الأمانة العامة

القطاع الاقتصادي

(إدارة التكامل الاقتصادي العربي)

ج03-06/31(03/19)01-ج س (0125)

الاجتماع السادس
لفريق عمل الخبراء والمختصين
في مجال حماية المستهلك في الدول العربية
(مقر الأمانة العامة: 13-2019/3/14)

التقرير والتوصيات

تقرير وتوصيات الاجتماع السادس
لفريق عمل الخبراء والمختصين
في مجال حماية المستهلك في الدول العربية
مقر الأمانة العامة للجامعة: 13-14 /2019/03

أولا: الافتتاح :

- عقد فريق عمل الخبراء والمختصون في مجال حماية المستهلك في الدول العربية اجتماعهم السادس بمقر الامانة العامة بالقاهرة يومي 13-2019/03/14 بمشاركة وفود الدول العربية.(مرفق رقم 1 قائمة بأسماء المشاركين).

- أفتتح د/ بهجت أبو النصر – مدير ادارة التكامل الاقتصادي العربي الاجتماع بكلمة رحبَ فيها بالسادة الخبراء والمختصين في مجال حماية المستهلك والحضور الكرام كما أكد على أهمية ملف حماية المستهلك في أطار منظومة العمل العربي المشترك واعتبره احد الاركان الهامة في استكمال متطلبات منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، كما أكد على أهمية عمل اللجنة في وضع رؤية عربية مشتركة، في مجال حماية المستهلك وذلك لضمان حصول المستهلك العربي على حقوقه، خاصة انه بالرغم من التطور الكبير في مجال حماية المستهلك في بعض الدول العربية الا انه مازال امامنا الكثير لنلحق بالتطورات في هذا المجال على المستوى الدولي.

- تم انتخاب سعادة اللواء/ راضي عبد المعطي- رئيس جهاز حماية المستهلك بجمهورية مصر العربية لرئاسة الفريق العربي لحماية المستهلك لعام جديد، وألقي سيادته كلمة رحب فيها بالوفود المشاركة وشكرهم على تلك الثقة متمنيا للفريق تحقيق اهدافه، مؤكدا علي أن العمل في منظومة حماية المستهلك هي رسالة وليست عمل روتيني، ولو تم تأديتها بالشكل المرضي سنرضي شعوبنا ومجتمعاتنا ودينا، كما طلب من المشاركين العمل سويا للخروج بأشياء جديدة في اطار حماية المستهلك، تفيد مجتمعاتنا، كما تعرض لبعض الانجازات التي تحققت في جهاز حماية المستهلك لجمهورية مصر العربية منوهاً لاستعداده لوضع امكانات الجهاز في مصر لخدمة المنطقة العربية.

ثانيا: إقرار جدول الإعمال :

أقر فريق الخبراء جدول الأعمال على النحو الاتي :

البند الأول : إقرار خطة عمل الفريق العربي للخبراء والمختصين في مجال حماية المستهلك .

البند الثاني : مقترح الامانة العامة حول الخطوط التوجيهية للدليل الإسترشادي العربي لحماية المستهلك في إطار البرنامج التنفيذي لمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى

البند الثالث: مناقشة تقرير الامانة العامة حول نتائج الاستبيان الخاص بموضوعات حماية المستهلك بالدول العربية

البند الرابع: آليات التعاون مع المنظمات الدولية .

البند الخامس: تفعيل نقاط الاتصال المعنية بموضوعات حماية المستهلك في إطار منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى

البند السادس: نموذج العقود الموحدة للسيارات الجديدة

البند السابع: وضع نظام للإنذار المبكر بالسلع والجهات المضرة بالمستهلك العربي.

البند الثامن: موعد ومكان عقد الاجتماع القادم

البند الاول: إقرار خطة عمل الفريق العربي للخبراء والمختصين بمجال حماية المستهلك في أطار منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى:

- قامت الامانة العامة باستعراض المذكرة الشارحة بشأن خطة العمل المقترحة وفقا للمهام التي أقرت في الاجتماع الثاني للفريق وكذلك رؤيتها لمراحل العمل القادمة، وقد ابدت الدول العربية المشاركة بعض الملاحظات بهذا الشأن حيث تم التأكيد على أن مهام الفريق هي المرجع الرئيسي لوضع الخطة المستقبلية.

- وقد أبدت الجمهورية التونسية رغبتها في إعداد دراسة حول قوانين حماية المستهلك في الدول العربية، وقد اقترحت جمهورية مصر العربية إعداد كتيب مجمع حول القوانين والانظمة العربية الخاصة بحماية المستهلك وتعميمه على الدول العربية للتوعية بحقوق المستهلك العربي، وكذلك وضعه على الموقع الخاص بإدارة التكامل الاقتصادي العربي كمنصة خاصة بمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى.

- كما تم التأكيد على ضرورة تبادل الخبرات، خاصة في التجارب العملية في أجهزة حماية المستهلك وعرضها على الاجتماعات القادمة بغرض الاستفادة منها في الدول الأخرى.

- وقد أكد المشاركون على أهمية أضافة التجارة الالكترونية ضمن النطاق خطة العمل.

- كما أطلع المشاركون على مذكرة المملكة الأردنية الهاشمية.

- واحيط الاجتماع بقيام دولة الكويت ودولة الامارات والجمهورية اللبنانية بتقديم نسخة من القوانين والقرارات المنظمة لحماية المستهلك بدولة الكويت.

وبعد المداولة ،،

يوصي بـ

1. أقرت الدول المشاركة خطة العمل المقترحة بعد ادخال ملاحظات الدول المشاركة عليها، والطلب من الامانة العامة تعميم خطة العمل حسب المرفق 2 على الدول الاعضاء .

2. رحب الفريق بمقترح جمهورية مصر العربية بطباعة النسخة الاولي لدليل التشريعات وأنظمة وقوانين حماية المستهلك للدول العربية بهدف رفع وعي المستهلك العربي.

3. دعوة الدول العربية لموافاة الامانة العامة بكافة القوانين واللوائح والهياكل الخاصة بحماية المستهلك بدولهم في موعد أقصاه 15 ابريل 2019 لإرسالها الى جهاز حماية المستهلك بجمهورية مصر العربية.

4. الطلب من الدول العربية استعراض التجارب الحديثة في مجال حماية المستهلك (في حال تواجدها) خلال الاجتماعات القادمة للاستفادة منها، على أن يتم موافاة الامانة العامة بتلك العروض قبل موعد عقد الاجتماع بشهر على الاقل ،حتى يمكن تضمينها بجداول الأعمال.

5. الطلب من دولة الامارات العربية المتحدة وجمهورية السودان إعداد مقترح لدليل استرشادي عربي لموضوعات التجارة الالكترونية والبيع عن بعد ،في أطار منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، وموافاة الامانة العامة به في موعد أقصاه 15 ابريل 2019.

6. الطلب من المملكة الاردنية الهاشمية تقديم مذكرة شارحة حول إنشاء مرصد عربي أعلامي وأعلاني للمستهلك العربي يتم من خلاله تبادل الاخطارات وأليات التنفيذ.

البند الثاني: مقترح الامانة العامة حول الخطوط التوجيهية للدليل الإسترشادي لحماية المستهلك في إطار البرنامج التنفيذي للمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى

- قامت الامانة العامة باستعراض المقترح الخاص بالخطوط التوجيهية للدليل الاسترشادي بحماية المستهلك، الذي تناول عدة محاور رئيسية لمجالات حماية المستهلك في اطار منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، وفي هذا السياق قامت الدول المشاركة في الاجتماع بإبداء مرئياتها وملاحظاتها على المقترح .

وبعد المداولة،

يوصي بـــ

1. الموافقة على عناصر الدليل الاسترشادي لحماية المستهلك حسب المرفق(3).
2. تكليف الأمانة العامة بإعداد الدليل الاسترشادي لحماية المستهلك في المنطقة في ضوء العناصر التي تم اقرارها وعرضه على الاجتماع القادم للفريق.

البند الثالث: مناقشة تقرير الامانة العامة حول نتائج الاستبيان الخاص بموضوعات حماية المستهلك بالدول العربية:

- قامت الأمانة العامة باستعراض تقريرها حول نتائج الاستبيان الخاصة بحماية المستهلك الذي يهدف الى التعرف على الوضع الحالي لسياسات وقوانين حماية المستهلك في الدول العربية ومن ثم تحديد درجة التفاوت بين سياسات وقوانين حماية المستهلك في الدول العربية، وقد قامت الدول المشاركة بأبداء ملاحظاتها على التقارير.

- وقد أكد ممثل جمهورية العراق عن وجود قانون لحماية المستهلك في جمهورية العراق وعدم وجود جهاز خاص بحماية المستهلك، وفي هذا السياق طلب من الامانة العامة والدول المشاركة تقديم الدعم الفني للعراق في هذا المجال.

وبعد المداولة،

يوصي بـــ

الاحاطة علما بنتائج الاستبيان الخاص بموضوعات حماية المستهلك بالدول العربية .

البند الرابع: مذكرة الأمانة العامة بشأن آليات التعاون مع المنظمات الدولية

- أكد رئيس الفريق على أهمية التواجد العربي في الفعاليات الدولية والاقليمية ذات الصلة بموضوعات حماية المستهلك الامر الذي يبقي الدول على تواصل مع مستجدات الامور وضرورة الظهور في تلك الفعاليات كتكتل عربي واحد، كما أحيط الاجتماع بمشاركة رئيس الفريق العربي لحماية المستهلك في أعمال الاجتماع الخامس للفريق العربي لسلامة الاغذية وتسهيل التجارة وذلك من أجل التنسيق والتعرف على امكانات الاستفادة من المشروع (safe) في تطوير عمل الفريق.

وبعد المداولة،

يوصي بـ

1. تكليف الأمانة العامة بتنظيم اجتماع ثلاثي لكل من رئيس فريق الخبراء والمختصين لحماية المستهلك والأمانة العامة وممثل المبادرة العربية لسلامة الأغذية وتسهيل التجارة لبحث سبل توفير الدعم لعمل الفريق.
2. تكليف الأمانة العامة بإعداد تقرير حول نتائج الاجتماع وعرضه على الاجتماع القادم للفريق

البند الخامس: إنشاء نقاط الاتصال المعنية بموضوعات حماية المستهلك في إطار منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى

- استذكر الفريق توصيات الاجتماع الخامس للفريق العربي لحماية المستهلك الخاص بضرورة ايجاد قناة للتواصل التي تساعد على استمرارية وديمومة التواصل بين الاطراف المختصة بحماية المستهلك، وباعتباره أحد الأدوات الهامة لمتابعة تطبيق توصيات الاجتماعات وتعزيز التعاون والتنسيق بين الدول، وذلك من خلال أنشاء نقاط اتصال رسمية معنية بحماية المستهلك.
- كما أطلع الفريق على قائمة نقاط الاتصال المرفقه بمشروع جدول الأعمال.

وبعد المداولة،

يوصي بـ

1. الطلب من الدول العربية موافاة الامانة العامة بنقاط الاتصال وفقا للنموذج المرفق الخاص بحماية المستهلك في دولتكم الموقرة. (مرفق 2)
2. الطلب من الامانة العامة تعميم قائمة بنقاط الاتصال الخاص بحماية المستهلك وكذلك العمل على التحديث الدوري لتلك القائمة.

البند السادس: نموذج العقود الموحد للسيارات الجديدة

- بناء على العرض المقدم من رئيس وفد دولة الامارات العربية المتحدة بشأن الكتيب التكميلي المساعد لمستهلكي السيارات في الامارات، الذي اصبح يأخذ صفة الزامية في التعامل بين البائعين والمشترين في السيارات الجديدة بدولة الأمارات، ودوره في الحد من شكاوي مستخدمي تلك السيارات نظرا لتضمنه بيانات خاصة بتوعية المستهلك، نصائح المستهلك، الاهتمامات المشتركة للمستهلكين، المعلومات عن السيارات المعروضة، استبدال السيارات المعروضة، والضمان، السيارات البديلة المؤقتة، استدعاء (استرداد) السيارات، والعقد الموحد.

وبعد المداولة،

يوصي بـ

1. الاحاطة علما بالنموذج الموحد لعقود السيارات الجديدة الذي عرضه ممثل دولة الامارات العربية المتحدة.

2. الطلب من ممثل دولة الأمارات العربية المتحدة بموافاة الأمانة العامة بعدد وافي من نموذج العقود لتعميمه على الدول الأعضاء للاستفادة من تلك التجربة الفريدة.

البند السابع: وضع نظام للإنذار المبكر بالسلع والجهات المضرة بالمستهلك العربي

- في ضوء قيام ممثل الأمارات العربية المتحدة بتقديم عرض حول الانذار المبكر للمنتجات والشركات التي تأثر سلبا على المستهلك، اذ اشار سيادته ان هذا النظام معمول به في كافة دول العالم ومطبق بدول مجلس التعاون الخليجي، وأنه أثبت نجاحا ملموسا في حماية المستهلك في تلك الدول ومن ثم أهمية تعميم التجربة على كافة الدول العربية لتعميم الفائدة.

وبعد المداولة،

يوصي بـ

الطلب من ممثل المملكة العربية السعودية في الفريق تقديم عرض في الاجتماع القادم في هذا الشأن.

البند الثامن: موعد ومكان عقد الاجتماع القادم

تتولى الأمانة العامة دعوة الفريق لعقد الاجتماع السابع خلال الفترة من 10-2019/9/11 بمقر الامانة العامة لجامعة الدول العربية .

ممثل
الأمانة العامة

الدكتور / بهجت أبو النصر
مدير إدارة التكامل الاقتصادي العربي
(القطاع الاقتصادي)
جامعة الدول العربية

الرئيس الاجتماع
اللواء/ راضي عبد المعطي

رئيس جهاز حماية المستهلك بجمهورية مصر العربية
رئيس الفريق العربي لحماية المستهلك

١٤/ ٩/ ٢٠١٩

مرفق رقم (2)

خطة عمل فريق الخبراء والمختصين بحماية المستهلك في الدول العربية

1. حصر احتياجات الدول العربية الأعضاء فيما يخص حماية المستهلك على المستوى القانوني والإداري يحدد وجود قانون من عدمه ومستوى كل جهة معنية بحماية المستهلك.

2. نقل الخبرات للدول العربية التي لا تمتلك كيان رقابي أو تشريعات بهدف البدء بوضع وتطبيق قوانين وسياسات حماية المستهلك وذلك من خلال فريق الخبراء والمختصين بحماية المستهلك بالدول العربية.

3. العمل على وجود إطار عام موحد لقوانين وسياسات حماية المستهلك العربي وفقاً لما هو معمول به في معظم التجمعات والتكتلات الإقليمية والدولية.

4. العمل على وضع قوانين وسياسات تنظيم البيع والتجارة الإلكترونية عن بعد فيما يخص حماية المستهلك.

5. إنشاء قاعدة بيانات مشتركة تتضمن معلومات عن القوانين والسياسات المتبعة في الدول العربية والتي تهم المستهلك العربي ومتخذي القرار، بحيث تغطي كافة المعلومات التي تستهدف توعية المستهلك.

6. تبادل الخبرات والمعلومات والبيانات والنماذج بين أجهزة حماية المستهلك بالدول العربية ووضع آلية تنسيقية لذلك.

7. العمل على موائمة مذكرات التفاهم العربية بين الدول العربية تمهيداً للوصول إلى إصدار دليل استرشادي عربي موحد يكون بمثابة إطار تشريعي للدول العربية يمكن اللجوء إليه كمرجع قانوني للاتفاقيات العربية الثنائية في مجال حماية المستهلك.

8. إنشاء مرصد اعلامي واعلاني للمستهلك يتم من خلاله تبادل الاخطارات والسلع المعيبة وزيادة المعارف والخبرات بين اجهزة حماية المستهلك في الدول العربية

مرفق رقم (3)

عناصر الدليل الاسترشادي لحماية المستهلك في الدول العربية

1- عرض السلع والخدمات بطرق خاطئة أو مضللة.

2- السلوك غير الملائم في المعاملات مع المستهلك أو الأعمال التجارية التي تضر بالمستهلك (بما في ذلك حماية المستهلكين من رجال الأعمال).

3- معايير سلامة المنتجات والسلع والخدمات غير الآمنة.

4- معايير معلومات المنتج أو الخدمة.

5- الاستدعاء الإجباري لمنتج السلعة أو مورد الخدمة والإعلان عن سلامة المنتج.

6- صلاحيات السلطة المختصة في ضوء القوانين الوطنية.

7- المسؤولية عن الخسائر المتكبدة بسبب توريد سلع وخدمات غير مناسبة.

8- المسؤولية عن البضائع المعيبة التي تسبب الإصابة أو الخسارة.

9- من الناحية العملية، تحظر جميع لوائح حماية المستهلك السلوك المضلل والخادع، لا سيما في مجال الإعلان والبيع، وإذا كان على المشترين اتخاذ قرارات شراء مستنيرة، ويجب أن تكون المعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات دقيقة وذات صلة وقابلة للاستخدام، ولا يحق لأي شخص في التجارة القيام بتضليل أو غش المستهلك، فيما يتعلق بإمداد أو توريد سلع أو خدمات ممكنة أو فيما يتعلق بالترويج بأي وسيلة لتوريد أو استخدام السلع أو الخدمات بصورة مضللة.

10- طريقة تعويض المستهلك عن الضرر.

11- واجبات المستهلك لضمان حمايته.

12- إرشادات لتوعية المستهلك.