مجلة القرار للبحوث العلمية المحكّمة | العدد 9، المجلد 3، السنة 1 | أيلول (سبتمبر) 2024 | ربيع الأول 1446
ISSN 3006-7294
مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

دور القانون الدولي في حماية المستهلك

إعداد: الباحثة / دارين زكي ترحيني

E-mail: Darinetarhini92@gmail.com

https://orcid.org/0009-0005-7531-7330

إشراف: الأستاذ الدكتورة / سيبيل جلول

تاريخ الاستلام: 2024/7/23	تاريخ القبول: 2024/9/2	تاريخ النشر: 2024/9/15

للاقتباس: ترحيني، دارين زكي، دور القانون الدولي في حماية المستهلك، إشراف أ.د. سيبيل جلول، مجلة القرار للبحوث العلمية المُحكّمة، المجلد الثالث، العدد 9، 2024، ص-ص 1280-1301.

ملخص

حاولنا في هذه الدراسة تبيان الدور الذي يلعبه المجتمع الدولي حيال حماية المستهلك الذي يعد الطرف الضعيف في العقد، وكان لا بد لنا من التطرق الى المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة ودور المجلس الأوروبي والاتفاقيات الدولية لحماية المستهلك، وذلك نظراً لأهمية العلاقات المتبادلة بين الأفراد و تأثيرها على إقتصادات الدول.

كلمات المفاتيح: حماية المستهلك، المهني والمحترف، الجمعية العامة، المجلس الأوروبي، الإنتاج، حركة المستهلكين، الإتفاقيات.

ElQarar Journal for Peer-Reviewed Scientific Researches | Issue 9, Vol 3, Year 1 | September 2024
ISSN 3006-7294
Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

The Role of International Law in Consumer Protection

Author: Darine Zaki Tarhini

E-mail: Darinetarhini92@gmail.com

https://orcid.org/0009-0005-7531-7330

Supervisor: Professor Dr. / Sibyl Jelloul

Received : 23/7/2024 **Accepted :** 2/9/2024 **Published :** 15/9/2024

Cite this article as:Tarhihi, Darin Zaki, The Role of International law in Consumer Protection; Supervisor Prof. Dr. Sibyl Jelloul; ElQarar Journal for Peer-Reviewed Scientific Research, vol 3, issue 9, 2024, pp. 1280-1301.

Abstract

In this study, we attempted to elucidate the role played by the international community in protecting the consumer, who is considered the weaker party in the contract.

We had to address the United Nations guidelines, the role of the European Council, and international agreements on consumer protection due to the importance of mutual relationships between individuals and their impact on national economies.

Keywords: Consumer protection, Professional and expert, General Assembly, European Council, Production, Consumer movement, Agreements

مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

المقدمة:

إنّ حماية حقوق المستهلك تختلط تتشابك فيها العديد من القضايا المعقدة التي إذا استفحلت انتهت بأزمة اقتصادية متفجرة وخانقة تصيب كل الاقتصاد بالشلل وتدفع الغالبية العظمى من أبناء المجتمع إلى هوة ساحقة من المعاناة والتيه والضياع والأكثر خطورة أن الافتئات على حقوق المستهلك يفتح أبواب الجحيم لتقنين فساد المعاملات والعلاقات، فإذا كان الأمر كذلك فإن التنمية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي تذهب أدراج الرياح بكل ما يعنيه ذلك من فوضى سياسية واجتماعية واقتصادية تزلزل أركان الدول والمجتمعات.

من هنا فإن المحك الرئيسي لحماية المستهلك يرتبط بالدرجة الأولى ببنية التشريعات والسياسات والقرارات والقوانين واللوائح النافذة في الأسواق، ومدى قدرتها على الملاحقة أو المساندة لمن يتعدى عليها، ويتوقف أمن وسلامة الاقتصاد على قدرة الدولة على بناء هذه المنظومة الفعالة[1].

أما الاقتصاد الحديث، في معظم الدول متقدمة أو نامية يقوم على آليات السوق والحرية والمنافسة وريادة المشروع الخاص أفضى إلى بعض الممارسات التي أثرت في مبدأ التجارة العادلة بين المشتري والبائع، وبمعنى أكثر دقة أفضى إلى اختلال في علاقة التوازن بين ركني السوق ودعائمه ألا وهما العرض والطلب، أو بين المهني (المحترف) والمستهلك وضد مصالح الطرف الأخير، وبعيداً عن شرح وتحليل الأسباب وراء هذا الاختلال، فإن نجاح واستمرار تطبيق نظام اقتصاد السوق يتوقف على خلق الظروف والشروط والمؤسسات والآليات التي تعيد مرة أخرى هذا التوازن، وتصحح من الاختلال، والتي في مجموعها تكون ما يسمى «سياسة حماية المستهلك».

إن سياسة حماية المستهلك تعبر عن رفض المجتمع المعاصر والرأي العام للفقه التقليدي المؤسس على قدرة المشتري على الدفاع الذاتي، حيث يفترض أن المشتري لديه الرغبة والوسائل الكافية لحماية نفسه في السوق. تلك الأفكار التي تلازمت، ولمدة مائة عام تقريباً،

(1) محمد عبد العال، حماية حقوق المستهلك في إطار التغيرات الهيكلية في الاقتصاد المصري»، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق جامعة الإسكندرية، ملحق العدد الثالث والرابع 1994، مبادئ علم الاقتصاد، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2014.

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

مع الفقه القانوني الذي يحمّل المستهلك مسؤولية تصرفه[1].

وبالتالي فإنه لهذا المفهوم، تدخل سياسة حماية حقوق المستهلك في إطار البعد الاجتماعي لتطبيق اقتصاديات السوق، والذي يتضمن ضرورة ألا تقتصر السياسة الاقتصادية على تحقيق هدف الكفاءة الاقتصادية وقدرة المشروع الخاص على الأداء والاختيار وتحقيق أهدافه الإنتاجية والتسويقية، وإنما أيضاً تحقيق هدف العدالة الاجتماعية.

ومن ناحية أخرى، تهدف هذه الدراسة الى تبيان أهمية تدخل المجتمع الدولي لحماية الطرف الضعيف «المستهلك»، وذلك عبر مساعدة الدول في سن قوانين ملائمة للاتفاقيات الدولية لحماية المستهلك، وأخيراً توعية الأفراد على أهمية المحافظة على حقوقهم عند صياغة العقود أو التعامل التجاري أو المدني.

وفي ظل تلك التطورات والتغيرات الكثيرة التي يشهدها عالم اليوم، من سيطرة لاقتصاد السوق ونمو ظاهرة العولمة وتسارع وتيرة التطور التكنولوجي، لم يجد المشرع الدولي والوطني مهرباً سوى ابتكار أطر وآليات قانونية جديدة تتواءم والحاجات الاقتصادية المحلية والدولية، تكون مرتكزا لعملية تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة مستدامة.

وبناء على ما تقدم، سوف نطرح الإشكالية التالية ما هي الجهود الدولية والإقليمية والوطنية لوضع الأطر الحمائية للمستهلك؟

من أجل الإجابة على هذه الإشكالية سوف نعتمد المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل النصوص القانونية، والبحث عن القواعد والمبادئ التي ترعاها الأمم المتحدة والمجلس الأوروبي في سبيل تأمين الحماية اللازمة للمستهلك وفق قوانين قد تكون أكثر ملاءمة في ظل ما يشهده العالم اليوم من موجات إقتصادية متبدلة.

وللإجابة على هذا الواقع سوف نقسم بحثنا الى مبحثين، حيث سنتناول في المبحث الأول تحديد مفهوم وماهية حماية المستهلك دولياً، أما في المبحث الثاني فسوف نتكلم عن البحث في دور المجلس الأوروبي في حماية المستهلك.

(1) مصطفى رشدي شيحة، علم الاقتصاد من خلال التحليل الجزئي، الجامعة الجديدة، الإسكندرية 1994، ص187.

(CC BY 4.0) مرخصة بموجب المشاع الإبداعي

المبحث الأول: حماية المستهلك في القوانين الدولية

أقر «الإعلان العالمي لحقوق الإنسان» على وجود التزامات في مجال حقوق الإنسان تقع على عاتق جميع أفراد المجتمع وهيئاته» بالإضافة الى مجموعة كبيرة من الحقوق الإنسانية من بينها الحقوق الاقتصادية التي يكفلها «العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية»، وغيره من مواثيق حقوق الإنسان الدولية والإقليمية الملزمة قانونا لكافة الدول الموقعة عليها والتي يقع على حكوماتها التزام في احترام هذه الحقوق وحمايتها وإعطاء الأولوية للفئات الأشد ضعفا عند تخصيص الموارد.

كما ورد في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على وجود التزامات في مجال حقوق الإنسان تقع على عاتق الشركات التي يتضاعف دورها على المستوى العالمي في إعمال حقوق الإنسان أو إهدارها، لهذا نجد أن الحق في العيش الكريم يتعلق أساساً بمقومات الحياة اليومية بالتكامل مع الحق في الحصول على السلع والخدمات.

وقد اكتسبت حركة حماية المستهلك قوة دفع كبيرة عندما أعلن الرئيس كنيدي حقوق المستهلك الأربعة في 15 مارس 1962، اليوم الذي أصبح فيما بعد يوما عالميا لحماية المستهلك. وشهدت ثمانينات القرن الماضي رسوخ حركة المستهلكين عندما اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة بإجماع الآراء المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك في 9 أبريل 1985 (القرار (248/39) بهدف وضع إطار لتعزيز السياسات والتشريعات، وتشجيع التعاون الدولي في هذا الميدان.

تشكل تلك المبادئ التي أعادت الجمعية العامة بمراجعتها وتعديلها عام 1995، ثم قامت بتضمينها أسس التنمية المستدامة عام 1999، حتى يأتي التحديث الأخير عام 2013 والذي اعتمد بالقرار 186/70 في ديسمبر 2015.

إن حماية حقوق المستهلك تعبر عن رفض المجتمع المعاصر للفقه التقليدي المؤسس على

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

قدرة المشتري على الدفاع الذاتي واستبدالها بفكرة الدفاع الاجتماعي حيث ينصب على المجتمع من خلال منظماته (الحكومة، رجال الأعمال، جمعيات المستهلكين الأهلية) وأنشطته المتعددة (القانونية، الدعائية، الرقابية)، كما تؤكد على ضرورة حماية الأفراد ضد الممارسات التي تضر بحقوقهم كمستهلكين.

بهذا المفهوم، فإن حماية المستهلك تدخل في إطار البعد الاجتماعي لتطبيق اقتصاديات السوق، والذي يتضمن ضرورة ألا تقتصر السياسة الاقتصادية على تحقيق هدف الكفاءة الاقتصادية، قدرة المشروع الخاص على الأداء وتحقيق أهدافه الإنتاجية والتسويقية، وإنما أيضا تحقيق هدف العدالة الاجتماعية (قدرة المستهلك على الاختيار وتحقيق أهدافه وحماية حقوقه الاقتصادية).

بالإضافة إلى ذلك أصدر المجلس الأوروبي توصيات في الموضوع ذاته، والجدير ذكره، أن هذين النوعين من التوصيات، يتفقان على أن الغاية منهما، هي ضمان استقرار المعاملات التي يجريها المستهلكين في حياتهم اليومية.

المطلب الأول: القواعد العامة الدولية لحماية حقوق المستهلك

يُقصد بالقواعد العامة، تلك القواعد التي كان لهيئة الأمم صلة مباشرة في إنشائها، إذ إن الهيئة العامة للأمم المتحدة عمدت إلى إصدار توصيات خاصة مباشرة أو غير مباشرة، المتعلقة بمسألة حماية المستهلك.

لن يطرأ تغيير جوهري على النظامين التجاري والدعائي ما لم تحدث ثورة على الساحة الدولية، تلك الثورة التي اندلعت بالفعل في جميع أرجاء العالم، وأثارت حماس الملايين من البشر بصورة غير مسبوقة حين تم إنشاء المنظمات المختلفة والتي ترتكز في نشأتها على البحوث والمعلومات التي توفرها المنظمات الدولية لاتحادات المستهلكين على مدى السنوات السابقة.

مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

في حين نجحت العديد من المنظمات من خلال تنظيم صفوفها على الأصعدة المحلية والإقليمية والدولية من وضع أول مدونة دولية لقواعد السلوك الخاصة بحماية المستهلك الذي يمثل أضعف وأهم قطاعات المجتمع.

وكنتيجة مباشرة لثورة المستهلكين، أنشأت العديد من الشبكات الدولية التي تهتم بعدد من القضايا الحيوية والخطيرة، منها على سبيل المثال قضايا غذاء الطفل، والمستحضرات الصيدلية، ومبيدات الآفات، والمنتجات التي تشكل خطورة ما على صحة المستهلكين[1].

في ظل انتشار الاقتصاد الرأسمالي، وشيوع ثقافة الاستهلاك، كان من اللازم التدخل من قبل المنظمات الدولية وخصوصاً منظمة الأمم المتحدة، للتنبيه إلى ضرورة إيلاء مزيد من الحماية القانونية للمستهلكين.

غير أن القواعد العامة بقيت غير كافية في إيجاد حلول ملائمة لحماية المستهلك، فوضعت الأمم المتحدة مبادئ توجيهية وذلك لإيجاد حماية فعالة تعمم على كافة الدول، في منتصف التسعينيات أعلن المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، أن لحماية المستهلك علاقة بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية[2]، و قد أقرت الأمم المتحدة حاجة المستهلك إلى شراء السلع والخدمات من الأسواق، فوضعت عدداً من الإجراءات اللازمة لتزويد المستهلكين بالمبادئ التوجيهية ومساعدتهم من خلال السياسات والتنظيم ونشر المعلومات والتعليم والتدريب، إلى جانب الإعلان الأوروبي الذي صدر في سنة 1973 لحماية المستهلك.

(1) محمود عبد الفضيل، إعمال الواقع وتفعيل الحقوق الاقتصادية والاجتماعية في العالم العربي، ورقة عمل مقدمة ضمن أعمال الندوة الاقليمية حول تفعيل العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في البلدان العربية، والتي نظمها مكتب المفوض السامي لحقوق الانسان وبرنامج الامم المتحدة الإنمائي في الدار البيضاء (المغرب) بتاريخ 17-16 تموز / يوليو 2003، منشورات المنظمة العربية لحقوق الانسان، القاهرة، 2003، ص 48.

(2) Sale, consumer protection under a liberalized trade system in selected countries of the ESCWA region, UN, NEW YORK, 2000, P1.

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

المطلب الثاني: المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك:

ترجع أصول هذه المبادئ إلى منتصف سبعينيات القرن العشرين عندما سلم المجلس الاقتصادي والاجتماعي بأن لحماية المستهلك علاقة هامة بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وفي عام 1977 كلف المجلس الأمين العام للأمم المتحدة بإعداد دراسة استقصائية للمؤسسات العاملة والتشريعات الوطنية المطبقة في الدول المختلفة.

وفي عام 1981، وبعد عدة دراسات وتقارير، طلب المجلس من الأمين العام وضع مجموعة من المبادئ التوجيهية العامة لحماية المستهلك مع إيلاء الاهتمام لاحتياجات الدول النامية. وبناء على المشاورات مع الحكومات والمنظمات الدولية قدم مشروع المبادئ التوجيهية السابق ذكرها إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي عام 1983، الذي وضع هذه المقترحات في شكل توجيهات تم اعتمادها عام 1985 من الجمعية العامة للأمم المتحدة.

أما مضمون هذه المبادئ فيدور حول:

1. الحق في بيئة صحية: أي الحق في الحياة والعمل في بيئة لا تنطوي على مخاطر وبما يكفل الرفاهية والحياة الكريمة.

2. الحق في الحصول على السلع والخدمات الأساسية: هي الغذاء والملبس والمأوى والرعاية الصحية والتعليم والصرف الصحي الملائم.

3. حق العلم والمعرفة: أي أن يحصل المستهلك على كافة المعلومات والحقائق التي يحتاجها، خاصة ما يتعلق منها بالسلعة والخدمة وخصائصها وكافة البيانات اللازمة للتأكد من صلاحيتها وحق الحماية من الإعلانات والبيانات المضللة وغير الصحيحة والتأثيرية.

4. حق الاختيار من بين مجموعة من المنتجات السلع والخدمات المتنوعة، بأسعار تنافسية، مع ضمان نوعية مرضية وتوفير كافة الضمانات اللازمة لرضاء المستهلك.

5. الحق في السلامة والأمان: أي حق الحماية من تسويق السلع والخدمات التي تنطوي على

مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

مخاطر صحية، وهذا الحق ينصرف إلى سلامة الفرد وسلامة البيئة التي يعيش فيها.

6. الحق في التثقيف والتوعية: وهو حق الحصول على المعرفة والمهارات اللازمة للمستهلك وتطوير نظام التعليم والتعلم بما يضمن الاهتمام بالقيم الحقيقية وتنمية العقلانية والرشادة في السلوك الاستهلاكي، وتعميق القدرة على الاختيار والإيجابية في المواجهة.

7. الحق في التمثيل وسماع الرأي: أي حق مراعاة مصالح المستهلك فيما يتم وضعه أو تنفيذه من سياسات، وهو حق للمستهلك كي يطمئن أن كافة مصالحه سوف تلقى كامل العناية والاعتبار من الأجهزة الحكومية والسلطات الدستورية، ويتضمن هذا ضرورة أن تمثل جماعات المستهلكين في الحكومة وكافة الأجهزة والمؤسسات الرسمية المعنية بشؤون المستهلك وأن تشكل قوى ضغط اجتماعية.

8. الحق في التعويض أي حق الحصول على تعويض عن السلع الرديئة والخدمات غير المرضية والتزام المشروعات بتحمل المسؤولية الاجتماعية تجاه الفرد والمجتمع سواء كانت المسؤولية تعاقدية أم تقصيرية، وأن يتحول التعويض من مجرد تعويض شخصي إلى تعويض جماعي اجتماعي.

وجدير بالذكر أن تلك المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، هي أساس كل القوانين والأنظمة الهادفة إلى حماية المستهلك والمستفيد النهائي من السلع والخدمات، على نحو ما سنرى عند تناولنا للتشريعات المختلفة المعنية. والملفت للنظر، أنه وعلى الرغم من حداثة التشريعات العربية، بصفة خاصة، والخليجية، بصفة أخص، لم تساير ولم تضمن تشريعاتها ما أخذت به الدول المتقدمة والحديثة التصنيع في تشريعاتها واعتمدته الأمم المتحدة من مبادئ بعد مراجعتها وتعديلها وتنقيحها وتضمينها المزيد من الأهداف سواء عام 1999 أو عام 2015.

ففي عام 1995 طلبت الجمعية العامة للأمم المتحدة من لجنة التنمية المستدامة بها مراجعة وتعديل تلك المبادئ لتساير التطورات العالمية السريعة المتلاحقة، وجاءت ترتكز هذه الحقوق

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

على دعائم خمس تتمثل في الأفراد الذين يهتمون بغيرهم وبأنفسهم، وحماية الأرض والبيئة، وحقوق الإنسان، وتحقيق العدالة الاجتماعية، والقوة الجماعية للمستهلكين.

يقابلها على الجانب الآخر مسؤوليات تقع على عاتق المستهلك تتمثل في الوعي النقدي وتوخي الحذر، والإيجابية والبعد عن السلبية، والاهتمام بأفراد المجتمع والوعي بالآثار المترتبة من استهلاك الفرد على غيره من الأفراد ولاسيما الفئات الضعيفة، والوعي بالبيئة، والتضامن ومسؤولية تنظيم الصفوف كي يكتسب المستهلكين القوة والنفوذ بما يكفل دعم مصالحهم وحمايتها[1].

ونظراً لأن أنماط الإنتاج والاستهلاك غير المستدامة، وبخاصة في البلدان الصناعية ، هي السبب الرئيسي وراء استمرار تدهور البيئة العالمية، فقد أكدت تلك المبادئ على ضرورة سعي جميع البلدان لتعزيز أنماط الاستهلاك المستدام ، إذ ينبغي على البلدان المتقدمة النمو أن تكون باقة من السياسات المتكاملة للأخذ بأنماط الاستهلاك المستدام، كما ينبغي على البلدان النامية أن تسعى إلى الأخذ بهذه الأنماط في اضطلاعها بعملية التنمية، مع إيلاء الاعتبار الواجب لمبدأ الاشتراك في المسؤوليات، وإن تمايزت هذه المسؤوليات، إذ ينبغي مراعاة حالة البلدان النامية واحتياجاتها الخاصة في هذا الصدد مراعاة وافية، وذلك من خلال ضرورة أن تراعي السياسات الرامية إلى تعزيز الاستهلاك المستدام الأهداف المتمثلة في استئصال الفقر، والوفاء بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لجميع أفراد المجتمع والحد من التفاوت القائم داخل البلدان وفيما بينها.

وبالطبع ينبغي أن توفر الحكومات أو تستمر في توفير المؤسسات الأساسية الملائمة لوضع السياسات المتعلقة بحماية المستهلك وتنفيذها ورصدها، مع ضرورة إيلاء عناية خاصة لكفالة

(1) عرفت بمسمى «مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها الموسعة في عام 1999»، وجاءت مراعاة المصالح واحتياجات المستهلكين في جميع البلدان، ولا سيما المستهلكين في البلدان النامية، واعترافا بأن المستهلكين غالبا ما يعانون من تفاوت من حيث الأحوال الاقتصادية والمستويات التعليمية والقدرة على المساومة، ومراعاة لضرورة تمتع المستهلكين بحق الحصول على منتجات غير خطرة وكذلك لحق تشجيع التنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمنصفة والقادرة على الاستمرار وحماية البيئة .

تنفيذ كافة تلك التدابير بما يعود بالنفع على جميع قطاعات السكان، ولا سيما سكان الريف ومن يعانون الفقر.

كما ينبغي أن تمتثل جميع المؤسسات للقوانين والأنظمة ذات الصلة في البلدان التي تعمل فيها، وأن تتقيد بالأحكام المناسبة في المعايير الدولية لحماية المستهلك التي وافقت عليها السلطات المختصة في البلد المعني، ودون إغفال للدور الإيجابي الذي يمكن أن تقوم به الجامعات والمؤسسات العامة والخاصة في مجال البحث وهي بصدد وضع سياسات تتعلق بحماية المستهلك.

وفي 22 ديسمبر عام 2015، اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة المبادئ التوجيهية الحماية المستهلك بصيغتها المنقحة قرار الجمعية العامة 70 /186، وقامت بإنشاء فريق خبراء من الحكوميين المعنيين بقوانين وسياسات حماية المستهلك، ليكون بمثابة الآلية المؤسسية الدولية المنوط بها مراقبة وتفعيل تنفيذ تلك المبادئ.

كما أنه في مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية عام 2013، أبتدأت عملية مراجعة المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة في يوليو 2013، من خلال أربع مجموعات عمل لوضع مقترحات بشأن التجارة الإلكترونية والخدمات المالية آليات التنفيذ[1]، ما يثار من قضايا إضافية هامة لم تندرج ضمن موضوعات مجموعات العمل الأخرى بهدف تحديث وتعزيز تلك المبادئ، بما يتلاءم ومقتضيات المعاملات وخدمة قضايا المستهلك في بيئة اقتصادية سريعة التغير في القرن الواحد والعشرين لما للتطور في الأسواق والتكنولوجيا من أثر في المستهلكين[2].

لذا فقد استلزم نمو استخدام الإنترنت في المعاملات، سواء من حيث عدد رسائل البريد

(1) تعني التجارة الإلكترونية استخدام الإنترنت في المعاملات بشتى أشكالها في المبادلات المختلفة. وبصفة خاصة استخدام التكنولوجيا الرقمية في العمليات التجارية بين الشركات والأفراد.

(2) وكانت المنظمة الدولية للمستهلكين قد تقدمت بعدد من التوصيات المراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك تدور حول دعم المستهلك في العصر الرقمي واتساع المعاملات الإلكترونية استرشاداً بالعمل الذي قام به كل من البنك الدولي و G20 ومنظمة التعاون والتنمية
slasoporpPCGNU/ofni.tnisnoc //:ptth :

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

الإلكتروني التي يتم تراسلها، أو عدد صفحات الويب المتاحة على الشبكة ، أو عدد الأفراد المستخدمين للشبكة، أو الأنشطة التجارية الآخذة في النمو والمتصلة بالإنترنت كالتجارة الإلكترونية، أو حتى عدد الجرائم التي تتم عبر الإنترنت، ضرورة أن لا تبقى حماية المستهلك بعيدة عن أثر المعلوماتية الأمر الذي يعني ضرورة حماية المستهلك الإلكتروني ولاسيما مع تزايد وانتشار العقود التي تبرم باستخدام التقنيات الحديثة أو تكون هذه التقنيات ذاتها محلا للتعاقد[1].

المبحث الثاني: دور المجلس الأوروبي في حماية المستهلك

إن الإعلان الأوروبي لحماية المستهلك عام 1973 يلعب الإعلان الأوروبي لحماية المستهلك على تقرير حقوق المستهلك في الحماية الصحية فيما يتعلق بالأغذية والأدوية والنظافة العامة، وحقوقه في السلامة، وحماية مصالحه الاقتصادية والمالية، كما يعزز حق المستهلك في التعويض عن كل ضرر يصيبه جراء عيب في السلعة الاستهلاكية، كما يركز على إعلام المستهلك وتوجيهه من قبل منتج السلعة، بالإضافة إلى تشجيع إنشاء الجمعيات والهيئات والإدارات التي تعني بتوجيه المستهلك وحماية حقوقه.

يؤكد الإعلان الأوروبي لحماية المستهلك على تقرير حقوق المستهلك في الحماية الصحية فيما يتعلق بالأغذية والأدوية والنظافة العامة، والحقوق في السلامة، وحماية المصالح الاقتصادية والمالية، كما يعزز حق المستهلك في التعويض عن كل ضرر يصيبه جراء عيب في السلعة الاستهلاكية، ويركز على إعلام المستهلك وتوجيهه من قبل منتج السلعة، بالإضافة إلى تشجيع إنشاء الجمعيات والهيئات والإدارات التي تعني بتوجيه المستهلك وحماية حقوقه .

ولم تكتف دول المجموعة الأوروبية بإقرار هذه المبادئ بل سعت إلى التنسيق بين التشريعات

(1) محمد قاسم، مراحل التفاوض في عقد الميكنة المعلوماتية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 8، 2003، ص156

مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

الموحدة والتي أعدت لها برنامجا خاصا عام 1975، إذ أن فكرة السوق الأوروبية المشتركة بلا حدود أو ضرائب والتي أقرت من قبل دول المجموعة والتي تحولت إلى الاتحاد الأوروبي بذلت الكثير من الجهود من أجل حماية المستهلك[1] .

وبناءً على ما تقدم سوف نناقش في المبحث التالي،

المطلب الأول: أنواع توصيات المجلس الأوروبي

تطور مضمون مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك: تعد الحركة الدولية للمستهلك وليدة القرن العشرين، حيث تم إنشاء جمعيات الحماية المستهلكين في أمريكا في الثلاثينات من القرن العشرين وازدادت وتطورت في الخمسينات، إلا أن فكرة الاهتمام بحقوق المستهلك وانتشارها ترجع إلى عام 1962 حينما أعلن الرئيس الأمريكي جون كندي» في اجتماع 1962/03/15 للكونجرس الأمريكي عن أربعة حقوق أساسية للمستهلك هي: الحق في الأمان، والحق في المعرفة، والحق في الاختيار، والحق في الاستماع إليه[2].

وقد أصبح هذا الإعلان بمثابة حق مكتسب لجمعيات حماية المستهلك في العالم حيث تعاونت في تكوين اتحاد دولي أطلق عليه المنظمة الدولية لاتحاد المستهلكين كمؤسسة غير ساعية لتحقيق الربح، وقد أضافت المنظمة أربعة حقوق أخرى لإعلان الرئيس كندي وهي: الحق في الكفاية من الاحتياجات الأساسية، الحق في التعويض أو الإنصاف، والحق في التعليم، والحق في بيئة صحية[3].

وتحت مضلة هذه الحقوق الثمانية تمارس الآن منظمات حماية المستهلك وكثير من

(1) جمال فاخر النكاس: حماية المستهلك وأثرها في النظرية العامة في القانون الكويتي. مجلة الحقوق، الكويت، العدد 3، أيلول 1995.

(2) سوسن مرعي، التجمعات المدنية في ظل اقتصاد العولمة، دراسة مقدمة إلى الملتقى الثالث للأمانة العامة للاتحاد العربي للمستهلك المنعقد في عمان للفترة من 30-28 تشرين الأول، 6 ،5 ،3 2001،

(3) صفاء الأترابي، دور الأجهزة التنفيذية في حماية المستهلك، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة 1995، ص 78.

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

المؤسسات الحكومية لشؤون المستهلك في جميع أنحاء العالم أنشطتها، وتمثل مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك مجموعة قيمة من المبادئ التي تبين الخصائص الرئيسية للتشريع الفعال لحماية المستهلك ولمؤسسات الإنفاذ ولمساعدة الدول الأعضاء المهتمة في صياغة وانفاذ القوانين المحلية والإقليمية والقواعد واللوائح التي تناسب ظروفها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، فضلا عن تعزيز التعاون في مجال الإنفاذ على الصعيد الدولي بين الدول الأعضاء وتشجيع تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك.

بناءاً على الحقوق المذكورة أعلاه، أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة بقرارها 39/248 لسنة 1985 المبادئ الإرشادية لحماية المستهلك، التي تم تحيينها في عام 1999 و2016 التي تهدف بصفة عامة إلى ما يلي: مراعاة مصالح واحتياجات المستهلكين في جميع الدول بحقهم في الحصول على منتجات غير خطره.

1-مساعدة البلدان على تحقيق ومواصلة توفير الحماية لسكانها باعتبارهم مستهلكين.

2 – تمهيد السبل أمام أنماط الإنتاج والتوزيع التي تلبي احتياجات المستهلكين ورغباتهم.

أولآ-ضوابط تطبيق المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة:

وفي سبيل الوصول إلى تحقيق الحماسة التشريعية والمؤسساتية للمستهلك، ينبغي أن تطبق المبادئ التوجيهية على السلع والخدمات المنتجة محليا والمستوردة على حد سواء، ويندرج تحتها الآتي: توفير السلامة المادية للمستهلك، وتحديد أولوياته، وحماية معالمه الاقتصادية، ووضع برامج للتحقيق والإعلام خاصة به، وتسهيل توزيع السلع الاستهلاكية والخدمات الأساسية، وضمان السلامة وجودة السلع الاستهلاكية والخدمات. وسوف نتعرض لبيان ذلك فيما يلي:

1-توفير السلامة المادية للمستهلك من خلال اعتماد الحكومات النظم القانونية وأنظمة السلامة والمعايير الوطنية والدولية بما يضمن أن تكون المنتجات المصنعة مأمونة أينما وجدت

مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

أثناء التداول والتخزين وإبلاغ المستهلكين المعلومات المهمة المتعلقة بسلامة الاستعمال وأن يلتزمون بسحبها وتعويض المتضررين في حال وقوع ضرر من جراء استعمالها[1].

2- تحديد أولوية المستهلك: ينبغي على الحكومات إعطاء الصحة والغذاء وتوفير الماء والدواء، وتقسيم مبادئ الجودة وشهادة المطابقة في الصناعة وتطبيق المواصفات ووضع المعلومات في بطاقة البيانات التي لا تقل أهمية عن السياسات والخطط المتعلقة بتحديد احتياجات السكان من الغذاء المتوازن والماء الصالح للشرب لجميع فئات المستهلكين، وكذلك توفير الأدوية وتراخيص إنتاجها وتوزيعها بما ينسجم مع الضوابط العالمية.

3 – حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك وذلك من خلال تنفيذ السياسات الحكومية التي تمكن المستهلك من الحصول على الفائدة المثلى من موارده الاقتصادية وتحقيق المعايير المضبوطة لأداء وطرق التوزيع الملائمة والممارسات التجارية العادلة والتسويق.

أي اتخاذ السياسات التي تضمن قيام المنتجين والموزعين والمبلغين بالتقيد بالمواصفات والمعايير الإلزامية وتحد من الممارسات التجارية التي تلحق الضرر بالمستهلكين وتشجيع المنافسة النزيهة والفعالة وتطوير المعاملات المنصفة.

كما ينبغي اتخاذ التدابير القانونية والتنظيمية التي تمكن المستهلك من الحصول على التعويض عند الاقتضاء وعلى أن تكون منصفة وسريعة التنفيذ وتلبي حاجات المستهلكين من ذوي الدخل المحدود.

ثانياً: نطاق تطبيق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك:

وضعت الأمم المتحدة مبادئ توجيهية ثمانية لحماية المستهلك ، وهي الحق في الحصول على الاحتياجات الأساسية، كذلك الحق في الحصول على ضمان على المنتج والحصول على معلومات بالإضافة إلى الحق في الاختيار، والتمثيل، والتثقيف والاتصاف، والحق في بيئة

(1) زهية بشاطة، التقييس ودوره في حماية الإنتاج وحماية المستهلك، مذكرة نيل شهادة ماجستير في الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 2004، ص 82.

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

صحية، وتسري هذه المبادئ على المعاملات بين المؤسسات التجارية والمستهلكين، بما يشمل توفير السلع والخدمات للمستهلكين من جانب المؤسسات التي تملكها الدولة، ولأغراض هذه المبادئ تشمل سياسات حماية المستهلك قوانين الدول الأعضاء وأنظمتها وقواعدها وأطرها وإجراءاتها وقراراتها وآلياتها وبرامجها، وكذلك المعايير السارية في القطاع الخاص لحماية حقوق المستهلك ومصالحه، وتعزيز رفاهيته .

وقد حددت الأمم المتحدة في مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية «الأونكتاد»، كمركز تنسيق داخل الأمانة العامة للأمم المتحدة فيما يتعلق بكافة المسائل المتعلقة بسياسة حماية المستهلك، ويعزز هذا الجهاز مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك ويشجع الدول الأعضاء المهتمة على خلق الوعي بطرق عديدة تتمكن من خلالها الدول الأعضاء ومؤسسات الأعمال والمجتمع المدني من تعزيز حماية المستهلك في توفير السلع والخدمات العامة والخاصة، كما يهدف الأونكتاد إلى زيادة الوعي بإسهامات قانون وسياسة حماية المستهلك في التنمية وتهيئة بيئة مواتية لتعمل الأسواق بكفاءة[1].

وتنفذ أعمال هذا المؤتمر من خلال المداولات الحكومية الدولية، وأنشطة بناء القدرات، والمشورة في مجال السياسات والبحث والتحليل بشأن التفاعل بين حماية المستهلك والمنافسة والتنمية، وقد كلفت الجمعية العامة في قرارها 186/70 بتاريخ 2015/12/22 «الأونكتاد» بإجراء استعراضات أقران طوعية لقانون وسياسة حماية المستهلك مع اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وتسعى المبادئ التوجيهية إلى مساعدة البلدان في تحقيق حماية كافية لسكانها كمستهلكين أو الحفاظ عليها.

وأكدت الجمعية العامة على مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، كمجموعة مبادئ قيمة لوضع السمات الأساسية للتشريعات الفعالة لحماية المستهلك، ولمؤسسات الإنفاذ

(1) حسن مرعي، التجمعات المدنية في ظل اقتصاد العولمة، دراسة مقدمة إلى الملتقى الثالث للأمانة العامة للاتحاد العربي للمستهلك المنعقد في عمان للفترة من 30-28 تشرين الأول، 2015.

مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

ونظم الإنصاف، ولمساعدة الدول الأعضاء المهتمة على صياغة القوانين وانفاذها والقواعد واللوائح المحلية والإقليمية حسبما يتناسب مع ظروفها الاقتصادية والاجتماعية، وتعزز المبادئ التوجيهية التعاون الدولي في مجال الإنفاذ بين الدول الأعضاء والتشجيع على تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك، وقد قررت الجمعية العامة تكوين فريق خبراء حكومي دولي يعنى بقانون وسياسة حماية المستهلك ضمن الأونكتاد لتوفير آلية مؤسسية دولية للمبادئ التوجيهية[1].

لذا فقد حددت هذه المبادئ الواردة في قرار الجمعية العامة الإطار العام لحماية المستهلك وفقا للقانون الدولي، حيث ينبغي أن تقوم الدول الأعضاء بوضع أو تعزيز أو مواصلة إتباع سياسة لتوفير حماية قوية للمستهلك، مع مراعاة المبادئ التوجيهية والاتفاقات الدولية ذات صلة، وعلى كل دولة عضو في الأمم المتحدة في معرض قيامها بذلك، أن تحدد أولوياتها المتعلقة بحماية المستهلكين وفقا لظروف البلد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولاحتياجات سكانها، مع مراعاة تكاليف التدابير المقترحة وفوائدها، أما الاحتياجات المشروعة التي ترمي المبادئ التوجيهية إلى تلبيتها فتتمثل في حصول المستهلكين على السلع والخدمات الأساسية، وحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم وتعزيز حماية مصالحهم الاقتصادية[2].

وتمثل أنماط الإنتاج والاستهلاك غير المستدامين، خاصة في البلدان الصناعية، السبب الرئيسي وراء استمرار تدهور البيئة العالمية، فجميع الدول الأعضاء ينبغي أن تسعى جاهدة لتعزيز أنماط الاستهلاك المستدام، وينبغي للبلدان النامية أن تسعى إلى الأخذ بهذه الأنماط في اضطلاعها بعملية التنمية مع إيلاء الاعتبار الواجب لمبدأ الاشتراك في المسؤوليات، وان تمايزت هذه المسؤوليات، إذ ينبغي مراعاة حالة البلدان النامية واحتياجاتها الخاصة في هذا

(1) بن تغري موسى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وآلية تنفيذها، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مجلد 05، العدد 01، 2020، ص 236

(2) مبدر سلمان، أثر التطور التكنولوجي على الحريات الشخصية، دار النهضة العربية القاهرة، ص 189.

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

الصدد مراعاة وافية، وينبغي للسياسات الرامية إلى تعزيز الاستهلاك المستدام أن تضع في الاعتبارات الأهداف المتمثلة في القضاء على الفقر، والوفاء بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لجميع أفراد المجتمع، والحد من التفاوت داخل البلدان وفيما بينها[1].

المطلب الثاني: حماية المستهلك في إطار الاتفاقيات الدولية والإقليمية

من بَين مَظاهر التطور الذي عَرفته الأَنظمة القانونية الدولية والإقليمية في جانبها الاقتصادي تكريسها للحريات الاقتصادية وانفتاح أسواقها على المُنافسة الحرة في إطار النَهج الاقتصادي الجَديد الذي تسعى إلى تبّنيه، فنتج عن ذلك ازدهار عدة حريات على غرار الحرية التعاقدية التي أدّت إلى ظُهور علاقات تعاقدية جَديدة لم تألفها قواعد القانون المدني باعتباره الشريعة العامة في ذلك، أين يقف المستهلك في موقف تعاقدي ضعيف مُقارنة بالمهني أو المتدخل في السوق الذي يتمتع بقوة تعاقدية نتيجة تفوقه التقني والمالي والاقتصادي في السوق، مما جَعل من العلاقات التعاقدية التي تُبرم بين المتدخل والمستهلك تتميز بعدم التوازن العقدي، فضلا عن الطابع التعسفي الذي قد ينتج عن ذلك.

وقد ظهرت فكرة حماية حقوق المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1962، ثم في الدول الغربية لا سيما في أوروبا التي عرفت بدورها تطوراً تشريعياً بارزًا في مجال حماية حقوق المستهلكين بفضل إسهامات الاجتهاد القضائي والفقهي، حيث سعت الدول الأوروبية سواء في إطار التشريع الأوروبي أم ضمن تشريعاتها الوطنية إلى تكريس حماية فعّالة لحقوق المستهلك باعتباره عنصراً محورياً في اقتصاد السوق، وهذا إلى جانب الحماية المقررة للفرد في إطار حماية الحقوق الأساسية، ونتيجة لتنامي الاهتمام الدولي بحقوق المستهلكين وضعت هَيئة الأُمم المُتحدة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك من خلال اتفاقية الأمم المتحدة لنيويورك وجنيف.

إن عملية الاستهلاك تعد آخر عملية في العمليات الاقتصادية، والتي يهدف من خلالها تحقيق

(1) نور الدين هنداوي، الحماية الجنائية للبيئة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1985، ص 165.

مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

الإشباع والرفاهية للأفراد، لهذا تصبح حماية المستهلك ترجمة فعلية للمفهوم المعاصر» حقوق الإنسان» لأن الحماية تعد هدفا جوهريا تسعى الدول إلى تحقيقه أو بلوغه في كافة المجالات، كونها ليست مجرد نصوص وإعلانات بل غدت مطلبا ملحا لكافة الشعوب، وإذا كانت النظم الحديثة قد أجازت للإنسان أن يشبع كافة احتياجاته وذهبت إلى إذكاء وتمجيد نواحي الاستهلاك من خلال الكم الهائل من الإعلانات والدعاية والتسويق بأنواعه الذي حرك الرغبة الفردية والنزعة الاستهلاكية لديه.[1]

إن التطور الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا في مختلف ميادين الحياة ومنها ميدان الصناعة والتجارة ، وزيادة العلاقات بين الدول أدت إلى انتقال ذلك التطور وانتشاره في مختلف أرجاء العالم فلم تعد العلاقات قاصرة على الدولة في داخلها بل ازداد حجم التبادلات التجارية في السلع والمنتجات بين الدول المختلفة ومعنى ذلك احتمال انتقال مخاطر تلك السلع إلى الدول الأخرى بزيادة حجم البيع الدولي والتجارة الدولية بين الدول سواء كانت متقدمة أم نامية ، صناعية أم من دول العالم الثالث ، كبيرة أم صغيرة[2]، فكان من الطبيعي على هذه الدول أن تنظم تلك العلاقات وتكفل حماية وسلامة المواطنين سواء كانوا من رعايا الدولة نفسها أم من رعايا الدول الأخرى ، ولقد عقدت الاتفاقيات بين العديد من الدول لتنظيم مسؤولية المنتجين وتحقيق الحماية للمستهلكين ، ومن أبرز الاتفاقيات في هذا المجال هي الاتفاقيات المبرمة بين الدول الأوروبية والتي تهدف إلى حماية رعاياها في مختلف أنحاء أوروبا من الأضرار التي تسببها المنتجات المصنعة في هذه الدول وكذلك كانت تهدف من إصدارها لتلك الاتفاقيات توحيد الحلول والإجراءات والقواعد القانونية في كل دول الاتحاد مما يساعد على توفير أكبر قدر من الحماية لمواطنيها على السواء.

(1) عبد الله مصطفى، مبادرة جديدة لحماية المستهلكين في أوروبا، جريدة الشرق الاوسط، 28 يناير 2018هـ، رقم العدد 14306.

(2) مبدر سلمان، أثر التطور التكنولوجي على الحريات الشخصية، دار النهضة العربية القاهرة، ص325، 1982.

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

الخاتمة:

في عالم اليوم بات أمراً مستحيلا سيطرة الرقابة الرسمية على الأسواق من حيث الفعالية أو الإمكانات والقدرات، الأمر الذي يفرض أهمية وضرورة دور المجتمع الدولي بصفة عامة وجمعيات حماية المستهلك على وجه الخصوص، كإحدى دعائم الرقابة وتقديم المساعدة والعون.

ودور المجتمع الدولي هنا يرتبط بصفة عامة بحقوق الانسان وبصفة خاصة بتلك الحقوق الاقتصادية وبالأخص بحقوقه كمستهلك، وترتكز هذه الأهمية على أمرين: الأول وهو يرتبط بكون القوانين والتشريعات وحدها، لا تمنح هذه الحقوق، وإنما تمهد لها وتعرف بها. والثاني، وهو أن الخبرة المجتمعية في العالم العربي، تشير إلى فجوة كبيرة بين القوانين من جانب والممارسات الفعلية الواقعية من جانب آخر.

إن ما يحول دون حماية المستهلك العربي ليس غياب القوانين بل تغييبها، إننا لسنا بحاجة إلى مزيد من التشريعات التقليدية المكررة في هذا المجال، وإنما نحن بحاجة إلى تفعيل ما هو متاح وتحديثه بما يتلاءم ومقتضيات عصرنا التكنولوجي وضمها في كتاب واحد كي يسهل التعرف عليها.

والمشكلة ليست في غياب القوانين وإنما في غياب سياسات وآليات لحماية المستهلك وفي مقاطعة المستهلك لجمعياته. وإن مما يعطل مسيرة الجمعيات ليس غياب القانون أو نقص الأموال فحسب، إنما العائق الأعظم هو غياب صاحب المصلحة الرئيسي، العائق الأكبر والقيد الأساسي هو غياب المستهلك.

وما ينقص الجمعيات هو تضافر الجهد البشري، لا ينبغي للجمعيات أن تنتظر دعما ماديا من الحكومات ولا بالطبع من شركات الأعمال، فالدعم الحقيقي المادي والمعنوي يجب أن يأتي من المستهلكين أنفسهم.

مرخصة بموجب المشاع الإبداعي (CC BY 4.0)

فهذه الجمعيات تقوم بالمستهلكين ولهم، وهي لن تقوم لها قائمة إلا بانضمام المستهلكين لها، فالقوة البشرية هي القوة الدافعة لفرض وضمان وحماية حقوق المستهلكين. فالحقيقة المؤكدة هي أن المستهلك أقوى من أي قانون وفوق كل تنظيم.

التوصيات:

1. العمل على إصدار تشريعات لحماية المستهلك تواكب تطور الذكاء الاصطناعي.

2. تفعيل الرقابة الالكترونية للاستخدام الواسع النطاق للخدمات الإلكترونية إلى زيادة تعريض المستهلكين للخطر وزيادة مخاطر الاحتيال في الهوية أو إتلاف

3. حماية البيانات الشخصية والخصوصية والحق في المعلومات والفوترة الأخلاقية والشروط العادلة في العقود وقابلية نقل الأرقام والنفاذ الشامل والسرية والبت في الشكاوى بسرعة وجودة الخدمة والحماية من الإشعاع وحماية الأطفال على الخط والإعلانات العادلة والاستعمال الآمن للإنترنت عناصر أساسية لأي قوانين تسعى لحماية المستهلك.

4. على الهيئات التنظيمية أن تتوخى الحذر لتفادي إعاقة الابتكار ونمو الخدمات الرقمية، وتعد سلامة المستهلك وثقته مسألتين بنفس القدر من الأهمية ويتعين تناولهما إذا أريد الحفاظ على وتيرة النمو.

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

المراجع:

1. غسان الشلوق، اتفاقية الشراكة مع أوروبا، قيادة الجيش اللبناني–مديرية التوجيه، لا. ط، لبنان، 2022.

2. مبدر سلمان، أثر التطور التكنولوجي على الحريات الشخصية، دار النهضة العربية القاهرة، 1982.

3. عبد الله مصطفى، مبادرة جديدة لحماية المستهلكين في أوروبا، جريدة الشرق الاوسط، 28 يناير 2018هـ، رقم العدد 14306.

4. بن تغري موسى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وآلية تنفيذها، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مجلد 05، العدد 01، 2020.

5. مبدر سلمان، أثر التطور التكنولوجي على الحريات الشخصية، دار النهضة العربية القاهرة، ص 189.

6. نور الدين هنداوي، الحماية الجنائية للبيئة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1985.

7. حسن مرعي، التجمعات المدنية في ظل اقتصاد العولمة، دراسة مقدمة إلى الملتقى الثالث للأمانة العامة للاتحاد العربي للمستهلك المنعقد في عمان للفترة من 30–28 تشرين الأول، 2015.

8. زهية بشاطة، التقييس ودوره في حماية الإنتاج وحماية المستهلك، مذكرة نيل شهادة ماجستير في الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 2004،

9. صفاء الأترابي، دور الأجهزة التنفيذية في حماية المستهلك، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة 1995

10. جمال فاخر النكاس: حماية المستهلك وأثرها في النظرية العامة في القانون الكويتي. مجلة الحقوق، الكويت، العدد 3، أيلول 1995.

11. سوسن مرعي التجمعات المدنية في ظل اقتصاد العولمة، دراسة مقدمة إلى الملتقى الثالث للأمانة العامة للاتحاد العربي للمستهلك المنعقد في عمان للفترة من 30–28 تشرين الأول، 6 ،5 ،3 2001،

12. محمد قاسم، مراحل التفاوض في عقد الميكنة المعلوماتية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2003.