

Distr.: General  
18 April 2024  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

الدورة الثامنة

جنيف، 1 و 2 تموز/يوليه 2024

البند 8 من جدول الأعمال المؤقت

## تقييم أثر استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك التي يجريها الأونكتاد

موجز

تُجرى استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك بناءً على طلب الدول الأعضاء، وتهدف إلى تقييم الأطر القانونية والسياساتية والمؤسسية الوطنية لحماية المستهلك وتنفيذها، وتحديد مواطن القوة والثغرات، وتقديم توصيات للتحسين. وفي الفترة 2018-2023، أُجريت استعراضات الأقران للمغرب وإندونيسيا وبيرو وشيلي وتايلند وغابون. وقد نفذت البلدان الخمسة الأولى التي شملها استعراض الأقران نسبة 61 في المائة في المتوسط من التوصيات المنبثقة من استعراض الأقران. وأبلغ معظم البلدان المشمولة باستعراض الأقران بأن نقص الميزانية هو العنصر الرئيسي الذي يحد من تنفيذ التوصيات المتبقية.

وتتناول هذه المذكرة التأثير الذي أحدثته استعراضات الأقران لقوانين وسياسات حماية المستهلك في البلدان المشمولة بالاستعراض، بغية إرشاد الاستعراضات المقبلة. وترد في المذكرة لمحة عامة عن عملية الاستعراض وعن الاستعراضات التي أُجريت حتى الآن، ووصف للمنهجية المتبعة في هذا التقييم. وتناقش نتائج التقييم وتُعرض بعض الاعتبارات العامة من البلدان المشمولة باستعراض الأقران. وتُقدّم أيضاً استنتاجات وتوصيات، إلى جانب أسئلة لمزيد من المناقشة.



الرجاء إعادة الاستعمال

## أولاً- مقدمة

1- اتخذت الجمعية العامة، في 22 كانون الأول/ديسمبر 2015، القرار 186/70 بشأن حماية المستهلك، الذي يتضمن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها المنقحة، وقررت فيه إنشاء فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في إطار الأونكتاد، ليؤدي دور الآلية المؤسسية. وسلمت الجمعية العامة بإحراز تقدم كبير على مستوى وضع المعايير فيما يتعلق بحماية المستهلكين، منذ اعتماد المبادئ التوجيهية في عام 1985، لكن هذا التقدم لم يترجم دائماً إلى جهود حماية تتسم بقدر أكبر من الفعالية والتنسيق في جميع البلدان وفي جميع المجالات التجارية؛ وقررت أن يضطلع فريق الخبراء الحكومي الدولي بمجموعة من المهام تشمل إجراء استعراضات أقران طوعية للسياسات الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك التي تطبقها أجهزة حماية المستهلك في الدول الأعضاء<sup>(1)</sup>.

2- وشرع الأونكتاد في إجراء استعراضات طوعية للأقران لقوانين وسياسات المنافسة في عام 2005 تركز على البلدان النامية<sup>(2)</sup>. وكُرست استعراضات الأقران لتقييم شمولية ونوعية الأطر القانونية والمؤسسية للمنافسة وفعالية إنفاذ قوانين المنافسة في الدول الأعضاء. وخلص تقييمان أجريا في عامي 2014 و2015 إلى أن استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات المنافسة قد نجحت في التأثير على نحو إيجابي على الإصلاح المتعلق بالسياسات والمؤسسات. واتسمت استعراضات الأقران بطابع مبتكر أيضاً؛ فقد جرى في حالتين استعراض منظمة اقتصادية إقليمية، هي الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا، الذي استعرض أيضاً مع بنن والسنغال. وركزت الاستعراضات أيضاً على عدة بلدان معاً، كما هو الحال في الاستعراض الذي شمل جمهورية تنزانيا المتحدة وزامبيا وزمبابوي، والاستعراض الثنائي الذي شمل فيجي وبابوا غينيا الجديدة.

3- ونظر فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في دورته الأولى، في أسلوب عمله وبرنامج عمله للفترة 2016-2020، وناقش استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك، ودعا جميع الدول الأعضاء وسلطاتها المعنية بحماية المستهلك إلى مساعدة الأونكتاد على أساس طوعي في هذا الصدد<sup>(3)</sup>. وفي عام 2020، قرر مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية أن ينشئ الأونكتاد فريقاً عاماً معنياً بطرائق عمليات استعراض الأقران الطوعية التي يجريها الأونكتاد<sup>(4)</sup>. ورحب فريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته السادسة بالمبادئ التوجيهية المنقحة لاستعراض الأقران الناتجة عن ذلك، ونفذها الأونكتاد منذ ذلك الحين<sup>(5)</sup>.

4- والأونكتاد هو المنظمة الدولية الأولى التي تيسر هذه العمليات. وأجريت استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك في المغرب (2018) وإندونيسيا (2019) وبيرو (2020) وشيلي (2021) وتايلند (2022) وغابون (2023). واستناداً إلى هذه التجربة، ترد في هذه المذكرة تفاصيل نتائج تقييم أولي لمعدل تنفيذ توصيات استعراضات الأقران، بغية إرشاد العمل في المستقبل. ويقدم وصف لاستعراضات الأقران ولمحة عامة عن البلدان الستة التي خضعت للاستعراض، تليهما نتائج

(1) A/RES/70/186.

(2) انظر: <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/voluntary-peer-review-of-competition-law-and-policy>

(3) TD/B/C.I/CPLP/2 و TD/B/C.I/CPLP/4.

(4) TD/RBP/CONF.9/9.

(5) TD/B/C.I/CPLP/32.

تقييم تنفيذ التوصيات، مع مراعاة التنفيذ الشامل وتنفيذ التوصيات المتعلقة بالمسائل القانونية والمؤسسية. وتُقَدَّم أيضاً بعض الاعتبارات العامة من البلدان التي خضعت لاستعراض الأقران. وتُقَدَّم أيضاً استنتاجات وتوصيات، إلى جانب أسئلة لمزيد من المناقشة.

## ثانياً - استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك

5- تتيح استعراضات الأقران فرصة للبلدان للتفكير في الأطر والإنفاذ والممارسات، والتعلم من تجارب الهيئات الأكثر تقدماً، من أجل تحسين النظم وفعالية الوكالات. وهذه الاستعراضات أدوات هامة أيضاً تستفيد منها البلدان في التعرف على الممارسات الفضلى على الصعيد الدولي وفي التعاون مع الشركاء الإقليميين والدوليين في هذا السياق. ويشجع الطابع التحاوري للمناقشات في إطار استعراض الأقران اطلاع هيئات حماية المستهلك على معارف وخبرات بعضها البعض على الصعيد الإقليمي والدولي. ويشجّع على التفاهم تمهيداً للطريق أمام التعاون غير الرسمي. وتتمثل معايير استعراضات الأقران في المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك وغيرها من التوصيات السياساتية الصادرة عن المؤسسات الإقليمية والدولية ذات الصلة، مثل رابطة أمم جنوب شرق آسيا ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي<sup>(6)</sup>.

6- وتهدف استعراضات الأقران الطوعية إلى ما يلي:

- (أ) تقديم تقييم خارجي ومستقل لفعالية قوانين وسياسات حماية المستهلك في بلد معين؛
- (ب) تحديد مجالات التحسين في الإطارين القانوني والمؤسسي، والتحديات القائمة، والمساهمة من ثم في تعزيز نظم الجودة والكفاءة وحماية المستهلك؛
- (ج) تقييم مدى وعي الجهات ذات الصلة من أصحاب المصلحة بحماية المستهلك وإسهاماتها في هذا المجال؛
- (د) صياغة تدابير وإجراءات ومبادرات مناسبة والتوصية بها مصممة وفقاً للخصائص الاقتصادية والإنمائية في كل بلد، لمواجهة التحديات الماثلة وتحديد مجالات التحسين؛
- (هـ) دعم تنفيذ توصيات استعراض الأقران بوضع مشاريع بناء القدرات بالتشاور مع البلد الذي خضع لاستعراض الأقران.

7- وتتألف استعراضات الأقران من المراحل الثلاث التالية: إجراء المشاورات، بما في ذلك جمع المعلومات، وإيفاد بعثة لتقصي الحقائق، وقيام خبير مستقل بصياغة التقرير؛ وعقد جلسة تحاور في إطار الأونكتاد؛ ونشر النتائج والتوصيات. وتبدأ العملية بتطوع هيئة حماية المستهلك في إحدى الدول الأعضاء رسمياً عن طريق البعثة الدائمة في جنيف. وتبدأ المشاورات بتأكيد الاستعراض وتوضيح الاحتياجات (أي الحاجة إلى توفير تمويل من خارج الميزانية)، ثم تحديد النطاق واختيار البلد المشمول بالاستعراض الخبراء والمكلفين بإجراء استعراض الأقران، بناءً على توصية من الأونكتاد. وعادة ما يشمل جمع المعلومات ذات الصلة إيفاد بعثة لتقصي الحقائق في البلد وصياغة تقرير ينظر فيه فريق الخبراء الحكومي الدولي. وتشمل المرحلة الثانية تنظيم جلسة التحاور المتعلقة باستعراض الأقران خلال دورة من دورات فريق الخبراء الحكومي الدولي، يناقش فيها البلد المستعرض والمكلفون بإجراء استعراض الأقران وغيرهم من المشاركين الاستنتاجات والتوصيات ويتبادلون الخبرات وأفضل الممارسات. أما المرحلة النهائية فتتألف من نشر النتائج والتوصيات في البلد الذي خضع لاستعراض الأقران على جميع أصحاب المصلحة

(6) انظر: <https://www.aseanconsumer.org/> و <https://www.oecd.org/sti/consumer/>.

المعنيين. وعندما يتاح التمويل، يُقدم الأونكتاد من خلال مشروع للتعاون التقني الدعم من أجل تنفيذ التوصيات. ويبلغ متوسط الميزانية الإجمالية لاستعراضات الأقران الطوعية 60 000 دولار، حيث يتلقى نصف الاستعراضات التمويل من البلدان المستعرضة نفسها، بينما يمول النصف الآخر الشركاء الإنمائيين.

8- وترد تفاصيل إضافية في إطار استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك، الذي يتضمن الأساس المنطقي لإجراء هذه العمليات ويصف المنهجية، وفي المبادئ التوجيهية المنهجية المنقحة لاستعراضات الأقران<sup>(7)</sup>.

### ثالثاً - لمحة عامة عن استعراضات الأقران الطوعية

9- يرد في هذا الفصل ملخص لاستعراضات الأقران الستة التي أُجريت منذ عام 2018 حسب ترتيبها الزمني. ويعرض الجدول لمحة عامة عن البلدان التي خضعت لاستعراض الأقران لتيسير فهم المشهد القانوني والمؤسسي في كل منها.

#### البلدان التي خضعت لاستعراض الأقران: لمحة عامة

السنة	البلد	القانون الوطني الرئيسي لحماية المستهلك	الهيئة الوطنية الرئيسية لحماية المستهلك
2018	المغرب	القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، 2008	مديرية حماية المستهلك في وزارة الصناعة والتجارة
2019	إندونيسيا	القانون رقم 8 بشأن حماية المستهلك، 1999	الوكالة الوطنية لحماية المستهلك
2020	بيرو	القانون رقم 29571 بشأن مدونة حماية المستهلك والدفاع عنه، 2010	المعهد الوطني للدفاع عن المنافسة وحماية الملكية الفكرية
2021	شيلي	القانون رقم 19496 بشأن حماية حقوق المستهلك، 1997	الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك
2022	تايلند	القانون رقم B E 2522، قانون حماية المستهلك، 1979	مكتب مجلس حماية المستهلك
2023	غابون	لا ينطبق	المديرية العامة للمنافسة والاستهلاك

المصدر: الأونكتاد للاطلاع على تقارير استعراضات الأقران، انظر: <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/voluntary-peer-review-of-consumer-protection-law-and-policy>.

10- المغرب أول دولة عضو تطوعت للاستعراض؛ وأجري استعراض الأقران في عام 2018 واضطلع ممثلو حكومات البرتغال وبلجيكا ولبنان بدور خبراء استعراض الأقران. وقد نفذ المغرب حتى الآن 52 في المائة من التوصيات.

11- وكانت إندونيسيا ثاني دولة عضو تخضع لاستعراض الأقران. وقدمت الوكالة الوطنية لحماية المستهلك الطلب في عام 2019، في إطار جهود شاملة بذلتها إندونيسيا لتعزيز النظام الوطني لحماية المستهلك. واضطلع ممثلو حكومتي البرازيل والهند والاتحاد الأوروبي بدور خبراء استعراض الأقران. وقد نفذت إندونيسيا حتى الآن 74 في المائة من التوصيات.

(7) <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews>. انظر: TD/B/C.I/CPLP/6

- 12- وسعت بيرو خلال استعراض الأقران في عام 2020 إلى معالجة المجالات التالية ذات الأولوية التي حددها المعهد الوطني للدفاع عن المنافسة وحماية الملكية الفكرية: تعزيز النظام الوطني المتكامل لحماية المستهلك (مجموعة من المبادئ والمعايير والإجراءات والتقنيات والصكوك التي تتسق السياسات العامة بشأن حماية حقوق المستهلك، من خلال تحالف بين الحكومة المركزية والمستهلكين وقطاع الأعمال)؛ والتجارة الإلكترونية والاقتصاد التشاركي؛ وسلامة المنتجات الاستهلاكية؛ وآليات تسوية المنازعات، ولا سيما الآليات العابرة للحدود. واضطلع ممثلو حكومات أستراليا وإيطاليا والولايات المتحدة الأمريكية بدور خبراء استعراض الأقران. وقد نفذت بيرو حتى الآن 70 في المائة من التوصيات.
- 13- وخضعت شيلي لاستعراض الأقران في عام 2021. واختارت الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك المجالات التالية ذات الأولوية: فعالية آليات تسوية المنازعات وسبل الانتصاف؛ وحصول المستهلكين على المعلومات الوافية التي تمكنهم من الاختيار عن إطلاع؛ والهيكل الأساسية الملزمة لوضع سياسات حماية المستهلك وتنفيذها ورصد سيرها. واضطلع ممثلو حكومات ألمانيا وجمهورية كوريا والولايات المتحدة الأمريكية بدور خبراء استعراض الأقران. وقد نفذت شيلي حتى الآن 50 في المائة من التوصيات.
- 14- وخضعت تايلند لاستعراض الأقران في عام 2022، وقد أحرزت تقدماً في تنفيذ التوصيات. وحدد مكتب مجلس حماية المستهلك مسألة تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين باعتبارها أولوية في التحليل. واضطلع بدور خبراء استعراض الأقران ممثلاً حكومتي السويد والمكسيك والمساعد التنفيذي لنائب رئيس جامعة نيلسون مانديلا في جنوب أفريقيا. وقد نفذت تايلند حتى الآن 58 في المائة من التوصيات.
- 15- وخضعت غابون لاستعراض الأقران في عام 2023، وانصب التركيز على مواءمة التشريعات الوطنية مع التوجيه المعتمد في عام 2019 بشأن تنسيق سياسات حماية المستهلك في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط إفريقيا، الذي أعد بدعم من الأونكتاد<sup>(8)</sup>. واضطلع ممثلو حكومات فييت نام والمغرب والولايات المتحدة بدور خبراء استعراض الأقران. وانتهت مرحلة النشر في شباط/فبراير 2024؛ ولذلك لم يُجرَ تقييم للتنفيذ بعد.

## رابعاً- منهجية تقييم أثر استعراضات الأقران الطوعية

- 16- تستند النتائج المنبثقة عن عملية رصد توصيات استعراض الأقران الطوعي إلى النتائج التحليلية للردود الواردة على استبيانات الأونكتاد التي عُمت على البلدان الستة المشمولة باستعراض الأقران وإلى البحوث الأخرى التي أجرتها الأمانة. وقد سمحت الردود بإجراء تحليل لمعدل التنفيذ في خمسة من البلدان الستة، وهي إندونيسيا وبيرو وتايلند وشيلي والمغرب. وكما ذكر، انتهت مرحلة النشر في غابون في شباط/فبراير 2024؛ ولذلك لم يُجرَ تقييم لمعدل تنفيذ التوصيات بعد.
- 17- وتتضمن جميع تقارير استعراض الأقران قسماً عن الإطار القانوني وآخر عن الإطار المؤسسي، وتصف الإجراءات المتخذة وإنفاذ القانون عند الاقتضاء، وتشمل استنتاجات وتوصيات. ويتناول كل تقرير نظاماً معيناً؛ ولذلك فإن التوصيات متنوعة وغير متجانسة. وفيما يتعلق بهذا التحليل، فإن فنتي التوصيات هما كالآتي: الإطار القانوني، يضم توصيات بشأن السياسة العامة والتدابير التشريعية المتصلة بحماية المستهلك؛ والإطار المؤسسي، يتضمن توصيات بشأن تدخلات الهيئة الرئيسية لحماية المستهلك وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة من القطاعين العام والخاص، مثل الوزارات المعنية، وهيئات تنظيم القطاعات، والقضاء، وجمعيات المستهلكين، والشركات.

18- ووضع الأونكتاد نظام تنقيط من أجل تقييم الأداء الوطني في تنفيذ التوصيات، يتضمن التعاريف التالية:

- (أ) منفذة (النقطة: 1): نُفذت التوصية تماماً بنجاح. تدل هذه النقطة على مستوى كبير من الامتثال والفعالية في إدماج تدابير حماية المستهلك الموصى بها في الإطار الوطني؛
- (ب) منفذة جزئياً (النقطة: 0,5): أُحرز بعض التقدم في تنفيذ التوصية، ولكن لا تزال هناك جوانب مهمة يتعين معالجتها. تدل هذه النقطة على تقدير الجهود المبذولة، ولكنها تُبرز الحاجة إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات لتحقيق التنفيذ الكامل؛
- (ج) لم تُنفذ (النتيجة: 0): لم تُتخذ بعد خطوات أو إجراءات هامة لتنفيذ التوصية.

## خامساً - تقييم تنفيذ التوصيات

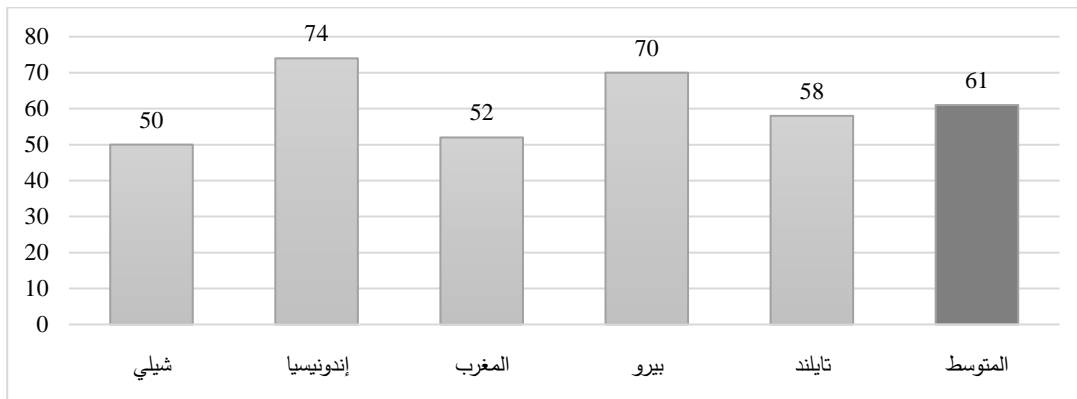
19- يؤدي عدد الإجراءات التي تتخذها البلدان التي خضعت لاستعراض الأقران إلى مستويات مختلفة من التنفيذ. ويرد في هذا الفصل تحليل للتنفيذ العام ولتنفيذ التوصيات المتعلقة بالإطارين القانوني والمؤسسي.

### ألف - التنفيذ العام

20- يلاحظ ارتفاع المعدل العام لتنفيذ التوصيات المنبثقة عن استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك. فقد نفذت البلدان الخمسة التي شملها استعراض الأقران نسبة 61 في المائة في المتوسط من التوصيات (الشكل 1). وفي أعقاب استعراضات الأقران، تشجع وكالات حماية المستهلك في عمليات الدعوة تجاه صانعي القرار، لضمان المراعاة الواجبة للتوصيات المتعلقة بالإطار التشريعي وإطار السياسات العامة والإطار المؤسسي. ويشير معظم البلدان إلى أن القيود المالية هي العائق الرئيسي أمام تنفيذ التوصيات المتبقية.

الشكل 1

#### استعراضات الأقران الطوعية: معدل التنفيذ العام



المصدر: الأونكتاد

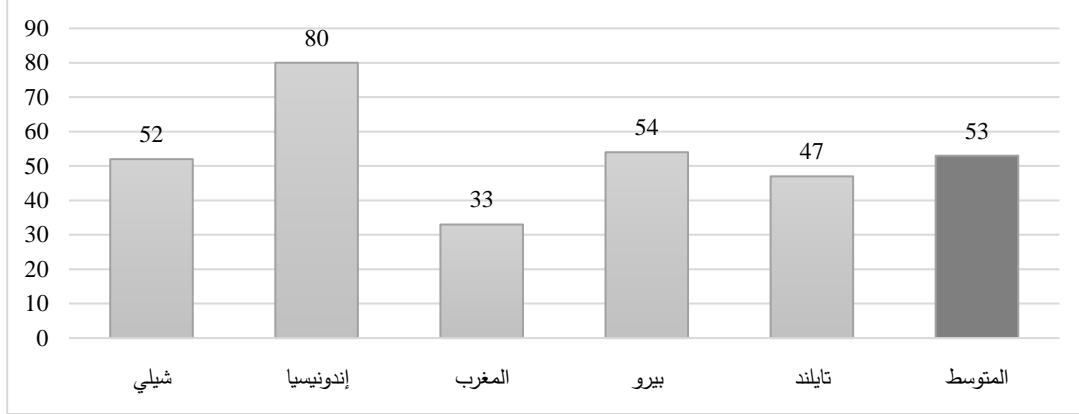
### باء - تنفيذ التوصيات المتعلقة بالإطار القانوني وإطار السياسات العامة

21- تحتوي استعراضات الأقران الطوعية على قسم بشأن القوانين والسياسات العامة الرئيسية لحماية المستهلك. وتتعلق التوصيات بمقترحات لإصلاح القانون ووضع السياسات أو إدخال تعديلات على السياسات الموجودة. وقد أدمج جميع البلدان إدماجاً جزئياً التوصيات المتعلقة بتنقيح الأطر القانونية؛

ويبلغ متوسط تنفيذ هذه التوصيات في البلدان الخمسة نسبة 53 في المائة (الشكل 2). وأحرز بعض البلدان تقدماً أكبر؛ فقد نفذت إندونيسيا نسبة 80 في المائة من التوصيات.

الشكل 2

استعراضات الأقران الطوعية: معدل تنفيذ التوصيات المتعلقة بالإطار القانوني وإطار السياسات العامة



المصدر: الأونكتاد

## 1- المغرب

22- خلص استعراض الأقران إلى أن الإطارين القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك راسخان تماماً ويؤيدان وظائفهما بالكامل. ولإنشاء نظام أقوى لحماية حقوق المستهلك ومصالحه، أوصى استعراض الأقران بإدخال تحسينات على الإطار القانوني. والمغرب بصدد اعتماد قانون يتضمن عدة توصيات، بما في ذلك إضافة أمثلة على الممارسات التجارية غير العادلة، والتصدي للتحديات الجديدة في مجال التجارة الإلكترونية في ضوء مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وتعزيز صلاحيات مديرية حماية المستهلك لمنحها سلطة إجراء التحقيقات وإصدار العقوبات الإدارية والأوامر الجزئية.

## 2- إندونيسيا

23- خلص استعراض الأقران إلى أن تنفيذ قواعد حماية المستهلك يتبع نموذجاً لامركزياً تتولى فيه المسؤولية عدة وزارات قطاعية وهيئات تنظيمية معنية بقطاعات معينة على الصعيدين المحلي والوطني. وي طرح هذا النموذج تحديات بسبب إمكانية تداخل السياسات والقوانين واللوائح التي تضعها مختلف الكيانات المسؤولة. ولذلك أوصى الاستعراض بتعديل قانون حماية المستهلك لأغراض منها توضيح نطاق تطبيق القانون مقارنة بالأحكام القطاعية. وبغية تنفيذ هذه التوصية، عرضت إندونيسيا على مجلس الشيوخ مشروع قانون لحماية المستهلك من المقرر سنُّه في عام 2024؛ ويعيد مشروع القانون تحديد نطاق التطبيق، ويشمل توصيات أخرى منبثقة عن استعراض الأقران، للتصدي للقضايا الناشئة، من قبيل المعاملات الإلكترونية والعابرة للحدود في مختلف القطاعات. ويتمثل أحد التطورات الرئيسية في اعتماد نظام شكاوى متكامل يسمح للمستهلكين بتقديم الشكاوى عبر منصة وطنية متكاملة إلكترونياً بحسب الفئات القطاعية أو قيم المعاملات. غير أن صياغة القوانين التي تتناول حماية البيانات والسيادة عليها في التجارة الإلكترونية لا تزال غير مكتملة، مما يتطلب اهتماماً مستمراً لضمان تغطية شاملة في المجال الرقمي. واقترحت التوصيات أيضاً استعراض اللوائح القائمة الصادرة عن الوزارات والهيئات التنظيمية القطاعية، لضمان قدر أكبر من الاتساق وآلية أكثر فعالية لإنفاذ حماية المستهلك. وقد اتخذت الوكالة الوطنية لحماية المستهلك خطوات من خلال مراجعة بعض اللوائح، بما في ذلك الجوانب الإجرائية في إنفاذ حماية المستهلك وحل المنازعات عبر الإنترنت في إندونيسيا.

## 3- بيرو

24- خلص استعراض الأقران إلى متانة نظام حماية المستهلك في بيرو. ويتسم باتساع نطاق إطاره القانوني والسياساتي وتوازنهما. وقُدمت توصيات بشأن المجالات ذات الأولوية التي حددها المعهد الوطني للدفاع عن المنافسة وحماية الملكية الفكرية. وتبذل بيرو جهوداً لتحسين نوعية اللوائح على الصعيد الوطني. وتهدف جداول الأعمال المبكرة المرتبطة بالجودة التنظيمية إلى إطلاع المواطنين على التحديات العامة الماثلة أمام الكيانات الحكومية على المستوى الوطني، وتخضع هذه التحديات لتحليل الأثر التنظيمي للتحقق من الكفاءة. وفي هذا السياق، أدرج المعهد الوطني عدة عمليات جديدة لحماية المستهلكين، على النحو الموصى به؛ ومن أجل زيادة إمكانية لجوء المستهلكين إلى العدالة، اقترحت قناة موحدة لتقديم الشكاوى. ويتطلب النظام الحالي تقديم الشكاوى إلى مختلف الكيانات الحكومية التي تشكل جزءاً من النظام الوطني المتكامل لحماية المستهلك. ولمعالجة الحجم الكبير من القضايا المرفوعة، اقترح المعهد الوطني أن يتصل المستهلكون بالموردين قبل تقديم شكوى إليه، وواصل تعزيز الآليات البديلة لتسوية المنازعات بإدراج هذه الوسائل البديلة في المبادئ التوجيهية والتوصيات الموجهة للمستهلكين. وعندما يتعذر التوصل إلى اتفاق أثناء الوساطة بين المستهلك والشركة، يتيح المعهد الوطني معلومات للمستهلك عن سبل اللجوء إلى التحكيم. وبغية تمكين نظام التحكيم في المنازعات المتعلقة بالمستهلكين، أُعد دليل عملي بشأن هذا التحكيم، ونُفذت في عام 2023 خطة للترويج لاستخدام التحكيم<sup>(9)</sup>.

25- وبيّن الاستعراض إمكانية تحسين مجالين من مجالات إطار السياسة العامة، على نحو يتفق مع الاحتياجات المشروعة التي تتناولها مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، ألا وهما حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين، وضمان مستوى من الحماية للمستهلكين الذين يستخدمون التجارة الإلكترونية لا يقل عن المستوى الممنوح في أشكال التجارة الأخرى. ولإدماج التوصيات، تعمل بيرو على تحديث سياسة وطنية لحماية المستهلك والدفاع عنه في أفق عام 2030، تشمل حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين. وتُجري بيرو منذ عام 2022 عمليات الرصد والبحث للحصول على معلومات فيما يتعلق بكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغاييري الهوية الجنسانية وحاملتي صفات الجنسين، وترد تفاصيل النتائج في الوثيقة المعنونة "وصف عام للمستهلكين الضعفاء وتجاربههم الاستهلاكية"<sup>(10)</sup>. وأشار المعهد الوطني إلى أن هذه الجهود لم تشمل المستهلكين الريفيين الضعفاء.

26- وترد التجارة الإلكترونية في السياسة الوطنية لحماية المستهلك والدفاع عنه لعام 2030. وقد أصدر المعهد الوطني وثيقة بعنوان "مقترحات لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية وسلامة المنتجات"<sup>(11)</sup>؛ وأدرج مجلس الشيوخ التوصيات الواردة فيها في مشروع قانون يوجد قيد المناقشة. ويشير المعهد الوطني إلى الحاجة إلى موارد إضافية لإبراز مكانة المستهلكين في الاقتصاد الرقمي، على النحو الموصى به في استعراض الأقران.

27- وشددت التوصيات المتعلقة بتسوية المنازعات وجبر الضرر على الحاجة إلى تفعيل إمكانية مباشرة الدعاوى الجماعية، ودعت إلى السماح لجمعيات المستهلكين ومجموعات المستهلكين المخصصة

(9) انظر: [https://www.INDECOPI.gov.pe/documents/51084/402080/Guia\\_Arbitraje-Consumo\\_Nov\\_2020/7253ed1f-0311-4d2f-78b6-318ff4d054b3](https://www.INDECOPI.gov.pe/documents/51084/402080/Guia_Arbitraje-Consumo_Nov_2020/7253ed1f-0311-4d2f-78b6-318ff4d054b3)

(10) انظر: <https://www.consumidor.gov.pe/-/perfil-del-consumidor-vulnerable-y-su-experiencia-en-el-consumo>

(11) انظر: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1783379-propuestas-para-la-proteccion-del-consumidor-en-el-comercio-electronico-y-la-seguridad-de-productos>



بالجوء إلى المحاكم من دون إذن مسبق من المعهد الوطني. ويُدرَس حالياً مشروع لائحة لتعديل مدونة حماية المستهلك والدفاع عنه. وخلص الاستعراض إلى أن المعهد الوطني يمكن أن يزيد إلى أقصى حد من أثر عمله بتحسين الإجراء الداخلي لمباشرة الدعاوى الجماعية. ويوجد منذ عام 2022 فريق مخصَّص لتقييم الحالات التي تنطوي على آثار جماعية مزعومة على المستهلكين وتحديد جدوى مباشرة الإجراءات القضائية. ويعكف المعهد الوطني على صياغة لائحة تحدد المواعيد النهائية والقواعد والشروط والقيود التي تنظم قدرته على تشجيع اللجوء إلى القضاء للدفاع عن مصالح المستهلكين الجماعية.

28- وتهدف توصيات أخرى إلى تيسير عملية إضفاء الطابع اللامركزي على خدمات المعهد الوطني، وتعزيز التعاون في إطار النظام الوطني المتكامل لحماية المستهلك، وتشجيع مشاركة الحكومات المحلية والإقليمية بنشاط في مبادرات حماية المستهلك. وبغية تنفيذ هذه التوصيات، سنت بيرو قانوناً في عام 2023 لزيادة إشراك إدارات المحافظات والمقاطعات في حماية حقوق المستهلك. وأنشأ المعهد الوطني عدة جهات تنسيق ومكاتب لحماية المستهلك داخل الحكومات المحلية والإقليمية عن طريق اتصالات رسمية.

#### 4- شيلي

29- خلص استعراض الأقران إلى إحرار تقدم كبير في مجال حماية المستهلك، مما يدل على الرغبة في تعزيز النظام واعتبار حماية المستهلك مسألة هامة على جدول الأعمال العام. وأوصى الاستعراض بالنظر في إدراج حماية المستهلك في الدستور. وقدمت الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك وثيقة معلومات أساسية تقنية عن استصواب تكريس حقوق المستهلك باعتبارها ضمانات أساسية في الدستور (الإطار 1).

#### الإطار 1

#### شيلي: الحماية الدستورية لحقوق المستهلك

في كانون الثاني/يناير 2022، قدم الأونكتاد توصيات استعراض الأقران الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في شيلي إلى المؤتمر الدستوري، حيث كانت إحدى التوصيات الواردة في تقرير استعراض الأقران النظر في إدراج حماية المستهلك في الدستور<sup>(12)</sup>. وطلبت شيلي فتوى بشأن الحماية الدستورية لحقوق المستهلك، وجاء فيها أن المعلومات الواردة في خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك تُظهر أن دساتير 56 في المائة من البلدان التي ردت على الاستبيان ذي الصلة تتضمن أحكاماً بشأن حماية المستهلك، بما في ذلك غالبية بلدان أمريكا اللاتينية. وحُلَّت تجارب الأرجنتين وإسبانيا والبرازيل وبوليفيا (دولة - المتعددة القوميات) وبيرو وكولومبيا والمكسيك، واقترح على شيلي نصان بديلان في ضوء التقاليد المؤسسية القانونية في البلد. ويتضمن مشروع الدستور أحكاماً جديدة تتعلق بحماية حقوق المستهلك. ولم تكتمل الإجراءات الدستورية بعد.

المصدر: TD/B/C.I/CPLP/36-TD/B/C.I/CLP/71.

30- وأوصى الاستعراض بوضع لوائح بشأن مسائل مختلفة، منها سلامة المنتجات، والتجارة الإلكترونية، ومنح تكاليف معقولة لمن له صفة المُطالب القانونية. وشُدِّد أيضاً على توسيع نطاق تغطية الآلية المسؤولة عن منح التعويضات وجبر الضرر في سياق الدعاوى الجماعية. وأشارت الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك إلى إحرار تقدم مثل صياغة لوائح التجارة الإلكترونية وإدخال عدة تعديلات لتعزيز

(12) انظر: <https://unctad.org/meeting/dissemination-unctads-voluntary-peer-review-consumer-protection-law-and-policy-chile>

قواعد سلامة المنتجات. وبالإضافة إلى ذلك، تجري مناقشة قانون يمنح الدائرة سلطات فرض الجزاءات. وذكرت الدائرة أنه لم يُحرز بعد تقدم بشأن التعديلات التشريعية المتعلقة بالدعاوى الجماعية والتعويضات.

31- وفيما يتعلق بالسياسة العامة، أوصى استعراض الأقران، على سبيل الأولوية، باتباع استراتيجية منسقة فيما بين مختلف الوكالات الحكومية لحماية المستهلك، مع إيلاء المستهلكين الضعفاء اهتماماً خاصاً. وعززت الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك العلاقات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. وبغية توفير اليقين القانوني في الأسواق، وفي ضوء صلاحيات الدائرة إصدار آراء تفسيرية بشأن التشريع المتعلق بحماية المستهلك، أوصى الاستعراض بتعزيز التفسير الإداري من خلال إصدار آراء ملائمة لا لبس فيها في الوقت المناسب، لإرشاد المستهلكين. وذكرت الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك أن الجمهور أضحى يستخدم الآليات التي تتبعها في التفسير، وأن التعاميم الإدارية تُنشر على القنوات الإعلامية.

32- ولاحظ الاستعراض أن تركيز السياسة العامة لحماية المستهلك في شيلي ينصب على التثقيف المالي، ولذلك أوصى بإدماج التثقيف المالي في المناهج الدراسية وتعزيز تدريب المعلمين في مجال التثقيف المالي وحماية المستهلك. ونفذت الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك التوصيات، بما في ذلك وضع مبادئ توجيهية بشأن التثقيف ومحو الأمية الماليين. وتدعو التوصيات التي لم تتخذ بعد إلى إدخال تحسينات على إطار المقترحات السياساتية، مثل توفير مصادر أولية للمعلومات أو البحوث المتعلقة بسلوك المستهلك؛ وإلى تمكين آليات تسوية المنازعات الفردية.

## 5- تايلند

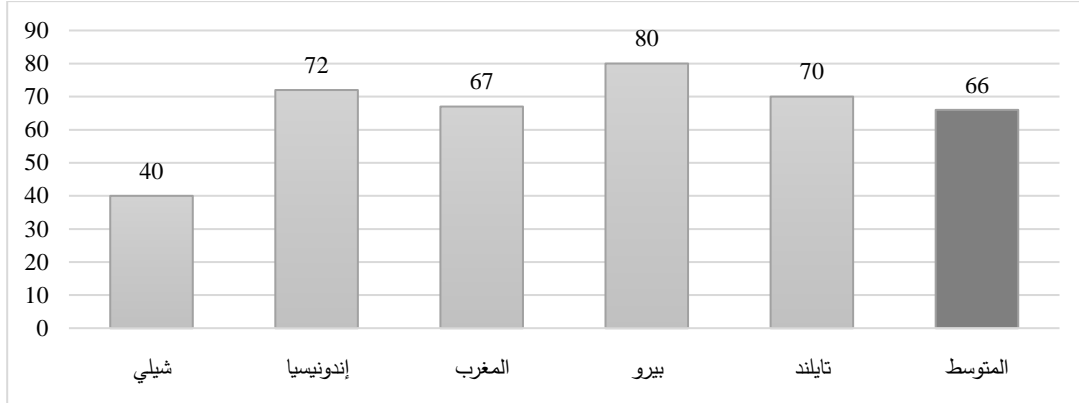
33- خلص استعراض الأقران إلى أنه ينبغي لتايلند أن تحسن جزءاً من الإطار القانوني لاعتماد المعايير الدولية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والمستهلكين الضعفاء وسلامة المنتجات. وقد عدلت تايلند تشريعها لتلبية احتياجات المستهلكين الضعفاء ومراعاة خصائص التجارة الإلكترونية وتكميل تعريف "المنتج غير المأمون" بتعريف "الخدمة غير المأمونة". وتمشياً مع التوصيات، اقترح مكتب مجلس حماية المستهلك في السنتين الأوليين بعد تقديمها، تعديلات تتعلق بتنظيم عقود المستهلكين والضمانات وإعادة المنتجات؛ ولم تُفعل هذه التعديلات بعد في القانون. وأوصى استعراض الأقران تايلند أيضاً بتوحيد تعريف المستهلكين، لكن هذه التوصية لم تتخذ بعد. وتدعو التوصيات الأخرى التي لا تزال معلقة إلى تنقيح قانون المعاملات الإلكترونية وقانون المسؤولية عن المنتجات، ولا سيما لتوحيد معايير تحديد عبء الإثبات.

## جيم- تنفيذ التوصيات المتعلقة بالإطار المؤسسي

34- تحتوي تقارير استعراضات الأقران الطوعية على قسم بشأن الجوانب المؤسسية لحماية المستهلك، أي تدخل الهيئة الرئيسية المعنية بحماية المستهلك والجهات الأخرى المعنية من أصحاب المصلحة في سياسات المستهلك، مثل الوزارات ذات الصلة وهيئات تنظيم القطاعات والقضاء وجمعيات المستهلكين والشركات. وفيما يتعلق بهذا التقييم، جُمعت تحت مسمى "الإطار المؤسسي" جميع التوصيات المتعلقة بهذه الجهات الفاعلة. وتهدف التوصيات إلى تحسين فعالية وأثر الإجراءات التي يتخذها مختلف أصحاب المصلحة وزيادة التنسيق والتعاون فيما بينهم. ومعدل تنفيذ التوصيات المرتبطة بالإطار المؤسسي مرتفع في جميع البلدان الخمسة، حيث يبلغ متوسطه 66 في المائة (الشكل 3).

## الشكل 3

## استعراضات الأقران الطوعية: معدل تنفيذ التوصيات المتعلقة بالإطار المؤسسي



المصدر: الأونكتاد

## -1 المغرب

35- نفذ المغرب بالكامل التوصيات المتعلقة ببناء القدرات الوطنية. ونظمت مديرية حماية المستهلك دورات تدريبية للمسؤولين والقضاة وأعدت برنامجاً تدريبياً مصمماً خصيصاً لجمعيات حماية المستهلك والشركات، واضطلعت بحملات توعية بالتعاون مع جمعيات حماية المستهلك. ونُفذت جزئياً التوصيات المتعلقة بعمل المديرية وصلاحياتها. وبغية تعريف الجمهور بالمديرية، أُوصيت بإصدار فتاوى بشأن اللوائح والسياسات الحكومية المتعلقة بحماية مصالح المستهلكين، وتنظيم حملات إعلامية، والترويج لعملها عبر الموقع الشبكي. ولم تصدر المديرية حتى الآن فتاوى ولم تنظم حملات إعلامية، لكن الجهود جارية لتعزيز الموقع الشبكي. وأبدت المديرية التزامها بالتعاون الدولي من خلال الانضمام إلى الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون في عام 2019، ووقعت اتفاقات للتعاون مع عدة بلدان في مجال حماية المستهلك، منها البحرين وعمان والمملكة العربية السعودية.

## -2 إندونيسيا

36- خلص استعراض الأقران في إندونيسيا إلى صعوبة تنفيذ الإطار التنظيمي لحماية المستهلك بسبب عدد الكيانات المسؤولة عن سياسة حماية المستهلك. ولتنسيق جهود مختلف الجهات الفاعلة، أوصى الاستعراض بإنشاء مجلس وطني لحماية المستهلك يمكن أن يتولى إجراء مشاورات ومناقشات منتظمة لزيادة اتساق السياسات وفعاليتها. وذكرت الوكالة الوطنية لحماية المستهلك أن هذا المجلس لم يُنشأ بعد، لكن التعاون بين الوكالات قد تحسّن. ونظمت الوكالة ووزارة التجارة فعاليات مشتركة بمناسبة اليوم الوطني للمستهلك.

37- ولتعزيز دور الوكالة الاستشاري في شؤون حماية المستهلك، أوصى الاستعراض بأن تلتزم الكيانات الحكومية بالاستجابة رسمياً لتوصيات الوكالة في غضون إطار زمني محدد، مع بيان أسباب القبول أو الرفض؛ ودمج وتنسيق البيانات المتعلقة بالشكاوى الواردة من مختلف الوزارات والهيئات التنظيمية؛ ونقل الوكالة إلى مكتب الرئيس. وتهدف هذه التوصيات إلى ضمان زيادة الفعالية في رصد شواغل المستهلكين واتجاهاتهم. وذكرت الوكالة أن اعتماد توصياتها ليس إلزامياً، لكن الجهود جارية لإنشاء نظام لجمع المعلومات عن الشكاوى، لتيسير رصد الاتجاهات. أما التوصية المتعلقة بنقل الوكالة إلى مكتب الرئيس فقد نُفذت.

38- وحدد الاستعراض عناصر ينبغي تحسينها في مجالي التدريب والتتقيف، وأوصى بزيادة التعاون مع الحكومات المحلية، لتعزيز كفاءتها المهنية في تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين؛ وتكثيف الجهود مع الرابطة المهنية لتشجيع المزيد من الممارسات المسؤولة؛ والدعوة إلى تنظيم محاضرات في المدارس والجامعات بشأن حماية المستهلك. وتضطلع الوكالة بأنشطة تدريبية للوزارات القطاعية والهيئات التنظيمية والرابطة المهنية من أجل الترويج لممارسات تجارية فضلى. وبالإضافة إلى ذلك، وُسع نطاق مبادرات التدريب لتشمل المدارس والجامعات، وتُبذل جهود مستمرة لإدماج حماية المستهلك في المناهج الدراسية.

39- ولاحظ الاستعراض أن تعدد الوكالات المسؤولة عن حماية المستهلك يطرح تحديات في معالجة المنازعات المتعلقة بالمستهلكين وتسويتها، وأوصى بأن تُسند المنازعات التي يمكن أن يشمل أثرها عدداً كبيراً من المستهلكين إلى الوكالة الوطنية لحماية المستهلك؛ وبأن تتولى الهيئات المحلية لتسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين إدارة المطالبات الصغيرة، مشدداً على الحاجة إلى زيادة الموارد لتيسير تعيين الموظفين وتدريبهم. وقد نُفذت التوصيات، باستثناء ما يتعلق بزيادة موارد الهيئات المحلية لتسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين، حيث لا تستطيع جميع الحكومات المحلية تخصيص هذه الموارد.

40- وفيما يتعلق بالتعاون الدولي، أوصى الاستعراض بأن تزيد الوكالة الوطنية لحماية المستهلك حضورها في لجنة رابطة أمم جنوب شرق آسيا المعنية بحماية المستهلك، وتوقع اتفاقات تعاون مع الدول الأعضاء في الرابطة. ونفذت الوكالة التوصيات وتشارك في المفاوضات المتعلقة بمنطقة التجارة الحرة بين رابطة أمم جنوب شرق آسيا وأستراليا ونيوزيلندا ومنطقة التجارة الحرة بين رابطة أمم جنوب شرق آسيا والصين، وقدمت مدخلات بشأن حماية المستهلك. وتعاونت الوكالة مع وكالة المستهلكين في جمهورية كوريا ومع المركز الدولي للمستهلكين، وهو جمعية يوجد مقرها في المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية. وشمل التعاون تبادل المعلومات عن معالجة شكاوى المستهلكين عبر الحدود.

### 3- بيرو

41- لاحظ استعراض الأقران في بيرو أن الإطار المؤسسي الوطني لحماية المستهلك يتسم بالدينامية والكفاءة. ومع ذلك، يوجد مجال للتحسين فيما يتعلق بتعزيز حماية المستهلك في الاقتصاد الرقمي، وتلبية احتياجات المستهلكين الضعفاء أو المحرومين، وزيادة التعاون مع المؤسسات المعنية بسلامة المنتجات والتمويل.

42- وفيما يتعلق بتعزيز حماية المستهلك في الاقتصاد الرقمي، أوصى الاستعراض بوضع خطة عمل لمعالجة جوانب معينة من الاقتصاد الرقمي وإنشاء آليات لتتقيف المستهلكين وتعميم المعلومات عليهم. وأبلغ المعهد الوطني عن جهوده في تحديد جميع الأفرقة العاملة والأنشطة ذات الصلة التي تهدف إلى معالجة المسائل التي يمكن أن تنشأ عن الاقتصاد الرقمي، لوضع خطة عمل في هذا الصدد. وقد شرع المعهد الوطني في اتخاذ عدة تدابير للنهوض بالتتقيف، حيث عمم عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي مبادئ توجيهية للمستهلكين الرقميين خلال الأحداث المنظمة في إطار التجارة الإلكترونية، وتحليلاً مقارناً لتطبيقات تسليم المنتجات<sup>(13)</sup>، فضلاً عن رسوم بيانية حول الأنماط التجارية المخاتلة.

43- وأوصى الاستعراض بتوطيد جهود المؤسسات المسؤولة عن حماية المستهلك لحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين، ولا سيما الفقراء في المناطق الريفية. وقد نفذ المعهد الوطني التوصية تنفيذاً كاملاً

(13) انظر: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1847131-presskit-cyber-wow-2021> و- <https://www.gob.pe/institucion/INDECOPI/informes-publicaciones/3398561-comparativo-de-aplicativos-de-delivery>.

ويعمل مع كيانات عامة مختلفة على تعزيز حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين. وعمل المعهد الوطني، كما أوصي به، مع وزارة الاقتصاد والمالية بشأن مستهلكي المنتجات المالية الضعفاء، ونسق الأنشطة مع الوكالة المتخصصة المعنية بقضايا الإعاقة، وشارك في الاستراتيجية الوطنية بشأن "بيرو خالية من العنصرية" مع وزارة الثقافة، التي تتضمن مبادرات متعددة اللغات لإدماج السكان الأصليين<sup>(14)</sup>. وأصدر المعهد الوطني مبادئ توجيهية للموردين، لتشجيعهم على اتباع ممارسات جيدة من أجل تحسين معاملة المستهلكين الضعفاء والمحرومين، مثل النساء والمثليات والمتليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين<sup>(15)</sup>. وبالإضافة إلى ذلك، يتفاوض المعهد الوطني على اتفاق مع منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة بشأن تصميم حملات تقيفية لسكان الريف.

44- وفيما يتعلق بتحسين سلامة المنتجات، أوصى الاستعراض بتعزيز شبكة سلامة المنتجات الاستهلاكية، واستحداث نظام للإنذار، وتشجيع حملات التثقيف والتوعية. ونفذ المعهد الوطني التوصيات وتجاوز بوتيرة أكبر مع الكيانات الرئيسية. واعتمد نظاماً للإنذار بالمنتجات والخدمات الخطرة، يُتوقع أن تدمج في المستقبل كيانات عامة أخرى معنية بسلامة المنتجات، على الرغم من أنه يُطبق تطبيقاً قطاعياً. وفيما يتعلق بحملات التثقيف، نظم المعهد الوطني ثلاث دورات تدريبية بشأن سلامة المنتجات للشركات، ولا سيما الشركات الصغرى والشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم والمستهلكون وجمعيات المستهلكين.

45- وفيما يتعلق بحماية مستهلكي المنتجات المالية، أوصى الاستعراض بأن يعزز المعهد الوطني علاقته مع مكتب المراقب العام لمديري المصارف والتأمين وصناديق المعاشات التقاعدية الخاصة، وبأن يدعم أحدهما الآخر في عمله. ونُظم اجتماع مائدة مستديرة بشأن سلوك السوق، أداره المكتب، بمشاركة وزارة الاقتصاد والمالية وهيئة مراقبة سوق الأوراق المالية، لتشجيع تبادل المعلومات والإجراءات المشتركة من أجل حماية مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية. ويفيد المعهد الوطني بأنه يتبادل المعلومات باستمرار مع هيئة مراقبة المصارف، حيث يعملان حالياً، على سبيل المثال، على معالجة مشكلة المستهلكين الذين دفعوا رسوماً غير مستحقة للمؤسسات المالية اكتشفتها هيئة المراقبة ولم تُرد لهم بعد.

46- وخلص الاستعراض إلى أن لدى المعهد الوطني طائفة واسعة من الأساليب البديلة لتسوية المنازعات، مثل التحكيم والتوفيق والوساطة فيما يتعلق بشؤون المستهلكين. ولتأمين نظام تسوية المنازعات، أوصى الاستعراض بتعزيز نظام تسوية المنازعات عبر الإنترنت، وشدد على أهمية الاتفاقات المبرمة مع الوكالات الأجنبية لمعالجة المنازعات عبر الحدود. وقد نفذ المعهد الوطني معظم التوصيات. وخلال الجائحة، حُصصت غرفة افتراضية لأطراف المنازعات، وشُجع على توجيه إخطارات إلكترونية، وعُقدت جلسات الاستماع عن طريق منصات شبكية. ووقع المعهد الوطني أيضاً اتفاقاً تعاون متعدد الأطراف مع هيئات حماية المستهلك في شيلي وكولومبيا والمكسيك والولايات المتحدة بشأن تبادل المعلومات والمساعدة في الحالات العابرة للحدود. وتمشياً مع مجال الأولوية الذي اختاره المعهد الوطني بشأن تعزيز النظام الوطني المتكامل لحماية المستهلك، أوصى الاستعراض بتشجيع مشاركة الجمعيات والقطاع الخاص. وذكر المعهد الوطني أن تمويل جمعيات المستهلكين قد أُدرج ضمن مواضيع جدول أعمال الحكومة لعام 2024. وقدم المعهد الوطني التدريب لجمعيات المستهلكين، ونظم مؤتمراً وطنياً للمستهلكين بمشاركة جمعيات المستهلكين والمؤسسات العامة. وبناءً على التوصيات المتعلقة بالقطاع الخاص، شكّل فريق عامل لوضع مبادرات لحماية المستهلك تستهدف الشركات الصغرى والشركات

(14) انظر: <https://www.gob.pe/institucion/cultura/campa%C3%B1as/28921-estrategia-peru-sin-racismo>.

(15) انظر: <https://www.gob.pe/institucion/INDECOPI/informes-publicaciones/4091390-guia-de-buenas-practicas-contra-la-discriminacion-por-identidad-de-genero-y-orientacion-sexual-en-el-consumo-y-la-publicidad>.

الصغيرة. غير أن المعهد الوطني أفاد بتعذر التدخل في قطاع الأعمال التجارية غير الرسمي بسبب المعايير التي اعتمدها هيئات تسوية المنازعات، والتي تقلص نطاق الإجراءات التي يمكن اتخاذها.

#### 4- شيلي

47- أكد استعراض الأقران المتعلق بشيلي الدور القيادي الذي أبدته الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك في وضع جدول الأعمال الوطني والسياسات الوطنية لحماية حقوق المستهلك، وأشار إلى وجود هيئات مختلفة لها ولايات متنوعة تؤثر على المستهلكين، وأوصى بتعزيز آليات التعاون بين المؤسسات وإنشاء مجلس لتنسيق السياسات العامة عبر جميع الهيئات المشاركة في حماية المستهلك. ويهدف هذا النهج إلى تحسين تنفيذ السياسات العامة، بالنظر إلى الطابع المتعدد القطاعات لحماية المستهلك. وقد نفذت الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك هذه التوصية جزئياً، من خلال تحسين آليات التنسيق مع الجهات الفاعلة الرئيسية؛ لكنها لم تنشئ بعد أي مجلس دائم لتنسيق السياسات العامة. وتهدف التوصيتان الأخريان التاليتان إلى تعزيز الإطار المؤسسي: ينبغي تطوير قدرات موظفي البلديات العاملين في مجال حماية المستهلك؛ وينبغي للسلطة القضائية أن تضمن إمكانية لجوء المستهلكين إلى سبل الانتصاف القانوني لتسوية المنازعات والحصول على تعويض. ووفرت الدائرة الوطنية المعنية بالمستهلك التدريب لموظفي البلديات المسؤولين عن حماية المستهلك؛ ولم تنظم بعد دورات للقضاة. وأوصى الاستعراض أيضاً بتخصيص المزيد من موارد الميزانية للدائرة، غير أن هذه التوصية لم تتخذ بعد.

#### 5- تايلند

48- أشار استعراض الأقران المتعلق بتايلند إلى إمكانية تحسين الإطار المؤسسي لحماية المستهلك للوصول إلى المستهلكين الضعفاء والمحرومين، وأوصى بتعزيز التعاون مع عدة وكالات حكومية. وسلط مكتب مجلس حماية المستهلك الضوء على الشراكات مع المؤسسات الوطنية التي تشرف على كبار السن والكيانات المجتمعية والخدمات الصحية. وفيما يتعلق بالأولوية المعطاة لتسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين، نُفذت على المستوى المؤسسي عدة توصيات يتناول بعضها، على سبيل المثال، تحسين إمكانية لجوء المستهلكين إلى القضاء، والنهوض بالهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المحاكم القضائية ووزارة العدل، للوصول إلى مزيد من المستهلكين. واقترح الاستعراض إعادة النظر في دور المكتب في معالجة الشكاوى والوساطة، وتعزيز ولايته بوصفه هيئة تنظيم، ونقل المهام والمسؤوليات المرتبطة بمعالجة الشكاوى والوساطة إلى السلطات المحلية. ولم يُعد النظر رسمياً بعد في هذا الدور، غير أن معالجة شكاوى المستهلكين نُقلت إلى السلطات المحلية، وبُنذلت بموازاة ذلك جهود لزيادة قدرات هذه السلطات على تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين. ونفذ المكتب الآلية الموصى بها لتوزيع مهام معالجة الشكاوى بين الوكالات الحكومية. وأوصى الاستعراض باعتماد الأدوات اللازمة لضمان التقييم والتعلم المستمرين للوسطاء، لتوفير وساطة عالية الجودة، وذكر المكتب أنه نفذ هذه التوصية. ومن أجل إشراك الشركات بنشاط في هذا الصدد، تُشجّع على أن تتيح للمستهلكين مجاناً آليات داخلية لمعالجة الشكاوى. وبالإضافة إلى ذلك، أوصيت الشركات بأن تدرج في مواقعها الشبكية وصلة إلى خدمات المكتب المتعلقة بمعالجة الشكاوى وتسوية المنازعات على الإنترنت. وأبلغ المكتب عن إحراز تقدم يشمل، على سبيل المثال، المناقشات الجارية مع هيئة الطيران المدني وشركات الطيران ووكالات السفر عبر الإنترنت بشأن إنشاء آلية داخلية مجانية لمعالجة شكاوى المستهلكين. وعقب الاستعراض، عزز المكتب حملات تثقيف وإعلام المستهلكين بشأن حقوق المستهلك ومختلف سبل تسوية المنازعات والانتصاف، بما في ذلك الآليات الإلكترونية. وأخيراً، نفذ المكتب التوصية المتعلقة بالتعاون مع اللجنة المعنية بحماية البيانات

الشخصية، لتحقيق التنفيذ والإنفاذ الكاملين لقانون حماية البيانات الشخصية. ونفذ الأونكتاد مشروعاً للتعاون التقني في ميدان حماية المستهلك في إندونيسيا وتايلند (الإطار 2).

## الإطار 2

مشروع الأونكتاد للتعاون التقني بشأن تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين عبر الإنترنت: إندونيسيا وتايلند

نفذ الأونكتاد في الفترة 2020-2023، تمثيلاً مع توصيات استعراضات الأقران، مشروع تعاون تقني بشأن تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين عبر الإنترنت في إندونيسيا وتايلند. وقد حسّن البلدان إجراءاتهما المتبعة لتسوية هذه المنازعات، لتلائم ولايات وقدرات الوكالات المعنية بمعالجة الشكاوى وتسويتها. وتلقى أكثر من 200 مسؤول حكومي التدريب على الجوانب القانونية والمؤسسية والتكنولوجية لتسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين عبر الإنترنت.

المصدر: الأونكتاد. انظر: <https://unctad.org/project/delivering-digital-trading-infrastructure-and-online-dispute-resolution-consumers-means>.

## دال - اعتبارات عامة من البلدان التي خضعت لاستعراض الأقران

49- دُعيت جميع البلدان الستة التي خضعت لاستعراض الأقران إلى تبادل الآراء بشأن الفوائد والتحديات المنبثقة عن المشاركة في استعراض الأقران الطوعي وكيفية تأثير ذلك على الجهود الجارية في مجال حماية المستهلك.

50- ذكر المغرب أن استعراض الأقران قد سمح بإجراء تقييم جديد ومحايد أسفر عن توصيات ملموسة وقابلة للتنفيذ. وانطلاقاً من التعاون غير الرسمي مع خبراء استعراض الأقران، انضم المغرب إلى الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، مما أفاد مديرية حماية المستهلك. وتشمل التحديات التي تعترض تنفيذ التوصيات المتبقية الافتقار إلى الأموال الكافية، ولذلك طُلب من الأونكتاد توفير المساعدة التقنية وبناء القدرات.

51- أشارت إندونيسيا إلى أن استعراض الأقران كان مفيداً في تعزيز الإطار الوطني لحماية المستهلك، بتيسير تبادل المعارف والتعاون وإصلاح السياسات من خلال نهج واستراتيجيات مبتكرة في هذا المجال. وتشمل التحديات التي تواجه تنفيذ التوصيات المتبقية تعقّد عمليات الإصلاح القانوني والتنسيق بين أصحاب المصلحة، فضلاً عن قيود الميزانية. وطُلب من الأونكتاد أن يقدم الدعم من خلال المساعدة التقنية، وإسداء المشورة في مجال السياسات، وبناء القدرات، ودعم الرصد والتقييم.

52- وذكرت بيرو أن التوصيات المتعلقة بإطار السياسة العامة كانت مفيدة في وضع سياسة وطنية جديدة لحماية المستهلك والدفاع عنه لعام 2030، باعتبارها جزءاً من سياسة الدولة، مع التركيز على النوع الاجتماعي وحالة الضعف وحقوق الإنسان ومبدأ الإقليمية والتواصل الثقافي. وأيدت التوصيات إدخال تحسينات تنظيمية هامة على حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية. وساهمت التوصيات التي تتناول الإطار القانوني في إثراء جداول الأعمال المبكرة المرتبطة بالجودة التنظيمية في عامي 2023 و2024 بهدف تقييم إصدار المعايير أو تعديلها، من خلال تحليل الأثر التنظيمي. وبالإضافة إلى ذلك، أتاح استعراض الأقران لبيرو تحسين التعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين، وساعدها على فهم ما تحقق من إنجازات وما ينبغي تحسينه، وكان قيماً للغاية بالنظر إلى أن بيرو بدأت عملية الانضمام إلى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، التي تشمل تقيماً ذاتياً. ومن بين التحديات التي تواجه تنفيذ

التوصيات المتبقية التغييرات المؤسسية وقيود الميزانية، ولذلك طُلب من الأونكتاد أن يقدم المساعدة في زيادة الوعي بأهمية تحسين سياسات المستهلك.

53- أشارت شيلي إلى أن استعراض الأقران لم يحدث الآثار المتوقعة. وبسبب السياق السياسي الذي يشمل الدستور المقترح وغيره من الأحداث الأخيرة، حظيت سياسة حماية المستهلك باهتمام أقل من السياسات العامة الأخرى، مثل السياسات المتعلقة بالسلامة العامة.

54- ذكرت تايلند أن استعراض الأقران قد أعاد تنشيط عجلة تحسين السياسات في مجال حماية المستهلك وفتح آفاقاً جديدة للتعاون مع الوكالات الحكومية الأخرى والشركات. وطُلب من الأونكتاد تقديم المساعدة في تنفيذ التوصيات المتبقية.

55- أشارت غابون إلى أن استعراض الأقران جزء قيم من عملية اعتماد استراتيجية وطنية لحماية المستهلك وقانون حماية المستهلك. ومكّن استعراض الأقران هيئة حماية المستهلك من أن تحدد على نحو أفضل الجهات الفاعلة الرئيسية ومجالات التحسين. وطُلب من الأونكتاد تقديم المساعدة في صياغة التشريعات واللوائح، وتدريب موظفي المديرية العامة للمنافسة والاستهلاك، وبناء نظام شامل وفعال لحماية المستهلك.

## سادساً - استنتاجات وتوصيات ومسائل للمناقشة

56- بعد تحليل المدخلات الواردة من البلدان التي خضعت لاستعراض الأقران وتقييم تنفيذ التوصيات، يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

(أ) تحسين الإطار القانوني وإطار السياسات العامة والإطار المؤسسي: أثبتت استعراضات الأقران أنها تؤدي إلى إدخال تحسينات كبيرة على الإطارين القانوني والتنظيمي لحماية المستهلك في البلدان التي شملها استعراض الأقران. وتوفر استعراضات الأقران تحليلاً مفصلاً وتوصيات يمكن للبلدان استخدامها لمواءمة القوانين والسياسات مع أفضل الممارسات الدولية. ونُفذت في المتوسط نسبة 53 في المائة من التوصيات المتعلقة بالإطار القانوني وإطار السياسات العامة ونسبة 66 في المائة من التوصيات المتعلقة بالإطار المؤسسي. وبالنظر إلى أن استعراضات الأقران لم تُجرَ إلا خلال السنوات الخمس الماضية التي شهدت أيضاً ظهور الجائحة واندلاع أزمة تكاليف المعيشة، فإن معدل التنفيذ مُرضٍ؛

(ب) عملية مرنة ومكيفة: أثبتت استعراضات الأقران تأثيرها في بلدان تتسم باختلاف مستويات تطور سياسات المستهلك. ويبين ذلك أن منهجية استعراض الأقران، التي تسمح باختبار النطاق وتترك للبلدان المشمولة بالاستعراض إمكانية الإمساك بزمام المبادرة في جميع المراحل، مناسبة لجميع الدول الأعضاء في الأونكتاد؛

(ج) التوعية: تسهم استعراضات الأقران في توعية أصحاب المصلحة، بمن فيهم واضعو السياسات والشركات والمستهلكون، بأهمية حماية المستهلك. وقد أدت الاستعراضات إلى زيادة الحوار والتعاون فيما بين هذه الفئات، وهذا أمر ضروري لحماية المستهلك على نحو فعال؛

(د) التعاون الدولي: تسهم استعراضات الأقران، من خلال تيسير تبادل الخبرات وأفضل الممارسات بين البلدان، في التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك، ولا سيما فيما بين البلدان المشمولة بالاستعراض وفيما بين الأقران؛

(هـ) تحديات التنفيذ: ترتبط فعالية التوصيات بالإرادة السياسية والموارد والقدرات في البلدان لتنفيذها. وفي بعض الحالات، قد تواجه البلدان تحديات في اعتماد التحسينات المقترحة وإنفاذها بالكامل.



وعمليات الإصلاح القانوني معقدة وتستغرق وقتاً طويلاً. وقد أبلغ جميع البلدان بأن قيود الميزانية هي العنصر الرئيسي الذي يحد من تنفيذ التوصيات المتبقية؛

(و) المتابعة والدعم: يقدم الأونكتاد مساعدة تقنية للمتابعة إلى البلدان بعد إجراء الاستعراض، مما يعزز فعالية العملية. وتبلغ البلدان التي نُفذت فيها مشاريع التعاون التقني، مثل إندونيسيا وتايلند، عن بعض أعلى مستويات التنفيذ. ويساعد هذا الدعم البلدان على تنفيذ التوصيات ورصد التقدم المحرز، لكنه رهين بتوفير أموال من خارج الميزانية.

57- لقد أثبتت استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك أنها أداة فعالة للبلدان لقياس السياسات الوطنية المتعلقة بالمستهلك مقارنة بالممارسات الدولية. وأثرت تأثيراً إيجابياً على الإصلاحات القانونية والمؤسسية في مجال حماية المستهلك، حيث أكدت وعي واضعي السياسات وعززت التعاون عبر الحدود والتعاون الدولي. ويوصي الأونكتاد بما يلي:

(أ) يمكن للدول الأعضاء التي تحتاج إلى المساعدة في إصلاح الأطر القانونية والسياساتية والمؤسسية المتعلقة بحماية المستهلك أن تتنظر في التطوع للخضوع لاستعراض الأقران؛

(ب) يمكن للبلدان المتقدمة والشركاء الإنمائيين النظر في تمويل استعراضات الأقران في البلدان النامية وأقل البلدان نمواً، لدعم تحسين فعالية قوانين وسياسات حماية المستهلك بطريقة مستقرة ويمكن التنبؤ بها؛

(ج) يمكن للبلدان المتقدمة والشركاء الإنمائيين النظر في تمويل أنشطة المساعدة التقنية وبناء القدرات المنبثقة عن الاستعراض لدعم تنفيذ التوصيات؛

(د) يمكن للأونكتاد أن يقيم تنفيذ التوصيات بعد 5 سنوات و10 سنوات من استعراض الأقران، لمعرفة ما إذا كان هذا التعاون التقني المقدم لا يزال ملائماً للغرض المنشود، وأن يبحث عن أنجع السبل لمواصلة مساعدة البلدان المشمولة باستعراض الأقران.

58- يمكن النظر في المسائل التالية للمناقشة:

(أ) بالنظر إلى الوراثة، ما هي الفوائد التي جنتها الدول الأعضاء وما هي التحديات التي واجهتها عند المشاركة في استعراضات الأقران الطوعية، وكيف أثرت الاستعراضات على الجهود الجارية لتحسين السياسات المتعلقة بالمستهلك وضمان حماية فعالة للمستهلك؟

(ب) كيف يمكن أن تكون استعراضات الأقران الطوعية أكثر تأثيراً وفعالية وكفاءة؟

(ج) كيف يمكن للأونكتاد أن يساعد على نحو أفضل البلدان المشمولة باستعراض الأقران في تنفيذ التوصيات؟