

اليوم العالمي لحقوق المستهلك فرصة لتعزيز وعي المستهلك في لبنان وثقافته

محمد الصفدي (وزير الاقتصاد والتجارة)



التقنيات للقيام بأعمال الرقابة. ولا يزال العمل جارياً لزيادة هذا العدد مما يسمح بتغطية كل الأسواق اللبنانية. وفي هذا الإطار، وضعت الوزارة في سلم أولوياتها عملية تعزيز وعي المستهلك وثقافته من خلال وضع الأسس لبرنامج توعوي شامل بالتنسيق مع الشركاء الإستراتيجيين من مؤسسات إعلامية، تربوية ومنظمات غير حكومية، مما ساعد في تكثيف الحملات الإعلامية سعياً نحو طمأننة المواطنين حول فاعلية أجهزة الرقابة في ضبط المخالفات وتطبيق القوانين المرعية الإجراء.

على المستوى المحلي، إن الوزارة تتعاون في شكل وثيق مع كل الوزارات المعنية بشأن تأمين الخدمات التي تصون حقوق المستهلك وخاصة في ما يعود إلى تحسين نوعية الغذاء، إيماناً منها بضرورة أن يتكامل عمل الوزارات والإدارات المختصة لخدمة المواطن والمصلحة العامة.

في النهاية، يهمننا أن نؤكد عبر هذه النشرة أن وزارة الاقتصاد والتجارة مستمرة بالعمل من خلال أجهزتها المختلفة في المحافظة على حق المستهلك بالحصول على مواد غذائية واستهلاكية ذات جودة عالية ومطابقة للمعايير والمواصفات العالمية. آمين منكم المساهمة في تطوير العمل من خلال الإبلاغ عن المخالفات على اختلاف أنواعها.

لما كانت وزارة الاقتصاد والتجارة حريصة على شفافية عملها، وإيماناً منها بضرورة تذكير المستهلك بأهمية ادراكه لحقوقه والدفاع عنها، فقد قامت بتحضير هذا العدد الخاص من نشرة حماية المستهلك بمناسبة الاحتفال باليوم العالمي لحقوق المستهلك. إن هذه النشرة تصدر في شكل دوري على الموقع الخاص بالوزارة، ونهدف من خلالها إتاحة المجال أمام المستهلك اللبناني للإطلاع على أحدث الارشادات وعلى أنشطة الوزارة في شكل عام ومديرية حماية المستهلك في شكل خاص. كما تسمح لنا بالبقاء على تماس مباشر مع آراء المواطنين وأفكارهم وتساؤلاتهم.

وفي هذا الاطار، فقد وضعنا استراتيجية طويلة الأمد لتفعيل عملنا، حرصاً منا على حماية المواطن اللبناني ولاسيما المستهلك عبر تنظيم العلاقة بينه وبين التاجر وحمائته من كل أشكال الغش في نوعية السلع والخدمات والتلاعب في الأسعار، إضافة إلى توعيته وتثقيفه حول كل ما يتعلق بالسلع أو البضائع التي يستهلكها. فإنها قد سعت إلى تفعيل الدور الذي تقوم به مديرية حماية المستهلك المنوط بها مهمات مراقبة الأسواق اللبنانية والمنصوص عليها في القانون رقم 659/2005. حيث نجحنا خلال العامين الماضيين بتفعيل قدرات طاقم العمل عبر التعاقد مع عدد من الخبراء والمراقبين وتجهيزهم بأحدث

15 آذار فرصة سنوية
لرصد الانجازات

2

حقوق المستهلك
في ظل التشريع القانوني

3

دليلك الى
زيت زيتون نافع

6

سلامة غذائك حق لك

7

الخط الساخن 1739

8

حماية المستهلك ثقافة ومسؤولية على عاتق الجميع

زياد ميسوط (وزير الاقتصاد والتجارة والمال ومنسق عام حكومة الظل الشبابية الخامسة)



آخر كل مواطن عليه أن يكون مراقباً أو مستهلكاً فيتعامل مع المديرية حتى لا يستفحل الغش أكثر مما هو عليه ووضع حد له في مكان ما. للمديرية دور فعال في ملفات تعني المواطن والمستهلك مباشرة على سبيل المثال لا الحصر كان لمديرية حماية المستهلك دور أساسي في قمع احتكار مادة البنزين في الأزمة الأخيرة إضافة الى ما تقوم به على خلفية أزمة المتممات الغذائية حيث يتمحور تحركها على قمع بيع أي من هذه المستحضرات بناء على كتاب وزير الصحة محمد جواد خليفة الصادر في 8 آذار 2011. ففي هذه الحالة أي مواطن لديه معلومات عن نقاط بيع هذه المستحضرات عليه أن يبلغ على رقم حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد 1739 وهذا ليس منة له على أحد بل واجبه فينجز المطلوب منه وتقع المسؤولية على المديرية من بعد في استكمال الملف.

ختاماً، كما ذكر أنفاً موضوع حماية المستهلك هو ثقافة ومسؤولية مشتركة

وزارة الاقتصاد عموماً ومديرية حماية المستهلك خصوصاً ولكن لا حصر، إذ أن عمل المديرية لا يمكن أن يكون فعالاً ومنجزاً في غياب تفاعل المواطنين على الساحة في كل المناطق وهذا التفاعل يتمثل في التبليغ عن أي مخالفة أو تعدد على حقوق المستهلك. علينا أن نتحمل المسؤولية ونقوم بما يملية علينا ضميرنا بالتبليغ فوراً فلا محاربة للفساد من دون تكافل كل الجهود فثقافة اللوم والاحباط لن تقودنا الا للأسوأ، ولكن الفعل هو الاساس. انطلاقاً من هذا الإقتناع تأتي هذه الخطوة لنشر ثقافة حماية المستهلك بين المواطنين ومن أجل تعزيز الثقة بين كل الأطراف المعنية حتى يتحمل كل طرف مسؤوليته.

حيث لا يمكن القاء اللوم على مديرية حماية المستهلك والوزارة بالتقصير في محاربة عمليات الغش، الاحتكار وعدم كشف التزوير والمخالفات عندما لا يبادر المواطن والمواطنة الى التبليغ في حال التعرض لأي من هذه المخالفات، بمعنى

في مناسبة اليوم العالمي لحماية المستهلك الواقع فيه تاريخ اليوم 15 آذار وضمن مشروع وزارة الاقتصاد في حكومة الظل الشبابية الخامسة الذي أعدته في مطلع السنة ضمن اطار تعزيز عمل مديرية حماية المستهلك ارتأت بالشراكة مع وزارة الاقتصاد والتجارة وبرعاية "شباب العزم" على نشر هذا الملحق الخاص الذي بين أيديكم علماً بأن للمديرية نشرة الكترونية فصلية. حيث تهدف هذه الخطوة الى نشر الوعي وتعريف المواطنين بالأمور المتعلقة بحماية المستهلك وهي خطوة داعمة لعمل المديرية من أجل خلق تفاعل أكبر بينها وبين المواطنين، هذه الخطوة لم ولن تكون يتيمة فهي تستكمل شراكة استراتيجية على مدى حكومات الظل المتعاقبة وتأتي ضمن خطة وزارة الاقتصاد في حكومة الظل لهذه السنة. إذ تعتبر وزارة الاقتصاد في حكومة الظل الشبابية أن موضوع حماية المستهلك هو مسؤولية تقع أولاً على

إعداد:



بالتعاون مع:



برعاية:



تقع على عاتق الجميع ولكل فرد دوره في هذه العملية إذا كنا نرجو وضع حد للفساد، المخالفات إضافة الى الغش المتفشي. وفي هذا السياق تعمل وزارة الاقتصاد في حكومة الظل الشبابية الخامسة وتعد المواطنين بخطوات مماثلة وتؤكد على الدور المنوط بها وهو مراقبة أداء الحكومة والتدخل لتصويب هذا الاداء وتهتم بمراقبة التشريع والسياسات العامة ودرسها واقتراح سياسات بديلة إضافة الى كونها صلة الوصل بين المواطنين ووزارة الاقتصاد.
(موقع الحكومة على الفيسبوك: Youth Shadow Government - حكومة الظل الشبابية)
m.ziadmabsout@gmail.com

15 آذار

فرصة سنوية لرصد الإنجازات وتفعيل الخطوات المستقبلية



المهندس فؤاد فليفل.

في مناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك، وجه المدير العام للاقتصاد والتجارة بالانابة ومدير حماية المستهلك المهندس فؤاد فليفل كلمة رصد خلالها الانجازات التي قامت بها المديرية خلال العام 2010 وتحدثت عن الخطوات المستقبلية لتفعيل الرقابة على الاسواق.

اليوم العالمي لحقوق المستهلك

تحتفل دول العالم بـ "اليوم العالمي لحقوق المستهلك" والذي أقرته الأمم المتحدة عام 1985 في 15 من آذار من كل عام. أول ظهور ليوم حقوق المستهلك في العالم كان في 15 آذار 1983، ومن حينها أصبح فرصة مهمة لتفعيل دور المواطن. عندما تمت المصادقة على الميثاق الدولي لحقوق المستهلك في شهر نيسان - ابريل من العام 1985 لدى هيئات الأمم المتحدة، بدعم المنظمات الدولية الناشطة في هذا المجال، تم التأكيد على ثماني بنود تلخص حقوق المستهلك في عالمنا وهي: حق السلامة، حق الإختيار، حق المعرفة، حق الإستماع الى آرائه، حق التعويض، حق إشباع الحاجات الأساسية، حق التثقيف وحق الحياة في بيئة صحية.

ان 15 آذار 2011 هو فرصة لتذكير المستهلك بأهمية ادراك حقوقه والدفاع عنها، وهي مهمة منوطة بمديرية حماية المستهلك التي استحدثت مركزاً خاصاً لتلقي شكاوى المواطنين على الخط الساخن 1739 والعمل على استرداد حقوقهم ضمن الأطر القانونية بالتعاون مع الأطراف المعنيين بالمخالفة.

ان مشاركة المديرية في هذا اليوم، سيساعد لبنان على رسم صورة أكثر ايجابية على الصعيد الاقتصادي وتحديداً في مجال حماية حقوق المستهلك. كما أنّ لقاء الضوء الاعلامي على هذا اليوم سيؤدي حتماً الى زيادة جرعة الثقافة والتوعية لدى المستهلك اللبناني بصفة عامة، والذي بدوره سيقوّي الحرص لديه تجاه ما قد يتعرض له من غش أو خداع، وسيكون المجال مغلقاً أمام المخالفين لممارسة أساليبهم الملتوية للتحايل على القانون.

لكن الاحتفال باليوم العالمي لحقوق المستهلك هذه السنة تطلب من مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة تعزيز العمل على كل المستويات. فقد سعت المديرية من خلال توزيع

المهمات على كوادرها البشرية الى تسليط الضوء على أهمية حقوق المستهلك وطمأنة المواطنين الى فاعلية أعمال الرقابة وبلوغها النتائج المتوخاة نظراً الى توسيع الكادر البشري والمعلوماتي في المديرية. وعليه، فقد كثف الخبراء المعتمدون من المديرية اطلاقاتهم الاعلامية للاضاءة على هذا اليوم الاحتفالي العالمي.

ارتفاع نسبة المحاضر 250% ما بين 2009 و2010

تطرقت المديرية فؤاد فليفل الى المهمات التي قامت بها المديرية في سبيل حماية حقوق المستهلك ومنها تسيير 11467 دورية رقابة في مختلف الأسواق والقطاعات اللبنانية لمراقبة المواد الغذائية والاستهلاكية على أنواعها في المؤسسات والمحلات التجارية ومؤسسات الخدمات للتثبت من التزامها بالنصوص القانونية المرعية الاجراء، شملت هذه الدوريات 50191 مؤسسة تجارية تم على أثرها أخذ 11324 عينة للتحليل من المواد الغذائية والاستهلاكية سواء المستوردة بموجب بيانات جمركية، أو الموجودة في الأسواق وذلك خلال عمليات المراقبة الروتينية. كما تم تنظيم 400 محضر ضبط أحييت أصولاً الى النيابات العامة المختصة، مقارنة بـ 165 محضراً نظم في العام 2009 مما يعني بأن نسبة المحاضر قد ارتفعت بنسبة 250% خلال هذا العام. وذلك يعود الى تطبيق سياسة تعزيز الموارد البشرية في المديرية. فقد تم، خلال هذه السنة، التعاقد على دفعتين مع 120 مراقباً مساعداً جديداً، من ذوي الشهادات الجامعية، مما رفع عدد المراقبين الى ما يوازي 250 مراقباً، جرى تدريبهم على مختلف المواضيع النظرية والعملية قبل أن يتم توزيعهم على المراكز الشاغرة وحسب الحاجات في بيروت والمحافظات، وقد تم تنظيم المواد التدريبية وتقديمها من خبراء ورؤساء دوائر ومراقبين لدى المديرية.

الكثير من الاستحسان والبرواج لدى جميع الاوساط الاجتماعية. تمت المساهمة في وضع آلية تهدف الى بناء قاعدة معلومات حول اسعار اكثر من 600 سلعة اعتمدت من الوزارة لتشكّل سلة السلع الغذائية والاستهلاكية، عبر العمل على جمع اسعار هذه السلع في شكل اسبوعي بواسطة مراقبي المديرية. كما تم اطلاق ورشة للعمل على انشاء وتطوير نظام قاعدة البيانات الجغرافية (GIS)) لدى الوزارة وتطويرها عن طريق وضع الاسس التقنية المطلوبة للنظام الجديد من أجل الحصول على الحلول المناسبة للمديرية في ما يتعلق بربط قاعدة البيانات واستعمالها في تنظيم أعمال الرقابة اليومية وتوزيعها بغية التحول من المراقبة العامة الى المراقبة الهادفة والمتخصصة.

الخطوات المستقبلية

لقد تم وضع خطة عمل شاملة للسنة 2011 تركزت على المحاور الاساسية لعمل المديرية (التنظيم، التدريب، البحث، التطوير، التقويم والتنسيق) سوف يتم التركيز عليها في السنة المذكورة وفق جدول زمني محدد.

كما وردت على مدار العام 1346 شكوى تم تسجيلها عن طريق الخط الساخن (1739) أو مباشرة من خلال حضور المستدعين الى المديرية والمصالح الاقليمية، جرت متابعتها والتحقق فيها من وسطاء مديرية حماية المستهلك وقد تم انجاز 87% منها والباقي بقي قيد المتابعة. بالإضافة الى أعمال الرقابة وتلقي الشكاوى ومعالجتها قامت المديرية بحملة توعية شاملة للمستهلك اللبناني وذلك من خلال بث اعلانات تحذيرية وتوعوية للمواطنين ومن خلال مختلف الاطلاقات الاعلامية التي قام بها الموظفون المكلفون كما نفذت المديرية بواسطة مجموعة من الخبراء والمراقبين حملة توعية لطلاب المدارس شملت 120 مدرسة في محافظتي بيروت وجبل لبنان وتستمر هذه الحملة خلال السنة 2011 لتشمل جميع المناطق اللبنانية. كذلك وفي اطار توعية المستهلك وتثقيفه اصدرت المديرية نشرة الكترونية، متوافرة على الموقع الالكتروني التابع للوزارة، تضمنت الكثير من التوجيهات والمقالات والآراء التي تهم المستهلك وذلك بغية توعيته وتذكيره بحقوقه، وقد صدرت ثلاثة أعداد خلال العام 2010 لاقت



حقوق المستهلك في ظل التشريع القانوني

علي عيسى (رئيس دائرة المقاييس والموازين)



وزير الاقتصاد والتجارة. اما المادة 63 من هذا الفصل فقد الفت مصلحة حماية المستهلك وانشات بديلاً عنها مديرية حماية المستهلك في اطار تنظيم الوضع الاداري ليطامشى مع الوضعية الجديدة الواجب تحضيرها لتنفيذ المهمات الواردة في القانون الجديد.

الفصل الثاني عشر: جمعيات المستهلك

حدد هذا الفصل اهداف هذه الجمعيات في الدفاع عن المستهلك وتمثيله ونشر المعلومات والقيام بحملات التوعية والارشاد... الخ

الفصل الثالث عشر: معاينة المخالفات

حُصص هذا الفصل للحديث عن اعمال المراقبة وكيفية قمع المخالفات والجهات المكلفة ذلك، وحددت المادة 71 الجهات المكلفة أعمال المراقبة. كما حدد هذا الفصل المهمات المطلوبة من هؤلاء الموظفين والصلاحيات المعطاة لهم لتنفيذ اعمالهم أكان على صعيد المراقبة أو اخذ العينات وارسالها الى المختبرات للتحليل أو حجز البضاعة المنتهية الصلاحية... الخ

الفصل الرابع عشر: حل النزاعات

اشار هذا الفصل الى ان النزاعات الناشئة عن تطبيق او تفسير هذا القانون والتي لا تتجاوز قيمتها 3 ملايين ليرة لبنانية، تخضع للوساطة بغية محاولة التوفيق بين طرفي النزاع. وفي حال فشل الوساطة او اذا كانت قيمة النزاع تفوق الـ 3 ملايين ليرة لبنانية، يعرض النزاع على لجنة حل النزاعات.

اما الفصلان الخامس عشر والسادس عشر، فيتعلق الاول بتحديد العقوبات من المحاكم المختصة بالحبس والغرامة المالية او باحدى هاتين العقوبتين لكل من يخالف مواد هذا القانون، اما الثاني فيتعلق باحكام ختامية مفادها ان احكام هذا القانون تتقدم على النصوص القانونية الاخرى.

والسياحية... الخ، واعتماد اللغة العربية لصوغ المعلومات الواجب ادراجها على لصاقات السلع او على التوضيب، وفي حال التعذر اعتماد احدي اللغتين الفرنسية او الانكليزية.

الفصل الرابع: الاعلان الخادع

تلافياً لأي اعلان خادع يؤدي الى تضليل المستهلك، حددت مواد هذا الفصل ما يتوجب ان يتناول العرض او البيان عن الامور التالية:

طبيعة السلعة وتركيبها وصفاتها الجوهرية ونوعها ومصدرها ووزنها وتاريخ انتهاء الصلاحية وشروط الاستعمال اومحاذيره وشروط البيع ومقدار الثمن.

الفصل الخامس: الترويج للعروض الخاصة

في اطار الترويج للسلع والخدمات على المحترف تضمين الاعلان عن العرض المدة التي تتوافر فيها السلع او الخدمة والكميات وشروط البيع، وفي حال لم يلتزم المحترف بتوفير السلعة او الخدمة، يحق للمستهلك عندها ممارسة عدد من الحقوق منها القبول بسلعة او خدمة مساوية او الغاء الشراء او طلب تعويض من المحترف... الخ.

الفصل السادس: العلاقات التعاقدية

حددت مواد هذا الفصل العلاقات بين المستهلك والمحترف وتفسير العقود بينهما، كما فرضت ان تتوافر في العقود التي يعدها المحترف شروط محددة تتعلق بالصوغ والنصوص والاثمان وكيفية التسديد... الخ.

الفصل السابع: في الضمان

فرض هذا الفصل على المحترف ان يضمن جودة السلعة او الخدمة وتوافر المواصفات، وعدم وجود عيوب خفية تؤدي الى نقص في قيمة السلعة او جعلها غير صالحة للاستهلاك... الخ.

الفصل الثامن: سلامة السلعة او الخدمة

حددت مواد هذا الفصل الاسس المتعلقة بسلامة المستهلك وصحته وذلك من خلال قيام المحترف بتوفير المعلومات كاملة عن السلع او الخدمة واستعمالها وتقدير الاخطار المرتبطة باستهلاكها، وان تتوافق السلع الجديدة مع المواصفات المنصوص عليها في القوانين والانظمة المرعية الاجراء.

الفصل التاسع: الاعمال المحظورة

اشار هذا الفصل الى انه يتوجب على المحترف او المصنع الامتناع عن صنع او توزيع سلع مغشوشة او غير صالحة للاستهلاك او تقليد سلعة معينة او صناعة سلع تشكل خطراً على المستهلك... الخ.

الفصل العاشر: عمليات جريها المحترف عن بعد او في محل اقامة المستهلك

ترعى احكام هذا الفصل عمليات البيع باية وسيلة معتمدة أكان في محل اقامة المستهلك او عبر الهاتف او الانترنت... الخ.

الفصل الحادي عشر: دور الدولة في حماية المستهلك

أوجب هذا الفصل انشاء هيئة تعرف بـ "المجلس الوطني لحماية المستهلك" تتمتع بالصفة الاستشارية يرأسها

لم تغب حقوق المستهلك في العقود الماضية عن تكريسها في المراسيم والقرارات الصادرة في حينه عن الحكومة والوزارات المعنية بهذ الشأن، وقد تبلورت هذه التشريعات الى درجة مقبولة آنذاك في المراسيم والقرارات الوزارية التي تنظم اطر المراقبة على مراكز البيع التجارية. ونذكر في هذا المجال القرار رقم 277/1 الصادر في حزيران من عام 1972 الذي يحدد نسب الارباح التجارية على السلع والمواد الغذائية لتجارة الجملة ونصف الجملة والمفروق. واذا كانت هذه التشريعات قد غطت الى حد كبير النصوص التي اعتمدها آليات المراقبة ومن خلالها حفظت في شكل مقبول حقوق المستهلك في مجالات عدة أكان في الحصول على السلع والخدمات بنوعية متميزة، فإن التطورات الاقتصادية والخدمات التي عرفها العالم ولبنان منذ بداية الالفية الثالثة، انعكست تنوعاً وتعدداً في حاجات المستهلك الى درجة ان النصوص القانونية التي ترعى حقوق المستهلك لم تعد صالحة لتغطية اعمال المراقبة وبالتالي يتعرض المستهلك لخسارة بعض حقوقه لعدم وجود التشريع القانوني المناسب لكل منها.

امام هذا الواقع وتماشياً مع الركب العالمي لحركة التطورات المتلاحقة على كل الصعيد، ارتأت الدولة اللبنانية دراسة وضعية حقوق المستهلكين وايجاد التشريعات القانونية المناسبة للمحافظة عليها، وتوخياً لهذه الغاية وكونها الجهة المخولة لحماية المستهلك في معظم استهلاكاته، قامت وزارة الاقتصاد والتجارة بعملية تحديث واسعة لقوانين حماية المستهلك منذ نهاية التسعينيات الى ان صدر القانون رقم 659 تاريخ 2-2005-4 والمعنون بـ "قانون حماية المستهلك" والعمل جار على تطبيق كل مواده بطريقة مدروسة وتدرجية حتى الوصول الى شمول آلية المراقبة كل ما تضمنه هذا القانون.

وانطلاقاً من الاهمية التي نوليها في نطاق معرفة المستهلك وإمامه بكل حقوقه الى جانب اطلاعه على القوانين التي تحفظ هذه المكاسب لمصلحته، نرى من الاهمية بمكان ان نضع امام المواطن اهم محتويات قانون حماية المستهلك الجديد، مع شرح موجز لفصوله ومواده القانونية:

الفصل الاول: المبادئ العامة

حدد هذا الفصل اهداف القانون والقواعد التي ترعى سلامة السلع وحماية المستهلك من الغش والاعلان الخادع. كما ورد في المادة الاولى، ان احكام هذا القانون لا ترعى العلاقات التي تربط المحترفين في ما بينهم.

الفصل الثاني: حقوق المستهلك

حددت المادة 3 حقوق المستهلك التي يمارسها وفقاً لهذا القانون ومنها: المحافظة على صحته وسلامته عند استعمال السلعة او الخدمة والمعاملة العادلة من المحترف واستبدال السلع في حال عدم المطابقة مع المواصفات وايضاً التعويض عن الاضرار، ثم الحق بانشاء جمعيات لحماية المستهلك والتقاضي مباشرة او بواسطة جمعيات المستهلك لصون حقوقه... الخ

الفصل الثالث: اعلام المستهلك

فرضت مواد هذا الفصل على المحترف ان يزود المستهلك معلومات عن خصائص السلع او الخدمات واثمانها وشروط البيع والتقييد بنظام القياس الرسمي المتعلق بالاوزان والاحجام واعلان الاسعار في كل المؤسسات التجارية



ضمان العيوب الخفية في السيارات الجديدة

المهندس عماد يوسف (خبير في إدارة الأعمال والتسويق)

يتوجب على المستهلك أو خلفائه أن يثبتوا، بكل الوسائل، وجود العيب الخفي بتاريخ التسليم وأنه نتج من هذا العيب إما انقاص محسوس لقيمة السلعة أو الخدمة أو جعلها غير صالحة للاستعمال في ما أعدت له.

وحينئذ تطبق أحكام المواد 32 و33 من قانون حماية المستهلك التي تنص على أنه يجوز للمستهلك أن يطلب إلغاء العقد واسترداد الثمن المسدد منه في حال عدم استبدال السلعة أو الخدمة التي تتضمن أيًا من العيوب المنصوص عليها في المادتين 28 و29 من هذا القانون، أو في حال عدم إصلاحها خلال مهلة معقولة تتناسب مع طبيعة السلعة أو الخدمة. كما يجوز للمستهلك، بالإضافة إلى ما تقدم، المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي قد تكون لحقت به.

وفي هذا الإطار، وعلى سبيل المثال، فلقد صدر في الوسائل الإعلامية إعلان من شركات السيارات عن قيامها بسحب بعض موديلاتها من الأسواق العالمية لإحتوائها على بعض المشكلات في أنظمتها منذ التصنيع. وحرصاً منها على حماية مالكي هذه السيارات من أي إصابة أو أذى يلحق بهم نتيجة العيوب الموجودة فيها، فقد قامت مديرية حماية المستهلك بمتابعة عمليات استرداد أو سحب أو إصلاح جميع السيارات من الأسواق اللبنانية، على اختلاف أنواعها، التي يتضح احتوائها على عيوب خفية منذ التصنيع مع الشركات أو وكلاء شركات إستيراد السيارات المعنيين، واستحصلت منهم على لوائح تفصيلية بالسيارات التي تم إصلاحها من دون مقابل.

ولا تزال المديرية تتابع هذا الموضوع، لذا نطلب من مالكي هذا النوع من السيارات مراجعة الشركات التي تم شراء السيارات منها في أسرع وقت ممكن، ثم إبلاغنا عبر تقديم شكوى على الرقم 1739، الخط الساخن في مديرية حماية المستهلك، في حال لم يتم التعاون معهم وإصلاح العيوب الآتفة الذكر.

من أهم حقوق المستهلك التي يكفلها قانون حماية المستهلك هو الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها، وكذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة، في حال عدم مطابقتها، لدى استعمالها في شكل سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، أو للفرز الذي من أجله تم الاستحصال عليها.

ولقد حددت مبادئ ضمان جودة السلع في الفصل السابع من قانون حماية المستهلك، لذا يكون البائع ملزماً بالضمان ما لم تتوافر في المبيع وقت التسليم الصفات التي كفل للمشتري وجودها فيه، أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو من نفعه بحسب الغاية المقصودة بحسب ما هو مبين في العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة الشيء، أو الفرض الذي أعد له، ويضمن البائع هذا العيب ولو لم يكن عالماً بوجوده. ويشمل الضمان مبدئياً جميع أنواع المبيعات، منقولة كانت أو غير منقولة، مادية أو غير مادية، جديدة أو مستعملة، وذلك عملاً بالمادة 29 من قانون حماية المستهلك.

أما إذا لم يكن العيب محسوساً بل كان خفيفاً أو طفيفاً بحيث لا يترتب عليه سوى نقص في بعض الأمور الثانوية الكمالية بالنسبة إلى المشتري، فلا يكون موجباً للضمان. كما يشترط بالعيب أن يكون خفياً، فالعيب الخفي هو العيب الذي يكون موجوداً وقت المبيع ولكن ليس بوسع المشتري تبينه أو اكتشافه ولو فحص السلعة بعناية ودقة. إذن البائع لا يضمن العيوب الظاهرة أي العيوب التي باستطاعة الرجل المعتاد اكتشافها بالفحص العادي، لأن العيب ليس خفياً ولو لم يتبينه المشتري لكونه مقصراً حينئذ في عدم الانتباه إليه. فمتى تسلم المستهلك السلعة، وجب عليه التحقق من حالتها بمجرد أن يتمكن من ذلك، وفقاً للمألوف في التعامل، فإذا كشف عيباً يضمنه البائع وجب عليه أن يخطر به خلال مدة معقولة، فإن لم يفعل اعتبر قابلاً للمبيع.

عمليات الاحتيال عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة

علي بيطار (خبير في المعلوماتية)

- لا تتصل بالأرقام الهاتفية عشوائياً قبل التأكد من المبلغ الذي سوف تدفعه وكم ستكلفك المكالمات أو الخدمة.
- تذكر دائماً بأنك في حال ربحت شيئاً، فأنت غير مجبر على الدفع لكي تتلقى جائزتك، ولا حتى تكلفة اتصال هاتفي.
- توقف وفكر ملياً. لماذا يطلب منك شخص غريب إرسال المال له مسبقاً؟ هل لديك سبب مقنع للثقة به؟
- لا ترسل أبداً المال إلى شخص لا تعرفه مهما تظاهر بالبراءة.
- لا تعط أبداً معلومات تتعلق بحسابك المصرفي لأنا لا نعرفهم تحت أي ظرف.
- ابحث على الإنترنت، عن نص الرسالة الواردة إليك، بواسطة محرك البحث المفضل، فإنك غالباً ما ستجد معلومات تحذرك من الموضوع.
- أخبر محيطك من الأهل والأصدقاء عن الأمر لكي لا يقعوا فريسة سهلة.

إن موضوع البريد الإلكتروني الاحتيالي يعالج في شكل مقبول من قبل مقدمي خدمات الانترنت العالميين والمحليين بشرط انتسابك، المجاني في غالبية الأوقات، إلى خدمة إزالة البريد الإلكتروني غير المرغوب فيه (Anti SPAM services).

أما موضوع الرسائل القصيرة من النوع الاحتيالي، فباستطاعة وزارة الاقتصاد والتجارة، بالتعاون الوثيق مع الهيئة المنظمة للاتصالات وشركات الخليوي في لبنان، القيام بمنع الأرقام الخارجية التي ترد منها هكذا رسائل من الولوج إلى الشبكة اللبنانية، وذلك من خلال تقديم المواطن الشكوى على الرقم 1739، الخط الساخن في مديرية حماية المستهلك.

والكلمة الأخيرة هي أنه مهما اتخذنا من إجراءات تقنية، فإن الاحتيال يبتكر طرقاً جديدة، والحل الأفضل والأقوى لمكافحة هذه الظاهرة هو توعية المواطنين والحذر المستمر.

من حين إلى آخر يقوم بعض الأشخاص من الخارج بإرسال رسائل إلكترونية إلى علب البريد الإلكتروني، أو يقومون بإرسال رسائل قصيرة SMS إلى بعض الهواتف النقالة، مستهدفين بذلك منطقة معينة من العالم.

مرسلو هذه الرسائل ينتحلون عادة صفة شركة مشهورة في العالم، لإضفاء الصداقية على مزاعمهم، يوهمون بذلك المتلقي بأنه قد ربح جائزة قيمة جداً، وليس عليه سوى طلب الجائزة. هذا الطلب يتم عادة عبر التلفون أو البريد الإلكتروني، مع إعطائهم كل المعلومات الشخصية المتعلقة بالرابح المفترض. بعد الرد عليهم مع كل المعلومات الشخصية، تبدأ المراحل اللاحقة من برنامج الاحتيال وهي متعددة ولا يوجد مجال لإحصائها في هذا المقال.

كيف تحمي نفسك وتحمي الآخرين؟

- لا تشعر بأنك مرغم على الإجابة على أي رسالة.
- توقف وفكر ملياً في ما يعرض عليك. هل تقدم شيئاً في مقابل لا شيء؟ إذا لماذا؟



في ظلّ الارتفاع العالمي لأسعار الغذاء المطلوب العودة الى الجذور

رازي الحاج (خبير اقتصادي)



التي تقع في العالم أجمع. لذلك لا بد من التفكير في إعادة وضع استراتيجية غذائية وزراعية تعيد الى لبنان التوازن المفقود في أمنه الغذائي وتفصح في المجال لعدد من الاستثمارات الجديدة وتخلق فرص العمل للشباب والشابات اللبنانيين. هذا الكلام ليس كلاماً شعرياً كما يرى البعض، فالإزمات الاقتصادية التي يعيشها لبنان اليوم التي تبدأ بالبطالة والتضخم لا حل لها الا بالعودة الى الجذور، وللبحث في مزايا لبنان التفاضلية، وللنظر في استغلال الريف اللبناني في بناء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تهتم بالزراعة والصناعات الغذائية لتعيدها الى حجمها الطبيعي من الانتاج الوطني.

الحاصل عالمياً فحسب، بل هي المرآة التي تكبر من حجم الصورة لتنعكس ارتفاعاً مضخماً وذلك لأسباب عدة، أبرزها غياب قانون المنافسة الذي لا يزال يشترع الباب امام أنواع متعددة من الاحتكارات المقنعة، مما دفع وزير الاقتصاد والتجارة النائب محمد الصفدي الى اصدار قرار رقم 196/1/أت والذي يقضي باعادة العمل بالقرار رقم 277/1/أت والذي يحدد نسب الارباح التجارية للسلع والمنتجات الحيوانية والحبوب والزيوت والسكر والملح والخضر والفاكهة للحد من الغلاء المستشري. أما مشكلة لبنان الاساسية فتقع في كونه يستورد أكثر من 85 في المئة من استهلاكه المحلي، مما يعني انه يتأثر في شكل مباشر بكل الحوادث

في المتوسط 236 نقطة خلال شباط، فيما أرسى أعلى نسبة بحوالي 2.2 في المئة مقارنة إلى شهر كانون الثاني المنصرم مسجلاً بذلك أعلى معدل بالأرقام الحقيقية والإسمية منذ أن باشرت المنظمة برصد الأسعار عام 1990. وارتفع مؤشر سعر الحبوب، الذي يتضمّن أسعار أغذية رئيسية مثل القمح والأرز والذرة الصفراء، بنسبة 3.7 بالمئة في شباط (254 نقطة)، وهو الحد الأعلى منذ وقت يعود إلى تموز 2008. فيما سجّل مؤشر أسعار منتجات الألبان 230 نقطة في شباط، بارتفاع نسبته 4 في المئة مقارنة إلى كانون الثاني. تحرك أيضاً مؤشر أسعار الزيوت والدهون ليسجل 279 نقطة في شباط، أي ما يقل بفارق ضئيل عن مستوى الذروة السعرية التي سجّلت في حزيران 2008. وإذ بلغ مؤشر منظمة "فاو" لأسعار اللحوم 169 نقطة في شباط، بارتفاع نسبته 2 في المئة من كانون الثاني تحرك مؤشر سعر السكر هبوطاً ليسجل 418 نقطة في شباط أي ما يقل بفارق بسيط عن الشهر السابق وإن كان لا يزال أعلى من نسبته في شباط 2010 بمقدار 16 في المئة.

واقع لبنان

أما في لبنان، فيصح القول انه المرآة التي لا تعكس صورة الارتفاع

رابعاً: ارتفاع اسعار عدد كبير من المواد الاولية كالنفت والزنك والالومينيوم مما ساهم أيضاً في ارتفاع التكلفة الصناعية للاغذية وكلفة نقلها.

تقرير الفاو

على صعيد آخر كشف تقرير صادر عن منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة FAO عن أن الأسعار الدولية للمواد الغذائية سجّلت في شهر شباط المنصرم ارتفاعاً، إذ واصلت أسعار جميع مجموعات السلع التي أخضعت للرصد حركة صعودها ما عدا سلعة السكر. وتوقّع منظمة "فاو" في تقريرها تأزماً في الإمدادات العالمية من الحبوب، وفي ميزان العرض والطلب من السلعة نفسها خلال الفترة المقبلة. كذلك يتوقّع أن تهبط الأرصدة الدولية للحبوب بسبب تراجع مخزونات القمح والحبوب الخشنة وفي ظل حالة الطلب المتزايد على الحبوب وهبوط الإنتاج العالمي عام 2010. وفي تلك الأثناء سجّلت الأسعار الدولية للحبوب ارتفاعاً حاداً مع تصاعد أسعار تصدير الحبوب الرئيسية منذ شباط العام الماضي بما يتجاوز 70 في المئة على الأقل.

مؤشر أسعار السلع

ووفق التقرير نفسه فقد بلغ مؤشر منظمة "فاو" لأسعار المواد الغذائية

يمر العالم اليوم في أزمة الارتفاع المستمر في سعر الاغذية والزراعة، وتكمن اسباب هذا الارتفاع في اربع عوامل اساسية هي على الشكل الآتي:

أولاً: الارتفاع المتزايد لعدد سكان الارض حيث ان الطلب على مواد الاغذية والزراعة ازدادت بضعفين خلال الخمسين سنة التي خلت.

ثانياً: التقلص في مساحات المزارع والسهول الزراعية، فمن ناحية تقلص عدد مزارع تربية المواشي والدواجن في العالم حيث اتجه عدد كبير من الناس الى أعمال تدر ارباحاً في وقت قصير، مثل أعمال الصناعة والتجارة والخدمات، ومن جهة ثانية انخفضت مساحات السهول والاراضي الزراعية بحيث احتلت مكانها أنشطة العمار وبناء المساكن والابنية التجارية الضخمة.

ثالثاً: التغيير المناخي الذي يصيب العالم، وهنا يمكن القول ان هذا التغيير لا يشمل اتجاهها واحداً، فهناك تقلبات مناخية متعددة تبدأ بالفيضانات التي شملت أخيراً أستراليا وباكستان والبرازيل وأوروبا، لتنتهي في موجات الجفاف الذي ضرب عدداً كبيراً من المواسم الزراعية في الصين، ناهيك عن الحرائق الضخمة التي التهمت السهول في روسيا.

حماية المستهلك ومراقبة الأسواق اللبنانية

د. زياد عشور (خبير قانوني)

كذلك تمثل المصالح الاقليمية في المحافظات، كل في نطاقها، الادارة المركزية، وتتولى بصورة خاصة تطبيق القوانين والانظمة المتعلقة بحماية المستهلك، كما تتولى التحقيق في الشكاوى ومكافحة الغش ومراقبة الاسعار والتحقق من نوعية السلع والخدمات وسلامتها وتنفيذ سياسة السلامة الغذائية.

أما بالنسبة الى النزاعات الناشئة بين مستهلك أو محترف أو مصنع والنتيجة من تطبيق أو تفسير احكام هذا القانون، فيتم تلقيها عبر الخط الساخن على الرقم 1739 أو عبر الموقع الالكتروني على العنوان www.economy.gov.lb/MOET أو عبر الحضور الشخصي الى مديرية حماية المستهلك أو المصالح الاقليمية في المناطق، ليتم معالجتها لاحقاً وفقاً للآليات التي حددها القانون المذكور اعلاه.

وبموجب احكام هذا القانون، تخضع النزاعات التي لا تتجاوز قيمتها ثلاثة ملايين ليرة لبنانية، للوساطة بغية محاولة التوفيق بين اطراف النزاع فيما يعرض النزاع على لجنة حل النزاعات اذا كانت قيمته تفوق الثلاثة ملايين ليرة لبنانية أو في حال فشل الوساطة إذا كانت قيمة النزاع تقل عن المبلغ المذكور.

ان حماية المستهلك ومراقبة الأسواق في لبنان تقوم من الناحية القانونية على عاتق مديرية حماية المستهلك لدى وزارة الاقتصاد والتجارة التي تقوم بالتنسيق مع الجهات الرسمية والخاصة بتطبيق القوانين والانظمة المتعلقة بحماية المستهلك ولاسيما التثبت من نوعية الخدمات والسلع وسلامتها والقيام بالفحوصات اللازمة في شأنها واستلام الشكاوى ومعالجة المخالفات والتحقيق فيها وتطبيق القوانين والانظمة في هذا المجال.

وعليه تقوم بمراقبة تطبيق احكام هذا القانون كل في حدود اختصاصه موظفو مديرية حماية المستهلك والمصالح الإقليمية المكلفون خطياً وفقاً للأصول وعناصر الضابطة العدلية المكلفون رسمياً والموظفون المختصون في كل من وزارات الزراعة والصحة العامة والسياحة والداخلية والبلديات وإدارة الجمارك بناء على تكاليف خطية.

ويكون على جميع الموظفين المذكورين أعلاه احالة كل المحاضر ووثائقها ومستنداتها الى مديرية حماية المستهلك التي تتولى احوالها بدورها الى النيابة العامة أو اجراء تحقيق أو تحليل اضافي بناء على طلب وزير الاقتصاد والتجارة أو بناء على طلب صاحب العلاقة وذلك خلال مهلة ثلاثين يوماً بعد موافقة وزير الاقتصاد والتجارة.

البيض

لذيذ ومفيد لكن حذار...

المهندسة نادين عون شرفان (مراقبة مساعدة)



مدّة صلاحية البيض

من المفضل شراء البيض مبرداً لتفادي تكاثر السالمونيلا في شكل سريع. من الضروري قراءة تواريخ الصلاحية على العبوة التي لا يجب أن تتخطى مدة 3-5 أسابيع من تاريخ الإنتاج.

كيف يعرف المستهلك إذا كان البيض طازجاً؟

(1) ملء وعاء عميق أو مقلاة مع ما يكفي من المياه الباردة لتغطية البيضة بمقدار ضعفي حجمها.
(2) وضع البيض في الماء.
◀ إذا سقط البيض في أرض الوعاء ومال إلى جنبه فهذا يعني أنه طازج إذ إن جيب الهواء لا يزال صغيراً جداً.

◀ إذا سقط البيض في أرض الوعاء وبقي منتصباً فذلك يعني أن خلية الهواء أكبر، والبيض ليس طازجاً تماماً لكنه صالح للإستهلاك من دون أي خشية.
◀ إذا طفا البيض على السطح، فذلك يعني أن جيب الهواء داخل البيضة أصبح كبيراً وينبغي عدم إستهلاكه أبداً.

(3) وهناك مؤشّر آخر لمعرفة كم أن البيض طازج. عند كسر البيض يجب ألا ينتشر البياض كثيراً وأن يظل الصفار جامداً ومنتفخاً.

البيض يشكل عنصراً لذيذاً من غذائنا اليومي. إنه يعدّ من المصادر الحيوية للبروتين، ويحتوي على الفيتامينات التي تذوب في الدهون مثل فيتامين "أ" المفيد للبصر وفيتامين "د" المفيد للجلد. ولكن يجدر الذكر أن بيضة كبيرة تحتوي على حوالي 213 ملغ من الكوليسترول و5غ من الدهون منها 2غ من الدهون المشبعة الضارة. بما أن إستهلاك البيض هو شائع ومن أسس الغذاء بالأخص للأولاد في طور النمو، وبما أن الدجاجة تضع البيض في مكان غير نظيف نسبياً مما يجعل التلوث الخارجي محتملاً، يتعين علينا الإلتزام بنصائح السلامة بسبب الأخطار التي تترافق مع إنتاج، نقل، بيع، تخزين وطهو البيض.

شروط تخزين البيض

إن درجة حرارة الغرفة (أي ما يعادل 25 درجة مئوية) تدعم نمو بكتيريا السالمونيلا وانتشارها. لذا ينصح بالإلتزام عند شراء البيض ألا يكون معروضاً في مكان مواجه للشمس. يجب الامتناع عن وضع البيض خارج البراد لأكثر من ساعتين بعد التبريد لأن التعرّيق يسهل نمو البكتيريا.

- تجنب شراء البيض المتسخ ببرز الدجاج.
- إذا أردت غسل البيضة، يجب طهوها فوراً. لا ينصح بغسل البيض ومن ثم تخزينه.
- تجنب تناول البيض النيئ أو نصف النيء ولا سيما بالنسبة للرضع والمسنين والنساء الحوامل. ينبغي أن يطهى البيض جيداً حتى يصبح الصفار والبياض قاسيين.

(4) إذا كان لون البياض أبيض غائماً فهذا دليل أن البيض طازج. كلما أصبح اللون أنقى كلّ ما كانت البيضة أكبر سناً.

بعض النصائح للمستهلكين

- مراقبة تاريخ إنتهاء الصلاحية ودرجة حرارة التخزين أو مكان العرض في نقاط البيع.

دليلك الى زيت زيتون نافع ومغذ

المهندسة سهام ظاهر (خبيرة في الزراعة)



زيت الزيتون.

الحديد او التنك، او العفن أو غيرها مما ليس من اصل ثمار الزيتون أو صفاته.
* أن تقوم بتحليل نسبة الحموضة فيه فلا تزيد عن 1% للنوعية الأفضل،
* أن تقوم بتحليل نسبة البروكسيد والتي هي كمية الأوكسجين المثبت في الزيت (لا يزيد الرقم عن 15 meq/O2/kg).

متى يكون اللون مؤشراً على تدهور النوعية؟

إن تعرض الزيت للضوء يؤدي إلى أكسدة الزيت وتدهور في نوعيته تنتج من تكسر الكلوروفيل مما يجعل لونه فاتحاً. إن خلط زيت الزيتون بزيت نباتية أخرى ينتج منه زيت بلون فاتح نسبياً.

ما سبب المذاق الحر في الزيت؟ المذاق المر؟

إنها مادة البوليفينول (polyphenols) المضادة للأكسدة والتي يتميز بها زيت البكر والبكر الممتاز وهي، إضافة لحمض الأوليك (oleic oil) المعول عليهما في شكل رئيسي في الوقاية من الكولسترول، ضغط الدم، امراض القلب والأمراض السرطانية لدى مستهلكي

إن مديرية حماية المستهلك مكلفة التأكد من نوعية زيت الزيتون ومطابقته للمواصفات المعلن عنها، وذلك لدى عرضه في الأسواق ولا يمكن ذلك في حال شراء المستهلك للمنتج من البائع الذي يخزن الزيتون في منزله دونما عرضه في السوق. يتم بيع معظم الانتاج اللبناني من الزيت من المنتجين مباشرة من دون عرضه في الأسواق، وتفتقر هذه الطريقة على المستهلك والمشتري أن يتأكد بنفسه من نوعية الزيت قبل شرائه.

كيف أتأكد من نوعية الزيت قبل شرائه؟

* أن تشم رائحة الزيتون في الزيت قبل تذوقه،
* أن لا تشوب رائحته أي نوع من رائحة

(ينسب متساوية) يساعد في إزالة جزء من الترسبات الكيميائية الموجودة على الخضار والفاكهة، وهي توازي في مفعولها المستحضرات الجاهزة والمخصصة لهذه المهمة.

1- إن طبخ الخضار يساعد على التخلص من بعض المبيدات المعروفة بحساسيتها للحرارة مما يؤدي إلى تفككها.

2- كما يمكن تخفيف الرواسب الكيميائية عن طريق إزالة القشرة الخارجية للخضار والفاكهة (تقشير الخيار والتفاح والجوافة والباذنجان...) مع ملاحظة ما يترتب عن ذلك من خسارة للألياف المفيدة.

3- أما الخضار الورقية فالنقع هو الوسيلة اللازمة إضافة الى إزالة بعض الأوراق الخارجية من المحاصيل الملفوفة مثل الخس، الملفوف، كونها المعرضة للمبيد بينما الأوراق الداخلية بعيدة عن المبيدات غير الجهازية.

4- كما ويمكن غلي الماء ووضع الخضار فيها لمدة دقيقة واحدة وهي وسيلة إضافية للتخفيف من ترسبات المبيدات. 5- لا ننصح باستخدام أي نوع من المعقمات الكيميائية في غسل الخضار أو الفاكهة.

رفع رقم البروكسيد مما يجعل قيمته الغذائية تضعف مع الوقت.

كيف تحافظ على جودة الزيت أثناء تخزينه؟

* من الخطأ حفظ الزيت في عبوات شفافة، ما لم يتم استهلاكه في أيام،
* إحفظه في اوعية ستانلس محكمة الإغلاق وابتعد عن البلاستيك،
* لا تضع الوعاء على الأرض مباشرة بل على طبالي لتجنب برودة الأرض في الشتاء،
* تجنب الأماكن الرطبة (لا تضعه تحت المجلى)،

كيف تحمي نفسك من اخطار ترسبات المبيدات في الخضار والفاكهة؟

1- إغسل المنتج (خضار أو فاكهة) عدة مرات.
2- إن نقع الخضار في الماء لمدة ساعة يساعد على خفض الجزء الأكبر من المبيدات المتواجدة على وداخل المنتج (مبيدات تعمل بالملامسة ومبيدات جهازية). ولا بد هنا من الإشارة إلى أن نقع الخضار في الماء يؤدي إلى خسارة بعض الفيتامينات منها.
إن استخدام محلول من الماء والخل

أهم العوامل المؤدية الى زيت زيتون حر وأو مرّ وبرائحة الزيتون؟

* قطاف الزيتون مرحلة نصف النضج (بدء أو منتصف مرحلة تغيير لون حص الزيتون)
* يطلق اسم زيت زيتون خضير على هذا النوع من الزيت وهو زيت بجودة عالية،
* إن الحصاد المبكر جداً لثمار الزيتون- قبل بدء النضج - يساهم في المذاق المر للزيت إضافة إلى عصر الأوراق مع الثمار.

هل الزيت الحلو المذاق أكثر نفعاً للمستهلك؟

يتميز الزيت الناتج من حصاد متأخر للزيتون (مرحلة اكتمال النضج) بطعمه الحلو بدلاً من الحر، بحيث تقل فيه نسبة مادة البوليفينول مما يجعل فائدته أدنى من زيت الزيتون الحر.

تأثير عامل الزمن على جودة الزيت؟

يخسر زيت الزيتون خلال تخزينه من مادة البوليفينول مما يجعل مذاقه حلواً، وقد يؤدي احتكاكه مع الهواء إلى

أيها المستهلك...

سلامة غذائك حق لك وواجب عليك

د. ايلي بو يزيك (خبير في التغذية وسلامة الغذاء)

3.4.2 في شكل وقائي، خزّن في الثلاجة كتلاً كبيرة من الماء المثلج فقد تنقلها الى البراد في حالة انقطاع التيار الكهربائي في شكل مستمر. اذا لاحظت حصول ذوبان جزئي للمنتجات في الثلاجة، تبقى تلك المنتجات سليمة ويمكن اعادة تجميدها فور عودة التيار.

3,4,3 بصفة عامة، تبقى المأكولات المبردة سليمة داخل البراد حتى 4 ساعات من انقطاع التيار الكهربائي على أن يبقى الباب مغلقاً قدر الإمكان. يجب رمي مختلف الأطعمة القابلة للتلف (مثل اللحوم والدواجن والأسماك والبيض، وبقايا الطعام) عندما تفوق حرارتها 5 درجات لمدة ساعتين أو أكثر كما يجب أيضاً رمي المواد الغذائية التي تفوح منها رائحة غير عادية أو يبدأ لونها أو ملمسها بالتبدل.

3,5 خزّن الخضار النيئة في البراد في أكياس مغلقة اذا تعدّر عليك غسلها قبل وضعها في البراد.

3,6 ضع البيض في علبة محكمة الاغلاق في البراد ولا تغسل البيض الا قبل استخدامه مباشرة.

3,7 لا تخزّن في البراد أي مواد غذائية معلّبة، بعد فتحها، في العبوة المعدنية الاساسية بل انقلها الى وعاء آخر.

3,8 لا تضع في باب البراد أية مواد سهلة التلف كالمايونيز او البيض أو غيره لأنه، وبسبب كثرة فتح الباب، يصعب تأمين التبريد المناسب لتلك الاصناف وبشكل مستمر.

3,9 ان تنظيف وتطهير البراد من داخله باستمرار يساعد على تفادي تشابك الملوثات ويحافظ على سلامة المنتجات.

3,10 خلال الرحلات، من الأفضل وضع اللحوم والدجاج في براد خاص، مختلف عن براد المشروبات لتفادي الفتح المتكرر للبراد.

حتى وإن كانت محكمة الاغلاق.

1.8 تأكد من وضع المنتجات الثقيلة الوزن في اسفل الأكياس لتجنّب تضرر المنتجات غير الجامدة كبيض أنواع الخضار.

1.9 اقرأ جيداً مختلف المعلومات الواردة على لاصقة المنتج من مكوّنات الى طريقة التحضير والارشادات اضافة الى مدة الصلاحية وشروط الحفظ والتخزين.

1.10 من المستحسن وضع هذه المنتجات المبرّدة والمثلّجة في أكياس خاصة عازلة للحرارة للمحافظة أكثر على سلامتها جودتها.

2. إرشادات خلال التنقّل

2.1 إذا اشترت مأكولات ساخنة جاهزة للأكل أو مأكولات باردة أو مثلجة، يجب التوجه مباشرة الى المنزل و تجنّب التوقف المستمر.

2.2 يستحسن وضع المنتجات التي تحتاج الى تبريد في البراد في مدة لا تتجاوز الساعتين في الشتاء وساعة واحدة في فصل الصيف.

2.3 خلال تنقلك، ضع المأكولات التي تحتاج الى التبريد داخل السيارة دون تعريضها لأشعة الشمس في شكل مباشر وليس داخل الصندوق الخلفي حيث ترتفع الحرارة بسرعة. كما يساعد مكيف السيارة في المحافظة على برودة المأكولات داخل السيارة خلال فصل الصيف.

3. إرشادات خلال التخزين

3.1 تأكد من سلامة البراد فيجب أن تكون حرارة التبريد دون 5 درجات و حرارة التثليج دون 18 درجة.

3.2 عند الوصول من التسوق، ضع مباشرة المواد المبرّدة في البراد والمواد المثلجة في الثلاجة. ولتبريد أفضل، لا تضع المنتجات في أكياس محكمة الاغلاق.

3.2 لتجنّب تشابك الملوثات، افصل داخل البراد بين المواد الجاهزة للأكل والجاهزة للطهو.

3.3 إذا أردت تخزين كمية كبيرة من اللحوم الطازجة في الثلاجة، فالأفضل تقسيمها وحدات صغيرة حسب الحاجة قبل تثليجها.

3.4 في حالات انقطاع متواصل للتيار الكهربائي:

3.4.1 يجب إبقاء باب الثلاجة مغلقاً للمحافظة على الهواء البارد في الداخل. لا تفتح باب الثلاجة الا عند الحاجة. ان الثلاجة الممتلئة تبقى ضمن درجات حرارة آمنة حوالي اليومين؛ أما اذا كانت الثلاجة غير ممتلئة، يفضل جمع المنتجات بجانب بعضها البعض في وسط الثلاجة فبذلك تحمي المنتجات بعضها البعض.

تسعى مديرية حماية المستهلك في شكل دؤوب لتأمين مراقبة فعّالة لمختلف السلع الاستهلاكية وبخاصة الغذائية منها. فهي تقوم بالتأكد من سلامة المنتجات الغذائية الموضوعة في متناول المستهلك من خلال مراقبة عمليات التخزين والنظافة اضافة الى متابعة مدة الصلاحية ولصاقات المعلومات الواردة على المنتج. يتم سحب عينات من المنتجات الغذائية، استناداً الى تقويم الأخطار، وضمن برنامج رصد سنوي لتطور سلامة المنتجات والخدمات المقدمة وجودتها، تأتي هذه الاجراءات ضمن خطة عمل يشرف عليها خبراء متخصصون في مجالات عدّة بغية تأمين حماية صارمة للمستهلك.

تنطلق المحافظة على سلامة المنتجات من المزرعة وصولاً الى طاولة الطعام. والجميع مسؤول، المزارعون، مصانع الإنتاج، الموزعون، نقاط البيع كالسوبرماركت وصولاً الى المستهلك الذي يلعب دوراً أساسياً في المحافظة على المنتج بما أنه العنصر الأخير في هذه السلسلة. تبدأ مسؤولية المستهلك في المحافظة على نوعية المنتجات من التسوّق في المحل مروراً بجميع المراحل كالتخزين والتحضير والطهو والتقديم للوصول الى تناول الطعام.

لذا، لا بد لنا من تذكير المستهلك ببعض أهم الاجراءات وأبسطها التي من الممكن أن يتخذها بغية المحافظة الشاملة على سلامة غذائه:

1. إرشادات خلال التبضع

1.1 إشتري المواد الغذائية الطازجة المبردة والمثلجة دائماً في نهاية التبضع كي تتفادى أن تبقى هذه المواد خارج التبريد مدة طويلة.

1.2 إشتري المأكولات الساخنة الجاهزة للأكل في نهاية التبضع أيضاً ولا تضعها على مقربة من المنتجات المبرّدة.

1.3 لا تضع في عربة التبضع اللحوم النيئة في جانب منتجات جاهزة للأكل كالأجبان والألبان بل افصلها جيداً عن بعضها البعض في الأكياس قبل المغادرة.

1.4 ضع المواد المبرّدة دائماً في أكياس فاتحة اللون كي تعكس الحرارة ولا تمتصها.

1.5 تأكد دائماً من سلامة المأكولات المعلّبة التي تشتريها (عدم وجود أضرار أو صدء على جوانب المعلبات أو علامات تنفّخ).

1.6 تأكد من سلامة البيض الذي تشتريه وأختر البيض النظيف والذي يسهل تحديد مدة صلاحيته.

1.7 لا تضع في الكيس نفسه منتجات غذائية وأخرى غير غذائية

كن شريكاً واحم نفسك،
وفي حالة الشك في أي منتج من
جهة سلامته وجودته، اتصل بالخط
الساخن لمديرية حماية المستهلك
1739 كي يتم التحرك مباشرة من قبل
المراقبين المتخصصين بغية التأكد من
سلامة المنتج وتأمين سلامة
غذاء مستدامة.



الخط الساخن 1739: في خدمتك 24/24

فيوليت ابي عبود (مراقبة مساعدة)

نشير الى ان مركز تلقي الشكاوى يعمل عبر تقنيّتي الإخبار والاختبار. فالأولى، هي حين يبلغ المواطن عن أية مخالفة رأها والثانية، هي حين يكون المواطن هو ضحية المخالفة، فيحرص حينها المركز على رد حق المشتكي او التعويض عليه. لذا نسألك ايها المواطن: هل تعرّضت يوماً ما لأية مخالفة من هذه المخالفات:

- 1 - عدم اعلان الاسعار في شكل واضح على السلع
- 2 - مواد غذائية منتهية الصلاحية
- 3 - تسليم بضائع دون فاتورة
- 4 - تلاعب بعدادات الوقود
- 5 - اعلان خادع
- 6 - تسمم غذائي
- 7 - عدم الالتزام بالاتفاق او العقد

وغير ذلك من المخالفات او محاولات المخالفة التي يمكن المواطن الاستفسار عنها. والجدير بالذكر انه يمكن المستهلك طلب اي معلومات حول الوزارة او مجرد طلب التوضيح في بعض المسائل. اذا كان جوابك نعم، سارع واتصل بالخط الساخن 1739 لنعمل على اعادة الحق الى اصحابه فنمنع معاً تكرار المخالفات. اما المعلومات الضرورية التي يجب على مقدّم الشكاوى تقديمها:

- الاسم الكامل (ممكن حسب نوع الشكاوى أو لطلب المستهلك أن يبقى سرياً)
- رقم الهاتف، الفاكس والبريد الالكتروني
- نقل وقائع المخالفة بوضوح
- العنوان الكامل للمكان الذي تمّ الشراء منه أو تمّ التعامل معه.

· نسخ عن الفواتير، الكفالات، العقود أو أي أوراق رسمية أخرى متعلقة بالشكاوى السرية محفوظة في جميع الشكاوى وفي حال كان النزاع شخصي، يتم ابلاغ المواطن بالزامية بيان اسمه ورقم هاتفه لضرورة اتصال المراقب به شخصياً.

ان مركز تلقي الشكاوى يعمل 24/24، فخلال الدوام الرسمي، يمكن المستهلك ايراد شكواه عبر الاتصال المباشر باحدى عاملات الهاتف، اما خارج الدوام الرسمي، فيمكنه ترك اسمه ورقمه وموضوع الشكاوى على المجيب الصوتي لاعادة الاتصال به في اليوم التالي ولأخذ المزيد من المعلومات عن الشكاوى.

هذا وبالإضافة إلى أنه قد تم إستحداث نظام إلكتروني يعنى بتلقي شكاوى المواطنين عبر الانترنت، على الموقع الخاص بالوزارة www.economy.gov.lb وذلك باللغتين العربية والإنكليزية.

"وزارة الاقتصاد، حماية المستهلك، نعم؟" هذا ما تسمعه لدى اتصالك بالخط الساخن 1739 من اي هاتف جوال او ارضي. هذا هو الخط الساخن لمركز تلقي الشكاوى في مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة. كانت مجرد فكرة تطورت لتتثبت سنة 2004 بقانون حماية المستهلك لتصبح جزءاً لا يتجزأ من حاضرنا ليصبح عنصراً أساسياً يربط المواطن مباشرةً بمن يسهر على حماية حقّه. وقد تأسس هذا المركز ليعمل كصلة وصل بين المشتكي والمراقب ليعمل هذا الأخير على صون حقه وتحقيق مطلب كل مظلوم من مخالفات ضمن الاطر القانونية المتاحة له، فيسعى لتوعية او محاسبة كل مخالف ليتأكد من عدم تكرار المخالفة.

وقد صدق القول "لا يضيع حق وراءه مطالب" فقد تمكّن هذا المركز من حل عدة نزاعات عدة وتوصل الى انجازات مهمة على هذا الصعيد ممكن ان نختصرها على الشكل الآتي:

| جدول ايضاحي عن الشكاوى في الفترة ما بين كانون الثاني 2010 - 31 كانون الأول 2010 | |
|---|---|
| مجموع الشكاوى التي تلقّاها المركز | 1347 |
| الشكاوى التي تمّ حلّها | 1173 |
| تصنيف السلع | مواد غذائية: 610 شكاوى- 45,29% مطاعم: 141 شكاوى- 10,47% |
| وصف الخلل في الخدمات التجارية | سلع شائبة أو خدمات دون معايير: 591 سلعة/خدمة- 43,88% أسعار وتسعير: 247 شكاوى- 18,34% |

15 آذار

إنت الأهم

مديرية حماية المستهلك



1739

WWW.ECONOMY.GOV.LB