

Distr.: General
19 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 6 من جدول الأعمال المؤقت

تعزيز حركات حماية المستهلك:

وسائل تيسير عمليات إنشاء مجموعات مستقلة لحماية المستهلكين

موجز

شدد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في دورته الأولى على ضرورة التفاعل مع الجهات صاحبة المصلحة عند تنفيذ سياسات شاملة لحماية المستهلك. وتضطلع جمعيات المستهلكين بدور حاسم في تمثيل مصالح المستهلكين؛ وتثقيفهم، وإعلامهم، وتقديم المشورة لهم، والدفاع عنهم؛ وتوزيع السلع والخدمات الأساسية؛ والإسهام في رصد الأسواق. وترد في هذه الورقة لمحة عامة عن تطور مجموعات المستهلكين الحديثة. ويرد فيها أيضاً وصف للأدوار والوظائف التي تضطلع بها مجموعات المستهلكين. وتعرض التحديات أمام تعزيز عمليات إنشاء مجموعات المستهلكين، وتشير إلى المبادرات الدولية والإقليمية الحالية التي تستهدف مجموعات المستهلكين. وترد فيها توصيات بشأن السياسة العامة موجهة إلى الجهات صانعة القرارات، وتطرح أسئلة لمناقشتها في الدورة الحالية لفريق الخبراء الحكومي الدولي.



الرجاء إعادة الاستعمال

أولاً - مقدمة

1- يرمي أحد أهداف مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (يشار إليها فيما يلي بالمبادئ التوجيهية) إلى تيسير إنشاء مجموعات مستقلة للمستهلكين⁽¹⁾. وتعترف المبادئ التوجيهية بحرية تكوين مجموعات المستهلكين وغيرها من المجموعات أو المنظمات ذات الصلة، وبإتاحة الفرصة لهذه المنظمات لعرض آرائها خلال عمليات صنع القرار التي تؤثر عليها، باعتبار ذلك أحد الاحتياجات المشروعة للمستهلكين.

2- والتفاعل مع الجهات صاحبة المصلحة أمرٌ بالغ الأهمية عند تنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام 2030⁽²⁾. ومنتدى المجتمع المدني الذي عُقد في الفترة التي سبقت الدورة الخامسة عشرة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد الخامس عشر)، في تشرين الأول/أكتوبر 2021، يوضح هذا التفاعل. فقد أتاح المنتدى فرصة لممثلي وممثلات المنظمات فرصة المشاركة لمناقشة وتبادل آرائهم بشأن القضايا المتصلة بالمؤتمر، وبناء توافق في الآراء، ووضع اللامسات الأخيرة على إعلان المجتمع المدني⁽³⁾، الذي قدم خلال انعقاد الأونكتاد الخامس عشر. وفيما يتعلق بالسياسات الشاملة لحماية المستهلك على وجه الخصوص، سبق أن اعترف فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك فعلاً بهذه الحاجة في دورته الأولى⁽⁴⁾.

3- والمستهلكون شتات وتتقصهم الخبرة والموارد عند التعامل مع المؤسسات التجارية. وما لم ينظم المستهلكون أنفسهم فلن تصغي لأصواتهم الجهات صانعة القرارات. وهذا هو المجال الذي تضطلع فيه مجموعات المستهلكين وجمعيات المستهلكين⁽⁵⁾ بدور أساسي لضمان أن تكون الأسواق منصفة للمستهلكين، وللحكومات والمؤسسات التجارية كذلك.

4- وبناء على ذلك، طلب فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في دورته السابعة، أن تعد أمانة الأونكتاد تقارير ودراسات، تتناولها الدورة الثامنة، بشأن تعزيز حركات المستهلكين، باعتبارها وسيلة لتيسير إنشاء مجموعات مستقلة للمستهلكين⁽⁶⁾. وفي هذا الصدد، عمدت أمانة الأونكتاد استبياناً وتلقت مدخلات من 23 دولة عضواً، ومنظمة حكومية دولية واحدة، ومنظمتين غير حكوميتين، وخبيرين⁽⁷⁾. وأجرت المنظمة الدولية للمستهلكين، وهي اتحاد عالمي لمجموعات المستهلكين، دراسة استقصائية موازية باستخدام استبيان مماثل، تلقت المنظمة 36 رداً بشأنها. وتبادلت المنظمة الدولية للمستهلكين نتائجها المصنفة مع الأونكتاد، واستخدمت الاستنتاجات في ورقة المعلومات

(1) A/RES/70/186، المرفق، الفقرة 1(هـ).

(2) A/RES/70/1.

(3) TD/524.

(4) TD/B/C.I/CPLP/4.

(5) مجموعات المستهلكين هي مستهلكات ومستهلكون منظمون يجمعون مواردهم معاً للتهوض بمصالحهم الاقتصادية. وجمعيات المستهلكين هي منظمات المجتمع المدني غير الحكومية التي تمثل مصالح المستهلكين وتدافع عن حقوقهم في السوق. وفي الممارسة العملية، يظل الخط الفاصل بين الاثنين غير واضح ولا أثر له في معظم الحالات. ولأغراض ورقة المعلومات الأساسية هذه، تستبدل هذه المصطلحات بعضها بعضاً.

(6) TD/B/C.I/CPLP/37، الفصل أولاً.

(7) الأرجنتين، وإسبانيا، وألمانيا، وأنتيغوا وبربودا، وأيرلندا، وإيطاليا، وباراغواي، والبرازيل، وبنما، وبولندا، وبيرو، وتايلند، وتشيكيا، وجنوب أفريقيا، والسلطادور، وسيشيل، وشيلي، وصربيا، ونيوزيلندا، وهنغاريا، ومملكة هولندا، والولايات المتحدة الأمريكية، واليابان؛ واللجنة الاقتصادية للمنطقة الأوروبية الآسيوية التابعة للاتحاد الاقتصادي للمنطقة الأوروبية الآسيوية؛ والمنظمة الدولية للمستهلكين، ومنظمة مومباي غراهاك بانشايات (الهند)؛ وخبرين من أمريكا الجنوبية.

الأساسية هذه. واستضافت أمانة الأونكتاد حدثاً جانبياً للمؤتمر العالمي للمنظمة الدولية للمستهلكين، عُقد في نيروبي بشأن الموضوع نفسه، وجمعت آراء مجموعات المستهلكين من جميع أنحاء العالم، وهو ما أثرى أكثر هذه الورقة⁽⁸⁾.

5- وترد في هذه الورقة لمحةً عامة عن تطور مجموعات المستهلكين الحديثة، والأدوار والوظائف التي تؤديها مجموعات المستهلكين وتضطلع بها، والسماوات المشتركة بينها، والتحديات التي تواجه تعزيز إنشاء مجموعات المستهلكين. وترد ضمنها إشارات إلى المبادرات الدولية والإقليمية الحالية التي تستهدف مجموعات المستهلكين. وأدرجت ضمنها أيضاً توصيات السياسة العامة التي قدمتها الجهات صانعة القرارات، وأسئلة للمناقشة.

ثانياً- تطور مجموعات المستهلكين

6- على مر التاريخ، اندلعت احتجاجات عفوية للمستهلكين بشأن الطعام⁽⁹⁾. ويمكن القول إن عصر التصنيع بَشَّرَ بمفهوم أوضح لحقوق المستهلك لأنه أفضى إلى الفصل بين الجهات المنتجة والجهات المستهلكة. وفي السنوات الأولى، اتخذت هذه الحركة شكل متاجر تعاونية للمستهلكين في فرنسا، وألمانيا، وإيطاليا، والمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية. وبعد فترة وجيزة، أنشأت الهند واليابان نموذجاً تعاونياً، بالرغم من وجود سجلات عن مؤسسات مالية تعاونية ظهرت اعتباراً من القرن الثالث عشر⁽¹⁰⁾.

7- وخلال القرن التاسع عشر، ظهر قلق جديد فيما يتعلق بتوسيع نطاق الحصول على السلع الاستهلاكية والخدمات، ما أفضى إلى ولادة جمعيات وطنية للمستهلكين في أوروبا وأمريكا الشمالية⁽¹¹⁾. وفي عام 1928، أنشئ اتحاد المستهلكين في الولايات المتحدة الأمريكية، وأصبح أول جمعية مستهلكين حديثة، حيث ركز على اختبار المواد الاستهلاكية واستعراضها. وقد أثبت نموذج بيع منشورات لا ترتبط بقطاع الإعلانات التجارية وتتمتع من ثم بسمعة طيبة أنه نموذج مريح، فجرى نقله إلى اقتصادات أخرى، مثل بلجيكا، ومملكة هولندا، والمملكة المتحدة. وبلغت مجلة *Which?* في المملكة المتحدة إبان ذروة توزيعها 1 مليون مشتركة ومشارك⁽¹²⁾. واتبعت جمعيات في بلدان أوروبية أخرى نموذجاً يجمع بين رسوم الاشتراكات والإعانات العامة، على نحو ما كان في السويد والنرويج والنمسا⁽¹³⁾. وتأسست الجمعية الهندية للمستهلكين في دلهي في عام 1956 بدعم حكومي؛ وفي عام 1966، أنشئت جمعية إرشاد المستهلك الهندية في مومباي لاختبار جودة المواد الغذائية، وتناول شكاوى المستهلكين والإبلاغ بها⁽¹⁴⁾. ولغرض

(8) انظر <https://unctad.org/meeting/consumers-international-global-congress-unctad-side-event-enhancing-consumer-movement>

(9) الأونكتاد، 2017، *دليل حماية المستهلك*، UNCTAD/DITC/CPLP/2017/1 (منشورات الأمم المتحدة، جنيف)، ص 24.

(10) Trentmann F, 2016, *Empire of Things: How We Became a World of Consumers from the Fifteenth Century to the Twenty-first*, Allen Lane, London

(11) Hilton M, 2008, The death of consumer society, in: sixth series, *Transactions of the Royal Historical Society*, vol. 18, p. 213

(12) UNCTAD, 2020, *Report on Consumer Associations*, UNCTAD/DITC/CLP/2019/2 (United Nations publication, Geneva), p. 3

(13) المرجع نفسه.

(14) Gupta M, 2018, *Chronological progression of consumerism as a movement*, *International Journal of Research in Social Sciences*, p. 1218

تجميع الموارد، أنشئ الاتحاد الدولي لبحوث واختبارات المستهلكين في عام 1990، ويعمل حالياً بصفته اتحاداً عالمياً يضم أكثر من 30 منظمة مستهلكين تتعاون في مجال بحوث واختبارات المواد الاستهلاكية وخدمات المستهلكين⁽¹⁵⁾.

8- وفي الاقتصادات التي تمر بمرحلة انتقالية في أوروبا الوسطى والشرقية، صعبت تكاليف الاختبار عمليات نشر مجلات اختبار المواد الاستهلاكية واستقرار استدامتها، حتى في الأسواق الكبيرة مثل الاتحاد الروسي. وكثيراً ما استمدت جمعيات المستهلكين في هذه المنطقة شرعيتها من "النوادي" المحلية، التي تستند أحياناً إلى جمعيات الاقتصاد المنزلي، والتي مكنت جمعيات المستهلكين من التواصل مع الجمهور مباشرة، قبل بدء العمل باقتصاد السوق⁽¹⁶⁾.

9- ويمكن تتبع مدى تطور "حركات" المستهلكين في جميع أنحاء العالم من خلال مراقبة مدى تنامي عضوية المنظمة الدولية للمستهلكين⁽¹⁷⁾. وكانت الجهات التي بادرت إلى إنشاء هذه المنظمة في عام 1960 خمس جمعيات من أستراليا، وبلجيكا، ومملكة هولندا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة. وبلغ مجموع أعضاء المجموعة الأولى 16 بلداً. وبحلول ثمانينيات القرن العشرين، أصبح أكثر من 50 بلداً عضواً فيها. وخلال أواخر القرن العشرين، ارتفع عدد جمعيات المستهلكين في آسيا وأفريقيا وأمريكا اللاتينية، وبلغ عدد أعضائها 225 جمعية من 115 بلداً بحلول عام 2000؛ وظلت على هذا المستوى تقريباً منذ ذلك الحين.

10- وبتوسع قطاع التصنيع في سبعينيات وثمانينيات وتسعينيات القرن العشرين، ظهرت جمعيات المستهلكين في أفريقيا وآسيا وأمريكا اللاتينية. وتأسست منظمة المستهلكين الكينية، ومجلس المستهلك في زيمبابوي، وجمعية ربات البيوت في جنوب أفريقيا، ومعهد حماية المستهلك في موريشيوس في أواخر سبعينيات القرن العشرين⁽¹⁸⁾. وعقب إنشاء مجموعات مختلفة لحماية المستهلكين على مستوى الدولة، أنشئ المعهد البرازيلي لحماية المستهلك⁽¹⁹⁾ في عام 1987. وتعززت في الهند مكانة حركة المستهلكين المفعمة بالحياة بعد اعتماد أول قانون لحماية المستهلك في البلد في عام 1986.

11- ووفقاً لأحدث المعلومات الواردة بشأن الخريطة العالمية لحماية المستهلك التي وضعها الأونكتاد، أبلغ 90 بلداً بوجود جمعيات للمستهلكين (الشكل 1). فقد أفادت جنوب أفريقيا مثلاً بوجود 211 جمعية للمستهلكين في البلد؛ و103 في بيرو؛ و70 في ألمانيا؛ و46 في الأرجنتين؛ و6 في تشيكا؛ وجمعية واحدة في أيرلندا. وتوجد حالياً أكثر من 600 مجموعة لحماية المستهلكين في الهند⁽²⁰⁾. وفي بعض البلدان، لا توجد علاقة عضوية بين الحكومة ومجموعات المستهلكين. وفي بلدان أخرى، تعتمد جمعيات المستهلكين نسبياً على الحكومة⁽²¹⁾.

(15) انظر <https://www.international-testing.org/>

(16) UNCTAD, 2017, p. 24.

(17) انظر <https://www.consumersinternational.org/who-we-are/>

(18) Gwitira JC, 1997, African consumer movement, In: Brobeck S, ed., *Encyclopedia of the Consumer Movement*, ABC-Clio, Santa Barbara (California), United States, pp. 11–19.

(19) انظر <https://idec.org.br/>

(20) Singh G, 1997, Indian Consumer Movement, In: Brobeck S, ed., *Encyclopedia of the Consumer Movement*, ABC-Clio, Santa Barbara (California), United States, pp. 312–316.

(21) UNCTAD, 2017, p. 24.

تيسير التعاون فيما بين مجموعات المستهلكين وغيرها من منظمات المجتمع المدني ذات الصلة، لا سيما فيما يتعلق بأنماط الاستهلاك المستدامة (الفقرة 92).

14- وعلى حين أن الإشارات إلى جمعيات المستهلكين تتخلل متن المبادئ التوجيهية، يظهر أن دورها ليس استتساخ أنشطة الحكومية نفسها مرة ثانية، بل هي مكمل أساسي لضمان أسواق منصفة وشاملة تحترم حقوق المستهلكين وتناصرها. وعلى حين أن الحكومات تمثل الصالح العام والمؤسسات التجارية تمثل الربح، تمثل هذه المجموعات المصالح الفعلية للمستهلكين. وهذا يعني أنه في الحالات التي يُطلب إلى الحكومات إقامة توازن بين مصالح متضاربة، يحتاج المستهلكون إلى متحدث رسمي موثوق إن أريد لهذا التوازن أن يكون منصفاً.

15- وتقاسم المسؤوليات بين الحكومات ومجموعات المستهلكين في مجال سياسات الاستهلاك لا يتعارض مع مبدأ الولاية الاحتياطية، المعمول به في بعض الولايات القضائية مثل ألمانيا⁽²²⁾. ويدفع هذا المبدأ بأنه ينبغي اتخاذ الإجراءات التي تغلب مصالح المستهلك، وتعفي من ثم تصرف الحكومة، ما لم يكن تصرفها هذا أكثر فعالية مقارنة بجمعيات المستهلكين في حالة بعينها. وهذا المبدأ مفيد عند بلورة العلاقة بين الحكومة ومجموعات المستهلكين.

16- ويحدد دليل الأونكتاد بشأن حماية المستهلك والتقرير المتعلق بجمعيات المستهلكين⁽²³⁾ مختلف الوظائف التي تضطلع بها مجموعات المستهلكين، ويرد موجز لها في الفرع ألف أدناه.

ألف- الوظائف التي تضطلع بها مجموعات المستهلكين

(أ) تمثيل مصالح المستهلكين

17- تقتضي لوائح السوق الجيدة عمليات شاملة وشفافة تراعي مصالح المستهلكين. وهذا يعني أن الحكومات والهيئات القطاعية تتفاعل بانتظام مع مجموعات المستهلكين، فضلاً عن الهيئات العامة وغيرها من ممثلي الجهات صاحبة المصلحة لتحسين المبادرات التشريعية والتنظيمية والمؤسسية. ويمكن أن يتخذ هذا التفاعل شكل مشاورات رسمية أو غير رسمية. وتكمن إحدى الممارسات الجيدة في إنشاء أطر استشارية رسمية لمساعدة الحكومات والهيئات القطاعية على وضع السياسات وتنفيذها، وذلك من طريق جمع وتوضيح آراء جمعيات المستهلكين واقتراحاتهم ومقترحاتهم. وتكمن بعض الممارسات الجيدة الأخرى في عقد الحكومات اجتماعات سنوية منتظمة مع أكبر عدد من جمعيات المستهلكين النشطة في بلد ما لجرد القضايا والشواغل التي تهم المستهلكين، والحفاظ على قنوات التواصل مفتوحة مع مجموعات المستهلكين.

18- ومن الأمثلة على ذلك المؤتمر الوطني للمستهلكين في أستراليا⁽²⁴⁾، واللجنة الاستشارية للمستهلكين في تشيكيا⁽²⁵⁾، والمجلس الوطني للمستهلكين في فرنسا⁽²⁶⁾، والمجلس الوطني للمستهلكين والمستخدمين في إيطاليا⁽²⁷⁾، والنظام الوطني المتكامل لحماية المستهلك، المنظمة العريقة في بيرو، والمؤتمر الوطني

(22) معلومات قدمتها ألمانيا.

(23) UNCTAD, 2017, p. 24, and UNCTAD, 2020, p. 3, respectively.

(24) عقده لجنة المنافسة والمستهلك الأسترالية؛ انظر www.accc.gov.au/about-us/conferences-events/national-consumer-congress.

(25) رد تشيكيا على استبيان الأونكتاد.

(26) انظر <https://www.economie.gouv.fr/cnc>.

(27) إيطاليا، وزارة الأعمال، ومجموعة صنّع في إيطاليا؛ انظر www.mimit.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori/cncu.

للمستهلكين المنشأ حديثاً⁽²⁸⁾. وتضم البرازيل جمعيات المستهلكين بصفتها جزءاً من نظامها الوطني لحماية المستهلك، إلى جانب هيئات المستهلكين الاتحادية والإقليمية والبلدية، وهيئات المستهلكين التابعة للشرطة والمدعين العامين، وذلك بموجب التنسيق مع الخدمات الوطنية للمستهلكين⁽²⁹⁾. وأصدرت المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء مجموعة أدوات مفصلة للمشرفين على سلوك أسواق الخدمات المالية، تتضمن أداة عن كيفية إنشاء أفرقة استشارية وطنية للمستهلكين، يمكن تطبيقها على قطاعات أخرى⁽³⁰⁾.

(ب) تثقيف وإعلام المستهلكين

19- أقرت الجهات المستطلعة في الاستبيان الذي عمته أمانة الأونكتاد بالمركز المتميز لمجموعات المستهلكين فيما يتعلق بحملات التثقيف والإعلام. فهذه الشبكات الكبيرة لمجموعات المستهلكين وعلاقتها الوثيقة بالمستهلكين تسمح بتكثيف حملات التوعية مع احتياجات المستهلكين وفهمها لها. وتستخدم جمعيات المستهلكين جميع القنوات المتاحة للتواصل مع المستهلكين، وهي:

- (أ) التوعية العامة، بما في ذلك المحادثات وحلقات العمل المصغرة، والبرامج السنوية لتثقيف المستهلكين الشباب على الصعيد الوطني، فضلاً عن المسابقات والمشاريع المجتمعية
- (ب) حملات وسائل التواصل الاجتماعي، بما يكرس توصلًا مباشراً مع المستهلكين، وانتشاراً واسع النطاق وآثاراً مضاعفة لذلك
- (ج) المنشورات والدراسات الاستقصائية واستطلاعات الرأي، في شكل إعلانات تجارية، ونشرات إعلانية موجزة، وكتيبات، وأدلة، ومناهج مدرسية
- (د) ورقات الإحاطة والنشرات الإخبارية والمؤتمرات الإعلامية أو الصحفية
- (هـ) الاختبار وتقارير الاختبار.

20- هذه إحدى أكثر الوظائف شيوعاً لجمعيات المستهلكين، التي تبادلتها جميع الجهات المستطلعة في استبيان الأونكتاد، وترد هنا أربعة أمثلة من مناطق مختلفة. ففي عام 2019، أطلقت جمعية المستهلكين في سنغافورة تطبيقاً لمقارنة الأسعار يسمى "برايس كافي" لتمكين المستهلكين من مقارنة أسعار التجزئة لمحلات البقالة، والأواني المنزلية، وأغذية الباعة المتجولين. وباستخدام آلية تعهيد الجموع، يمكن للمستخدمين المسجلين في التطبيق تتبع تغيرات أسعار المواد الغذائية مثل المعكرونة سريعة التحضير والقهوة الفورية، ومن ثم اتخاذ قرارات شراء مستنيرة أكثر، حتى لو كان وقتهم محدوداً أو أنهم يجهلون أسعار السوق. ويشمل التطبيق أيضاً أسعار الوقود، ويكمل الإجراءات الحكومية مثل المبادئ التوجيهية الأخيرة التي أصدرتها لجنة المنافسة والمستهلك في سنغافورة بشأن شفافية الأسعار⁽³¹⁾.

(28) الهيئة الوطنية لحماية المستهلك في بيرو، متاح في الموقع: <https://www.gob.pe/indecopi>؛ انظر أيضاً

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/860630-el-indecopi-organizo-el-i-congreso-nacional-de-consumo-dirigido-a-capacitar-a-las-asociaciones-de-consumidores-en-el-pais>

(29) انظر <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor>

(30) Izaguirre JC, Dias D, Duflos E, Brix Newbury L, Tomolova O and Valenzuela M, 2022–2023, *Tool 9: Consumer advisory panels*, In: *Market Monitoring for Financial Consumer Protection* (CGAP .toolkit), Consultative Group to Assist the Poor, Washington, D.C.

(31) Association of Southeast Asian Nations (ASEAN), 2022, *ASEAN Guidelines on Consumer Associations*, Jakarta, p. 19

21- وتستضيف جمعية المستهلكين الشيلية المسماة مدريو منظمات المستهلكين الشباب، منذ عام 2014، مركزاً للموارد التعليمية للاستهلاك المسؤول، يضم مكتبة عامة وحلقات عمل ودورات تدريبية، ومدرسة للمستهلكين، ومواد للحملات التعليمية، وحيزاً للعمل الاجتماعي المشترك⁽³²⁾. ويستضيف الاتحاد الإسباني لتعاونيات المستهلكين والمستخدمين وحكومة إسبانيا مدرسة للاستهلاك الدوراني ترمي إلى تعزيز أنماط الاستهلاك المسؤولة من خلال إعلام المستهلكين وتثقيفهم، لا سيما المستهلكون الشباب⁽³³⁾. ويضطلع مجلس المستهلك في زيمبابوي بتثقيف المستهلكين بتنظيمه محاضرات ونشره مقالات صحفية، وصياغة مقالات إعلامية عن مختلف قضايا المستهلك الأساسية، وينبّه إلى الأمور التي يجب الانتباه إليها من خلال وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية، وأداة خدمة العملاء focus desks، ومناقشات مجموعات التركيز، وحلقات العمل والندوات، لتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مستنيرة في السوق⁽³⁴⁾.

(ج) تقديم المشورة والدفاع عن المستهلكين

22- يتصل معظم المستهلكين بجمعية المستهلكين عندما ينشأ نزاع مع إحدى المؤسسات التجارية. وتقديم المشورة القانونية بشأن نزاعات المستهلكين إحدى الوظائف الأساسية التي تضطلع بها معظم جمعيات المستهلكين. ففي بولندا، فتحت جمعيات المستهلكين خطأً ساخناً يقدم المشورة القانونية بالمجان. وتتيح الجمعية البيروفية للمستهلكين والمستخدمين المشورة والمساعدة بشأن سبل جبر الضرر وتمثلهم أمام السلطات المختصة⁽³⁵⁾.

23- وفي عدد متزايد من البلدان، لجمعيات المستهلكين أهلية قانونية أمام الهيئات القضائية للدفاع عن المستهلكين، إما بشكل فردي أو بشكل جماعي (أكثر شيوعاً). والحق الإجمالي في رفع دعاوى التعويض نيابة عن المستهلكين حجر الزاوية في ضمان لجوء المستهلكين إلى القضاء⁽³⁶⁾. وفي سياق استعراضات النظراء الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك، دأب الأونكتاد على الترحيب بجمعيات المستهلكين وأوصى الدول الأعضاء بمنح هذه الجمعيات حق التدخل في الإجراءات القضائية نيابة عن المستهلكين⁽³⁷⁾. وعلى هامش المؤتمر العالمي لعام 2023 الذي عقدته المنظمة الدولية للمستهلكين، نظمت جمعية المستهلكين (Consumentenbond [كوئسوومنتيونت]) في مملكة هولندا ورشة عمل تطرقت للإجراءات الجماعية التي تستهدف جمعيات المستهلكين الزميلة بشأن الطرق الناجحة لرفع دعاوى المستهلكين الجماعية (انظر الإطار 1)⁽³⁸⁾.

(32) انظر <https://fojucc.cl/crecore/>.

(33) انظر <https://escuelaconsumocircular.es/>.

(34) انظر <https://www.ccz.org.zw/consumer-education/>.

(35) انظر <https://www.aspec.org.pe/%C3%A1reas-de-trabajo>.

(36) TD/B/C.I/CPLP/11، الفقرات من 15 إلى 20.

(37) UNCTAD/DITC/CPLP/2018/1، الصفحة 23؛ UNCTAD/DITC/CPLP/2022/1، الصفحتان 14 و17؛

UNCTAD/DITC/CPLP/2020/1، الصفحتان 46 و50.

(38) انظر: <https://www.consumersinternational.org/consumers-international-global-congress-2023/>.

الإطار 1

ما يجب فعله وما لا يجب عند بدء جمعيات المستهلكين عملها الجماعي

افعل

- 1- ابدأ بسرد قصير ومقنع: لماذا ترى أن المسألة مهمة للمستهلكين ولمؤسستك؟
- 2- اعرّف موقفك: بإجراء جرد للجهات صاحبة المصلحة، تكتسب نظرة ثاقبة عن تأثيرك وقوتك مقابل الجهات الأخرى صاحبة المصلحة.
- 3- اتبع مقارنة متعددة المستويات: لا تحصر نفسك في الإجراءات الجماعية، والضغط على جهات السياسة والجهات المنظمة، واعمل على تغيير السياسات (غير المناسبة).
- 4- تفاعل مع أكبر عدد ممكن من المستهلكين، وعزز من ثم موقفك مقابل دعاوى المنظمات الأخرى، والأطراف المقابلة، وأمام المحكمة.
- 5- رص الصفوف: تأكد من أن منظمك ومجلس إدارتها "يسانداك".

لا تفعل

- 1- لا تتعجل الأمور: خذ وقتك وتأكد من حصولك على أفضل النتائج للمستهلكين ولمنظمتك.
- 2- لا تفعل ذلك بمفردك: ألا تتقصد الخبرة الداخلية؟ ابحث عن شركات مع مكاتب المحاماة والجهات المسؤولة عن إدارة المطالبات والجهات الممولة.
- 3- لا تجعل الدعاوى الجماعية بالوعة مالية: حوِّط مجازفاتك المالية بالعمل على أساس "لا مكافأة بلا نتيجة" و/أو الاستعانة بجهة ثالثة لتمويل إجراءات التقاضي.
- 4- لا تعتمد على غيرك: تحكم في حملة التوظيف، وتأكد من أنك تؤثر على استراتيجية العملية.
- 5- لا تعمل خلف الكواليس بل كن بارزاً، وابحث عن الدعاية لحملة التوظيف الخاصة بك، وكن قائداً وليس تابعاً.

المصدر: (2023) Consumentenbond. حلقة عمل بشأن بناء منظمات مستدامة للمستهلكين: تسليط الضوء على المطالبات الجماعية. نُظمت في مؤتمر المنظمة الدولية للمستهلكين، 7 كانون الأول/ديسمبر.

24- وفي الآونة الأخيرة، يمكن لجمعيات المستهلكين التي تمتثل معايير الجودة العامة بشأن احترام حقوق المستهلك والإجراءات القانونية الواجبة⁽³⁹⁾ أن تتيح للمستهلكين أيضاً فرصة للتوصل إلى تسوية بديلة لنزاعاتهم خارج المحكمة، من طريق التوفيق والوساطة مثلاً⁽⁴⁰⁾. فقد أنشأت مؤسسة المستهلكين في تايلند مثلاً مركزها للشكاوى والمساعدة القانونية في عام 1996، وهو مركز يتلقى شكاوى المستهلكين ويتوسط لدى المؤسسات التجارية أو يرفع دعاوى قضائية عندما لا تتجح وساطته. ففي عام 2021 وحده، قدمت مؤسسة المستهلكين هذه مشورتها وتلقت شكاوى ممن مجموعهم 3 321 مستهلكاً⁽⁴¹⁾. ومن بين

(39) ترد معايير الجودة التي يمكن على أساسها جبر الضرر وتسوية نزاعات المستهلكين وتقييمها وتنظيمها في TD/B/C.I/CPLP/11، الفقرة 43.

(40) TD/B/C.I/CPLP/11، الفقرة 24.

(41) UNCTAD/DITC/CPLP/2022/1، الصفحتان 37 و38.

العديد من مقدمي (42) الخدمات البرتغاليين المعتمدين المعنيين بالتسويات البديلة لنزاعات المستهلكين توجد الجمعية البرتغالية لحماية المستهلك، وهي أقدم جمعية برتغالية للمستهلكين، باعتبارها أحد الأعضاء المؤسسين (43).

25- وتمتد مشورة جمعيات المستهلكين أيضاً لتشمل إساءة المشورة بشأن السلع والخدمات، وهو أمر هام للغاية بالنسبة للخدمات المالية. ففي عام 2023، أصدرت البرازيل إشعاراً باستثمار 20 مليون ريال برازيلي (4 ملايين دولار أمريكي) في مجموعات المستهلكين دعماً لعملياتها في مجال المشورة المقدمة للمستهلكين المتقنين بالديون (44).

26- وتشجع الولايات المتحدة جمعيات المستهلكين على رفع شكاواها عبر منصة الشكاوى العابرة للحدود، أنشئت في إطار مبادرة الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون (45)، بهدف جمع شكاوى المستهلكين بشأن عمليات الاحتيال الدولية وتبادلها. ويتضمن ترويج مجموعات المستهلكين لهذه المنصة وضع رابط في مواقعها الإلكترونية.

(د) توزيع السلع والخدمات الأساسية

27- فيما يتعلق بمراقب توزيع السلع والخدمات الأساسية، تطلب المبادئ التوجيهية إلى الدول الأعضاء تشجيع إنشاء تعاونيات للمستهلكين وما يتصل بذلك من أنشطة تجارية، فضلاً عن إتاحة معلومات عنها، لا سيما في المناطق الريفية. واضطلعت مجموعات المستهلكين بهذه المهمة، لا سيما في البلدان النامية (انظر الإطار 2).

الإطار 2

تجربة مومباي غراهاك بانشايات، الهند

منظمة مومباي غراهاك بانشايات بالهند أكبر منظمة طوعية مسجلة للمستهلكين، تضم أكثر من 30 000 أسرة أعضاء في جميع أنحاء ولاية ماهاراشترا ولها مقر رئيسي في مومباي. وقد بدأت العمل قبل 49 عاماً، ولها حالياً أكثر من 3 500 متطوعة ومتطوع نشط. وتعتمد مومباي غراهاك بانشايات على نفسها مالياً، ولا تستفيد من أي تمويل حكومي أو تمويل آخر من أي وكالة تمويل وطنية أو دولية.

وتشجع مومباي غراهاك المستهلكين على تشكيل مجموعات مستهلكين لا تقل عن 11 أسرة على أساس المساعدة الذاتية لشراء مواد البقالة بشكل جماعي كل شهر. وتوجد حالياً 2 800 مجموعة مستهلكين، ويبلغ مجموع أعضائها أكثر من 30 000 مستهلكة ومستهلك. وتتيح هذه المنظمة كل شهر 100 سلعة أساسية لأعضائها على أساس "لا خسارة ولا ربح". ويتيح الشراء المباشر والجماعي تحقيق وفورات تبلغ 25 في المائة من قيمة مشتريات البقالة. وتتيح هذه المنظمة المواد الغذائية الأساسية مثل الأرز والسكر والقمح في أكياس من القماش يتعين على الأعضاء إعادتها لاستخدامها مرة ثانية، ومن ثم تقليل استهلاك البلاستيك.

المصدر: مومباي غراهاك بانشايات، الهند، رداً على استبيان الأونكتاد.

(42) المديرية العامة للمستهلكين، البرتغال، <https://www.consumidor.gov.pt/>.

(43) انظر <https://deco.pt/>.

(44) معلومات قدمتها البرازيل.

(45) انظر <https://econsumer.gov> و <https://icpen.org/protecting-consumers-worldwide>، على التوالي.

(هـ) رصد الأسواق

28- لجمعيات المستهلكين معرفة وثيقة بواقع الأسواق، ما يجعلها في وضع متميز للإسهام في رصد الممارسات التجارية غير المنصفة وإبلاغ السلطات العامة ذات الصلة بذلك. وفي بعض البلدان، مثل بولندا والولايات المتحدة، تُجري مجموعات المستهلكين اختبارات على المواد الاستهلاكية، التي من شأنها أن تكشف عن معلومات غير معلنة رصداً لسلامة المنتج⁽⁴⁶⁾. وفي بلدان أخرى، مثل ألمانيا، يجوز لجمعيات المستهلكين التي تستوفي المعايير القانونية المشاركة في إنفاذ قوانين حماية المستهلك استناداً إلى أوامر زجرية صادرة عن الهيئات القضائية⁽⁴⁷⁾.

29- وفي البلدان التي لا تجيز المشاركة المباشرة، يمكن أن تضطلع مجموعات المستهلكين بدور المبلغ بالمخالفات فيما يتعلق بالقضايا التي يواجهها المستهلكون في الأسواق، وهو أمر أكثر أهمية في البلدان التي لا توجد فيها سلطات حكومية متفرغة لحماية المستهلكين.

باء - سمات مجموعات المستهلكين المستقلة

30- ثمة شرطان عادة كي يُعترف بمنظمة ما مجموعةً مستهلكين: الاستقلالية والتمثيل.

(أ) الاستقلالية

31- تمثل جمعيات المستهلكين صوت المستهلك، ويجب من ثم أن تكون مستقلة عن المؤسسات التجارية والأحزاب السياسية. وتشير المادة 12 من دستور المنظمة الدولية للمستهلكين إلى الدور المستقل المتوقع من جمعيات المستهلكين. فهذا الدور عامل رئيسي لضمان مصداقيتها في الاضطلاع بمهامها. والاستقلالية شرط قانوني معتاد كي تعتبرها الحكومات أيضاً جمعيات للمستهلكين. والواقع أن معظم الجهات المستطلعة في الدراسة الاستقصائية التي أجرتها المنظمة الدولية للمستهلكين أفادت بأنها جهات مستقلة عن الحكومة (انظر الجدول). ولا ينطبق هذا الشرط على البلدان التي تعتمد فيها مجموعات المستهلكين على السلطات الحكومية.

الجدول 1

ردود على سؤال: ما هو وضع مجموعات المستهلكين في بلدكم؟

فئة الرد	عدد البلدان
مستقلة عن الحكومة	31
تخضع لسيطرة الحكومة جزئياً	7
ممولة بالكامل من الحكومة	1
مذكورة تفاهم مع الحكومة	5
تمويل جزئي من الحكومة	12
تمويل من المستهلكين	11
تمويل من مصادر أخرى (مؤسسات تجارية أو مؤسسات خيرية)	16
لا يوجد اتفاق رسمي مع الحكومة	9
معترف بها جزئياً أو غير معترف بها من قبل الحكومة	5

المصدر: المنظمة الدولية للمستهلكين، دراسة استقصائية 2024.

(46) رد كل من بولندا والولايات المتحدة على استبيان الأونكتاد.

(47) رد ألمانيا على استبيان الأونكتاد.

(ب) التمثيل

32- الشرط المسبق لاستشارة مجموعات المستهلكين في عمليات صنع القرار هو أن تُعتبر ممثلاً شرعياً لصوت المستهلك. ويكمن أحد مصادر شرعيتها في أن يكون لها عدد كبير من الأعضاء. وفي البلدان التي تضم منظمات عديدة، قد يصعب على الحكومات تقرير الجهة التي ينبغي النظر في عضويتها. وعلى غرار ما أفادت المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، يستخدم البعض طلباً مفتوحاً أو تعبيراً عن الاهتمام، على حين تدعو جهات أخرى مرشحين بعينهم استناداً إلى عملية تدقيق داخلية. وفي كلتا الحالتين، ينبغي أن تكون المعايير شفافة وموضوعية، وتتيح إمكانية تحقيق توازن صحيح بين الخبرة والتجربة والتمثيل المتنوع في المجموعات، بما في ذلك النوع الاجتماعي والموقع مثلاً⁽⁴⁸⁾.

33- للمستهلكين مصالح مختلفة ومتضاربة أحياناً. ومن الأهمية بمكان النظر في مختلف فئات المستهلكين التي تختلف فيما يتعلق بأمور الإقامة، والدخل، والعمل، والتعليم، والنوع الاجتماعي، والعمر عند اتخاذ قرار بشأن تمثيل مجموعات المستهلكين. وينبغي بذل جهود خاصة لضمان تمثيل الفئات الضعيفة والمحرومة. ففي عمليات التشاور العام في القطاعات المنظمة مثلاً، يمكن أن تنشأ توترات بين الأسر المربوطة بشبكات الكهرباء والمياه وتستفيد من انخفاض رسومها، والأسر التي لم تُربط بعد وتشكل رسوم الربط مصدر قلق حقيقي لها. وفي هذا السياق، قد تُتجاهل مصالح غير المستهلكين (أي الذين لم يُربطوا بعد بالشبكات)، على حين تُلبى مصالح العملاء الحاليين.

34- ويكمن مصدر آخر للشرعية في كفاءة مجموعات المستهلكين وجودة عملها. وتتطلب الطبيعة الأفقية لسياسات المستهلك خبرة متخصصة لاستيعاب القضايا المطروحة وتوضيح الحلول المعقولة لها.

35- وختاماً، غالباً ما تفرض القوانين واللوائح بعض المقترحات الرسمية على جمعيات المستهلكين كي تعتبرها ممثلة للمستهلكين. وقد يشمل ذلك التسجيل في سجل وطني بشروط، مثل انقضاء فترة زمنية محددة بعد إنشائها، وأن يكون لديها أجهزة رسمية، وأن تعد تقارير. وترد الشروط المحددة في فرنسا مثلاً على ذلك في الإطار 3.

الإطار 3

شروط اعتماد جمعيات المستهلكين في فرنسا

تُنح الموافقة لجمعيات المستهلكين التي تستوفي الشروط الثلاثة التالية:

- وجود جمعية المستهلكين منذ عام واحد اعتباراً من تاريخ تقديم طلبها.
- أن تثبت جمعية المستهلكين أنها كانت خلال العام نفسه نشطة حقاً في الدفاع عن مصالح المستهلكين (إنتاج وتوزيع المنشورات، وعقد اجتماعات إعلامية، ولها ساعات الدوام).
- ينبغي أن تضم جمعية المستهلكين عند تاريخ تقديم الطلب ما لا يقل عن 10 000 عضو سدوا رسوم العضوية، في حال كانت الجمعية وطنية، أو عدداً يعتبر ممثلاً للمستهلكين في حال جمعية محلية أو إقليمية أو جهوية.

المصدر: انظر - <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/FI126#:~:text=L'agr%C3%A9ment%20est%20accord%C3%A9%20%C3%A0,d'une%20ann%C3%A9e%20d'existence>

[public.fr/particuliers/vosdroits/FI126#:~:text=L'agr%C3%A9ment%20est%20accord%C3%A9%20%C3%A0,d'une%20ann%C3%A9e%20d'existence](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/FI126#:~:text=L'agr%C3%A9ment%20est%20accord%C3%A9%20%C3%A0,d'une%20ann%C3%A9e%20d'existence)

جيم - تحديات تعزيز عمليات إنشاء مجموعات المستهلكين

36- التحديات التي تواجهها الحكومات عند تعزيز إنشاء مجموعات المستهلكين ليست حكرًا على هذه المجموعات، بل هي بالأحرى مشتركة مع مشهد المنظمات غير الحكومية الأوسع. وهي نتيجة طبيعية للسمات المذكورة أعلاه. وتتعلق هذه التحديات بالمجالات التي يرد وصفها فيما تبقى من هذا الفرع.

(أ) التفاعل الاستراتيجي

37- من الصعب على حركات المستهلكين أن تتجذر دون بعض التشجيع الحكومي. ويستبعد شرط الاستقلالية عن المؤسسات التجارية والحركات السياسية أي حوافز مالية. وتواجه جمعيات المستهلكين صعوبات جمة في وضع نماذج أعمال قابلة للتطبيق وفي تمهين موظفيها. وفي الواقع، أفادت الجهات المستطلعة في الدراسة الاستقصائية التي أجرتها المنظمة الدولية للمستهلكين أن تأمين الدعم الحكومي والمشاركة في الحوار أحد أهم التحديات التي تواجهها هذه الجمعيات.

38- وتتمثل الخطوة الأولى في الاعتراف، من الناحية المثالية في القانون، بوجود الاستماع إلى مجموعات المستهلكين في العمليات التشاركية التي تؤثر عليهم. ويعني هذا الأمر أن الحكومات بحاجة إلى إنشاء آليات للتشاور بانتظام مع مجموعات المستهلكين والاعتراف بها جهات صاحبة مصلحة في صنع السياسات. وستسفر هذه المشاركة الاستراتيجية عن رسم دقيق لمشهد جمعيات المستهلكين في بلد ما، وتتيح للحكومة ومجموعات المستهلكين فرصة إجراء تقييم للاحتياجات. وينبغي لسطات حماية المستهلك أن تتعاون فيما بينها لاتباع مقاربة متسقة. ويمكنها أيضاً إبرام منكرات تفاهم مع مجموعات المستهلكين تتضمن التزامات كل طرف. ويتشاور الاتحاد الاقتصادي للمنطقة الأوروبية الآسيوية بشأن مشروع توصية لإشراك جمعيات المستهلكين في صنع سياسات حماية المستهلك، يُتوقع صياغته في عام 2024⁽⁴⁹⁾.

(ب) تمهين الموظفين

39- تعتمد جمعيات المستهلكين بشكل كبير على نشاط الأشخاص الملتزمين بتحسين رفاهية مواطنيهم. وكثير من الناس على استعداد لاستثمار وقتهم وجهدهم مجاناً، باعتبار العمل التطوعي أساساً لحركات المستهلكين. وهذه نقطة من نقاط القوة لجمعيات المستهلكين التي ينبغي تعزيزها. ومع ذلك، يظل العمل التطوعي غير مستقر في جوهره لأنه يعتمد على مدى توافر الأشخاص، ولا يناسب الأنشطة المتوسطة والطويلة الأجل. ولهذا السبب، ينبغي تشجيع تمهين الأعضاء في جمعيات المستهلكين⁽⁵⁰⁾. وتحقيقاً لهذه الغاية، ما فتئت بيرو تنفذ، منذ عام 2016، خطة لتعزيز جمعيات المستهلكين⁽⁵¹⁾.

40- ويمكن للحكومات والمنظمات غير الحكومية أن تيسر برامج التدريب لمجموعات المستهلكين بشأن كل من المسائل الموضوعية لحماية المستهلك، مثل القوانين والأنظمة واللوائح والسوابق القضائية، والمسائل الإدارية اللازمة لإدارة جمعية ناجحة للمستهلكين، مثل وضع خطة عمل وخطة للتواصل وجمع الأموال. وتقدم المدرسة الأرجنتينية لتثقيف المستهلك⁽⁵²⁾ تدريباً مجانياً عبر الإنترنت يستهدف مجموعات المستهلكين أيضاً.

(49) رد اللجنة الاقتصادية للمنطقة الأوروبية الآسيوية على استبيان الأونكتاد.

(50) UNCTAD, 2020, *Voluntary Peer Review of Consumer Protection Law and Policy: Peru*, UNCTAD/DITC/CPLP/2020/1 (United Nations publication, Geneva), p. 38

(51) انظر <https://elperuano.pe/noticia/47597-fortaleceran-asociaciones-de-consumidores-del-pais>

(52) انظر <https://www.argentina.gov.ar/produccion/defensadelconsumidor/escuela-argentina-de-educacion-en-consumo>

(ج) التمويل

41- صُنِفَ تحقيق الجدوى المالية بأنه التحدي الرئيسي، حسبما حدده أعضاء المنظمة الدولية للمستهلكين في دراستهم الاستقصائية المكرسة. فتمويل جمعيات المستهلكين مسألة معقدة لم تُحل في معظم البلدان. فمن الناحية المثالية، ينبغي أن تكون مستقلة مالياً عن الحكومات والمؤسسات التجارية للحفاظ على مصداقيتها. ومع ذلك، ثبت أن هذا الأمر يمثل تحدياً لجمعيات المستهلكين بسبب انخفاض عدد أعضائها وصعوبة تنفيذ نموذج أعمال مستدام. ولما كانت جمعيات المستهلكين تستبعد عادةً تلقي التمويل من المؤسسات التجارية، فإن الجمعيات التي نجحت في أن تكون مستقلة مالياً عن الحكومات أسست نموذج أعمالها على أساس رسوم العضوية، والاختبار، واشتراكات المنشورات، وحصص العائدات من الدعاوى الجماعية أمام القضاء. وثمة طرق مختلفة يمكن أن تسهم بها الحكومات في استدامة جمعيات المستهلكين مالياً، تتراوح بين الإعانات المباشرة وبين صناديق المنح التنافسية على أساس المشاريع.

42- ويمكن أن يتخذ التمويل الحكومي لجمعيات المستهلكين أشكالاً مختلفة. فبعض الحكومات تخصص جزءاً من ميزانيتها الوطنية لتمويل جمعيات المستهلكين بغية تعزيز إنشائها وتطويرها. وهذه هي حالة صندوق رعاية المستهلك في الهند، وهي دولة لها مجتمع جمعي مفعم بالحيوية لحماية المستهلكين.

43- وتشمل الخيارات الأذكى الأخرى تخصيص نسبة مئوية من الجزاءات التي تجمعها هيئات الإنفاذ العامة لحماية المستهلك وغيرها من الجهات المعنية بالإنفاذ لدعم جمعيات المستهلكين، على غرار ما يوجد في إيطاليا وبيرو. ويمكن خيار آخر في تخصيص صناديق تنافسية للمشاريع، تسمح في بعض الحالات بتغطية النفقات العادية، مثل ما يوجد في إسبانيا والاتحاد الأوروبي. وتجزئ ألمانيا أيضاً إعفاء التبرعات المقدمة إلى مجموعات المستهلكين من الضرائب، وتعفي إيرادات هذه المجموعات من ضرائب الشركات على أساس رقم أعمالها، وهو الحال أيضاً في الولايات المتحدة⁽⁵³⁾. وتتيح جنوب أفريقيا التمويل لمجموعات حماية المستهلك المعتمدة من طريق اليانصيب الوطني.

44- ويمكن لجمعيات المستهلكين أيضاً الحصول على منح من مؤسسات التنمية الدولية وغيرها من المؤسسات الخيرية. فعلى سبيل المثال، أنشأت المنظمة الدولية للمستهلكين مُسرّع التمويل الرقمي المنصف لتدريب أعضاء مجموعات الدفاع عن المستهلك في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل ويصرف لهم منحة فرعية⁽⁵⁴⁾.

45- وتقدم المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء توجيهات وافية للمؤسسات التي تسعى إلى تمويل جمعيات المستهلكين في قطاع الخدمات المالية⁽⁵⁵⁾. ويمكن أن تكون التوصيات مفيدة أيضاً للجهات التي تمول جمعيات المستهلكين بشكل عام.

دال - التعاون الدولي

46- توجد مبادرات إقليمية ودولية مختلفة فيما بين مجموعات المستهلكين، مثل شبكة جمعيات المستهلكين في دول رابطة أمم جنوب شرق آسيا، والمستهلكون العاملون من أجل أمريكا الوسطى والكاربي، ومجلس أمريكا اللاتينية والكاربي لمنظمات المستهلكين، والفريق الاستشاري الأوروبي للمستهلكين، ومنظمة حوار المستهلكين عبر المحيط الأطلسي، والشبكة الدولية لمنظمات المجتمع المدني المعنية بالمنافسة.

(53) معلومات قدمتها ألمانيا والولايات المتحدة.

(54) انظر <https://www.consumersinternational.org/what-we-do/fair-finance/fair-digital-finance-accelerator/>

(55) Duflos E, Griffin M and Valenzuela M, 2021, *Elevating the collective consumer voice in financial regulation*, Working Paper, Consultative Group to Assist the Poor, Washington, D.C

47- وتستهدف المبادئ التوجيهية لرابطة أمم جنوب شرق آسيا بشأن جمعيات المستهلكين الجمعيات التي تبادر بأنشطة وتوجه الحكومات فيما يتعلق بالدعم الاستراتيجي والتشغيلي الذي يتعين تقديمه إلى جمعيات المستهلكين⁽⁵⁶⁾. والمنظمة الدولية للمستهلكين هي المنظمة العالمية لمجموعات المستهلكين الأعضاء فيها، بالرغم من أنه يجوز للسلطات الحكومية لحماية المستهلك الانتماء إليها أيضاً. وهناك اتحادات مختلفة لمجموعات المستهلكين على المستوى الإقليمي. فعلى سبيل المثال، منظمة "بوك" هي المجموعة الشاملة لـ 45 منظمة لحماية المستهلكين من 31 دولة أوروبية⁽⁵⁷⁾. وتأسس مركز تحالف المستهلكين التابع لرابطة أمم جنوب شرق آسيا⁽⁵⁸⁾ في عام 2021 باعتباره اتحاداً لمنظمات المجتمع المدني، هدفه تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية لرابطة أمم جنوب شرق آسيا لحماية المستهلك في المنطقة.

48- وتشارك جمعيات المستهلكين بانتظام في أعمال المكتب الدولي للتوحيد القياسي، وهي محل ترحيب في اجتماعات منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، والأونكتاد، ومنظمة التجارة العالمية. وتستضيف المفوضية الأوروبية المجموعة الاستشارية لسياسة المستهلك باعتبارها المنتدى الرئيسي للتشاور مع مجموعات المستهلكين الوطنية والأوروبية المعنية بسياسة المستهلك فيما يتعلق بتنفيذ الأجندة الجديدة للمستهلكين⁽⁵⁹⁾.

49- وعلى غرار السلطات الوطنية، تواجه جمعيات المستهلكين قضايا المستهلكين ذات الطابع الدولي والعاير للحدود، من الرقمنة إلى الاستدامة، في حين أن قدرتها على التفاعل محدودة على هذا المستوى. وطلبت بعض الدول الأعضاء أيضاً أن يشجع الأونكتاد مشاركة مجموعات المستهلكين في مداولاته الحكومية الدولية، وهو ما يتماشى مع قرار فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك⁽⁶⁰⁾ الترحيب بالجهات صاحبة المصلحة، بما في ذلك جمعيات المستهلكين، في اجتماعاته السنوية. ويصدر الأونكتاد بانتظام قائمة بالمنظمات غير الحكومية التي تشارك في أنشطته تضم عدة مجموعات لحماية المستهلكين⁽⁶¹⁾. واقترح البعض تنظيم دورات تدريبية موجهة لمجموعات المستهلكين هذه.

50- وأعربت مجموعات المستهلكين عن اهتمامها بفرص التمويل التي قد يتيحها الأونكتاد. ويقدم الأونكتاد الدعم إلى السلطات الحكومية من خلال مساعدته التقنية وخبرته في بناء القدرات؛ وفي هذا السياق، أتاح الأونكتاد دورات بناء القدرات لجمعيات المستهلكين في إطار مشاريعه في مجال التعاون التقني. وطلبت بعض مجموعات المستهلكين أن يشجع الأونكتاد الدول الأعضاء على دعم حركات حماية المستهلكين. ومذكرة الأمانة هذه تتيح معلومات أساسية للمناقشة.

(56) ASEAN, 2022, *ASEAN Guidelines on Consumer Associations*, Jakarta

(57) انظر <https://www.beuc.eu/>

(58) انظر <https://aseanconsumersalliance.org/>

(59) انظر https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/consumer-policy-advisory-group-cpag_en#:~:text=The%20CPAG%20is%20the%20Commission's,of%20the%20New%20Consume.r%20Agenda

(60) TD/B/C.I/CPLP/4، الفصل الأول.

(61) انظر <https://unctad.org/civil-society>

رابعاً - خيارات السياسة العامة وأسئلة للمناقشة

51- استناداً إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وتحاليل الأونكتاد والمدخلات المقدمة من الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة، تُقترح مجموعة من التوصيات المتعلقة بالسياسة العامة للجهات صانعة السياسات لتيسير إنشاء مجموعات مستقلة للمستهلكين، وذلك على النحو التالي:

- (أ) الاعتراف بأهمية تعزيز إنشاء وتطوير مجموعات مستقلة للمستهلكين باعتبارها أولوية حكومية؛
- (ب) إنشاء آلية للاعتراف الحكومي بمجموعات المستهلكين، تتيح مشاركتها الرسمية (دورها الاستشاري) في وضع السياسات، وتنفيذ الحملات التثقيفية والإعلامية، وإسداء المشورة للمستهلكين، وتيسير تسوية النزاعات وسبل الانتصاف (وفقاً للقواعد المعمول بها)، وتوزيع السلع والخدمات الأساسية، ورصد الأسواق؛
- (ج) إنشاء قنوات رسمية ومنتظمة للتنسيق والتواصل مع مجموعات المستهلكين؛
- (د) إجراء تقييمات وطنية لحالة مجموعات المستهلكين لتحديد الحواجز القائمة واحتياجاتها في مجال تعزيز قدراتها، وإقامة شراكات مع الأوساط الأكاديمية ومراكز البحوث عند الاقتضاء؛
- (هـ) تدريب أعضاء مجموعات المستهلكين على المسائل الموضوعية المتعلقة بقانون حماية المستهلك وتشجيعهم على مواصلة التدريب على المسائل الإدارية، مثل وضع خطة عمل وخطة للتواصل؛
- (و) دعم إنشاء وتطوير مجموعات المستهلكين، وفقاً للظروف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية للبلاد واحتياجات سكانه.

52- ويمكن النظر في مناقشة المسائل التالية:

- (أ) ما هي الفوائد والتحديات الكامنة في تيسير إنشاء وتطوير مجموعات مستقلة للمستهلكين؟
- (ب) ما هي أنجع السبل التي تمكّن الحكومات من دعم إنشاء وتطوير مجموعات مستقلة للمستهلكين؟
- (ج) كيف يمكن للأونكتاد أن يدعم عمل الدول الأعضاء في مجال حماية المستهلكين، وتيسير إنشاء مجموعات المستهلكين وتطويرها؟