



قانون الكوميسا النموذجي لحماية المستهلك

(د) عدم استخدام البيانات الشخصية لأغراض أخرى غير تلك التي تم جمعها من أجلها دون موافقة صريحة من المستهلك، ما لم يكن ذلك مطلوبًا بموجب قانون ساري المفعول.

(هـ) عدم تقييد المستهلكين من الانسحاب من أي معاملة في أي مرحلة تتطلب تقديم بياناتهم الشخصية واستخدامها.

(و) حذف البيانات الشخصية المقدمة في حالة انسحاب المستهلك من المعاملة.

(ز) السماح للمستهلكين بالاطلاع على بياناتهم الشخصية لمراجعتها أو تحديثها أو نقلها إلى أي شخص آخر.

(ح) عدم التصرف بأي شكل آخر على نحو قد يُعد غير مقبولاً فيما يتعلق باستخدام البيانات الشخصية للمستهلك.

المادة 23: الإشعار التحذيري للجمهور

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تضمن نص قوانينها الوطنية على أحكام تكفل نشر إشعار يتضمن أحد الأمرين التاليين أو كليهما:

(أ) بيان بأن سلعاً أو خدمات من النوع المحدد في الإشعار أصبحت قيد التحقيق من قبل السلطة المختصة لتحديد ما إذا كانت ستسبب أو قد تسبب ضرراً لأي شخص؛

(ب) تحذير من المخاطر المحتملة التي ينطوي عليها استخدام السلع أو الخدمات من النوع المحدد في الإشعار.

(2) في حالة اكتمال التحقيق الذي تجريه السلطة المختصة، تعلن الدولة العضو عن نتائج التحقيق في أقرب وقت ممكن عملياً بموجب إشعار كتابي، وتبين في الإشعار الإجراء الذي يُقترح اتخاذه بشأن السلع أو الخدمات.

المادة 24: المُصنَّع المجهول

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تضمن نص قوانينها الوطنية على أحكام تكفل أنه إذا كان الشخص الذي يرغب في إقامة دعوى المسؤولية لا يعرف من قام بصنع السلع أو الخدمات المعيبة والخطرة فإنه يجوز له أن يقدم إلى مورد أو كل مورد للسلع أو الخدمات المعيبة والخطرة معروف للشخص طلباً كتابياً لإعطاء الشخص تفاصيل تحدد:

(أ) الشخص الذي قام بتصنيع السلع أو تقديم الخدمات؛ أو

(ب) مورد السلع أو الخدمات إلى المورد المطلوب.

(2) إذا لم يتمكن الشخص، في غضون فترة محددة بعد تقديمه للطلب أو الطلبات، من معرفة الشخص الذي قام بتصنيع السلع أو الخدمات المعيبة والخطرة، فإن الشخص، أو كل شخص من الموردين:

(أ) الذي تم تقديم الطلب إليهم؛

(ب) ولم يمثل للطلب -

- يُعدُّ، لأغراض الإجراء، قد صنع السلع أو الخدمات المعيبة والخطرة.

المادة 25: معالجة البيانات

تلتزم الدول الأعضاء بأن تُدرج في قوانينها الوطنية أحكاماً تنص على أن المؤسسات التي تتعامل مع بيانات المستهلكين تلتزم بما يلي:

(أ) عدم جمع البيانات الشخصية ومعالجتها دون موافقة صريحة من المستهلك، عند الاقتضاء.

(ب) عدم إلزام المستهلكين بتقديم بيانات شخصية تزيد عن الحد الضروري ضمن الحدود المشروعة لإتمام المعاملة المقصودة.

(ج) تزويد المستهلكين بمعلومات كافية تتسم بالشفافية عن الغرض من جمع بياناتهم الشخصية وكيفية استخدامها أو معالجتها.

المادة 22: المسؤولية عن توريد سلع وخدمات غير مناسبة ومعيبة تتسبب في خسارة أو ضرر
(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تضمن نص قوانينها الوطنية على أحكام تكفل عدم قيام أي شخص بتزويد المستهلك بسلع غير مناسبة أو معيبة أو غير صالحة للغرض الذي تستخدم من أجله عادة أو للغرض الذي أشار إليه المستهلك.

(2) يجب على الشخص الذي يخالف الفقرة الفرعية (1):

(أ) في غضون فترة محددة من وقت إبلاغ المورد بالعييب الموجود في السلع المعنية، أن يرد للمستهلك الثمن الذي دفعه مقابل السلع؛ أو

(ب) إذا كان ذلك ممكناً من الناحية العملية وإذا اختار المستهلك ذلك، تبديل السلع بسلع خالية من العيوب وصالحة للغرض الذي تستخدم من أجله عادةً أو الغرض الذي أشار إليه المستهلك للشخص.

(3) يجب على الشخص توريد خدمة للمستهلك بعناية ومهارة معقولة وفي غضون الوقت المتفق عليه أو في غضون فترة زمنية معقولة.

(4) يجب على الشخص الذي يخالف الفقرة الفرعية (3) من هذه المادة:

(أ) في غضون فترة محددة من تقديم الخدمة المعنية، أن يرد للمستهلك الثمن الذي دفعه مقابل الخدمة؛

(ب) أو أداء الخدمة مرة أخرى بمستوى معقول دون أي تكلفة إضافية على المستهلك، إذا كان ذلك ممكناً من الناحية العملية وإذا اختار المستهلك ذلك؛ أو

(ج) تعويض المستهلك.

(5) يكون المورد مسؤولاً عن تعويض المستهلك عن الخسارة أو الضرر الناشئ عن توريد سلع غير مناسبة ومعيبة.

(6) لا تنطبق أحكام هذه المادة في الحالات التالية:

(أ) إذا كانت السلعة غير صالحة للاستخدام بشكل معقول بسبب خارج عن إرادة الإنسان، ويحدث ذلك بعد خروج السلعة عن سيطرة الشخص؛ أو

(ب) إذا أظهرت الظروف أن المستهلك لم يعتمد على مهارة الشخص أو حكمته.

(أ) سحب السلع في غضون فترة محددة وفقًا للقوانين الوطنية أو الإقليمية المعمول بها؛

(ب) الإفصاح للجمهور، في غضون فترة محددة، عما يلي:

1. طبيعة العيب أو الخاصية الخطرة في السلع؛

2. الظروف التي يكون فيها استخدام السلع خطرًا؛ أو

3. إجراءات التخلص من السلع.

المادة 20: الاستدعاء الطوعي للمنتجات

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تضمن نص قوانينها الوطنية على أحكام تعترف بالسحب الطوعي للسلع من قبل شخص ما عند اكتشاف عدم مطابقتها للمواصفات الإلزامية، أو وجود عيب في السلع، أو وجود خطر يتعلق بالسلامة فيما يخص أي خاصية خطرة للسلع أو إصابة ناتجة عن استخدام السلع المذكورة.

(2) عندما يكون هناك سحب للمنتج من قبل الشركة المصنعة بسبب عدم الامتثال للمعايير الإلزامية، يتم سحب المنتج على الفور.

(3) عندما يقوم شخص ما بسحب السلع طواعية، يجب على الشخص عند اكتشاف الخطر أو المشكلة المتعلقة بالسلامة في المنتج، إبلاغ الجمهور، في غضون فترة محددة وفقًا للقوانين الوطنية أو الإقليمية المعمول بها، عما يلي:

(أ) طبيعة العيب أو الخاصية الخطرة في السلعة؛

(ب) الظروف التي يكون فيها استخدام السلعة خطرًا؛

(ج) إجراءات التخلص من السلعة، عند الاقتضاء؛

(د) سبل الانتصاف المتاحة للمستهلك.

المادة 21: المحتوى الرقمي الضار

تلتزم الدول الأعضاء بأن تتضمن قوانينها الوطنية أحكامًا تكفل عدم قيام أي شخص في التجارة أو التبادل التجاري بتوريد أو التسبب في توريد محتوى رقمي يسبب الضغط النفسي أو الضرر، أو له أو قد يسبب آثارًا ضارة على صحة المستهلكين أو سلامتهم، بما في ذلك المحتوى الذي يؤدي إلى مضاعفات على الصحة النفسية، أو المحتوى الذي يشجع على إيذاء النفس.

المادة 18: معايير معلومات عن المنتجات

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تتضمن قوانينها الوطنية أحكامًا تكفل عدم قيام الشخص، في التجارة أو التبادل التجاري، بتوريد سلع لا تتوافق مع معيار معترف به أو معمول به بشأن المعلومات عن المنتج الاستهلاكي.

(2) تلتزم السلطة المختصة بالاعتراف بمعيار للمعلومات عن المنتج الاستهلاكي الذي يتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، المتطلبات التالية:

(أ) الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بأداء السلع أو تركيبها أو محتوياتها أو طرق تصنيعها أو معالجتها أو تصميمها أو بنائها أو تشغيلها أو تغليفها؛

(ب) الشكل والطريقة التي يتم بها الكشف عن تلك المعلومات على السلع أو معها؛

(ج) ضرورة في حدود المعقول لتزويد الأشخاص الذين يستخدمون السلع بالمعلومات المتعلقة بكمية السلع أو نوعيتها أو طبيعتها أو قيمتها.

المادة 19: الاستدعاء الإجباري للسلع

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تضمن نص قوانينها الوطنية على أحكام تخول السلطة المختصة أن تطلب من المورد، بموجب إشعار مناسب، سحب منتجاته عندما يتبين ما يلي:

(أ) أن السلع قد تسبب ضررًا لأي شخص؛

(ب) عدم امتثال السلع لمعايير سلامة المنتجات الاستهلاكية المعترف بها أو المعمول بها؛

(ج) إذا كانت السلع من النوع الذي يوجد بشأنه إشعار ساري المفعول يعلن أن السلع غير آمنة أو يفرض حظرًا أو سحبًا؛ أو

(د) لم يتخذ المورد إجراءً مُرضيًا لمنع السلع من التسبب في ضرر لأي شخص.

(2) إذا كان لدى السلطة المختصة شاغلٌ بأن السلع من النوع المحدد في الفقرة الفرعية (1) (أ) و (ب) و (ج) من هذه المادة، يجب عليها إبلاغ المورد بعزمها على فرض السحب الإجباري للمنتج.

(3) تلتزم السلطة المختصة، قبل الشروع في السحب الإجباري للمنتج، بأن تمنح المورد فرصة للرد خلال فترة محددة وفقًا للقوانين الوطنية أو الإقليمية المعمول بها.

(4) يجوز للسلطة المختصة، عند النظر في السحب الإجباري للمنتج، أن تتلقى مذكرات من الأطراف المعنية والجمهور العام بشأن هذه المسألة.

(5) إذا اقتنعت السلطة المختصة بضرورة سحب المنتج، فعليها أن تطلب من المورد بموجب إشعار أن:

(2) يجب أن تنص الأحكام الواردة في الفقرة (1) أعلاه على ما يلي، من بين أمور أخرى:
أ) اتفاقيات الإفصاح عن المعلومات الجوهرية للمستهلك بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر؛

1. حقوق المستهلك والتزاماته؛
2. وصف الخدمة؛
3. التسعير وشروط الدفع؛
4. سياسة الاسترداد؛
5. عملية تسوية المنازعات.

ب) إتاحة الاتفاقية للمستهلك كتابةً، وبلغة يمكن للمستهلك فهمها؛
ج) منح المستهلك فرصة لقبول الاتفاقية أو رفضها أو تصحيح الأخطاء قبل إبرامها؛
د) قدرة المستهلك على إلغاء الاتفاقية خلال الفترات المحددة ولأسباب محددة؛

الفصل الرابع: سلامة المستهلك

المادة 17: معايير سلامة المنتج والسلع أو الخدمات غير الآمنة

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تتضمن قوانينها الوطنية أحكامًا تكفل عدم قيام أي شخص، في التجارة أو التبادل التجاري، بتوريد سلع أو خدمات من النوع الذي يُقصد استخدامه، أو يُحتمل أن يُستخدم، من قبل المستهلك إذا كانت السلع أو الخدمات من النوع:
أ. الذي يوجد بشأنه معيار مطبق لسلامة المنتج الاستهلاكي، ولكن نوع السلع أو الخدمات لا يتوافق مع ذلك المعيار؛

ب. الذي يوجد بشأنه إشعار ساري المفعول يعلن أن السلع أو الخدمات غير آمنة؛

ج. الذي يوجد بشأنه إشعار ساري المفعول يفرض حظرًا دائمًا على السلع أو الخدمات؛

د. الذي يسبب ضررًا كبيرًا للبيئة، مما يعرض حياة المستهلكين أو صحتهم أو سلامتهم للخطر؛
أو

هـ. الذي يسبب أو من المحتمل أن يسبب خسارة أو ضررًا لشخص ما بسبب عيب في السلع أو خصائصها الخطرة أو بسبب عدم وجود معلومات معينة فيما يتعلق بالسلع أو الخدمات.

(2) تلتزم الدولة العضو بأن تضمن نص قوانينها الوطنية على أحكام تكفل عدم قيام أي شخص بتصدير سلع أو خدمات إلى الدولة العضو تكون محظورة بموجب الفقرة الفرعية (1) ما لم تكن السلطة المختصة قد وافقت، بموجب إشعار كتابي موجه إلى الشخص، على تصدير تلك السلع أو الخدمات.

- (ج) اشتراط تقديم ودائع تأمين مبالغ فيها بشكل واضح من قبل المستهلك لأداء الالتزامات التعاقدية؛
- (د) السماح للشخص بتعديل ذلك العقد أو إنهائه من جانب واحد، دون سبب معقول أو دون إرسال الإشعار الواجب؛
- (هـ) السماح للشخص بالتنازل عن العقد على حساب المستهلك، أو يكون له تأثير السماح للشخص بالتنازل عن العقد على حساب المستهلك، دون موافقته؛
- (و) فرض أي رسوم أو التزامات أو شروط غير معقولة على المستهلك تضع هذا المستهلك في وضع مُجحف؛
- (ز) عدم ذكر آليات التعويض البديلة المتاحة، والجداول الزمنية في حالة الإخلال بالعقد؛ أو
- (ح) استبعاد أو تقييد مسؤولية المورد عن الوفاة أو الإصابة الشخصية الناتجة عن الإهمال.

- (2) يلتزم المورد بأن يشرح الآثار المترتبة على الشروط والأحكام المحددة في الفقرة الفرعية (1) من هذه المادة للمستهلك قبل أن يتخذ المستهلك قرار الموافقة على الشروط والأحكام.
- (3) يلتزم المورد بالتأكد من أنه في حال موافقة المستهلك على الشروط والأحكام المحددة في الفقرة الفرعية (1) من هذه المادة، يجب على المستهلك إظهار هذه الموافقة بالتوقيع أو التوقيع بالأحرف الأولى بجانب كل شرط أو حكم يوافق عليه المستهلك.
- (4) يجب أن تكون الشروط والأحكام المحددة في الفقرة الفرعية (1) من هذه المادة مكتوبة بلغة واضحة وبسيطة، وبطريقة يمكن توقع فهمها أو استيعابها من قبل المستهلك العادي.
- (5) يجب ألا يكون العقد غير العادل أو الشرط غير العادل في العقد المبرم بين المستهلك وشخص ما مُلزمًا.
- (6) على الرغم مما ورد في الفقرة الفرعية (5) من هذه المادة، يكون العقد ملزمًا للطرفين إذا كان من الممكن تنفيذه بدون الشرط المجحف.

المادة 16: الالتزامات المتعلقة باتفاقات محددة للمستهلكين

- (1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تضمن نص قوانينها الوطنية على أحكام تنص تحديدًا على الاتفاقيات التالية التي يبرمها المستهلكون:
- (أ) اتفاقيات الأداء المستقبلي؛
- (ب) اتفاقيات المشاركة الزمنية؛
- (ج) اتفاقيات التنمية الشخصية؛
- (د) اتفاقيات الإنترنت؛
- (هـ) الاتفاقيات المباشرة؛
- (و) الاتفاقيات عن بُعد

ج) ما إذا كان المستهلك التجاري قد قُدمت له معلومات كافية وأنه كان قادرًا على فهم أي مستندات تتعلق بالتوريد أو التوريد المحتمل للسلع أو الخدمات؛

د) ما إذا كان المستهلك التجاري قد خضع لممارسة أي تأثير أو ضغط لا مبرر له، أو ما إذا كان قد استُخدمت أي وسائل غير عادلة أو قسرية أو تعسفية أو استغلالية أو خادعة ضده؛

هـ) المبلغ الذي كان بإمكان المستهلك التجاري الحصول على سلع أو خدمات مماثلة أو مكافئة نظيره من شخص آخر والظروف التي كان بإمكانه الحصول على تلك السلع أو الخدمات المماثلة أو المكافئة من شخص آخر في ظلها؛

و) ما إذا كان المورد قد زود المستهلك التجاري بجميع المعلومات الجوهرية اللازمة لاتخاذ قرار مستنير قبل إجراء المعاملة؛

ز) مدى تطبيق الشخص لشروط مختلفة على المعاملات المماثلة مع مستهلكين تجاريين آخرين؛

ح) متطلبات أي مدونة قواعد للسلوك الصناعية إذا كان المستهلك التجاري قد تصرف بناءً على اعتقاد معقول بأن المورد سيمتثل لتلك المدونة؛

ط) إلى أي مدى فشل الشخص بشكل غير معقول في الإفصاح للمستهلك التجاري عن:

3. أي سلوك مقصود للشخص قد يؤثر على مصالح المستهلك التجاري؛

4. أي مخاطر على المستهلك التجاري ناشئة عن سلوك الشخص المقصود (كونها مخاطر كان ينبغي للشخص أن يتوقع أنها لن تكون واضحة للمستهلك التجاري)؛ و

ي) مدى استعداد الشخص للتفاوض على شروط وأحكام أي عقد لتوريد السلع أو الخدمات مع المستهلك التجاري.

المادة 15: شروط العقد غير العادلة للمستهلك

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تتضمن قوانينها الوطنية أحكامًا تكفل أنه في العقد المبرم بين شخص ومستهلك، يُعدُّ العقد أو أحد شروطه غير منصف إذا تسبب في اختلال كبير في الحقوق والالتزامات الناشئة بموجب العقد، بما يضر بالمستهلك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

أ) فرض أي غرامة على المستهلك، بسبب إخلاله بالعقد لا تتناسب تمامًا مع الخسارة التي تكبدها الطرف الآخر في العقد بسبب هذا الإخلال؛

ب) رفض قبول السداد المبكر للديون عند دفع الغرامة السارية؛

(و) ما إذا كان المورد قد أبلغ المستهلك بجميع الرسوم والأتعاب المفروضة أو التي كان من المقرر فرضها قبل فرضها.

(ز) مدى تطبيق المورد لشروط مختلفة على المعاملات المماثلة مع مستهلكين آخرين؛

(ح) متطلبات أي مدونة قواعد ممارسات صناعية، إذا كان المستهلك قد تصرف بناءً على اعتقاد معقول بأن المورد سيمتثل لتلك المدونة؛

(ط) مدى تقاعس المورد بشكل غير معقول عن الإفصاح للمستهلك عن:

1. أي سلوك مقصود من المورد قد يؤثر على مصالح المستهلك؛

2. أي مخاطر للمستهلك ناشئة عن سلوك المورد المقصود (وهي المخاطر التي كان ينبغي للمورد أن يتوقعها ولن تكون واضحة للمستهلك)؛

(ي) مدى استعداد المورد للتفاوض على شروط وأحكام أي عقد لتوريد السلع أو الخدمات مع المستهلك.

(3) لغرض تحديد ما إذا كان الشخص قد خالف الفقرة الفرعية (1) من هذه المادة فيما يتعلق بتوريد أو احتمال توريد سلع أو خدمات إلى المستهلك، لا يجوز للسلطة المختصة أن تأخذ في الحسبان أي ظروف لم يكن من المعقول توقعها وقت وقوع المخالفة المزعومة.

المادة 14: السلوك المنافي للضمير في المعاملات التجارية

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تتضمن قوانينها الوطنية أحكاماً تكفل عدم قيام أي شخص يمارس التجارة، فيما يتعلق بتوريد أو احتمال توريد سلع أو خدمات إلى شخص آخر، أو شراء أو احتمال شراء سلع أو خدمات من شخص آخر، بسلوك يكون منافياً للضمير في جميع الظروف.

(2) مع عدم الحد بأي شكل من الأشكال من الأمور التي يجوز للسلطة المختصة أن تراعيها لغرض تحديد ما إذا كان الشخص قد خالف الفقرة الفرعية (1) من هذه المادة، فيما يتعلق بالتوريد أو التوريد المحتمل للسلع أو الخدمات إلى مستهلك تجاري، يجوز للسلطة المختصة أن تراعي ما يلي:

(أ) نقاط القوة النسبية للمراكز التفاوضية للشخص والمستهلك التجاري؛

(ب) ما إذا كان قد طُلب من المستهلك التجاري، نتيجة لسلوك الشخص، الامتثال لشروط لم تكن ضرورية بشكل معقول لحماية المصالح المشروعة للشخص؛

ك) تتعلق بتوافر التسهيلات الخاصة بإصلاح السلع أو قطع الغيار؛
ل) تتعلق بمكان منشأ السلع؛

م) تتعلق بالحاجة إلى أي سلع أو خدمات؛

ن) تتعلق بوجود أو استبعاد أو تأثير أي شرط أو ضمان أو كفالة أو حق أو تعويض؛

س) تتعلق بالهدايا والجوائز؛

ع) تغفل أو تخفي أو لا تعرض بشكل واضح المعلومات الجوهرية اللازمة لتمكين المستهلك من اتخاذ قرار مستنير؛

ف) تُصنّف نمطًا مظلماً؛

ص) تُصنّف على أنها احتيالي؛

ق) يكون لها تأثير تضليل المستهلكين لاتخاذ قرار ما كانوا ليتخذوه لولا تلك البيانات.

المادة 13: السلوك المنافي للضمير في المعاملات الاستهلاكية

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تتضمن قوانينها الوطنية أحكامًا تضمن عدم قيام الشخص الذي يمارس التجارة أو التبادل التجاري، فيما يتعلق بتوريد أو احتمال توريد سلع أو خدمات إلى المستهلك، بسلوك يكون، في جميع الظروف، منافي للضمير.

(2) ولغرض تحديد ما إذا كان شخص ما قد خالف المادة الفرعية (1) من هذه المادة فيما يتعلق بتوريد أو احتمال توريد سلع أو خدمات إلى مستهلك، يجوز للسلطة المختصة أن تأخذ العوامل التالية في الحسبان، من بين أمور أخرى:

أ) نقاط القوة النسبية للمراكز التفاوضية للشخص والمستهلك؛

ب) ما إذا كان قد طُلب من المستهلك، نتيجة لسلوك الشخص، الامتثال لشروط لم تكن ضرورية بشكل معقول لحماية المصالح المشروعة للشخص؛

ج) ما إذا كان المستهلك قد قُدِّمَت له معلومات كافية وما إذا كان المستهلك قادرًا على فهم أي مستندات تتعلق بتوريد أو إمكانية توريد السلع أو الخدمات؛

د) ما إذا كان قد جرى ممارسة أي تأثير أو ضغط لا مبرر له على المستهلك، أو ما إذا كان قد استُخدمت أي وسائل غير عادلة أو قسرية أو تعسفية أو استغلالية أو خادعة ضد المستهلك؛

هـ) المبلغ الذي كان بإمكان المستهلك أن يحصل به، أو الظروف التي كان بإمكان المستهلك أن يحصل فيها، على سلع أو خدمات مماثلة أو معادلة من مورد آخر؛

8. الحق في المساواة في السوق: وهو الحق في المساواة في المعاملة من جانب المورد في شراء السلع أو الخدمات؛
9. الحق في المعاملة العادلة والنزاهة: وهو الحق في الحماية من الأساليب غير العادلة أو أي سلوك آخر مماثل من قبل المورد؛
10. أي حقوق أخرى معترف بها دوليًا.

(2) لا يجوز تفسير أي شيء في القانون على نحو يحد من أي حق أو سبيل انتصاف يتمتع به المستهلك في القانون.

الفصل الثالث: الممارسات التجارية غير العادلة

المادة 12: الإعلانات الكاذبة والمضللة

(1) تلتزم الدول الأعضاء بأن تتضمن قوانينها الوطنية أحكامًا تكفل عدم تقديم أي شخص يعمل في التجارة أو التبادل التجاري، فيما يتعلق بتوريد أو احتمال توريد سلع أو خدمات أو فيما يتعلق بالترويج بأي وسيلة من وسائل توريد أو استخدام السلع أو الخدمات، لبيانات كاذبة أو مضللة، منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

(أ) أن السلع ذات معيار معين، أو كمية أو جودة أو قيمة أو درجة معينة، أو تصميم أو تركيبة أو نمط أو طراز معين، أو أن لها تاريخًا معينًا أو استخدامًا سابقًا معينًا؛

(ب) أن الخدمات ذات معيار أو جودة أو قيمة أو درجة أو تصميم معين؛ أو أن الخدمات ذات معيار أو جودة أو قيمة أو درجة أو تصميم معين؛

(ج) أن السلع جديدة؛

(د) أن شخصًا معينًا قد وافق على الحصول على سلع أو خدمات معينة؛

(هـ) أن السلع أو الخدمات حصلت على رعاية أو موافقة أو ذات خصائص أداء أو ملحقات أو استخدامات أو فوائد؛

(و) أن شخصًا ما لديه رعاية أو موافقة أو انتساب؛

(ز) تتعلق بسعر السلع أو الخدمات؛

(ح) تتعلق بتسليم السلع والخدمات؛

(ط) تستخف بسلع أو خدمات أو تجارة شخص آخر؛

(ي) تتعلق بتوافر سلعة أو خدمة؛

المادة 10: القواعد واللوائح والمبادئ التوجيهية

- (1) تضع كل دولة عضو قواعد ولوائح ومبادئ توجيهية شاملة، حسب الاقتضاء، لإنفاذ القانون تتناول جملة أمور منها:
- أ) المحظورات المحددة المتعلقة بانتهاك كل حق من حقوق المستهلكين؛
 - ب) اللوائح المحددة للتجارة الإلكترونية لضمان الحماية الفعالة للمستهلكين فيما يتعلق بالمعاملات عبر الإنترنت والأسواق الرقمية ككل؛
 - ج) لوائح تنظيمية محددة بشأن الادعاءات البيئية لضمان الحماية الفعالة للمستهلكين فيما يتعلق بالتمويه الأخضر؛
 - د) لوائح محددة بشأن الإعلانات المضللة؛
 - هـ) لوائح محددة بشأن وضع الملصقات والعلامات المضللة؛
 - و) لوائح محددة بشأن حقوق المستهلك في التسويق المباشر؛
 - ز) إطار عمل للسلوكيات التي يجب التعامل معها على أنها سلوكيات منافية للضمير؛
 - ح) آلية إنصاف المستهلكين؛
 - ط) إجراءات أخذ عينات المنتج وفحصها؛
 - ي) حقوق الخصوصية وحماية البيانات.

الفصل الثاني: حقوق المستهلك

المادة 11: حقوق المستهلك

- (1) تضمن الدول الأعضاء أن تكفل قوانينها الوطنية حماية حقوق المستهلكين التالية:
1. الحق في السلامة: وهو الحق في الحماية من السلع وعمليات الإنتاج والخدمات الخطرة على الصحة أو الحياة؛
 2. الحق في الحصول على المعلومات: وهو الحق في الحصول على معلومات كاملة ودقيقة تتعلق بالمنتجات والخدمات لتمكين المستهلك من اتخاذ خيارات مستنيرة؛
 3. الحق في الاختيار: وهو الحق في الاختيار الحر لسلعة أو خدمة ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية؛
 4. الحق في الاستماع إلى المستهلكين: وهو حق المستهلكين في الاستماع إلى شواغلهم وأخذها في الحسبان عند وضع سياسة الحكومة وتنفيذها، وفي تطوير وتوفير السلع والخدمات؛
 5. الحق في الإنصاف: وهو الحق في حل المشكلات والتماس العدالة ضد الاستغلال والممارسات غير العادلة؛
 6. الحق في العيش في بيئة صحية: وهو الحق في العيش في بيئة خالية من الأخطار والتهديدات التي تهدد الحياة؛
 7. الحق في الخصوصية: وهو الحق في حماية خصوصية وسرية المستهلك في شراء السلع والخدمات واستخدامها؛

المادة 7: التعاون بين المفوضية والسلطات المختصة

(1) تلتزم السلطات المختصة بالتعاون مع المفوضية في الاضطلاع بأنشطة مشتركة فيما يتعلق بشؤون المستهلكين ذات الآثار العابرة للحدود، بما في ذلك:

- أ. التحقيقات والإنفاذ
- ب. البحث
- ج. تبادل الموظفين بين الوكالات للمساعدة في التعاون
- د. المساعدة الفنية في التحقيقات

(2) تلتزم السلطات المختصة المعنية بتبادل المعلومات المتعلقة بالأنشطة المشتركة مع المفوضية ، شريطة أن تُعامل أي معلومات يجري تبادلها مع السلطات المختصة والمفوضية في سياق التعاون بينهما على أنها معلومات سرية ولا يجوز استخدامها إلا لأغراض النشاط المشترك؛

(3) تلتزم السلطات المختصة بتبادل المعلومات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- أ. اتجاهات السوق الخاصة بقضايا المستهلكين في ولاياتها القضائية التي تؤثر على المستهلكين الآخرين في السوق المشتركة؛
- ب. إجراءات الإنفاذ المتخذة التي قد يكون لها تأثير عابر للحدود؛
- ج. الإحصاءات المتعلقة بالإنذارات والإشعارات التحذيرية الصادرة في الدول الأعضاء؛
- د. مجالات الإنفاذ ذات الأولوية.

المادة 8: التعاون بين السلطات المختصة مع السلطات المختصة الأخرى في الدول الأعضاء

(1) تلتزم كل دولة عضو بأن تكلف السلطة المختصة لديها بالتعاون مع السلطات المختصة الأخرى في الدول الأعضاء الأخرى بشأن:

- أ. الإنفاذ والتحقيق في قضايا حماية المستهلك ذات الآثار العابرة للحدود
- ب. تنسيق أنشطة المفوضية
- ج. إجراء البحوث بشأن مسائل حماية المستهلك
- د. تبادل المعلومات
- هـ. تبادل الخبرات

المادة 9: التعاون بين السلطات المختصة والسلطات المختصة الأخرى ذات الصلة في نطاق ولاياتها

(1) تلتزم كل دولة عضو بأن تكلف السلطة المختصة لديها بالتعاون مع السلطات الوطنية والإقليمية الأخرى ذات الصلة في نطاق ولايتها بشأن:

- أ. الإنفاذ والتحقيق في قضايا حماية المستهلك
- ب. إجراء البحوث بشأن مسائل حماية المستهلك
- ج. تبادل المعلومات

- (ز) توفير سلع وخدمات عالية الجودة وأمانة وملائمة للغرض من شرائها، بما يتوافق مع اللوائح والمعايير والقوانين ومتطلبات الترخيص المعمول بها؛
- (ح) ضرورة عمل الدول الأعضاء على تعزيز ثقة المستهلكين في التجارة الإلكترونية من خلال التطوير المستمر لسياسات شفافة وفعالة لحماية المستهلك؛
- (ط) حماية خصوصية المستهلك وأمن البيانات؛
- (ي) الاستهلاك المستدام.

المادة 6: صلاحيات السلطات المختصة

- (1) عند إنفاذ قانون حماية المستهلك بفعالية في الدول الأعضاء، تتمتع السلطات المختصة بالصلاحيات التالية:

- (1) الشروع في التحقيق بمبادرة منها أو عند تلقي شكاوى في السوق؛
- (2) إجراء التحقيق وإنفاذ القانون في المخالفات المتعلقة بالمستهلك، والأمر بوقفها أو حظرها في المستقبل لضمان مستوى عالٍ من حماية المستهلك؛
- (3) سن تدابير مؤقتة من أجل التخفيف من مخاطر إلحاق ضرر كبير بمصالح المستهلكين ككل؛
- (4) التعاون مع الوكالات الوطنية والإقليمية والدولية الأخرى ذات الصلة، في عملية تنفيذ ولايتها؛
- (5) الوصول إلى المعلومات والوثائق والبيانات ذات الصلة اللازمة لإجراء التحقيقات، بما في ذلك طلب توفير هذه المعلومات من الأطراف الخاضعة للتحقيق، والأطراف الأخرى وأي سلطة عامة. ويجوز أن تكون هذه البيانات في أي صيغة أو شكل أو موقع أو وسيلة تخزين؛
- (6) إجراء عمليات تفتيش على الأسواق، وشراء المنتجات أو الخدمات على سبيل الاختبار أو بوصفها عينات، ومعاينة السلعة أو الخدمة التي اشترتها سلطة التحقيق أو مراقبتها أو فحصها أو تفكيكها أو اختبارها؛
- (7) فرض عقوبات، مثل الغرامات أو دفع مبالغ جزائية دورية، على المخالفات وعلى عدم الامتثال لأي قرار أو أمر أو تدبير مؤقت أو التزام تاجر أو أي تدبير آخر تقره السلطة المختصة؛
- (8) توفير آليات انتصاف للمستهلكين عن الأضرار التي لحقت بهم أو الخسائر التي تكبدوها بسبب المخالفات، والتي قد تشمل على سبيل المثال لا الحصر:
 - أ. الإصلاح؛
 - ب. الاستبدال؛
 - ج. رد الثمن المدفوع؛
 - د. تخفيض الأسعار؛
 - هـ. إنهاء العقود؛
 - و. التعويض؛ أو
 - ز. أي تعويض آخر حسب ما تمليه الظروف.

المادة 3: الغرض من القانون النموذجي

- (1) أن يكون نموذجًا أو مجموعة من أفضل الممارسات التي جرى إعدادها وتنقيحها لمعالجة قضايا المستهلك الشائعة، والتي يمكن استخدامها لتوجيه الدول الأعضاء في صياغة قوانينها الوطنية لحماية المستهلك وتعديلها وإنفاذها.
- (2) توفير إطار عمل لوضع قوانين متنسقة لحماية المستهلك في مختلف الولايات القضائية في السوق المشتركة والمساعدة في ضمان حصول المستهلكين على مستوى مماثل من الحماية بغض النظر عن مكان وجودهم.
- (3) وضع إطار عمل موحد بشأن حماية حقوق المستهلكين ومسؤوليات والتزامات الشركات والمستهلكين.
- (4) تعزيز الرفاه الاجتماعي والاقتصادي للمستهلكين في السوق المشتركة والنهوض به.
- (5) وضع معايير للشركات وضمان عملها بنزاهة وشفافية تجاه المستهلكين. ومن شأن ذلك أن يعزز ثقة المستهلكين، وأن يُسهم في إيجاد سوق أكثر إنصافًا.
- (6) ينص القانون النموذجي على إتاحة نظام إنصاف للمستهلكين يتسم باتساقه وتوحيده وفعاليته وكفاءته.
- (7) يهدف القانون النموذجي إلى إنشاء سوق أكثر أمانًا وإنصافًا للمستهلكين مع توفير مبادئ توجيهية واضحة للشركات والجهات التنظيمية.

المادة 4: نطاق التطبيق

- (1) تنطبق أحكام هذا القانون على المعاملات التي تنفذ بين التاجر أو الكيان التجاري والمستهلك أو المستهلك التجاري في الدولة العضو، ما لم ينص القانون المحلي صراحةً على إعفائه.

المادة 5: المبادئ العامة

- (1) تضمن الدول الأعضاء أن تضع قوانينها الوطنية سياسات لحماية المستهلك تنص على:
 - (أ) حماية المستهلكين بما في ذلك الفئات الضعيفة والمحرومة من المستهلكين؛
 - (ب) إتاحة سبل فعالة لتسوية منازعات المستهلكين وإنصافهم؛
 - (ج) حرية تشكيل هيئات المستهلكين والمجموعات أو المنظمات الأخرى ذات الصلة، وإتاحة الفرصة لهذه المنظمات لعرض وجهات نظرها في عمليات صنع القرار التي تؤثر عليها؛
 - (د) الشروط الأساسية للعقود والالتزامات الضمنية للأطراف في عقود توريد السلع أو الخدمات؛
 - (هـ) حظر إدراج شروط منافية للضمير في عقود بيع السلع أو الخدمات وتوريدها للمستهلكين؛
 - (و) حظر السلوك المضلل أو الخادع أو الاحتيالي؛

2. عرض الأزياء والمواهب، بما في ذلك جلسات التصوير المتعلقة بعرض الأزياء والمواهب، أو الأمور ذات الطبيعة المماثلة؛
3. الفنون القتالية أو الرياضة أو الرقص أو الأنشطة المماثلة؛
4. الخدمات الأخرى التي قد يتم تحديدها.

(ب) التسهيلات المقدمة للخدمات المشار إليها في البند (أ) أو التعليمات المتعلقة بها وأي سلع تُقدَّم بشكل عرضي بالإضافة إلى تقديم الخدمات؛

"**جلسة استماع علنية**" تعني جلسة استماع تُعقد في إطار عملية تحقيق أو تحقيقات سوقية تتيح للأطراف المعنية فرصة تقديم المذكرات إلى السلطة المختصة في محفل عام؛

"**اتفاق عن بُعد**" يعني اتفاق المستهلك المبرم عندما لا يكون المستهلك والمورد حاضرين شخصيًا معًا؛

"**الخدمات**" تعني أي خدمة بأي وصف سواء كانت صناعية أو تجارية أو مهنية أو غير ذلك، وتشمل بيع السلع، حيث تباع السلع بالاقتران مع تقديم الخدمة؛

"**المورد**" يعني:

(أ) بائع السلع أو الخدمة؛

(ب) الشخص الذي يقدم خدمة؛ أو

(ج) أي شخص مسؤول عن توفير السلع أو الخدمات، بما في ذلك الصانع أو المنتج أو الموزع أو وكيل الصانع أو المنتج أو الموزع؛

"**اتفاق المشاركة الزمنية**" يعني اتفاق المستهلك الذي بموجبه:

(أ) يكتسب المستهلك بموجبه الحق في استخدام العقار في إطار خطة تنص على التناوب في استخدام العقار بشكل دوري بين الأشخاص المشاركين في الخطة، سواء كان العقار موجودًا في الدولة العضو أم لا، أو

(ب) يتاح للمستهلك إمكانية الحصول على خصومات أو مزايا لتوفير النقل أو الإقامة أو غيرها من السلع أو الخدمات الأخرى المتعلقة بالسفر في المستقبل؛

"**التجارة**" تشمل أي عمل أو صناعة أو مهنة أو حرفة تتعلق بتوريد السلع أو "الخدمات" أو شرائها؛

"**منشأة**" تشمل أي "شخص"، عام أو خاص، يمارس نشاطًا اقتصاديًا، وتشمل الاتحادات التجارية؛

"**سلوك منافي للضمير**" يعني السلوك غير العادل أو غير المنصف بشكل صارخ أو غير عادل من جانب واحد لصالح الطرف الذي يتمتع بقدرة تفاوضية أعلى بما يتعارض مع الضمير الحي ويتسبب في اختلال التوازن في حقوق والتزامات الأطراف الناشئة بموجب المعاملة، على حساب المستهلك؛

"**الممارسات التجارية غير العادلة**" تشمل أي سلوك أو ممارسة خادعة أو غير أخلاقية أو غير معقولة أو احتيالية أو تتسبب في إلحاق الضرر أو الإضرار بالملكات أو الخسارة للمستهلك أو يكون لها تأثير حرمان المستهلك من أي من الحقوق المحمية بموجب هذا القانون.

الفصل الأول: التمهيد

المادة 1: العنوان

يجوز الإشارة إلى هذا القانون باسم "قانون حماية المستهلك" (أو حسب ما تراه الدولة العضو ملائماً)

المادة 2: التعاريف والتفسيرات

لأغراض هذا القانون، وما لم يقتض السياق خلاف ذلك، تطبق التعاريف المشتركة التالية:

"المستهلك التجاري" يعني الشخص الذي يشتري أو يعرض شراء سلع أو خدمات توردها منشأة ما في سياق الأعمال التجارية، ويشمل هذا التعريف المنشأة التي تستخدم المنتج أو الخدمة الموردة بوصفها أحد المدخلات لأعمالها التجارية الخاصة، وتاجر الجملة، وتاجر التجزئة، والمستهلك النهائي؛

"المفوضية" تعني مفوضية المنافسة وحماية المستهلك بالكوميسا.

"السوق المشتركة" تعني السوق المشتركة للشرق والجنوب الأفريقي (الكوميسا) المنشأة بموجب المادة 1 من "المعاهدة"؛

"السلطة المختصة" تعني أي شخص أو مؤسسة مكلفة في المقام الأول بإنفاذ مسائل حماية المستهلك في دولة عضو أو في السوق المشتركة؛

"المستهلك" يشمل:

(أ) أي شخص يشتري أو يعرض شراء سلع أو خدمات، بخلاف غرض إعادة البيع، ولكنه لا يشمل الشخص الذي يشتري أي سلع أو خدمات بغرض استخدامها في إنتاج وتصنيع أي سلع أخرى للبيع أو تقديم خدمة أخرى مقابل أجر؛ أو

(ب) مستخدم لتلك السلع المعينة أو متلقي أو مستفيد من تلك الخدمات المعينة، بغض النظر عما إذا كان هذا المستخدم أو المتلقي أو المستفيد طرفاً في معاملة تتعلق بتوريد تلك السلع أو الخدمات المعينة.

"هينة المستهلك" تشمل الجمعيات ومجموعات المستهلكين المسجلة أيا كان اسمها؛

"الاتفاق المباشر" يعني اتفاق المستهلك الذي يجري التفاوض بشأنه أو يُبرَم بالحضور الشخصي في مكان آخر بخلاف: (أ) مكان عمل المورد؛ أو (ب) سوق أو مزاد أو معرض تجاري أو معرض زراعي

"اتفاق الأداء المستقبلي" يعني اتفاق المستهلك الذي لا يتم فيه التسليم أو الأداء أو الدفع بالكامل وقت إبرام الطرفين للاتفاق؛

"اتفاق عبر الإنترنت" يعني اتفاق المستهلك الذي يصاغ عن طريق الاتصالات النصية عبر الإنترنت؛

"الدولة العضو" تعني الدولة العضو في السوق المشتركة؛

"شخص" يعني شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً؛

"خدمات التطوير الشخصي" تعني:

(أ) الخدمات المقدمة من أجل:

1. الصحة أو اللياقة البدنية أو النظام الغذائي أو الأمور ذات الطبيعة المماثلة؛

الديباجة

بالنظر إلى معاهدة إنشاء السوق المشتركة للشرق والجنوب الأفريقي (الكوميسا) التي تعترف المادة (112) منها بأهمية التوحيد المعياري وضمان الجودة في تعزيز التجارة وحماية المستهلك في السوق المشتركة؛

وإدراكاً لما يلي:

أن الممارسات التجارية غير العادلة قد تشكل عقبة أمام تحقيق النمو الشامل والكفاءة الاقتصادية وتعزيز رفاهية المستهلك في الدول الأعضاء في الكوميسا والسوق المشتركة بشكل عام؛

وأن الممارسات التجارية غير العادلة تقوض ثقة المستهلك ونزاهة الأسواق المحلية والسوق المشتركة على حساب جميع الشركات والمستهلكين؛

وضرورة أن تطبق الدول الأعضاء مبادئ مشتركة في إنفاذ قوانين حماية المستهلك؛

واستصواب وضع معايير للإجراءات التي يمكن من خلالها للوكالة الإقليمية لحماية المستهلك أن تعمل بوصفها منتدى لتبادل الآراء والمشاورات والتوفيق بشأن المسائل المتعلقة بالممارسات التجارية غير العادلة التي تؤثر على التجارة الإقليمية والدولية للكوميسا؛

وأن الدول الأعضاء المختلفة في مراحل مختلفة من الإنفاذ والحاجة إلى مواءمة القوانين الإقليمية مع القوانين الوطنية؛

وأن معظم القوانين وأنظمة الإنفاذ الحالية المتعلقة بحماية المستهلك قد لا تعالج الممارسات التجارية غير العادلة الناشئة عبر الحدود والتحديات الناشئة في مجال حماية المستهلك بشكل كافٍ بسبب العولمة وتغير المناخ والتقدم التكنولوجي؛

وأن ثمة حاجة إلى إطار عمل مشترك لتعزيز التعاون الوثيق بين سلطات إنفاذ حماية المستهلك في السوق المشتركة في مكافحة الممارسات التجارية غير العادلة عبر الحدود من خلال تبادل المعلومات والتنسيق والتواصل والإجراءات المشتركة.

فقد تولت مفوضية المنافسة وحماية المستهلك بالكوميسا والدول الأعضاء وضع القانون النموذجي لحماية المستهلك.

جدول المحتويات

2	الديباجة.....
3	الفصل الأول: التمهيد
3	المادة 1: العنوان.....
3	المادة 2: التعاريف والتفسيرات.....
5	المادة 3: الغرض من القانون النموذجي.....
5	المادة 4: نطاق التطبيق.....
5	المادة 5: المبادئ العامة.....
6	المادة 6: صلاحيات السلطات المختصة.....
7	المادة 7: التعاون بين المفوضية والسلطات المختصة.....
7	المادة 8: التعاون بين السلطات المختصة مع السلطات المختصة الأخرى في الدول الأعضاء.....
7	المادة 9: التعاون بين السلطات المختصة والسلطات المختصة الأخرى ذات الصلة في نطاق ولاياتها.....
8	المادة 10: القواعد واللوائح والمبادئ التوجيهية.....
8	الفصل الثاني: حقوق المستهلك
8	المادة 11: حقوق المستهلك.....
9	الفصل الثالث: الممارسات التجارية غير العادلة
9	المادة 12: الإعلانات الكاذبة والمضللة.....
10	المادة 13: السلوك المنافي للضمير في المعاملات الاستهلاكية.....
11	المادة 14: السلوك المنافي للضمير في المعاملات التجارية.....
12	المادة 15: شروط العقد غير العادلة للمستهلك.....
13	المادة 16: الالتزامات المتعلقة باتفاقات محددة للمستهلكين.....
14	الفصل الرابع: سلامة المستهلك
14	المادة 17: معايير سلامة المنتج والسلع أو الخدمات غير الآمنة.....
15	المادة 18: معايير معلومات عن المنتجات.....
15	المادة 19: الاستدعاء الإجباري للسلع.....
16	المادة 20: الاستدعاء الطوعي للمنتجات.....
16	المادة 21: المحتوى الرقمي الضار.....
17	المادة 22: المسؤولية عن توريد سلع وخدمات غير مناسبة ومعيبة تتسبب في خسارة أو ضرر.....
18	المادة 23: الإشعار التحذيري للجمهور.....
18	المادة 24: المُصنَّع المجهول.....
	المادة 25: معالجة البيانات.....

Error! Bookmark not defined.



قانون الكوميسا النموذجي لحماية المستهلك

COMESA Competition and Consumer Commission

Kang'ombe House -5th Floor

P.O. Box 30742

Lilongwe 3, Malawi

Tel: +265 (0) 111772466

+265 (0) 999970269

Email: compcom@comesacompetition.org

Website: www.comesacompetition.org