

سياسات حماية المستهلك في المنطقة العربية

تزداد سياسات حماية المستهلك أهميةً منذ عقود نظراً للتطور السريع للأسواق واستخدام التكنولوجيا في العمليات التجارية. وقد أحرزت المنطقة العربية تقدماً كبيراً في تطبيق السياسات والقوانين التي تشمل جوانب مختلفة من حماية المستهلك لمواكبة التطورات والتغيرات المتسارعة في السوق. وتساعد سياسات حماية المستهلك البلدان العربية على تعميم ممارسات السوق العادلة، وتحسين القدرة التنافسية في الاقتصاد، وزيادة رفاه المستهلكين.

تسهم سياسات حماية المستهلك في تحقيق التنمية المستدامة وأهداف التنمية المستدامة



تعميم
المساواة
والشمولية

تصون سياسات حماية المستهلك حقوق جميع المستهلكين ومصالحهم، بما في ذلك حقوق ومصالح الفئات الأكثر عرضة للمخاطر، فتسهم بذلك في الحد من عدم المساواة وتضمن عدم إهمال أحد، بما يصب في جوهر أهداف التنمية المستدامة.



تحسين بيئة الأعمال
وتشجيع الابتكار وصون
القيم الأخلاقية

تهيئ سياسات حماية المستهلك بيئة مواتية يمكن للشركات أن تبتكر فيها وتتنافس باحترام القيم الأخلاقية على نحو يعزز النمو الاقتصادي ويؤد فرص عمل، وهما عنصران أساسيان لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.



دعم تحقيق
أهداف التنمية
المستدامة

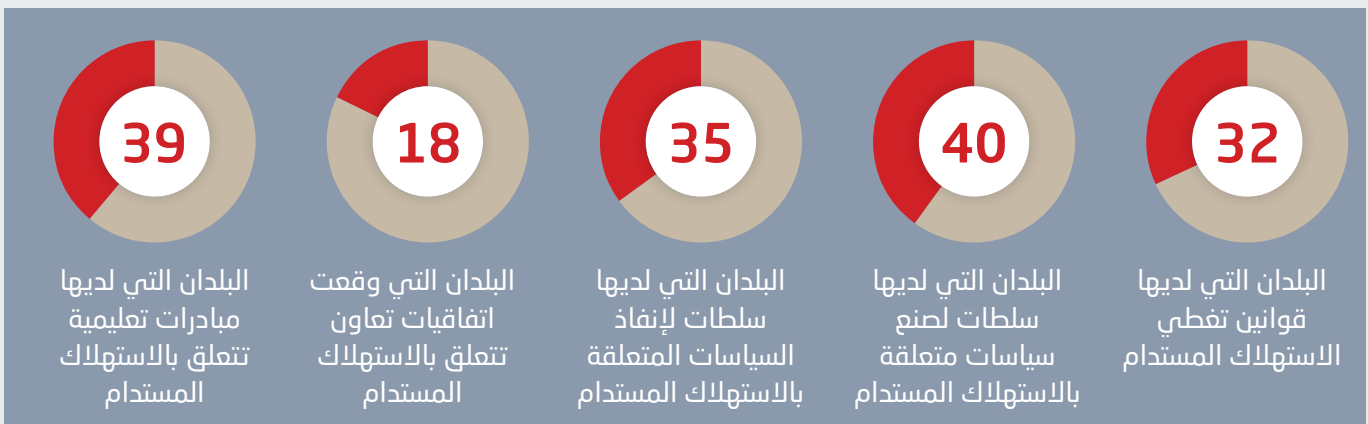
تضمن سياسات حماية المستهلك التجارة العادلة والتسويق الأخلاقي والحماية من المنتجات الضارة، فتسهم في تحقيق عدد من مقاصد التنمية المستدامة المتعلقة مثلاً بالصحة والرفاه والاستهلاك المسؤول والعمل المناخي.

مواومة سياسات حماية المستهلك مع مقاصد أهداف التنمية المستدامة

المقصد 1.4 (الحصول على الخدمات الأساسية والموارد الاقتصادية) تكفل سياسات حماية المستهلك الحصول العادل على الخدمات الأساسية وتحمي من الاستغلال المالي، فتساعد على التخفيف من حدة الفقر.	
المقصد 2.1 (القضاء على الجوع وضمن الحصول على الغذاء المأمون والمغذي) تساعد السياسات التي تفرض معايير سلامة الأغذية وتحمي جودتها في تحقيق هذا المقصد.	
المقصد 3.9 (الحد من الأمراض والوفيات الناجمة عن التعرض للمواد الكيميائية الخطرة والتلوث) تنظم سياسات حماية المستهلك استخدام المواد الضارة وتقلل من التعرض لها، فتحسن من الصحة العامة.	
المقصد 8.4 (تحسين الكفاءة في استخدام الموارد في مجال الاستهلاك والإنتاج) تشجع سياسات الحماية المستدامة أنماط الإنتاج والاستهلاك الصديقة للبيئة.	
المقصد 8.8 (حماية حقوق العمل وتعزيز بيئة عمل آمنة) تصون سياسات حماية المستهلك حقوق العمال وسلامتهم، لا سيما في الصناعات الاستهلاكية.	
المقصد 10.2 (التمكين وتعزيز الإدماج الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للجميع) تضمن سياسات حماية المستهلك المعاملة العادلة ووصول الجميع إلى الأسواق فتسهم بذلك في الحد من عدم المساواة.	
المقصد 12.2 (الإدارة المستدامة والاستخدام الكفؤ للموارد الطبيعية) تشجع سياسات الحماية المستدامة على الاستخدام المسؤول للموارد.	
المقصد 12.8 (التوعية بأنماط العيش المستدامة) تدعم سياسات توعية المستهلك وحمايته عملية اتخاذ خيارات مستنيرة بشأن الاستهلاك المستدام.	

حالة الاستهلاك المستدام على مستوى العالم والمنطقة العربية

تزداد أهمية الاستهلاك المستدام على مستوى العالم كما في المنطقة العربية. وأطلقت عدة بلدان عربية مبادرات لتشجيع ممارسات الاستهلاك والإنتاج المستدامة. لكن من أكبر التحديات تغيير سلوك المستهلك وصعوبة الحصول على منتجات وخدمات مستدامة. ويستلزم تحقيق الاستدامة الحقيقية بذل الحكومات والمؤسسات التجارية والأفراد جهوداً متضافرة لتغيير أنماط الاستهلاك واعتماد ممارسات مستدامة.



البلد العربي	على مستوى المنطقة العربية	على مستوى العالم	
الإمارات العربية المتحدة	1	32	البلدان التي لديها قوانين تغطي الاستهلاك المستدام
البحرين وعمان وقطر والكويت ومصر والمغرب والمملكة العربية السعودية	7	40	البلدان التي لديها سلطات لصنع سياسات متعلقة بالاستهلاك المستدام
-	0	18	البلدان التي وقعت اتفاقيات تعاون تتعلق بالاستهلاك المستدام
الإمارات العربية المتحدة وعمان وقطر والمغرب	4	39	البلدان التي لديها مبادرات تعليمية تتعلق بالاستهلاك المستدام
الإمارات العربية المتحدة	1	35	البلدان التي لديها سلطات لإنفاذ السياسات المتعلقة بالاستهلاك المستدام

المصدر: الخارطة العالمية لحماية المستهلك في الأونكتاد (<https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map>) و تقرير الأطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية 2023.

التطورات الرئيسية في قوانين حماية المستهلك في المنطقة العربية

شهدت المنطقة العربية على مدى السنوات الثلاث الماضية (2020-2023) إطلافاً واسع النطاق في قوانين حماية المستهلك، وقامت دول عدة بتعديل قوانينها أو اعتماد قوانين جديدة. وقد أحرزت البلدان المرتفعة الدخل والبلدان النامية تقدماً كبيراً بإدراج أحكام عن التجارة الإلكترونية في قوانينها، بينما لا تزال البلدان الأخرى في المراحل الأولى من هذا التحول.

الدرجات التي سجلتها المنطقة العربية وتصنيفها في تقييم الإسكوا لقوانين حماية المستهلك

2023		2020		
بدائي	▲ ● 2.83	-	-	التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك
متقدّم	▲ ● 4.06	متوسّط	● 3.22	التدابير التي تمكّن المستهلكين من الحصول على الإنصاف
متقدّم	▲ ● 4.30	متوسّط	● 3.82	لوائح السلامة الجسدية
بدائي	▲ ● 2.15	ضعيف	● 1.41	تشجيع الاستهلاك المستدام
قويّ	▲ ● 5.30	متقدّم	● 4.83	حماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين

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

الإطار المؤسسي لحماية المستهلك في المنطقة العربية

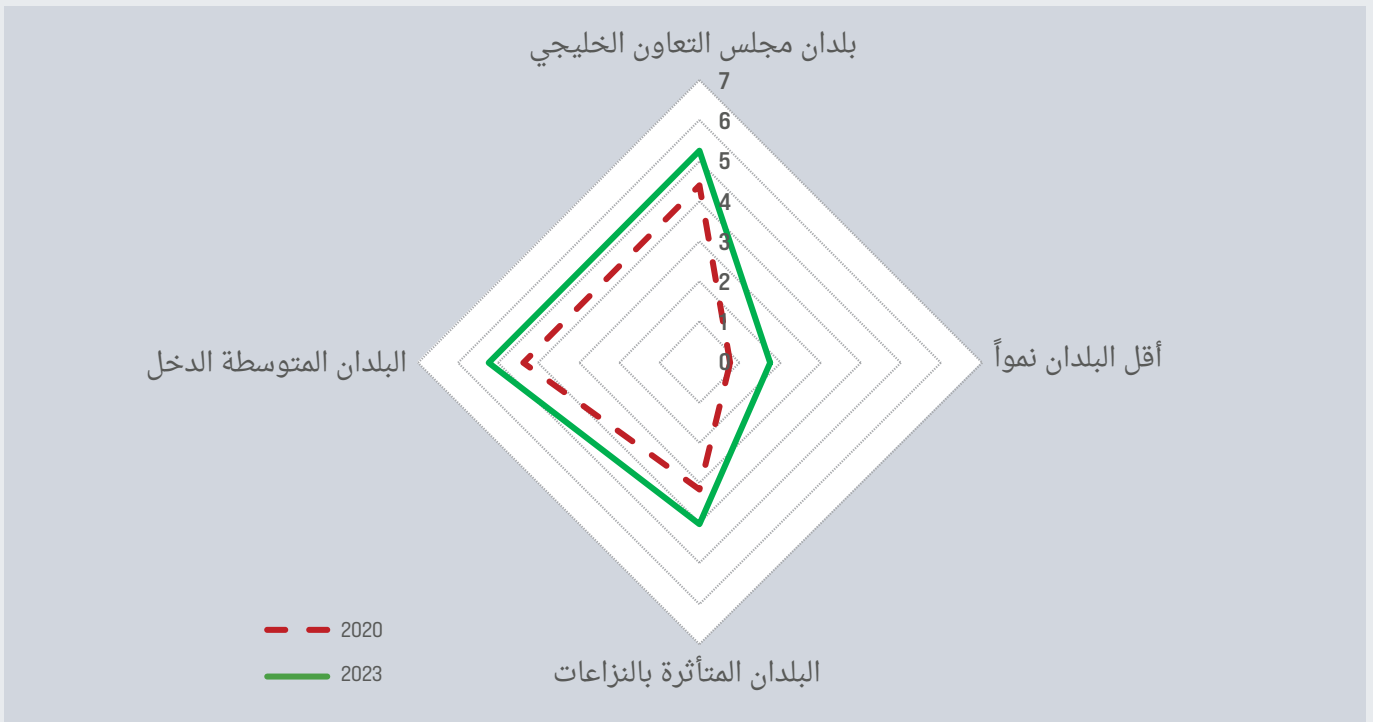
أنشأ **18 بلداً عربياً** هيئات لحماية المستهلك، في حين أن **أربعة بلدان**، هي جزر القمر وجيبوتي وليبيا واليمن، لم تنشئ بعد مثل هذه الهيئات.



تمكين المستهلك وآليات الإنصاف في المنطقة العربية

يستلزم تمكين المستهلكين تسهيل وصولهم إلى آلية إنصاف تتيح لهم التعويض عندما يظال ضرراً ما سلامتهم الجسدية أو مصالحهم الاقتصادية، أو يتعرضون لإعلانات كاذبة أو معلومات مضللة، أو يوقعون على بنود تعاقدية مسيئة. وتساعد آلية قوية لحل المنازعات على تسوية الخلافات بين المستهلكين والمؤسسات التجارية في أسرع وقت ممكن. وآليات الحماية في المنطقة جديرة بالملاحظة ومتنوعة من حيث أوجه القوّة بين مجموعات البلدان العربية.

تقييم التدابير التي تمكّن المستهلكين من الحصول على الإنصاف في مجموعات البلدان العربية



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).

5

بلدان أنشأت منصة على الإنترنت تسمح للمستهلكين بتقديم الشكاوى وتتبعها.

11

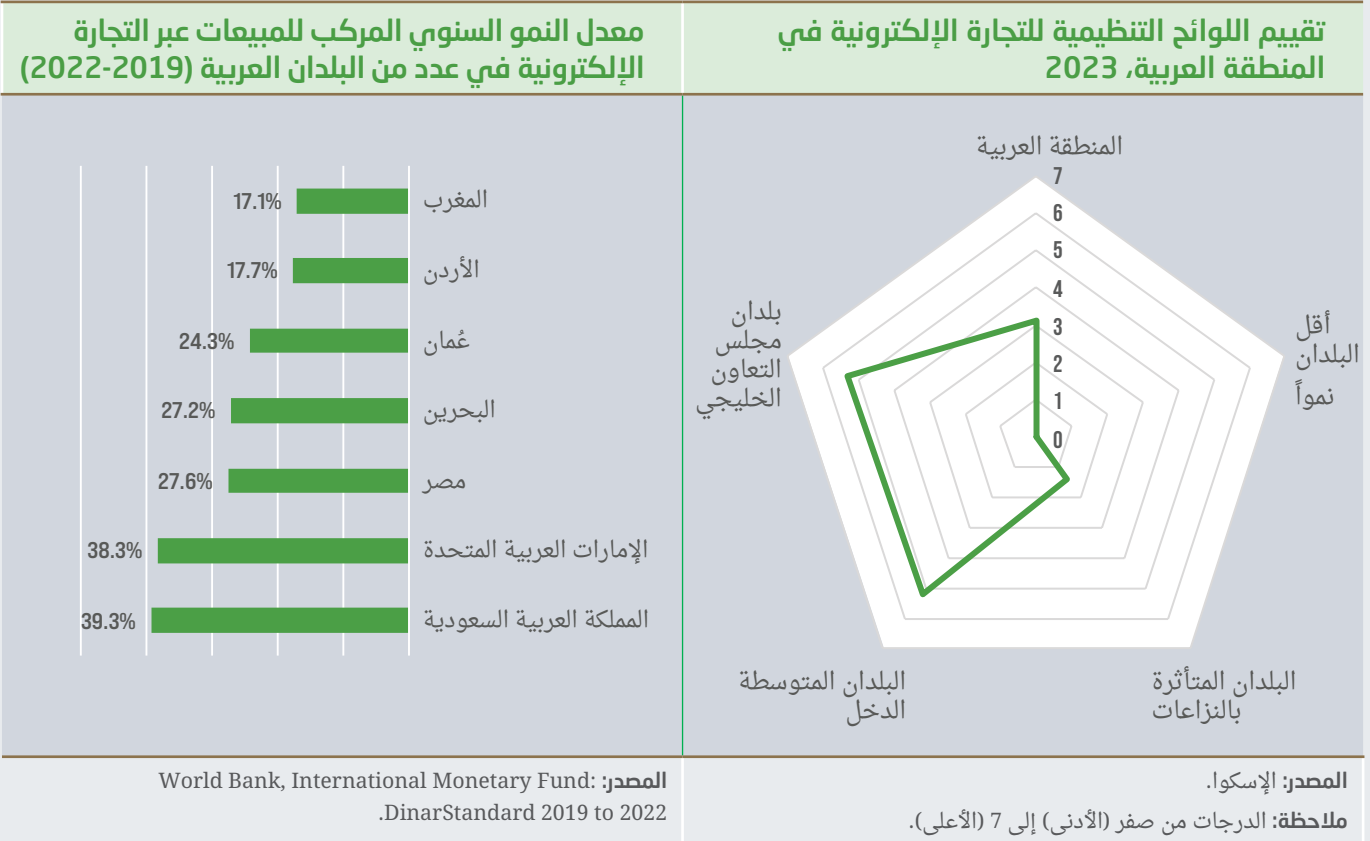
بلداً أنشأت هيئات لتسوية المنازعات ضمن إطار زمني محدد باعتماد خط مرجعي ثابت.

21

بلداً اعتمد آليات إنصاف تمكّن المستهلكين من تقديم شكاوى أمام المحاكم الوطنية أو من خلال منظمات حماية المستهلك.

الوائح التنظيمية للتجارة الإلكترونية في المنطقة العربية

ازداد في المنطقة كثيراً عدد الشركات التي تعمل من خلال منصات رقمية. ونتيجة لذلك، بدأ مانعو السياسات بتطبيق أحكام تشمل قضايا مثل خصوصية بيانات المستهلك، وحماية مصالحه الاقتصادية وسلامته الجسدية، وواجب نشر المعلومات الدقيقة، وواجبات الإعلان، وآليات المنازعات.



5

بلدان عربية اعتمدت برامج تحفيزية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتشجيعها على إنشاء منصات إلكترونية.

10

بلدان عربية (لا سيما أقل البلدان نمواً) تفتقر إلى أحكام تشريعية تتناول التجارة الإلكترونية.

12

بلداً عربياً اعتمد أحكاماً أو ذكر في تشريعاته أن الأحكام سارية على عمليات التجارة الإلكترونية¹.

الاحتياجات المشروعة للمستهلكين المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة

الحصول على السلع والخدمات الأساسية:

للمستهلكين الحق في الحصول على السلع والخدمات الأساسية والضرورية

الحماية:

للمستهلكين الحق في الحماية من المنتجات والخدمات والعمليات التي يمكن أن تلحق ضرراً بصحتهم أو حياتهم

حماية المصالح الاقتصادية

للمستهلكين الحق في ممارسات عادلة والحماية من الاستغلال الاقتصادي

الوصول إلى المعلومات:

للمستهلكين الحق في الحصول على معلومات دقيقة وكافية وأنية تمكنهم من الاختيار عن اطلاع.

التثقيف:

للمستهلكين الحق في اكتساب المعارف والمهارات اللازمة ليكونوا مطلعين

تسوية المنازعات:

للمستهلكين الحق في الحصول على تعويض عادل وغير مكلف وسريع في حال التعرض لمظالم.

التمثيل:

للمستهلكين الحق في الحصول على الحق في أن يكونوا ممثلين في عمليات صنع السياسات التي تتناول مصالحهم.

الشمولية:

لجميع فئات المستهلكين، ولا سيما المحرومين والمهمشين، الحق في الوصول إلى السوق ومنتجاتها وخدماتها.

الخصوصية:

للمستهلكين الحق في حماية بياناتهم الشخصية وخصوصيتهم في المعاملات.

الحقوق في التجارة الإلكترونية:

للمستهلكين الحق بالحماية والمعاملة العادلة في التبادلات الرقمية.

الاستدامة:

للمستهلكين الحق في الحصول على سلع وخدمات مستدامة، وينبغي تشجيع الاستهلاك المسؤول.

تمثل الاحتياجات المشروعة الأحد عشر للمستهلكين، كما ترد في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، إطاراً شاملاً لضمان حقوق المستهلكين ورفاههم على مستوى العالم. وهي تغطي جوانب أساسية، مثل الحصول على السلع والخدمات، والسلامة، والمعلومات والخصوصية، وتتسع لتشمل أبعاداً أوسع نطاقاً مثل الاستدامة والشمولية.

