

Distr.: General  
29 April 2019  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



## مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات

حماية المستهلك

الدورة الرابعة

جنيف، ٨ و ٩ تموز/يوليه ٢٠١٩

البند ٣ (ج) من جدول الأعمال المؤقت

استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك

في إندونيسيا

## استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في إندونيسيا: لمحة عامة\*

\* النتائج والآراء والاستنتاجات الواردة في هذه الوثيقة هي للمؤلف، وهي لا تعبر بالضرورة عن آراء أمانة الأمم المتحدة أو موظفيها أو الدول الأعضاء فيها. وتقدم هذه الوثيقة لمحة عامة عن التقرير الكامل عن استعراض النظراء الطوعي بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك في إندونيسيا.



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.19-06945(A)



\* 1 9 0 6 9 4 5 \*

## أولاً - مقدمة

١- أُسندت إلى فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك ولاية تشمل في جملة مهام إجراء استعراضات نظراء طوعية للقوانين والسياسات الوطنية لحماية المستهلك في الدول الأعضاء، كما تنفذها السلطات الوطنية لحماية المستهلك. وشجّع الفريق، في دورته الثالثة، الدول الأعضاء المهتمة على التطوع لإجراء استعراضات النظراء هذه (TD/B/C.I/CPLP/15).

٢- والتقرير الحالي هو بمثابة وثيقة معلومات أساسية للجلسة المخصصة للنظر في استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في إندونيسيا المقرر عقدها خلال الدورة الرابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك يومي ٨ و ٩ تموز/يوليه ٢٠١٩ في جنيف، سويسرا. وإندونيسيا هي ثاني دولة عضو في الأونكتاد، بعد المغرب، تتطوع لإجراء استعراض النظراء. وقد أبدت الوكالة الوطنية لحماية المستهلك في إندونيسيا اهتمام البلد بالمشاركة في عملية الاستعراض من خلال ممثلي البعثة الدائمة لإندونيسيا لدى الأمم المتحدة في جنيف. ويأتي استعراض النظراء في ظل الجهود الجارية التي يبذلها البلد لتعزيز النظام الوطني لحماية المستهلك؛ ومن المتوقع أن تثبت التوصيات المنبثقة عن استعراض النظراء وجاهة المبادرات المتعلقة بالإصلاحات الكبرى، بما في ذلك تنقيح القانون الحالي لحماية المستهلك.

## ثانياً - السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي

٣- إندونيسيا دولة ديمقراطية يحكمها الدستور، ويزيد مجموع سكانها على ٢٦٣ مليون نسمة. وقد أصبحت الدولة العضو الستين في الأمم المتحدة في ٢٨ أيلول/سبتمبر ١٩٥٠. وفي ٢٠١٧، صُنِّفت في الرتبة ١١٦ من أصل ١٨٩ بلداً حسب مؤشر التنمية البشرية، وهو ما يضعها في فئة البلدان المتوسطة من حيث التنمية البشرية<sup>(١)</sup>. وفي الفترة ما بين عامي ١٩٩٠ و٢٠١٧، زاد معدل العمر المتوقع عند الولادة بنحو ٦,١ سنوات في حين زاد معدل سنوات الدراسة بـ ٤,٧ سنوات، وارتفع نصيب الفرد من الدخل القومي بنسبة ١٥٠ في المائة<sup>(٢)</sup>. وقد جاء في تقرير صادر عن مصرف إندونيسيا، وهو المصرف المركزي للبلد، أن الناتج المحلي الإجمالي بلغ زهاء ١,٠١٥ تريليون دولار، بمعدل نمو سنوي يقدر بنسبة ٥,٠٧ في المائة في حين بلغت نسبة التضخم ٣,٦١ في المائة سنوياً<sup>(٣)</sup>. وتمثل الصناعة التحويلية والزراعة وصناعة السيارات أكبر القطاعات الثلاثة التي تساهم في الناتج المحلي الإجمالي<sup>(٤)</sup>. وقد أصبحت

(١) United Nations Development Programme, 2018, Human Development Indices and Indicators: 2018 Statistical Update – Briefing note for countries on the 2018 Statistical Update, p. 2. هذا الرابط: [http://hdr.undp.org/sites/all/themes/hdr\\_theme/country-notes/PER.pdf](http://hdr.undp.org/sites/all/themes/hdr_theme/country-notes/PER.pdf).

(٢) نفس المرجع أعلاه.

(٣) Bank Indonesia, n.d., 2017 Economic Report on Indonesia، متاح على هذا الرابط: [www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-tahunan/perekonomian/Pages/LPI\\_2017.aspx](http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-tahunan/perekonomian/Pages/LPI_2017.aspx) (تم الاطلاع عليه في ٥ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٤) نفس المرجع أعلاه.

إندونيسيا، التي يُصنّفها البنك الدولي في فئة البلدان المنخفضة إلى المتوسطة الدخل<sup>(٥)</sup>، عاشر أكبر اقتصاد في العالم من حيث تعادل القوة الشرائية. وحسب أرقام عام ٢٠١٨، تمكن البلد من تخفيض معدل الفقر بالنصف منذ ١٩٩٩، ليصل إلى ٩,٨ في المائة<sup>(٦)</sup>.

٤- ولإندونيسيا سجل حافل في مجال حماية المستهلك. فقد أنشأت الرابطة الإندونيسية للمستهلكين (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) في عام ١٩٧٣ وانضمت إلى عضوية الرابطة الدولية للمستهلكين في عام ١٩٧٤ (انظر الرابط التالي: <https://ylki.or.id/profil/tentang-kami/>؛ تم الاطلاع عليه في ١٥ نيسان/أبريل ٢٠١٩). وينبغي أن يُنظر إلى تأسيس الوكالة الوطنية لحماية المستهلك بموجب القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك، الذي يُعرف أيضاً باسم القانون العام لحماية المستهلك، في سياق سياسة اللامركزية والجهود الرامية إلى زيادة السلطات التي تفوضها الحكومة المركزية إلى الحكومات المحلية. ويمكن تسوية النزاعات المتعلقة بالمستهلكين عن طريق المنازعة القضائية باللجوء إلى المحكمة العامة أو بالسبل غير القضائية، لا سيما عن طريق اللجوء إلى هيئات تسوية النزاعات المتعلقة بالمستهلكين التي تمّولها الحكومات المحلية على صعيد المقاطعات<sup>(٧)</sup>.

٥- وتعتبر حكومة إندونيسيا أن تنقيح القانون يشكل أولوية من أولويات الفترة التشريعية الحالية. ومع ذلك، فحسب البرنامج التشريعي الوطني للفترة ٢٠١٥-٢٠١٩، يحتل مشروع القانون الرتبة ٩٢ من أصل ١٨٩ من مشاريع القوانين المقرر مراجعتها والموافقة عليها خلال فترة الانتخابات الرئاسية المقرر تنظيمها في منتصف عام ٢٠١٩<sup>(٨)</sup>. ويتضمن استعراض النظراء هذا بعض الاقتراحات بشأن كيفية التعاطي بفعالية مع القضايا الناشئة، من قبيل انتشار التجارة الرقمية والعبارة للحدود، وذلك دون إغفال مصالح المستهلكين، وبخاصة الضعفاء منهم، وشواغلهم واحتياجاتهم. وسيتم في إطار هذا الاستعراض تناول جهود الإصلاح التي بذلتها حكومة إندونيسيا في الفترة الأخيرة، وكذلك المناقشات الدولية والمبادرات الإقليمية، هذا بالإضافة إلى دراسة التحديات الفريدة المرتبطة بالسياق الوطني التي يواجهها البلد بسبب السوق المحلية الكبرى، والاقتصاد السريع النمو، ونظام الإدارة الذي يتسم إلى حد كبير بطابع لا مركزي.

## ثالثاً- الإطار الموضوعي

٦- ينص دستور إندونيسيا (١٩٤٥)، في المادة ٢٨(و)، على حق كل مواطن إندونيسي في "... نقل وتلقي المعلومات لأغراض النهوض ببيئته الشخصية والاجتماعية، وفي التماس

(٥) World Bank, 2019, Data, World Bank country and lending groups, متاح على هذا الرابط:

[https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519-world-bank-country-and-](https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519-world-bank-country-and-lending-groups)

[lending-groups](https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519-world-bank-country-and-lending-groups) (تم الاطلاع عليه في ٨ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٦) نفس المرجع أعلاه.

(٧) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ١٩٩٩، القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك، المادة ٤٩، ٢٠ نيسان/أبريل.

(٨) الأمانة العامة لمجلس نواب الشعب في إندونيسيا، ٢٠١٦، القوانين ومشاريع القوانين، مجلس نواب الشعب، متاح على هذا الرابط: [www.dpr.go.id/uu/prolegnas-long-list](http://www.dpr.go.id/uu/prolegnas-long-list) (تم الاطلاع عليه في ٨ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

وتلقي وحيازة وتخزين وتجهيز ونقل المعلومات باستخدام جميع أنواع القنوات المتاحة". وفيما عدا هذا الحكم، لا يتضمن الدستور أي إشارة مباشرة إلى حقوق المستهلكين أو حمايتهم.

٧- وحماية المستهلك هي سياسة مشتركة تشمل طائفة واسعة من التشريعات الرأسية (القطاعية) والأفقية (المتداخلة). وأهم نص تشريعي ومحور تركيز هذا التقرير هو القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك، الذي شكل حتى الآن الإطار القانوني العام لحماية المستهلك في إندونيسيا.

٨- وصدر القانون في إطار مجموعة من الإصلاحات الاقتصادية جرى تنفيذها في أعقاب الأزمة المالية الآسيوية، ضمن أسباب أخرى، تماشياً مع الالتزامات التي قطعتها إندونيسيا بموجب اتفاق مع صندوق النقد الدولي. ويغطي القانون، الذي يحتوي على ٦٥ مادة، المواضيع التالية: خلفية اعتماد القانون؛ ومبادئ القانون وأهدافه؛ وتعريف المستهلكين ورواد الأعمال؛ وأنواع الحظر المفروضة على رواد الأعمال؛ والأحكام المتعلقة بالشروط القياسية؛ وهيكل الوكالة الوطنية لحماية المستهلك ووظائفها؛ ودور رابطات المستهلكين؛ وتركيبه هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين ووظائفها؛ والعقوبات المنطبقة في حالات انتهاك القانون.

٩- وتشمل القوانين الأخرى المتصلة بالمستهلك، القانون المدني لإندونيسيا، وبخاصة الفصل الثالث، المادة ١٣٦٥، بالإضافة إلى قوانين أخرى تتعلق بمسائل التغذية، والصحة، والخدمات المالية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والنقل التي تدخل في نطاق اختصاص قطاعات ووزارات ووكالات متنوعة. وبينما يدعو القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك إلى إنشاء هيئات لتسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين دعماً للجهود الرامية إلى حماية المستهلك، تنص المادة ٢٩(١) على أن الحكومة هي الجهة المسؤولة عن التنفيذ الفعلي لإطار حماية المستهلك. ومن هذا المنطلق، يتضمن القانون رقم ٧ المتعلق بالتجارة أحكاماً تنظم الوكالة المعنية بتنفيذ قوانين حماية المستهلك - وزارة التجارة - في حين تنص أحكام محددة على أن الأنشطة التجارية ينبغي أن تهدف إلى حماية المستهلك (الفصل الثاني، المادة ٣(ي))، وأن الهدف من سياسات التجارة المحلية هو تحسين مناخ الأعمال وتعزيز حماية المستهلك (المادة ٥)<sup>(٩)</sup>.

١٠- ويتناول استعراض النظراء هذا بالدرس العناصر التالية من القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك:

(أ) الأهداف. الهدف الرئيسي للقانون هو إنشاء نظام لحماية المستهلك يوفر الأمن القانوني والشفافية ويتيح إمكانية النفاذ إلى المعلومات لجميع المواطنين في إندونيسيا. ويهدف القانون أيضاً إلى إذكاء وعي التجار ومقدمي الخدمات بمدى أهمية حماية المستهلك وبضرورة اعتماد سلوك تجاري قوامه النزاهة والعدل والمسؤولية؛

(ب) الحقوق التي يضمنها القانون للمستهلكين. تكفل المادة ٤ من القانون الحقوق التالية للمستهلكين: السلامة في سياق استخدام أو استهلاك السلع و/أو الخدمات؛ وإمكانية الاختيار بين السلع و/أو الخدمات؛ وتلقي المعلومات عن حالة السلع و/أو الخدمات والضمانات المتصلة بها؛ وحق المستهلك في أن يُستمع إليه متى قرر إبداء رأيه أو التظلم بشأن

(٩) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠١٤، القانون رقم ٧ بشأن التجارة، الفصل الرابع، التجارة المحلية، ١١ آذار/مارس.

السلع و/أو الخدمات التي يستخدمها أو يستهلكها؛ والاستفادة من سبل الدفاع والحماية والتسوية المناسبة في إطار تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين؛ والاستفادة من برامج التدريب والتثقيف الخاصة بالمستهلكين؛ والحصول على معاملة/خدمات غير تمييزية؛ والحصول على التعويض و/أو الجبر و/أو إمكانية الاستبدال إذا كانت السلع و/أو الخدمات التي يتلقاها المستهلك مخالفة للاتفاق وفي حال تلقي السلع و/أو الخدمات على خلاف الصيغة المتفق عليها. وهذا يدل على أن القانون يشتمل على مجموعة هامة من الحقوق الأساسية للمستهلكين على نحو يتفق مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها المنقحة؛

(ج) التزامات قطاع الأعمال في مجال الدعوة. نظراً لأن وعي قطاع الأعمال بقضايا حماية المستهلك واستجابته لمقتضياتها أمرٌ لا غنى عنه لإعمال حقوق المستهلك وتمهيد الطريق لتنفيذ سياسة فعالة في مجال حماية المستهلك، ضُمن التقرير الكامل تحليلٌ للالتزامات قطاع الأعمال في مجال حماية المستهلك. لذا، تكشف المقارنة بين حقوق المستهلكين الوارد ذكرها آنفاً والتزامات قطاع الأعمال الواردة في المواد ٧ إلى ١٩ من القانون، أنه يوجد ثلاث مجموعات من الحقوق الخاصة بالمستهلكين قد لا تكون مرتبطة ارتباطاً مباشراً بالتزامات مؤسسة تجارية ما أو أنواع الحظر المفروضة عليها، وبخاصة فيما يتعلق بتسجيل الشكاوى (المادة ٤(د))؛ والاستفادة من سبل الدفاع والحماية والتسوية المناسبة في إطار تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين (المادة ٤(ه))؛ والحصول على التدريب والتثقيف (المادة ٤(و))؛

(د) حقوق المؤسسة التجارية في استعادة سمعتها الجيدة. تبين المقارنة بين التزامات المستهلك وحقوق المؤسسة التجارية استناداً إلى المادتين ٥ و ٦ من القانون أن المستهلك لا يقع عليه أي التزام ناشئ عن المادة ٦(د) فيما يتعلق بحق المؤسسة التجارية في "استعادة سمعتها الجيدة إذا ثبت بالطرق القانونية أن الضرر الذي تكبده المستهلك لم يتسبب فيه اقتناء السلع و/أو الخدمات". وتمشياً مع روح القانون والمقاصد العامة المتمثلة في الحفاظ على مناخ أعمال جيد، ينبغي أن تتمتع مؤسسات الأعمال بحق استعادة سمعتها الجيدة في حال الإضرار بها على نحو غير مشروع؛

(هـ) واجب المستهلك بذل العناية الواجبة. يتضمن القانون عدداً من الأحكام المتعلقة ببذل العناية الواجبة والتي تقضي بأن يقرأ المستهلك التعليمات والمعلومات ذات الصلة بالمنتجات أو الخدمات التي يحصل عليها (المادة ٥(أ)). وهذا يضع مسؤولية كبرى على عاتق المستهلكين، ويُتوقع من التجار أن يسلكوا تجاههم سلوكاً مسؤولاً. وبينما تلمح هذه المادة إلى مسألة الحماية الخارجية بموجب القانون، فإن التعويض عن الضرر الذي قد يتكبده المستهلك مسألة ترد الإشارة إليها فقط في الأحكام التالية من القانون ودون تناول هذا الضرر باعتباره مسألة ذات أولوية. وفي سياق المنازعات، يمكن أن يطرح مبدأ بذل العناية الواجبة صعوبات في وجه المستهلك، لأن المحاكم ستتولى تقييم ما إذا كان المستهلك قد بذل العناية الكافية أم لا، مثلاً قبل إبرام عقد أو اقتناء منتج من المنتجات. ولا يرد ذكر مسألة عبء الإثبات إلا في سياق سلامة المنتجات التي تتناولها المواد ١٩ إلى ٢٢ من القانون، التي تنص على أن التاجر هو من يقع عليه عبء إثبات أنه لم يرتكب خطأ أو إهمالاً في الحالات التي يبلغ فيها المستهلك عن خسائر أو أضرار؛

(و) التخصص والاستتباع. يرتبط نطاق تطبيق القانون فيما يتعلق بالأحكام القطاعية بالإقرار بمبدأي التخصص والاستتباع، وهما مبدأان بإمكانية وجود تلاق بين قانون عام واسع النطاق وأحكام قطاعية أكثر تحديداً. ويمكن أن تستفيد الولايات القضائية الكبرى بوجه الخصوص من هذا النظام الذي يوفر للمستهلكين خيارات أوسع - وربما أحسن - للحماية من الممارسات التجارية الضارة أو الاحتيالية. وهذا يعني أيضاً أن السلطات باستطاعتها أن تتصرف بالاستناد إلى خبراتها أو إجراءاتها المتخصصة، عند الاقتضاء. غير أن تنفيذ الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك على أساس اللامركزية يطرح عدداً من التحديات. ويمكن أن يشكل فهم القواعد القائمة المتعلقة بحماية المستهلك فهماً كاملاً وتطبيقها تطبيقاً متسقاً في نهاية المطاف عبئاً على عاتق المستهلكين ومؤسسات الأعمال والكيانات الحكومية على حد سواء. ويتطلب أي نظام لا مركزي لحماية المستهلك جهوداً منسقة في جميع المراحل، انطلاقاً من مرحلة صياغة القواعد الفنية والإجرائية ووصولاً إلى تنفيذها، ثم استعراضها وتنقيحها، في نهاية المطاف. ويشكل التبادل المنتظم بين السلطات المعنية عنصراً ضرورياً للتقدم بالتوتيرة ذاتها والتوصل إلى فهم مشترك أو روح مشتركة لتفسير القوانين واللوائح ذات الصلة وتنفيذها. وبخصوص التسوية القضائية للمنازعات المتعلقة بالمستهلكين، تبين أحكام القانون المدني، مثل المادة ١٣٦٥، مزيد من التفصيل مدى فعالية مبدأ الاستتباع.

## رابعاً - الإطار المؤسسي

١١ - يعتمد تنفيذ إطار حماية المستهلك في إندونيسيا على نظام معقد للسلطات يشمل عدداً من الوزارات القطاعية والوكالات المتخصصة والهيئات التنظيمية القطاعية، إلى جانب كيانات تخضع للحكومة المحلية. ويعزى هذا جزئياً إلى الجهود العامة التي بذلتها الحكومة على مدى العقدين الماضيين من أجل تحقيق اللامركزية.

١٢ - والوكالة الوطنية لحماية المستهلك هي سلطة مستقلة والهيئة الرئيسية المسؤولة عن صياغة السياسات وإسداء المشورة وفقاً للمادتين ٣٣ و ٣٤ من القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك. وتُعنى المديرية العامة لحماية المستهلك وامتثال القواعد التجارية، التابعة لوزارة التجارة، بتنفيذ السياسات العامة المتعلقة بالمستهلكين في إندونيسيا بالتنسيق مع سائر الوزارات التقنية المعنية و/أو الوكالات المعنية بالقضايا القطاعية المتعلقة بحماية المستهلك<sup>(١٠)</sup>. وتشمل الفئة الأخيرة من الجهات المعنية وزارة الصحة<sup>(١١)</sup>، ووكالة الأغذية والأدوية<sup>(١٢)</sup>، وهيئة الخدمات المالية<sup>(١٣)</sup>، والمصرف المركزي، ووزارة المالية.

(١٠) بالاستناد إلى مقابلة أُجريت مع مدير توحيد المقاييس ومراقبة الجودة، والمدير العام لحماية المستهلك وامتثال القواعد التجارية؛ وممثل عن المديرية العامة لتمكين المستهلكين، والمديرية العامة لحماية المستهلك وامتثال القواعد التجارية، بعثة تقصي الحقائق التابعة للأونكتاد، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨.

(١١) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠٠٩، القانون رقم ٣٦ بشأن الصحة (٢٠٠٩)، ١٣ تشرين الأول/أكتوبر.

(١٢) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠١٧، المرسوم الرئاسي رقم ٨٠ بشأن وكالة الأغذية والأدوية (٢٠١٧)، ٩ آب/أغسطس.

(١٣) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠١١، القانون رقم ٢١ بشأن هيئة الخدمات المالية (٢٠١١)، ٢٢ تشرين الثاني/نوفمبر.

١٣ - وتُعنى وزارة التخطيط الإنمائي الوطني، ووزارة التجارة وسائر الوزارات التقنية و/أو الوكالات المعنية بتنسيق ورصد عملية تنفيذ الإجراءات الوطنية لحماية المستهلك للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩، وذلك كل ستة أشهر<sup>(١٤)</sup> وبالاستناد إلى الاستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك كما هي محددة في المرسوم الرئاسي رقم ٥٠ (٢٠١٧). وتُقدّم نتائج التقييم إلى الوزارة وتُحال إلى الرئيس مرةً كل سنة<sup>(١٥)</sup>.

١٤ - وعلى صعيد المقاطعات، تُعنى هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين بتيسير تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين خارج نظام القضاء<sup>(١٦)</sup>.

١٥ - والجهات الفاعلة المؤسسية ومستويات التدخل المهيمنة في نظام حماية المستهلك في إندونيسيا (الإدارية، وشبه القضائية، والقضائية في بعض الحالات) تجعل المنظومة برمتها على درجة كبيرة من التعقيد. ومن هذا المنطلق، تُستخدم البارامترات التالية لتقييم مدى فعالية الإطار القانوني والمؤسسي:

(أ) الأهمية بالنسبة للخطة الإنمائية الوطنية المتوسطة الأمد. تمتد الخطة، التي تستعرض التوجهات الاستراتيجية العريضة للإدارة المعنية وأولوياتها المتعلقة بالسياسة العامة، على خمس سنوات. وتتضمن الخطة التي وُضعت للفترة ٢٠١٥ إلى ٢٠١٩ إشارةً وجيزةً إلى حماية المستهلك في الفصل الخاص بالتنمية الاقتصادية<sup>(١٧)</sup>. وفي سياق وضع خطة المتابعة للإدارة المقبلة، وهي عملية يُضطلع بها تحت إشراف وزارة التخطيط الإنمائي الوطني، يجري النظر في إدراج إشارة إلى حماية المستهلك ضمن المواضيع العامة، من قبيل المساواة بين الجنسين والحوكمة الرشيدة<sup>(١٨)</sup>. ورغم أن هذه المواضيع لا يرد ذكرها إلا في الجزء الأخير من الخطة، فإن التغيير يدلّ أيضاً على الوعي المتزايد بأن تدابير حماية المستهلك تشمل قطاعات مختلفة عديدة؛

(ب) الاستقلال الذاتي للمؤسسات المعنية بحماية المستهلك. لتقييم مدى استقلالية مختلف الكيانات المعنية بحماية المستهلك، لا بد من بحث المهام المختلفة التي تضطلع بها هذه الكيانات حسب الولاية التي أُسندت إليها بموجب القانون. وتمثل الموارد اللازمة للتنفيذ مسألة ذات أولوية. فالوكالة الوطنية لحماية المستهلك، بوصفها الكيان المعني بصياغة التوصيات، تتمتع فيما يبدو بقدر كافٍ من الاستقلال الذاتي، ولا سيما بعد صدور آخر لائحة تنظيمية نص على أن تتلقى الوكالة التمويل من ميزانية الدولة بدلاً من وزارة التجارة. أما بخصوص المديرية العامة لحماية المستهلك وامتثال القواعد التجارية ومدى استقلاليتها في تناول القضايا المتصلة بحماية المستهلك، فقد تميل هذه المؤسسة، بحكم أنها تعمل تحت إشراف وزارة التجارة وعُهد إليها بمجالات عدة أخرى ذات أولوية، إلى خدمة أهداف أخرى من قبيل حماية الأعمال التجارية ورواد الأعمال وفقاً للقانون رقم ٧ بشأن التجارة (٢٠١٤). ويصدق هذا أيضاً على الهيئات التنظيمية؛

(١٤) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠١٩، الأمر الرئاسي رقم ٢ بشأن الإجراءات الوطنية لحماية المستهلك (Aksi Nasional-PK) للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩؛ ٢٥ كانون الثاني/يناير.

(١٥) نفس المرجع أعلاه.

(١٦) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ١٩٩٩.

(١٧) بالاستناد إلى مقابلة أُجريت مع ممثل عن وزارة التخطيط الإنمائي الوطني، بعثة تقصي الحقائق التابعة للأونكتاد، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨.

(١٨) نفس المرجع أعلاه.

(ج) مستوى التنسيق بين الوكالات. ثمة جهود جارية لتعزيز التنسيق الأفقي بين الكيانات المسؤولة على الصعيد المركزي - وبخاصة الوكالة الوطنية لحماية المستهلك - والتنسيق الرأسي بين الكيانات التي تنشط على صعيد المقاطعات. وتشمل هذه الجهود تبسيط الإجراءات أمام المحاكم المختصة بنظر المطالبات البسيطة<sup>(١٩)</sup>، بما يتيح تسجيل اعتراضات على القرارات التي تصدرها هيئات تسوية المنازعات<sup>(٢٠)</sup>، وإحداث بوابة جامعة لإيداع الشكاوى من قبل المديرية العامة لحماية المستهلك وامتثال القواعد التجارية بالتعاون مع الوزارات القطاعية. ومع ذلك، لا بد من زيادة توضيح الأدوار، مثلاً لتحديد المهام المنوطة بالوكالة ووزارة التخطيط الإنمائي الوطني ووزارة التجارة والولايات المسندة إليها في تعميم منظور حماية المستهلك تحديداً أفضل؛

(د) تمكين المستهلكين. نظراً لتدني مستوى تمكين المستهلكين في إندونيسيا، تسعى الاستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك للنهوض بتثقيف المستهلكين ومشاركتهم النشطة عن طريق إدراج قضايا حماية المستهلك في المناهج الدراسية وإنشاء نظام متكامل لإتاحة المعلومات للمستهلكين على الإنترنت<sup>(٢١)</sup>. ولا بد من تكثيف الجهود من أجل إشراك المجتمع المدني، وبخاصة رابطات المستهلكين، في صنع السياسات العامة، والاعتماد على مكوناته لإسماع صوت المستهلكين المطالبين بالتعويض؛

(هـ) إمكانية التقاضي. هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين هي الكيانات غير القضائية الوحيدة المخوّلة حالياً بتقديم التعويضات للمستهلكين؛ ومع ذلك لا يزال المستهلكون ملزمين باللجوء إلى محكمة محلية لإنفاذ القرارات التي تصدرها تلك الهيئات. وتجدر الإشارة إلى أن المنازعات المتعلقة بالمستهلكين نادرة جداً. فالمنازعة القضائية تنطوي على إجراءات تستغرق وقتاً طويلاً وتكلف مصاريف باهظة - وثمة قلة قليلة من المحامين الذين يتكفلون بالدفاع عن هذه القضايا، عادةً دون مقابل. زد على ذلك أن المنازعة القضائية قد تفضي إلى طعون أمام المحاكم المحلية أو المحاكم الأعلى درجة، بل حتى إلى إبطال القرارات التي تصدر عن هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين. وهذه التحديات القائمة تؤثر في مدى فعالية هذه الهيئات أمام المحاكم وتحتاج إلى مزيد من الدرس؛

(و) الصرامة في إنفاذ التشريع المتعلق بالمستهلكين. ينص القانون رقم ٨ المتعلق بحماية المستهلك على مجموعة من القواعد التي تهدف إلى حماية المستهلك. غير أن العاملين في مجال القانون<sup>(٢٢)</sup> يفضلون استخدام الأساس القانوني الأكثر شيوعاً في الدعاوى القضائية المتعلقة بالمستهلكين، وهو المسؤولية التقصيرية التي تحكمها المادة ١٣٦٥ من القانون المدني

(١٩) التقارير الحكومية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠١٥، لائحة المحكمة العليا رقم ٢ بشأن الإجراءات القضائية المتعلقة بالمطالبات البسيطة، ٧ آب/أغسطس.

(٢٠) المحكمة العليا لجمهورية إندونيسيا، ٢٠٠٦، لائحة المحكمة العليا رقم ١ بشأن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاعتراض على القرارات التي تصدرها هيئة تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين (الوكالة الوطنية لحماية المستهلك)، ١٣ آذار/مارس.

(٢١) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠١٧، المرسوم الرئاسي رقم ٥٠ بشأن الاستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك (٢٠١٧)، ٣ أيار/مايو.

(٢٢) بالاستناد إلى مقابلة أجريت مع رئيس Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya، رابطة غير حكومية للدفاع عن المستهلك، بعثة تقصي الحقائق التابعة للأونكتاد، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨.



لعام ١٨٤٧<sup>(٢٣)</sup>. وفي الممارسة، ترجع الوزارات و/أو الوكالات إلى القوانين الرئيسية التي تنظم القطاع الخاضع لسلطتها لاتخاذ تدابير تهدف إلى حماية المستهلك على أساس مبدأي التخصص والاستتباع. وثمة حاجة لزيادة تنسيق الأحكام العامة والخاصة المتعلقة بحماية المستهلك ونشرها لإرساء قاعدة متينة ينطلق منها أي عمل في هذا المضمار؛

(ز) التنظيم الذاتي والممارسات التجارية السليمة. وفقاً للفصل السابع من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، يحتاج القطاع الخاص إلى تعزيز الممارسات التجارية السليمة لتهيئة بيئة تجارية صحية على النحو المنصوص عليه في القانون رقم ٨ المتعلق بحماية المستهلك (١٩٩٩)، مع التركيز تركيزاً خاصاً على التجارة الإلكترونية التي تُعرض المستهلك لمخاطر أكبر من تلك التي تنطوي عليها السوق التقليدية خارج الإنترنت. ويستلزم هذا المزيد من الانتباه لأن المؤسسات التجارية لا تلتزم إلا قليلاً بشروط سلامة المنتجات<sup>(٢٤)</sup>، وغالباً ما تتجاهل أوامر المثلث التي تصدر عن هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين<sup>(٢٥)</sup> لأن قراراتها غير نهائية<sup>(٢٦)</sup>.

١٦- وتشمل المبادرات التي أُطلقت في الفترة الأخيرة لتنفيذ الإصلاحات المؤسسية تنقيح القانون رقم ٨ المتعلق بحماية المستهلك والمصادقة على الاستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك التي تشير إلى أن حكومة إندونيسيا أقرت بأهمية حماية المستهلك، حيث جعلت منها قضية خاضعة للرقابة العامة وأدجتها في الإطار التنظيمي الوطني. وتساهم اللوائح التنظيمية الجديدة المتعلقة بدور الوكالة الوطنية لحماية المستهلك وتمويلها<sup>(٢٧)</sup>، وكذلك خطة العمل الوطنية لحماية المستهلك للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩<sup>(٢٨)</sup> في المضي قدماً بمجدول أعمال حماية المستهلك. وفيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية، آن الأوان لتوفير مظلة قانونية واسعة النطاق، تُضاف إلى لوائح المصرف المركزي، لحماية حقوق كل من المستهلكين والمؤسسات التجارية<sup>(٢٩)</sup>.

١٧- ويشهد قطاع الخدمات المالية جهوداً مكثفة بوجه خاص من جانب مجتمع الأعمال. فقد اعتمدت ٤٣ مؤسسة من المؤسسات الأعضاء في الرابطة الإندونيسية للتكنولوجيا المالية

(٢٣) التقارير الحكومية لجمهورية إندونيسيا، ١٨٤٧، القانون المدني الإندونيسي [Burgerlijk Wetboek]، ٣٠ نيسان/أبريل.

(٢٤) بالاستناد إلى مقابلة أجريت مع رئيس Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya، رابطة غير حكومية للدفاع عن المستهلك، بعثة تقصي الحقائق التابعة للأونكتاد، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨.

(٢٥) بالاستناد إلى مقابلة أجريت مع ممثل عن وكالة تسوية المنازعات بالمستهلكين، Daerah Khusus Ibukota، مقاطعة جاكرتا، بعثة تقصي الحقائق التابعة للأونكتاد، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨.

(٢٦) بالاستناد إلى مقابلة أجريت مع رئيس Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya، منظمة غير حكومية للدفاع عن المستهلك، Masyarakat، بعثة تقصي الحقائق التابعة للأونكتاد، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨.

(٢٧) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠١٩، اللائحة الحكومية رقم ٤ بشأن الوكالة الوطنية لحماية المستهلك، ٢٨ كانون الثاني/يناير.

(٢٨) الجريدة الرسمية لجمهورية إندونيسيا، ٢٠١٧، المرسوم الرئاسي رقم ٥٠ بشأن الاستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك (٢٠١٧)، ٣ أيار/مايو.

(٢٩) DPR: *Regulasi e-money perlu undang-undang agar masyarakat tak dirugikan* [الحاجة إلى سن قانون ينظم النقود الإلكترونية لمنع الخسائر في صفوف المستهلكين]، ٨ كانون الثاني/يناير، متاح على هذا الرابط: <https://finansial.bisnis.com/read/20190108/90/876421/dpr-regulasi-e-money-perlu-undang-undang-agar-masyarakat-tak-dirugikan> (تم الاطلاع عليه في ١١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٩).

قانون ممارسات الإقراض المسؤولة في آب/أغسطس ٢٠١٨<sup>(٣٠)</sup>. وتوَّلى الفريق العامل التابع للرابطة والمعني بالإدماج المالي صياغة هذا القانون الذي حظي بموافقة أعضاء الرابطة والمؤسسات التي تقدم قروضاً على الإنترنت للمستهلكين في إندونيسيا<sup>(٣١)</sup>. ويمكن للقطاعات الأخرى أن تطلق مبادرات مشابهة نسجاً على منوال قطاع الخدمات المالية.

١٨- وتُعَدُّ منظمات المجتمع المدني، كرابطة المستهلكين في إندونيسيا، ضمن الجهات المؤيدة القوية لقضايا المستهلكين التي تدعو إلى الدفاع عن المستهلك وتثقيفه واتخاذ التدابير اللازمة لتعويض من تعرضوا مثلاً لممارسات احتيالية في إطار الإعداد لأداء العمرة<sup>(٣٢)</sup>. وعلى سبيل المثال تدخلت الرابطة في إطار قضية تتعلق بفقدان سيارة في مرفق لوقوف السيارات. ورفعت ثلاث دعاوى<sup>(٣٣)</sup>، وبعد ما يزيد على عقد من الإجراءات القضائية، تقرر تعديل اللوائح التنظيمية لجعلها متوافقة مع القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك. ويبين هذا أن إندونيسيا قد وفرت الشروط اللازمة لتمكين المستهلك وتعويضه بطريقة منهجية.

## خامساً- التعاون الإقليمي والدولي

١٩- إندونيسيا عضوٌ في لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا، المنشأة في ٢٠٠٧، بصفتها "جهة التنسيق المعنية بتنفيذ ورصد الترتيبات والآليات الإقليمية لأجل حماية المستهلك داخل المجموعة الاقتصادية لرابطة أمم جنوب شرق آسيا<sup>(٣٤)</sup>. وتمثل إندونيسيا في

(٣٠) Wartakotalive.com, 2018, *Pelaku usaha wajib memastikan perlindungan konsumen dan menerapkan praktik bisnis bertanggung jawab*, [على المؤسسات التجارية أن تكفل حماية المستهلك وتتيح ممارسات تجارية مسؤولة]، ٢٣ آب/أغسطس، متاح على هذا الرابط: <http://wartakota.tribunnews.com/2018/08/23/pelaku-usaha-wajib-memastikan-perlindungan-konsumen-dan-menerapkan-praktik-bisnis-bertanggung-jawab> (تم الاطلاع عليه في ١١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٩).

(٣١) نفس المرجع أعلاه.

(٣٢) *The Jakarta Post*, 2018, من المقرر بيع أصول وكالة الأسفار First travel لتعويض المعتمرين المتضررين من عمليات الاحتيال، ٢٦ شباط/فبراير، متاح على هذا الرابط: [www.thejakartapost.com/news/2018/02/26/first-travel-assets-to-be-sold-to-compensate-victims-of-umrah-scam.html](http://www.thejakartapost.com/news/2018/02/26/first-travel-assets-to-be-sold-to-compensate-victims-of-umrah-scam.html) (تم الاطلاع عليه في ١١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٩).

(٣٣) *Hukumonline.com*, 2007، الوقوف الآمن للسيارات، *kembali digugat pemilik kendaraan*، [دعوى جديدة يرفعها صاحب سيارة دفاعاً عن الحق في الوقوف الآمن للسيارات]، ١٢ تشرين الثاني/نوفمبر، متاح على هذا الرابط: [www.hukumonline.com/berita/baca/hol17968/secure-parking-kembali-digugat-pemilik-kendaraan](http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol17968/secure-parking-kembali-digugat-pemilik-kendaraan)؛ *Mobil hilang*، *Hukumonline.com*, 2009، الوقوف الآمن للسيارات، *kembali digugat*، [دعوى جديدة تُرفع دفاعاً عن الحق في الوقوف الآمن للسيارات]، ١٣ تموز/يوليه، متاح على هذا الرابط: [www.hukumonline.com/berita/baca/hol22563/mobil-hilang-secure-parking-kembali-digugat](http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol22563/mobil-hilang-secure-parking-kembali-digugat)؛ *Belajar dari mobil hilang di parkir*، *KOMPAS.com*, 2010، [استخلاص العبرة من فقدان سيارة في مرفق لوقوف السيارات]، ٢٩ تموز/يوليه، متاح على هذا الرابط: <https://nasional.kompas.com/read/2010/07/29/09183872/Belajar.dari.Mobil.Hilang.di.Parkiran>؛ (تم الاطلاع عليه في ١١ آذار/مارس ٢٠١٩).

(٣٤) لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا، ٢٠١٩، لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا، متاح على هذا الرابط: <https://aseanconsumer.org/cterm-regional-cooperation-in-asean/the-asean-committee-on-consumer-protection-accp> (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

اللجنة مديريّة تمكين المستهلكين التابعة لوزارة التجارة<sup>(٣٥)</sup>. ويهدف العمل الذي تضطلع به اللجنة إلى إيجاد "مجموعات داخل الرابطة محورها الإنسان" كما هو مبين في خطة العمل الاستراتيجية لحماية المستهلك ٢٠٢٥ التي وضعتها الرابطة<sup>(٣٦)</sup>. ويشمل هذا العمل، في جملة أمور، وضع دليل قوانين ولوائح حماية المستهلك في بلدان رابطة أمم جنوب شرق آسيا، الذي أُطلق في تموز/يوليه ٢٠١٨<sup>(٣٧)</sup>، والنهوض بمهارات إدارة المعارف ومعالجة الشكاوى من خلال موقع اللجنة على شبكة الإنترنت (www.asean-consumer.org)؛ وإقرار مبادئ الرابطة الرفيعة المستوى بشأن حماية المستهلك<sup>(٣٨)</sup> التي تضع مقياساً لحماية المستهلك في المنطقة. وساعدت إندونيسيا، بصفتها رئيسة اللجنة في ٢٠١٦، على تطوير الموقع الشبكي للرابطة المخصص لاستعادة المنتجات وإدماجه في البوابة العالمية لاستعادة المنتجات التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي<sup>(٣٩)</sup>.

٢٠ - وإندونيسيا، بصفتها دولةً عضواً في رابطة أمم جنوب شرق آسيا، مشمولة أيضاً باتفاق التجارة الحرة بين رابطة أمم جنوب شرق آسيا وأستراليا ونيوزيلندا وبالشراكة الإقليمية الشاملة في الميدان الاقتصادي. وبالإضافة إلى إزالة الحواجز التجارية وتيسير حركة السلع والأشخاص، يسعى الاتفاق إلى إنشاء آلية لتسوية المنازعات بين المستثمرين والدول<sup>(٤٠)</sup>. وستشمل المفاوضات في إطار الشراكة قضايا تسوية المنازعات، والتجارة الإلكترونية، والتجارة والاستثمار<sup>(٤١)</sup>. وفي عام ٢٠١٩، أُطلق مشروع جديد في إطار الاتفاق سيبحث أوجه الترابط

(٣٥) لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا، ٢٠١٩ ب، إندونيسيا، متاح على هذا الرابط: <https://aseanconsumer.org/selectcountry=Indonesia> (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٣٦) لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا، ٢٠١٩ ج، التعاون الإقليمي في رابطة أمم جنوب شرق آسيا، الخطة الاستراتيجية لحماية المستهلك في رابطة أمم جنوب شرق آسيا، ٢٠١٦-٢٠٢٥، متاح على هذا الرابط: <https://aseanconsumer.org/cterm-regional-cooperation-in-asean/the-asean-strategic-action-plan-on-consumer-protection-asapcp-2016-2025> (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٣٧) رابطة أمم جنوب شرق آسيا، ٢٠١٨، دليل القوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك في رابطة أمم جنوب شرق آسيا، متاح على هذا الرابط: [https://aseanconsumer.org/file/post\\_image/Handbook%20on%20ASEAN%20Consumer%20Protection%20Laws%20and%20Regulations%20\(1\)-ilovepdf-compressed.pdf](https://aseanconsumer.org/file/post_image/Handbook%20on%20ASEAN%20Consumer%20Protection%20Laws%20and%20Regulations%20(1)-ilovepdf-compressed.pdf).

(٣٨) ASEAN, n.d., ASEAN High-level Principles on [of] Consumer Protection, ASEAN Committee on Consumer Protection، [المبادئ الرفيعة المستوى لحماية المستهلك، لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا]، متاح على هذا الرابط: [https://aseanconsumer.org/file/pdf\\_file/ASEAN%20High%20Level%20Principles%20on%20Consumer%20Protection.pdf](https://aseanconsumer.org/file/pdf_file/ASEAN%20High%20Level%20Principles%20on%20Consumer%20Protection.pdf).

(٣٩) Organization for Economic Cooperation and Development, Global portal on product recalls، متاح على هذا الرابط: <https://globalrecalls.oecd.org/front/index.html#/about-us>، (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٤٠) اتفاق التجارة الحرة بين رابطة أمم جنوب شرق آسيا وأستراليا ونيوزيلندا، ٢٠١٩، استعراض عام: اتفاق التجارة الحرة بين رابطة أمم جنوب شرق آسيا وأستراليا ونيوزيلندا، متاح على هذا الرابط: <https://aanzfta.asean.org/aanzfta-overview/>، (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٤١) رابطة أمم جنوب شرق آسيا، ٢٠١٩، مجموعة الشراكة الإقليمية الشاملة في الميدان الاقتصادي، متاح على هذا الرابط: [https://asean.org/?static\\_post=rcep-regional-comprehensive-economic-partnership](https://asean.org/?static_post=rcep-regional-comprehensive-economic-partnership)، (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

بين سياسات المنافسة وحماية المستهلك بغية تعزيز الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك في الفصل ذي الصلة بالمنافسة.

٢١- وإندونيسيا عضو أيضاً من الأعضاء المؤسسين الاثني عشر لمنتدى التعاون الاقتصادي في منطقة آسيا والمحيط الهادئ في عام ١٩٨٩، وقد استضافت اجتماع القادة الاقتصاديين في ١٩٩٤ ثم في ٢٠١٣<sup>(٤٢)</sup>. وفي إطار اللجنة الفرعية التابعة للمنتدى والمعنية بالمعايير والمطابقة، التي تعمل في مجالات من قبيل الممارسات التنظيمية السليمة، وسلامة المنتجات والأغذية، تشارك إندونيسيا في ترتيب الاعتراف المتبادل الخاص بالمعدات الكهربائية والإلكترونية، وعلى هذا الأساس تتبادل مع البلدان الأعضاء الأخرى في المنتدى المعلومات بشأن الشروط الإلزامية المتعلقة بالمنتجات الكهربائية والإلكترونية الخاضعة للوائح التنظيمية (آخر تحديث في ٢٠١٤)<sup>(٤٣)</sup>.

٢٢- وإندونيسيا لم تنضم بعد لعضوية الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، التي أنشئت في ١٩٩٢. والشبكة هي منظمة افتراضية تتكون من هيئات إنفاذ قوانين حماية المستهلك في ٦١ بلداً وتهدف إلى تشجيع التعاون في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك وإنفاذ القانون<sup>(٤٤)</sup>.

٢٣- وتعمل إندونيسيا بالأساس مع أستراليا من خلال برنامج الحوكمة الاقتصادية المشترك بين إندونيسيا وأستراليا، وبرنامج التنمية الاقتصادية المشترك بين رابطة أمم جنوب شرق آسيا وأستراليا (المرحلة الثانية). ويساعد البرنامج الأول هيئة الخدمات المالية في مجال حماية المستهلك وتسوية المنازعات المتعلقة بالخدمات المالية<sup>(٤٥)</sup>. وفي إطار البرنامج الثاني<sup>(٤٦)</sup>، شاركت إندونيسيا، بصفتها عضواً في لجنة رابطة أمم جنوب شرق آسيا، في أنشطة ومبادرات إقليمية عديدة، منها صياغة ست وحدات شاملة للتدريب على القضايا الرئيسية المتعلقة بحماية المستهلك، بالإضافة إلى إعداد وثائق إرشادية ومرجعية أخرى. وقد أعدت الوحدات بمساعدة من الأونكتاد.

٢٤- وتقدم ألمانيا منذ ٢٠١٥ المساعدة إلى اللجنة وبلدان أعضاء مختارة في رابطة أمم جنوب شرق آسيا من أجل تعزيز نظمها الوطنية لحماية المستهلك. وحتى الآن، ركزت مشاريع

(٤٢) منتدى التعاون الاقتصادي لدول آسيا والمحيط الهادئ، ٢٠١٩، متاح على هذا الرابط: [www.apec.org/About](http://www.apec.org/About)

Us/About-APEC/Member-Economies، (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٤٣) منتدى التعاون الاقتصادي لدول آسيا والمحيط الهادئ، ٢٠١٩، اللجنة الفرعية المعنية بالمعايير والمطابقة،

متاح على هذا الرابط: [www.apec.org/Achievements/Group/Committee-on-Trade-and-Investment](http://www.apec.org/Achievements/Group/Committee-on-Trade-and-Investment)

2/Sub-Committee-on-Standards-and-Conformance، (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٤٤) الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، ٢٠١٧، من نحن، متاح على هذا الرابط:

[www.icpen.org/who-we-are](http://www.icpen.org/who-we-are)، (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٤٥) برنامج الحوكمة الاقتصادية المشترك بين إندونيسيا وأستراليا، ٢٠١٧، [برنامج الحوكمة الاقتصادية المشترك بين

إندونيسيا وأستراليا]، تقرير مرحلي، ١ كانون الثاني/يناير - ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، متاح على هذا الرابط:

<https://dfat.gov.au/about-us/business-opportunities/Documents/aipeg-progress-report.pdf>

الصفحتان ٤٧ و ٤٩.

(٤٦) برنامج التنمية الاقتصادية المشترك بين رابطة أمم جنوب شرق آسيا وأستراليا (المرحلة الثانية) والمساعدة

الأسترالية، ٢٠١٨، دراسة بشأن أثر البرنامج في دول أعضاء مختارة في الرابطة، ١ كانون الثاني/يناير - ٣٠

حزيران/يونيه ٢٠١٧، متاح على هذا الرابط: <http://aadcp2.org/wp-content/uploads/FA-AADCP->

Study-Report-May2018.pdf، الصفحات ٨ إلى ١٠.

التعاون بين رابطة أمم جنوب شرق آسيا وألمانيا، التي تُنفَّذ من خلال الوكالة الألمانية للتعاون الدولي، على تطوير آلية استعراض النظراء، وُعدة أدوات للتقييم الذاتي، ومؤشر لقياس تمكين المستهلك في بلدان رابطة أمم جنوب شرق آسيا. وبالإضافة إلى تشجيع الحوار والتعاون على المستوى الإقليمي، تعمل المشاريع التي تستفيد من مساعدة الوكالة على الصعيد القطري أيضاً. ويُتوخى توثيق التعاون مع المنظمات الدولية، وبخاصة منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، لإقامة روابط مع المناقشات الدولية حول الاتجاهات والقضايا الناشئة.

٢٥- وإندونيسيا عضوٌ مشارك أيضاً في اللجنة المعنية بالسياسات الخاصة بالمستهلك التابعة للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي منذ ١٩٥٤، وتمثلها في اللجنة الوكالة الوطنية للتوحيد القياسي في إندونيسيا<sup>(٤٧)</sup>. ومنذ أيار/مايو ٢٠١٨، نظمت الوكالة واللجنة المعنية بالسياسات الخاصة بالمستهلك حلقة عمل استجابةً لنمو المعاملات الاقتصادية الإلكترونية<sup>(٤٨)</sup>.

## سادساً- الاستنتاجات

٢٦- لإندونيسيا سجل حافل في مجال حماية المستهلك. وتبرهن المبادرات الأخيرة على التزام الحكومة القوي بإجراء إصلاحات لمواصلة تحسين النظام الحالي وتعميم منظور حماية المستهلك وترشيد التنسيق بين الوكالات. وبدل اعتماد الاستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك، كاستراتيجية شاملة تغطي عدة قطاعات، وخطة العمل لفترة السنتين التي ترافقها، بعد مناقشات مكثفة مع الجهات صاحبة المصلحة وتشخيص صحيح للتحديات السائدة، على التزام الحكومة بتشجيع حماية المستهلك وتعزيزها.

٢٧- وبالاستناد إلى دراسة وثائق، ومشاورات مع الجهات صاحبة المصلحة المعنية في إندونيسيا وخبراء دوليين، تلخص النقاط التالية التحديات الرئيسية التي انبثقت عنها التوصيات المتعلقة بالإصلاحات في المدى القصير والمتوسط والطويل.

٢٨- التحديات المتصلة بالإطار القانوني. يستند إنفاذ قواعد حماية المستهلك في إندونيسيا إلى نموذج لا مركزي. ورغم ما ينطوي عليه هذا النظام من مزايا واضحة من حيث تيسير اللجوء إلى القضاء، وبخاصة في ظل اقتصاد كبير، فإنه ينطوي أيضاً على تداعيات من حيث اليقين القانوني. فقد يواجه كل من المستهلكين والمؤسسات التجارية وهيئات إنفاذ القانون صعوبات في تصفح الأحكام القانونية القطاعية العديدة التي تُكمل القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك. زد على ذلك أن القوانين والسياسات واللوائح التنظيمية التي تضعها مختلف الكيانات المعنية بحماية المستهلك عادةً ما تتبع نسقاً مختلفاً وفلسفة مغايرة، مثلاً فيما يتعلق بنطاق التطبيق والتفسير.

(٤٧) المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، n. d، الوكالة الوطنية للتوحيد القياسي في إندونيسيا، العضوية: هيئة عضو، متاح على هذا الرابط: [www.iso.org/cms/render/live/en/sites/isoorg/contents/data/member/00/17/1798.html](http://www.iso.org/cms/render/live/en/sites/isoorg/contents/data/member/00/17/1798.html)، (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

(٤٨) Badan Standardisasi Nasional، [الوكالة الوطنية للتوحيد القياسي في إندونيسيا]، تكفل إندونيسيا نظماً لأمن المنتجات والخدمات وحماية المستهلك في عصر الاقتصاد الرقمي، متاح على هذا الرابط: [www.bsn.go.id/main/berita/detail/9301/indonesia-pastikan-sistem-keamanan-dan-perlindungan-konsumen-di-era-ekonomi-digital#.XB0bVVUzbIU](http://www.bsn.go.id/main/berita/detail/9301/indonesia-pastikan-sistem-keamanan-dan-perlindungan-konsumen-di-era-ekonomi-digital#.XB0bVVUzbIU)، ١١ أيار/مايو (تم الاطلاع عليه في ١١ نيسان/أبريل ٢٠١٩).

وتكمن الصعوبة أيضاً في التركيز الذي يضعه القانون على دور المستهلك الواعي ومسؤوليته، لا سيما فيما يتصل بواجب بذل العناية لدى اقتناء السلع أو الخدمات.

٢٩- إضافة إلى ذلك، تركز الأحكام الفنية والإجرائية السائدة، والممارسة المؤسسية أيضاً، فيما يبدو، على تحقيق الانضباط من جانب المؤسسات التجارية بدلاً من تيسير تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين وإجراءات التعويض. وتمثل مسألة تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين وإجراءات التعويض مصدر قلق بالغ، ولا تزال الدعاوى الجماعية والمنازعة القضائية بشأن الحالات التي تنطوي على الإضرار بالمستهلك نادرة نسبياً، وذلك لأسباب ليس أقلها أن القانون لا يتضمن ما يكفي من الأحكام المعدة للغرض.

٣٠- التحديات المتصلة بالإطار المؤسسي. يجسد عدد الكيانات المعنية بسياسات حماية المستهلك وإنفاذ القانون مدى تعقيد الإطار المؤسسي. ورغم المزايا التي يتيحها النظام اللامركزي، ثمة حاجة إلى توضيح دور الوكالة الوطنية لحماية المستهلك، بوصفها الهيئة الوطنية المعنية بحماية المستهلك، إزاء وزارة التجارة وغيرها من الوزارات القطاعية/الهيئات التنظيمية القطاعية، ولا سيما فيما يتعلق بإسداء المشورة في مجال السياسة العامة مقابل صياغة السياسات العامة وتنفيذها لأن التداخل في المهام يمكن أن يؤثر في فعالية الإطار. لذا، ينبغي حفظ المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال الشكاوى التي يرفعها المستهلكون في نظام مركزي وتقييمها واستخدامها بشكل منهجي لإرشاد عمليات صنع السياسات والإنفاذ القائمة على الأدلة.

٣١- وبشكل تقديم التوجيهات الواضحة بشأن كيفية تمويل سياسات حماية المستهلك، مثلاً من خلال الاستراتيجية الوطنية، واحداً من التحديات الرئيسية المطروحة. فمحدودية الموارد والقدرات وفرص الوصول إلى هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين، والأسئلة التي أثّرت بشأن الأثر القانوني لقراراتها، تثني في نهاية المطاف المستهلكين عن اللجوء إلى هذه الآلية، وبخاصة في بلد لا تنتشر فيه ثقافة التظلم في صفوف المستهلكين. ولما كانت الحكومة المحلية هي المسؤولة عن تحديد أولويات برنامجها المتعلق بحماية المستهلك، بما في ذلك تمويل هذه الهيئات، لا يبقى للحكومة المركزية سوى نطاق محدود للتدخل في هذا المجال.

٣٢- وقليلة هي مبادرات القطاع الخاص المتعلقة بالتنظيم الذاتي والرامية إلى تعزيز الممارسات التجارية المسؤولة. ثم إن رابطات المستهلكين تواجه قيوداً في ضمان التمويل المستمر وغالباً ما تكون مشاركتها على أساس مخصص. ولتحسين النظام القائم، قد يكون من المفيد النظر في المزايا التي يمكن تحقيقها من خلال تكثيف مشاركة الجهات صاحبة المصلحة من القطاع الخاص والمجتمع المدني بغية التصدي لقضايا حماية المستهلك باتباع نهج أشمل وأعم.

## سابعاً- التوصيات

٣٣- قد تود حكومة إندونيسيا النظر في التوصيات التالية، التي تهدف إلى تعزيز الإطار القانوني والمؤسسي القائم. وتتمثل الفكرة الرئيسية في جعل المستهلك محور النظام، وتحويل بؤرة التركيز من التشريع إلى المؤسسة.

## تعزير الإطار القانوني

٣٤- لتحقيق توازن إيجابي بين الثقافة القانونية المؤيدة للمستهلك والنهج القانوني السائد والقائم على واجب المستهلك بذل العناية الكافية، يمكن النظر في تنفيذ التوصيات التالية ريثما تُستكمل عملية تعديل قانون حماية المستهلك أو تعويضه:

(أ) إعطاء الأولوية لتعديل قانون حماية المستهلك لعام ١٩٩٩ في إطار جدول الأعمال التشريعي. وتعزيراً لليقين القانوني بما يخدم مصالح المؤسسات التجارية والمستهلكين، سيكون من المناسب توضيح نطاق تطبيق القانون وتحديد من جديد على نحو يتفق مع الأحكام القطاعية ومع المراعاة الواجبة لمبدأي التخصص والاستتباع. وينبغي إشراك جميع الجهات صاحبة المصلحة المعنية في عملية تنقيح القانون وتوسيع نطاقه كيما يعكس القانون بصيغته المحدثة فهماً مشتركاً ويحظى بقبول واسع؛

(ب) استكمال اللوائح التنظيمية المتعلقة بالتنفيذ عبر القطاعات. بالتوازي مع تعديل القانون، يُنصح باستعراض جميع اللوائح التنظيمية والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالتنفيذ والصادرة عن مختلف الوزارات والجهات التنظيمية القطاعية المختصة في المدى القصير. والغرض من هذا الاستعراض هو ضمان المزيد من الاتساق، وبخاصة فيما يتعلق بالجوانب الإجرائية في إنفاذ إطار حماية المستهلك، من قبيل آليات تسوية النزاعات والتمويل. وينبغي أن تسترشد هذه الجهود بالاستراتيجية الوطنية وأن تدعمها خطط عمل سنوية خاصة بكل قطاع؛

(ج) الكفاية والقابلية للتطبيق من أجل التصدي للقضايا الناشئة (التجارة الإلكترونية، وحماية البيانات، والخصوصية). في المدى المتوسط، يوصى بتصميم اللوائح المتعلقة بالتنفيذ على نحو يتيح التصدي للقضايا الناشئة، من قبيل المعاملات الإلكترونية والعبارة للحدود في مختلف القطاعات، وفقاً للمبدأ التوجيهي ٦٣ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. ورغم إصدار القانون رقم ١٩ بشأن المعلومات والمعاملات الإلكترونية (١٩٩٩)، لا يزال هناك حاجة إلى سن قوانين تنظم القضايا الأخرى المتصلة بالتجارة الإلكترونية وحماية المستهلك، من قبيل حماية البيانات وسيادة البيانات، وإلى تطبيق أحكام معينة عبر جميع القطاعات.

## تعزير الإطار المؤسسي

٣٥- تهدف التوصيات التالية بالأساس إلى تعزيز القدرة المؤسسية للوكالة الوطنية لحماية المستهلك وهيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين، بوصفها كيانات رئيسية لتوفير الحماية الفعالة للمستهلكين في إندونيسيا، مع الإبقاء على نموذج الإنفاذ اللامركزي:

(أ) ولاية الوكالة الوطنية لحماية المستهلك:

١٤، الوظيفة الاستشارية:

(أ) لإضفاء المزيد من الفعالية على دور الحكومة والتصدي للشواغل والاتجاهات الرئيسية للمستهلكين على نحو أفضل، يمكن النظر في التوصيتين التاليتين من أجل التنفيذ الفوري: تتمثل التوصية الأولى في إنشاء التزام من جانب الكيانات الحكومية بمتابعة التوصيات التي

تُعدّها الوكالة الوطنية لحماية المستهلك وتقديم جواب رسمي يبرر قبول التوصيات أو رفضها في غضون مهلة زمنية محددة؛ وتمثل الثانية في إتاحة النفاذ إلى بيانات الشكاوى الموحدة التي يتم الحصول عليها من جميع الوزارات المختصة والجهات التنظيمية القطاعية المعنية وهيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين على الصعيد المحلي، بما يسمح بإنشاء نظام متكامل. وفي المدى الطويل، يمكن النظر في تغيير مركز الوكالة، بحيث تصبح الهيئة الوطنية الرئيسية لحماية المستهلك، وذلك بوضعها تحت إشراف ديوان رئيس الجمهورية أو نائب الرئيس لتعزيز مركزها وضمان قبول توصياتها من قبل الوزارات القطاعية والهيئات التنظيمية القطاعية. فهذا من شأنه أن يسهم في إبراز جدول الأعمال المتعلق بحماية المستهلك داخل الحكومة وفي صفوف الجمهور العام، ويسمح للوكالة بأداء دور بارز في تعميم منظور حماية المستهلك بين جميع الهيئات العامة المختصة في هذا الميدان، على النحو المتوخى في الخطة الإنمائية المقبلة المتوسطة المدى؛

(ب) وتتعلق توصية أخرى بدور الوكالة في إشراك وتمكين رابطات المستهلكين من أجل توحيد جهود التوعية: يمكن، مثلاً، تخصيص أموال (من خارج ميزانيتها العامة) لدعم حملات أو مشاريع تنفذها الرابطات. ويمكن للوكالة أن تنظم عطاءات لتنفيذ مشاريع تتعلق بحماية المستهلك من قبل الرابطات المهتمة، وتشجع بذلك تقديم مقترحات ابتكارية. وهذا من شأنه أن يسلط الضوء على دور رابطات المستهلكين ويتيح لها مصدر تمويل إضافياً.

تدابير التدريب والتثقيف. يمكن للوكالة أن تعزز تعاونها مع هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين لمساعدتها على الارتقاء بمهاراتها وقدراتها المهنية في مجال تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين. وينبغي أيضاً تشجيع أنشطة التدريب والتثقيف في الوزارات والهيئات التنظيمية القطاعية الأخرى. ويمكن للوكالة أيضاً أن توفر الأنشطة التدريبية لرابطات المؤسسات التجارية من أجل تعزيز الممارسات التجارية السليمة. وأخيراً، يمكن للوكالة أن تتواصل مع رابطات المستهلكين من أجل إذكاء الوعي والاضطلاع بأنشطة مشتركة للدفاع عن مصالح المستهلكين في المدارس والجامعات، وأن تلتزم إدراج قضايا حماية المستهلك في المناهج الدراسية على جميع المستويات وتنشئ شبكات بين الجامعيين والناشطين على حد سواء. ويمكن أن تستند وحدات التدريب إلى دليل الأونكتاد بشأن حماية المستهلك<sup>(٤٩)</sup>، والبحوث الغزيرة في هذا المجال، والمواد المتعلقة بتعزيز الكفاءات التقنية في ستة مجالات رئيسية

٢٤

(٤٩) الأونكتاد، ٢٠١٨، دليل حماية المستهلك، (منشورات الأمم المتحدة، جنيف).



تتعلق بحماية المستهلك التي طورتها لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا<sup>(٥٠)</sup>؛

٣٤ تسوية منازعات المستهلكين القوية الأثر. نظراً للصعوبات التي تعترض هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين في التعاطي مع الشكاوى التي يرفعها المستهلكون، يوصى أن تُسند إلى الوكالة، في المدى المتوسط إلى البعيد، مهمة معالجة بعض القضايا التي تتجاوز قيمتها المالية عتبة معينة، أو التي تُعد ذات أولوية، أي تلك القضايا التي تخص عدداً كبيراً من المستهلكين. وهذا يعني أن الوكالة يمكن أن تصبح هيئة تحكيمية وتضطلع بدور شبيه بذلك الذي تؤديه هيئة المنافسة الإندونيسية. وسيستلزم هذا مناقشات طويلة ودعمًا من الحكومة والمحكمة العليا، بصفتها أعلى سلطة قضائية، التي ستتولى النظر مباشرة في الطعون التي تُرفع ضد قرارات الوكالة (المراجعة القضائية) دون أن تفصل فيها قبل ذلك المحاكم المحلية أو الأعلى درجة. وقد يصعب تناول هذا المقترح في إطار التنقيح الجاري للقانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك، ولكن يمكن إدراجه ضمن المناقشات الحالية؛

(ب) ولاية هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين:

١٤ تخصيص الموارد وتطوير الكفاءات والمهارات المهنية. رغم أن الحكومة المركزية لا تستطيع التدخل في السلطات التي تمارسها الحكومات المحلية والتي تحكم عمل هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين، يُنصح بوضع وتطبيق معيار أدنى لتخصيص الموارد الكافية لعمل هذه الهيئات في جميع المقاطعات. وفي المدى البعيد، يمكن النظر في المقترح المتعلق بتقديم منح تُمول بموارد مخصصة للغرض بغية الارتقاء بنوعية هذه الهيئات. ويمكن استكشاف سبل عديدة لتطوير الكفاءات والمهارات المهنية لهيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين. وعلى سبيل المثال، يمكن إنشاء آلية اختبار موحدة للتحقق من مؤهلات الأعضاء المرتقبين من كل فئة من الفئات صاحبة المصلحة (الحكومة، وقطاع الأعمال، والمستهلكون) بغية تطوير مؤهلاتهم وخبراتهم. وإضافة إلى ذلك، يمكن تقديم تدريب للمدربين في مجالات محددة بتيسير من الوكالة الوطنية لحماية المستهلك، ومن الوزارات والهيئات التنظيمية الأخرى، عند الاقتضاء؛

٢٤ تسوية المطالبات البسيطة. بغية تحديد مهام هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين تحديداً أفضل بالمقارنة مع مهام المحاكم العامة، يُوصى بأن تختص هذه الهيئات بالمنازعات البسيطة. وحسب لائحة المحكمة العليا رقم ٢ لعام ٢٠١٥، تُصنّف المطالبات البسيطة في فئة المطالبات التي لا تتجاوز قيمتها المالية ٢٠٠ مليون روبية (٢٠ ٠٠٠ دولار)؛ وتجدر الملاحظة أن

(٥٠) رابطة أمم جنوب شرق آسيا والأونكتاد، ٢٠١٥، *Product Safety and Labelling*، (وحدة تدريب) متاح على هذا الرابط: <http://aadcp2.org/wp-content/uploads/Product-Safety-Labelling-Module-Final-21Dec15.pdf>

المتوسط الدولي للمطالبات البسيطة في البلدان النامية عادةً ما يكون دون هذا الرقم. ونظراً لأن هذه الهيئات موجودة في المقاطعات، ينبغي للجهة المعنية أن تطعن في قراراتها أمام المحاكم الأعلى درجة، كدرجة أولى للتقاضي (على صعيد المقاطعة)، ثم أمام المحكمة العليا. وبذلك يكون عدد القضايا التي تنظر فيها هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين ماثلاً لحجم القضايا التي تفصل فيها المحاكم المحلية. ومن شأن توضيح القواعد الإجرائية القائمة أن يعفي من أي إجراءات أو رسوم إضافية لإنفاذ قرارات هذه الهيئات، ويؤكد أن قراراتها يمكن اعتبارها نهائية وملزمة. وبذلك، يمكن تحقيق تحسن ملموس في سبل التقاضي المتاحة للمستهلكين؛

٣٤ ترشيد التنسيق بين الوكالات. ضمناً لتنسيق أفضل لسياسات وتدابير حماية المستهلك، يمكن التفكير، في المدى البعيد، في إنشاء مجلس وطني لحماية المستهلك، يعمل تحت غطاء الاستراتيجية الوطنية. ويمكن أن ترأس هذا المجلس الوكالة الوطنية لحماية المستهلك (ووزارة التخطيط الإنمائي الوطني) ويمكن أن يضم ممثلين عن مختلف الوزارات المختصة/الهيئات التنظيمية القطاعية المعنية، ومجتمع الأعمال، والمجتمع المدني. ويعمل المجلس في ظل احترام الطابع اللامركزي لنظام حماية المستهلك، ولكن يمكنه أن يعدّ لإجراء مشاورات ومناقشات منتظمة تعزيراً لاتساق السياسات وفعاليتها. ومن خلال هذه الآلية، يمكن إضفاء الطابع الرسمي على مشاركة رابطات المستهلكين في المناقشات المتعلقة بالسياسة العامة والنهوض بهذه المشاركة. ويمكن للمجلس أيضاً أن يتيح منبراً لاستعراض مؤشرات الأداء الرئيسية وخطط العمل المنبثقة عن الاستراتيجية الوطنية أو عن خطة التنمية الوطنية المتوسطة المدى. ومراعاةً للضوابط والموازن، يمكن لرابطات المستهلكين، مثل رابطة المستهلكين في إندونيسيا، أن تقدم بيانات الرصد الخاصة بها لأعضاء المجلس الآخرين؛

٤٤ التنظيم الذاتي والممارسات التجارية السليمة. يمكن لإندونيسيا أن تنظر في تعزيز خطط التنظيم الذاتي المحلية في مختلف الأسواق والقطاعات وفقاً للفصل السابع من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك والممارسات الدولية السليمة. ويمكن الاسترشاد أيضاً بمدونة قواعد السلوك المقبلة المتعلقة بالممارسات التجارية السليمة على الإنترنت التي تعتمدها لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا وضعها كمرجع إقليمي. وكما ذكر آنفاً، يمكن للوكالة الوطنية لحماية المستهلك أن توجّه المبادرات الرامية إلى التواصل مع منظمات قطاع الأعمال الأعضاء، مثل رابطة البائعين بالتجزئة، وتوعيتها. وفي المدى البعيد، يمكن وضع معيار وطني أو مدونة قواعد سلوك وطنية تلتزم به/بها كل الشركات التجارية؛

٥٤ بناء ثقافة مؤيدة للمستهلكين وشبكة ممارسين. في حالة إنشاء مجلس وطني لحماية المستهلك، تكون مشاركة رابطات المستهلكين أمراً ضرورياً. وينبغي، بالإضافة إلى ذلك، تعزيز الربط الشبكي بين رابطات المستهلكين والناشطين

(كالباحثين والمحامين) لأجل التعلم المتبادل والتعاقد والتواصل المباشر مع المستهلكين. ومن الخيارات المطروحة، إنشاء منصة أو منبر على الإنترنت لتبادل المعلومات والخبرات بشأن قضايا حماية المستهلك، ويمكن استضافة الموقع في إطار شراكة بين الوكالة الوطنية لحماية المستهلك ووزارة التجارة. ويمكن أن يُكَمَّل هذا الجهد بتنظيم مؤتمرات أو حلقات دراسية أو حلقات عمل تستضيفها الوكالة في فترات دورية، مثلاً في إطار استعراضات سنوية تُنظَّم في الجامعات، لإتاحة فرص التفاعل المباشر. وهذا من شأنه أن يمكن شبكة ممارسين من أن تتطور تدريجياً وتزدهر في المدى البعيد، ويحفز الجهود الرامية إلى إدراج تثقيف المستهلك في المدارس والجامعات؛

٦٤ التعاون الإقليمي والدولي. إندونيسيا عضو نشط في لجنة حماية المستهلك التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا. ولكن وزارة التجارة هي الكيان الوحيد الذي تولى مهام التمثيل حتى الآن. ولما كانت اجتماعات اللجنة يحضرها عادةً مندوبان اثنان عن كل بلد، يوصى بدعوة ممثلين عن الوكالة الوطنية لحماية المستهلك لحضور اجتماعات اللجنة. فهذا من شأنه أن ينهض بإدارة المعارف ويسر الربط مع المناقشات الإقليمية والدولية، وبخاصة تلك المتعلقة بقضايا حماية المستهلك العابرة للحدود. ويمكن النظر أيضاً في انضمام إندونيسيا لعضوية الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون للاستفادة من عملية استعراض النظراء بشأن الإنفاذ وتحسين هذه العملية، وذلك بالإضافة إلى الاستفادة من تقاسم الخبرات. وهذا من شأنه أيضاً أن ييسر إبرام اتفاقات ثنائية مع هيئات أخرى في منطقة رابطة أمم جنوب شرق آسيا وخارجها، على النحو الذي يوصي به المبدأ ٨٢ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.