

حماية المستهلك:

لماذا هي مهمة بالنسبة لك



دليل عملي لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك

المقدمة

تؤمن المنظمة العالمية للمستهلك CI بأن الجميع لديهم الحق في الحصول على السلع الآمنة والخدمات عالية الجودة، وفي أن يعاملوا معاملة عادلة ويتوفروا على حلول فعالة إذا ما ساءت الأمور. إلا أنه يمكن للأفراد أن يجدوا صعوبة في إيصال صوتهم أو إحداث تغيير.

تعمل IC مع أعضائها لتمثيل المستهلكين حول العالم لتقوية صوت المستهلك العالمي، في الثمانينات قامت المنظمة بحملة ناجحة لوضع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (التي يشار إليها في هذا الكتيب باسم «التوجيهات») وشاركت عن كثب في تطويرها والتعديلات اللاحقة عليها.

وفي الآونة الأخيرة شاركت المنظمة مرة أخرى في تنقيح تلك المبادئ حيث اعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة في 2015.

توضح هذه التوجيهات المبادئ الأساسية لحماية المستهلك، وتشير إلى احتياجات المستهلك، وتحتوي على مشورة عملية للمؤسسات والمنظمات حول طريقة تلبية هذه الاحتياجات. وبالنسبة للشركات العاملة في مجال توريد البضائع والخدمات إلى المستهلك، وأولئك المنخرطين في تطوير السياسات الوطنية لحماية المستهلك، فإن التقيد بهذا الإطار القيم يمكن أن يساعد في التوصل إلى مستويات جيدة وفعالة في مجال حماية المستهلك.

وفي هذا الكتيب توضح المنظمة العالمية للمستهلك المبادئ الرئيسية التي هي أساس التوجيهات (صفحة 10)، والتوصيات الرئيسية (صفحة 12) وطريقة تطبيقها (صفحة 7).

نصائح عملية
حول كيف يمكنك
استخدام المبادئ
التوجيهية. انتقل الى
الصفحة 8.



معلومات عن المنظمة العالمية للمستهلك
تعمل المنظمة العالمية للمستهلك مع أكثر من 200 منظمة عضو منتشرة
في 120 دولة، وهي المنظمة الرسمية الوحيدة المستقلة والتي تعبر عن
صوت المستهلكين حول العالم
مجتمعين نضمن حصول المستهلكين على معاملة سليمة وعادلة وصادقة.

نحن نسعى لوضع هذه المبادئ في قلب ممارسات المؤسسات العالمية
والتأثير على الهيئات الدولية ومن ضمنها منظمة الأمم المتحدة، ومنظمة
التعاون والتنمية ومجموعة الدول العشرين للعمل لصالح المستهلكين.
للمزيد من المعلومات تفضلوا بزيارة:

www.consumersinternational.org

الناشر: المنظمة العالمية للمستهلك سنة 2016
المنظمة العالمية للمستهلك ، 24 هايبوري كريسانت، لندن



ملحة تاريخية

تم اعتماد المبادئ التوجيهية من قبل منظمة الأمم المتحدة سنة 1985 وذلك بعد الحملة الناجحة التي قامت بها المنظمة العالمية للمستهلك. وقد تم تطوير هذه التوجيهات من قبل مجموعة من الخبراء من حول العالم ومن ضمنهم ممثلين عن مجموعات حماية المستهلك، والحكومات، وقطاعات الأعمال وجمعيات دولية أخرى. وتمت مراجعتها سنة 1999، ومرة أخرى سنة 2015، وذلك للتحقق من أنها حديثة وتتعامل مع التحديات الحقيقية التي تواجه الإنسان العادي.

- هيئات المقاييس - التي تقوم بنشر إرشادات طوعية للشركات.
- الجمعيات التجارية - التي تقوم بتطوير قوانين ممارسات قطاع العمل.
- القطاع الأكاديمي - المعنيين بشؤون المستهلكين.

وهي من الموارد الهامة بالنسبة لأي مؤسسة أو منظمة وفي أي دولة، إلا أنها يمكن أن تكون مفيدة بشكل خاص في المناطق التي تحتاج إلى تعزيز حماية المستهلك. ويمكن تطبيق التوجيهات على جميع المعاملات التي تتم بين الشركات والمستهلكين، إن كانت على شبكة الإنترنت، في دولة المستهلك، أو عبر الحدود.





المبادئ التوجيهية:

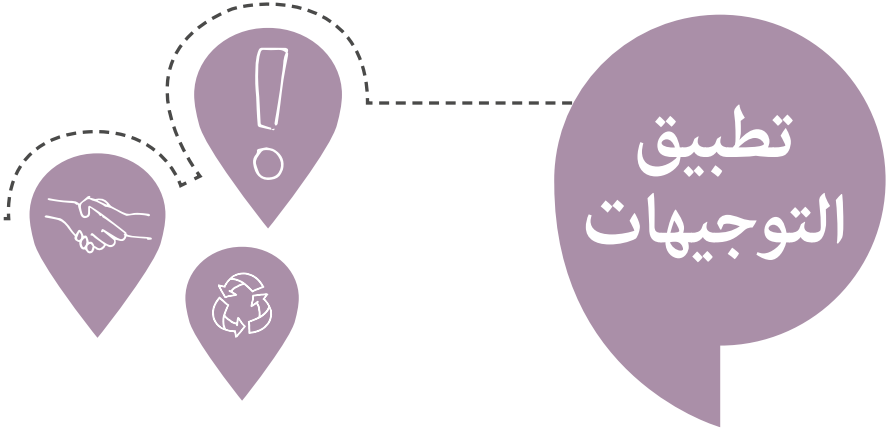
حقائق أساسية

لمن هي موجهة؟

الغرض المبدئي من المبادئ التوجيهية هو توفير إرشادات عملية إلى الحكومات، والشركات وهي أيضاً مفيدة لأي مؤسسة أو منظمة تهتم بحماية المستهلك، والتي يمكن أن تشمل:

- مجموعات المجتمع المدني ومنظمات حماية المستهلك - العمل لتمكين وحماية المستهلك
- الإدارات الحكومية - والتي ترتبط أعمالها بالمستهلك بأي طريقة كانت.
- الشركات - التي تقوم بتوريد بضاعة وخدمات إلى المستهلك، وهذه يمكن أن تكون شركات خاصة أو عامة.





تطبيق التوجيهات

بعض الاعتبارات

الغرض الرئيسي لتطبيق التوجيهات هو تطوير وتعزيز سياسات قوية لحماية المستهلك والمحافظة عليها. ولهذا الغرض فإنه يتوجب على الدول الأعضاء ما يلي:

- توفير وصيانة البنية التحتية المناسبة لتطوير وتنفيذ ومراقبة سياسات حماية المستهلك.
- ضمان وجود معايير حماية المستهلك التي تراعي مصالح جميع قطاعات وشرائح المجتمع، وخاصة الشرائح الضعيفة أو المحرومة والفقيرة في المناطق النائية.
- دراسة تكاليف ومنافع المعايير المقترحة.
- التأكد من عدم تحول إجراءات حماية المستهلك إلى عوائق غير مبررة أمام التجارة الدولية.

تقر التوجيهات باستحالة اعتماد "حل واحد لجميع الأطراف" بسبب وجود ميزات فريدة لكل دولة من النواحي الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ووجود مستويات مختلفة لحماية المستهلك.

التوجيهات قائمة على أساس مجموعة من المبادئ والتوصيات، والتي يمكن لأي مؤسسة تطبيقها في أي دولة، مع الحرية الكاملة لتعديلها بحيث تتناسب من الظروف السائدة في كل دولة على حدة.



معجم المصطلحات

المستهلك - الشخص الذي يقوم بشراء أو استخدام بضاعة أو خدمة لأغراض شخصية أو عائلية أو منزلية.

سياسات حماية المستهلك - القوانين واللوائح والتشريعات والإجراءات والآليات، والبرامج الوطنية، بالإضافة إلى معايير وقوانين الممارسة للقطاع الخاص.

الدول الأعضاء - الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة.

التوجيهات - المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك.

ما هي الأهداف الرئيسية؟

تهدف المبادئ التوجيهية إلى حماية المستهلك من خلال:

- تحقيق حماية كافية لجميع المستهلكين
- ضمان البضاعة والخدمات تلبى احتياجات المستهلك
- تشجيع تحقيق مستويات عالية من السلوك التجاري الأخلاقي
- منع ممارسات تجارية فاسدة
- تسهيل تطوير مجموعات مستقلة لحماية المستهلك
- تعزيز التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك
- تشجيع تطوير ظروف السوق التي تمنح المستهلك خيارات أكبر وبأسعار أقل
- ترويج مفهوم الاستهلاك المستدام

هل هي إلزامية؟

المبادئ التوجيهية معترف بها بشكل كبير كونها المعلم الدولي للممارسات الجيدة في مجال حماية المستهلك. بالرغم من أنها ليست إلزامية قانوناً، إلا أن قوتها نابعة من اعتمادها من قبل الجمعية العمومية لمنظمة الأمم المتحدة، وإجماع الخبراء الدوليين الذين أوصلوها إلى هذا المستوى.

إن المبادئ والتوصيات الموجودة ضمن التوجيهات، بالرغم من أنها ليست متطلبات قانونية بحد ذاتها، إلا أنها تشير تكراراً إلى أهداف محددة، والتي تتصل بحقوق الإنسان المنصوص عليها ضمن قرارات وإعلانات منظمة الأمم المتحدة.

منافع تطبيقها

من شأن تطبيق المبادئ التوجيهية توفير مجموعة واسعة من المزايا والمنافع المحتملة، حيث يستفيد المستهلك من تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة مستويات حماية المستهلك. وبالنسبة للمؤسسات والشركات والحكومات والقائمين على وضع سياسات حماية المستهلك، يمكن للتوجيهات تقديم مساعدة من حيث:

- توفير معلومات دقيقة وقيمة حول احتياجات المستهلك - وذلك للمساعدة في فهم المبادئ الأساسية خلف حماية المستهلك وكيفية تحقيقها.
- تحديد المهام والمسؤوليات - توضيح مختلف المهام والمسؤوليات بالنسبة للحكومة والشركات والمؤسسات الأخرى.
- تعزيز ثقة المستهلك - من شأن تلبية احتياجات المستهلك زيادة مستويات الثقة.
- توفير للوقت الثمين - توفر التوجيهات قائمة رائعة للتأكد من بنود تطوير سياسات حناية المستهلك، وبالتالي تجنب التكرار بالنظر إلى أنها متوفرة.
- التعلم من الآخرين - تظهر التوجيهات قيمة العمل الجماعي والمشاركة بالمعرفة والخبرات، وتحديد المشاكل المشتركة والتوصل إلى أفضل الحلول.
- تعزيز التجارة - غرس الثقة وتشجيع النمو في الأسواق المحلية والعالمية باستخدام المبادئ الموضحة في اتفاقيات ومعايير التجارة الدولية.
- ضمان طريقة متناسقة - يتزايد ترابط الأسواق العالمية بعضها ببعض مع انخفاض الحواجز أمام التجارة، وبالتالي تزداد أهمية وجود الحلول المتناغمة التي تعالج المشاكل المشتركة.





نصائح عملية لتطبيق التوجيهات

1 توصي المنظمة العالمية للمستهلك الحكومات والشركات ومجموعات المجتمع المدني بضرورة الاستفادة من التوجيهات من خلال الخطوات التالية:

2 التعاون - التواصل مع الجهات المعنية على المستوى الوطني والدولي للمشاركة بالخبرات والأفكار.

3 التدقيق - مراجعة مجال تغطية وفعالية السياسات الحالية لحماية المستهلك.

التقييم - استخدام التوجيهات لتحديد أي نواقص وتوضيح مجالات التحسين.

4 **التخطيط** - تكوين خطة عمل مع جداول زمنية منطقية وفيها تفاصيل الأعمال اللازمة، ومن هم المشاركون وطريقة التنفيذ.

5 **العمل** - من الضروري مبادرة الحكومات والشركات لتنفيذ الخطط الموضوعة، ويمكن لمجموعات المجتمع المدني القيام ببعض الأعمال من خلال تنظيم حملات التغيير. من الضروري قيام جميع الجهات المعنية بالترويج للتوجيهات والمزايا التي يمكن التوصل إليها والتعريف عنها أمام الزملاء والشركات والأهالي والمجتمع العام.





ماذا يحتاج المستهلك؟

تتركز التوجيهات حول إحدى عشر من "الاحتياجات المشروعة" للمستهلك:



4.

حماية المصالح الاقتصادية
ترويج القيمة مقابل النقود
والحماية من المخاطر.



3.

السلامة
حماية من المخاطر التي
تهدد الصحة والسلامة.



2.

الشمولية
حماية المستهلكين الضعفاء
والمحرومين.



1.

سهولة الوصول
إمكانية الوصول إلى
البضاعة والخدمات
الضرورية.



8.

التمثيل
حرية تشكيل مجموعات حماية
المستهلك وإدراج آرائها ضمن
العمليات المعنية بالتوصل إلى
القرارات.



7.

التعويض
توفر خدمات فعالة
لتسوية المنازعات
وآليات التعويض.



6.

التوعية
المساعدة لفهم معاملات
المستهلك والنتائج البيئية
والاجتماعية والاقتصادية
لبعض الخيارات المحددة.



5.

المعلومات
سهولة الوصول إلى
معلومات واضحة
وصحيحة ليتمكن التوصل
إلى خيار مدروس.



11.

الخصوصية
حماية خصوصية
المستهلك وحرية تدفق
المعلومات على مستوى
العالم.



10.

حقوق التجارة الإلكترونية
حماية متساوية
للمستهلكين الذين
يتعاملون مع الشركات على
الشبكة وخارج الشبكة.



9.

الاستدامة
ترويج أنماط الاستهلاك
المستدامة.



مبادئ حماية المستهلك

يحصل المستهلك على حماية من مختلف المصادر ومن ضمنها التشريعات، وقوانين الممارسات التجارية، والمعايير، ووكالات إنفاذ القانون ومجموعات حماية المستهلك. إلا أنه يمكن لهذا النظام أن يكون أكثر فاعلية عند قيام الجميع بالعمل معاً لتحقيق المبادئ والأهداف المشتركة.

تحدد التوجيهات المبادئ العامة التي تحدد معظم الاحتياجات الهامة للمستهلك، والتي يجب أن تكون ضمن جميع المعاملات التي تتم بين الشركات والمستهلكين.



مساعدة التنمية المستدامة

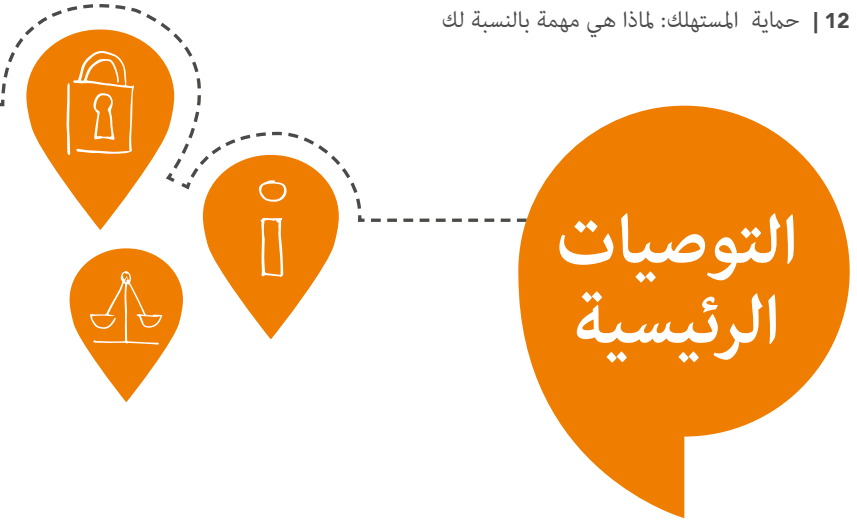
التنمية المستدامة تعني تلبية احتياجات وقتنا الحالي بدون الإضرار بإمكانيات الأجيال المستقبلية من تلبية احتياجاتها. وهذا يعني حماية الكوكب الذي نعيش عليه وحماية الناس سكان هذا الكوكب.

ومن شأن تنفيذ التوجيهات المساعدة في تحقيق المثير من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والتي تم اعتمادها من قبل قادة العالم والدول الأعضاء في سنة ٢٠١٥. وتشتمل هذه الأهداف على القضاء على الفقر والجوع، ومكافحة عدم المساواة، ومساندة النمو الاقتصادي، وضمان الصحة الجيدة، والمياه النظيفة، والصرف الصحي، وأشكال الطاقة المستدامة (للمزيد من المعلومات حول أهداف التنمية المستدامة يرجى مراجعة "المزيد من المعلومات" على الصفحة رقم 19).



العناصر الأساسية لحماية المستهلك





التوصيات الرئيسية

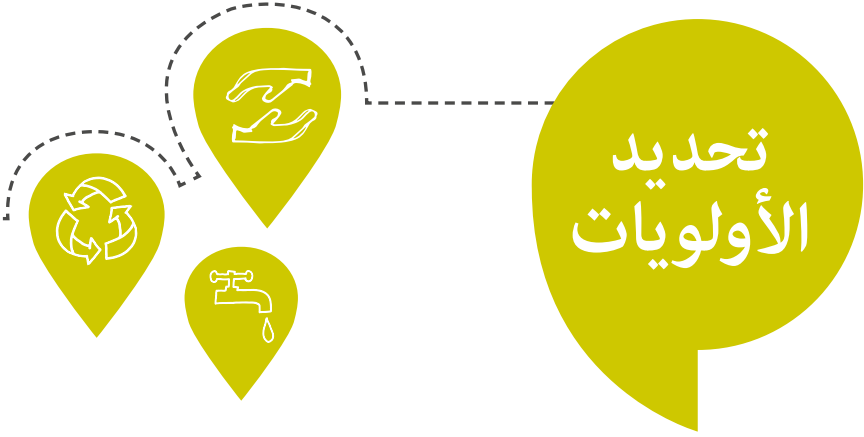
تقر التوجيهات بوجود العديد من العوامل التي تساهم في تحقيق حماية فعالة للمستهلك (الرسم ١)، وتورد توصيات محددة لكل واحد من هذه العوامل.

إرشادات للحكومات

تدعو المبادئ التوجيهية الدول الأعضاء إلى تكوين سياسات وطنية لحماية المستهلك والتي من شأنها التشجيع على الممارسات التجارية الجيدة. على سبيل المثال: يمكن للتشريعات أن تطلب من الشركات توفير ما يلي:

- معلومات واضحة عن جهة الاتصال ليتمكن للمستهلكين والجهات التنظيمية ووكالات إنفاذ القانون التعرف عليها والتواصل معها.
- معلومات واضحة وفي وقتها عن البضاعة أو الخدمات المعروضة.
- عقود وبنود وشروط واضحة ومختصرة وعادلة.
- مجريات واضحة وشفافة لإجراءات تأكيد وإلغاء وإرجاع واسترجاع المعاملات.
- آليات مضمونة للسداد.
- إجراءات داخلية فعالة لتقديم الشكاوي أو سهولة الحصول على برامج خارجية مستقلة وغير مكلفة لتسوية المنازعات.

ويتوجب على الدول الأعضاء التحقق من حصول وكالات إنفاذ القانون على الموارد اللازمة للتشجيع على الالتزام الفعال بسياسات حماية المستهلك، والقيام بالأعمال اللازمة ضد كل من يثبت عدم التزامه.



تحدد التوجيهات بعض المجالات ذات الاهتمام الخاص بالنسبة للمستهلك والتي يجب على الدول الأعضاء ترتيبها بحسب الأولوية، وتورد التفاصيل كيفية تطبيق مبادئ حماية المستهلك على كل مجال ليتمكن تحقيق الحماية القصوى.

السلع والخدمات الضرورية

ضمان حصول المستهلك على الحماية الكافية عند استخدام السلع والخدمات الضرورية، ومن ضمنها المياه والطاقة والطعام والدواء، توصي التوجيهات بوضع السياسات المناسبة بحيث تغطي كل من المجالات التالية:

- المراقبة - الفحص والتقييم الدوري بواسطة جهة إشرافية أو تنظيمية فعالة
- جودة المنتج - منتجات نظيفة ومستدامة وسليمة من منشأ قابل للمتابعة.
- التوزيع - تسهيلات مناسبة وسليمة للتوزيع.
- الشروط - ظروف سهلة وشفافة لإصدار الفواتير وتحديد مستويات الخدمة والإلغاء والسداد.
- الملصقات - استخدام ملصقات واضحة وعليها المعلومات الصحيحة للمستهلك.
- التوعية - برامج زيادة التوعية ومشاركة الأهالي.



إرشادات للشركات

حماية المستهلك تبدأ من الممارسات التجارية الجيدة. وتنص التوجيهات على ضرورة قيام الشركات بتلبية الاحتياجات المشروعة للمستهلك من خلال:

- المعاملة العادلة والصادقة مع المستهلكين في جميع مراحل العلاقة معهم.
- تجنب الممارسات التي تؤدي إلى مخاطر أو أضرار غير ضرورية بالنسبة للمستهلك، وخاصة الشرائح الضعيفة والمحرومة.
- إعطاء المستهلك معلومات دقيقة عن البضاعة والخدمات، والبنود والشروط، والأتعاب والتكاليف، بحيث يمكن للمستهلك التوصل إلى قرارات مدروسة.
- مساعدة المستهلك على تنمية المعارف والمهارات اللازمة لإدراك المخاطر والحصول على المشورة والمساعدة المتخصصة.
- تفعيل المعايير اللازمة لضمان حماية خصوصية المستهلك وبياناته الشخصية.
- توفير خاصة سهولة الوصول إلى برامج عادلة وفعالة وشفافة وغير مكلفة لتسوية

المنازعات والتي من شأنها مساعدة المستهلك في تسوية المطالبات في حال الضرورة. كما تشجع التوجيهات على استخدام المعايير الوطنية والدولية (للمزيد من المعلومات صفحة 19) والتي توضح إرشادات الممارسات الجيدة في مجالات محددة ومن ضمنها التجارة الإلكترونية، والخدمات المالية، والاستدامة، ورضا العملاء والتعامل مع الشكاوي.



لتجارة الإلكترونية

تشهد التجارة الإلكترونية نمواً سريعاً وتزداد المعاملات التي يقوم بها المستهلك على الشبكة، وبالتالي من الضروري أن تتمكن سياسات حماية المستهلك من مواكبة التغيير السريع في هذا المجال. وهذا التوجه واضح في التوجيهات التي تم تعديلها مؤخراً من حيث وجود التوازن الصحيح لحماية المستهلك بين المعاملات التي يقوم

بها على الشبكة وخارج الشبكة.

التجارة الإلكترونية سهّلت على المستهلك التسوق العابر للحدود والوصول إلى الأسواق الدولية، وبالتالي تزداد أهمية وجود مستويات متناسقة لحماية المستهلك وتقتصر التوجيهات على الدول الأعضاء مراجعة السياسات الحالية لحماية المستهلك وتضمينها الميزات الخاصة بالتجارة الإلكترونية ومن ضمنها المعلومات والخصوصية والتعويض. كما تشدد التوجيهات على أهمية إعلام كل من المستهلك والشركة بالحقوق والواجبات لكل منهما في السوق الإلكترونية.





الخدمات المالية

يمكن للخدمات المالية أن تسبب الكثير من الأضرار على المستهلك، وبالتالي من المهم حصول المستهلك على المعلومات الجيدة والحماية الكافية في هذا المجال. وقد توصلت التوجيهات المعدلة إلى تعزيز الحماية للمستهلك عند استخدام الخدمات المالية من خلال دعوة الدول الأعضاء إلى:

- تكوين أطر العمل اللازمة لتنظيم الخدمات وتعزيز الالتزام، مع وجود هيئات إشرافية لديها الصلاحيات والموارد اللازمة للقيام بمهامها.
- وضع نظم الرقابة المناسبة لحماية الأصول والمعلومات المالية الخاصة بالمستهلك.
- تحسين استراتيجيات التعليم المالي التي من شأنها التشجيع على محو الأمية المالية.
- إظهار المعاملة العادلة، والتي تتضمن الشفافية، بالنسبة لتعارض المصالح والمسؤولية عن تصرفات الوكلاء المفوضين.
- توفير معلومات واضحة للمستهلك حول الأتعاب وسعر الصرف وأي تكاليف أخرى، بالإضافة إلى الإجراءات التصحيحية والتعويض عند الضرورة.
- ترويج الإقراض المسؤول والسياسات اللازمة للتعامل مع العملاء المثقلين بالديون.





معلومات أخرى

المنظمة العالمية للمستهلك
للمزيد من المعلومات حول المنظمة
وأعضائها وطريقة عملها، يرجى زيارة
الموقع:

consumersinternational.org

الهيئات الوطنية للمعايير
معظم الدول لديها هيئات وطنية
للمعايير والتي تقوم بنشر المعايير
لمساعدة المؤسسات على تقديم أفضل
السلع والخدمات، ويمكن الحصول على
قائمة بالهيئات الوطنية للمعايير من
خلال الرابط التالي:

iso.org/iso/about/iso-members.htm iec.ch/members

المنظمة الدولية للمقاييس (إيزو)
للمزيد من المعلومات عن
المقاييس الدولية

iso.org iec.ch

منظمة الأمم المتحدة

حماية المستهلك

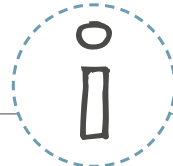
للمزيد من المعلومات حول مجموعة
الخبراء الحكوميين الدوليين لحماية
المستهلك التي أنشأتها الأكتاد وتنزيل
نسخة مجانية من المبادئ التوجيهية
(متوفرة باللغة الإنجليزية، والفرنسية،
والإسبانية، والصينية، والعربية
والروسية):

bit.ly/UNCTAD_CP

التنمية المستدامة

للمزيد من المعلومات حول برنامج
الأمم المتحدة لسنة 2030 للتنمية
المستدامة وأهداف التنمية المستدامة:

sustainabledevelopment.un.org/sdgs





المستقبل

تم تشكيل مجموعة حكومية دولية من خبراء في مجال حماية المستهلك التي أنشأتها الأكتاد لغرض تعزيز التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك، وتقييم مستوى تنفيذ وتطبيق التوجيهات لدى الدول الأعضاء، وتقديم التوصيات اللازمة بخصوصها. وتقوم مجموعة الخبراء الحكوميين الدولي بالبحوث اللازمة في قضايا المستهلك لضمان ثبات وفعالية التوجيهات. المنظمة العالمية للمستهلك هي من أعضاء هذه المجموعة وتمثل جميع الدول الأعضاء.



المكتب الرئيسي
24 هاييوري كريسانت
لندن N5 1RX المملكة المتحدة

المنظمة العالمية للمستهلك شركة غير ربحية محدودة
بالضمان، مسجلة في إنجلترا وويلز (رقم 4337865)
ومنظمة خيرية مسجلة تحت رقم (1122155)

