) الشفافية: ينبغي أن تكون الإجراءات شفافة، بما في ذلك النظام الداخلي والقرارات المعلّنة، لكي يتسنى للأطراف وواضعي السياسات ومنفذيها وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين تقييم عدالة تسوية المنازعات والإنصاف؛
- (هـ) الفعالية والسرعة وقابلية الإنفاذ: ينبغي أن تشمل هذه المعايير إمكانية الوصول عبر الإنترنت، والإخطار الفوري للأطراف من جانب الكيان المعني بتسوية المنازعات والإنصاف، والتوصّل إلى نتائج في غضون فترة قصيرة، 90 يوماً على سبيل المثال، مع إمكانية الإنفاذ المباشر؛
- (و) الإنصاف: ينبغي منح الأطراف إمكانية معقولة للتعبير عن آرائهم، وفرصة للانسحاب من الدعوى والالتزام بالإجراءات القانونية الواجبة؛
- (ز) الطوعية: يجب ألا تكون الحلول ملزمة إلا في حال إبلاغ الأطراف مسبقاً وموافقته عن علم تامّ بذلك. وفي بعض الحالات، ينبغي أن تكون نُظم الإنصاف إلزامية للشركات، على الأقل في بعض المجالات مثل خدمات المرافق الأساسية والخدمات المصرفية، ممّا قد يكون مفيداً لتعزيز الوصول إلى تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف؛
- (ح) الشرعية: ينبغي احترام القانون احتراماً صارماً في حالات الحلول المفروضة، كما ينبغي وضع قواعد بشأن تنازع التشريعات والولايات القضائية، والسماح بالإحالة إلى الهيئات القضائية لتوضيح النقاط القانونية، والالتزام باحترام حقوق المستهلك في جميع الأوقات؛
- (ط) التغطية: ينبغي أن تكون نُظم تسوية المنازعات والإنصاف قادرةً على تغطية جميع القطاعات بطريقة منهجية، لزيادة الوعي واليقين والتفاهم؛
- (ي) إيلاء اعتبار خاص لاحتياجات المستهلكين من الفئات الضعيفة والمحرومة: ينبغي أن تشمل هذه المعايير برامج تثقيفية وإعلامية خاصة وخدمات استشارية مصمّمة حسب الطلب؛
- (ك) المساءلة: ينبغي أن تُتاح للهيئات التنظيمية وهيئات الإنفاذ إمكانية الوصول إلى البيانات المجمّعة بشأن تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف، لا سيّما تلك الصادرة عن الآليات البديلة لتسوية المنازعات، من أجل ضمان وضع سياسات قائمة على الأدلة وفرض رقابة كافية على السوق.

### الشكل 3. هرم تسوية المنازعات: النظم الداخلية والحلول الخارجية



المصدر: Models for internal complaint systems and external consumer redress schemes in ASEAN.

## الإطار 2. تمكين المستهلكين: الدور الحيوي لسبيل الإنصاف وتسوية المنازعات في الشمول المالي

يستلزم الشمول المالي نظاماً متيناً لحماية المستهلك لا يبني الثقة في الخدمات المالية فحسب، بل يعالج أيضاً المنظور النفسي المعقد الكامن وراء الإقصاء المالي للفئات الضعيفة. ويُعد إنشاء إطار قانوني وتنظيمي فعال لحماية المستهلك عنصراً لا غنى عنه نظراً إلى تأثيره الشديد على تنمية القطاع المالي، ومن ثم على الشمول المالي.

### العوائق النفسية الهامة أمام الشمول المالي:

- 1. مسألة الثقة:** قد ينشأ الخوف وانعدام الثقة في المؤسسات المالية من فقدان الثقة على مرّ التاريخ أو التجارب السلبية أو صعوبة فهم الأنظمة المالية المعقدة. وتستلزم معالجة هذه المخاوف آليات قوية للإنصاف وتسوية المنازعات، تزود الأفراد بشبكة أمان وتضمن لهم حلّ قضاياهم بطريقة مرضية.
- 2. التحديات الناشئة عن عدم الإلمام بالشؤون المالية:** يمثل الإلمام المحدود بالشؤون المالية عائقاً كبيراً يمكن معالجته باعتماد آليات فعالة للإنصاف وتسوية المنازعات. ولا توفر هذه الآليات سبلاً لحلّ الشكاوى فحسب، بل تُستخدم أيضاً كأدوات تعليمية تساعد الأفراد على فهم المنتجات والخدمات المالية المعقدة، وتمكّنهم من التنقل في النظام المالي النظامي بثقة.
- 3. العوائق المؤسسية:** يمكن للعوائق المؤسسية، مثل متطلبات التوثيق الصارمة أو الممارسات التمييزية، أن تثني الفئات الضعيفة عن طلب الخدمات المالية. وتؤدي آليات تسوية المنازعات وسبيل الإنصاف دوراً حاسماً في تذليل هذه العوائق، فتدعو إلى تبسيط إجراءات التوثيق داخل المؤسسات المالية وتوفّر عملية منصفة لمعالجة المظالم وضمان معاملة عادلة لا يشوبها أيّ تمييز.

يتطلب المسار نحو تحقيق الشمول المالي نهجاً شاملاً يقرّ بوجود العقبات المذكورة أعلاه ويعالجها. وتذليل العوائق المؤسسية وضمان المعاملة العادلة، يسهم الإنصاف وتسوية المنازعات بفعالية في تهيئة بيئة مالية أكثر شمولاً. ويُعدّ إدماج نظام بديل فعال لتسوية المنازعات أمراً أساسياً لتعزيز ثقة المستهلك وطمأنته بشأن جهوزية آليات تسوية المنازعات وسبيل الإنصاف. ويعزز هذا النهج الشامل الثقة والمشاركة في النظم المالية النظامية، ممّا يؤدي في نهاية المطاف إلى النهوض بهدف الشمول المالي على نطاق واسع من خلال تمكين المستهلك.

## 5. السياق الدولي

تُعمد مبادرات دولية مختلفة لتعزيز تمكين المستهلك، لا سيّما في مجاليّ تسوية المنازعات والإنصاف. ومن الأمثلة البارزة على ذلك دعوة الأونكتاد إلى اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك<sup>6</sup>، التي تغطي كلا البُعدين تغطيةً شاملة. وكان الأونكتاد قد أنشأ أيضاً فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك والمكلف برصد الامتثال للمبادئ التوجيهية. ويعمل هذا الفريق كمنصةٍ للمناقشات، ويُجري البحوث والدراسات، ويقدم الدعم الفني، ويسهل تقييمات النظراء الطوعية، ويُجري تحديثاً دورياً لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، ممّا يعكس نهجاً شاملاً لتعزيز حماية المستهلك على نطاق عالمي.

كذلك، تضطلع المفوضية الأوروبية بدورٍ حاسمٍ في دعم حقوق المستهلك من خلال الانخراط في مجموعة واسعة من الأنشطة تشمل ما يلي: السجلات الروتينية لتقييم أداء السوق الاستهلاكية، والمراقبة المستمرة للسوق، ومسوح تشمل المستهلكين وتجار التجزئة، والدراسات المعقّدة للسوق، والبحوث السلوكية، والجمع الدقيق للإحصاءات المتعلقة بشكاوى المستهلكين<sup>7</sup>. وتمثّل هذه المبادرات الواسعة النطاق أساساً لسياسة المفوضية الخاصة بالمستهلكين التي تتضمن بطبيعتها التركيز على صياغة آلياتٍ لتسوية المنازعات وسبل الإنصاف والنظر فيها.

علاوةً على ذلك، تساهم منظمات أخرى، منها وكالات الأمم المتحدة الإقليمية، بصورةٍ جماعية في الحوار الدولي بشأن حماية المستهلك، مشدّدةً على أهمية التعاون وتبادل المعلومات وتطوير أفضل الممارسات لتعزيز حقوق المستهلك على الصعيد العالمي. وتؤكد جهودها على التزامها المشترك بتعزيز بيئة آمنة ومنصفة للمستهلكين عبر الحدود.

### الإطار 3. رؤى الاتحاد الأوروبي بشأن تسوية المنازعات

يُمح الاتحاد الأوروبي الأولوية لمسألة حماية المستهلك من خلال تخصيص سياسات وقواعد تعزّز تمكين المستهلكين الأوروبيين عند شراء السلع والخدمات ضمن الاتحاد الأوروبي. ويتجلى التزامه بحماية المستهلك في خطة المستهلك الجديدة التي تقدّم إطاراً شاملاً لتوجيه سياسة المستهلك عبر الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي للفترة الممتدة بين عامي 2020 و2025. وتهدف هذه الوثيقة الاستراتيجية إلى حماية المستهلك وفي الوقت نفسه تسهيل مشاركته في السوق الموحدة، وتغطي خمسة جوانب رئيسية هي: التحوّل الأخضر، والتحوّل الرقمي، وحماية المستهلك العالمي، والاحتياجات المحددة لمجموعات معيّنة من المستهلكين، والإنصاف وإنفاذ قوانين حقوق المستهلك من خلال تسوية المنازعات.

ويبيّن موقع حماية المستهلك في الاتحاد الأوروبي، ضمن قسم تسوية منازعات المستهلكين، أنّ الاتحاد الأوروبي يقمّ مجموعةً من آليات تسوية المنازعات في حال حدوث مشاكل أثناء المعاملات عبر الحدود، منها ما يلي:

#### 1. التسوية المباشرة:

- يمكن للمستهلكين التعامل مباشرة مع التاجر أو طلب المساعدة من منظمة المستهلك لتسوية المنازعات ودياً.

#### 2. السبل البديلة لتسوية المنازعات:

- توفّر الخيارات البديلة لتسوية المنازعات، بما في ذلك خدمات الوساطة وأمناء المظالم، للمستهلكين سبلاً بديلة لتسوية الخلافات من دون اللجوء إلى إجراءات المحاكم الرسمية.

### 3. موقع الاتحاد الأوروبي على الإنترنت لتسوية المنازعات:

- توفّر منصة الاتحاد الأوروبي لتسوية المنازعات أداةً للمستهلكين يمكنهم الوصول إليها عبر الإنترنت لمعالجة الخلافات الناشئة عن عمليات الشراء عبر الإنترنت.

### 4. الإجراءات الأوروبية للمطالبات الصغيرة وأمر الدفع:

- تسهّل الإجراءات المتخصصة تسوية الخلافات الصغيرة عبر الحدود، فتضمن بذلك عملية تسوية أكثر كفاءة.

### 5. إجراءات المحاكم الرسمية:

- يُتاح للمستهلكين خيار الدخول في إجراءات المحاكم الرسمية إذا أثبتت الطرق الأخرى عدم فعاليتها في تسوية الخلاف.

### مبادرات الاتحاد الأوروبي للإنصاف الجماعي

وقّع الاتحاد الأوروبي، بموجب خطة المستهلك الجديدة، توجيهاً في عام 2020 بشأن إجراءات التمثيل، الأمر الذي يمنح المستهلكين في الاتحاد الأوروبي الحق في طلب الحماية القضائية الفعالة بصورة جماعية عندما ينتهك التجار قوانين الاتحاد الأوروبي. وإنّ تبني المجلس الأوروبي لموقف بشأن الإنصاف الجماعي يعزّز الالتزام بمعالجة الضرر الناجم عن الانتهاكات، ويعرض أسلوباً إقليمياً فعالاً لعمل المستهلكين الجماعي.

### موارد مفيدة:

- **موقع الاتحاد الأوروبي لحماية المستهلك** هو موقع مخصّص لتوفير معلومات مفصلة عن موضوعات حماية المستهلك وخطة المستهلك الجديدة.
- **شبكة مراكز المستهلك الأوروبية** تُطلّع المستهلكين على حقوقهم وتساعد في تسوية الخلافات مع البائعين في البلدان الأخرى، وتوجّه المستهلكين نحو المزيد من جهات الاتصال إذا لزم الأمر. وتتيح هذه الشبكة تمكين المستهلكين، وتعزّز المعاملات العادلة عبر الحدود، وتضمن الوصول إلى المساعدة لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- **منصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت** تمكّن المستهلكين من استهلال وتسوية المنازعة الناشئة عن عمليات شراء عبر الإنترنت ضمن الاتحاد الأوروبي. وتعمل هذه المنصة كأداة مركزية يسهل على المستهلكين والشركات الوصول إليها للمشاركة في عملية التسوية في المعاملات عبر الحدود.

المصدر: European Council, [Consumer Protection](#), 2023.

أ. European Commission, [New Consumer Agenda – Strengthening consumer resilience for sustainable recovery](#), 2020.

## 6. السياق الإقليمي

شهد مسار المنطقة العربية في مجال حماية المستهلك تحوُّلاً بارزاً نحو أطر تشريعية مرنة، مدفوعاً بالتحريك الاقتصادي وديناميات السوق المتطورة. ورغم الجهود المبذولة، يُظهر تقييم الإسكوا الأخير لتشريعات حماية المستهلك في أحدث تقرير لها عن الأثر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية، أنّ القيود ما زالت تحدّ الوصول إلى أساليب المساءلة الإقليمية أو الدولية، ممّا يحصر المستهلكين بعمليات الإنصاف الوطنية.

#### الإطار 4. الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية: رؤى عن حماية المستهلك

وضعت الإسكوا في عام 2021 الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية التي شكّلت حجر أساس في صياغة التشريعات المتصلة بالأعمال في جميع أنحاء المنطقة العربية. وأجريت، بموجب الأطر التشريعية هذه، دراسة شاملة للتشريعات المتصلة بالأعمال في الدول الأعضاء في الإسكوا، وتمّ التركيز فيها على مواضيع حاسمة مثل: المنافسة، ومكافحة الفساد، والاستثمار الأجنبي المباشر، وحماية المستهلك. وقدم التقرير الأولي للأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية رؤى قيّمة، متيحاً إعادة تقييم التغييرات التشريعية حتى آب/أغسطس 2023. وي طرح هذا التقرير المحدث معايير تقييم جديدة ويقدم تحليلاً مقارناً للنتائج الواردة في تقرير الأطر التشريعية السابق، كما يكشف عن تحولات بارزة في المجال التشريعي للأعمال.

وصيغ تقييم قانون حماية المستهلك في تقرير "الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية" بحيث يُبرز المكونات الأساسية الضرورية لحماية المستهلك في البلدان العربية، مثل اللوائح التنظيمية الخاصة بالسلامة المادية، والتدابير التي تمكّن المستهلك من الحصول على الإنصاف، وحماية مصالح المستهلك الاقتصادية، وتعزيز الاستهلاك المستدام، وحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية.

وفي السنوات الأخيرة، أحرزت المنطقة العربية تقدماً بارزاً في تعزيز الأطر التشريعية لحماية المستهلك. وفي حين أنّ النتيجة الإقليمية الإجمالية لا تزال "معتدلة"، فقد أظهرت المجالات الأساسية تحسناً كبيراً، ومنها مثلاً تدابير إنصاف المستهلك، وحماية المصالح الاقتصادية، واللوائح التنظيمية التي تضمن السلامة المادية. وبدل هذا التقدم على الالتزام بمواءمة المعايير الإقليمية على نحوٍ أوثق مع المعايير الدولية، ويظهر ذلك بوجه خاص في تصنيف حماية مصالح المستهلك الاقتصادية بدرجة "قوي"، مما يشبه إلى حدّ بعيد المبادئ التوجيهية الدولية ونماذج القانون المعيارية.

ومع ذلك، تبين النتائج أنّ التحديات لا تزال قائمة في مجال حماية المستهلك في المنطقة العربية. وغالباً ما تعيق الموارد المحدودة والقيود المفروضة على القدرات والثغرات في الإطار المؤسسي فعالية قوانين حماية المستهلك. ويُعدّ تعزيز استقلالية مؤسسات الرقابة أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على بيئة أعمال مرنة. ويصبح حتمياً الاستثمار في تثقيف الجهات التنظيمية ومسؤولي إنفاذ القانون الذين يُعتبرون منفذي القوانين الأساسية الموجودين في الخطوط الأمامية.

المصدر: ESCWA, Arab Business Legislative Frameworks 2023 - Consumer Protection Chapter (يصدر قريباً).

وفقاً لأحدث التقييمات الواردة في تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية، فإنّ التدابير التي تمكّن المستهلك من الحصول على تسوية في منطقة مجلس التعاون الخليجي دون الإقليمية، التي تضمّ الإمارات العربية المتحدة والبحرين وعمان وقطر والكويت والمملكة العربية السعودية، تُصنّف بدرجة "متطوّر" مقارنةً بالمعايير الدولية. وتتميّز بعض الدول مثل الإمارات العربية المتحدة بالتزامها الشديد وتتسم بأحكام صارمة لتحقيق الإنصاف. وتعتمد البحرين وقطر والكويت تدابير "قوية جداً" تتماشى مع المعايير الدولية، في حين تصنّف عُمان بدرجة "متوسط" فُطبّق فيها أحكامٌ بمستوى مقبول. ومن الجدير بالذكر أنّ المملكة العربية السعودية لم تضع بعد قانوناً معتمداً لحماية المستهلك.

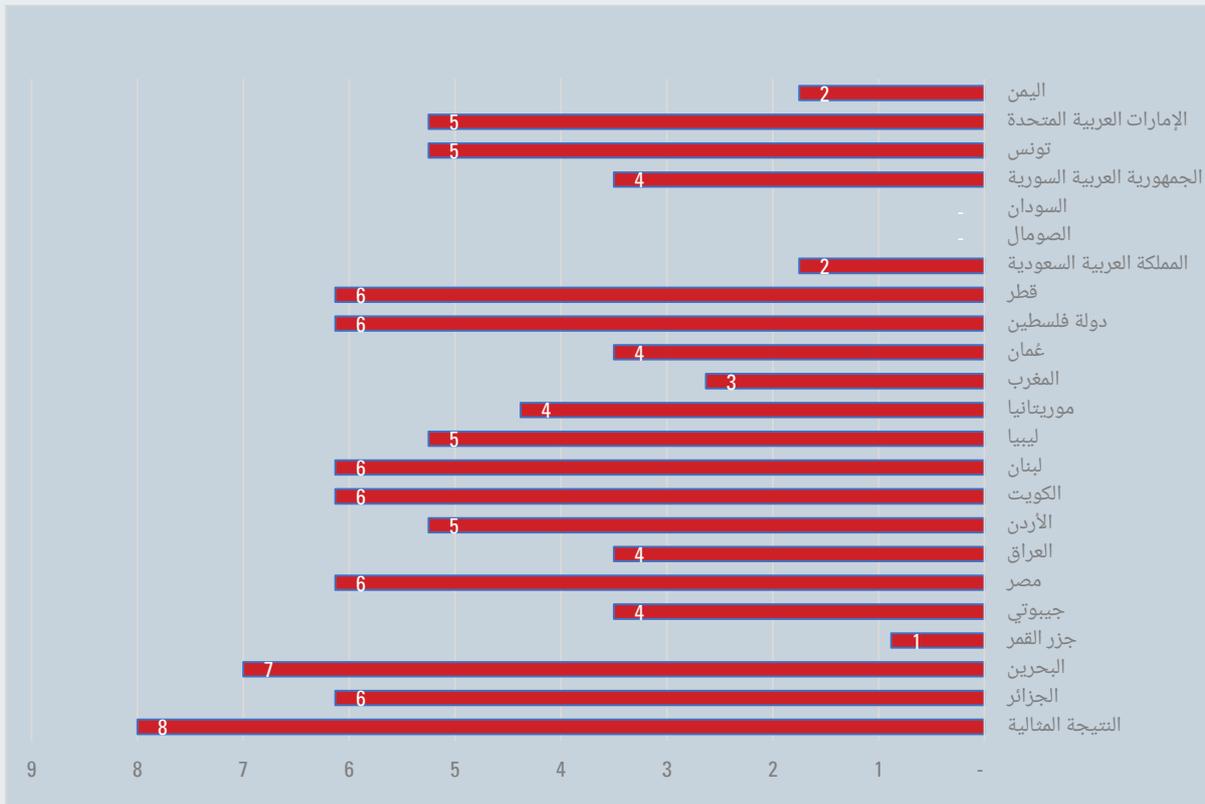
وفي ما يتعلق بالبلدان العربية المتوسطة الدخل، وهي الأردن وتونس والجزائر ولبنان ومصر والمغرب، فهي تُصنّف جماعياً بدرجة "قوي". وتبرز الجزائر ولبنان ومصر بتصنيف "قوي جداً". وتظهر التفاوتات جلياً، فتؤكد على الحاجة إلى بذل جهود متسقة في جميع أنحاء المنطقة. ويظهرُ المغرب من جهته مجالاً كبيراً للتحسين نظراً لتصنيفه "الابتدائي". في المقابل، يطبّق كلٌّ من الأردن وتونس أحكاماً مصنّفة بدرجة "قوي" ولا يزال بإمكانهما العمل على التحقيق الكامل لإمكانات المنظمات المنشأة لضمان إنصاف أفضل للمستهلكين.

وفي البلدان العربية المتأثرة بالنزاعات والتي تشمل الجمهورية العربية السورية ودولة فلسطين والعراق وليبيا واليمن، يلاحظ إحراز تقدّم عام مع تصنيف درجة "متطور". وتنص القوانين في العراق على تقديم ضمانات وخدمات ما بعد البيع، لكن القيود تحدّ من حقوق الاستبدال والاسترداد، ولا توجد منصّة على الإنترنت لتقديم الشكاوى. أما ليبيا فتلزم الموردّين بإبلاغ المستهلك بحقوقه، ممّا يعزّز ثقته. وثمة مجال في الجمهورية العربية السورية لإجراء بعض التحسينات من حيث القيود المفروضة على استبدال المنتج، إلا أنّ منظمات الدفاع عن حقوق المستهلك تؤدي دوراً أساسياً في البلد. في المقابل، يحتلّ اليمن موقعاً "ضعيفاً" كونه يفتقر إلى القوة في تطبيق تدابير الإنصاف، في حين تبرز دولة فلسطين مسجلاً درجة "قوي جداً"، ممّا يعكس حقوق المستهلك وسبل الإنصاف الشاملة.

وبموازاة ذلك، تُظهر أقلّ البلدان العربية نموّاً، التي تشمل جزر القمر وجيبوتي والسودان والصومال وموريتانيا، إطاراً "ضعيفاً" عموماً للتدابير التي تتيح إنصاف المستهلك، ممّا يُبرز الحاجة الملحة إلى تعزيز التشريعات. وتتميز موريتانيا بتصنيف درجة "متطور" نظراً لتطبيقها قانوناً صارماً لحماية المستهلك. وتطبّق جيبوتي، الحائزة على تصنيف "متوسط"، التزامات الموردّين ولكنها تحتاج إلى بذل المزيد من الجهود لوضع نظام إنصاف شامل. وتعتمد جزر القمر على العقوبات لكنها تفتقر إلى إطار واضح لإنصاف المستهلك، ممّا يؤكد ضرورة تحسين القوانين واللوائح التنظيمية. أما البلدان الأخرى من بين أقلّ البلدان نموّاً فتفتقر إلى أيّ تدابير لتمكين سبل الإنصاف.

وترد في الشكل 4 النتائج الفردية التي حققتها البلدان العربية في مجال تدابير إنصاف المستهلك. ويستند التصنيف المُستخدَم إلى المنهجية المتبعة في إجراء التقييمات الواردة في تقرير الأظر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية<sup>8</sup>.

#### الشكل 4. نتائج التدابير التي تضمن إنصاف المستهلك



المصدر: بيانات جمعتها الإسكوا استناداً إلى نتائج الموجزات القطرية ضمن تقرير الأظر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية.

تشير النتائج المعروضة في الشكل 4 إلى إنجازٍ جديرٍ بالملاحظة في مختلف البلدان العربية، وتعرض تطوّر الأطر التشريعية التي تتماشى بشكلٍ وثيقٍ مع أفضل الممارسات الدولية. ومع ذلك، لا بدّ من الاعتراف بالتفاوتات القائمة بين البلدان العربية، لا سيّما وأنّ بعضها يبيّن وجود مجالات واسعة للتحسين. ويقدم المرفق نظرة عامة على آليات الإنصاف القائمة في مختلف البلدان، بالإضافة إلى عرض موجز عن الممارسات الرئيسية داخل كل بلد.

## الإطار 5. غرفة البحرين لتسوية المنازعات: مؤسسة رائدة في مجال تسوية المنازعات في المنطقة العربية

وسط المشهد الديناميكي السائد في المنطقة العربية، برزت غرفة البحرين لتسوية المنازعات كمؤسسة متميزة لحلّ الخلافات. ويبرز امتيازها في الالتزام الثابت بالتميّز والابتكار وإدراج أفضل الممارسات الدولية. وتُظهر عدّة عوامل رئيسية أهميتها في هذا المجال.

### تأسيسها وتطورها:

- تأسست الغرفة بموجب المرسوم بقانون بحريني رقم 30 لسنة 2009 المعدل بالمرسوم بقانون رقم 64 لسنة 2014 والمرسوم بقانون رقم 26 لسنة 2021.
- مارست مهامها منذ تأسيسها بالشراكة مع جمعية التحكيم الأمريكية سعياً وراء أفضل الممارسات الدولية قبل تحقيق استقلالها المالي والإداري في عام 2022.

### الاعتراف بها واعتمادها:

- في عام 2021، اعترفت مجلة Global Arbitration Review (GAR) بالغرفة كمؤسسة تحكيم متميزة في أفريقيا والشرق الأوسط، فأضيفت إلى "القائمة البيضاء" في دليل مجلة GAR للتحكيم الإقليمي.

### عناصرها:

#### 1. محكمة غرفة البحرين لتسوية المنازعات:

- تختص بالنظر في المنازعات التي تزيد قيمة المطالبة فيها عن 500,000 دينار بحريني والتي يكون أحد أطرافها مؤسسة مالية أو شركات مرخصة أو يكون النزاع فيها نزاعاً تجارياً دولياً.
- توسّع نطاق اختصاصها ليشمل المنازعات العقارية والائتمانية، مع تعزيز إطار قانوني شامل.
- تدعم إجراءات التقاضي أمام المحكمة استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية لتقديم الطلبات والمراسلات الكتابية بفعالية.

#### 2. مركز التحكيم والوساطة:

- يشرف المركز على إدارة القضايا بموجب قواعد التحكيم والوساطة الخاصة بغرفة البحرين لتسوية المنازعات، والتعامل مع الكيانات المحلية والأجنبية.
- تمنح قواعد التحكيم المحدثة (عام 2022)<sup>1</sup> وقواعد الوساطة (عام 2019)<sup>2</sup> الأولوية لتعزيز كفاءة الإجراءات والفعالية من حيث التكلفة.
- أدخلت قواعد التحكيم الرياضي المتخصّصة في عام 2022، وهي تساهم في تطوير القانون والتحكيم الرياضي.

#### 3. المرافق والخدمات:

- تمّ تجهيز المرافق المصمّمة خصيصاً لإيفاء الغرض منها بأحدث التقنيات، بما في ذلك غرف جلسات الاستماع والاجتماعات ومقصورات الترجمة الفورية وغرف الاتصال عبر الفيديو.
- لا تُستخدم هذه المرافق في جلسات الاستماع الخاصة بغرفة البحرين لتسوية المنازعات فحسب بل تُستخدم أيضاً في إجراءات التحكيم والوساطة المتخصّصة والندوات وفعاليات التوعية.

### التوعية والتثقيف:

- الالتزام الكامل بالتدريب والتعليم وإقامة ورش عمل للمهنيين القانونيين والقضاة وطلاب القانون.
- استضافة مسابقة Vis التمهيدية للشرق الأوسط، بالتعاون مع برنامج تطوير القانون التجاري الأمريكي في وزارة التجارة الأمريكية وجامعة بيتسبرغ.
- تنظيم مؤتمرات دولية حول التحكيم والوساطة، والمشاركة بنشاط في الفرق العاملة التابعة للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال).

### الإصدارات:

- تنشر مجلة التحكيم الدولي، التي تصدرها غرفة البحرين لتسوية المنازعات مرتين سنوياً، مقالات علمية وقرارات قضائية باللغتين العربية والإنكليزية. وتشمل المواضيع الاعتراف بأحكام التحكيم الأجنبية، وأصوات نسائية في التحكيم الدولي، والتحكيم الاستثماري، وتسوية المنازعات عبر الإنترنت.
- تعترف الغرفة بمكانة العلماء العرب من خلال سلسلة من الإصدارات التي تركز مساهماتهم في التحكيم والقانون الدوليين.

### المبادرات المستقبلية:

- من المتوقع نشر قواعد جديدة تنظم المنازعات في التمويل الإسلامي.
- من المخطط استحداث قواعد لإدارة الإجراءات بموجب قواعد مخصصة أو غير مؤسسية، بما في ذلك قواعد الأونسيترال للتحكيم.

ولم تنجح غرفة البحرين لتسوية المنازعات في تطبيق الإصلاحات القوية الأثر فحسب بل جعلت لنفسها أيضاً مكانة استراتيجية بصفقتها مؤسسة بارزة في المنطقة العربية. ثم أن إنجازاتها في مجالات التعاون الدولي، والاعتراف، والتنوع القضائي، والممارسات المبتكرة، والالتزام المتفاني بالتعليم والتوعية، تؤكد كلها على مساهمتها النشطة في التقدم والتميز في مجال تسوية المنازعات في المنطقة.

المصدر: غرفة البحرين لتسوية المنازعات، 2023.

أ. غرفة البحرين لتسوية المنازعات، قواعد التحكيم الصادرة سنة 2022، 2022.

ب. غرفة البحرين لتسوية المنازعات، قواعد الوساطة الصادرة سنة 2019، 2019.

## 7. استنتاج

لا يمكن المغالاة في تأكيد ضرورة تمكين المستهلك بواسطة آليات فعالة للإنصاف وتسوية المنازعات، كونها أساس السوق العادلة والمستدامة. وتؤكد هذه الوثيقة على الدور الأساسي لإمكانية الوصول والشفافية وسرعة الاستجابة في ضمان تمكّن المستهلك من تسوية المنازعات بسرعة وكفاءة. ويُعدّ اتباع نهج متعدّد الأوجه يجمع بين الأساليب القانونية التقليدية والآليات البديلة لتسوية المنازعات، مثل الوساطة والتحكيم، أمراً ضرورياً لتلبية احتياجات المستهلك المتنوّعة. ويجب أن يتعاون واضعو السياسات وأصحاب المصلحة المعنيين بهذا المجال لوضع هذه الآليات وتعزيزها، محقّزين ثقافة العدل والمساءلة.

ويتعامل المستهلك المطلع مع آليات تسوية المنازعات بثقة. لذلك، لا بدّ من إعطاء الأولوية لتثقيف المستهلك والاستثمار في المبادرات التعليمية التي توضح الحقوق وتعقيدات سُبل التسوية. ومع تقدّم التجارة الإلكترونية، قد يفضي تبني الابتكارات التكنولوجية إلى تعزيز إمكانية الوصول إلى نُظم

الإنصاف ورفع كفاءتها. وتعمل المنصات الرقمية وأدوات تسوية المنازعات عبر الإنترنت على تبسيط عملية التسوية، فتتيح للمستهلك البحث عن حلول أكثر ملاءمةً من دون أن يواجه عراقيل لا داعي لها.

ولا بدّ أن يبذل القطاعان العام والخاص جهوداً متضافرة في سبيل تنفيذ هذه التوصيات. كما ينبغي للحكومات أن تسنّ وتنقذ قوانين لحماية المستهلك من شأنها أن تعزّز آليات الإنصاف العادلة، وينبغي للشركات أن تدمج في عملياتها بشكل استباقي السياسات والممارسات التي تركز على المستهلك.

ويوصى بتحفيز التعاون بين البلدان العربية لوضع آليات الإنصاف الإقليمية أو تحسينها في سبيل تعزيز الإنصاف في المنطقة العربية. وقد يستتبع ذلك إنشاء هيئات إقليمية لتسوية المنازعات أو مواءمة الأطر القائمة. وينبغي للبلدان العربية أيضاً أن تنظر في بناء شراكات مع المنظمات الدولية لصياغة آليات موحدة ومعترف بها لتسوية المنازعات عبر الحدود.

ومن الأهمية بمكان منح الأولوية على الصعيد الوطني للتحسينات التشريعية المتوافقة مع أفضل الممارسات الدولية، لا سيما بالنسبة للبلدان التي سجّلت نتيجةً منخفضة في ما يتعلق بالتدابير التي تضمن إنصاف المستهلك، المنصوص عليها في تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية. ويبرز الاستثمار في تطوير منظمات حماية المستهلك، على النحو الذي تجسّده بعض البلدان العربية، كتدبير قيّم لتعزيز آليات الإنصاف الفعالة.

في الختام، رغم الخطوات الإيجابية التي خطتها المنطقة العربية في مجال الأطر التشريعية وتدابير حماية المستهلك، لا بدّ من بذل جهود متضافرة لتعزيز آليات الإنصاف الوطنية، وتسهيل التعاون الإقليمي والدولي لوضع نظام إنصاف أكثر شمولاً وفعالية في المنطقة العربية.

## المرفق. نظرة عامة على تدابير حماية المستهلك المتعلقة بالإنصاف وتسوية المنازعات في البلدان العربية

البلد	تدابير حماية المستهلك
الأردن	حقّ الحصول على تعويض أو استرداد المال أو إرجاع المنتج، ومعالجة الخلل فيه
	تقديم الشكاوى بشأن المخالفات إلى الهيئة المعنية بحماية المستهلك
	تحقيق الشرطة القضائية في المخالفات
الإمارات العربية المتحدة	فرض عقوبات وغرامات في حال انتهاك حقوق المستهلك
	حقّ سحب المنتجات المعيبة من السوق أو إصلاحها أو استرداد المال
	تقديم الشكاوى بشأن الانتهاكات إلى الهيئة المعنية بحماية المستهلك
	إقامة جمعيات ومنظمات ومؤسسات خاصة تُعنى بحماية المستهلك
البحرين	حقّ الحصول على تعويض عن المنتجات المعيبة
	تقديم الشكاوى إلى المجلس لتسوية المنازعات
	إتاحة المجال للمستهلكين لتقديم شكاوى إلى المجلس بشأن المخالفات
تونس	تقديم ضمانات ومنح حقّ إرجاع المنتجات أو إصلاحها أو استرداد المال

البلد	تدابير حماية المستهلك
	تقديم الشكاوى بشأن المخالفات إلى الهيئة المعنية بحماية المستهلك
	فرض عقوبات وغرامات في حال انتهاك قوانين حماية المستهلك
	إتاحة عمل منظمات الدفاع عن حقوق المستهلك
الجزائر	منح ضمانات وكفالات للمنتجات المعيبة
	إنشاء منظمات حماية المستهلك
	غياب الإعفاءات في ما يتعلق بحق المستهلك في الحصول على تعويض
جزر القمر	فرض عقوبات في حال المخالفات المتعلقة بالصحة العامة
الجمهورية العربية السورية	حق استبدال المنتجات التي يشوبها عيب أو خلل
	تقديم الشكاوى وفرض العقوبات في حال المخالفة
	منع ترويج المنتجات المقلدة
	إنشاء منظمات للدفاع عن المستهلكين وحمايتهم
جيبوتي	منح ضمانات للمنتجات التجارية
	منح المستهلكين حق استرداد المال أو استبدال المنتج
	فرض عقوبات على الموردين الذين يرفضون ردّ المال أو استبدال المنتج
العراق	منح ضمانات للمشتريات
	حق الاستفادة من خدمات ما بعد البيع
	فرض عقوبات وغرامات في حال المخالفة وتقديم حوافز للمبلغين عنها
عمان	حق إرجاع المنتجات المعيبة واسترداد المال
	تقديم الشكاوى بشأن المخالفات إلى الهيئة المعنية بحماية المستهلك
	فرض عقوبات في حال انتهاك قوانين حماية المستهلك
	فرض جزاءات وغرامات على المخالفين
دولة فلسطين	حق إرجاع المنتجات المعيبة وإصلاحها واسترداد المال
	تقديم الشكاوى بشأن المخالفات إلى الهيئة المعنية بحماية المستهلك
	فرض عقوبات في حال انتهاك حقوق المستهلك
قطر	حق سحب المنتجات المعيبة أو إصلاحها أو استرداد المال
	تقديم الشكاوى بشأن المخالفات إلى الهيئة المعنية بحماية المستهلك
	فرض غرامات والسجن في حال انتهاك قوانين حماية المستهلك
	منح الوزير سلطة تسوية المخالفات قبل الانتقال إلى إجراءات المحاكم
	إقامة جمعيات ومنظمات حماية المستهلك
الكويت	حق الحصول على تعويض أو استرداد المال أو إرجاع المنتج أو إصلاحه

البلد	تدابير حماية المستهلك
لبنان	تقديم الشكاوى بشأن المخالفات إلى الهيئة المعنية بحماية المستهلك
	حق الحصول على عقود الإنصاف والإلغاء
	تقديم الشكاوى إلى المديرية المعنية بحماية المستهلك أو لجنة حل النزاعات
	حق عكس القرارات في غضون 10 أيام (باستثناء حالات محدّدة)
ليبيا	حق إرجاع المنتجات المعيبة واسترداد المال
	فرض عقوبات في حال الانتهاكات
مصر	حق إرجاع المنتج أو استبداله في غضون 24 يوماً
	إلزام الموردّين بإبلاغ السلطات بعيوب المنتج
	فرض غرامات والسجن في حال انتهاك قوانين حماية المستهلك
المغرب	منح ضمانات تقليدية وخدمات ما بعد البيع
	حق إرجاع المنتج خلال فترة محدّدة
	فرض عقوبات في حال انتهاك قوانين حماية المستهلك
	إقامة جمعيات حماية المستهلك
موريتانيا	فرض عقوبات تصحيحية في حال انتهاك حقوق المستهلك
	إقامة منظمات حماية المستهلك لمساعدة المستهلكين
اليمن	تقديم ضمانات للجودة وخدمات ما بعد البيع ومنح حق استرداد المال أو استبدال المنتج
	تقديم الشكاوى بشأن المخالفات إلى الهيئة المعنية بحماية المستهلك
	السماح بإقامة منظمات للدفاع عن المستهلك وحمايته
	قيام منظمات حماية المستهلك بدراسة أسعار السوق ومراقبتها

المصدر: استناداً إلى تقييم حماية المستهلك ضمن تقرير الأثر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية.

## الحواشي

- .1 .United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), [Dispute resolution and redress: Note by the UNCTAD secretariat](#), 2018
- .2 Asher, A., Dee, W., and Wood, J. T. D., [Models for internal complaint systems and external consumer redress schemes in ASEAN: Output 8](#).ASEAN complaint and redress mechanism models, 2013
- .3 الأونكتاد، دليل حماية المستهلك، 2018.
- .4 .UNCTAD, [Dispute resolution and redress: Note by the UNCTAD secretariat](#), 2018
- .5 Asher, A., Dee, W., and Wood, J. T. D., [Models for internal complaint systems and external consumer redress schemes in ASEAN: Output 8](#).ASEAN complaint and redress mechanism models, 2013
- .6 الأونكتاد، الأمم المتحدة - المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، 2016.
- .7 .European Commission, [Evidence-based consumer policy](#), 2023
- .8 ESCWA, Arab Business Legislative Frameworks 2023 - Consumer protection country profiles (يصدر قريباً).

