

الحماية القانونية الدولية للمستهلك International Consumer Legal Protection

¹حداد نور الهدى منال

كلية الحقوق بسوسة تونس، haddadnoureelhoudamanel1@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2022/10/25 تاريخ القبول: 2022/12/01 تاريخ النشر: 2023/01/15

الملخص:

تحرص الدول التي تتبنى نظام اقتصاد السوق على تحقيق المنافسة الكاملة بين المنتجين، حتى لا ينفرد أحدهم أو مجموعة منهم بعرض سعر معين على السلعة، لا تمثل الثمن العادل لها، كذلك تسعى تلك الدول إلى إعلام المستهلكين بأسعار السلع والخدمات المطروحة في الأسواق، لإعطاء حرية الاختيار والتوجه إلى المنتج الذي يعرض أحسن السلع جودة بأقل ثمن. ومن جانب آخر فإن ظهور السلع الصناعية التي تتميز بتعقيدها أو بطابعها الفني، أو بكونها تمثل خطر على أمن وسلامة مستعمليها، كان من العوامل التي دفعت بالمشرع إلى التدخل لحماية المستهلك، الأمر الذي يقتضي التعرف على القواعد القانونية لحماية المستهلك ومدى أخذ التشريعات في الأنظمة الأنجلوسكسونية، والأنظمة اللاتينية بها دفع الوضع المعاش إلى تصدي العديد من الاتفاقيات الدولية لتحديد حماية المستهلك، وإن كانت أغلب هذه الاتفاقيات لا تتعلق مباشرة بحماية المستهلك، إلا أنها تضمنت نصوصا خاصة بحمايته.

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، الاتفاقيات، المبادئ التوجيهية.

Abstract:

Countries that adopt the market economy system are keen to achieve complete competition between producers, so that no one can determine the price of goods that doesn't represent the real price for it. these countries always try to inform their consumers about products and services offered by the market to let them free to choose the best quality goods at the lowest price.

On the other hand, the emergence of industrial goods characterized by their complexity or technical nature, or that represent a threat to the security and safety of their users, was one of the factors that prompted the legislator to intervene to protect the consumer, which requires identifying the legal rules for consumer protection and the extent to which legislation is taken in Anglo-Saxon and Latin systems. The current situation prompted many international agreements to define consumer protection, although most of these agreements were not directly related to consumer protection, but they included provisions for his protection.

keywords: CONSUMER PROTECTION, AGREEMENTS, LIGNES DIRECTRICES.

مقدمة:

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

وعلى الرغم من التقدم الكبير الذي وصلت إليه العديد من البلدان في مجال حماية المستهلك، إلا أنه لا يزال المستهلك يواجه تحديات في شتى المجالات الاستهلاكية، لافتقاره للوعي بحقوقه، وكذلك سوء نوعية السلع والخدمات والممارسات الغير عادلة عليه. وبالنظر إلى الإعلانات العالمية والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة والتوجيهات الأوروبية نجد أننا بحاجة ماسة إلى زيادة الوعي بحماية المستهلكين على المستوى الدولي.

تكمن أهمية الموضوع في معرفة قدرة الحماية الدولية للمستهلك من خلال الاتفاقيات الدولية والمبادئ والتوجيهات التي يجب على الدول إدراجها ضمن تشريعاتهم الوطنية، والتي تعد قفزة نحو التوحد في مجال حماية المستهلك في كل المجالات، هذا ما يدفعنا إلى التساؤل إلى أي مدى جسدت المنظومة القانونية الدولية حماية فعالة للمستهلك بما يتوافق مع المتغيرات الدولية؟

وللإجابة على الإشكالية قسمنا الدراسة إلى مبحثين تناولنا في الأول حماية المستهلك في ظل الإعلانات الدولية والإقليمية لحماية المستهلك، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه حماية المستهلك في ظل المواثيق الدولية والإقليمية لحماية المستهلك.

1-المبحث الأول: حماية المستهلك في ظل الإعلانات الدولية والإقليمية

إن الحاجة إلى التنسيق الدولي في مجال حماية المستهلك في إطار المعاملات الدولية تبرز كضرورة إنسانية وحضارية وعلى الرغم من ذلك فإن التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك لا يشهد نجاحا كبيرا حيث لا تركز إلا جهود قليلة لتوفر حماية نظرية وغير فعالة دون أن تغطي جميع أنواع صنوف العمليات الاستهلاكية، وجميع أنواع السلع والآلات المتداولة في العلاقات التجارية الدولية ومن بين هذه الجهود نجد بعض التشريعات والاتفاقات المتناثرة هنا وهناك ومن أهمها الإعلانات والمواثيق الدولية.

نتطرق في هذا المبحث إلى الإعلان العالمي لحقوق المستهلك الصادر عن الحلف التعاوني الدولي وإلى إعلان الأمم المتحدة الخاص بحماية المستهلك وكذا الإعلان الأوروبي لحماية المستهلك لسنة 1973

1.1-المطلب الأول: الإعلانات العالمية:

لا شك أن أحد أهم الواجبات التي تواجه عالمنا المعاصر، ضرورة تحسين الظروف المعيشية للبشرية بكل الوسائل، وخاصة العمل على القضاء على ظاهرة الجوع الواسعة الانتشار. ولما كانت الأغلبية العظمى من البشرية في البلدان النامية مازالت تعمل بالزراعة، فإن التعاونيات الزراعية تعتبر أداة تمكنهم من تحقيق مستوى معقول من الغذاء، والسكن، والملبس.

تهدف الإعلانات العالمية لتوفير السلامة للمستهلك وذلك بتأكيداها على الدول ضرورة احترام الحقوق التي جاءت في الإعلان العالمي الذي نتناوله في الفرع الأول، وإعلان الأمم المتحدة لحماية المستهلك ضمن الفرع الثاني.

الفرع الأول: الإعلان العالمي:

تم التأكيد فيه على مجموعة من الحقوق تمس حماية المستهلك أهمها:
أولاً: الحق في مستوى معيشة معقول:

يؤكد الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي يفرض على الدولة العمل على تأمين غذاء صحي، نظيف، وغير فاسد للإنسان. ومن أجل المساهمة في رفع مستويات السلع للمستهلكين، يقوم الحلف التعاوني الدولي بحملة من أجل إصدار تشريع دولي لحماية المستهلك. وذلك بالتعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ووكالات الأمم المتحدة، وغيرها من المنظمات الدولية التي تخدم هذا الهدف⁽¹⁾.

والجدير بالإشارة إليه، أن تطبيق الحق في مستوى معيشة معقولة لا يسمح على سبيل المثال: بالمواد التي يصنع منها الطعام، إلا إذا تم التأكد منها بأنها غير مضرّة بالصحة، وباستعمال وتعميم الأجهزة المنزلية، والكهربائية، ومحركات السيارات وغيرها إلا إذا توفرت فيها المواصفات التي تجعلها مأمونة.

ومهما كان فإن أعمال هذا الحق، يتطلب تنسيق محلي، وجدولي للتشريعات المختلفة التي تبقى في نظرنا من أهم الأدوات بالإضافة للعمل الذي تقوم به المنظمات التي تسهر على التوحيد القياسي للسلع والبضائع. ويجب ألا يقلق تنوع الاختلافات في المواصفات القائمين على التجارة الدولية، لما في ذلك من ضمانات لاستمرارية المنافسة بين المنتجين بما يرقى من نوعية منتوجاتهم، ويكفل في نفس الوقت حق المستهلك في الاختيار⁽²⁾.

ثانياً: الحق في بيئة ملائمة:

تظهر أهمية حماية المستهلك في كونه محور اهتمام السياسات العامة التي تسعى المنظمات الحكومية إلى تحقيقه. ويأخذ موضوع حماية المستهلك من التلوث أهمية بالغة، نظراً لانعكاسات سياسته السلبية على المستويين الاقتصادي والاجتماعي. فقضية تلوث الهواء، والأنهار، والبحيرات، والبحار، والمدن، والريف الناتج عن المخلفات الصناعية، والكهربائية، والمبيدات الزراعية أضحت قضية جماهيرية متزايدة الأهمية. وعموماً، فإن قضية تلوث البيئة، وتدمير الموارد الطبيعية، وإفساد المراعي تعد إحدى القضايا التي يجب أن تتضافر جهود الجميع من أفراد، ومنظمات حكومية، وغير حكومية لتداركها لا سيما وأن التلوث يعد من أخطر مشكلات البيئة. حيث عرفته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بأنه: "قيام الإنسان بطريقة مباشرة وغير مباشرة بإضافة مواد، وطاقة إلى البيئة، تترتب عليها آثار ضارة يمكن تعرض صحة الإنسان للخطر، أو تمس الموارد، والأنظمة البيئية على النحو الذي يؤدي إلى التأثير على أوجه الاستخدامات المشروعة"⁽³⁾.

ثالثاً: الحق في الحصول على سلع آمنة وبأسعار عادلة وتنوع معقول:

يتمثل هذا الحق في سلامة المنتج خصوصاً في مجال المواد الغذائية من كافة مظاهر التلوث. كما يتمثل في ضرورة حصول المستهلك على مواد غذائية طازجة، وسليمة وصالحة للاستهلاك الآدمي. مما يستدعي تنبيه المنتجين للحوم، والخضراوات، والفواكه بالاستخدام الأمثل للمبيدات، والمخصبات من خلال الحرص على الالتزام بالنسب المقررة حسب المواصفات القياسية التي لا تضر بصحة الإنسان، كما

يجدر تنبيه منتجي اللحوم الحمراء، والبيضاء بعد استخدام العقاقير والهرمونات التي تؤثر على صحة الانسان عند إضافتها لعلف الحيوان، والطيور (4).

ومهما يكن، فإن الحق في الحصول على سلع آمنة، وبأسعار عادلة، وبتنوع معقول من شأنه أن يمكن المستهلك من أن يختار ما يشتريه من السلع ذات الخصائص، والمواصفات التي تفي بإشباع حاجاته المختلفة بأسعار مناسبة تتفق مع قدرته الشرائية. وهو أحد الأهداف الأساسية للإعلان العالمي لحقوق المستهلك، الذي أكد على ضرورة إزاحة حواجز التجارة الدولية التي لها تأثير في رفع الأسعار. وهو، ما تكفلت بتجسيده على أرض الواقع اتفاقية الجات فيما بعد. الأمر الذي مكن على سبيل المثال حركة حماية المستهلك في السويد، من تحقيق نجاح كبير في صراعها ضد الاحتكار، ومن ثم، مكنها من المساهمة في تخفيض الأسعار، ليس فقط للأعضاء، وإنما لكل المستهلكين (5).

رابعاً: الحق في الحصول على المعلومات الصحيحة:

يمثل هذا الحق، من أهم حقوق المستهلك، إذ لا بد أن يعرف المستهلك معرفة واضحة وجيدة بمواصفات السلع الموجودة بالأسواق. وذلك بأن تكتب بصورة واضحة، وصریحة مواصفات السلع والمواد الداخلة في إنتاجها، وتاريخ الإنتاج، وتاريخ انتهاء الصلاحية.

علما أن جمعيات حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية، كانت رائدة في وضع هذا الحق موضع التطبيق عن طريق التشريعات، تتبعها في انتهاج هذا المسلك جمعيات حماية المستهلك في كل من السويد، والدنمارك، ومن المعلوم أيضاً، أن المركز الدولي للنشرات هو الآخر جاهد لتنسيق التشريعات، ونشرها في البلدان المختلفة. خاصة تلك المتعلقة بتطوير العلاقات التجارية لتشجيع الأمانة، والإعلان الصادق، وتزويد المستهلكين بأكبر قدر ممكن من المعلومات عن السلع (6).

وإجمالاً، يجب أن يجد المستهلك في المعلومات، والبيانات المقدمة له، كل ما يتعلق بطريقة الاستعمال، والمواصفات الفنية المتعلقة بطريقة الاستخدام، والحفظ وتواريخ الإنتاج، وانتهاء الصلاحية، والمحتويات في تكوين السلع، والوزن الصافي وتحديد السعر منعاً للمزايدة والغلاء.... الخ. كل ذلك يجب أن يكون في مكان واضح على المنتج.

كما يعني الحق في إعلام استهلاكي كامل وصادق، الحق في المعرفة والحصول على المعلومات بالنسبة للخدمات، وذلك من خلال الصور المختلفة للإرشادات، ولوحة بالإعلانات لمختلف الخدمات، إضافة إلى توفير الأوراق المطلوبة، وبيان كيفية تقديم الطلب للحصول على الخدمة.... الخ. ناهيك عن تقديم المشورة والمعلومات الدقيقة في حالة الاستفسار من جانب طالب الخدمة، واستعداد الموظف أو المقدم الخدمة لتقديمها، وأدائها بصورة مستوفاة منضبطة، متفقة مع طبيعة الخدمة المطلوبة، والدقة الفائقة وفي الوقت المناسب الجدير بالذكر أن أخذ حقوق المستهلك في الاعتبار من جانب المنتج للسلع، وكذلك في مجال الخدمات سيؤدي لا محالة إلى نتائج إيجابية، من شأنها أن تؤثر في نهاية المطاف على صحة المستهلك ورفاهيته في المجتمع (7).

خامساً: الحق في التأثير على الحياة الاقتصادية والمشاركة الديمقراطية في الإدارة

يعتبر الإعلان العالمي لحقوق المستهلك أن أحد مبادئ الحركة التعاونية، هو ديمقراطية الإدارة، الذي يلقي على عاتق جمعيات حماية المستهلك واجب التأثير على أنشطة الإدارة، الأمر الذي يقتضي تضافر جهود المنظمات الاستهلاكية لأجل تطوير حقوق المستهلك، والتعبير عن وجهات نظر المستهلكين. إذ من حقهم أن يطالبوا بأن تكون مصالحهم موضع اعتبار وتعاطف كاملين عند وضع

السياسات الحكومية. كما، أن من حقهم المطالبة بأن تجد مشاكلهم معاملة عادلة من السلطات التنفيذية التي يلجؤون إليها عند الشكوى. وهو ما يقتضي تضافر جهود كمال المنظمات مع منظمات المستهلكين الأخرى في تمثيل وجهة نظرهم في المنظمات الدولية.

ويعتبر الإعلان العالمي لحقوق المستهلك، بمثابة دعوة إلى العمل موجهة إلى المستهلكين الأفراد، والمنظمات الحكومية، وغير الحكومية، الوطنية منها والدولية الغرض منها تنمية اهتماماتهم في جميع أنحاء العالم بقضية الاستهلاك، في الأخير تجدر الإشارة، أن لجنة التعاون الاستهلاكي للحلف التعاوني الدولي تهتم بهذه القضايا. حيث نظمت عدة مؤتمرات كان الهدف منها وضع هذا الحق موضع التنفيذ⁽⁸⁾.

الفرع الثاني: إعلان الأمم المتحدة الخاص بحماية المستهلك:

لقد قامت منذ خمس سنوات في أوروبا تشريعات عامة تتعلق بالأمن، والجودة على رأسها الأغذية، والدواء كما ظهرت الحاجة إلى تشريعات إضافية أخرى لتدعيمها، الأمر الذي أدى إلى صدور في يوليو 1992 التوجيه الأوروبي الخاص بتأمين السلع، متضمنا عددا من الوسائل التي من شأنها أن تسمح بالتدخل في السوق، وسحب المنتجات الخطيرة منها، وهو ما يتطلب إعطاء المعلومات الكافية عن المنتج، والمواصفات التي يجب على المنتجين احترامها في عملياتهم الإنتاجية.

الجدير بالإشارة إليه، أن التوجيه الأوروبي يتضمن نظاما يحمل المنتج مسؤولية الخطأ إذا وقع الضرر بأحد المستهلكين دون أن تحتاج الضحية لإثبات الخطأ على المنتج. علما أن السلعة التي تنتج في أوروبا أو تدخل إلى السوق المشتركة تتعرض لرقابة قوية، وصارمة وتخضع لمواصفات معينة بالنسبة للجودة. كما تخضع لتشريعات تكاد تكون موحدة لكل دول السوق. أما بالنسبة للمنتجات التي تخرج من أوروبا، والموجهة خاصة إلى الدول النامية نجدها في الغالب لا تخضع لذات الرقابة. الأمر الذي ترتبت عليه كوارث حقيقة ومع ذلك نجد المجتمع الدولي يتجاهل مخاطر هذا الواقع، وما يترتب عليه من تداعيات. ومما زاد من حدة هذه المشكلة ضعف التنسيق الدولي لاسيما بين الدول النامية، حيث يبقى محصورا في نطاق جد ضيق. وهو ما أدى إلى ارتفاع أصوات تطالب بوجود تشريعات ورقابة صارمة تضبط حركية المنتجات التي يتم تصديرها إلى دولها من أوروبا لاسيما عندما يتعلق الأمر بالسلع الغذائية، والأدوية.

لهذه الأسباب وغيرها، وأصدرت الأمم المتحدة إعلانا خاصا بحقوق المستهلك ضمنته مبادئ، وأهداف عامة بما يكفل حماية المستهلك، وهي:

أ-مساعدة الدول الأعضاء في حماية شعوبهم كمستهلكين.

ب-تسهيل إنتاج الغذاء، وأنماط توزيع تتناسب مع حاجة ورغبة المستهلك.

ج-تشجيع الوصول إلى مستوى متميز للتصرفات الأخلاقية لمنتجي وموزعي الاحتياجات والخدمات التي يحتاجها المستهلك.

د-مساعدة الحكومات على القضاء على الممارسات غير الشريفة، التي قد تقوم بها المشروعات الموجودة وتؤثر سلبيا على مصالح المستهلك.

هـ-المساعدة على إنشاء جماعات مستقلة لحماية المستهلك.

و-المساعدة على خلق تعاون دولي في مجال حماية المستهلك.

ي-التشجيع على خلق ظروف تسويقية يمكن أن تهيئ للمستهلك اختيار أفضل بأسعار أقل.

2.1- المطلب الثاني: 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.

ولم تكتفي دول المجموعة الأوروبية بإقرار هذه المبادئ بل سعت إلى التنسيق بين التشريعات 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.⁽⁹⁾

2-المبحث الثاني: حماية المستهلك في ظل المواثيق الدولية والإقليمية:

من الضروري إلقاء الضوء على ما ورد في المواثيق الدولية والإقليمية من توجيهات ومبادئ تخص حماية حقوق المستهلك وخاصة ما صدر عن معاهدة الاتحاد الأوروبي المهتمة بحماية المستهلكين تناولها في المطلب الأول، وكذا مبادئ الأمم المتحدة والتوجيهات الأوروبية في المطلب الثاني.

1.2- المطلب الأول : حماية المستهلك في معاهدة الاتحاد الأوروبي:

يرجع ظهور حماية المستهلك على مستوى الدول الأوروبية إلى بداية الخمسينيات الفترة التي أبرمت فيها اتفاقية باريس لسنة 1952 باعتبارها من المجموعات الاقتصادية الأوروبية الثلاثة وهي: المجموعة الاقتصادية الأوروبية التي تنشأ بموجب معاهدة روما سنة 1957، ومجموعة الفحم والصلب لسنة 1958، ومجموعة الطاقة الذرية الأوروبية. التي تعتبر أهم المجموعات حيث اهتمت بالتكامل الاقتصادي في كافة القطاعات، وبغية تحقيق ذلك تم تكوين معاهدة تتضمن قواعد قانونية تهدف إلى التنظيم والتكامل بين الدول الأعضاء⁽¹⁰⁾.

الفرع الأول: معاهدة روما 25 مارس 1957:

شكلت هذه الاتفاقية نواة التكتل الاقتصادي الأوروبي والتي بموجبها تم تأسيس المجموعة الأوروبية الاقتصادية الأولى والتي نصت على إنشاء سوق أوروبية مشتركة حتى يتم الاستفادة من المنتجات الأوروبية الاقتصادية وخلق تكتل اقتصادي وسياسي مندمج بين الدول الأوروبية قبل أن تتحول إلى ما يعرف حاليا بالاتحاد الأوروبي، وتم التوقيع عليها من قبل الدول الستة: بلجيكا، فرنسا، إيطاليا، لوكسمبورغ، وهولندا، وألماني الغربية. وفي 1973 انضمت كل من بريطانيا، أيرلندا، والدنمارك، ثم التحقت كل من المملكة المتحدة والدنمارك، ثم اليونان عام 1981 واسبانيا والبرتغال عام 1986، ثم أيرلندا في عام 1993 السويد وفنلندا والنمسا سنة 1995⁽¹¹⁾.

وفي سنة 1991 أقرت دول المجموعة تعديلات جديدة لهيكل المجموعة وظهرت هذه في اتفاقيات الاتحاد الأوروبي، حيث يلعب هذا الأخير دورا كبيرا في صياغة قواعد موحدة للدول الأوروبية التي تظهر بشكل موسع في مجال حماية المستهلك، وأدخلت تعديلات على المجموعة الاقتصادية الأوروبية بموجب اتفاقية ماستريخت، واتفاقية أمستردام.

الفرع الثاني: معاهدة ماستريخت:

تعد هذه المعاهدة مؤسسة الاتحاد الأوروبي، تم الاتفاق عليها من قبل المجلس الأوروبي في مدينة ماستريخت الهولندية في ديسمبر 1991، ووقعت في 7 فبراير 1992، دخلت هذه المعاهدة حيز التنفيذ في الأول من نوفمبر 1993⁽¹²⁾.

بموجب هذه المعاهدة تم تجميع مختلف مؤسسات الاتحاد الأوروبي ضمن إطار واحد هو الاتحاد الأوروبي الذي حذف كلمة المجموعة لتصبح التسمية الاتحاد الأوروبي هو التسمية الرسمية، كما تهدف هذه المعاهدة إلى تعزيز الشرعية الديمقراطية للمؤسسات الأوروبية، وتحسين فعاليتها وتأسيس اتحاد اقتصادي ونقدي، وسياسة خارجية مشتركة، وتقرر أن يعتمد الاتحاد على عملة موحدة.

تم الفصل ولأول مرة بين حماية المستهلك ومبدأ التكامل الاقتصادي لدول الاتحاد، حيث جاءت في هذا المعنى المادة 129 A التي تنص على:

-تساهم المجموعة من أجل الوصول إلى مستوى أعلى لحماية التكامل الاقتصادي.

-الإجراء الخاص الذي يشجع ويكمل السياسة المتبعة من قبل الدول الأعضاء لحماية صحة ومصالح المستهلكين الاقتصادية وتوفير معلومات كافية للمستهلكين.

يتولى المجلس طبقا للإجراءات المحال إليها في المادة 189 A وبعد استشارة اللجنة الاجتماعية والاقتصادية وضع الإجراء الخاص المنصوص عليه أعلاه. يجب ألا يمنع الإجراء المتخذ طبقا للفقرة الثانية، أي دولة عضوة من الحفاظ أو إدخال إجراءات حمائية أكثر صرامة، ويجب ألا تكون مثل هذه الإجراءات المتخذة مخالفة للمعاهدة، وبالتالي أصبحت حماية المستهلك من ضمن القانون الأساسي للسياسة المشتركة للمجموعة وهو ما أكدته المادة الثالثة التي تنص على: "نشاط المجموعة الأوروبية سوف يتضمن المساهمة في تقوية حماية المستهلك".

الفرع الثالث: معاهدة أمستردام:

أتت هذه كتعديل على معاهدة ماستريخت والمعاهدات المنشأة للمجموعة الأوروبية، وعدد من المراسيم الأخرى تعرف بمعاهدة أمستردام. تم توقيعها في 2 أكتوبر 1997، ودخلت حيز التنفيذ في 1 مايو 1999، أدخلت المعاهدة تغييرات كبيرة في معاهدة الاتحاد الأوروبي التي تم توقيعها في ماستريخت في 1992. ومعاهدة أمستردام تعني بزيادة التركيز على المواطن وحقوق الأفراد، ومن أهم ما جاءت به المعاهدة هو تنسيق السياسات الوطنية للدول في مجال التوظيف، وإدماج السياسة الاجتماعية في المعاهدة والنص على حماية الحقوق الأساسية، كما تعمل على محاربة أي نوع من التمييز وحماية حقوق المستهلكين بتعزيز الحق في المعلومات وإنشاء منطقة للحرية والأمن والعدالة فيما يتم تقوية التعاون القضائي والتعاون في الرقابة على الحدود الخارجية للدول الأعضاء، والتعاون بين الدول الأعضاء، في مجال السياسة الخارجية والأمن، كما يمكن الاتحاد من المشاركة في البعثات الإنسانية وبعثات حفظ السلام⁽¹³⁾.

2.2- المطلب الثاني: المبادئ والتوجيهات:

توالت المبادئ والتوجهات الدولية والإقليمية مؤكدة على حماية المستهلك من خلال عدة منطلقات.

الفرع الأول: مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك:

مرت بعدة تطورات وتضمنت عدة معطيات.

أولاً: تطور مضمون مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك:

تعد الحركة الدولية للمستهلك وليدة القرن العشرين، حيث تم إنشاء جمعيات لحماية 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 (14).

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 (15).

وتحت مظلة هذه الحقوق الثمانية تمارس الآن منظمات حماية المستهلك وكثير من 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 وإنفاذ القوانين المحلية والإقليمية والقواعد واللوائح التي تناسب ظروفها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، فضلاً عن تعزيز التعاون في مجال الإنفاذ على الصعيد الدولي بين الدول الأعضاء وتشجيع تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك (16).

بناءً على الحقوق المذكورة أعلاه، أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة بقرارها 39/248 لسنة 1985 المبادئ الإرشادية لحماية المستهلك، التي تم تجميعها في عام 1999 و2016 التي تهدف بصفة عامة إلى ما يلي:

مراعاة مصالح واحتياجات المستهلكين في جميع الدول بحقوقهم في الحصول على منتجات غير خطرة.

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

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

3- تشجيع المستويات الرفيعة لأداب السلوك للعاملين بإنتاج السلع والخدمات وتوزيعها على المستهلكين.

4- مساعدة البلدان على الحد من الممارسات التجارية المسيئة التي يتبعها أي من الشركات على الصعيدين الوطني والدولي والتي تؤثر في المستهلك تأثيراً ضاراً.

5-تسهيل إنشاء جمعيات حماية المستهلك.

6-تشجيع وتطوير أوضاع السوق بحيث توفر للمستهلكين مجالات أكثر للاختيار وبأسعار أقل.

7-تعزيز التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك.

8-على الحكومات اتباع سياسات حماية المستهلك وتحديد من خلالها أولويات وفقا للظروف الاجتماعية والاقتصادية التي تحقق احتياجات السكان ومصالحهم من دون أن تكون هذه الإجراءات حواجز أمام التجارة الدولية.

ثانيا: 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 (أثناء التداول والتخزين) وإبلاغ المستهلكين المعلومات المهمة المتعلقة بسلامة الاستعمال وأن يلتزمون بسحبها وتعويض المتضررين في حال وقوع ضرر من جراء استعمالها.

2- تحديد أولوية المستهلك:ينبغي على الحكومات إعطاء الصحة والغذاء وتوفير الماء والدواء، و تقسيم 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.

4-وضع برامج التثقيف والإعلام: عن طريق وضع هذه البرامج الإعلامية والتثقيفية بهدف توعية وإعلام المستهلكين من اختيار السلع بشكل واع لحقوقه ومسؤولياته وتؤمن توفير حاجات الفئات الحساسة من المستهلكين (الأطفال، المسنين، المحرومين، الفقراء) ويمكن وبالتالي إدخال مثل هذه البرامج في المناهج الدراسية، بحيث تشمل مواضيع الصحة، والتغذية والوقاية من الأمراض التي تنقلها الأغذية ووسائل غشها ومخاطرها ومنعكساتها على البيئة والمقاييس القانونية المعتمدة⁽¹⁷⁾.

5- تسهيل التوزيع للسلع والخدمات الأساسية: يتم ذلك عن طريق اعتماد السياسات التي تضمن كفاءة توزيع السلع والخدمات للمستهلكين ويمكن النظر باستخدام إجراءات محددة لضمان عدالة توزيع السلع والخدمات الأساسية عندما يكون التوزيع مهددا بالخطر. ويمكن أن تشمل هذه السياسات المساعدة في إنشاء المرافق المناسبة للتخزين والبيع بالتجزئة⁽¹⁸⁾.

6- ضمان سلامة وجودة السلع والخدمات: وذلك عن طريق وضع المعايير والمواصفات الإلزامية والطوعية وتشجيع تنفيذها لضمان سلامة وجودة السلع والخدمات ومراجعتها دوريا بما ينسجم مع القواعد الدولية الموضوعية لسلامة الغذاء (دستور الغذاء العالمي) كما أنه لابد من الجهود لتوفير البنية التحتية لاختيار واعتماد جودة وأداء السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية وبذل الجهود الممكنة لرفع مستوى المعايير الموضوعية بالسرعة الممكنة لتتوافق مع المواصفات والمعايير الدولية⁽¹⁹⁾.

وجاء ذلك عقب حملة طويلة قامت بها جمعيات المستهلكين في العديد من البلدان من منظمة المستهلكين الدولية، والتي كانت معروفة آنذاك باسم المنظمة الدولية لاتحاد المستهلكين عام 1960 والتي منحت مركزا استشاريا عاما من قبل اللجنة الاقتصادية والاجتماعية عام 1977، والتي تقوم بدور المحاور مع الولايات المتحدة بعد ان استدعتها لإعداد مدونة نموذجية لحماية المستهلكين في مؤتمرها العالمي في سيدني عام 1975، وقد أدى ذلك عام 1977 الى انشاء المجلس الاقتصادي والاجتماعي، بتوجيه الأمين العام لإعداد دراسة استقصائية للمؤسسات الوطنية و التشريعية في نطاق حماية المستهلك، وفي عام 1981، طلب المجلس استكمال المشاورات بشأن حماية المستهلك بغية اعداد مجموعة من المبادئ التوجيهية العامة ولاسيما مع مراعاة احتياجات البلدان النامية، وقد تم تعميم مشروع المبادئ التوجيهية على الحكومات للتعليق عليها عام 1982، المقدم الى المجلس الاقتصادي والاجتماعي عام 1985، استنادا الى عدة مصادر بما فيهم منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ومشاركة الأمم المتحدة ومؤسسات وطنية لحماية المستهلك وجمعيات المستهلكين⁽²⁰⁾.

وفي عام 1999 وسع نطاق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك الى حد كبير ليشمل قسم جديد للاستهلاك المستدام، اما في جويلية 2012، قرر أول اجتماع خبراء مخصص بشأن حماية المستهلك أن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية عليه أن يبدأ عملية التشاور في مراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك ونتيجة هذا التشاور والدعوة للإسهامات، أصدرت الأمانة العامة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية التقرير المتعلق بتنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك 1985-2013⁽²¹⁾.

وناقش الاجتماع الثاني، الذي عقد في جويلية 2013 برئاسة فرنسا، اقتراح إنشاء أربعة أفرقة عمل متمثلة في التجارة الإلكترونية، والخدمات المالية، ومسائل أخرى وتطبيقها، والتي ستندرج داخل تقرير الأمانة العامة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية وطرق مراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك لتقديمها إلى المؤتمر الاستعراضي للأمم المتحدة لمراجعة جميع الجوانب المتعلقة بمجموعة المبادئ المتفق عليها اتفاقا متعدد الأطراف وقواعد من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقليدية، وفي جويلية عام 2013، ناقش الاجتماع الثالث التقرير ونتائجه بالإضافة إلى مسائل أخرى سلطت عليها الأضواء من قبل الدول الأعضاء والجهات المعنية كمرشحين لإدراج مقترح لمراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وتم التفاوض بشأنها بين خبراء حماية المستهلك وبعثات دبلوماسية في جنيف في الفترة بين جانفي وجوان عام 2015⁽²²⁾.

واعتمد إجماع المؤتمر السابع للأمم المتحدة لمراجعة جميع الجوانب المتعلقة بمجموعة المبادئ المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف وقواعد من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية، الذي عقد في جينيف من 6 إلى 10 جويلية عام 2015، وتم اعتماد مشروع القرار المتعلق بحماية المستهلك ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك ودعت الجمعية العامة للأمم المتحدة خلال دورتها السبعين عام 2015، إلى النظر في اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك، واعتمدت الجمعية العامة القرار بشأن حماية المستهلك ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك في 22 ديسمبر عام 2015.

ثالثاً: 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 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.⁽²³⁾

وقد وضعت وزارة التجارة الجزائرية القواعد الذهبية للمستهلك الواعي وهي متناغمة مع قواعد الأمم المتحدة، وتتمثل في حق التمتع في قراءة بطاقة الوسم والأسعار والتدقيق في الفواتير والعقود، وإلزام بائعي المنتجات والخدمات وكافة المنتجين والمستوردين بإبراز كل المعلومات التي يحتاج إليها المستهلك ليختار عن وعي قبل الشراء، ومقارنة نوعية المواد والخدمات، خاصة إذا تعلق الأمر بسلع كثيرة أو أشغال هامة، ومحاولة إثارة المنافسة بين البائعين، وليكن الفوز للأفضل، مع طلب الفاتورة فهي من حق المستهلك، وواجب على التاجر بأن يوافي المستهلك بالمعلومات المفصلة لما دفعت ثمنه مقابل، خاصة أنه يحتاج إليها عند استعمال الضمان أو التعويض عن ضرر أصاب المستهلك، مع التصليح وتوفير خدمات ما بعد البيع.⁽²⁴⁾

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 المهمة 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.⁽²⁵⁾

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.⁽²⁶⁾

وأكدت الجمعية العامة على مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، كمجموعة مبادئ قيمة لوضع السمات الأساسية للتشريعات الفعالة لحماية المستهلك، ولمؤسسات الإنفاذ ونظم الإنصاف، ولمساعدة الدول الأعضاء المهتمة على صياغة القوانين وانفاذها والقواعد واللوائح المحلية والإقليمية حسبما يتناسب مع ظروفها الاقتصادية والاجتماعية، وتعزيز 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⁽²⁷⁾.

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 اتباع 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، واحتياجات 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⁽²⁸⁾.

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 الصدد مراعاة وافية، وينبغي للسياسات الرامية إلى تعزيز الاستهلاك المستدام أن تضع في الاعتبار الأهداف المتمثلة في القضاء على الفقر، والوفاء بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لجميع أفراد المجتمع، والحد من التفاوت داخل البلدان وفيما بينها⁽²⁹⁾.

وينبغي أن توفر الدول الأعضاء أو تواصل توفير الهياكل الأساسية الملزمة لوضع السياسات المتعلقة بحماية المستهلك وتنفيذها ورصدها، وينبغي إيلاء عناية خاصة لكفالة تنفيذ التدابير الموضوعية لحماية المستهلك بما يعود بالنفع لكفالة تنفيذ التدابير الموضوعية لحماية المستهلك بما يعود بالنفع على جميع قطاعات السكان، ولاسيما سكان الريف ومن يعانون الفقر فجميع المؤسسات ينبغي أن تمتثل للقوانين والأنظمة ذات الصلة في البلدان التي تعمل فيها، وتتقيد بالأحكام المناسبة في المعايير الدولية لحماية المستهلك التي وافقت عليها السلطات المختصة في البلد المعني، إذ ينبغي النظر عند وضع سياسات تتعلق بحماية المستهلك، في الدور الإيجابي الذي يمكن أن تقوم به الجامعات والمؤسسات العامة والخاصة في مجال البحث⁽³⁰⁾.

كما توفر مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك الحالية إرشادات قيمة بشأن التحسينات المستقبلية الممكنة على المستويين القانوني والمؤسساتي لإنشاء نظام أقوى للحماية يعزز في النهاية من رفاهية حقوق المستهلكين ومصلحتهم ويزيد في فعالية الاقتصاد الوطني، علاوة على ذلك، نشرت الأونكتاد مجموعتين من المبادئ التوجيهية حول حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الذي يقوم بتعزيز الأطر المؤسسية والقانونية ليكون مفيدا. ألا وهي مبادئ الأونكتاد التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (هيكل الهيئة وفعاليته ومبادئ)، ومبادئ الأونكتاد

التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (إشراك قطاع الأعمال)، ومبادئ الأونكتاد التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (جمعيات حماية المستهلك وجميعها بصدد التنفيذ عام 2018)، ويمكن لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك أن تقوم بدور مهم في تصميم سياسات حماية المستهلك وقوانين المستهلك ومؤسسات المستهلك، والأمر منوط بالدول الأعضاء بشأن تجاوز متطلبات هذه المبادئ التوجيهية إذا رغبوا في ذلك⁽³¹⁾.

الفرع الثاني: التوجيهات الأوروبية:

التوجيه هو إجراء قانوني من الاتحاد الأوروبي الذي يتطلب الدول الأعضاء لتحقيق نتيجة معينة دون إملاء وسائل تحقيق تلك النتيجة. يمكن تمييزه عن لائحة ذاتية التنفيذ ولا تتطلب أي إجراءات تنفيذية عادة ما تترك التوجيهات للدول الأعضاء قدرًا معينًا من الفسحة فيما يتعلق بالقواعد المحددة التي يتعين اعتمادها، يمكن اعتماد التوجيهات من خلال مجموعة متنوعة من الإجراءات التشريعية حسب موضوعها.

يتم إعداد نص مسودة التوجيه (إذا كان خاضعًا لعملية القرار المشترك، كما هو الحال عادة للمسائل الخلافية) من قبل اللجنة بعد التشاور مع الخبراء الوطنيين التابعين لها. يتم تقديم المسودة إلى البرلمان والمجلس - المؤلف من الوزراء المعنيين من الحكومات الأعضاء، في البداية للتقييم والتعليق ثم لاحقًا للموافقة أو الرفض⁽³²⁾.

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى بعض التوجيهات التي تهمنا في موضوع الأطروحة والتي جاءت لحماية المستهلك، من بينهم التوجيه الأوروبي المتعلق بالممارسات التجارية غير العادلة أولاً، توجيه المسؤولية عن المنتج ثانياً، والتوجيه المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد ثالثاً.

أولاً: التوجيه الأوروبي رقم 29 لسنة 2005 المتعلق بالممارسات التجارية غير العادلة :

يعد التوجيه الأوروبي رقم 29 لسنة 2005 المتعلق بالممارسات التجارية غير العادلة في قانون الاتحاد الأوروبي كجزء من قانون المستهلك الأوروبي وقد وافق البرلمان الأوروبي والمجلس الأوروبي في 11 ماي 2005 على هذا التوجيه. يتطلب التوجيه من الدول الأعضاء إصدار قوانين في موعد أقصاه 12 يونيو 2007 لدمجها داخل القانون الوطني بحلول 12 ديسمبر 2007، ومع ذلك ستظل الدول الأعضاء قادرة على تطبيق القواعد الوقائية الوطنية التي تختلف عن التوجيهات الأوروبية إلى غاية 12 يونيو 2013⁽³³⁾.

وترجع أهمية التوجيه إلى تضمنه قواعد موحدة لتنظيم كل ممارسات التسويق التي ترتبط بإغراء وحث المستهلكين على شراء السلع والخدمات، وأيضا يتضمن قواعد تهدف إلى تنظيم ومراقبة الإعلانات المضللة والادعاءات الكاذبة عن المنتجات والخدمات والأسعار الخادعة، وأساليب البيع التي تتم تحت ضغط عالي على المستهلك.

ومن أهم ما يسعى إليه هذا التوجيه تقليل الحواجز أمام التجارة الحرة في الاتحاد الأوروبي مع ضمان مستوى عالي من حماية المستهلك في نفس الوقت، كما يسهر على سد الفراغ المتواجد في بعض القطاعات التي لا تتناولها بعض قوانين الاتحاد الأوروبي الخاصة.

بالإضافة إلى ذلك يعمل على أن تكون أي مطالبة أو شكوى مقدمة من قبل الأشخاص الذين لهم مصالح مشروعة بما في ذلك المنافسون في دول الاتحاد الأوروبي واضحة وصحيحة ومستندة على أدلة، كما يحرص على أن تكون قرارات المستهلكين قائمة على خيارات حقيقة (34).

ثانياً: التوجيه الرقم 85/374 المتعلق بالمسؤولية عن المنتج (35):

قامت الدول الأعضاء في المجموعة الأوروبية بتشكيل لجنة قانونية في محاولة منها لتوحيد قواعد المسؤولية بين دول السوق الأوروبية المشتركة وكانت تستهدف حماية فعالة للمستهلك الأوروبي في ظل الاختلاف الحاد بين قوانين الدول الأعضاء، مما أدى ذلك إلى الانعكاس سلباً على المستهلك والمنتج، لأن بعض الدول متشددة في تنظيمها لهذه المسؤولية في حين أن دولاً أخرى لا يوجد فيها مثل هذا التشدد، وبذلك يكون موقف المنتج ضعيفاً في الدول ذات القوانين المتشددة مقارنة مع منافسيه في الدول الأخرى، والمستهلك يتعرض في بعض الدول إلى خطر المنتجات المستوردة من الدول الأخرى دون أن توجد له حماية كافية وفعالة في مواجهة تلك الأخطار، لذلك فإن اللجنة المشكلة أعدت مسودة مشروع قانوني موحد تحكم مسؤولية المنتج رفعت في تاريخ 9 أبريل 1979 إلى مجلس وزراء دول السوق الأوروبية للمصادقة عليها فحظيت بالمصادقة سنة 1979، وعدلت في 25 يوليو 1985 التي تم بموجبها إقرار التوجيه الأوروبي بشأن المسؤولية عن المنتجات المعيبة.

حدد المشرع الأوروبي ثلاث سنوات من تاريخ إصدار التوجيه لتقوم الدول الأعضاء بإدخاله في تشريعاتها الداخلية على أن يتم ذلك خلال موعده أقصاه 30 يوليو 1988، لذلك قامت معظم الدول الأعضاء بإصدار القوانين لتطبيق التوجيه وجعله جزءاً من التشريعات الداخلية (36). ولقد تأخرت فرنسا كثيراً في إصدار القانون الذي يجعل من التوجيه جزءاً من القوانين الداخلية، ورغم العديد من المحاولات لإصدار مشروع قانوني إلا أن جميع تلك المحاولات لم تلق النجاح، إلى أن تم نجاح المحاولة الأخيرة بإصدار قانون 19 ماي 1998 الذي تم بموجبه تنظيم المسؤولية الموضوعية عن المنتجات، إلا أن المشرع الفرنسي لم يجعل التوجيه تشريعاً مستقلاً بل أدمجه في القانون المدني الفرنسي واعتبره جزءاً منه.

إن التوجيه يؤكد بصورة صريحة على الالتزام بضمان السلامة الملقى على عاتق المنتج وقيام مسؤوليته تجاه المتضرر المتعاقد وغير المتعاقد إذ جاء في حيثيات إصدار التوجيه أن المسؤولية التي تقوم بموجب أحكام التوجيه تسمح بمواجهة صحيحة وعادلة للمشكلات التي تنتج عن تطور التقنية المستخدمة في الإنتاج ويسمح بتوزيع عادل للمخاطر الناجمة عن الإنتاج الذي يعتمد على التقدم والتطور التكنولوجي في العصر الحالي حيث إن المسؤولية بموجب أحكام التوجيه هي مسؤولية موضوعية، تنهض فيها مسؤولية المنتج بمجرد إثبات العيب في السلعة سواء كان المقصود بالعيب عيباً بالمعنى الفني الذي يؤدي إلى حدوث الضرر أم كان المقصود به الخطورة التي تسببت في حدوث الضرر.

والمشرع الأوروبي قد فصل تماماً بين فكرتي السلامة وصلاحيية المبيع للاستعمال لأن المادة السادسة (6) من التوجيه تجعل المبيع معيباً متى كان لا يتضمن الأمان الذي يحق للجمهور أن ينتظره على ضوء جميع الظروف المحيطة وعلى وجه الخصوص طريقة تقديم السلعة واستعمالها ولحظة إطلاق السلعة في التداول، بحيث يجب على المنتج توفير المعلومات والبيانات الضرورية والمتعلقة بالسلعة، وأن يتم الاستخدام وفقاً لمعايير معقولة. (37)

وهذا يدل على اختلاف مضمون كل من الالتزام بضمان السلامة وضمان العيوب الخفية فكل منهما مجاله وإن كان مجال ضمان السلامة أوسع مدى وأكثر شمولية، فوفقاً للمعطيات الحالية في عصرنا هذا فقد أصبح ضمان السلامة أكثر أهمية من العيوب الخفية بل أصبح يهيمن عليه، ولذلك لاحظنا كيف أن القضاء الفرنسي وسع من نطاقه في عقد البيع ليشمل المضرور المتعاقد وغير المتعاقد وحاول كثيراً التقريب في أحكامه من التوجيه الأوروبي فأسس القضاء والفقه الفرنسي نظاماً قانونياً خاصاً وشاملاً حتى قبل إصدار قانون 1998 والذي هيا المجال لإصدار هذا القانون.

ثالثاً: التوجيه 7/97 المتعلق بالعقود المبرمة عن بعد:

يعد التوجيه 7/ 97 للبرلمان الأوروبي المؤرخ في 20 مايو 1997 معياراً لحماية المستهلك فيما يتعلق بالعقود المبرمة عن بعد، وتم تنفيذه في إيطاليا وفقاً للمرسوم ال تشريعي 185 المؤرخ 22 مايو 1999.

اعتبر هذا النص من طرف العديد من المراقبين مهما للغاية، لأنه يقدم تعريفاً نظامياً لحقوق المستهلك في العلاقة والمقارنة بين مختلف الوحدات الاقتصادية العاملة في البيع عن بعد، تم تكيفه في الأصل لملائمة الرقابة بين الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي في محاولة لتطوير السوق الدولية. في الواقع، إنه يجلب ابتكارات مهمة في الأنظمة الفردية، والتي يتم توجيه بعضها بوضوح من خلال إدخال تقنيات تجارية جديدة، بما في ذلك تلك التي يمارسها الإنترنت عن طريق التجارة الإلكترونية وتتعلق العناصر الأخرى للتقرير بحماية المستهلكين من دفع ثمن الطلبات غير المرغوب فيها وكذلك طرق البيع التي تعتمد الضغط على المستهلك واقتحام خصوصيته⁽³⁸⁾.

يقدم التوجيه، بالإضافة إلى وضع تعريف دقيق لأرقام معينة مثل الاستهلاك والبيع عن بعد، شرط الإفصاح للمستهلك وبوضوح عن شروط البيع اما كتابياً أو عن طريق "وسيط دائم" وبعد إمضاء العقد يوافق المستهلك صراحة على الحقوق التي يجب على البائع توفيرها. ومن بين هذه الحقوق، وأكثرها أهمية هو حق الانسحاب (المنصوص عليه في التوجيه والذي يمنح المستهلك إمكانية التراجع عن قراره في غضون سبعة أيام من توقيع العقد).

يؤكد التوجيه أيضاً على إمكانية استخدام اللغات في العقود المبرمة عن بعد فقامت الدول الأعضاء بتشريع ذلك كما سعت إلى توحيد السياسة العامة أيضاً في الوضع القانوني للمبيعات عن بُعد والتنبؤات بشأن الإعلانات المضللة. وإدراكاً للصعوبة التقنية التي يواجهها المستهلك، يشير التوجيه أيضاً إلى ضرورة وضع إثبات البيع من طرف البائع⁽³⁹⁾.

خاتمة:

مما سبق يتبين لنا أن المبادئ والتوجيهات الأوروبية تعتبر تجربة يجب على التشريعات العربية الاقتداء بها وتجسيدها على أرض الواقع، وذلك سواء من ناحية التكامل الاقتصادي أو من ناحية حماية المستهلك، بالإضافة إلى ذلك يعتبر الاتحاد الأوروبي نموذجاً تطبيقياً لما هو منصوص عليه في المواثيق الدولية سواء تعلق الأمر بالتجارة الدولية أو حقوق المستهلك.

التوصيات المقترحة

-من الضروري أن تقوم الدول العربية بمسايرة التطور الحاصل على المستوى الدولي وألا تكتفي بإصدار القوانين الداخلية التي تضمن وتحقق سلامة المستهلك، على غرار ما يتم في الدول الأوروبية لكيلا يكون المواطن العربي أقل حماية من المواطن الأوروبي.

-كما يجب تظافر الجهود على الصعيدين الدولي والوطني العمل على تعزيز عمل المنظمات التي من شأنها حماية والدفاع عن المستهلك.

-على جميع الدول أن تضع قانونا موحدا لتنظيم هذه الحماية وتعمل على جعله جزءا من تشريعاتها الداخلية لكي تكون الحماية على وجه أكبر وأكثر شمولية، فتقوم على الأقل بتوحيد قوانينها التي تحمي المستهلك.

الهوامش:

¹ -يعد الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وثيقة حقوق دولية، تبنته الأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1948. يتضمن 30 مادة توضح الحقوق الأساسية والحريات الأساسية للفرد، كما يلزم الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الدول بالاعتراف بأن جميع البشر يولدون أحرارا ومتساوين في الكرامة والحقوق بغض النظر عن الجنسية أو اللون أو الدين أو اللغة.

² -جمال النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي " مقال منشور في مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثاني، جوان 1989، ص 65.

³ -مبدر سلمان، أثر التطور التكنولوجي على الحريات الشخصية، دار النهضة العربية القاهرة، 1982، ص 325.

⁴ - نور الدين هنداي، الحماية الجنائية للبيئة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1985، ص 10.

⁵ - صبحي منصور، حماية حق المستهلك في المعرفة الأساسية للسلعة، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة، 1995، ص 5.

⁶ - خالد جمال أحمد، الالتزام بالعلام قبل التعاقد، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة أسيوط، 1997، ص 121 و 122.

⁷ - خالد جمال أحمد، مرجع سابق، ص 121.

⁸ -صفاء الأترابي، دور الأجهزة التنفيذية في حماية المستهلك، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة 1995، ص 2.

⁹ -ناصر بن سيف بن سالم الحوسني، حماية المستهلك دراسة مقارنة في التشريع الجزائري وسلطنة عمان، ص 23.

¹⁰ - العيد حداد، مرجع سابق، ص 120، و 121.

¹¹ -بشاشة زهية، التقييس ودوره في حماية الإنتاج وحماية المستهلك، مذكرة نيل شهادة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 2004، ص 82.

¹² [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/ar/v1056999-cisg-a.pdf)

[documents/uncitral/ar/v1056999-cisg-a.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/ar/v1056999-cisg-a.pdf). 27/09/2020 16 :58

¹³ <https://ar.wikipedia.org/wiki/> 27/09/2020 17 :15.

¹⁴ -عبد اللطيف بارودي، حماية المستهلك المفاهيم والواقع الراهن والمؤشرات المستقبلية، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، دمشق 1995، ص 14.

¹⁵ -عبد اللطيف بارودي، نفس المرجع اسبق، ص 16.

¹⁶ -حسن مرعي الكثير، التجمعات المدنية في ظل اقتصاد العولمة، دراسة مقدمة إلى الملتقى الثالث للأمانة العامة للاتحاد العربي للمستهلك المنعقد في عمان للفترة من 28-30 تشرين الأول، 2001، ص 3، 5، 6.

- 17- عبد اللطيف بارودي، مرجع سابق، ص 12 .
- 18- نفس المرجع السابق، ص 12.
- 19- نفس المرجع، ص 12.
- 20- بن تغري موسى، مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وآلية تنفيذها، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مجلد 05، العدد 01، 2020، ص 236، 237.
- 21- نفس المرجع السابق، ص 237.
- 22- بن تغري موسى، مرجع سابق، ص 237، ص 238.
- 23- بن تغري موسى، مرجع سابق، ص 239.
- 24- نفس المرجع السابق، ص 239.
- 25- نفس المرجع السابق، ص 240.
- 26- بن تغري موسى، ص 240.
- 27- نفس المرجع السابق، ص 241.
- 28- نفس المرجع السابق، ص 241.
- 29- بن تغري موسى، مرجع سابق، ص 242.
- 30- نفس المرجع السابق، ص 242.
- 31- نفس المرجع السابق، ص 242.
- 32- <https://ar.wikipedia.org/wiki/> 12/10/2020 21 :12
- 33- <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:EN:PDF> 28/09/2020 12 :48
- 34- https://sd.wikicore.net/wiki/Unfair_Commercial_Practices_Directive_2005 . 28/09/2020 12:59
- 35- <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0374:en:HTML> 28/09/2020 13 :46
- 36- https://sd.wikicore.net/wiki/product_liability_directive_1985 28/09/2020 13 :49
- 37- <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0374:en:HTML>
- 38- <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/1997/7/oj> 3/09/2020 09 :31
- 39- <https://boowiki.info/art/union-europeenne-directives/directive-97-7-ce-du-20-mai-1997.html> 30/09/2020 9 :16.

المراجع:

- الكتب:

- مبدر سلمان، أثر التطور التكنولوجي على الحريات الشخصية، دار النهضة العربية القاهرة، 1982، ص 325.
- نور الدين هندراوي، الحماية الجنائية للبيئة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1985، ص 10.
- محمود سمير الشرفاوي، العقود التجارية الدولية، دراسة خاصة لعقد البيع الدولي للبضائع، دار النهضة العربية، 1992، ص 3.
- الأطروحات والمذكرات:

- خالد جمال أحمد، الالتزام بالعلام قبل التعاقد، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة أسيوط، 1997، ص 121 و 122.
- ناصر بن سيف بن سالم الحوسني، حماية المستهلك دراسة مقارنة في التشريع الجزائري وسلطنة عمان، ص 23.
- العيد حداد، الحماية القانونية للمستهلك في ظل اقتصاد السوق، رسالة لنيل شهادة دكتوراه دولة في القانون، معهد الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، 2001، ص 117 .
- بشاطة زهية، التقييس ودوره في حماية الإنتاج وحماية المستهلك، مذكرة نيل شهادة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 2004، ص 82.
- المقالات:
- جمال النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي " مقال منشور في مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثاني، جوان 1989، ص 65.
- بن تغري موسى، مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وآلية تنفيذها، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مجلد 05، العدد 01، 2020، ص 236، 237.
- أشغال الملتقيات:
- صبحي منصور، حماية حق المستهلك في المعرفة الأساسية للسلعة، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة، 1995، ص 5.
- صفاء الأترابي، دور الأجهزة التنفيذية في حماية المستهلك، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة 1995، ص 2.
- عبد اللطيف بارودي، حماية المستهلك المفاهيم والواقع الراهن والمؤشرات المستقبلية، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، دمشق 1995، ص 14.
- حسن مرعي الكثير، التجمعات المدنية في ظل اقتصاد العولمة، دراسة مقدمة إلى الملتقى الثالث للأمانة العامة للاتحاد العربي للمستهلك المنعقد في عمان للفترة من 28-30 تشرين الأول، 2001، ص 3، 5، 6.
- مواقع الانترنت:
- <https://boowiki.info/art/union-europeenne-directives/directive-97-7-ce-du-20-mai-1997.html> 30/09/2020 9 :16.
- <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:EN:PDF> 28/09/2020 12 :48
- [https://sd.wikicore.net/wiki/Unfair Commercial Practices Directive 2005](https://sd.wikicore.net/wiki/Unfair_Commercial_Practices_Directive_2005) . 28/09/2020 12:59
- <https://ar.wikipedia.org/wiki/> 12/10/2020 21 :12