



REPUBLIC OF LEBANON
MINISTRY OF ECONOMY & TRADE



Shared Prosperity Dignified Life



مشروع تعزيز حماية المستهلك في لبنان

السيدة ناتالي خالد،
منسقة مشروع تحسين المنافسة وحماية المستهلك
ومسؤولة الشؤون الاقتصادية، الإسكوا

مشروع تعزيز حماية المستهلك في لبنان

مؤشر أسعار
المستهلك

7% شهرياً

معدلات البطالة

2021 %43.5
2022 %32

فقر متعدد الأبعاد

4 ملايين شخص

نسبة التضخم

%4027

- يواجه لبنان أحد أسوأ الانهيارات الاقتصادية والمالية في التاريخ الحديث.
- وصلت معدلات البطالة إلى مستويات مرتفعة للغاية (43.5% في 2021، و 32% في 2022).
- يتزايد مؤشر أسعار المستهلك بنسبة تقريبا 7% شهرياً.
- حتى أبريل 2023، وصلت نسبة التضخم إلى 4027%، وهو رقم ساحق.
- تعيش نحو 4 ملايين شخص في فقر متعدد الأبعاد.
- الموردين والشركات يستغلون ضعف آليات حماية المستهلك وعدم الاستقرار المالي.
- أصبح من الضروري فرض تدابير حماية المستهلك في لبنان للحد من معدلات التضخم ومساعدة الأسر والأفراد.

تعتمد الإسكوا دعم وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية من خلال المساعدة الفنية وتبادل المعرفة في مجالات تتعلق بحماية المستهلك.

تقييم قانون حماية المستهلك

لضمان الحماية الفعالة لحقوق المستهلك، كان من الضروري تقييم الإطار القانوني الموجود والبنية التحتية للنظام. قامت الإسكوا بإجراء تحليل شامل لقانون حماية المستهلك في لبنان، وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين وتعزيز.

- ❑ تحديد الثغرات القانونية التي كانت قد تحول دون الحماية الفعالة لحقوق المستهلك وتقديم توصيات لسد هذه الثغرات.
- ❑ التعرف على النقاط القوية في قانون حماية المستهلك والبناء على هذه الأحكام لتعزيز حماية المستهلك.
- ❑ معالجة الضعف الموجود في نظام العقوبات وتقديم توصيات لتحسين هذا الجانب من القانون.
- ❑ السعي لتحقيق الإنفاذ اللامركزي للقانون، لضمان الحماية الأكثر فعالية على مستوى المجتمعات المحلية.



مشروع تعزيز حماية المستهلك في لبنان



أثر المشروع

- هذا المشروع يهدف إلى تعزيز قدرات مديرية حماية المستهلك وتوفير الحماية للمستهلكين اللبنانيين.
- سيتمكن المشروع المديرية من العمل بفعالية ضد الاحتيال والتلاعب بالأسعار وسوء نوعية الغذاء في السوق اللبنانية.
- ستستهدف الإسكوا المستهلكين والشركات الخاصة لإعلامهم بحقوق وواجبات كل منهم التي يكفلها قانون حماية المستهلك.
- سيبدأ في التغيير ثقافة الإفلات من العقاب في حالة انتهاك القانون والجنح.



مشروع تعزيز حماية المستهلك في لبنان



الشراكات

- دخلت الإسكوا في اتفاقية شراكة مع مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية لتعزيز سياسات المنافسة وحماية المستهلك في المنطقة العربية.
- لتطوير وتنفيذ هذا المشروع، ستقوم الإسكوا بالتعاون مع الأونكتاد بناءً على خبرتهم في تقديم أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية لتعزيز حماية المستهلك فيما يتعلق بالسلع والخدمات العامة والخاصة.
- ستتولى الاسكوا والأونكتاد قيادة مقترح المشروع وتنفيذه بموجب اتفاق الشراكة المتعلق بتحسين حماية المستهلك في الدول الأعضاء (بما في ذلك لبنان)، وبالشراكة مع هيئات الأمم المتحدة الأخرى العاملة في لبنان.



كيف سيتم تحقيق المشروع؟

يستند المشروع على عدة مجالات للتدخل، حيث تهدف جميعها إلى حماية المستهلكين المعرضين للخطر من خلال تعزيز القدرات المؤسسية واقتراح إصلاحات تشريعية في مجال حماية المستهلك. سوف نستعرض المجالات وفقاً لما يلي:

#5

وضع استراتيجية إعلامية وحملة لتوعية المستهلكين اللبنانيين بحقوقهم

#4

تطوير برنامج مراقبة أسعار الأغذية والمنتجات.

#3

تجهيز أفراد حماية المستهلك بالأدوات اللازمة

#2

تطوير العمل على مفاهيم الميترولوجيا القانونية

#1

تنمية قدرات العاملين في مجال حماية المستهلك



Shared Prosperity Dignified Life



كيف سيتم تحقيق المشروع؟

تنمية قدرات العاملين في مجال حماية المستهلك

- تطوير فهم أعمق للقوانين المحلية والدولية ذات الصلة بحماية المستهلك.
 - زيادة المعرفة بأفضل الممارسات والأدوات المتاحة لرصد وضبط السوق.
 - تحسين القدرات التقنية للتعامل مع الأدوات الرقمية الجديدة والمستخدمات في تتبع وتحليل أسعار السوق.
 - تعزيز التواصل والتفاعل مع المستهلكين والأعمال التجارية لتشجيع الالتزام بقوانين حماية المستهلك.
- لتحقيق هذه الأهداف، سيتم تنظيم دورات تدريبية وورش عمل مستمرة للعاملين في مجال حماية المستهلك. هذه الجلسات ستوفر المعرفة والمهارات المطلوبة لتحقيق مستوى أعلى من الحماية للمستهلكين اللبنانيين.



تنمية قدرات العاملين في مجال حماية المستهلك

مواضيع ورش العمل

- ❑ كيفية إجراء التحقيقات من خلال استخدام وتحليل بيانات من السوق
- ❑ كيفية التعامل مع المعلومات السرية بخصوص الشركات الخاصة
- ❑ كيفية والشروط المطلوبة لتسوية أي نزاع أو انتهاك بطريقة ودية من خلال التفاوض
- ❑ الاستفادة من أفضل الممارسات المتعلقة بحماية المستهلك



كيف سيتم تحقيق المشروع؟

تطوير العمل على مفاهيم الميترولوجيا القانونية

- ❑ تحديث وتطوير للميترولوجيا القانونية.
- ❑ تحقيق المعايير الدولية: التأكد من امتثال المعايير الميترولوجيا القانونية للمعايير الدولية، بما يخص السلامة والجودة.
- ❑ بناء القدرات والتدريب: تنظيم برامج تدريبية متكاملة لأفراد حماية المستهلك لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم في مجال الميترولوجيا القانونية.
- ❑ تأمين المعدات اللازمة لتحقيق معايير الميترولوجيا القانونية.

يهدف بناء القدرات في الميترولوجيا القانونية إلى تمكين أفراد حماية المستهلك من تنفيذ القوانين بكفاءة وفعالية. يتضمن ذلك التدريب الشامل حول كيفية تحقيق المعايير الدولية وكيفية استخدام المعدات اللازمة بناءً على معايير الميترولوجيا القانونية.

كيف سيتم تحقيق المشروع؟

تجهيز وتطوير قدرات أفراد حماية المستهلك

الأجهزة المطلوبة

الهدف: توفير الأدوات اللازمة وتطوير قدرات أفراد حماية المستهلك لتمكينهم من إنجاز مهام المراقبة اليومية بكفاءة في مجالات سلامة الغذاء، الأسعار، والجودة.

الدعم الفني

- أجهزة الكمبيوتر المحمولة
- الأجهزة اللوحية Notepad
- الطابعات

الدعم التقني

- أجهزة قياس رئيسية
- أجهزة قياس التدفق المحمولة الصغيرة
- أوزان للتحقق من دقة الأجهزة المختلفة
- ثلاجات لحفظ عينات الغذاء
- أجهزة قياس الحرارة للتحقق من درجات حرارة الثلاجات
- أجهزة لقياس عيار الذهب

الأثر المتوقع: تحسين فعالية الرقابة والمراقبة على سلامة الغذاء، الأسعار، والجودة، وبالتالي تعزيز حماية المستهلك.

كيف سيتم تحقيق المشروع؟

تطوير برنامج مراقبة الأسعار لحماية المستهلك

الهدف: تطوير برنامج يمكن الهيئة المسؤولة عن حماية المستهلك من مراقبة أسعار الأغذية والمنتجات المحددة في المتاجر.

- ❑ تحديد متطلبات البرنامج والمعايير المتعلقة بأسعار الأغذية والمنتجات.
- ❑ التعاون مع فريق تطوير البرمجيات لتصميم البرنامج وبرمجته.
- ❑ اختبار البرنامج وضمان فعاليته ودقته في مراقبة الأسعار.
- ❑ توفير التدريب لأفراد حماية المستهلك حول كيفية استخدام البرنامج بشكل فعال.

الأثر المتوقع: تحسين قدرة الهيئة على مراقبة الأسعار في السوق، مما يؤدي إلى تعزيز حماية المستهلك

كيف سيتم تحقيق المشروع؟

وضع استراتيجية إعلامية وحملة لتوعية المستهلكين اللبنانيين بحقوقهم

- الانهيار في لبنان والممارسات الغير قانونية لبعض التجار يؤدي الى زيادة الفقر وتعميق ضعف المستهلكين.
- ستعمل الاسكوا على زيادة وعي ومساعدة المستهلكين على فهم أوجه الحماية التي يكفلها قانون حماية المستهلك.
- سيتم التركيز على تعريف المستهلكين بحقوقهم و تعريف التجار بواجباتهم.
- إقامة ورش عمل وحملات توعوية، يشارك فيها القطاع الخاص، لضمان التزام الشركات التجارية بسياسات وقانون حماية المستهلك.

مشروع تعزيز حماية المستهلك في لبنان

الميزانية

\$ 50,000	تجهيز أفراد حماية المستهلك بالأدوات اللازمة التي تمكنهم من إنجاز مهام المراقبة اليومية بكفاءة وتطوير قدرات أفراد حماية المستهلك في مراقبة سلامة الغذاء، الأسعار، والجودة.
\$ 46,500	تطوير قدرات أفراد حماية المستهلك في مراقبة سلامة الغذاء، الأسعار، والجودة.
\$ 154,500	تطوير برنامج يمكن الهيئة المسؤولة عن حماية المستهلك من مراقبة أسعار الأغذية والمنتجات المحددة في المتاجر.
\$ 22,500	تنظيم ورش عمل تدريبية لأفراد حماية المستهلك على مراقبة واستخدام وصيانة البرنامج.
\$ 21,000	تطوير استراتيجية إعلامية وحملة لرفع وعي المستهلكين اللبنانيين حول حقوقهم. تطوير إطار للتواصل مع الهيئات الدولية لحماية المستهلك.
\$ 90,500	تنظيم ورش عمل مع القطاع الخاص والشركات للتوضيح واجباتهم فيما يتعلق بحماية المستهلك.
\$ 28,500	تقييم قانون حماية المستهلك لسد الثغرات القانونية وتقديم التوصيات المناسبة.
\$ 128,500	تنظيم ورش عمل للقضاة، المحققين، وغيرهم من الموظفين لتطوير معرفتهم ومهاراتهم في إجراء التحقيقات بكفاءة.

الإجمالي: 723,500 دولار

شكراً لكم



REPUBLIC OF LEBANON
MINISTRY OF ECONOMY & TRADE



Shared Prosperity Dignified Life

