

# تحديات حماية المستهلك من المنتجات غير الآمنة من منظور عالمي

## الخلاصة التنفيذية

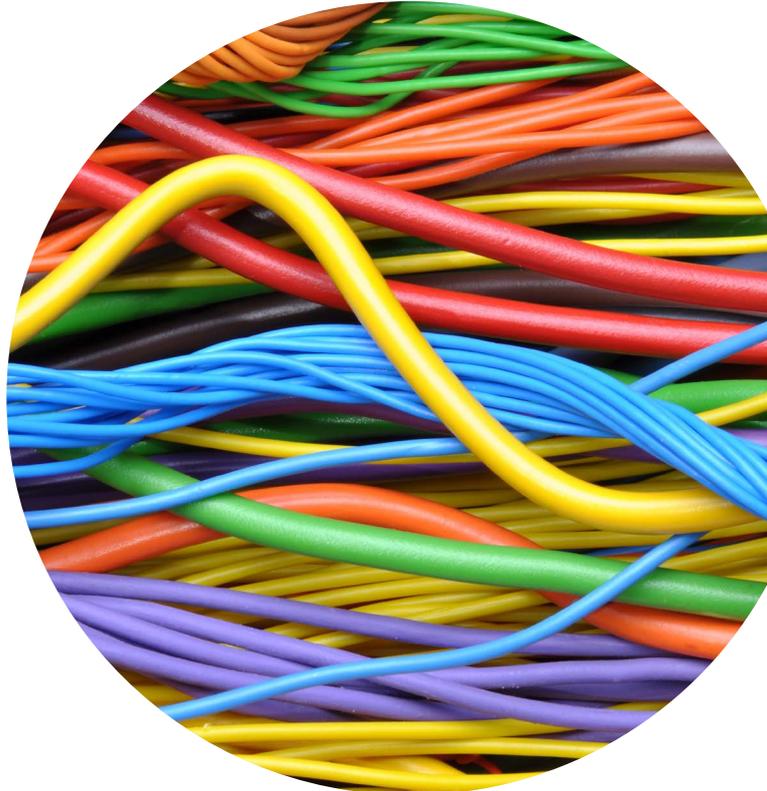
يسلط هذا التقرير الضوء على الاختلافات البارزة في النهج الذي تحمي به مختلف البلدان المستهلكين من المنتجات غير الآمنة، مما يؤدي إلى وجود نظام مُجزأ عالمياً يناضل من أجل الاستجابة الفعالة لتحديات سلامة المنتجات في القرن الحادي والعشرين. وتبين النتائج، التي تستند إلى دراسة استقصائية أجرتها المنظمة الدولية للمستهلك في نطاق 231 منظمة في 001 دولة حول العالم (انظر البند 1 من "بحثنا")، انخفاض مستويات الرضا عن الوضع الحالي،

**حيث يعتقد 31% فقط من المشاركين أن  
تشريعاتهم الوطنية لسلامة المنتجات تعمل  
بنجاح.**

أصبحت أطر سلامة المنتجات متطورةً في بعض البلدان أكثر من غيرها، إلا أن جميع تلك البلدان تواجه صعوباتها الخاصة. ومع ذلك، فبالإضافة إلى كل هذه التحديات، تواجه جميعها تحديات جديدة ناتجة عن التطورات التكنولوجية الحديثة التي حولت النهج الذي يتم من خلاله تصميم المنتجات الاستهلاكية وتصنيعها وبيعها على نحو يدفع شأن سلامة المنتجات دفْعاً لتحل قمة أولويات جدول أعمال حماية المستهلك. وقد أدى النمو في سلاسل التوريد الدولية والتجارة الإلكترونية إلى فتح سوق عالمية للمنتجات الاستهلاكية، مما خلق تحديات غير مسبوقة بالنسبة لأنظمة مراقبة الأسواق وتطبيق النظم المتعلقة بها التي قد أقيمت في الأساس للعمل على المستوى الوطني أو الإقليمي. كما أدت التطورات التكنولوجية إلى دخول منتجات جديدة إلى السوق، وإدخال تغييرات جوهرية على المنتجات الحالية مثل، الألعاب المتصلة بالإنترنت والأجهزة المنزلية. وبالرغم من جلب هذه التطورات التكنولوجية منافع إيجابية للمستهلكين،

فإنها أوجدت مخاطر جديدة، حيث كشفت عن نقاط ضعف في الأطر الحالية لحماية المستهلك التي يجب معالجتها. ويحدد بحثنا تحديات وأولويات مشتركة للتحسين في ثلاثة مجالات رئيسية.

أولاً، هناك حاجة لتعزيز سلامة المنتجات قبل أن تصل إلى السوق لتقليل الضرر المحتمل للمستهلك. ولدى غالبية المشتركين تشريعات وطنية تغطي سلامة المنتجات، لكن هناك اتفاقاً واسع النطاق بأن هذه السلامة بحاجة إلى تعزيز وتطوير أكثر. وتكشف ملاحظاتهم عن اختلافات كبيرة في التعريفات والمعايير والنطاق، مما يبرز الحاجة إلى قواعد وإرشادات أكثر وضوحاً حول كيفية تطوير المنتجات الآمنة. وإن الاستخدام المتزايد للتوجيهات الدولية (على سبيل المثال، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (PCGNI)، والمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO)) التي تحدد الممارسات الجيدة يمكن أن تشجع على المزيد من الاتساق، وتساعد الحكومات والشركات على مواجهة تحديات الأسواق العالمية. وتُثار مخاوف بشأن "الثغرات" في التشريعات الحالية الخاصة بسلامة المنتجات، حيث لا تشمل المتطلبات الإلزامية السلع المستوردة والمستعملة، والأسواق





غير الرسمية، لا سيما في البلدان ذات الدخل المنخفض. ويحتاج الإطار التشريعي إلى التحديث، حسب الاقتضاء، لسد هذه الفجوات وضمان حماية المستهلكين من المخاطر الجديدة التي تفرضها التكنولوجيا الرقمية.

ثانيًا، هناك حاجة لأنظمة أكثر كفاءة لتحديد المنتجات غير الآمنة في السوق، والتي تشكل مخاطر محتملة للمستهلكين. كما أصبحت مراقبة السوق صعبة بشكل متزايد مع نمو سلاسل التوريد والأسواق العالمية. وبالرغم من أن غالبية المشاركين لديهم سلطة لمراقبة السوق في بلدهم، فإن 14% منهم يعتقدون أن هذه السلطة ذات تأثير ضعيف. وفي الحالات التي لا تستطيع فيها مراقبة السوق تغطية السوق بالكامل واقعيًا، فإن جمع البيانات والإبلاغ الفعالين يشكلان عنصرًا أساسيًا لتحديد المنتجات غير الآمنة بسرعة. ومع ذلك، فإن 82% من المشاركين ليست لديهم هيئة رسمية في بلدهم يمكن الإبلاغ إليها عن مخاوفهم بشأن المنتجات غير الآمنة. وحيثما توجد مثل هذه الهيئات، تفرض العديد من الأنظمة قيودًا مثل، وضع قيود على أنواع المنتجات التي تتعامل معها أو على هؤلاء الذين يمكنهم الإبلاغ عن المخاوف بشأن المنتجات غير الآمنة. في حين يتعين جمع المعلومات حول المنتجات الخطرة من خلال مصدر مركزي واحد يستطيع الجمهور الوصول إليه ويجب أن يتمكن أي شخص من الإبلاغ عن المخاوف.

ثالثًا، هناك حاجة لإجراء تحسينات على النهج الذي تتعامل به السلطات مع المنتجات المحددة على أنها غير آمنة. ويجب مشاركة المعلومات حول المنتجات الخطرة على نحو محتمل مع المستهلكين والشركات في حينها لتقليل مخاطر ضرر المستهلك وضمان تحديد أي من حالات القصور بسرعة والتعامل معها بشكل مناسب. وتُستخدم مجموعة من الأساليب لنشر المعلومات حول المنتجات غير الآمنة، لكن خمس المشاركين

فقط لديهم نظام إنذار سريع على الإنترنت في بلدهم، والذي يعتقد الكثيرون أنه أفضل طريقة للتنسيق وتبادل المعلومات. كما سلط المشاركون الضوء على الحاجة لأن يكون من السهل على المستهلكين تقديم الشكاوى وحل النزاعات حتى يتمكنوا من إيجاد سبيلٍ مرضٍ للانتصاف في حالة وقوع مشاكل. وإحدى كبرى المشاكل التي حددها المشاركون هي تطبيق القانون. ففي العديد من البلدان، لا تُعد الإجراءات التصحيحية إلزامية، وحتى إن كانت العقوبات ممكنة نظريًا، فنادرًا ما يتم تطبيقها عمليًا. فعلى سبيل المثال، يُعد إصدار أمر باستدعاء المنتجات غير الآمنة مطلبًا إلزاميًا في أقل من نصف بلدان المشاركين.

## لذا لا غرابة في أن ثلثي المشاركين يقولون إن أوامر الاستدعاء نادرًا ما تحدث.

كما أن هناك حاجة لوجود عواقب فعلية على الانتهاكات المتعلقة بتشريعات سلامة المنتج، بحيث يعلم أولئك الذين يخالفون القواعد أنه من المرجح أن يتم القبض عليهم. إن الحوكمة المتينة أمرٌ حاسمٌ لإدارة ودعم عمليات التحسين في جميع المراحل، وإلقاء نظرة إستراتيجية عامة على القضايا وتنسيق العمل. ويمكن أن تساعد القيادة الفعالة في معالجة مسألة عدم كفاية الموارد، لا سيما بالنسبة لسلطات مراقبة السوق وتطبيق القانون، الأمر الذي أبرزه العديد من المشاركين على أنه عائق رئيسي أمام نجاح أداء نُظم سلامة المنتجات. كما أن إنشاء مؤسسة مستقلة مفوضة من قبل الحكومة معنية بسلامة المنتج أمر مهم لمواجهة الوضع الحالي والتدخل عند الضرورة. ونسلط الضوء على ضرورة تحسين التعاون والتضافر بين الحكومات ووكالات حماية المستهلك على الصعيد الوطني والعالمي، باعتبارها أولوية رئيسية لتيسير عملية التغيير وتحقيق الاتساق وضمان حماية المستهلكين في السوق العالمية.

اقرأ التقرير الكامل، الذي تم إنتاجه بدعم من IU، على:

[www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)

