****

**الأمانة العامة**

**القطاع الاقتصادي**

**إدارة التكامل الاقتصادي العربي**

الاجتماع السادس

لفريق الخبراء والمختصين بحماية المستهلك

في الدول العربية

# مقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية (13-14/3/2019)

مشروع جدول الأعمال

# مشروع جدول أعمال الاجتماع السادس

# لفريق الخبراء والمختصين بموضوعات حماية المستهلك في الدول العربية

# مقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية (13-14/3/2019)

**ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**الفهرس**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **البند** | **الموضوع** | **الصفحة** |
| **رئاسة الاجتماع** | | 3 |
| **البند الأول** | اعتماد خطة عمل اللجنة | 4-6 |
| **البند الثاني** | مقترح الخطوط التوجيهية للدليل الإرشادي لحماية المستهلك في إطار البرنامج التنفيذي للمنطقة | 7-8 |
| **البند الثالث** | الاستبيان الخاص بموضوعات حماية المستهلك بالدول العربية | 9-11 |
| **البند الرابع** | آليات التعاون مع المنظمات الدولية ودور الفريق فيها | 12-13 |
| **البند الخامس** | تحديث نقاط الاتصال المعنية بموضوعات حماية المستهلك في إطار منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى |  |
| **البند السادس** | ما يستجد من أعمال | 14 |
| **البند السابع** | موعد ومكان عقد الاجتماع القادم | 15 |

**رئاسة الاجتماع**

يطبق أسلوب الانتخاب في اختيار رئاسة الاجتماع لفريق العمل الفني وقد تم تحديد ولاية الرئيس بمدة عام ضمن مهام الفريق.

**البند الأول**

**مذكرة الأمانة العامة بشأن خطة عمل اللجنة**

**[عرض الموضوع]**

أتفق الفريق العربي للخبراء والمختصين لحماية المستهلك على المهام التي سوف يقوم بها وفق قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم (ق 2102- د.ع 98 –1/9/2016) "، وحيث تم إقرار المهام ضمن تقرير وتوصيات الاجتماع الثاني للفريق والتي من بينها وهي :

1. حصر احتياجات الدول العربية الأعضاء فيما يخص حماية المستهلك على المستوى القانوني والإداري يحدد وجود قانون من عدمه ومستوى كل جهة معنية بحماية المستهلك.
2. نقل الخبرات للدول العربية التي لا تمتلك كيان رقابي أو تشريعات بهدف البدء بوضع وتطبيق قوانين وسياسات حماية المستهلك وذلك من خلال فريق الخبراء والمختصين بحماية المستهلك بالدول العربية.
3. العمل على وجود إطار عام موحد لقوانين وسياسات حماية المستهلك العربي وفقاً لما هو معمول به في معظم التجمعات والتكتلات الإقليمية والدولية.
4. العمل على وضع قوانين وسياسات تنظم البيع عن بعد.
5. إنشاء قاعدة بيانات مشتركة تتضمن معلومات عن القوانين والسياسات المتبعة في الدول العربية والتي تهم المستهلك العربي ومتخذي القرار، بحيث تغطي كافة المعلومات التي تستهدف توعية المستهلك.
6. تبادل الخبرات والمعلومات والبيانات والنماذج بين أجهزة حماية المستهلك بالدول العربية ووضع آلية تنسيقية لذلك.
7. العمل على موائمة مذكرات التفاهم العربية بين الدول العربية تمهيداً للوصول إلى إصدار دليل استرشادي عربي موحد يكون بمثابة إطار تشريعي للدول العربية يمكن اللجوء إليه كمرجع قانوني للاتفاقيات العربية الثنائية في مجال حماية المستهلك.

**[الإجراءات المتخذة]**

**[المطلوب]**

**اعتماد خطة العمل للفريق للبدء في التنفيذ .**

**والأمر معروض علي اجتماعكم الموقر لاتخاذ ما ترونه مناسبا،**

**عرضت خطة العمل على الاجتماع الخامس للفريق، و بناء عليه قامت الأمانة العامة بتعميم التقرير و التوصيات على الدول الأعضاء بموجب مذكرتها رقم 1003/3 بتاريخ 23 مايو 2018 و لم يتم تلقي الأمانة العامة اية ملاحظات من الأعضاء.**

**البند الثاني**

**مقترح الخطوط التوجيهية للدليل الإرشادي**

**لحماية المستهلك**

**في إطار البرنامج التنفيذي للمنطقة**

**[عرض الموضوع]**

بناء على ما ورد بخطة العمل المقترحة بشأن اعداد دليل استرشادي لحماية المستهلك بالدول العربية، تقترح الأمانة العامة لجامعة الدول العربية عدد من الموضوعات الرئيسية المتعلقة بالتجارة والتي ينبغي معالجتها وتضمينها في الدليل الارشادي المقترح بشأن حماية المستهلك، حيث طلبت مجموعة العمل من الأمانة وضع دليل استرشادي ليكون أساسًا لتنظيم حماية المستهلك في إطار البرنامج التنفيذي لمنطقة التجارة العربية الكبرى. وسيتم توجيه الدول الأعضاء التي ليس لديها قوانين لحماية المستهلك، وكذلك لاستخدامها كقاعدة للإطار الإقليمي في إطار البرنامج التنفيذي لمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى. ويتناول هذا القسم الخطوط العريضة والمواضيع الرئيسية التي سيتم تضمينها، ومن المتوقع أن يتم تقديمها إلى مجموعة العمل لمناقشتها من حيث المبدأ للموافقة عليها في المرحلة الأولى قبل المضي قدمًا في إعداد الدليل الارشادي. وقد تم الاستعانة في هذا الشأن، بالتوجيهات الارشادية التي أقرتها الأمم المتحدة لحماية المستهلك، وكذا التكتلات الإقليمية مثل الاتحاد الأوروبي، SACO، SADC، COMESA وASEAN في ذات مجال الموضوع.

**من المقترح أن يتضمن الدليل الإرشادي لحماية المستهلك في المنطقة المجالات التالية:**

1. عرض السلع والخدمات بطرق خاطئة أو مضللة.
2. السلوك غير الملائم في المعاملات مع المستهلك أو الأعمال التجارية (بما في ذلك حماية المستهلكين من رجال الأعمال).
3. معايير سلامة المنتجات والسلع غير الآمنة.
4. معايير معلومات المنتج أو الخدمة.
5. الاستدعاء الإجباري لمنتج السلعة أو الخدمة المنتج الإجباري وإعلان سلامة المنتج.
6. صلاحيات السلطة المختصة.
7. المسؤولية عن الخسائر المتكبدة بسبب توريد سلع وخدمات غير مناسبة.
8. المسؤولية عن البضائع المعيبة التي تسبب الاصابة أو الخسارة.
9. من الناحية العملية، تحظر جميع لوائح حماية المستهلك السلوك المضلل والخادع، لا سيما في مجال الإعلان والبيع. وإذا كان على المشترين اتخاذ قرارات شراء مستنيرة، يجب أن تكون المعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات دقيقة وذات صلة وقابلة للاستخدام، ولا يجوز لأي شخص في التجارة القيام بتضليل أو غش المستهلك، فيما يتعلق بإمداد أو توريد سلع أو خدمات ممكنة أو فيما يتعلق بالترويج بأي وسيلة لتوريد أو استخدام السلع أو الخدمات بصورة مضللة.

**[المطلوب]**

**مراجعة العناصر المذكورة و التي يجب أن يتضمنها الدليل الارشادي لحماية المستهلك، و ذلك ليتمكن الفريق في اعداده.**

**البند الثالث**

**مذكرة الأمانة العامة**

**الاستبيان و ملخص الاستبيان**

**[عرض الموضوع]**

قامت الأمانة العامة بجامعة الدول العربية بإعداد مذكرة شارحه حول الإطار التشريعي للفريق العربي للخبراء والمختصين بحماية المستهلك والتي وضعت فيه هيكل استبيان يهدف الى التعرف على الوضع الحالي لسياسات وقوانين حماية المستهلك في الدول العربية والذي من خلاله ستتمكن الأمانة العامة لجامعة الدول العربية من تحديد درجة التفاوت بين سياسات وقوانين حماية المستهلك في الدول العربية، وكذلك ضبط أولويات الدول التي تعتزم الحصول على مساعدة لصياغة وإعداد قوانينها من خلال وضع برامج تعاون في المجال

في إطار السعي لحصر التشريعات والقوانين الخاصة بحماية المستهلك في الدول العربية لوضع تصور واضح للمرحلة القادمة من التعاون والتنسيق والعمل على أيجاد إطار عام موحد (متناسق) لسياسات وقوانين حماية المستهلك العربي فقد تم افراغ الاستبيان الذي قدم من عشرة دول (الأردن، البحرين، تونس، السودان، العراق ، عمان ،قطر، الكويت، لبنان، المغرب).

**[الإجراءات المتخذة]**

تم ارسال الاستبيان عبر الايميل و ادخال رابط google format لتسهيل ملاء الاستبيان، و مع ذلك تم ارسال نسخ مطبوعة من الاستبيان للدول التي لم تتمكن من ملئ الاستبيان عبر الرابط، و تم افراغ الاستبيان الذي قدم من عشرة دول (الأردن، البحرين ،تونس، السودان، العراق، عمان ،قطر، الكويت، لبنان، المغرب) و الذي اتضح منه اختلاف الدول العربية من حيث طبيعة الجهاز في حماية المستهلك، و كذلك من توافر التشريعات المنظمة لحماية المستهلك بالدول العربية(مرفق تقرير الاستبيان).

**[المطلوب]**

**تحديد الموضوعات التي يجب البدء فيها لتقديم الدعم الفني و اللوجستي للدول الأعضاء.**

**والأمر معروض علي اجتماعكم الموقر لاتخاذ ما ترونه مناسبا،**

**البند الرابع**

**مذكرة الأمانة العامة**

**بشأن آليات التعاون مع المنظمات الدولية ودور الفريق معها**

**[عرض الموضوع]**

ترجع محاور موضوع التعاون مع المنظمات الدولية بالنسبة لجامعة الدول العربية بموضوع حماية المستهلك من خلال إدارة التكامل الاقتصادي العربي بالقطاع الاقتصادي الذي يعمل تحت مظلة الأمانة العامة لجامعة الدول العربية حيث بداء الموضوع مع مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية و الانكتاد من خلال وجود جامعة الدول العربية كمراقب ضمن مشروعها الذي يشمل الدول التالية ( المملكة الأردنية الهاشمية، الجمهورية اللبنانية، دولة فلسطين، جمهورية مصر العربية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجمهورية التونسية، المملكة المغربية، الجمهورية اليمينية معلقة عضويتها)، حيث من خلال متابعة للمشروع تم تسجيل مجموعة من الملاحظات والتي كان من أهمها عدم وجود كافة الدول الأعضاء بمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى من المشروع ، إضافة الى وجود تقارير من الدول الأعضاء في البرنامج تشير بعدم الاستفادة من مخرجاته، و تسعى جامعة الدول العربية منظمة إقليمية عربية معنية بشؤون الدول العربية الأعضاء لتعديل مسار العمل نحو الأفضل لصالح الجميع في هذا .

أما علاقة جامعة الدول العربية مع منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية بداء العمل به ضمن مشروع إقليمي مع المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين للدول الأعضاء بمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى والذي أثمر عن تأسيس الجهاز العربي للاعتماد والذي يخدم التجارة البينية والخارجية للدول الأعضاء بمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى وتم بعدها توسيع العمل بمشروع المبادرة العربية لسلامة الأغذية وتسهيل التجارة بهدف تقديم المشورة والتنسيق لدعم الموائمة بين معايير سلامة الأغذية، بما في ذلك تلك الآليات التي تقودها الجهات المعنية، وقد سبق للأمانة العامة الى التنسيق بين التعاون مع الأطراف المعنية (المنظمين والمجتمعات الصناعية ومجتمع علوم الغذاء ومجموعات المستهلكين) في بلدان جامعة الدول العربية، وعلية برز دور حماية المستهلك كمحور أساسي ضمن المبادرة العربية لسلامة الأغذية وتسهيل التجارة مع القطاع الخاص والقطاع الحكومي العاملين بنفس المجال مما يتطلب منا كفريق تحديد الدور المناسب والية التي تفعل من الاستفادة من مخرجات المشروع .

و تم ايضا في ضوء التعاون المشترك في وضع احتياجات الفريق في الاجتماع المتخصص لسلامة الغذاء الذي عقد في تونس عام 2017 و هو المبادرة العربية لسلامة الأغذية و تسهيل التجارة ، عرض من قبل رئيس الفريق عن أهمية حماية المستهلك ضمن أطار جامعة الدول العربية والتأكيد على أنّ هذا المقترح يتماشى مع الجهود المبذولة حاليا بجامعة الدول العربية في إطار موضوعات سلامة الغذاء المنافسة ومنع الاحتكار والمعالجات التجارية، والتي ترمي في النهاية إلى التنسيق بين الدول العربية من خلال تناغم وتناسق السياسات والتشريعات التي تهدف إلى توحيد المسار نحو إنشاء السوق العربية المشتركة مروراً بالاتحاد الجمركي العربي بعد استيفاء متطلبات منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، و حدد احتياجات الفريق فيما يلي:

* وضع الية أو برنامج او مرصد للإنذار المبكر(اخذ بعين الاعتبار تجربة مجلس التعاون لدول الخليج العربي).
* أهمية انطباق الموصفات القياسية الصادرة عن الاعلانات .
* ضع الية لرصد اسعار السلع والخدمات.
* أنشاء نقطة اتصال معنية بحماية المستهلك**.**

**[الإجراءات المتخذة]**

قامت الأمانة العامة بعقد اجتماع بين رئيس الفريق العربي لحماية المستهلك و رئيس مكتب اليونيدو بالقاهرة، و ذلك من أجل التنسيق و التعرف امكانات الاستفادة من المشروع (safe)في تطوير عمل الفريق.

**[المطلوب]**

وضع آلية مناسبة لتحقيق التهاون مع المنظمات الدولية بهدف توسيع درجة الاستفادة لجميع الدول العربية الأعضاء بمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى.

**والأمر معروض علي اجتماعكم الموقر لاتخاذ ما ترونه مناسبا،**

**البند الخامس**

**إنشاء نقاط الاتصال المعنية بموضوعات حماية المستهلك**

**في إطار منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى**

**[عرض الموضوع]**

تم الاتفاق في الاجتماع الخامس لحماية المستهلك ايجاد قناة للتواصل التي تساعد على استمرارية وديمومة التواصل بين الاطراف وأحد الأدوات الهامة لمتابعة تطبيق توصيات الاجتماعات وتعزيز التعاون والتنسيق بين الدول، حيث أن معرفة كافة الاجراءات التي تتخذها الدول فيما يخص حماية المستهلك قد تؤثر في التغلب المشكلات المشابهة وكذلك فتح قنوات للتواصل بين الدول العربية بما يخدم المستهلك العربي الذي يعاني من مشكلات متشابهة في كثير من الاحيان، وهنا تكمن اهمية إنشاء نقطة اتصال لحماية المستهلك العربي لتكون هي الجهة الرسمية التي يتم التواصل معها من قبل الأمانة العامة والدول الأعضاء ويتم تبادل المراسلات والخطابات رسمياً معه فيما يخص حماية المستهلك .

**[المطلوب]**

التفضل بمراجعة نقاط الاتصال بالنموذج المرفق الخاص بحماية المستهلك في دولتكم الموقرة، و موافاتنا بأية تحديثات فيه.

**البند السادس**

**ما يستجد من أعمال**

**البند السابع**

**موعد ومكان عقد الاجتماع القادم للفريق**