

الإطار القانوني

لحماية المستهلك بتونس

المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك
المنامة، 20-21 فيفري 2024

الأطر القانونية
لحماية المستهلك بتونس

- في حقوق المستهلك
- في حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك
- في ضمان سلامة المستهلك
- الإطار المؤسساتي في حماية المستهلك

في حقوق المستهلك

يعتبر القانون عدد 117 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 المتعلق بحماية المستهلك أهم قانون في ضمان حقوق المستهلك وضمان مصالحه الاقتصادية وذلك لما يتضمنه من مبادئ تتعلق أساسا:

- بمبدأ احترام شروط السلامة
- بمبدأ احترام قاعدة نزاهة المعاملات الاقتصادية
- بمبدأ إعلام المستهلك
- بمبدأ ضمان المنتوج

في حقوق المستهلك

مبدأ احترام شروط السلامة

- ✓ أن يتوفر في المنتجات ما يضمن تحقيق الغاية المرجوة منها دون الحاق ضرر بالمصالح المادية للأشخاص أو بصحتهم اوأن تتوفر فيها المستلزمات العامة لتحقيق السلامة (الفصل 3)
- ✓ أن تشمل جوانب السلامة طبيعة المنتوجات ونوعها وصفاتها الجوهرية وتركيبتها وعناصرها النافعة (الفصل 5)
- ✓ أن تكون المنتوجات مطابقة للخصوصيات القانونية والترتيبية المتعلقة بها (الفصل 4)
- ✓ أن يتم التثبت من مطابقة المنتوج قبل عرضه بالسوق (الفصل 4)

في حقوق المستهلك

- **مبدأ إعلام المستهلك (الفصل 16)**

يتعين على المزود إعلام المستهلك بواسطة نشريات (بطاقات، تأشير، دعائم أخرى مكتوبة) تتعلق بـ :

- ✓ خاصيات المنتوج
- ✓ تركيبة المنتوج
- ✓ طريقة االستعمال
- ✓ المخاطر المحتملة
- ✓ مدة الاستعمال المتوقعة أو عند الإقتضاء التاريخ الأقصى لاستعمال المنتوج

في حقوق المستهلك

- **مبدأ احترام قاعدة نزاهة المعاملات الاقتصادية (الفصل 11)**

عند صنع أو عرض للبيع أو توزيع للمنتوجات عدم مخادعة الشاري من حيث:

- ✓ الطبيعة، النوع، المصدر، العناصر الجوهرية، التركيبة، العناصر النافعة،
- ✓ الكمية، الهوية، طرق الاستخدام،
- ✓ توفر المنتوج في الآجال،
- ✓ طرق البيع والدفع.

في حقوق المستهلك

مبدأ ضمان المنتوج

- ✓ على المزود أن يعترف للمستهلك بحقه في الضمان،
- ✓ يخضع الضمان إلى الشروط العامة المنصوص عليها بمجلة العقود والالتزامات،
- ✓ تضبط عند الإقتضاء طرق الضمان الخاصة بكل منتوج بمقتضى قرار بعد استشارة الهياكل المهنية

(قرار وزير التجارة المؤرخ في 17 ديسمبر 1998 يتعلق بطرق الضمان الخاصة بآلات التجهيز المنزلي والآلات الالكترونية للعموم)

في حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

- التخفيضات في الأسعار
- البيوعات بمكافأة
- الألعاب الترويجية
- البيوعات بالتقسيط
- البيوعات خارج المحلات
- الإشهار التجاري

في حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

الإطار القانوني الأساسي: القانون عدد 117 لسنة 1992 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 المتعلق بحماية المستهلك وقد تم تدعيمه بعدد من القوانين والتراتيب نذكر منها:

- ✓ القانون عدد 36 لسنة 2015 والمؤرخ في 15 سبتمبر 2015 المتعلق بإعادة تنظيم المنافسة
- ✓ القانون عدد 39 لسنة 1998 المؤرخ في 2 جوان 1998 المتعلق بالبيع بالتقسيط،
- ✓ القانون عدد 40 لسنة 1998 المؤرخ في 2 جوان 1998 المتعلق بطرق البيع والإشهار التجاري،

في حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

- ✓ القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية،
- ✓ القانون عدد 62 لسنة 2002 المؤرخ في 9 جويلية 2002 المتعلق بالألعاب الترويجية.
- ✓ القرار الصادر في 29 جويلية 1999 المتعلق بضبط الحد الأقصى لقيمة المكافأة أو الهدية عند بيع منتوج أو إسداء خدمة.
- ✓ قرار وزير السياحة والتجارة والصناعات التقليدية المؤرخ في 9 ديسمبر 2002 المتعلق بضبط الفترة القصوى لتنظيم الألعاب الترويجية والقيمة القصوى للجائزة المرصودة.

الآليات الإجرائية

على معنى القانون عدد 117 المتعلق بحماية المستهلك

- إجراءات تحفظية
- إجراءات المتابعة

الآليات الإجرائية على معنى القانون عدد 117 المتعلق بحماية المستهلك

- **الإجراءات التحفظية** (في حالة خطر جسيم الفصل 8 من قانون 117)

يمكن للوزير المكلف بالإقتصاد أن يتولى بمقتضى قرار ولمدة محددة:

- ✓ توقيف توريد المنتوج أو تصديره أو عرضه في السوق،
- ✓ أو سحب المنتوج من كل مكان يوجد فيه،
- ✓ أو إتلاف المنتوج إذا كان ذلك يمثل الوسيلة الوحيدة لوضع حد للخطر.

الآليات الإجرائية على معنى القانون عدد 117 المتعلق بحماية المستهلك

- **إجراءات المتابعة:**

يمكن لأعوان المراقبة الاقتصادية المؤهلين طبقا لقانون حماية المستهلك القيام بالإجراءات التالية:

المعاينة

- ✓ القيام بالمعاينات اللازمة للتثبت من المخالفات المحتملة،
- ✓ الحصول على الوثائق اللازمة لإجراء البحث،
- ✓ اقتطاع عينات للاختبار أو للتحليل،
- ✓ مطالبة المعلن بوضع المعطيات ذات الصلة بالادعاءات والبيانات أو العروض الاشهارية،

على معنى القانون عدد 117 المتعلق بحماية المستهلك

الحجز

حجز المنتوجات التي ثبت أنها غير مطابقة للقوانين والقواعد الجاري بها العمل والتي تعرض للخطر صحة المستهلكين وسلامتهم

الإتلاف

إتلاف هذه المنتوجات بعد الاستئذان في ذلك من قبل قاضي الناحية المختص ترابيا.

في ضمان سلامة المستهلك

- **الإطار القانوني:**

- القانون عدد 117 لسنة 1992 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 المتعلق بحماية المستهلك

- القانون عدد 25 لسنة 2019 المؤرخ في 26 فيفري 2019 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية وأغذية الحيوانات,

- القانون عدد 86 لسنة 1994 المؤرخ في 23 جويلية 1994 المتعلق بتنظيم مسالك توزيع منتجات الفلاحة والصيد البحري،

في ضمان سلامة المستهلك

- **الجانب الهيكلي:** إحداث

- **الهيئة الوطنية للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية:** أمر حكومي عدد 74 لسنة 2021 مؤرخ في 21 جانفي 2021 يتعلق بضبط التنظيم الإداري والمالي للهيئة الوطنية للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية وطرق تسييرها وطرق تسيير اللجان الإستشارية وتركيبتها,

- **الوكالة الوطنية لسلامة المنتجات الصناعية ومراقبة السوق:** المرسوم عدد 17 لسنة 2022 المؤرخ في 24 مارس 2022 المتعلق بإحداث الوكالة الوطنية لسلامة المنتجات الصناعية ومراقبة السوق.

- **إحداث الوكالة الوطنية لتقييم المخاطر:** تم بمقتضى القانون عدد 25 لسنة 2019 حل الوكالة الوطنية للرقابة الصحية والبيئية للمنتجات وإحالة جميع ممتلكاتها للوكالة الوطنية لتقييم المخاطر التي تحل محلها وتتحمل مالها وما عليها من حقوق والتزامات.

- **الهيئة الوطنية للدواء ومواد الصحة,** (قانون عدد 2 لسنة 2023 مؤرخ في 12 جويلية 2023 يتعلق بإحداث الوكالة الوطنيّة للدّواء ومواد الصحّة)

أهم ما جاء بالقانون عدد 25 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية وأغذية الحيوانات

المبادئ العامة للسلامة الصحية:

- مبدأ تحليل المخاطر
- مبدأ الإحتياط
- مبدأ الشفافية

الهياكل المحدثة:

- إحداث الوكالة الوطنية لتقييم المخاطر
- إحداث الهيئة الوطنية للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية التي تتولى تأمين المراقبة الرسمية

إقرار التدابير التحفظية التالية (الفصل 54) :

- فرض إحراءات صحية أو كل تدبير ضروري لضمان السلامة الصحية للمنتجات
- تعليق الصنع أو التوريد أو التصدير أو العرض بالسوق
- الإسترجاع او السحب أو الإتلاف إذا كان الوسيلة الوحيدة للحد من الخطر
- الإذن بنشر التحذيرات أو الإحتياطات المتعلقة بالإستعمال

الإطار المؤسساتي في حماية المستهلك

هياكل حماية المستهلك

* وزارة التجارة وتنمية الصادرات
- الإدارة العامة للجودة والتجارة الداخلية والحرف والخدمات (تمسك إدارة الجودة وحماية المستهلك كتابة المجلس الوطني لحماية المستهلك)
- الإدارة العامة للمنافسة والأبحاث الاقتصادية
- المصالح الجهوية لوزارة التجارة وتنمية الصادرات

* مؤسسات تحت اشراف وزارة التجارة وتنمية الصادرات:
- المعهد الوطني للإستهلاك،
- الوكالة الوطنية للمترولوجيا،

جمعيات حماية المستهلك من بينها منظمة الدفاع عن المستهلك

الإطار المؤسساتي في حماية المستهلك

هياكل ضمان سلامة المستهلك

المنتجات الصناعية

- الوزارة المكلفة بالتجارة
- الوزارة المكلفة بالصناعة
- الوزارة المكلفة بالإتصالات
- وزارة الصحة

المنتجات الغذائية

- وزارة الصحة:
- الهيئة الوطنية للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية (هيكل مراقبة رسمية)
- الوكالة الوطنية للرقابة الصحية والبيئية للمنتجات،(هيكل تقييم مخاطر)
- الوزارة المكلفة بالفلاحة

مواد الصحة

- وزارة الصحة:
- الوكالة الوطنية للدواء ومواد الصحة
- الوزارة المكلفة بالتجارة

برنامج الإصلاحات القادمة

- مراجعة الإطار التشريعي بما يتلائم و المبادئ الحديثة في مجال حماية المستهلك وربط حماية المستهلك بحق الجميع في التنمية المستدامة والشاملة,
- تبني السياسات والأحكام القانونية التي تتناول الاستهلاك المستدام وتطويرها في قانون حماية المستهلك مثل الواجبات المفروضة على الشركات المصنعة،
- مزيد تأطير جمعيات حماية المستهلك وإقرار حقها للتقاضي في شأن التجاوزات التي يتعرض لها المستهلك
- مزيد تدعيم حقوق المستهلك
- دعم آليات إعلام المستهلك
- مزيد تنظيم الإطار القانوني للقروض الاستهلاكية
- المزيد من القرارات التي تنظم طرق الضمان الخاص حتى لا يتم اللجوء إلى تطبيق الضمان وفق القانون العام

برنامج الإصلاحات القادمة

- ✓ مزيد تنظيم حماية المستهلك من الشروط التعسفية,
- ✓ المزيد من القرارات التي تنظم طرق الضمان الخاص حتى لا يتم اللجوء إلى تطبيق الضمان وفق القانون العام,
- ✓ إصدار القانون المتعلق بالمنتجات الصناعية وبمراقبة السوق,
- ✓ تركيز الوكالة الوطنية لسلامة المنتجات الصناعية,

مع الشـكـــر