موجز لمقترح
تعزيز مشروع حماية المستهلك في لبنان

UNITED NATIONS
الاسكوا
ESCWA

Shared Prosperity Dignified Life

حزيران 2023

لماذا هذا المشروع مهم للبنان؟

تواجه الجمهورية اللبنانية واحدة من أسوأ الانهيارات الاقتصادية والمالية في التاريخ الحديث. وبحسب تقديرات الإسكوا، انكمش الناتج المحلي الإجمالي اللبناني بنسبة 16.2 في المائة في عام 2021، ووصل معدل البطالة إلى 43.5 في المائة في عام 2021 وإلى 32 في المائة في عام 2022. في كانون الثاني/ يناير 2022، بلغ معدل التضخم 992 في المائة، مما كان له آثار عميقة على القدرة الشرائية لدى المستهلكين اللبنانيين. في الواقع، وبحسب إدارة الإحصاء المركزي في لبنان، يزداد مؤشر أسعار المستهلك كل شهر تقريباً بنسبة 7 بالمائة. اعتباراً من أبريل 2023، وصل مؤشر أسعار المستهلك إلى نسبة مئوية ساحقة، حيث بلغت 4027%.

كان لارتفاع مستويات التضخم والتدهور الحاد في القدرة الشرائية اللبنانية، تأثير خطير على مستويات عدم المساواة والفقر. وفقاً لتقديرات الإسكوا، تضاعف معدل الفقر متعدد الأبعاد في لبنان من 42 في المائة في عام 2019 إلى 82 في المائة من إجمالي السكان في عام 2021، حيث يعيش قرابة 4 ملايين شخص في فقر متعدد الأبعاد. وبالفعل، فإن الفئات السكانية الضعيفة التي تعيش في فقر هي من بين أكثر الفئات تضرراً من هذه التحديات الناشئة. ويشمل ذلك العائلات اللبنانية التي تعاني من الفقر وكذلك اللاجئين الفلسطينيين والسوريين.

لماذا هذا المشروع مهم للبنان؟

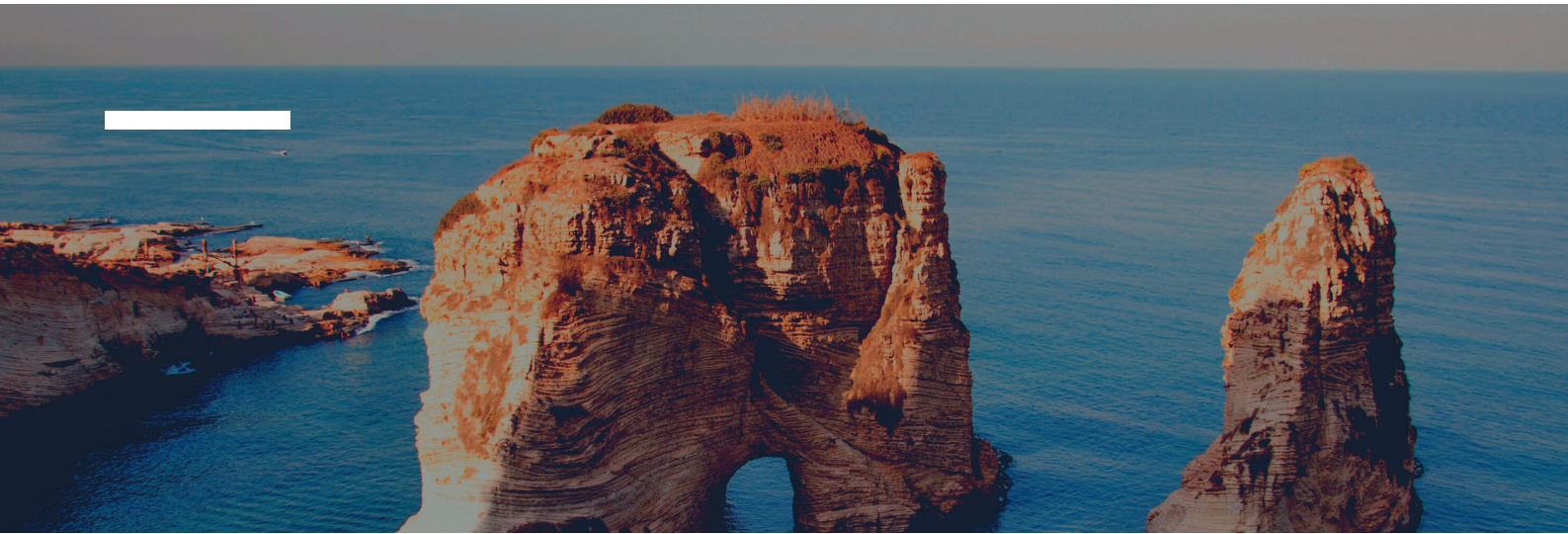
عامل آخر يؤدي إلى تفاقم الوضع المزري هو استغلال عدم الاستقرار المالي من قبل الموردين والشركات. أولاً، للاستفادة من تقلب سعر الصرف، يقوم الموردون والشركات بزيادة أسعار منتجاتهم بشكل غير متناسب، حيث يتحمل المستهلكون عبء الأسعار غير المنضبطة. كما يستفيد التجار من ضعف البنية المؤسسية للحكومة المركزية لزيادة الأسعار وتحقيق أرباح غير مشروعة على حساب القدرة الشرائية للمستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، فإن أصحاب الأعمال وتجار التجزئة، الذين يواجهون ارتفاع الأسعار من الموردين، يقومون بالتحويل إلى بدائل أرخص، والتي قد تكون أقل جودة وتفتقر إلى الالتزام بالمعايير اللازمة في ظل غياب الإشراف من السلطات المفوضة.

في هذا الصدد واستناداً الى ما تم ذكره في الأعلى، أصبح من المهم جداً تطبيق تدابير حماية المستهلك في لبنان. سيؤدي ذلك إلى المساهمة في تعزيز رفاه المستهلك وضمان الشفافية والمساءلة لدى الشركات والموردين. تؤدي معدلات التضخم المرتفعة إلى استنزاف الأسر والأفراد، مع ظهور تحولات في ظروف المعيشة وتفاقم الفجوات بين أفراد المجتمع، على نطاق واسع. سيؤدي إنفاذ حماية المستهلك إلى تخفيف التكلفة التي يدفعها المجتمع.

تعتزم الإسكوا تقديم الدعم لوزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية من خلال المساعدة الفنية وتبادل المعرفة على أصعدة مختلفة تتعلق بحماية المستهلك من أجل تخفيف العبء عن كاهل المستهلكين.

كيف سيتم تحقيق ذلك؟

سيركز المشروع على عدة مجالات للتدخل، تهدف جميعها إلى حماية المستهلكين المعرضين للخطر من خلال اقتراح إصلاحات تشريعية وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال حماية المستهلك. المجال الأول هو تطوير قدرة موظفي حماية المستهلك من خلال المساعدة الفنية عبر التزويد بالأدوات اللازمة التي تمكنهم من أداء مهام المراقبة اليومية بكفاءة لسلامة الأغذية/المنتجات والجودة والأسعار في الأسواق. المجال الثاني هو إقامة حملات إعلامية لتوعية المستهلكين من الفئات الأكثر عرضة للخطر بحقوقهم التي كرسها القانون. وسيشمل ذلك أيضاً تنظيم ورش عمل وحوارات مع أصحاب المصلحة (القطاع الخاص ومنظمات المستهلكين والخبراء وما إلى ذلك) لتحديد حقوقهم المشروعة والسماح لهم بفهم واجباتهم تجاه المستهلكين. المجال الأخير هو تعزيز سيادة القانون في مجال حماية المستهلك. سيقوم الخبراء والأوساط الأكاديمية بتقييم قانون حماية المستهلك اللبناني. سيتم اقتراح خارطة طريق لإنفاذ الأحكام القوية والإصلاحات/التعديلات للمجالات التشريعية الضعيفة، بحسب الحاجة.



كيف سيتم تحقيق ذلك؟

تنمية قدرات العاملين في مجال حماية المستهلك

في ظل الظروف الاقتصادية الحالية للبنان، يكتسب دور العاملين في مجال حماية المستهلك أهمية بالغة. ولذلك، تنصب جهودنا على تنمية قدراتهم، من خلال تعزيز فهمهم للقوانين المحلية والدولية، وتحسين خبراتهم التقنية، وزيادة قدرتهم على التواصل مع المستهلكين والتجار. ولتحقيق هذه الأهداف، نعتزم تنظيم دورات تدريبية وورش عمل مستمرة للعاملين في المجال.

تجهيز وتطوير قدرات أفراد حماية المستهلك

القدرة على مراقبة سلامة وجودة الأغذية وأسعارها تعتبر أساسية لحماية المستهلك. من خلال تزويد أفراد حماية المستهلك بالأدوات اللازمة للقياس وتطوير قدراتهم من خلال التدريب، سنتمكن من تحسين الرقابة على السوق والحد من الممارسات غير القانونية. هذا العمل المتواصل يهدف إلى حماية المستهلك بشكل أفضل وتعزيز الثقة في السوق، مما يساعد اللبنانيين، خاصة الأكثر فقراً وضعفاً، على الحصول على الغذاء الآمن والجودة التي يحتاجونها.

تطوير برنامج مراقبة الأسعار

البرنامج الذي ننوي تطويره هو أداة أساسية لحماية المستهلكين، خاصة مع الارتفاع الحالي لأسعار الغذاء والسلع في لبنان. سيتيح البرنامج مراقبة أسعار الأغذية والمنتجات المحددة في المتاجر بشكل مستمر ودقيق، وذلك عن طريق جمع البيانات وتحليلها لتحديد اي تقلبات غير معقولة في الاسعار. كما سنقوم بتدريب الأفراد المعنيين على كيفية استخدام البرنامج بفعالية. الهدف من تطوير هذا البرنامج هو تعزيز قدرة المديرية على مراقبة الأسعار والعمل بشكل أكثر فعالية لحماية المستهلكين وتحسين الوضع الاقتصادي في لبنان.

كيف سيتم تحقيق ذلك؟

وضع استراتيجية إعلامية وحملة لتوعية المستهلكين اللبنانيين بحقوقهم

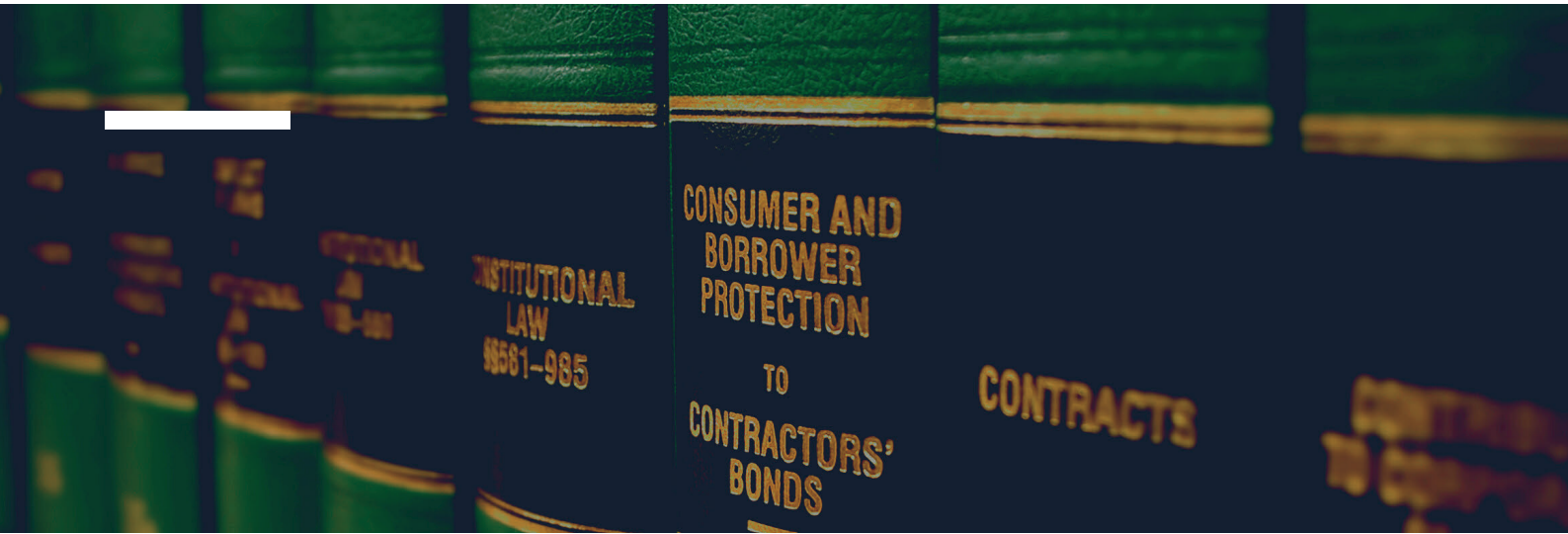
يؤدي الانهيار الاقتصادي والفوضى في الأسواق والممارسات غير القانونية لبعض التجار إلى زيادة هائلة في نسبة الفقر في لبنان.هذا المأزق يؤدي إلى تعميق ضعف المستهلكين وجعلهم غير قادرين على تحديد حقوقهم. نظراً لأن وسائل الإعلام تؤدي دورا مؤثراً أساسياً في الوصول إلى جزء كبير من المستهلكين، فإن الإسكوا ستعمل على زيادة الوعي ومساعدة المستهلكين على فهم أوجه الحماية التي يكفلها القانون. هذه الحملة، بتركيزها على الفصول 2 إلى 9 من قانون حماية المستهلك الذي يشمل حقوق المستهلكين وواجبات الموردين، ستتأكد من أن المستهلكين والتجار/الموردين لديهم معرفة قوية بحقوقهم وواجباتهم. علاوة على ذلك، تهدف ورش العمل والحملات التي سيشارك فيها القطاع الخاص إلى ضمان التزام الشركات التجارية الكامل بسياسات وقانون حماية المستهلك، لا سيما من خلال تسليط الضوء على الشفافية والمعاملة العادلة والمنصفة (على سبيل المثال: منع بعض الممارسات مثل استخدام أساليب التسويق/التسعير المفرطة وعدم ضمان الوصول الى البيانات ذات الصلة والدقيقة). بناء على ذلك، فإن الوصول إلى المستهلكين وإعلامهم بحقوقهم سيضمن الحماية من أي سلوك مسيء ويساعد في تخفيف أعباء الأزمات العديدة.

كيف سيتم تحقيق ذلك؟

تعزيز حماية المستهلك بما يتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات وبما يتماشى مع التنفيذ الفعال للقانون

نظرا لأن الاسكوا، من خلال تقييمها الدوري لقانون حماية المستهلك في لبنان والدول العربية، لديها معرفة قوية بنقاط القوة والضعف لهذا القانون، سيتم تقديم توصيات لسد الثغرات القانونية والبناء على الأحكام القوية. فعلى سبيل المثال، كشف عدم فعالية المؤسسات المركزية عن أهمية السلطات المحلية، مثل البلديات، في مراقبة الأسواق. وبالنظر إلى أن المادة 71 من قانون حماية المستهلك تسمح للبلديات بإنفاذ القانون، سيقدم الخبراء المشورة للمسؤولين بشأن أفضل الممارسات لتمكين السلطات المحلية من إنفاذ القانون. ومن المؤكد أن الإنفاذ اللامركزي لقانون حماية المستهلك سيضمن فعالية الحماية، لا سيما وأن السلطات المحلية أكثر دراية باحتياجات المستهلكين والممارسات المعتمدة من قبل المؤسسات التجارية.

علاوة على ذلك، نظراً لأن الأحكام التي تشمل نظام العقوبات في الفصل 15 من القانون لا تضمن رادعاً قوياً، سيقدم الخبراء المشورة لواضعي السياسات حول أفضل نهج لإصلاح هذه الأحكام. كما سيتم السعي إلى ضمان إنشاء محكمة خاصة لحماية المستهلك، على النحو المنصوص عليه في القانون، نظراً للفوائد المحتملة من ذلك، لا سيما في ضمان الحماية السريعة للمستهلكين. بما أن الدعم يهدف إلى ضمان الإنفاذ الفعال للقانون، فسيتم تنظيم حلقات عمل للقضاة، المحققين، وغيرهم من الموظفين الرسميين لتطوير معارفهم ومهاراتهم وممارساتهم في التقييم الذاتي. سيحمي الإنفاذ الدقيق للقانون المستهلكين، ولا سيما الناس الأكثر فقراً.



أثر المشروع

يهدف هذا المشروع إلى توفير المساعدة المطلوبة في مجال الخدمات والخبرات لزيادة وتعزيز قدرات مديرية حماية المستهلك على تأمين مستوى عال من الحماية والحصانة للمستهلكين اللبنانيين عند شراء الأغذية والسلع من السوق المحلية. سيمكن المشروع المديرية من العمل بفعالية ضد الاحتيال والتلاعب بالأسعار وسوء نوعية الغذاء في السوق اللبنانية، مما سيفيد اللبنانيين، خاصةً الفقراء منهم وأكثرهم ضعفاً. علاوة على ذلك، ستستهدف الإسكوا المستهلكين والشركات الخاصة لإعلامهم بحقوق وواجبات كل منهم التي يكفلها قانون حماية المستهلك. بذلك، فإن ثقافة الإفلات من العقاب في حالة انتهاك القانون ستبدأ في الانحسار وستتم استعادة سيادة القانون

الشراكات

دخلت الإسكوا في اتفاقية شراكة مع مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD) ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) 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.

الميزانية

المدة المحددة لتنفيذ المشروع هي 3 سنوات والميزانية هي **723,500 دولار** . سيتم توظيف هذه الميزانية لتطوير المعرفة والقنوات التي تسمح بتحقيق النتائج المرجوة من المشروع، أبرز هذه النتائج هي تحسين قدرة السلطات المعنية على مراقبة قضايا حماية المستهلك والاستجابة لها وزيادة وعي المستهلكين والشركات لأهمية حماية المستهلك والقيمة المضافة لها و تعزيز تنفيذ قانون حماية المستهلك بما يتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات. تتضمن الميزانية التكاليف المختلفة للمشروع مثل تكاليف تحضير ورش العمل والخبراء والخدمات التعاقدية وسفر الخبراء والموظفين ومصاريف التشغيل العامة و تكنولوجيا المعلومات واللوجستيات.

خطة العمل

تعيين الخبراء: من أجل تنفيذ المشروع، ستقوم الإسكوا بتعيين الخبراء استناداً إلى قواعد الأمم المتحدة وأنظمتها كما ستقوم بتقييم الأداء وفقاً لاستمارة تقييم الأداء التابعة للإسكوا. قد تستغرق عملية التوظيف لكل خبير مدة شهر. وسيتم النشر والإعلان عن الوظائف وتجهيزها من خلال موقع وظائف الأمم المتحدة الخاص على شبكة الإنترنت. وستقوم اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا بالاشتراك مع مع سلطة حماية المستهلك بوضع الإطار المرجعي الذي يوضح بالتفصيل أدوار ومسؤوليات الخبير الذي يغطي كل وظيفة. وسيشمل ذلك نواتج مفصلة وأطرا زمنية ستشكل الأساس لتقييم الأداء والتنفيذ الناجح للواجبات المسندة. وسيتم وضع قائمة مختصرة بالخبراء الذين يستوفون المعايير الأكاديمية والمهنية اللازمة لإنجاز العمل المحدد في وصف المهام في الإطار المرجعي. وتحسب معدلات الأجور على أساس جداول الخبراء المعترف بها في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا.

الإبلاغ عن المشروع ومراقبته: سيتم مراقبة تقدم المشروع وتنفيذه بشكل منتظم بين الإسكوا والشركاء في المشروع وسيُقدم تقريراً عن التقدم بناءً على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة مسبقاً لكل ناتج من مخرجات المشروع. ستعقد اجتماعات شهرية بين الإسكوا والشركاء.