

Distr.: General
28 April 2025
Arabic
Original: English

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مؤتمر الأمم المتحدة التاسع المعني باستعراض
جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصرفة
المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة
الممارسات التجارية التقييدية
جنيف، 7-11 تموز/يوليه 2025
البند 19 من جدول الأعمال المؤقت
استعراض الأقران الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك

استعراض الأقران الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك: أنغولا

لمحة عامة*

* النتائج والآراء والاستنتاجات الواردة في هذه الوثيقة هي للمؤلفين، وهي لا تعبّر بالضرورة عن آراء أمانة الأمم المتحدة أو موظفيها أو الدول الأعضاء فيها. تقدم هذه الوثيقة لمحة عامة عن التقرير الكامل عن استعراض الأقران الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في أنغولا.



الرجاء إعادة الاستعمال

أولاً - مقدمة

1- توفر استعراضات الأقران الطوعية لقوانين وسياسات حماية المستهلك تقييماً خارجياً ومستقلاً لفعالية نظام حماية المستهلك في البلدان، حيث تحلل الأطر التشريعية والمؤسسية وأطر السياسات العامة وإنفاذ التشريعات ذات الصلة بها، بهدف تحديد السمات والمجالات الرئيسية التي تحتاج إلى تحسين في الأطر وفي إنفاذ القانون؛ وتقييم أصحاب المصلحة ذوي الصلة في هذا المجال؛ والتوصية باتخاذ التدابير المناسبة التي ستعزز فيها السلطات. ويساعد مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) البلدان في تنفيذ التوصيات من خلال مشروع لبناء القدرات مصمم خصيصاً لهذا الغرض. وأنغولا هي سابع دولة عضو في الأونكتاد وأول دولة عضو ناطقة بالبرتغالية تتطوع لإجراء استعراض للأقران لقوانين وسياسات حماية المستهلك⁽¹⁾. ويأتي استعراض الأقران في أعقاب مشاركة أنغولا في مشروع الأونكتاد للمساعدة التقنية وبناء القدرات بشأن المنافسة وحماية المستهلك لفائدة البلدان النامية الناطقة بالبرتغالية في أفريقيا وتيمور - ليشتي، والذي تموله البرتغال⁽²⁾.

ثانياً - السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي

2- أنغولا هي سابع أكبر دولة في أفريقيا، بمساحة تبلغ نحو 1 246 700 كيلومتر مربع على الساحل الغربي الأوسط للجنوب الأفريقي. وتحدها جمهورية الكونغو الديمقراطية وناميبيا وزامبيا والمحيط الأطلسي. ويبلغ عدد سكانها أكثر من 36 مليون نسمة، وهي مقسمة إدارياً إلى 21 مقاطعة، بما في ذلك كابيندا؛ وعاصمتها لواندا وعملتها هي الكوانزا⁽³⁾. ولغتها الرسمية هي البرتغالية، ولديها عدة لغات وطنية. ولدى أنغولا العديد من الموارد المعدنية، بما في ذلك النفط والغاز الطبيعي والماس والذهب؛ وتغطي الغابات أكثر من نصف مساحة يابستها. وقد شهد اقتصادها، الذي يقوم على النفط أساساً، نمواً بنسبة 4,1 في المائة في الناتج المحلي الإجمالي في عام 2024، مدعوماً بإصلاحات اقتصادية عززت الاستقرار المالي والحوكمة⁽⁴⁾. وتواجه أنغولا، على الرغم من إمكاناتها الزراعية الكبيرة، تحديات ذات صلة بالمناخ تهدد إنتاجيتها، مثل الجفاف لفترات طويلة، والتباين المتزايد في توافر المياه والظواهر الجوية القصوى⁽⁵⁾. وتشمل المؤشرات الاجتماعية الرئيسية المتعلقة بالسكان ما يلي: 76 في المائة منهم نشطون اقتصادياً؛ و69 في المائة يعيشون في المناطق الحضرية؛ و48 في المائة منهم يحصلون على الكهرباء؛ و39 في المائة منهم يستخدمون الإنترنت.

(1) TD/B/C.I/CPLP/6. وحتى الآن، أجرى كل من إندونيسيا وبيرو وتايلاند وشيلي وغابون والمغرب استعراضاً للأقران.

(2) انظر <https://unctad.org/project/technical-assistance-and-capacity-building-competition-and-consumer-protection-african>.

(3) انظر <https://angolex.com/paginas/leis/lei-da-divisao-politico-administrativa-14a-24a.html> و <https://data.un.org/en/iso/ao.html>.

(4) انظر <https://mep.gov.ao/noticia/467/sector-petroliero-e-medidas-de-estimulo-a-economia-real-elevam-o-pib-para-46-no-io-trimestre-2024-trata-se-do-maior-crescimento-desde-2015>.

(5) انظر <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/12/07/angola-s-economic-diversification-and-development-potential-are-inextricably-linked-to-climate-resilience> و <https://africarenewal.un.org/en/magazine/shifting-development-paradigm-angola>.

ثالثاً - الإطار التشريعي

3- بدأ الاعتراف بحقوق المستهلك وإضفاء الطابع المؤسسي عليها بإنشاء المعهد الوطني لحماية المستهلك، من خلال المرسوم رقم 97/5 المؤرخ 25 تموز/يوليه 1997. وعلى الرغم من عدم وجود إطار تشريعي رسمي لحماية المستهلك في ذلك الوقت، اكتسبت حركات المستهلكين زخماً وبدأ العديد من جمعيات المستهلكين أنشطته في نفس الوقت تقريباً الذي تأسس فيه المعهد الوطني لحماية المستهلك، بما في ذلك الاتحاد الأنغولي لجمعيات المستهلكين. وقد أدى إنشاء هيئة عامة في وزارة الصناعة والتجارة، إلى جانب الدور المتنامي لجمعيات المستهلكين، إلى تمهيد الطريق لوضع تشريع إداري بشأن حقوق المستهلك، مما أدى إلى صدور القانون رقم 03/15 المؤرخ 22 تموز/يوليه 2003 بشأن حماية المستهلك. ويحدد قانون حماية المستهلك حقوق المستهلك، ويفرض التزامات على الشركات، ويعهد إلى مؤسسات مثل المعهد الوطني لحماية المستهلك والمجلس الوطني للمستهلك ومكتب المدعي العام بمهمة حماية المستهلك.

4- وقد توسع نطاق نظام حماية المستهلك ليشمل مجالات مهمة مثل البنود التعاقدية العامة وآليات الشكاوى والوساطة وتسوية المنازعات والممارسات التجارية ومعايير الإعلانات. ولقي هذا التطور دعماً من خلال تشريعات مخصصة، بما في ذلك القانون رقم 03/4 الصادر في 18 شباط/فبراير 2003 بشأن الشروط التعاقدية العامة؛ والقانون رقم 16/12 المؤرخ 12 آب/أغسطس 2016 بشأن الوساطة والتوفيق؛ والمرسوم رقم 16/234 المؤرخ 9 كانون الأول/ديسمبر 2016، الذي ينص على استخدام سجل للشكاوى، والذي يعمل بمثابة آلية عملية يمكن للمستهلك من خلالها تقديم الشكاوى في الموقع في حال حدوث نزاع، مما يعزز الوصول إلى العدالة والشفافية وإنفاذ حقوق المستهلكين وتوحيد عملية تقديم الشكاوى، ومن ثم تعزيز الرقابة القانونية ودعم واجب الدولة في حماية المستهلك، على النحو المبين في قانون حماية المستهلك. ويتم كذلك تعزيز إنفاذ حقوق المستهلك من خلال القانون رقم 07/1 المؤرخ 14 أيار/مايو 2007، المحدث بوصفه القانون رقم 21/26 المؤرخ 18 تشرين الأول/أكتوبر 2021، بشأن الأنشطة التجارية، والقانون رقم 17/9 المؤرخ 13 آذار/مارس 2017 بشأن اللوائح المتعلقة بالإعلانات. وتم تحقيق إنجاز كبير بإدراج مادة عن حقوق المستهلك في دستور 5 شباط/فبراير 2010.

ألف - تطور قانون وسياسات حماية المستهلك

5- يضم الاتحاد الأنغولي لجمعيات المستهلكين منظمات مثل ما يلي: جمعية المستهلكين والمهنيين في التسويق الشبكي؛ وجمعية حماية المستهلك والبيئة؛ وجمعية حماية المستهلك؛ ومنظمة حماية المستهلك؛ وحركة الحماية الإيكولوجية وحماية المستهلك؛ واتحاد المستهلكين للعادات الغذائية الصحية⁽⁶⁾.

6- وينص قانون حماية المستهلك على المبادئ العامة لسياسة حماية المستهلك، ويحدد التزامات لموردي السلع والخدمات، ويوكل مهمة حماية المستهلك إلى عدة مؤسسات. وتم تعزيز الإطار تدريجياً من خلال إلزام المؤسسات التجارية بتعهد سجل للشكاوى، ومن خلال قانون الوساطة وتسوية المنازعات وقانون اللوائح المتصلة بالإعلانات، وكذلك التشريعات المتعلقة بالمنافسة (القانون رقم 18/5 المؤرخ 10 أيار/مايو 2018 بشأن المنافسة؛ والمرسوم رقم 18/240 المؤرخ 12 تشرين الأول/أكتوبر 2018 بشأن تنظيم قانون المنافسة)، لتعزيز ممارسات السوق العادلة بوصفها جزءاً من تحقيق رفاه المستهلك من خلال توفير إمكانية الوصول والشمول للمستهلكين.

(6) انظر <https://consumare.org/membros/angola>

باء - التشريع المتعلق بحماية المستهلك

1- الدستور

7- حقوق المستهلك منصوص عليها في الدستور، بموجب المادة 78، التي تنص على أن للمستهلك الحق في الحصول على سلع وخدمات ذات جودة، وعلى المعلومات والتوضيحات، وعلى ضمان لمنتجاته، وعلى حمايته في العلاقة الاستهلاكية؛ وللمستهلك الحق في الحماية في ما يتعلق بتصنيع وتوريد السلع والخدمات الضارة بالصحة والحياة ويجب تعويضه عن أي أضرار تلحق به؛ وينظم القانون عملية الإعلان عن السلع والخدمات الاستهلاكية ويحظر جميع أشكال الإعلان الخفية أو غير المباشرة أو المضللة؛ ويحمي القانون المستهلكين ويضمن الدفاع عن مصالحهم. وتشير المادة إلى الحق في الحصول على سلع وخدمات ذات جودة، والحق في الحصول على المعلومات والتوضيحات، والحق في الحصول على ضمان للمنتجات، والحق في الحماية في العلاقات الاستهلاكية، وكذلك الحماية من توريد المنتجات أو الخدمات الضارة بصحة المستهلكين وحظر الإعلانات الخفية أو غير المباشرة أو المضللة⁽⁷⁾.

8- وإن الاعتراف بحقوق المستهلك الرئيسية في الدستور يضعها عند أعلى مستوى في النظام التشريعي الوطني. وبعض المبادئ الأساسية لتنظيم وضبط الأنشطة الاقتصادية بموجب المادة 89 هي ذات صلة أيضاً بنظام حماية المستهلك، مثل دور الدولة كمنظم للاقتصاد ومنسق للتنمية الاقتصادية الوطنية المتناسقة؛ وحرية المشاركة في المبادرات الاقتصادية، بموجب أحكام القانون؛ واقتصاد السوق، القائم على مبادئ وقيم المنافسة السليمة وقواعد الأخلاق والأخلاقيات التي ينص عليها القانون ويضمنها؛ وحماية المستهلك والبيئة.

2- قانون حماية المستهلك

9- يحدد قانون حماية المستهلك المبادئ العامة لسياسة حماية المستهلك ويوضح حقوق المستهلك بالتفصيل. ويتضمن القانون قواعد تنطبق على المسؤولية عن العيوب في السلع والخدمات، والشروط غير العادلة، والممارسات التجارية والإعلانات، ووصول المستهلك إلى العدالة، ومسؤولية الدولة عن حماية هذه الحقوق. وبالإضافة إلى ذلك، يعين القانون المؤسسات المختصة في هذا المجال، مما يمكن جمعيات المستهلكين ويعهد إلى مكتب المدعي العام بولاية تمثيل المستهلكين في القضايا المعروضة على المحاكم. وتقع على عاتق الدولة مسؤولية حماية المستهلكين ودعم إنشاء وتشغيل جمعيات المستهلكين وإنفاذ قانون حماية المستهلك (المادة 2)، الذي يتضمن تدخلات تشريعية وتنظيمية في مختلف مجالات وأبعاد العلاقات التعاقدية المتعلقة بالمستهلكين. والقانون شامل، ويقدم تعريفاً مفصلاً لمجموعة من حقوق المستهلك، ولا سيما فيما يتعلق بالمجالات التالية⁽⁸⁾:

(أ) جودة السلع والخدمات؛

(ب) وحماية الحياة والصحة والسلامة البدنية من المخاطر الناجمة عن الممارسات في توريد السلع والخدمات التي تعتبر خطرة أو ضارة؛

(ج) والإعلام ونشر المعلومات عن الاستهلاك المناسب للسلع والخدمات، وضمان حرية الاختيار والإنصاف في العقود؛

(7) انظر <https://angolex.com/paginas/leis/constituicao-da-republica-de-angola.html#Artigo78>

و <https://angolex.com/paginas/leis/lei-da-primeira-revisao-constitucional.html>

(8) انظر <https://angolex.com/paginas/leis/lei-de-defesa-do-consumidor.html>

- (د) وحماية المصالح الاقتصادية والحماية من الإعلانات المضللة والمسيئة؛
- (هـ) والوقاية الفعالة من الأضرار الإرثية والمعنوية الفردية والمتجانسة والجماعية والمنتشرة والتعويض الفعال عنها؛
- (و) والحماية القانونية والإدارية والفنية عند الدفاع عن حقوق المستهلكين في المحكمة.
- 10- ويُحدّد نطاق حقوق المستهلك بمزيد من التفصيل، ولا سيما في المادة 5 والمواد اللاحقة، وهو يتمشى بشكل عام مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، التي اعتمدتها الجمعية العامة في عام 1985 ونفحتها في عامي 1999 و2015⁽⁹⁾.
- 11- وينص الحق في السلع والخدمات الجيدة (المادة 5) على وجوب أن تقي المنتجات بالغرض المقصود منها والتوقعات المشروعة للمستهلكين وأن يضمن الموردون حسن حالة السلع المنقولة غير القابلة للاستهلاك وعملها لمدة سنة على الأقل، مع وقف العمل بها أثناء التصليحات الناجمة عن عيوب أصلية. ويعزز القانون رقم 07/1 المتعلق بالأنشطة التجارية هذا الالتزام، حيث ينص على ضمان لمدة سنة واحدة للسلع المعمرة ويشترط على المنتجين أو المستوردين تقديم المساعدة التقنية وقطع الغيار لمدة خمس سنوات على الأقل بعد انتهاء تصنيع أو استيراد نموذج ما (تمشياً مع المبدأين التوجيهيين 25 و33 من المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك).
- 12- ويحظر الحق في حماية الحياة والصحة والسلامة البدنية (المادة 6) تسويق السلع والخدمات التي تشكل مخاطر على المستهلكين، إلا إذا كانت المخاطر متوقعة ومقبولة، وفي هذه الحالة يجب على المورد تقديم المعلومات الكافية. بالإضافة إلى ذلك، يُحظر توريد المنتجات أو الخدمات التي تتطوي في ظروف الاستخدام العادية على مخاطر لا تتوافق مع حماية صحة الأشخاص وسلامتهم. ويجب على السلطات العامة الإبلاغ عن السلع والخدمات الخطرة إلى الهيئات التنظيمية، من أجل منع انتشار المنتجات أو الخدمات الخطرة، والتي يمكن أن تأمر بإزالتها من السوق أو فرض حظر عليها. ويتعين على الموردين أيضاً اتخاذ إجراءات طوعية، مثل تحذير المستهلكين.
- 13- وتتمشى أنظمة قانون حماية المستهلك والهيئة الوطنية للتنشيط الاقتصادي وسلامة الأغذية بشكل عام مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، والتي تنص على أنه ينبغي أن تعتمد الدول تدابير لضمان سلامة المنتجات، بما في ذلك اللوائح والمعايير وسجلات السلامة (المبدأ التوجيهي 16)⁽¹⁰⁾.
- 14- ويشترط الحق في إعلام المستهلك وتثقيفه (المواد 7 إلى 9) على الدولة تعزيز الأنشطة التثقيفية بشأن الاستهلاك في المناهج الدراسية، ودعم مبادرات جمعيات المستهلكين وتدريب المهنيين في هذا المجال (بما يتمشى مع المبدأين التوجيهيين 42 و43 من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك). ومع ذلك، لا يتضمن التشريع إشارة عامة إلى احتياجات المستهلكين من الفئات الضعيفة. أما الفئات السكانية مثل الأطفال والمسنين والأسر ذات الدخل المنخفض والأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية، والتي عادة ما تُمنح حماية إضافية، فلا يشار إليها صراحةً في الإطار المتعلق بحماية المستهلك. ومن المتوقع أن توفر جمعيات المستهلكين والخدمات البلدية المعلومات العامة للمستهلكين وأن تكون هذه المعلومات متاحة في قواعد البيانات المتصلة بحقوق المستهلك. وفي المقابل، يتعين على التجار تقديم معلومات عن تركيبة المنتجات والخدمات وسعرها وجودتها وكميتها ومخاطرها.

(9) A/RES/70/186.

(10) انظر <https://angolex.com/paginas/decreto-presidencial/estatuto-organico-da-autoridade-nacional-de-inspeccao-economica-e-seguranca-alimentar-267a-20a.html>

ويجوز للمستهلك الانسحاب من العقود في غضون سبعة أيام عمل إذا لم يمثل التاجر لهذا الالتزام، ويجوز تحميل التاجر المسؤولية عن أي أضرار، ما يجعل هذه المسؤولية تمتد لتشمل سلسلة الإنتاج بأكملها. ومع ذلك، لا تتضمن التشريعات في أنغولا معلومات واضحة عن شروط التوريد أو فترات الضمان أو وسائل تقديم الشكاوى أو تسوية المنازعات. وهناك ثغرات أخرى تتعلق بالعقود عن بُعد والتجارة الإلكترونية، ولم ترد إشارة إلى أهمية كفالة مستوى من الحماية يعادل ذلك المتاح في المعاملات المباشرة (المبدآن التوجيهيان 5 و63). ولذلك يمكن تحسين القانون بهدف حماية المستهلكين بشكل أفضل.

15- وينص الحق في التعويض عن الأضرار (المواد 10-12) على التعويض عن الخسائر الناتجة عن عيوب التصنيع أو التجميع أو التغليف أو نقص المعلومات الكافية. وكقاعدة عامة، يتحمل التاجر المسؤولية الموضوعية عن الضرر الناجم، حتى بدون وجود خطأ مثبت. وفي حالة وجود عيب في المنتج من حيث الجودة أو الكمية، يجوز للمستهلك المطالبة باستبدال الأجزاء المعيبة، أو إذا تعذر ذلك، يمكنه اختيار منتج جديد من نفس النوع، أو استرداد المبلغ المدفوع، أو الحصول على تخفيض نسبي في السعر أو زيادة في الوزن أو الحجم. وتطبق هذه المطالب أيضاً على الخدمات. وتكتسي حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك أهمية بالغة بالنسبة لتصحيح أوجه عدم التماثل فيما يتعلق بالتجار وضمان العدالة وحسن النية في العلاقات مع المستهلكين. ولا يلزم المستهلكون بالنقيد بشروط العقد التي لم يتم إبلاغهم بها مسبقاً أو التي يصعب فهمها (المادة 15). وبالإضافة إلى ذلك، يجب تفسير البنود التعاقدية لصالح المستهلك، ولا يمكن مطالبة المستهلكين بدفع ثمن سلع أو خدمات لم يتم طلبها أو تحمل تكلفتها. وهناك قاعدة تنطوي على فترة انتظار مدتها سبعة أيام للمشتريات التي تتم خارج المؤسسات التجارية.

16- والحكومة مسؤولة عن ضمان وجود علاقة متوازنة في استهلاك السلع والخدمات الأساسية، مثل المياه والطاقة والاتصالات السلكية واللاسلكية والنقل العام. ويتناول قانون حماية المستهلك البنود التعسفية وينص على أن البنود التي تتعارض مع أحكامها باطلة ولاغية. ويجوز للمستهلكين والجمعيات تقديم طلبات الإلغاء إلى مكتب المدعي العام. وبالإضافة إلى ذلك، يشترط القانون رقم 03/4 بشأن البنود التعاقدية العامة تقديم معلومات شفافة عن العقود وقائمة بالبنود المحظورة أو التي يحتمل أن تكون غير صالحة، مما يمنح مكتب المدعي العام والجمعيات الأهلية القانونية لاتخاذ إجراءات ضد البنود غير القانونية.

17- ويُشترط في اتفاقات الائتمان الاستهلاكي إتاحة معلومات واضحة مسبقة عن الأسعار وأسعار الفائدة والرسوم وشروط السداد (المادة 17). وتنص المادة على ضمانات ضد أسعار الفائدة التعسفية وتؤكد حقوق المستهلك في السداد المبكر للديون. وتكفل لوائح مصرف أنغولا الوطني هذه الحماية. وإن القواعد المتعلقة بالممارسات التجارية والإعلانات هي أيضاً ذات صلة بالموضوع، حيث تشترط على التجار تقديم معلومات صحيحة عن المنتجات والخدمات وحظر الإعلانات المضللة أو المسيئة. ويعزز القانون رقم 17/9 المتعلق بالإعلانات هذه المبادئ، حيث يفرض قيوداً على مشاركة القصر في الإعلانات ويضمن الشفافية واحترام حقوق المستهلك. وتشمل العقوبات الإدارية فرض الغرامات والمصادرة وتدمير الأصول، وتعليق الأنشطة، وإغلاق المنشآت. غير أن المخالفات والعقوبات ليست مبينة بالتفصيل، وهناك حاجة إلى نظام إداري أو متعلق بالجنگ أكثر تفصيلاً، لضمان حماية المستهلك وردع الممارسات غير القانونية. وتكفل الحماية القانونية والإدارية والتقنية للمستهلكين وسائل الدفاع عن حقوقهم، سواء بشكل فردي أو جماعي.

18- وفيما يتعلق بالمنازعات، يجوز للمعهد الوطني لحماية المستهلك توجيه المستهلكين إلى مراكز التحكيم لتسوية المنازعات خارج المحكمة ودعم الوسائل البديلة لوصول المستهلكين إلى العدالة. وبالإضافة إلى ذلك، يجوز للمعهد ومكتب المدعي العام وجمعيات المستهلكين الدفاع عن حقوق المستهلكين ومصالحهم من خلال النظام القضائي، بالنظر إلى أن هذه الجهات مُنحت الصفة القانونية

لرفع دعاوى قضائية ضد الممارسات غير العادلة أو الاحتالية أو الممارسات التي تنطوي على احتيال. وإن القانون رقم 16/12 بشأن الوساطة والتوفيق ليس مخصصاً لحقوق المستهلك، ولكنه ينطبق أيضاً على المنازعات في هذا المجال، التي يجوز للمعهد والهيئات التنظيمية وبعض جمعيات المستهلكين تسويتها. ومنذ عام 2014، قدم مركز تسوية المنازعات خارج نطاق القضاء خدمات الوساطة والتوفيق والتحكيم، بما في ذلك خدمات الوساطة والتوفيق والتحكيم في القضايا المتصلة بالمستهلكين، ووفر بديلاً للنظام القضائي بطريقة أسرع وأيسر من حيث التكلفة⁽¹¹⁾.

جيم - المؤسسات المسؤولة عن حماية المستهلك

1- المؤسسات العامة

19- المعهد الوطني لحماية المستهلك هو جزء من الإدارة العامة غير المباشرة ولديه استقلالية إدارية ومالية تحت إشراف وزارة الصناعة والتجارة⁽¹²⁾. ويقع المقر الرئيسي للمعهد في لواندا، وهو يضطلع بمهامه في جميع أنحاء أنغولا، من خلال تقديم الخدمات اللامركزية، مثل الخدمات الإقليمية، مع توفير التنسيق المنهجي والإداري. وقد أُلغي القانون الذي أنشأ ولاية المعهد ومهامه، من خلال المرسوم رقم 20/267 المؤرخ 16 تشرين الأول/أكتوبر 2020 الذي يهدف إلى إجراء إصلاحات إدارية، وذلك من أجل مواءمة المعهد مع مهام الهيئة الوطنية للتفتيش الاقتصادي وسلامة الأغذية، وهو لم يؤد إلى حل المعهد أو نقل مسؤولياته⁽¹³⁾. وبعد صدور هذا المرسوم، ذكرت أنشطة المعهد بالتفصيل في التقارير السنوية، وأشار إلى المعهد في الميزانية العامة للدولة. وقد أدى إلغاء المسؤوليات القانونية إلى إيجاد حالة من عدم اليقين، لكن المعهد استمر في حماية حقوق المستهلكين وتنسيق السياسات ومنع الممارسات الضارة. وأُلغيت مهام المعهد المتعلقة بالتفتيش المتصل بالأسواق ولكن مهام حماية المستهلك لا تزال موكلة إليه، ولم تتخذ الهيئة الوطنية للتفتيش الاقتصادي وسلامة الأغذية إجراءات ذات صلة. وعلى الرغم من هذه التغييرات، يواصل المعهد العمل بفعالية، كما هو موضح في تقارير الأنشطة السنوية في الفترة 2020-2024.

20- وأنشئت الهيئة الوطنية للتفتيش الاقتصادي وسلامة الأغذية بهدف إضفاء الطابع المركزي على الهيئات التنظيمية الاقتصادية وبالتالي الحد من التكرار، وهي مسؤولة عن ضمان امتثال الأنشطة الاقتصادية من الناحية القانونية للأحكام السارية، وذلك في ما يتعلق بسلامة الأغذية. وتشرف الهيئة على الممارسات التجارية وتنظمها ولها دور حاسم في مراقبة جودة وسلامة المنتجات الغذائية والسلع الاستهلاكية الأخرى في السوق (المرسوم رقم 20/267؛ والقانون رقم 07/1، المواد 22-24 بشأن ضمان المنتجات وجودتها وأسعارها وتعريفات المصطلحات).

21- وأمين المظالم هو الهيئة العامة المستقلة المسؤولة عن الدفاع عن حقوق المواطنين والحريات والضمانات المتعلقة بالإدارة العامة. وهو ممثل في 10 من المقاطعات. ويمكن للمستهلكين تقديم شكاوى إلى هذه الهيئة، التي يمكنها إصدار توصيات إلى هيئات الإدارة العامة (القانون رقم 20/29 المؤرخ 28 تموز/يوليه 2020).

(11) انظر <http://www.servicos.minjusdh.gov.ao/noticias/155/centro-extrajudicial-ja-conta-com-regulamento-de-arbitragem>

و https://gue.gov.ao/portal/public/assets/pdf/folheto_informativo.pdf

(12) انظر https://www.saflii.org/ao/legis/num_act/ridindddc603.pdf

و <https://mindcom.gov.ao/web/sobrenos> و <https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2016/decreto-presidencial-n-o-94-16-de-10-de-maio/>

(13) انظر <https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2020/decreto-presidencial-n-o-267-20-de-16-de-outubro/>

22- ويضمن مصرف أنغولا الوطني استقرار الأسعار، ويحافظ على قيمة العملة الوطنية واستقرار النظام المالي؛ ويتولى الإشراف على المؤسسات المالية والكيانات الأخرى العاملة في الخدمات المصرفية المالية؛ وهو مسؤول عن حماية عملاء المصرف. ويشمل ذلك الأحكام التي تتعلق بفتح الحسابات المصرفية للأفراد والكيانات الاعتبارية وتعهداتها ونقلها وإغلاقها، بالإضافة إلى القواعد الائتمانية الخاصة بالإسكان والبناء وشروط الأهلية والشروط والأحكام والتكاليف؛ وهذه الأخيرة هي أساسية، لكي يتمكن العملاء من الحصول على قروض الرهونات التي تتفق مع متوسط مستويات الدخل. ويدير المصرف أيضاً الشكاوى الواردة من العملاء (القانون رقم 21/14 المؤرخ 19 أيار/مايو 2021 بشأن النظام العام للمؤسسات المالية؛ والمذكرة رقم 16/12 الصادرة في 5 أيلول/سبتمبر 2016 بشأن عملية تسويق المنتجات والخدمات المالية والإجراءات المطبقة عليها، وتوطيد حماية المستهلك وتعزيز الشفافية والانضباط في السوق المالية بالتجزئة؛ والمذكرة رقم 23/1 المؤرخة 30 كانون الثاني/يناير 2023؛ والمذكرة رقم 23/9 المؤرخة 3 آب/أغسطس 2023؛ والأمر رقم 12/6 المؤرخ أيار/مايو 2018 بشأن الشروط والأحكام والإجراءات المعمول بها).

23- وتتولى الوكالة المعنية بتنظيم التأمين والإشراف عليه مسؤولية تنظيم أنشطة التأمين وإعادة التأمين والإشراف عليها وتقنياتها، بهدف تحقيق استقرار السوق وسلامتها، وحماية حقوق حملة وثائق التأمين والمستفيدين والممارسات العادلة والفعالة (القانون رقم 22/18 المؤرخ 7 تموز/يوليه 2022). وينطبق النظام العام للمؤسسات المالية (القانون رقم 21/14) أيضاً على هذه المنتجات والخدمات.

24- ويتولى المعهد الوطني للاتصالات تنظيم قطاع الاتصالات والإشراف عليه ورصده، بما في ذلك الاتصالات الإلكترونية والخدمات البريدية، بما يضمن جودة الخدمات في بيئة تنافسية (المرسوم رقم 16/108 المؤرخ 25 أيار/مايو 2016 بشأن التنظيم العام للاتصالات الإلكترونية؛ والمرسوم رقم 02/44 المؤرخ 6 أيلول/سبتمبر 2002 المتعلق بالحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية العامة وتوفيرها).

25- وتطبق الهيئة المعنية بتنظيم المنافسة قانون وسياسة المنافسة وفقاً لمبدأ اقتصاد السوق والمنافسة السليمة، وتشجيع ثقافة المنافسة في الاقتصاد والأداء الفعال للأسواق والسعي إلى تحقيق أفضل ما في مصلحة المستهلكين (القانون رقم 18/5؛ والمرسوم رقم 18/240؛ والمرسوم رقم 18/313 المؤرخ 21 كانون الأول/ديسمبر 2018 الذي يحدد ولاية الهيئة ومهامها القانونية وصلاحياتها).

2- المؤسسات غير الحكومية

26- جمعيات المستهلكين هي منظمات غير حكومية، أي كيانات قانونية ذات صفة غير ربحية هدفها⁽¹⁴⁾ حماية حقوق ومصالح المستهلكين أو أعضائها. وقد يكون لجمعيات المستهلكين، بحسب المنطقة التي تعمل فيها، نطاق محلي أو وطني، ويجوز أن تضم ما لا يقل عن 3 000 عضو أو 5 000 عضو، على التوالي. وقد تسعى إلى تحقيق مصلحة عامة أو خاصة. ويعترف بالحقوق المختلفة لجمعيات المستهلكين، وتوكل مسؤولية الدفاع عن المستهلكين إلى مكتب المدعي العام. وتُمنح جمعيات المستهلكين، من بين أمور أخرى، صفة الشريك الاجتماعي في المسائل المتعلقة بسياسة المستهلك، أي تعيين ممثلين في الهيئات العامة الاستشارية أو التنسيقية في هذا المجال؛ والحق في طلب مصادرة السلع أو سحبها من السوق، أو حظر الخدمات التي تضر بحقوق ومصالح المستهلكين، أمام السلطات الإدارية أو القضائية؛ والحق في المشاركة في المناقشات التنظيمية المتعلقة بأسعار السلع والخدمات الأساسية، ولا سيما ما يتعلق بالغاز والمياه والطاقة والاتصالات السلكية واللاسلكية والنقل العام، وتقديم التعليقات وطلب التوضيحات بشأن التعريفات المفروضة وجودة الخدمات؛ والحق في العمل الجماعي؛ والحق في

(14) انظر <https://unctad.org/publication/manual-consumer-protection>.

تقديم الشكاوى والإبلاغ وفي الصفة القانونية كجهات مساعدة في الإجراءات الجنائية وفي إجراءات المراقبة في ما يتعلق بالمخالفات الإدارية؛ والحق في الحصول على الدعم من الدولة، من خلال الإدارات المحلية والمركزية، في تنفيذ الأهداف، بما في ذلك في ما يتعلق بالتدريب والمعلومات وتمثيل المستهلكين؛ والحق في الإعفاء من التكاليف والرسوم وفي التسهيلات الضريبية المماثلة لتلك الممنوحة لمؤسسات التضامن الاجتماعي الخاصة.

رابعاً - الإطار التشغيلي

27- يعمل المعهد الوطني لحماية المستهلك، في سياق تنفيذ إطار قانون حماية المستهلك والولاية المسندة إليه، على زيادة الأنشطة المتعلقة بمبادرات التوعية في مجالات مثل سلامة الأغذية والصحة والاستدامة، لأن حماية المستهلك قضية شاملة تتعلق بجميع الأنشطة الاقتصادية. وقد عزز المعهد، كما هو مذكور في تقاريره السنوية في الفترة 2020-2024، اتصالاته مع الكيانات العامة والخاصة الأخرى التي تحمي حقوق المستهلكين ومصالحهم، مثل الجامعات.

28- ولتنفيذ نظام حماية المستهلك، يسعى المعهد إلى تعزيز العلاقات المؤسسية وتحسين الإطار التشريعي الوطني. وتتعلق إحدى الأولويات بعدم امتثال الشركات لقواعد حماية المستهلك ونظام سجل الشكاوى؛ ولذلك كانت مراقبة السوق مهمة مستمرة. وقد أجرى المعهد 750 عملية تفتيش للمؤسسات التجارية في عام 2024، واكتشف 890 مخالفة أدت إلى اتخاذ إجراءات قضائية، وأطلق 600 حملة إعلامية موجهة إلى المشغلين الاقتصاديين، شملت معظمها مسألة سجل الشكاوى والإطار التشريعي وخدمة العملاء⁽¹⁵⁾. وبالإضافة إلى ذلك، اشتركت 208 شركات في عام 2024 في برنامج التدريب الوطني، مما أدى إلى بناء قدرات 691 متدرباً. ويسعى المعهد إلى تحديد العيوب والثغرات في الإطار التشريعي لحماية المستهلك فيما يتعلق برصد الأسواق، من أجل اقتراح التحسينات، وفي هذا السياق، حدد المعهد وبعض الهيئات التنظيمية الحاجة إلى مواصلة وضع التزامات المشغلين الاقتصاديين النشطين في التجارة الإلكترونية، لمتتين حماية المستهلك وتعزيز ثقة المستهلك في الأسواق الرقمية.

29- ويتولى المعهد مسؤولية تلقي الشكاوى ومعالجتها (بما في ذلك الشكاوى في سجل الشكاوى)؛ والتعجيل بالعمليات أمر بالغ الأهمية من أجل تحليل منازعات المستهلكين وحلها بشكل أفضل. وفي عام 2024، تلقى المعهد 2 283 شكوى (معظمها يتعلق بالمسائل التالية: السلع المعيبة؛ والخدمة السيئة؛ والإخلال بالعقد؛ والضمانات؛ وعمليات التسليم المتأخرة؛ والتتقيف)، من بينها 1 122 شكوى تم حلها. وقد أفضت التدخلات إلى رد مبالغ للمستهلكين بلغ مجموعها 7 651 722 756,17 كوانزا (8 374 742 دولاراً).

30- ويسعى المعهد إلى مواءمة النظام الوطني لحماية المستهلك مع المعايير الدولية، لا سيما تلك الخاصة بمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك ومجتمع البلدان الناطقة بالبرتغالية⁽¹⁶⁾. وقد أشار المعهد إلى أن هذه المعايير توصي بالاستهلاك المستدام، وتشمل تحديات جديدة للمستهلكين وتتيح فرص التثقيف والتوعية لدعم التحول الأخضر. والهدف هو ضمان أن تظل المنتجات وأنماط الحياة المستدامة في متناول الجميع، بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الدخل. ويلتزم المعهد بتلبية احتياجات المستهلكين من الفئات الضعيفة والمحرومة الذين يحتاجون إلى حماية إضافية⁽¹⁷⁾. وفيما يتعلق بأنشطة

(15) انظر <https://www.angop.ao/noticias/economia/inadec-redobra-fiscalizacao-aos-estabelecimentos-comerciais/>

و <https://www.govserv.org/AO/Luanda/733033846753723/Instituto-Nacional-de-Defesa-do-Consumidor>

(16) انظر <https://www.cplp.org/id-2763.aspx>

(17) انظر <https://www.angop.ao/noticias/economia/angola-aumenta-cultura-de-defesa-dos-direitos-do-consumidor/>

التدريب والتثقيف والتوعية بين المستهلكين، يهدف المعهد إلى الوصول إلى أكبر عدد من المستهلكين من خلال المشاركة المستمرة في البرامج الإذاعية والتلفزيونية المخصصة لحقوق المستهلك. ويعتزم المعهد تعزيز التحول الرقمي من خلال تهيئة بيئة رقمية أكثر أماناً يتم فيها حماية حقوق المستهلكين وتشجع فيها ظروف المنافسة العادلة على الابتكار من أجل إيجاد منتجات أفضل للجميع.

31- ويمثل التكامل التجاري والتعاون الاقتصادي الإقليمي أولوية، لا سيما مع تنفيذ منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية، مع التركيز على توسيع نطاق التجارة الإلكترونية، ودخول أنغولا في منطقة التجارة الحرة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي⁽¹⁸⁾. وفي هذا الصدد، من المهم ضمان سلامة الواردات وحماية المستهلكين من الممارسات غير العادلة التي تقوم بها الشركات من البلدان الثالثة، كما جاء في توصية الأونكتاد المتعلقة بمنع توزيع المنتجات الاستهلاكية غير المأمونة المعروفة عبر الحدود⁽¹⁹⁾.

خامساً - الاستنتاجات والتوصيات

32- في أنغولا، يتطلب تعزيز حماية المستهلك إطاراً تشريعياً ومؤسسياً وتشغيلياً قوياً، لضمان التنفيذ الفعال للسياسات وإنفاذ قواعد حماية المستهلك. ويعزز نظام حماية المستهلك من خلال الدستور الذي يكرس حقوق المستهلك ويضمن حمايتها. وينطوي قانون حماية المستهلك على تطوير وتفصيل الحقوق والمبادئ، بما يضمن حصول المستهلك على سلع وخدمات ذات جودة، وحماية الصحة والسلامة والضمانات الاقتصادية، بما يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. وإن تنفيذ الأحكام وإنفاذها أمر بالغ الأهمية في تأكيد حقوق المستهلكين بشكل كامل وتعزيز سوق عادلة وشفافة.

33- ومع ذلك، فبعد مرور أكثر من 20 عاماً، يتطلب قانون حماية المستهلك استعراضاً، من أجل إدراج المفاهيم الجديدة وتحديث الالتزامات المتعلقة بالتجار ومواءمة ضمانات المنتجات وإجراءات الشكاوى. وبالنظر إلى التحديات العالمية المتعلقة بالمستهلكين نتيجة للرقمنة، قد تحتاج مجالات مثل التجارة الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والخدمات المالية إلى قواعد جديدة ومعدلة⁽²⁰⁾. ويمكن أن يساعد دمج هذه المفاهيم الجديدة في مواءمة الإطار التنظيمي الوطني مع أفضل الممارسات الدولية وحماية المستهلكين بشكل أفضل.

34- ويتطلب الإطار المؤسسي أيضاً استعراضاً. ويجب تحديد دور المعهد الوطني لحماية المستهلك بوضوح، ويتعين منح المعهد الاستقلالية الإدارية والمالية والفنية والتشغيلية. ومن الضروري تعزيز التنسيق بين المعهد والهيئات التنظيمية القطاعية من أجل التغلب على حالات عدم الاتساق وضمان رقابة أكثر فعالية. ومن المهم تفعيل المجلس الوطني للمستهلكين لتوفير منبر منظم للحوار والتعاون المنتظم بين الهيئات الحكومية وممثلي المجتمع المدني، بما في ذلك جمعيات الأعمال والمستهلكين وغيرها من الكيانات غير الحكومية.

35- وينبغي أن يكون التعامل مع شكاوى المستهلكين محورياً للتحسين. والمعهد مسؤول عن تحليل الشكاوى الموجودة في سجل الشكاوى؛ ومع ذلك، في بعض القطاعات، مثل الخدمات المالية والاتصالات الإلكترونية، توجد إجراءات ومواعيد نهائية منفصلة. وهناك حاجة إلى نهج متناسق ومنسق، لضمان

(18) انظر [https://www.sadc.int/pt-pt/not%C3%ADcias/angola-finaliza-os-preparativos-para-aderir-](https://www.sadc.int/pt-pt/not%C3%ADcias/angola-finaliza-os-preparativos-para-aderir-zona-de-comercio-livre-da-sadc-reforcando)

[zona-de-comercio-livre-da-sadc-reforcando](https://www.sadc.int/pt-pt/not%C3%ADcias/angola-finaliza-os-preparativos-para-aderir-zona-de-comercio-livre-da-sadc-reforcando)

(19) TD/RBP/CONF.9/9.

(20) TD/B/C.I/CPLP/29 و TD/B/C.I/CPLP/34 و TD/B/EDE/8/2.

انظر <https://unctad.org/meeting/ad-hoc-expert-meeting-financial-consumer-protection>.

استجابة متماسكة وأكثر فعالية لشكاوى المستهلكين. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي تناول مسألة حماية المستهلكين الضعفاء بشكل صريح، بما يسمح باتخاذ تدابير مخصصة، بشأن الوصول إلى المعلومات والتتقيف، وفقاً للمبادئ التوجيهية الدولية.

36- وينبغي أن تكون الآليات البديلة لتسوية المنازعات مكاملة للوسائل التقليدية للوصول إلى العدالة. ويتدخل المعهد وبعض الهيئات التنظيمية حالياً في تسوية منازعات المستهلكين، ولكن يمكن لمركز مخصص لتسوية المنازعات خارج نطاق القضاء أن يوفر للمستهلكين آلية أكثر سهولة وبسراً وأفضل من ناحية التكلفة. وإن التعاون بين وزارة الصناعة والتجارة ووزارة العدل وحقوق الإنسان أمر بالغ الأهمية في تطوير هذا المورد وتوسيع خيارات المستهلكين فيما يتعلق بتسوية المنازعات والتعويض.

37- ويمكن أيضاً التوسع في تثقيف المستهلكين. ويشير قانون حماية المستهلك إلى سياسات تثقيفية بشأن حقوق المستهلك (بما يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك)، إلا أن هذه السياسات تحتاج إلى تنظيم أفضل لنشرها بشكل فعال في المدارس ومن خلال حملات التوعية العامة. ويمكن أن يؤدي تعزيز تثقيف المستهلكين من خلال إدراج المناهج الدراسية والحملات الإعلامية إلى تمكين المستهلكين وتعزيز المواطنة الفاعلة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن كذلك للمبادرات المخطط لها استناداً إلى البيانات المتعلقة بشكاوى المستهلكين واستفساراتهم أن تعزز مشاركة الجمهور وتوعيته.

38- وينبغي تطوير أدوات رقمية لتركيز معلومات حماية المستهلك وتبسيطها. وإن وجود منصة إلكترونية شاملة على الإنترنت يمكن للمستهلكين من خلالها الوصول إلى التشريعات ذات الصلة وتقديم الشكاوى وطلب التوجيهات يمكن أن ييسر تفاعل المستهلكين ومشاركتهم وتحسين الشفافية.

39- وتعتمد فعالية تدابير وإجراءات حماية المستهلك على الموارد البشرية والمالية الكافية. وفي هذا الصدد، يحتاج المعهد وغيره من هيئات حماية المستهلك إلى تمويل كاف وموظفين كافيين للوفاء بولاياتها بفعالية. وأخيراً، يمكن أن يؤدي تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص بين الوكالات الحكومية وأصحاب المصلحة في القطاع الخاص ومنظمات المستهلكين إلى إنشاء نظام حماية أكثر شمولاً واستجابة للمستهلكين.

40- ويرد موجز للتوصيات في الجدول.

الموضوع	التوصيات	الجهات المخاطبة
الأطر التشريعية والمتعلقة بالسياسات	مراجعة قانون حماية المستهلك، لمعالجة المجالات الجديدة والناشئة، مثل تنظيم التجارة الإلكترونية؛ وصياغة نظام ينطبق على حماية المستهلك في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية؛ واستعراض النظام الأساسي للمعهد الوطني لحماية المستهلك	الحكومة والجمعية الوطنية
الإطار المؤسسي	تفعيل المجلس الوطني للمستهلكين كمنتدى استشاري لجميع المسائل المتعلقة بحماية المستهلك تشجيع التعاون بين جميع الهيئات العامة المسؤولة عن حماية المستهلك، من خلال اتفاقات التعاون أو مذكرات التفاهم زيادة الموارد البشرية والمالية للمعهد الوطني لحماية المستهلك، لتحسين تنفيذ الإجراءات وإنفاذ القانون	وزارة الصناعة والتجارة

الموضوع	التوصيات	الجهات المخاطبة
	دعم إضفاء الطابع الاحترافي على جمعيات المستهلكين، من خلال التمويل العام للجمعيات المعتمدة أو وسائل أخرى	
	تعزيز ودعم الآليات غير القضائية لتسوية النزاعات بين المستهلكين، بالتعاون مع وزارة العدل وحقوق الإنسان	
الاستراتيجية التنفيذية	تطوير الموقع الإلكتروني للمعهد الوطني لحماية المستهلك وبوابة المستهلكين التابعة له وإدراج معلومات عن نظام حماية المستهلك المؤسسي في أنغولا، بما في ذلك قائمة بالسلطات وقنوات الاتصال المعنية، وكذلك عن التشريعات وحملات التوعية والتبليغات، والسماح بتقديم الشكاوى والطلبات	المعهد الوطني لحماية المستهلك والشركات التجارية ومجموعات المستهلكين
	توسيع نطاق برامج تثقيف المستهلكين في النظام التعليمي، وتشجيع ثقافة حماية المستهلك من خلال جميع وسائل الاتصال المتاحة، مع التركيز على الفئات الضعيفة والمحرومة من السكان، بالشراكة مع جمعيات المستهلكين	المعهد الوطني لحماية المستهلك والجهات التنظيمية الأخرى
	تعزيز الحوار مع جمعيات الأعمال التجارية وأعضائها، من أجل الإعلام والتثقيف، وتشجيع الممارسات التجارية السليمة، بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك	