

Distr.: General
21 April 2023
Arabic
Original: French

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء القانونيين الحكومي الدولي

المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

الدورة السابعة

جنيف، 3 و 4 تموز/يوليه 2023

البند 8 من جدول الأعمال المؤقت

استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في غابون موجز * *

* النتائج والآراء والاستنتاجات الواردة في هذه الوثيقة هي للمؤلفين، وهي لا تعبر بالضرورة عن آراء أمانة الأمم المتحدة أو موظفيها أو الدول الأعضاء فيها. وتقدم هذه الوثيقة موجزاً للتقرير الكامل عن استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في غابون.

** لا يعني ذكر أي شركة أو عملية مرخص بها الإعراب عن موافقة الأمم المتحدة عليها. وتصدر هذه الوثيقة من دون تحرير رسمي.



الرجاء إعادة الاستعمال

أولاً - مقدمة

- 1- أكدت الجمعية العامة للأمم المتحدة من جديد، في قرارها 186/70 المؤرخ 22 كانون الأول/ديسمبر 2015 بشأن حماية المستهلك⁽¹⁾، أن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك تشكل مجموعة من القواعد التي يجب على الحكومات أن تستند إليها في وضع وتنفيذ سياسات حماية المستهلك في جميع أنحاء العالم⁽²⁾. وتعزز هذه المبادئ وضع تشريعات مفيدة لحماية المستهلك، إلى جانب مؤسسات إنفاذ ملائمة.
- 2- وقد كُلف فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك التابع لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) بأمر منها إجراء استعراضات نظراء طوعية لتنفيذ سلطات الدول الأعضاء قوانين وسياسات حماية المستهلك الوطنية. وغابون هي ثاني دولة أفريقية، بعد المغرب، تتطوع لعرض سياساتها وتشريعاتها على استعراض النظراء.
- 3- والهدف من هذا الاستعراض هو إجراء تقييم خارجي ومستقل لفعالية قانون وسياسات حماية المستهلك في غابون؛ والوقوف على التحديات والمجالات التي يتعين فيها تحسين الأطر القانونية والمؤسسية، وصياغة التدابير المناسبة والتوصية بها، مع مراعاة الخصائص الاقتصادية والإنمائية للبلد، لمواجهة هذه التحديات؛ والمساعدة، عند الضرورة، على تنفيذ التوصيات بوضع مشاريع لبناء القدرات بالتشاور مع البلد المعني. وهذه المذكرة هي موجز تقرير يشكل أساساً لاستعراض النظراء⁽³⁾.

ثانياً - السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي

- 4- غابون جمهورية مستقلة منذ 17 آب/أغسطس 1960⁽⁴⁾، وعدد سكانها 2,2 مليون نسمة. وقد سمحت لها الموارد الحرجية والنفطية الكبيرة بأن تكون من أكثر البلدان ازدهاراً في أفريقيا. ويبلغ نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي 7 490 دولاراً. ويعتمد اقتصادها على صادرات النفط (72 في المائة) والمنغنيز (17 في المائة) والخشب (10 في المائة)⁽⁵⁾. ويبلغ معدل البطالة 20 في المائة، ويشكل النساء 32 في المائة والشباب 36 في المائة من هذه النسبة⁽⁶⁾. ويقدر معدل الالتحاق بالمدرسة بنسبة 70 في المائة. ويقدر معدل الفقر بنسبة 33,4 في المائة من السكان. ويحصل 98 في المائة من السكان على الكهرباء، بينما يحصل 89 في المائة منهم فعلياً على مياه الشرب المأمونة⁽⁷⁾. والعمر المتوقع هو 66,5 سنة، بمتوسط 64,8 سنة للرجال و68,2 سنة للنساء. ونصف السكان مشمولون بتغطية التأمين الصحي.

(1) A/RES/70/186.

(2) المبادئ التوجيهية هي مجموعة قيمة من المبادئ التي تحدد الخصائص الرئيسية لفعالية تشريعات حماية المستهلك، ومؤسسات الإنفاذ ونظم جبر الضرر، وتتيح مساعدة الدول الأعضاء المهمة على إعداد وإنفاذ القوانين والقواعد والأنظمة الوطنية والإقليمية الملائمة لظروفها الخاصة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، كما تعزز التعاون الدولي في مجال الإنفاذ فيما بين الدول الأعضاء، وتشجع تقاسم البيانات العملية المتعلقة بحماية المستهلك (A/RES/70/186).

(3) الأونكتاد، 2023، استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في غابون (بصدر قريباً).

(4) انظر: <https://presidence.ga/histoire-du-gabon> - الموقع الرسمي لرئاسة جمهورية غابون، اطلع عليه في 29 كانون الأول/ديسمبر 2022.

(5) انظر: <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU - RAPPORT ANNUEL 2021 GABON.pdf>، اطلع عليه في 4 كانون الثاني/يناير 2023.

(6) Banque Mondiale, 2022, Gabon, vers une croissance durable plus verte et plus inclusive, Mémorandum Économique du Pays.

(7) انظر: <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU - RAPPORT ANNUEL 2021 GABON.pdf>.

ويساوي معدل وفيات الرضع 44,8 لكل 1 000 من المواليد الأحياء⁽⁸⁾. وعلى الصعيد السياسي والمؤسسي، فإن غابون جمهورية ذات نظام شبه رئاسي يتولى فيه رئيس الجمهورية رئاسة الدولة ورئيس الوزراء رئاسة الحكومة⁽⁹⁾. وتتألف السلطة التشريعية من الجمعية الوطنية ومجلس الشيوخ. وعلى الصعيد دون الإقليمي، تنتمي غابون إلى الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا⁽¹⁰⁾ والجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا⁽¹¹⁾، اللتين يقع مقرهما في ليرفيل. وهي أيضاً عضو في منظمة التعاون الإسلامي والمنظمة الدولية للفرنكفونية والكونولث.

ثالثاً - أسس وتاريخ قوانين وسياسات حماية المستهلك في غابون

5- تبدو حماية المستهلك شاغلاً دائماً للسلطات الغابونية. فقد أثرت الدولة الغابونية تدريجياً، بعد استقلالها، تشريعاتها المتعلقة بحماية المستهلك وأنشأت في عام 1985 المديرية العامة لشؤون المستهلك، بوصفها الهيئة الرئيسية المسؤولة عن إدارة حماية المستهلك. وبالإضافة إلى ذلك، أنشأ رئيس الجمهورية في 9 كانون الثاني/يناير 2023 وزارة مسؤولة عن شؤون المستهلك ومكافحة غلاء المعيشة.

رابعاً - الإطار التشريعي والتنظيمي

6- يخضع قانون المستهلك في غابون للقانون الوطني وقانون الجماعة. وإذ تقتصر غابون إلى قانون محدد لحماية المستهلك، فإن قانون الجماعة أكثر تطوراً في الوقت الحاضر من القانون الوطني.

ألف - قانون حماية المستهلك للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا

7- يتألف القانون العام للمنطقة دون الإقليمية للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا من توجيه ينسق حماية المستهلك داخل الجماعة من ناحية، ولوائح مختلفة في قطاعات معينة لحماية المستهلك من ناحية أخرى. وفي حين يتطلب التوجيه نقله مسبقاً إلى القانون المحلي الغابوني لإضفاء قوة القانون عليه، فإن أمر الأنظمة مختلف إذ تطبق تطبيقاً مباشراً في غابون.

(8) <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU - RAPPORT ANNUEL 2021 GABON.pdf>

اطلع عليه في 4 كانون الثاني/يناير 2023.

(9) دستور جمهورية غابون، القانون رقم 91/3 المؤرخ 26 آذار/مارس 1991.

(10) تتمثل مهمة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا في توثيق أو أصر الاتحاد بين شعوب الدول الأعضاء لتعزيز تضامنها الجغرافي والإنساني؛ تعزيز الأسواق الوطنية عن طريق إزالة الحواجز أمام التجارة بين المجتمعات المحلية، وتنسيق برامج التنمية ومواءمة المشاريع الصناعية؛ وتنمية تضامن البلدان الأعضاء لصالح البلدان والمناطق المحرومة؛ وإنشاء سوق أفريقية مشتركة حقيقية. والدول الأعضاء في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا هي: تشاد وجمهورية أفريقيا الوسطى وغابون وغينيا الاستوائية والكاميرون والكونغو. انظر: <https://www.cemac.int>.

(11) تتمثل مهمة الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا في تشجيع وتعزيز التعاون المنسجم والتنمية الدينامية والمتوازنة والمستدامة ذاتياً في جميع مجالات النشاط الاقتصادي والاجتماعي، لا سيما في ميادين الصناعة، والنقل والاتصالات، والطاقة، والزراعة، والموارد الطبيعية، والتجارة، والجمارك، والمسائل النقدية والمالية، والموارد البشرية، والسياحة، والتعليم، والثقافة، والعلوم والتكنولوجيا، والتنقل البشري، بهدف تحقيق الاعتماد الجماعي على الذات، ورفع مستوى معيشة السكان. والدول الأعضاء في الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا هي: أنغولا، وبوروندي، وتشاد، وجمهورية أفريقيا الوسطى، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، ورواندا، وسان تومي وبرينسيبي، وغابون، وغينيا الاستوائية، والكاميرون، والكونغو. انظر: <https://ceecac-eccas.org>.

1- التوجيه المتعلق بتنسيق حماية المستهلك

- 8- ينص التوجيه رقم 02/19-UEAC-639-CM-33 المؤرخ 8 نيسان/أبريل 2019 بتنسيق حماية المستهلك داخل الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا على أن تنفيذ الأحكام التي تنظم حماية المستهلك يعتمد على المبادئ التوجيهية التي تضمن الحقوق المكرسة. وينص التوجيه على 13 حقاً أساسياً من حقوق المستهلك، ويضع الإطار العام لحماية المستهلك في جميع بلدان الجماعة.
- 9- وبالإضافة إلى ذلك، يحمي التوجيه المستهلك من بعض الممارسات التجارية، ويحظر على وجه الخصوص ثلاثة أنواع من الممارسات هي:
- الممارسات التجارية غير النزيهة تجاه المستهلك⁽¹²⁾؛
 - الممارسات التسويقية الكاذبة والمضللة⁽¹³⁾؛
 - الممارسات التجارية المسيئة⁽¹⁴⁾.
- 10- ويعزز التوجيه حماية المستهلك بتوفير نظام قانوني يتصدى تحديداً للشروط المسيئة ويحظر على المشغلين الاقتصاديين طرح أو إتاحة المنتجات أو الخدمات الخطرة أو إتاحتها في السوق⁽¹⁵⁾.
- 11- ولم يكتمل بعد نقل التوجيه إلى القانون الغابوني. وقد مُنحت مختلف الدول مهلة سنتين. وبلدان الجماعة كلها لم تقم بعد بنقل هذا التوجيه.

2- النصوص الجماعية الأخرى التي تعزز حماية المستهلك

- 12- يتضمن قانون الجماعة وسط لوائح تطبق مباشرة في غابون فيما يتعلق بالحد الأدنى المضمون من الخدمات المصرفية، والمنتجات والخدمات المصرفية، ومنتجات وخدمات الدفع، وتقلب المعدل الفعلي الإجمالي، ومكافحة الربا، ومسؤولية الناقل الجوي. وبالنظر إلى الدور المهم الذي تؤديه الخدمات المالية في حياة المستهلكين، وإلى كونها تستحق الحصول على حماية كافية من الدول، فسيتناول التحليل نظام هذه الخدمات وكذلك قواعد السفر الجوي بسبب أهميتها للمستهلكين.

(أ) الحد الأدنى المضمون من الخدمات المصرفية

- 13- تبين لائحة اللجنة المصرفية لوسط أفريقيا R-2020/04 المؤرخة 30 تموز/يوليه 2020 العمليات والمنتجات والخدمات التي تدخل ضمن الحد الأدنى المضمون من الخدمة المصرفية وتحدد نطاق الخدمات المعنية. ويتعلق الأمر بأمور منها فتح الحسابات ومسكها، وإصدار كشف الحساب المصرفي وحساب الادخار وتجديده، والاطلاع على الحساب في فروع المؤسسة، والاطلاع على الرصيد في أجهزة الصراف الآلي لمؤسسة حامل البطاقة، وعلى إشعار الخصم أو التحصيل بالوسائل الإلكترونية، وتسليم كشف الحساب الشهري والملخص السنوي للرسوم والمعاملات المنجزة أثناء العام التي لم تنشأ عن طلب من المستهلك. ولا تنطبق اللائحة على مؤسسات الائتمان والدفع فحسب، بل تنطبق أيضاً على مؤسسات التمويل البالغ الصغر.

(12) المادة 32 من التوجيه بشأن الالتزام العام بالنزاهة.

(13) المادة 35 من التوجيه.

(14) المادة 40 من التوجيه.

(15) المادة 103 من التوجيه.

(ب) المنتجات والخدمات المصرفية

- 14- تفرض اللائحة رقم 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC المؤرخة 3 تموز/يوليه 2020 على المؤسسات المصرفية الخاضعة لها الالتزام بنشر الشروط المصرفية المطبقة على العملاء، وتحظر أي إعلان عن منتج مصرفي أو خدمة مصرفية تستهدف المستهلكين يقدم معلومات خاطئة، وأي استخدام للبريد الإلكتروني لأغراض الدعاية دون موافقة مسبقة وصريحة من المستهلك⁽¹⁶⁾.
- 15- وتتص اللائحة على المعالجة الودية لشكاوى المستهلكين وسبل الانتصاف المتاحة لهم.

(ج) منتجات وخدمات الدفع

- 16- تضع اللائحة رقم 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC المؤرخة 21 كانون الأول/ديسمبر 2018 والمتعلقة بخدمات الدفع تدابير لحماية أموال المستهلكين. وفي الواقع، يجب عدم استخدام هذه الأموال لتمويل احتياجات تشغيل مؤسسة مصرفية أو الائتمانات الممنوحة للعملاء. ولا يجوز استخدامها إلا لغرض تنفيذ معاملات الدفع، ويجب حمايتها من أي تدابير انتصاف يتخذها دائنون آخرون، بما في ذلك التدابير المتخذة في سياق إجراءات الإنفاذ أو إجراءات تسوية المسؤولية الجماعية التي تتخذ ضد المؤسسة.

(د) تقلب المعدل الفعلي الإجمالي ومكافحة الربا

- 17- تحمي اللائحة رقم 04/19 CEMAC/UMAC/CM المؤرخة 10 آب/أغسطس 2020 والمتعلقة بالمعدل الفعلي العام ومكافحة الربا ونشر الشروط المصرفية مستهلكي الخدمات المالية عن طريق تعزيز الشفافية والعدل والمنافسة الشريفة⁽¹⁷⁾. وبالإضافة إلى ذلك، يجب على المؤسسات أن تعلن دورياً للجنة الاقتصادية والمالية الوطنية في بلد تأسيسها عن المعدلات الفعلية الإجمالية المطبقة على جميع القروض الممنوحة للعملاء⁽¹⁸⁾.

(هـ) مسؤولية الناقل الجوي

- 18- تنظم اللائحة رقم 06/07-UEAC-082-CM-15 المؤرخة 19 آذار/مارس 2007 مسؤولية الناقل الجوي في حال انتهاك قواعد صعود الركاب في مطارات الدول الأعضاء في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا. وتتص اللائحة على التزام بتوفير معلومات عن الحقوق وآلية لتوفير التعويض المالي للمستخدمين الضحايا.

باء - القانون الوطني الغابوني لحماية المستهلك

- 1- مشروع قانون عام 2022 المتعلق بتنظيم حماية المستهلك في جمهورية غابون
- 19- يتماشى مشروع القانون هذا مع توجيه حماية المستهلك الصادر عن الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا⁽¹⁹⁾ والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة وأفضل الممارسات الدولية.

(16) المادة 8 من اللائحة.

(17) الحثية رقم 3 من اللائحة 04/19_CEMAC/UMAC/CM بشأن المعدل الفعلي الإجمالي ومكافحة الربا ونشر الشروط المصرفية في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، بتاريخ 10 آب/أغسطس 2020.

(18) المادة 11 من اللائحة.

(19) تشهير المادة 1 من القانون المتعلقة بالعرض والنطاق إلى أن هذا القانون اعتمد وفقاً لأحكام المادة 47 من الدستور وللتوجيه رقم 02/19-UEAC-639-CM-33 المؤرخ 8 نيسان/أبريل 2019 والمتعلق بتنسيق حماية المستهلك داخل الجماعة الاقتصادية

20- ونطاق هذا القانون واسع جداً ويغطي جميع المعاملات في العديد من قطاعات النشاط مثل الصحة والصيدلة، بما في ذلك دستور الأدوية التقليدية، والأغذية والأجهزة المنزلية والسيارات والمياه والطاقة والإسكان والتعليم والخدمات المالية والمصرفية والتأمين والنقل والسياحة والاتصالات وخدمات الاتصال الإلكترونية والخدمات السوقية الأخرى⁽²⁰⁾.

21- وتكفل المادة 39 من مشروع القانون حق المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش في تولي التحقيق في الشكاوى وفرض العقوبات. ويتضمن مشروع القانون مستجدات رئيسية أخرى. فمن ناحية، يعترف لأول مرة بحق الجمعيات المعتمدة في العمل دفاعاً عن المصالح الجماعية للمستهلكين، ومن ناحية أخرى، يقدم إجراءات مبسطة وسريعة لتسوية النزاعات مع المستهلكين. كما يقترح مبدأ مجانية اللجوء إلى العدالة لحل نزاعات المستهلكين، فيكسر من ثم مبدأ دعم المستهلك.

22- وبالإضافة إلى ذلك، يسمح النص لجمعيات المستهلكين المعتمدة بالانضمام إلى أي دعوى عامة تهدف إلى تطبيق العقوبات الجنائية المنصوص عليها في حال انتهاك القانون من قبل المشغلين.

2- النصوص الوطنية الأخرى المساهمة في حماية المستهلك في غابون

23- يوجد في الغابون العديد من النصوص المتناثرة التي تساهم في حماية المستهلك.

(أ) إعلام المستهلك وتنقيته

24- يتناول القانون المدني الغابوني حماية المستهلك بصورة شاملة إذ ينص على الالتزام بالنزاهة وحسن النية في تنفيذ العقود ويعاقب على خرقها.

25- وتنص المادة 10 من المرسوم رقم 78/50 المؤرخ 21 آب/أغسطس 1978 والمتعلق بمراقبة جودة المنتجات والمواد الغذائية وقمع الغش في جمهورية غابون على إجراءات معينة لإعلام المستهلكين. وبالإضافة إلى ذلك، ينظم التعميم رقم 004130/MEPPDD/SG/DGCC/DCN المؤرخ 27 تشرين الثاني/نوفمبر 2017 طرائق إعلام المستهلك. ويفرض استخدام اللغة الفرنسية، ويلزم بتوفير معلومات للمستهلك عن جودة السلع والخدمات وأسعارها باللغة التي يمكنه فهمها مباشرة من أجل استخدام المعدات بحكمة وضمن سلامته وسلامة المحيطين به وحصوله على تعليمات الاستخدام والمعلومات الموجهة إلى المستهلكين والمستهلمين⁽²¹⁾.

(ب) مراقبة جودة المنتجات وسلامتها

26- ينظم المرسوم رقم 78/50 المؤرخ 21 آب/أغسطس 1978 مراقبة جودة المنتجات والمواد الغذائية ويهدف، في جملة أمور، إلى حماية المستهلك⁽²²⁾. وينطبق على السلع والخدمات سواء⁽²³⁾. يحظر هذا

والنقدية لوسط أفريقيا، وإلى أنه ينظم الإطار العام لحماية المستهلك. والغرض منه على وجه الخصوص هو: ضمان حماية مصالح المستهلك والدفاع عنها حيال الشروط التي تتعدى عليه في عقود الاستهلاك؛ وضمان توفير المعلومات المناسبة والواضحة للمستهلكين عن السلع والخدمات التي يحصلون عليها أو يستخدمونها؛ وضمان مطابقة السلع والخدمات وسلامة المستهلك للمعايير المطلوبة؛ ووضع الشروط والإجراءات المتعلقة بالتعويض عن الضرر أو الأذى الذي يلحق المستهلك؛ والسماح للمستهلك بضمن تمثيله من خلال الجمعيات المعتمدة وفقاً لأحكام اللوائح المعمول بها.

(20) الفقرة 2 من المادة 2 من مشروع القانون.

(21) يذكر النص، على سبيل المثال، وضع العلامات والنشرات والمصنفات والكتيبات والمطبوعات الإعلامية.

(22) المرسوم رقم 78/50 المؤرخ 21 آب/أغسطس 1978 والمتعلق بمراقبة جودة المنتجات والمواد الغذائية وقمع الغش في جمهورية غابون.

(23) المادة 3 من المرسوم.

المرسوم أي خداع للمستهلك فيما يتعلق بالصفات الأساسية لأي سلع وتركيباتها ومحتواها المفيد، ونوع البضاعة المسلمة أو أصلها وجودتها وهويتها⁽²⁴⁾، ويحظر التزوير أو حتى السعي إلى التزوير في المواد الغذائية المستخدمة في تغذية الإنسان أو الحيوان والمواد الطبية وكذلك المشروبات. كما يحظر بيع أو عرض بيع المنتجات الزراعية أو المواد الغذائية أو الأطعمة المضرة بالصحة، والأطعمة التي انقضت تاريخ استهلاكها، وبيع الأغذية أو المنتجات الزراعية المغشوشة، وكذلك المنتجات المصنعة في ظروف تخالف قواعد النظافة الصحية⁽²⁵⁾. ويقتضي المرسوم أيضاً امتثال المعايير الوطنية حيثما وجدت، فضلاً عن المعايير الإقليمية، حيثما تكون الحكومة قد اعتمدها⁽²⁶⁾.

(ج) نظام الأسعار

27- ينص القانون رقم 98/14 المؤرخ 23 تموز/يوليه 1998 المنشئ لنظام المنافسة على تحرير الأسعار والتجارة. وهو يتبع القانون رقم 89/5 المؤرخ 6 تموز/يوليه 1989 والمتعلق بالمنافسة، الذي بدأ عملية تحرير الاقتصاد. والواقع أنه قبل اعتماد هذه الأحكام، كان القانون رقم 63/29 المؤرخ 15 حزيران/يونيه 1963 الذي ينظم الأسعار في جمهورية غابون هو الذي ينظم الأسعار. ومع ذلك، تحدد أسعار بعض المنتجات، مثل الخبز والسكر والمستحضرات الصيدلانية والكتب المدرسية والمنشورات والهيدروكربونات، من خلال لوائح خاصة⁽²⁷⁾. وبالمثل، يمكن تحديد أسعار معينة للخدمات أو المزايما إما بالموافقة أو بمرسوم⁽²⁸⁾.

(د) المعاملات الإلكترونية وحماية الخصوصية من خلال البيانات الشخصية

28- ينطبق قانون 28 كانون الأول/ديسمبر 2021 على جميع المعاملات الإلكترونية، بما في ذلك خدمات مجتمع المعلومات؛ والأنشطة غير الاقتصادية، التي تنفذ من بعد وبالوسائل الإلكترونية، فيما يتعلق بالسلع أو الخدمات أو الحقوق أو الالتزامات؛ والأنشطة المنفذة من بعد وبالوسائل الإلكترونية، والإجراءات والمعاملات الإدارية والقضائية غير المادية، من بين أمور أخرى. وتُسْتَعْبَد بعض الأنشطة رسمياً من نطاق القانون⁽²⁹⁾.

29- ويتناول الباب الثاني من القانون التجارة الإلكترونية. وعلى وجه الخصوص، يفرض النص على المشغل التزاماً بتزويد متلقي الخدمة بمعلومات كافية عن ضمان حماية بياناته الشخصية وخصوصيته. ويحق للمستهلك التراجع في غضون 14 يوماً، دون الحاجة إلى تبرير قراره وإلى تحمل أي تكاليف عدا التكاليف المباشرة لإعادة البضاعة⁽³⁰⁾.

30- وفيما يتعلق بمسألة الأدلة، ينشئ القانون النظام القانوني للأدلة الإلكترونية من خلال التوقعات الإلكترونية والإشعارات الإلكترونية المضمونة الوصول والتصديق الإلكتروني ومسك المحفوظات، على

(24) المادة 4 من المرسوم.

(25) المادة 5 من المرسوم.

(26) المادتان 26 و27 من المرسوم.

(27) المادة 7 من القانون 63/29 المؤرخ 15 حزيران/يونيه 1963.

(28) يتعلق الأمر بأسعار الخدمات التي تقدمها بعض المهن المنظمة ومنها، على سبيل المثال، المهندسون المعماريون والحلاقون وشركات التأمين وشركات النقل والأشغال والبناء والأطباء والشركات العقارية ووكلاء الشحن.

(29) تنص المادة 3 من القانون على استبعاد الألعاب التي تنطوي على رهانات ذات قيمة نقدية، لا سيما اليانصيب والمعاملات المتصلة بألعاب الحظ، حتى المسموح بها قانوناً، والأنشطة المتصلة بممارسة مهن معينة بقدر ما تنطوي على مشاركة مباشرة ومحددة في ممارسة السلطة الرسمية، والمصالح الرسمية.

(30) هذا ما يفهم من المادة 57 من القانون: يُمهّل المستهلك أربعة عشر يوماً تقويمياً. وفي حالة عقود الخدمة، يبدأ سريان هذه المهلة من يوم إبرام العقد؛ أما في حالة العقود الأخرى المتعلقة بالبضائع، فيبدأ من يوم التسليم.

وجه الخصوص. وبناء عليه تُقبل الكتابات الإلكترونية أدلة شأنها شأن الكتابة الورقية كما تتساوى معها في القيمة الإثباتية⁽³¹⁾.

31- ومع ذلك، لا يزال هذا القانون غير كاف لأن نطاق القواعد يظل غير مكتمل.

(هـ) نقل وحفظ المنتجات والمواد الغذائية

32- يحدد المرسوم المؤرخ 24 آذار/مارس 2005⁽³²⁾ شروط نقل المنتجات والمواد الغذائية وحفظها. وينطبق على جميع العمليات المتعلقة باستيراد وتصنيع وتخزين وتوزيع المنتجات والمواد الغذائية، وكذلك عمليات نقل هذه المنتجات⁽³³⁾. ويذكر بحظر حيازتها وتسويقها عند انقضاء تاريخ الاستهلاك. وينص على عقوبات إدارية وجنائية⁽³⁴⁾.

(و) عمليات القروض الاستهلاكية المباشرة

33- ينص الأمر رقم 14 المؤرخ 22 أيار/مايو 1992، بصيغته المعدلة بالأمر رقم 00009/MEFLBP/DGPEE المؤرخ 10 أيار/مايو 2002، على حماية المستهلك في مجال معاملات الائتمان الاستهلاكي المباشر. وهو يحمي حق المستهلك في الحصول على المعلومات، إذ ينص على أن يحدد أي إعلان يتعلق بإحدى المعاملات الائتمانية المعنية، أيًا كانت وسيلة نشره، هوية المقرض وطبيعة المعاملة والغرض منها ومدتها والتكلفة الإجمالية للقرض ومعدله الفعلي الإجمالي ورسوم الخدمة الثابتة لكل ملف وكل تاريخ استحقاق.

(ز) تسوية المنازعات والتعويض عن الأضرار

34- يمكن حل نزاعات المستهلكين بعدة طرق، ويمكن الاختيار بين القنوات القضائية والودية⁽³⁵⁾. ولا شك في أن اللجوء إلى المحاكم لحل النزاعات خيار متاح، لكن القانون العادي المعمول به لا يشجع في الواقع اتباع المسار القضائي بل يحث من باب أولى معظم المنظمين القطاعيين على إنشاء آليات بديلة للتسوية بما فيها التوفيق والوساطة.

خامساً - الإطار المؤسسي

ألف - المؤسسات العامة المكلفة بحماية المستهلك

1- الإدارة العامة للمنافسة وحماية المستهلك وقمع الغش

35- تتمثل المهمة العامة لوزارة الاقتصاد والإنعاش، من خلال المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش، في تصميم وتنفيذ سياسة الاستهلاك الحكومية⁽³⁶⁾، باستثناء الحالات التي تقع فيها

(31) يوضح النص على وجه التحديد أن ذلك مشروط بإمكانية التعرف على النحو الواجب على الشخص الكاتب وأن يتسنى وضع المکتوب وحفظه في ظروف تكفل سلامته.

(32) الأمر رقم 426/MEFBP/DGCC الذي يحدد شروط نقل وحفظ المنتجات والمواد الغذائية.

(33) المادة 2 من الأمر رقم 426/MEFBP/DGCC.

(34) العقوبات الجنائية تتعلق أساساً بالغمرامات.

(35) ثمة ثلاث طرق بديلة لتسوية النزاعات، هي: - التوفيق: حيث الأطراف هي التي تقرر - والوساطة: حيث يقود الوسيط الأطراف لإيجاد الحل - والتحكيم: حيث يقرر الحكم على أساس التسوية، أو بعد استخدام الآليات السابقة.

(36) المادة 3 من المرسوم رقم 00253/PR/MER المؤرخ 29 أيلول/سبتمبر 2022.

هذه المهام على عاتق وزارات أخرى. والواقع أن المديرية هي المؤسسة العامة الرئيسية المسؤولة عن حماية المستهلك في غابون. ولتعزيز حماية المستهلك، أعادت المديرية العامة للاستهلاك والسلع والأسرة تنظيم هيكلها بموجب مرسوم لترشيد الخدمات المختلفة⁽³⁷⁾. وهذا دليل على الرغبة المستمرة في تعزيز التعاون مع الإدارات الأخرى المسؤولة عن حماية المستهلك لتفادي مشكلة تداخل الاختصاصات التي لوحظت على المستوى المؤسسي والتشغيلي.

2- الإدارات المعنية بحماية المستهلك

- 36- تساهم عدة وزارات بحكم طبيعتها في حماية مصالح المستهلكين والدفاع عنها؛ ومن ذلك وزارة الصحة العامة، وهي المسؤولة عن وضع معايير الجودة وامثالها في الرعاية والأدوية والأجهزة الطبية والبنية الأساسية والمعدات الصحية؛ ووزارة النقل، التي تصمم وتنفذ اللوائح المتعلقة بالنقل البري، وتضمن سلامة الركاب وامثال قواعد المنافسة في ممارسة أنشطة النقل؛ ووزارة الزراعة، التي تضمن الإنتاج الزراعي الكافي والأمن؛ ووزارة البيئة، التي تسهر على ضمان الإدارة المستدامة للموارد الطبيعية.
- 37- وإلى جانب هذه الإدارات، توجد هيئات تنظيمية تشارك في حماية المستهلك.

3- الهيئات التنظيمية

- 38- تتدخل الهيئات التنظيمية في مجالات معينة وهي تتبع وزارات إشراف أخرى وليس وزارة الاقتصاد. وجميعها سلطات مستقلة، بموجب قوانينها الأساسية.

(أ) وكالة الأمن الغذائي الغابونية

- 39- تشمل مهام الوكالة تقديم المشورة والمساعدة العلمية والتقنية في جميع المجالات المؤثرة على سلامة الأغذية، وحماية صحة ومصالح المستهلكين مع ضمان الأداء السليم للسوق الداخلية وضمان إنشاء مخزونات الطوارئ، وتحديد وتوصيف المخاطر الناشئة، والاتصال بالوكالات الأخرى ذات الهياكل المماثلة المعنية بأمن الأغذية وسلامتها⁽³⁸⁾.

(ب) وكالة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد

- 40- تشمل مهام الوكالة إعداد الدراسات ومشاريع النصوص المتعلقة بقطاع الاتصالات الإلكترونية والبريد، وتوفير حماية منصفة للمستهلك من خلال معاقبة المخالفين أو السهر على معاقبتهم⁽³⁹⁾.

(ج) وكالة تنظيم قطاع مياه الشرب والطاقة الكهربائية

- 41- تسهر الوكالة على جودة خدمات مياه الشرب والطاقة الكهربائية، وتكفل المصالح المشروعة للمستخدمين واستمرارية الخدمة العامة، وتحمي المصلحة العامة من خلال سلطات التحقيق الموكلة إليها، كما يمكنها فرض عقوبات.

(37) المادة 42 من المرسوم رقم 00253/PR/MER المؤرخ 29 أيلول/سبتمبر 2022.

(38) المادة 3 من المرسوم رقم 0292/PR/MAPDR المؤرخ 18 شباط/فبراير 2011.

(39) المادة 7 من المرسوم رقم 01106/PR/MCEN.

(د) الوكالة الغابونية للتوحيد القياسي

42- تشمل مهام الوكالة تنفيذ سياسة الحكومة في مجالات التوحيد القياسي وتقييم المطابقة والقياس. وهي مسؤولة عن مراقبة جودة المنتجات والخدمات والمعدات الصناعية. ويمكنها في ختام مهام المراقبة التي تضطلع بها معاقبة المشغلين المخالفين.

باء - المؤسسات الخاصة التي تساعد على حماية المستهلكين في غابون

1- جمعيات المستهلكين

43- يوجد العديد من جمعيات المستهلكين. والبعض منها ذات اهتمام عام إذ تتعامل مع جميع المشاكل التي قد يواجهها المستهلك. ومن ذلك جمعية إغاثة المستهلك ومنظمة المستهلك الغابونية. وتوجد جمعيات أخرى متخصصة في قضايا محددة في مجال حماية المستهلك. وتشمل، على سبيل المثال، الرابطة الغابونية لعملاء المصارف، أو منظمة برينفورست (Brainforest)، المتخصصة في القضايا المتعلقة باستغلال الأجرأ وأثاره على السكان الأصليين. ولا تملك هذه الجمعيات الموارد المالية والبشرية اللازمة للقيام بمهامها. وعلى الرغم من هذه الصعوبات، تقدم هذه الجمعيات المساعدة اليومية للمستهلكين.

2- وسائط الإعلام

44- تضطلع وسائط الإعلام بأعمال توعية الناس وتثقيفهم من خلال قنوات الاتصال المختلفة. وعلاوة على ذلك، تحذر وسائل الإعلام المستهلكين من المخاطر المرتبطة باستخدام أنواع معينة من المنتجات.

سادساً - الإطار التشغيلي

ألف - إعلام المستهلك وتثقيفه

45- وضعت المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش وسائل اتصال جديدة، بما في ذلك رقم مجاني، ورقم اتصال عبر منصة واتساب وصفحة على فيسبوك⁽⁴⁰⁾ وموقع إلكتروني⁽⁴¹⁾ لتمكين المستهلكين من الإبلاغ عن التجاوزات الملاحظة في السوق وانتهاكات حقوقهم.

46- وتقوم المديرية ببعثات سنوية للرصد والتحقق يجري خلالها تنفيذ أنشطة للتوعية. وفي كل عام، تنظم، بالتعاون الوثيق مع رابطات المستهلكين، بعثة وطنية لفائدة المستهلكين والجهات الفاعلة الاقتصادية في سياق الاحتفال باليوم العالمي لحقوق المستهلك.

باء - المنتجات المقلدة

47- اتخذت المديرية إجراءات للكشف عن المنتجات المقلدة. وعلى سبيل المثال، ضُبط وأُتلف 760 032 مبيدًا حشريًا مزيفًا من ماركة Rambo و6 480 علبة مشروبات طاقة من ماركة 3X⁽⁴²⁾.

(40) <https://www.facebook.com/dgccf.gabon>، اطلع عليه في 15 آذار/مارس 2023.

(41) <https://www.dgcc.ga>، اطلع عليه في 20 آذار/مارس 2023.

(42) تنشأ تحقيقات التزوير التي تضطلع بها الوكالة أساساً عن شكاوى من أصحاب الماركات التجارية أو ممثليها، وعن مبادرات الوكالة والتنبيهات الدولية.

جيم - صحة المستهلك وسلامته

48- تتمثل مهمة المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش في تحديد معايير جودة وسلامة المنتجات والخدمات؛ وإعداد وصياغة وتنفيذ اللوائح العامة المتعلقة بالإعلانات ووضع العلامات والممارسات شبه التجارية؛ والتصديق على معايير جودة المنتجات والخدمات؛ وإجراء التحليلات والفحوص المضادة واختبارات الجودة والسلامة للمنتجات والخدمات؛ والسهر على تطبيق اللوائح المتعلقة بالاتفاقات والعقود؛ ونقل قانون الجماعة والقانون الدولي إلى القانون الوطني؛ وإجراء شتى الدراسات المتعلقة بالاستهلاك؛ والتحقق من جودة وسلامة المنشآت الصناعية والتجارية⁽⁴³⁾.

49- وقد نظمت المديرية مع وكالة الأمن الغذائي الغابونية عملية مشتركة لمراقبة بيع أكياس المياه. ويهدف هذا النشاط إلى تحديد المشغلين العاملين في القطاع غير المنظم ومراقبة ظروف النظافة الصحية للمواد الأولية ووحدات الإنتاج واليد العاملة بغية تحسين حماية المستهلك.

دال - معالجة الشكاوى المقدمة إلى المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش

50- غالباً ما تسوى الشكاوى بطريق ودية، من خلال سداد التكاليف وتعويض المستهلكين المتضررين. وقد يخضع المخالفون لعقوبات إدارية أو تتخذ إجراءات للتوعية أو التنكير باللوائح.

هاء - التعاون الدولي

51- تشارك غابون في نظم إنذار متعددة الأطراف مثل بوابة السلامة (Safety Gate) (نظام إنذار مبكر)⁽⁴⁴⁾. وتتعاون في إطار الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا من أجل الإبلاغ عن المنتجات التي قد تنتهك حقوق المستهلك.

واو - التعاون بين المؤسسات

52- تواجه الهيئات التشغيلية بعض الصعوبات، بما في ذلك تضارب الاختصاصات نتيجة لنقص تنسيق الإجراءات الحكومية.

53- ولحل هذه المشكلة، يمكن أن توضح النصوص توزيع الاختصاصات بين المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش - التي ستتولى معاقبة المشغلين المخالفين - والهيئات التنظيمية، التي ستقوم بإعداد محاضر المخالفات ثم إحالتها إلى المديرية. ويمكن في بعض الحالات إجراءات مشتركة (تحقيقات مشتركة) تشمل عدة وزارات عندما يتعلق الأمر بمجالات اختصاصها.

54- وعلاوة على ذلك، سيكون من المناسب إنشاء إطار دائم ومنتظم للحوار بين السلطات العامة ومنظمات أصحاب العمل ومنظمات المستهلكين بشأن قضايا حماية المستهلك.

سابعاً - الاستنتاجات

55- تشكل حماية المستهلك في غابون شاغلاً دائماً للسلطات العامة. ويستند الإطار العتيد لحماية المستهلك إلى رؤية واضحة ويقوم على نقطتي قوة رئيسيتين هما: سياسة واستراتيجية وطنية لحماية

(43) المادة 15 من المرسوم رقم 665/PR/MEFBP المؤرخ 9 آب/أغسطس 2004.

(44) <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport>.

المستهلك تحدد نهج السلطات العامة في مجال حماية المستهلك، وتحدد حقوق المستهلك، وتوزع المسؤولية عن حماية المستهلك بين الهيئات الإدارية المستقلة أو القائمة بذاتها، ومؤسسة مسؤولة عن إدارة حقوق المستهلك وحمايتها. والرؤية في طور النشأة، كما يتضح من اعتماد المرسوم رقم 0253 المؤرخ 29 أيلول/سبتمبر 2022 بشأن إنشاء المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش واختصاصاتها وتنظيمها والقيام في الفترة الأخيرة بإنشاء وزارة مكلفة بشؤون المستهلك ومكافحة غلاء المعيشة، وعلى رأسها وزير دولة⁽⁴⁵⁾. وتشمل دعائم الحماية الفعالة للمستهلك آليات وقائية مثل إعلام المستهلك وتثقيفه، والتحكم المسبق في جودة المنتجات، وتعزيز أنماط الاستهلاك المستدامة، إلى جانب آليات علاجية. زمن بين هذه الآليات العقوبات المالية والإدارية والجنائية المنصوص عليها في اللوائح السارية.

56- وفيما يتعلق بالتشريعات، فيفتقر البلد إلى قانون محدد بشأن حماية المستهلك، لكن لديه إطاراً تنظيمياً في هذا الصدد. وهو إطار يستند إلى القواعد التي وضعتها المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، وإن كان قابلاً للتحسين.

57- وفيما يتعلق بالإطار المؤسسي، ينشئ النظام القانوني الهيئات المسؤولة عن حماية المستهلك، ولديها ترسانة من الجزاءات الإدارية والمدنية والجنائية المنطبقة في حال حدوث انتهاك مثبت على نحو سليم. وعلاوة على ذلك، يمكن للمستهلك، إذا لحقه ضرر على يد المشغل، اللجوء إلى سبل انتصاف عديدة للحصول على تعويض.

58- ومع ذلك، فإن نظام الحماية مليء بأوجه القصور، وهي مرتبطة بغياب ثقافة الاستهلاك وضعف تبني المستهلكين مبادئ الحماية، ولكن أيضاً وقبل كل شيء، بنقص الموارد البشرية والمالية الكافية لتنفيذ المهام والأهداف المحددة، والافتقار إلى التفاعل والتعاون الحقيقيين بين الجهات الفاعلة في النظام نتيجة لوجود نصوص تشريعية وتنظيمية متداخلة ولتعدد الجهات الفاعلة.

59- فما هي التحديات التي ستواجهها الجهات الفاعلة في مجال حماية المستهلك في غابون؟ تواجه دولة غابون التحدي الرئيسي المتمثل في نقل توجيه الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا لعام 2019 المتعلق بتنسيق حماية المستهلك في وسط أفريقيا. فالأجهزة العامة لحماية المستهلك تواجه تحدي التمكين والتعاون فيما بين الوزارات. أما الشركات فتواجه تحدي التنظيم الذاتي. وتواجه جمعيات المستهلكين تحدي الاحتراف والمساءلة. وإن افتقر غابون حتى الآن إلى هيئات استشارية (مجلس، أو مفوضية، أو مرصد، أو غير ذلك) لها صلاحية أو اختصاص إسداء المشورة للسلطات العامة بشأن قضايا المستهلكين ينشئ تحدياً مؤسسياً. وبالإضافة إلى ذلك، لا توجد حتى الآن هيئة تنسيق إداري رسمية مسؤولة عن سياسة حماية المستهلك وغيرها من الإدارات، لأن الوزارات التنفيذية غالباً ما ترغب في الاضطلاع بالأدوار القيادية والاحتفاظ بالسيطرة على الملفات، مما لا يعزز اتساق ووضوح السياسات المنفذة.

60- وأخيراً، فإن تنمية الاقتصاد غير الرسمي لا تحبذ إشراف المشغلين. لا يعزز الإطار بعد العمل الجماعي، وهو إطار يمكن استكمالته بتنفيذ إجراءات جماعية، تسمى "العمل الطبقي"، مستوحاة من ثقافة دول أمريكا الشمالية⁽⁴⁶⁾. وتسمح هذه الإجراءات لعدد كبير من المستهلكين الضحايا بالتجمع معاً بحيث يتسنى الحصول على تعويض فعال عن الأضرار أو معالجة الشكاوى على نحو مناسب.

(45) انظر: <https://gabonmatin.com/la-composition-du-gouvernement-gabonais-d-alain-claude-bilie-by-nze-du-9.html>

(46) توفر الدفاع الجماعي جمعيّة مستهلكين أو منظمة غير حكومية.

ثامناً - التوصيات

ألف - الإطار التشريعي والسياساتي

- 61- ينبغي لحكومة غابون وضع سياسة/استراتيجية إطارية لحماية المستهلك. وينبغي أن تسلط فيها الضوء على الرؤية الحكومية لنظام حماية المستهلك الذي تعترزم وضعه لضمان رفاه سكانها، بما في ذلك:
- (أ) تبسيط الإطار التشريعي لحماية المستهلك من خلال مواءمة القوانين المختلفة في إطار مبدأ دعم المستهلك (تفسير القوانين بطريقة تخدم مصلحة المستهلك)؛
- (ب) توسيع حماية المستهلك لتشمل جميع مجالات النشاط الاقتصادي مثل التجارة الإلكترونية والصحة والنقل وما إلى ذلك؛
- (ج) ترويج ثقافة حماية المستهلك؛ وتعزيز أنشطة تثقيف المستهلكين وإعلامهم باستخدام جميع الوسائط المتاحة، بالتركيز على الفئات الضعيفة والمحرومة، وبالشراكة مع جمعيات المستهلكين؛
- (د) تفضيل التسوية الودية للنزاعات بين المشغلين والمستهلكين وخاصة التوفيق والوساطة والتحكيم، بالشراكة مع جمعيات المستهلكين المعتمدة؛
- (هـ) تعزيز وصول المستهلكين إلى العدالة، من خلال تنظيم آلية للمساعدة القانونية للمستهلكين الذين يستوفون المعايير المحددة في التشريعات؛
- (و) تشجيع أنماط الاستهلاك المستدامة، بما في ذلك من خلال تثقيف المستهلكين وإعلامهم، وتعزيز الممارسات التجارية الجيدة وقمع الممارسات التسويقية المضللة؛
- (ز) النظر في إدراج حماية المستهلك في الاستراتيجية الرقمية لغابون، من أجل ضمان حماية فعالة للمستهلك في مجال التجارة الإلكترونية وخارجها على حد سواء، وضمان تكييف النصوص مع تطور الأسواق؛
- (ح) تدعيم حماية البيانات الشخصية والتعاون بين المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش واللجنة الوطنية للبيانات الشخصية من أجل تأمين خصوصية المستهلكين وبياناتهم؛
- (ط) تنفيذ استراتيجية وطنية للشمول المالي بالتعاون مع البنك المركزي وهيئة تنظيم الخدمات المالية والمديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش لضمان الحماية الفعالة لمستهلك الخدمات المالية، لا سيما في مجالات الوصول والتثقيف المالي والتحويلات.
- 62- وينبغي تسريع عملية نقل التوجيه رقم 02/19-UEAC-639-CM-33 المؤرخ 8 نيسان/أبريل 2019. وينبغي اعتماد قانون إطارى أو قانون بشأن حماية المستهلك، استناداً إلى توجيه الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية وأفضل الممارسات الدولية لتكييفها مع السياقات الاقتصادية والثقافية والسياسية في غابون؛
- 63- وينبغي تطبيق اللائحة رقم 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC المتعلقة بحماية مستهلكي المنتجات والخدمات المصرفية في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (على سبيل المثال، إعمال الحق في فتح حساب، ومبدأ الوصول الفعال إلى الخدمات المالية، ومراقبة امتثال المصارف والمؤسسات المالية المعدل الفعلي الإجمالي، وبصورة عامة احترام المصالح الاقتصادية للمستهلك، الخ)؛
- 64- وينبغي وضع النصوص التنفيذية للقانون الجديد الذي سيعتمد بشأن حماية المستهلك؛

- 65- وينبغي نشر وتعميم الجزاءات على الشركات لضمان الوقاية العامة وفهرسة الجزاءات في القوانين لحمايتها من التضخم؛
- 66- وينبغي تنظيم إمكانية قيام جمعيات المستهلكين برفع دعاوى قانونية (بما في ذلك الإجراءات الجماعية).

باء - الإطار المؤسسي

- 67- ينبغي تعيين السلطة الحكومية المشرفة على المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش جهة اتصال معنية بحماية المستهلك. وستكون هذه الأخيرة مختصة في أي علاقة استهلاك وستكفل تنسيق جميع الإجراءات الحكومية في مجال حماية المستهلك؛
- 68- وينبغي إنشاء الهيئات الإدارية المنصوص عليها في التوجيه رقم 2 لعام 2019 الصادر عن الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا بشأن حماية المستهلك لتسهيل الحوار بين الدولة والمجتمع المدني والقطاع الخاص بهدف تحسين حماية مصالح المستهلكين:

(أ) المجلس الوطني للاستهلاك؛

(ب) لجنة سلامة المستهلك (على أن تأخذ في الاعتبار المنتجات والخدمات الخاصة والخدمات العامة)؛

(ج) اللجنة المعنية بالشروط المحففة (إنشاء لجنة تضم السلطات العامة وجمعيات المستهلكين والمهنيين).

- 69- وينبغي تعزيز إطار التشاور والتنسيق بين الوزارات المسؤولة عن ضمان التنسيق والتعاون الجيد بين الإدارات المهتمة بحماية المستهلك، لا سيما بين المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش والهيئات التقنية التنظيمية:

(أ) توزيع الاختصاصات بين المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش ذات الاختصاص العام والهيئات التقنية ذات الاختصاصات المحددة مثل الوكالة الغابونية للتوحيد القياسي ووكالة الأمن الغذائي الغابونية وهيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد وهيئة الجمارك وهيئات أخرى، وذلك بتوخي الوضوح والتكامل في مهامها؛

(ب) تعزيز التعاون من خلال تبادل المعلومات والإنذارات الصحية وعمليات التفتيش المنتظمة بين الإدارات المسؤولة عن تسيير شؤون حماية المستهلك (بواسطة اتفاقات تبرم بين الإدارات مثلاً).

70- وينبغي إكفاء الوعي في أوساط السلطة القضائية وتعزيز قدرات القضاة في مجالات حماية المستهلك؛

71- وينبغي تشجيع احتراف جمعيات المستهلكين، من خلال توفير تمويل عام للجمعيات المعتمدة التي تستوفي معايير موضوعية معينة، والتمويل الضروري لتنفيذ أنشطة دعم المستهلك وتدريبه وإعلامه، أو من خلال توزيع المنتجات المتأتية من العقوبات المفروضة على المشغلين في أعقاب الدعاوى التي تبأشرها هيئة حماية المستهلك، أو توزيع التعويضات الممنوحة في إطار إجراءاتها الرامية إلى حماية المستهلك؛

72- وينبغي ترويج الممارسات التجارية الجيدة (المعاملة العادلة والمنصفة، والممارسات التجارية، والإفصاح والشفافية، والتعليم والتوعية، وحماية الخصوصية، والشكاوى والنزاعات)، ووضع أطر للمشاورات القطاعية مع المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش فيما يتعلق بقضايا مثل غلاء المعيشة، وتنظيم أنشطة مشتركة لزيادة الوعي والإعلام؛

- 73- وينبغي تعزيز وتدعيم آليات إصدار الشهادات والتوحيد القياسي؛
- 74- وينبغي تعزيز الموارد البشرية والمالية للمصالح اللامركزية للمديرية.

جيم - الإطار التشغيلي

- 75- ينبغي تعزيز أنشطة التوعية العامة وإعلام الجمهور فيما يتعلق بأعمال المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش وتقاسم نتائج أنشطة المديرية مع عموم الناس على الإنترنت ومن خلال قنوات أخرى، ولا سيما مع جمعيات حماية المستهلك؛
- 76- وينبغي إنكاء وعي المستهلكين بالمخاطر التي تهدد صحتهم وسلامتهم، لا سيما فيما يتعلق بإساءة استخدام دستور الأدوية التقليدية؛
- 77- وينبغي تعزيز قدرات موظفي إنفاذ القانون (بما في ذلك موظفو المديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش) عن طريق التدريب، وذلك خصوصاً في مجال مراقبة السوق، لا سيما من خلال مركز التدريب التابع للقطب الإقليمي لمعهد الاقتصاد والتمويل؛ كما يتعين إقامة شراكات بين المديرية وجمعيات أو اتحادات جمعيات المستهلكين، وذلك على سبيل المثال بإنشاء آليات تشاور رسمية مع تلك الجمعيات أو الاتحادات؛
- 78- وينبغي تنظيم وتعزيز آليات الإنذار المتعلق بالمنتجات الخطرة أو المنتجات التي قد يشكل استخدامها خطراً على المستهلك، في إطار مراقبة السوق، فيما يتصل بسلامة المنتجات، وذلك بالتعاون المكثف مع السلطات الجمركية؛
- 79- وينبغي تعزيز مختبر مراقبة الجودة التابع للمديرية العامة للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش من خلال دمج قطب علمي مخصص للبحوث المتعددة القطاعات في المجالات التي تمس مصالح المستهلك؛
- 80- وينبغي تعزيز مشاركة المديرية في الحوار الأفريقي بشأن حماية المستهلك وفي الآليات الدولية الأخرى مثل نظام الإنذار الأوروبي المسمى بوابة السلامة، وتدعيم الشراكات التقنية مع الهيئات دون الإقليمية والإقليمية والدولية (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، والأونكتاد، والمنظمة الدولية للتوحيد القياسي، والشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القوانين، والاتحاد الأوروبي، وما إلى ذلك)؛
- 81- وينبغي النظر في تنفيذ نظام إنذار إقليمي (بأهداف مماثلة لنموذج بوابة الأمان الأوروبي)؛
- 82- وينبغي تيسير وتعزيز التعاون والمراقبة المشتركة بين المديرية والوكالات التنظيمية (وإدارات معينة) وتجنب الازدواجية في المراقبة وفي الجزاءات المفروضة على المشغلين الاقتصاديين من خلال التنسيق بين المؤسسات؛
- 83- وينبغي تعزيز التعاون مع الهيئات الإحصائية الرسمية في غابون من أجل تحسين فهم أولويات سكان غابون في مجال الاستهلاك.