



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



ACPF 2024

**المنتدى العربي
لحماية المستهلك**

**Arab Consumer
Protection Forum**

20-21 شباط/فبراير 2024 – مملكة البحرين

اليوم الأول - الجلسة الثانية:

تعزيز الأطر القانونية لحماية المستهلك

السيدة ناتالي خالد،

منسقة مشروع تحسين المنافسة وحماية المستهلك ومسؤولية الشؤون الاقتصادية، الإسكوا

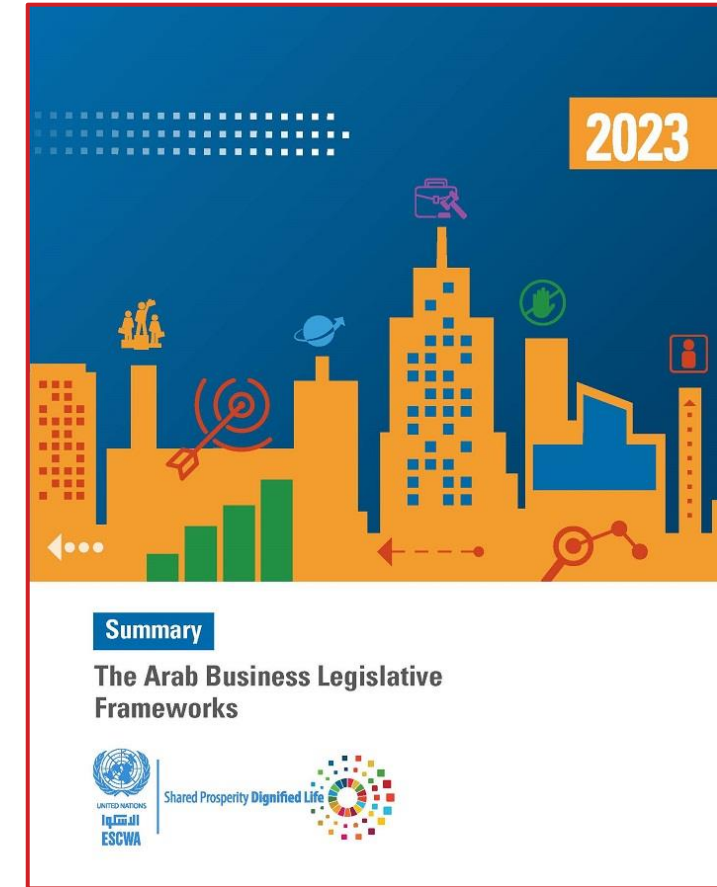
ستعزز سياسات وتشريعات حماية المستهلك الأمور التالية:



- تعزيز الثقة في السوق
- دعم التنمية الاقتصادية المستدامة
- حماية الحقوق الأساسية للمستهلك
- تشجيع المنافسة العادلة والابتكار
- الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي

تقرير الأطر التشريعي لبيئة الأعمال في المنطقة العربية

يشكل نظام تقييم للمناخ التنظيمي الحالي للأعمال في المنطقة اذ ينظر في التشريعات المتعلقة بالمنافسة، ومكافحة الفساد، والاستثمار الأجنبي المباشر، وحماية المستهلك، والشركات





تقييم قانون حماية المستهلك | 43 مؤشر

مكون جديد
لتقييم 2023

5 مكونات للتقييم:

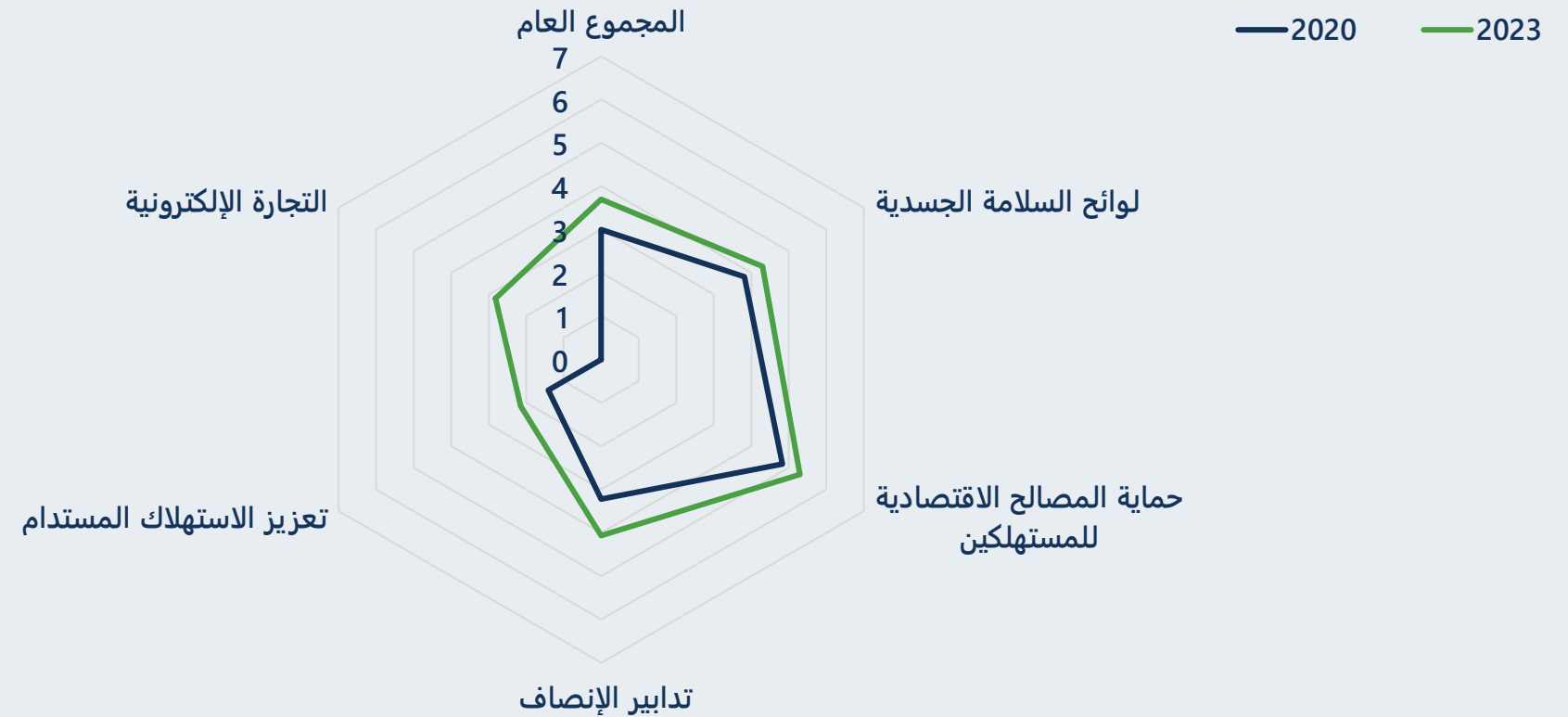
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك
التدابير التي تمكن المستهلكين من الحصول على الإنصاف
لوائح السلامة الجسدية
تعزيز الاستهلاك المستدام
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين

مثلاً:

المؤشر 39: هل هناك مؤسسة تقوم بمراقبة/إنفاذ قانون حماية المستهلك
في معاملات التجارة الإلكترونية؟ (المؤسسات)

هذا يشير إلى أي عنصر تصنيف العنصر للمؤشر

نتائج تقييم الاسكوا للمنطقة العربية

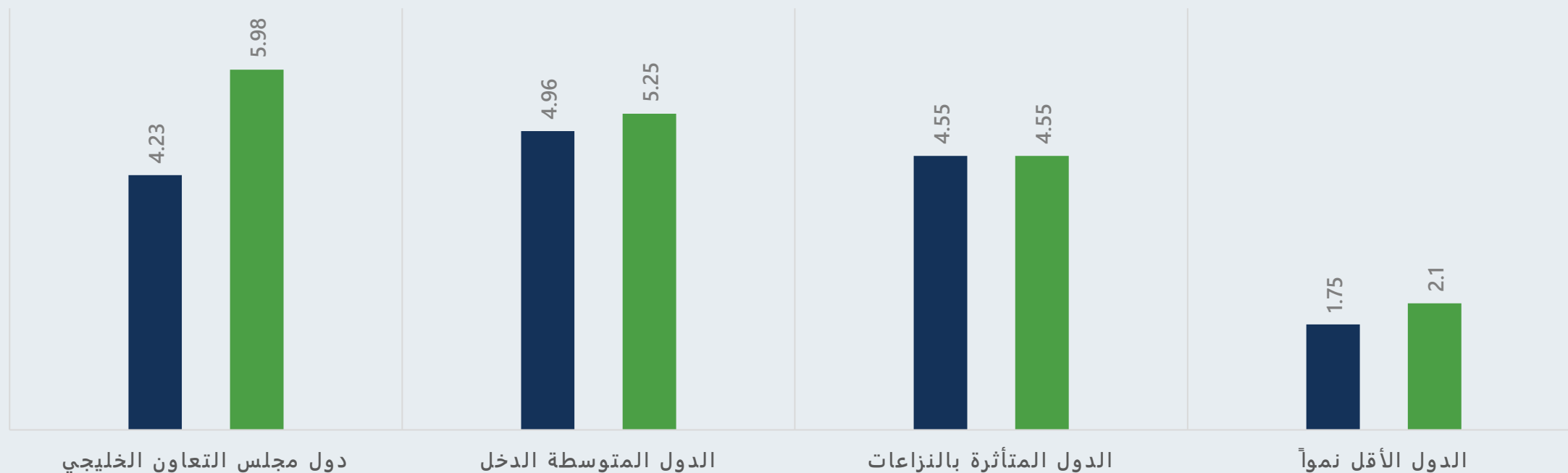


المصدر: نتائج تقييم القوانين الذي أجرته الإسكوا من تقرير الألوثر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية، 2023.
ملاحظة: الدرجات من صفر (الأدنى) إلى 7 (الأعلى).

نتائج تقييم الاسكوا بحسب العناوين المعتمدة

قواعد السلامة الجسدية

■ 2020 ■ 2023

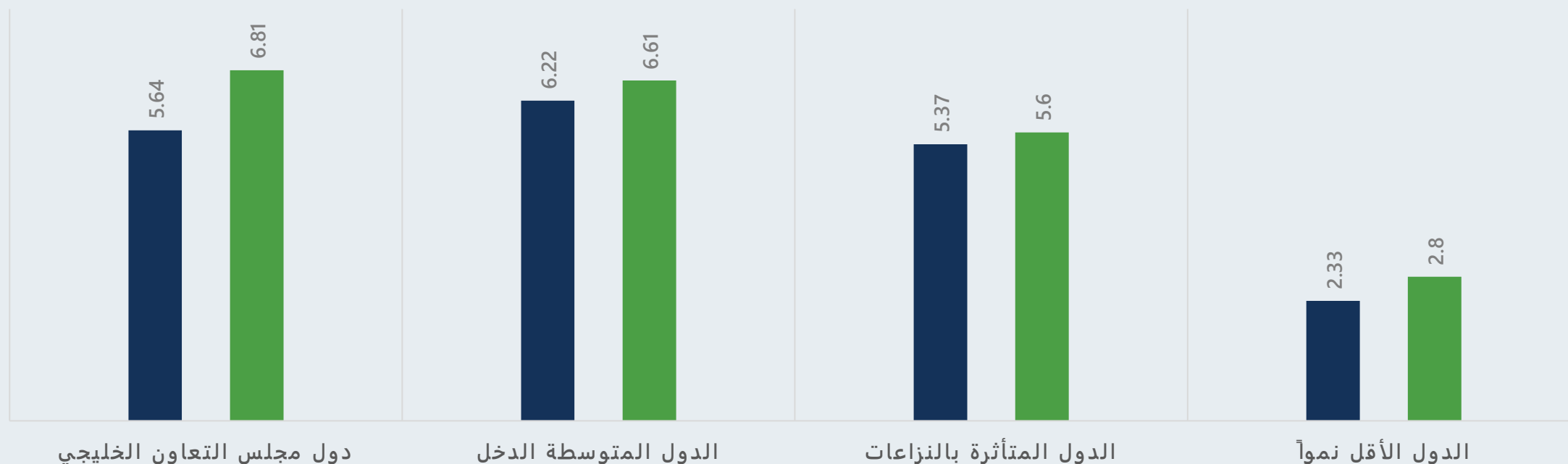


المصدر: نتائج تقييم القوانين الذي أجرته الإسكوا من تقرير الألفر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية، 2023.
ملاحظة: الدرجات من صفر (الأدنى) إلى 7 (الأعلى).

نتائج تقييم الاسكوا بحسب العناوين المعتمدة

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين

■ 2020 ■ 2023

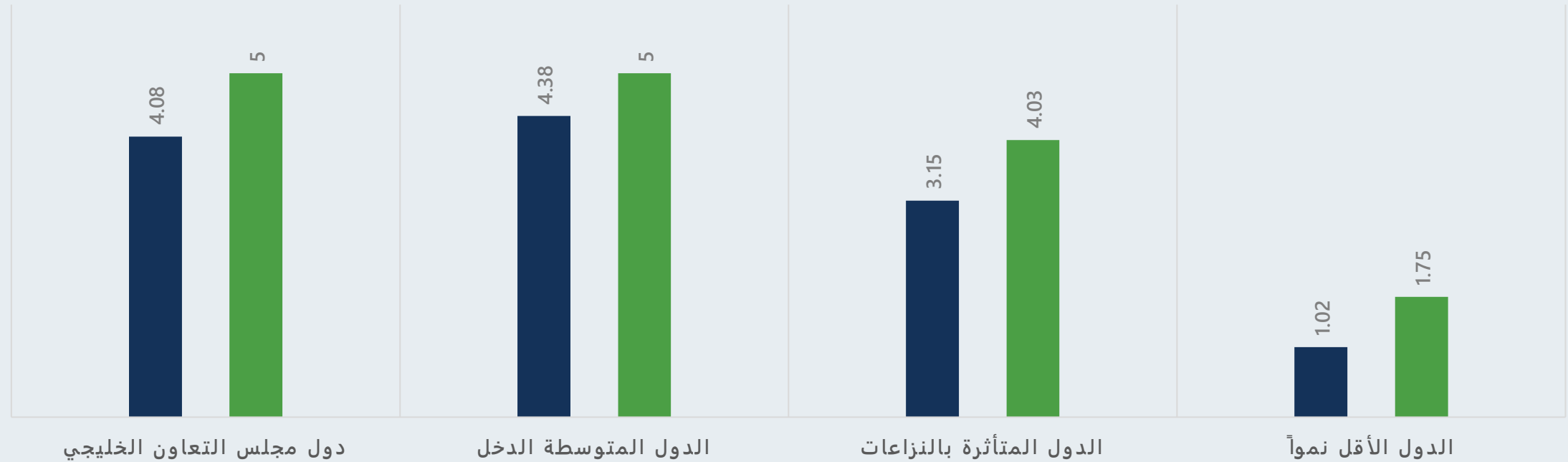


المصدر: نتائج تقييم القوانين الذي أجرته الإسكوا من تقرير الألوتر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية، 2023.
ملاحظة: الدرجات من صفر (الأدنى) إلى 7 (الأعلى).

نتائج تقييم الاسكوا بحسب العناوين المعتمدة

تدابير انصاف المستهلك

■ 2020 ■ 2023

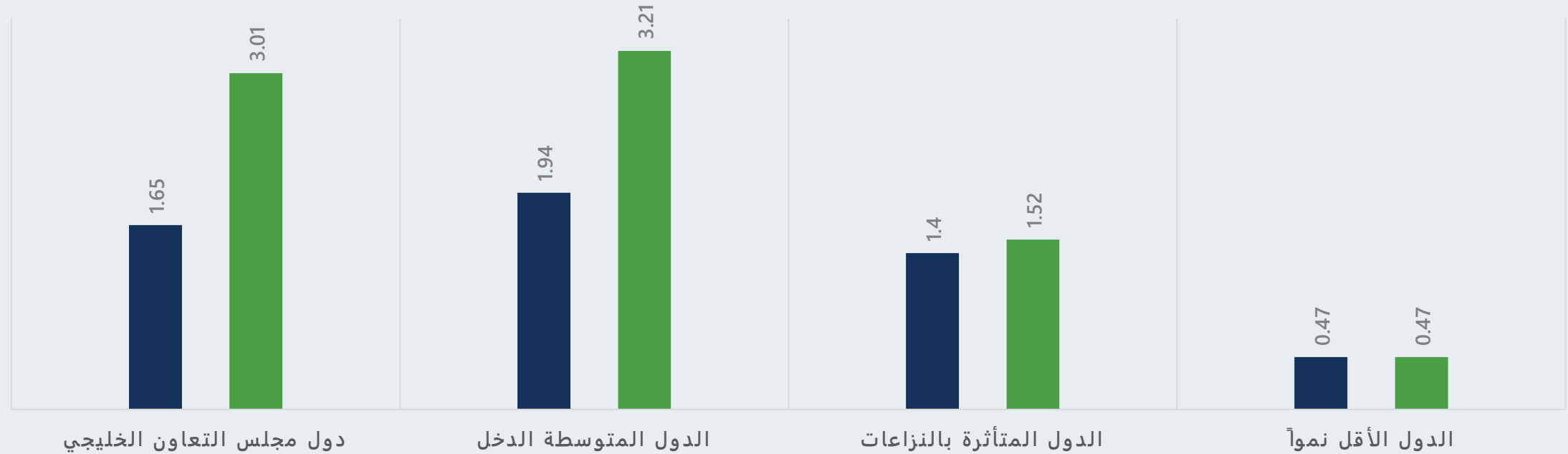


المصدر: نتائج تقييم القوانين الذي أجرته الإسكوا من تقرير الألوتر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية، 2023.
مالحظة: الدرجات من صفر (الأدنى) إلى 7 (الأعلى).

نتائج تقييم الاسكوا بحسب العناوين المعتمدة

تشجيع الاستهلاك المستدام

■ 2020 ■ 2023

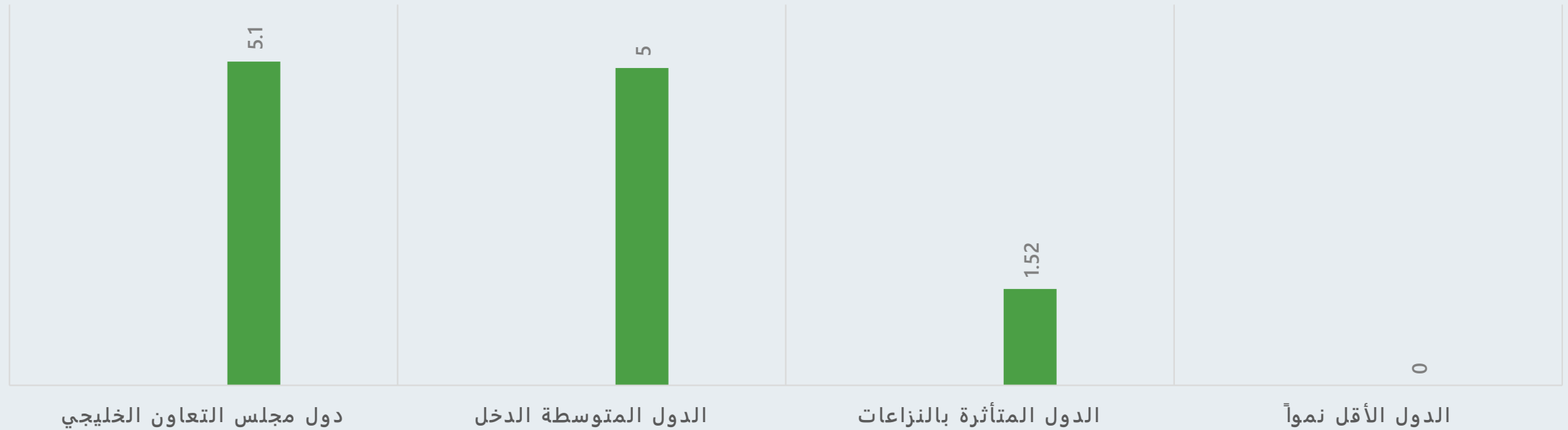


المصدر: نتائج تقييم القوانين الذي أجرته الإسكوا من تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية، 2023.
ملاحظة: الدرجات من صفر (الأدنى) إلى 7 (الأعلى).

نتائج تقييم الاسكوا بحسب العناوين المعتمدة

التجارة الالكترونية وحماية المستهلك

■ 2020 ■ 2023



المصدر: نتائج تقييم القوانين الذي أجرته الإسكوا من تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية، 2023.
ملاحظة: الدرجات من صفر (الأدنى) إلى 7 (الأعلى).

دور مؤسسات حماية المستهلك



إنفاذ ممارسات التجارة العادلة



ضمان الحفاظ على سلامة
المنتجات ومعايير الجودة



حماية حقوق المستهلك
والدفاع عنها



التنسيق مع القطاع الخاص والهيئات
الإدارية الأخرى



الدور التوعوي وإرشاد المستهلك



إجراء دراسات للسوق
ومستوى الأسعار

دور مؤسسات حماية المستهلك

□ 19 دولة عربية أنشأت هيئات لحماية المستهلك

□ 3 دول عربية لم تنشأ بعد أي مؤسسة لحماية المستهلك وهي:

- جزر القمر
- جيبوتي
- اليمن

■ مؤسسات لحماية المستهلك لم تنشأ

■ مؤسسات لحماية المستهلك



أبرز التحديات التي تواجه هيئات حماية المستهلك

الضعف المؤسسي

• على الصعيد التنظيمي:

- وجود هيئة واحدة مركزية
- عدم كفاية التمويل والموارد
- ضعف برامج التثقيف
- التأخير في الاستجابة لمعالجة الشكاوى
- ضعف التنسيق مع الجهات العامة الأخرى

• على الصعيد التقني:

- عدم امتلاك التكنولوجيا الحديثة
- عدم تطوير المنصات الرقمية
- عدم القدرة على تحليل وتفسير البيانات



أبرز التحديات التي تواجه هيئات حماية المستهلك



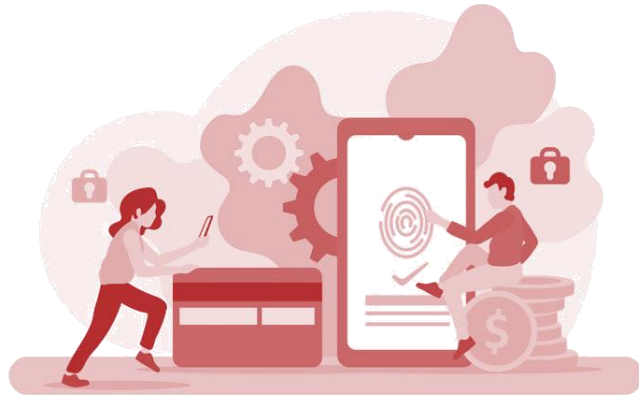
التطور التكنولوجي

- بروز المنصات الرقمية تطرح التحديات الآتية:

- استعمال البيانات الشخصية والمالية للمستهلكين
- التجارة الدولية للمنتجات غير الآمنة
- التضليل في الأسعار والجودة
- انتهاك الملكية الفكرية

- من هنا أهمية اعتماد تشريعات وتقنيات تؤدي الى:

- حماية جميع بيانات المستهلكين
- تعقب المخالفين المحليين والدوليين
- تصريح للشركات الموثوقة للإعلان عن خدماتهم



على الصعيد التشريعي



- تحسين آليات استرداد الأموال
- تحديث قواعد السلامة
- تعزيز التعاون الإداري
- تقوية هيئات حماية المستهلك

- دعم الاستهلاك المستدام
- تحديث قوانين التجارة الإلكترونية
- تعزيز حماية البيانات الشخصية



على الصعيد المؤسسي والتوعوي

- تعزيز البحث والابتكار
- تعزيز الشراكات مع القطاع الخاص
- تعزيز التفاعل الإلكتروني والتكنولوجي
- تعزيز التواصل والتوجيه
- تشديد الرقابة
- تعزيز التعاون الدولي



تعزيز سياسات حماية المستهلك في المنطقة العربية



الأركان الأربعة لعمل الإسكوا:

- تدعيم وتطوير الاطر التشريعية
- تعزيز وبناء القدرات
- دعم الحوار العربي-العربي
- المناصرة ومشاركة المعرفة



- [ستساعد بوابة التشريعات](#) التي تحتوي على أكثر من 500 قانون متعلق ببيئة الاعمال في الدول العربية على تحسين ومواءمة تشريعات حماية المستهلك في المنطقة العربية





- ستمكن بوابة التشريعات كل بلد من:
 - ان يطلع على نتائجه
 - معرفة نقاط القوة
 - معرفة نقاط الضعف
 - مقارنة النتائج لتحسين التشريعات

Competition

Arab Region

Moderate

3.99

CACs

Moderate

3.36

Anti-Dominance and Monopolisation Laws

Arab Region

Developed

4.07

CACs

Developed

4.06

Anti-Trust and Competition Laws

Arab Region

Developed

4.31

CACs

Developed

4.07

Cartels and Anti-Competitive Agreements

Arab Region

Moderate

3.58

CACs

Basic

2.98

عن أهمية التكامل الإقليمي لتعزيز حماية المستهلك

كيف يتم تحقيق التكامل الإقليمي:



- مواءمة اللوائح
- انشاء المنصات التعاونية
- تنظيم المنتديات وبناء القدرات والمساعدة الفنية
- التعاون مع المنظمات الدولية

سيؤدي التكامل الاقليمي الى الامور التالية:



- تبسيط المعاملات العابرة للحدود
- تنسيق الجهود التنظيمية
- التكيف مع التقدم التكنولوجي

- تعزيز آليات الإنفاذ
- تحسين حل المنازعات
- تعزيز ثقة المستهلك



ACPF 2024

المنتدى العربي
لحماية المستهلك

Arab Consumer
Protection Forum

شكراً