مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وآلية تنفيذها

United Nations Consumer Guidelines and Implementation Mechanism

د./ بن تغري موسى[1]، BENTEGRI Moussa [1]

[1] أستاذ محاضر قسم " أ "، كلية الحقوق والعلوم السياسية،

جامعة يحى فارس المدية الجزائر،

Yahia FARES University of Media , Algeria.

تاريخ الإرسال: 2020/03/18 تاريخ القبول: 2020/04/20 تاريخ النشر: 2020/06/01

****

ملخص:

حقوق المستهلك تعني الحق في تلقي السلع أو الخدمات، ويشمل ذلك فترة معينة من الزمن بعد الحصول على هذه السلع والخدمات، وكثيراً ما يقف المستهلكون في موقف ضعيف من حيث حماية حقوقهم ومصالحهم، مقارنة مع مقدمي الخدمات، ومرد ذلك في كثير من الأحيان عدم الحصول على المعلومات والمعارف والمهارات، وكذلك تأثير قوى خارجية وعوامل أخرى، وتتخذ الحكومات والمنظمات الدولية، بما في ذلك الأمم المتحدة، الإجراءات اللازمة لتزويد المستهلكين بالمبادئ التوجيهية والمساعدة من خلال السياسات والتنظيم، ونشر المعلومات، والتعليم والتدريب، وتحدد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك الخصائص الرئيسية لنجاعة تشريعات حماية المستهلك ومؤسسات إنفاذ القانون وأنظمة الانتصاف من أجل مساعدة الدول الأعضاء المهتمة في صياغة وتطبيق القوانين المحلية والإقليمية والقواعد واللوائح التي تناسب الظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لديها، وتوفر القواعد أيضاً إطار التعاون في مجال الإنفاذ الدولي وتبادل المعرفة بين الدول الأعضاء.

الكلمات المفتاحية:

المستهلك؛ مبادئ الأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك.

Abstract *:*

Consumer rights mean the right to receive goods or services, during a certain period of time after they have been obtained. Consumers are often weak in terms of protecting their rights and interests, compared with service providers, oftentimes because of the lack of access to information, knowledge and skills, as well as the influence of external forces and other factors. Governments and international organizations, including the UNO, are taking action to provide consumers with guidelines and assistance through policy and regulation, information dissemination, education and training ,The United Nations Guidelines for Consumer Protection define the main characteristics of the effectiveness of consumer protection legislation, law enforcement institutions and remedial systems in order to assist interested Member States in the formulation and application of domestic and regional laws and rules and regulations appropriate to their economic, social and environmental conditions. The Rules provide also a framework for cooperation in international enforcement and the exchange of knowledge among Member States.

Keywords*:*

Consumer; United Nations principles on Consumer Protection.

المؤلف المرسل: د./ بن تغري موسى، البريد الإلكتروني: bentegri.moussa@yahoo.com

مقدمة:

أقرت الأمم المتحدة الحاجة إلى حماية مستهلك السلع والخدمات من عوامل السوق، ومن ثم فإن "المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك التي اعتمدتها عام 2015 أساس كل القوانين والأنظمة الهادفة إلى حماية المستفيد النهائي من السلع والخدمات، ومن باب القياس، تسري حقوق المستهلك التي تعترف بها الأمم المتحدة على المستهلك، ويبدو أن غالبية البلدان تمنح حقوقاً خاصة لحماية المستهلك، ولئن كانت هذه الحقوق تتخذ تسميات مختلفة، فإن معظمها متماثل من حيث الجوهر، ويعد اعتراف الأمم المتحدة باليوم العالمي لحقوق المستهلك خطوة هامة في دعم تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك المنقحة حديثا[1].

وسيساعد ذلك أيضا على زيادة الوعي بحماية المستهلكين فيما بين الحكومات وقطاع الأعمال والمستهلكين وتعزيز حقوق المستهلكين في الدول التي تعتبر ضعيفة حاليا في هذا المجال، وقد عقد اليوم العالمي لحقوق المستهلك في 15 مارس من كل عام على مدى السنوات الماضية، وفي السنوات الأخيرة، تم الاحتفال بهذا اليوم في أكثر من 90 بلدا، حيث شاركت مجموعة واسعة من منظمات المستهلكين ووكالات المستهلكين الوطنية والمنظمات الدولية والأفراد من جميع أنحاء العالم في مجموعة من الأنشطة، ويمكن لحماية المستهلك وفق معايير الأمم المتحدة ومبادئها أن تسهم إسهاما كبيرا في التنمية المستدامة في جميع البلدان، فهي تدعم الاقتصادات القوية والمنصفة فضلا عن الحد من الفقر وتحسين الصحة والسلامة.

ومع ذلك لا يزال هناك الكثير مما يتعين القيام به لزيادة الوعي بحقوق المستهلك بين المستهلكين والحكومات والأعمال، وعلى الرغم من التقدم الكبير الذي تحقق في العديد من البلدان، لا يزال بعض المستهلكين يواجهون تحديات حقيقية في حياتهم اليومية، بما في ذلك الافتقار إلى فرص الحصول على السلع والخدمات الأساسية، وسوء نوعية السلع والخدمات والممارسات غير العادلة، وبالنظر إلى التبني التاريخي للمبادئ التوجيهية المنقحة للأمم المتحدة لحماية المستهلك التي تم إنجازها في نهاية عام 2015، هناك الآن حاجة ماسة إلى زيادة الوعي بهذه الحماية للمستهلكين في جميع أنحاء العالم، ومن شأن اعتراف الأمم المتحدة باليوم العالمي لحقوق المستهلك أن يلعب دورا حاسما في ذلك.

وتبرز أهمية الموضوع في معرفة قدرة الأمم المتحدة على ضبط مجال حماية المستهلك من خلال مجموعة مبادئ يجب على الدول إدراجها في تشريعاتها الوطنية ، وهي وثبة نحو التوحد في مجال حماية المستهلك وحمية العمليات الاستهلاكية في كل المجالات، لذلك اعتمدنا المنهج الوصفي في تحديد طبيعة

1 - توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين، الاتحاد الدولي للاتصالات مكتب تنمية الاتصالات سويسرا جنيف2017، ص 12، الرابط الإلكتروني.
https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/stg/D-STG-SG01.06.3-2017-PDF-A.pdf

هذه المبادئ وكيفية تنفيذها وفق ما هو مقدم من الأمم المتحدة في هذا المجال، لذلك تتمثل إشكالية الدراسة في تحديد نطاق هذه المبادئ الأممية لحماية المستهلك، وأنواعها المختلفة مع تحديد قدرة التشريعات ومنها الجزائر على تبنيها بشكل نهائي، وكيف يتم تجسيدها في أرض الواقع؟.

وللإجابة على هذه الإشكالية قسمنا الدراسة إلى ثلاث عناصر ممثلة في تاريخ مبادئ الأمم المتحدة لحماية المستهلك في العنصر الأول، أما العنصر الثاني فيتمثل في نطاق تطبيق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، أما العنصر الثالث فيتمثل في الآلية المؤسسية لتطبيق مبادئ الأمم المتحدة بشأن المستهلك.

أولا: تاريخ مبادئ الأمم المتحدة لحماية المستهلك

تعني حقوق المستهلك الحق في تلقي السلع أو الخدمات، ويشمل ذلك فترة معينة من الزمن بعد الحصول على هذه السلع والخدمات، وكثيراً ما يقف المستهلكون في موقف ضعيف من حيث حماية حقوقهم ومصالحهم، مقارنة مع مقدمي الخدمات، ومرد ذلك في كثير من الأحيان عدم الحصول على المعلومات والمعارف والمهارات، وكذلك تأثير قوى خارجية وعوامل أخرى، وتتخذ الحكومات والمنظمات الدولية، الإجراءات اللازمة لتزويد المستهلكين بالمبادئ التوجيهية والمساعدة من خلال السياسات والتنظيم، ونشر المعلومات، والتعليم والتدريب، وتحدد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية الخصائص الرئيسية لنجاعة تشريعات حماية المستهلك ومؤسسات إنفاذ القانون وأنظمة الانتصاف من أجل مساعدة الدول الأعضاء المهتمة في صياغة وتطبيق القوانين المحلية والإقليمية والقواعد واللوائح التي تناسب الظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لديها. وتوفر القواعد أيضاً إطار التعاون في مجال الإنفاذ الدولي وتبادل المعرفة بين الدول الأعضاء[1].

وتمثل مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك مجموعة قيمة من المبادئ التي تبين الخصائص الرئيسية للتشريع الفعال لحماية المستهلك ولمؤسسات الإنفاذ ولمساعدة الدول الأعضاء المهتمة في صياغة وإنفاذ القوانين المحلية والإقليمية والقواعد واللوائح التي تناسب ظروفها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، فضلًا عن تعزيز التعاون في مجال الإنفاذ على الصعيد الدولي بين الدول الأعضاء وتشجيع تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك .وكانت الجمعية العامة قد اعتمدتها لأول مرة بموجب قرارها 248/39 المؤرخ 16 ابريل عام 1985 ، وجاء ذلك عقب حملة طويلة قامت بها جمعيات المستهلكين

[1]- توعية المستهلك وحمايته وحقوقه :القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين، قطاع تنمية الاتصالات1لجنة الدراسات، لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات، ص 02، الرابط الإلكتروني، اطلع عليه بتاريخ 2019/10/12. https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/stg/D-STG-SG01.06.3-2017-PDF-A.pdf .

في العديد من البلدان مع منظمة المستهلكين الدولية، والتي كانت معروفة آنذاك باسم المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين منذ تأسيسها عام 1960 والتي تمنح مركزًا استشاريًا عامًا من قبل اللجنة الاقتصادية والاجتماعية عام 1977، والتى تقوم بدور المحاور مع الولايات المتحدة بعد أن استدعتها لإعداد مدونة نموذجية لحماية المستهلكين في مؤتمرها العالمي في سيدنى عام 1975، وقد أدى ذلك عام 1977 إلى إنشاء المجلس الاقتصادي والاجتماعي، بتوجيه الأمين العام لإعداد دراسة استقصائية للمؤسسات الوطنية والتشريعية في نطاق حماية المستهلك، وفي عام 1981، طلب المجلس استكمال المشاورات بشأن حماية المستهلك بغية إعداد مجموعة من المبادئ التوجيهية العامة ولاسيما مع مراعاة احتياجات البلدان النامية، وقد تم تعميم مشروع المبادئ التوجيهية على الحكومات للتعليق عليها عام 1982، المقدم إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي عام 1983، استنادًا إلى عدة مصادر بما فيهم منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وشرعة الولايات المتحدة لحقوق المستهلك ومواد من هيئات وطنية لحماية المستهلك وجمعيات المستهلكين[1] .

وفى عام 1999 قد وُسِع نطاق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك إلى حد كبير ليشمل قسم جديد للاستهلاك المستدام ، أما في جويليه2012، قرر أول اجتماع خبراء مُخصص بشأن حماية المستهلك أن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية عليه ان يبدأ عملية التشاور في مراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك و نتيجة لهذا التشاور والدعوة للإسهامات، أصدرت الأمانة العامة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية التقرير المتعلق بتنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك 1985-2013[2].

وناقش الاجتماع الثاني، الذي عُقِد في جويلية عام 2013 برئاسة فرنسا، هذا التقرير ونتائجه واقترح إنشاء أربعة أفرقة عمل مُتمثلة في :التجارة الالكترونية، والخدمات المالية، ومسائل أخرى وتطبيقها، والتي ستندرج داخل تقرير الأمانة العامة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية وطرق مراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك لتقديمها إلى المؤتمر الاستعراضي السابع للأمم المتحدة لمراجعة جميع الجوانب المتعلقة بمجموعة المبادئ المتفق عليها اتفاقًا متعدد الأطراف وقواعد من أجل

[1]- المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، مشاركة قطاع الأعمال، برنامج الأونكتاد، لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الأمم المتحدة 2017، ص10، الرابط الإلكتروني.

https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d3_ar.pdf

[2] - مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، الرابط الإلكتروني.

https://ar.wikipedia.org/wiki/

مكافحة الممارسات التجارية التقييدية ، وفي جويلية عام 2013، ناقش الاجتماع الثالث التقرير ونتائجه بالإضافة إلى مسائل أخرى سُلِطت عليها الأضواء من قبل الدول الأعضاء والجهات المعنية كمرشحين لإدراج مقترح لمراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وتم التفاوض بشأن نصًا بين خبراء حماية المستهلك وبعثات دبلوماسية في جينيف في الفترة بين جانفي وجوان عام 2015[1].

واعتمد بالإجماع المؤتمر السابع للأم المتحدة لمراجعة جميع الجوانب المتعلقة بمجموعة المبادئ المتفق عليها اتفاقًا متعدد الأطراف وقواعد من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية، الذي عُقِد في جينيف من 6 إلى 10 جويلية عام 2015، مشروع القرار المتعلق بحماية المستهلك ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك ودعت الجمعية العامة للأمم المتحدة خلال دورتها السبعين عام 2015 إلى النظر في اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك، واعتمدت الجمعية العامة القرار بشأن حماية المستهلك ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك في 22 ديسمبر عام 2015.

ثانيا: نطاق تطبيق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك

يشير مصطلح المستهلك بصفة عامة إلى شخص طبيعي، بصرف النظر عن جنسيته، يتصرف في المقام الأول لأغراض شخصية أو عائلية أو ذات صلة بالأسرة المعيشية، مع التسليم بأن يجوز للدول الأعضاء أن تعتمد تعاريف مختلفة لمعالجة الاحتياجات المحلية المحددة، وهو يتفق مع ما هو مدرج في التشريع الجزائري في المادة 03 من القانون 03/09 الذي أشار إلى أن المستهلك كل شخص طبيعي أن معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجياته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به[2]. فكلمة المستهلكين بحكم تعريفها تشملنا مجموعة اقتصادية في الاقتصاد، تكاد تؤثر وتتأثر بكل بكل قرار اقتصادي للقطاعين العام والخاص، ويقوم المستهلكون بثلثي إجمالي الإنفاق في الاقتصاد، ولكنهم المجموعة المهمة الوحيدة في الاقتصاد التي ليست منظمة تنظيماً فعالا ولا يُستمع إلى آرائها، فكثيرا ما يتم عرض منتجات رديئة على المستهلكين، وإذا كانت الأسعار باهظة، وإذا كانت الأدوية غير مأمونة أو عديمة القيمة، وإذا أصبح المستهلكون غير قادرين على الاختيار على أساس

[1] - المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، مشاركة قطاع الأعمال، المرجع السابق، ص 12.

[2] - القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش جريدة رسمية عدد 15 في 2009/03/08. المعدل بالقانون 09/18 المؤرخ في 2018/06/10.
https://www.commerce.gov.dz/ar/telecharger/reglementation/875/article

مستنير، فإنهم يهدرون أموالهم، وربما تعرضت صحتهم وسلامتهم للخطر، واعتلت المصلحة الوطنية من جراء ذلك[1].

ومنه فقد وضعت الأمم المتحدة مبادئ توجيهية ثمانية لحماية المستهلك وهي مدرجة في قانون حماية المستهلك الجزائري، وهي الحق في الحصول على الاحتياجات الأساسية؛ والحق في الحصول على ضمان على المنتج والحق في الحصول على المعلومات، والحق في الاختيار والحق في التمثيل، والحق في الانتصاف؛ والحق في التثقيف؛ والحق في بيئة صحية، وتسري هذه المبادئ على المعاملات بين المؤسسات التجارية والمستهلكين، بما يشمل توفير السلع والخدمات للمستهلكين من جانب المؤسسات التي تملكها الدولة، ولأغراض هذه المبادئ تشمل سياسات حماية المستهلك قوانين الدول الأعضاء وأنظمتها وقواعدها وأطرها وإجراءاتها وقراراتها وآلياتها وبرامجها، وكذلك المعايير والتوصيات السارية في القطاع الخاص لحماية حقوق المستهلك ومصالحه، وتعزيز رفاهه[2].

وقد وضعت وزارة التجارة الجزائرية القواعد الذهبية للمستهلك الواعي وهي متناغمة مع قواعد الأمم المتحدة، وتتمثل في حق التمعّن في قراءة بطاقة الوسم والأسعار والتدقيق في الفواتير والعقود، وإلزام بائعي المنتوجات والخدمات وكافة المنتجين والمستوردين بإبراز كل المعلومات التي يحتاج إليها المستهلك ليختار عن وعي قبل الشراء، ومقارنة نوعية المواد والخدمات، خاصة إذا تعلق الأمر بسلع كثيرة أو أشغال هامة، ومحاولة إثارة المنافسة بين البائعين، وليكن الفوز للأفضل، مع طلب الفاتورة فهي من حق المستهلك، وواجب على التاجر أن يوافي المستهلك بالمعلومات المفصلة لما دفعت ثمناً مقابله، خاصة أنه يُحتاج إليها عند استعمال الضمان أو المطالبة بتعويض عن ضرر ما يحدث للمستهلك، مع تصليح، وتوفير خدمات ما بعد البيع، فقبل أن يتسلم سيارته للمصلّح أو يقوم بتجهيزها يجب أن يطلب كشفاً للسعر حتى يتمكن من اتخاذ قراره عن دراية و المطالبة بكشف آخر للمقارنة.

فبفضل الفاتورة يجنّب نفسه العواقب غير السارة، فالسعر يعني أيضاً النوعية، فغالباً ما يعتقد المرء أنه أنجز صفقة مربحة عندما يشتري بالتخفيض، لكنه كثيرا ما يكتشف أنه أخطأ الحساب، بحيث أن الاحتمال كبير أن تكون السلعة التي اشتريت بثمن بخس مغشوشة، إذ سرعان ما تصاب بعطب

[1] - مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، دليل حماية المستهلك، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية، الأونكتاد، 2019/01/13، الرابط الإلكتروني.
https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_ar.pdf

[2] - القرار 186/70 المتعلق بحماية المستهلك، قرار اتخذته الجمعية العامة في 22 كانون الأول/ديسمبر2015 ، بناء على تقرير اللجنة الثانية، ص 11، الرابط الإلكتروني.
https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/426/59/DOC/N1542659.DOCX

في غياب أي ضمان، فيستلزم تغييرها أو شراء أخرى، فتكون النتيجة أننا دفعنا ثمناً أكبر مما كنا سندفعه لو أننا اخترنا منذ البداية سلعة أغلى لكن ذات جودة عالية، و يجب الاحتفاظ بالفواتير والعقود وكشوف الأسعار بعناية، وكذا على تعبئة أو غلاف المنتوجات التي توّد استبدالها، لأنه سيكون بحاجة إليها عند المطالبة بحقه[1].

وقد حددت الأمم المتحدة مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية الأونكتاد unctad [2]، كمركز تنسيق داخل الأمانة العامة للأمم المتحدة فيما يتعلق بكافة المسائل المتعلقة بسياسة حماية المستهلك، ويعزز هذا الجهاز مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك ويشجع الدول الأعضاء المهتمة على خلق الوعي بطرق عديدة تتمكن من خلالها الدول الأعضاء ومؤسسات الأعمال والمجتمع المدني من تعزيز حماية المستهلك في توفير السلع والخدمات العامة والخاصة، ويسعى الأونكتاد إلى زيادة الوعي بإسهامات قانون وسياسة حماية المستهلك في التنمية وتهيئة بيئة مواتية لتعمل الأسواق بكفاءة[3].

وتنفذ أعمال هذا المؤتمر من خلال المداولات الحكومية الدولية، وأنشطة بناء القدرات، والمشورة في مجال السياسات، والبحث والتحليل بشأن التفاعل بين حماية المستهلك والمنافسة والتنمية، وقد كلفت الجمعية العامة في قرارها 186/70 بتاريخ 2015/12/22 الأونكتاد بإجراء استعراضات أقران طوعية لقانون وسياسة حماية المستهلك مع اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وتسعى المبادئ التوجيهية إلى مساعدة البلدان في تحقيق حماية كافية لسكانها كمستهلكين أو الحفاظ عليها[4].

---

[1] - القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي، وزارة التجارة الجزائرية، الموقع الرسمي.
https://www.commerce.gov.dz/ar/les-10-regles-d-or-du-consommateur-averti

[2] - مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية أو ما يعرف بالأونكتاد وهي اختصارا لـ United Nations Conference on Development Trade and هو منظمة دولية تساعد على إيجاد بيئة ملائمة تسمح باندماج الدول النامية في الاقتصاد العالمي، الرابط الإلكتروني.
https://unctad.org/en/Pages/Home.aspx

[3] - مؤتمر الأمم المتحدة السابع لاستعراض جميع لجوانب مبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية، الدورة السبعون اللجنة الثانية، 2015/10/12، الرابط الإلكتروني.
https://undocs.org/pdf?symbol=ar/A/C.2/70/3

[4] - استعراض الأقران الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في المغرب، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية، الأمم المتحدة 2018، الرابط الإلكتروني.
https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/

وأكدت الجمعية العامة على مبادئ الأمم المتحدة المستهلك التوجيهية لحماية المستهلك كمجموعة مبادئ قيّمة لوضع السمات الأساسية للتشريعات الفعالة لحماية المستهلك، ولمؤسسات الإنفاذ ونظم الإنصاف، ولمساعدة الدول الأعضاء المهتمة على صياغة القوانين وإنفاذها والقواعد واللوائح المحلية والإقليمية حسبما يتناسب مع ظروفها الاقتصادية والاجتماعية، وتعزز المبادئ التوجيهية التعاون الدولي في مجال الإنفاذ بين الدول الأعضاء وتشجع على تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك، وقد قررت الجمعية العامة تكوين فريق خبراء حكومي دولي يعني بقانون وسياسة حماية المستهلك ضمن الأونكتاد لتوفير آلية مؤسسية دولية للمبادئ التوجيهية[1].

لذا فقد حددت هذه المبادئ الواردة في قرار الجمعية العامة الإطار العام لحماية المستهلك وفقا للقانون الدولي، حيث ينبغي أن تقوم الدول الأعضاء بوضع أو تعزيز أو مواصلة اتباع سياسة لتوفير حماية قوية للمستهلك، مع مراعاة المبادئ التوجيهية والاتفاقات الدولية ذات الصلة، وعلى كل دولة عضو في الأمم المتحدة في معرض قيامها بذلك، أن تحدد أولوياتها المتعلقة بحماية المستهلكين وفقا لظروف البلد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولاحتياجات سكانه، مع مراعاة تكاليف التدابير المقترحة وفوائدها، أما الاحتياجات المشروعة التي ترمي المبادئ التوجيهية إلى تلبيتها فتتمثل في، حصول المستهلكين على السلع والخدمات الأساسية؛ وحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين؛ من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم؛ وتعزيز وحماية مصالح المستهلكين الاقتصادية.

كما تعمل الدولة على توفير سبل حصول المستهلكين على المعلومات الوافية التي تمكنهم من الاختيار عن اطلاع وفقا لرغبات واحتياجات كل منهم؛ وتثقيف المستهلكين، بما في ذلك التثقيف بشأن الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية المترتبة على اختياراتهم؛ وتوفير وسائل فعالة لتسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على الانتصاف؛ مع مراعاة حرية تشكيل جماعات أو منظمات للمستهلكين وغير ذلك من التنظيمات ذات الصلة، وإتاحة الفرصة لها لكي تعبر عن آرائها في عمليات اتخاذ القرارات التي تمس المستهلكين؛ وتشجيع أنماط الاستهلاك المستدام؛ مع توفير مستوى من الحماية للمستهلكين باستخدام التجارة الإلكترونية لا تقل عن الحماية المتاحة في الأشكال الأخرى من التجارة؛ وحماية خصوصية المستهلك، والتدفق الحر للمعلومات على نطاق عالمي[2].

وتمثل أنماط الإنتاج والاستهلاك غير المستدامين، وبخاصة في البلدان الصناعية، السبب الرئيسي وراء استمرار تدهور البيئة العالمية، فجميع الدول الأعضاء ينبغي أن تسعى جاهدة لتعزيز أنماط

[1] - استعراض الأقران الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في المغرب، المرجع السابق، ص 7.

[2] - مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، استعراض الأقران الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك، الأمم المتحدة نيويورك وجينيف، 2017، الرابط الإلكتروني.

http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/sites/default/

الاستهلاك المستدام؛ وينبغي للبلدان المتقدمة النمو أن تكون سبَّاقة إلى الأخذ بأنماط الاستهلاك المستدام؛ وينبغي للبلدان النامية أن تسعى إلى الأخذ بهذه الأنماط في اضطلاعها بعملية التنمية، مع إيلاء الاعتبار الواجب لمبدأ الاشتراك في المسؤوليات، وإنْ تمايزت هذه المسؤوليات، إذ ينبغي مراعاة حالة البلدان النامية واحتياجاتها الخاصة في هذا الصدد مراعاةً وافية، وينبغي للسياسات الرامية إلى تعزيز الاستهلاك المستدام أن تضع في الاعتبار الأهداف المتمثلة في القضاء على الفقر، والوفاء بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لجميع أفراد المجتمع، والحد من التفاوت داخل البلدان وفيما بينها[1].

وينبغي أن توفر الدول الأعضاء أو تواصل توفير الهياكل الأساسية الملائمة لوضع السياسات المتعلقة بحماية المستهلك وتنفيذها ورصدها، وينبغي إيلاء عناية خاصة لكفالة تنفيذ التدابير الموضوعة لحماية المستهلك بما يعود بالنفع على جميع قطاعات السكان، ولاسيما سكان الريف ومَن يعانون الفقر[2]. فجميع المؤسسات ينبغي أن تمتثل للقوانين والأنظمة ذات الصلة في البلدان التي تعمل فيها، وتتقيد بالأحكام المناسبة في المعايير الدولية لحماية المستهلك التي وافقت عليها السلطات المختصة في البلد المعني، إذ ينبغي النظر، عند وضع سياسات تتعلق بحماية المستهلك، في الدور الإيجابي الذي يمكن أن تقوم به الجامعات والمؤسسات العامة والخاصة في مجال البحث[3].

كما توفر مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك الحالية إرشادات قيمة بشأن التحسينات المستقبلية الممكنة على المستويين القانوني والمؤسسي لإنشاء نظام أقوى للحماية يعزز في النهاية من الرفاهية حقوق المستهلكين ومصالحهم الكلية ويزيد من فعالية الاقتصاد الوطني، علاوة على ذلك، نشرت الأونكتاد مجموعتين من المبادئ التوجيهية حول حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والذي يقوم بتعزيز الأطر المؤسسية والقانونية ليكون مفيدا ألا وهي مبادئ الأونكتاد التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (هيكل الهيئة وفعاليته ومبادئ)، ومبادئ الأونكتاد التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا،(إشراك قطاع الأعمال)، ومبادئ الأونكتاد التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، (جمعيات المستهلك وجميعها بصدد التنفيذ عام 2018)، ويمكن لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية

[1] - المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك: هيكل الوكالة المختصة وفعاليتها برنامج الاونكتاد للشرق الأوسط وشمال افريقيا، الأمم المتحدة 2017، الرابط الإلكتروني.

https://unctadmena.org/wp-content/uploads/

[2] - إنفاذ السياسات واللوائح الوطنية بشأن حماية المستهلك لاسيما في بيئة التقارب الاتحاد الدولي للاتصالات 2014، الرابط الإلكتروني.

https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/stg/

[3] - القرار 186/70 المتعلق بحماية المستهلك، المرجع السابق، ص 13.

المستهلك أن تقوم بدور الملهم في تصميم سياسات المستهلك وقوانين المستهلك ومؤسسات المستهلك، والأمر منوط بالدول الأعضاء بشأن تجاوز متطلبات هذه المبادئ التوجيهية إذا رغبوا في ذلك[1].

ثالثا: الآلية المؤسسية لتطبيق مبادئ الأمم المتحدة بشأن المستهلك

تتمثل الآلية المؤسسية المدرجة في المبادئ الأمم المتحدة التوجيهية أحد الابتكارات الرئيسية لمبادئ الأمم المتحدة وذلك بإدراجها في الفرع السادس المتعلق بالمبادئ التوجيهية المنقحة لعام 2015، كجهاز لرصد الامتثال الدولي والحكومي لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية، عن طريق الفريق الخاص الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك تحت رعاية الأونكتاد، كما هو مبين في البند التوجيهي 97 من المبادئ التوجيهية، وتتولى هذه الآلية المهام التالية:

- توفير منتدى سنوي وطرائق لإجراء المشاورات المتعددة، الأطراف والمناقشة وتبادل وجهات النظر بين الدول الأعضاء بشأن المسائل المتصلة بالمبادئ التوجيهية الخاصة بحماية المستهلك وبخاصة تنفيذها والخبرات المكتسبة منها.

- إجراء دراسات وبحوث دورية عن مسائل حماية المستهلك ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية استنادا إلى توافق أراء الدول الأعضاء وإلى مصالحها، وتعميم هذه البحوث والدراسات بهدف زيادة حجم تبادل الخبرات وإكساب المبادئ و التوجيهات مزيدا من الفعالية.

- إجراء استعراضات أقران طوعية للسياسات الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك التي تطبقها أجهزة حماية المستهلك في الدول الأعضاء.

- تقديم المساعدة في بناء القدرات والمساعدة التقنية إلى البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصادياتها بمرحلة انتقالية في مجال وضع وإنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك، والنظر في الدراسات والوثائق والتقارير ذات الصلة الصادرة عن المؤسسات المعنية في منظومة الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات والشبكات الدولية، من أجل تبادل المعلومات في مجال العمل ومواضيع التشاور، وتحديد المشاريع المتعلقة بالمستهلك التي تتيح المجال لتقاسم العمل والتعاون في مجال تقديم ؛المساعدة التقنية للدول[2].

خاتمة:

10- سالم محمد عبود، حقوق المستهلك ومنهجية حمايته مدخل حضاري مع الإشارة للعراق، ركز بحوث السوق وحماية المستهلك جامعة بغداد، دون سنة نشر، مقال إلكتروني.

https://www.iasj.net/iasj

[2] - فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك الدورة الأولى، مجلس التجارة والتنمية،لجنة التجارة والتنمية، 2016/08/16، الرابط الإلكتروني.

https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments

إن من شأن وضع المستهلك في صميم عمليات صنع قرارات الهيئات التنظيمية الخاصة بالمستهلك وتوعيته بحقوقه أن يساعد على الحفاظ على مستوى عال من المنافسة لمصلحة المستهلك وإدخال تحسينات في المجالات التي لا تنهض فيها السوق بدورها على الوجه الأكمل، خاصة أنه لدى غالبية البلدان سياسات لحماية المستهلك، وإما تقوم بدور مباشر في التعامل مع شكاوى المستهلكين أو لديها هيئة منفصلة لحماية المستهلك في قطاع معين، ومع ذلك، فإن العديد من هذه البلدان تواجه صعوبات في تطبيق و/أو تشجيع تدابير حماية المستهلك، وغالباً ما يكون ذلك بسبب نقص الموارد والمهارات، وكان عدد قليل جداً من البلدان قد عمد إلى تحديث اللوائح والتشريعات لمعالجة القضايا المتعلقة بالتقارب في مجال حماية المستهلك.

ومن التوصيات المقترحة:

- الحاجة، على الصعيدين الوطني والدولي، إلى بدء سلسلة من ورش العمل والدورات التدريبية لمنظمات الدفاع عن المستهلكين بشأن حماية المستهلك والتحديات المتمثلة في مختلف الخدمات المتقاربة.

-تشجيع الدول الأعضاء على إبلاء الأولوية لتحديد سياسة واضحة بشأن التنظيم في مجال حماية المستهلك.

-العمل على مستوى الدول الأعضاء والأقاليم على تنظيم حلقات دراسية بشأن المبادئ التوجيهية لحماية المستهلكين في شتى الميادين.

قائمة المصادر والمراجع:

01-القوانين

- القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش جريدة رسمية عدد 15 في 2009/03/08. المعدل بالقانون 09/18 المؤرخ في 2018/06/10.

https://www.commerce.gov.dz/ar/telecharger/reglementation/875/article

02-المقالات العلمية:

- سالم محمد عبود، حقوق المستهلك ومنهجية حمايته مدخل حضاري مع الإشارة للعراق، مركز بحوث السوق وحماية المستهلك جامعة بغداد، دون سنة نشر، مقال إلكتروني.

https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=51065

03-مواقع الانترنت:

-استعراض الأقران الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في المغرب، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية، الأمم المتحدة 2018، الرابط الإلكتروني.

https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2018d1_ar.pdf

-إنفاذ السياسات واللوائح الوطنية بشأن حماية المستهلك لاسيما في بيئة التقارب الاتحاد الدولي للاتصالات 2014، الرابط الإلكتروني.

https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/stg/D-STG-SG01.18.2-2014-MSW-A.docx

- القرار 186/70 المتعلق بحماية المستهلك، قرار اتخذته الجمعية العامة في 22 كانون الأول/ديسمبر2015 ، بناء على تقرير اللجنة الثانية، الرابط الإلكتروني.

http://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/

-المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك: هيكل الوكالة المختصة وفعاليتها برنامج الأونكتاد للشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الأمم المتحدة 2017، الرابط الإلكتروني.

https://unctadmena.org/wp-content/uploads/2018/

-القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي، وزارة التجارة الجزائرية، الموقع الرسمي.

https://www.commerce.gov.dz/

-المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، مشاركة قطاع الأعمال، برنامج الأونكتاد، لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الأمم المتحدة 2017، الرابط الإلكتروني.

https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/

- توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين، الاتحاد الدولي للاتصالات مكتب تنمية الاتصالات سويسرا جنيف2017 ،الرابط الإلكتروني.

https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/stg/

-فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك الدورة الأولى، مجلس التجارة والتنمية،لجنة التجارة والتنمية، 2016/08/16، الرابط الإلكتروني.

http://unctat.org/meetings/en/SessionalDocumentations/

- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، دليل حماية المستهلك، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية، الأونكتاد، 2019/01/13، الرابط الإلكتروني.

https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_ar.pdf

- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية أو ما يعرف بالأونكتاد وهي اختصارا لـ United Nations Development Conference on Trade and هو منظمة دولية تساعد على إيجاد بيئة ملائمة تسمح باندماج الدول النامية في الاقتصاد العالمي، الرابط الإلكتروني.

https://unctad.org/en/Pages/Home.aspx

- مؤتمر الأمم المتحدة السابع لاستعراض جميع لجوانب مبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية، الدورة السبعون اللجنة الثانية، 2015/10/12، الرابط الإلكتروني.

https://undocs.org/pdf?symbol=ar/A/C.2/70/3

- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، استعراض الأقران الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك، الأمم المتحدة نيويورك وجينيف، 2017، الرابط الإلكتروني.

http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/sites/default/files/fichier