

دليل الجودة

QUALEB
برنامج الجودة

دليل الألف باء
لحماية المستهلك

حزيران ٢٠٠٩ كتيب ١٠



an EU funded project

دليل الجودة

كتيب ١٠ حزيران ٢٠٠٩

دليل الألف باء لحماية المستهلك

هذا الكتيب هو العاشر من مجموعة كتيبات تصدر عن برنامج
الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة لتكون دليلاً نحو نظرة أفضل
لمفاهيم حماية المستهلك

ضمن إطار برنامج الميدا MEDA
مشروع الجودة المستدامة، في وزارة الإقتصاد والتجارة
(PAO/SR2/MOET/QUALEB/SERV/01/2007)

صادر عن برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة
بناية اللعازرية - بلوك أ-١ - وسط بيروت - الطابق الثامن
هاتف: ٩٨٢ ٣٥٧ ١ ٩٦٦ + فاكس: ٩٨٢ ٢٩٩ ١ ٩٦٦ +
www.qualleb.org

عزيزي القارئ،

يسرّ برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة أن يضع بين يديك هذا الدليل، وهو واحد من سلسلة من الكتيبات المتخصصة التي يصدرها البرنامج حول مختلف مجالات الجودة. إن برنامج الجودة ممول من الإتحاد الأوروبي بهدف دعم الشركات والمؤسسات اللبنانية لتمكينها من زيادة صادراتها من السلع والخدمات إلى الأسواق الخارجية. كما يهدف إلى تحسين مستوى جودة وسلامة السلع الموزعة في الأسواق اللبنانية لحماية أفضل لصحة المستهلكين في لبنان.

يقوم برنامج الجودة بدعم وتطوير المؤسسات المعنية بمساعدة قطاع الأعمال لتمكينه من الإلتزام بالمواصفات والمعايير الدولية في السلع التي يصنعها ويوزعها. من هنا تبرز أهمية بناء وتطوير البنية التحتية للجودة.

تتألف هذه البنية التحتية من مختبرات الفحص والمعايرة، هيئات المصادقة والتفتيش المانحة للشهادات، مؤسسة المقاييس والمواصفات والمؤسسات الحكومية المسؤولة عن تدقيق السلع والمصادقة وأنشطة أخرى.

إن الحديث عن عناصر البنية التحتية للجودة يبدو معقداً. لذا، فإن هذه الكتيبات تهدف إلى شرح وتوضيح تلك العناصر والعلاقة بينها، وهي لا تعدّ كتباً مرجعية، بل مبدئية نقدمها للقارئ كوسائل شرح وإيضاح لمختلف مواضيع الجودة. في مطلق الأحوال فإن هذا الدليل يحتوي على مراجع مهمة وعناوين صفحات الإنترنت ذات الصلة والتي تحتوي على معلومات مفصلة ومحددة.

إن الهدف الرئيسي من هذه الكتيبات هو نشر المعرفة ومنح المعلومات للقارئ حول مواضيع أساسية تتعلق بالجودة. ولذلك، فإن برنامج الجودة يرحّب بأي ملاحظات أو اقتراحات على عنوانه المذكور في هذا الدليل.

كلنا أمل أن يستفيد القارئ من هذا الدليل ويساعده في فهم أفضل لمختلف مواضيع حماية المستهلك.

د. علي برو

مدير برنامج الجودة

الفهرس

- لائحة الأسماء المختصرة
دليل المصطلحات التقنية
- ٤.ص
٥.ص
٧.ص
٨.ص
٩.ص
١١.ص
١٢.ص
١٨.ص
٢١.ص
٢٢.ص
٢٤.ص
٢٥.ص
٢٦.ص
٣٢.ص
- ١- ما هي حماية المستهلك؟
٢- ما هي مراقبة الأسواق؟
٣- فوائد اعتماد نظام حماية المستهلك والجودة ومراقبة الأسواق
٤- المبادئ العامة لحماية المستهلك وحقوقه
٥- تطور حقوق المستهلك محلياً وإقليمياً ودولياً
٦- دور الحكومات في تأمين حماية المستهلك
٧- فوائد القطاعين الصناعي والتجاري من حماية المستهلك
٨- مراقبة الأسواق والرقابة الرسمية للمنتجات الغذائية
٩- مراقبة الأسواق والرقابة الرسمية للمنتجات غير الغذائية
١٠- "صالح لغاية..." أو "يستحسن استعماله قبل التواريخ" على المنتجات الغذائية وعلامة المطابقة الأوروبية (CE MARKING) على المنتجات غير الغذائية
١١- الوضع اللبناني في مجال حماية المستهلك
١٢- صفحات الانترنت ذات الصلة

لائحة الأسماء المختصرة

المكتب الأوروبي لاتحادات المستهلكين	BEUC
منظمة المستهلك سابقاً، حالياً "Which"	CA
مكتب إرشاد المواطنين	CAB
منظمة المستهلك الدولية	CI
اتحاد المستهلكين	CU
المنطقة الاقتصادية الأوروبية (أيسلندا وليشتنشتاين والنرويج)	EEA
الاتحاد الأوروبي	EU
المفوضية الأوروبية	EC
هيئة سلامة الغذاء الأوروبية	EFSA
المنظمة العالمية للتقييس	ISO
مكتب التجارة العادلة وخدمة المستهلك في بريطانيا	OFT
المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم	SME
اتفاقية الشروط الصحية والصحة النباتية	SPS
منظمة التجارة العالمية	WTO

دليل المصطلحات التقنية

- الاعتماد: تقدير رسمي يبين أن المؤسسة مؤهلة للقيام بمهام خاصة ومحددة.
- علامة المطابقة الأوروبية: مؤشر لمطابقة السلعة للمتطلبات الأساسية للسلامة والصحة وفقاً لقواعد المفوضية الأوروبية، وبذلك تكون السلعة قد خضعت لإجراءات الفحص الخاصة بتقييم المطابقة.
- تقييم المطابقة: تقديم عرض يظهر المتطلبات المحددة التي يجب إنجازها والتي لها علاقة بالسلعة والأسلوب والنظام والأشخاص أو المؤسسات. يأخذ تقييم المطابقة بعين الاعتبار السلعة قبل وضعها بتصرف السوق وهو متضمن أنشطة وطرق عدة، على سبيل المثال: الاختبار والفحص والمصادقة، بالإضافة إلى الاعتماد على مؤسسة تقييم المطابقة.
- حقوق المستهلك: قائمة بقوانين حماية المستهلك في الاتحاد الأوروبي.
- حماية المستهلك: قوانين ومراسيم هدفها حماية صحة وسلامة المستهلك.
- التوجيهات والتشريعات الأوروبية: قوانين الاتحاد الأوروبي المطبقة من قبل الدول الأعضاء.
- سوق الاتحاد الأوروبي: مؤلفة من أعضاء دول المجتمع الأوروبي الذي أوجد حرية في حركة تنقل البضائع والأشخاص والخدمات ورؤوس الأموال.
- النهج العالمي: النهج العالمي لتقييم المطابقة. إن قرار مجلس الاتحاد الأوروبي رقم EEC/٦٨٣/٩٠ والصادر في ١٣ كانون الأول ١٩٩٠ قد تم تبديله بقرار مجلس الاتحاد الأوروبي ECC/٤٦٥/٩٣ الصادر بتاريخ ٢٢ تموز ١٩٩٣ والذي يقدم الإرشادات بشكل دقيق لاستعمال علامات المطابقة الأوروبية.
- تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة HACCP: هي طريقة آلية تستعمل في صناعة الأغذية والتي تكشف عن احتمال حدوث أخطار تمس سلامة الغذاء، مما يساعد الأعمال الرئيسية المعروفة بنقاط الضبط الحرجة، على تقليل أو إقصاء مخاطر المجازفة من إمكانية التحقق.

- مراقبة الأسواق: إجراءات تتخذها السلطات للتأكد من أن البضائع منسجمة مع شروط ومتطلبات القواعد الفنية.
- علم القياس (المترولوجيا): حقل من المعرفة يهتم بالقياس ويتضمن كل الطرق النظرية والعلمية للقياس، حتى لو كان هناك غموض أو عدم دقة في القياس وأسلوب التطبيق.
- توجيهات النهج الجديد: إن توجيهات المفوضية الأوروبية التي تنسجم مع روح التشريعات داخل الاتحاد الأوروبي والمتطلبات الضرورية للسوق الأوروبية توجب على الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي أن تنقلها إلى التشريع الوطني التابع لكل دولة.
- المسؤولية الناتجة عن السلع: التزام قانوني من قبل المنتج للتعويض عن الخسائر التي يتعرض لها الإنسان والحيوانات والممتلكات بسبب عيوب في هذه السلع. علامات الجودة: كل العناصر ذات الصلة بمفهوم الجودة، والمرتبطة مع بعضها البعض كالبنية التحتية للجودة.
- RAPEX: تبادل سريع للمعلومات عن الخطر الصادر عن استعمال السلع الاستهلاكية.
- RASFF (نظام إنذار الاتحاد الأوروبي السريع للغذاء والأعلاف) إجراء لإعلام الدول الأعضاء بوجود خطر جدي على صحة وسلامة المستهلك، وقد تم توسيع هذا النظام ليشمل كل أنواع المنتجات الغذائية والأعلاف التي ستستعمل للاستهلاك البشري.
- المواصفات: مواصفات معلنة تؤسس "لغة شائعة" تتضمن مواصفات فنية أو مقاييس دقيقة أخرى، وهي مصممة للاستعمال باستمرار، كمتطلبات أو دليل أو تعريف.

١- ما هي حماية المستهلك؟

تنص المادة ٥٥ من اتفاقية روما لعام ١٩٥٧ حالياً المادة ١٥٣ من الاتفاقية المشتركة فيما بين مجموعة الدول الأوروبية، على ما يلي: "في سبيل تعزيز فوائد المستهلك وتأمين مستوى عالٍ من الحماية، على المجموعة الأوروبية أن تساهم في صحة وسلامة المستهلك وفوائده الاقتصادية. كما عليها أن تعزز حقوقه في المعرفة والعلم ومساعدته على تنظيم شؤونه في سبيل تأمين هذه الفوائد، على سبيل المثال تشكيل "جمعيات المستهلك".

إن أحد الدوافع الأساسية لنشوء حماية المستهلك هي فكرة وجود فريقين غير متساويين (على صعيد المعلومات والقدرة الاقتصادية والإعلان) والتعاطي السيئ من قبل أحد الفرقاء الذي يمتلك قوة أعمال اقتصادية تؤهله خداع وأحياناً تضليل الفريق الآخر ألا وهو المستهلك.

إن الرغبة في خلق سوق موحدة لدى المجموعة الأوروبية قد تم التوافق عليها عبر الاتفاق الأوروبي الموحد عام ١٩٨٦. ولهذه الغاية، كان على الدول الأعضاء توحيد قوانينها الخاصة بحماية المستهلك ضمن قانون أوروبي موحد يُعرّف بالقانون الأوروبي للمستهلك.

ماذا يعني ذلك للمستهلك والتاجر؟

أولاً، يشعر المستهلك بالثقة كون السلع المستوردة أو المنتجة من قبل أي دولة من الدول الأعضاء في الإتحاد الأوروبي هي مطابقة لشروط حماية المستهلك الموافق عليها من قبل الدول الأعضاء.

ثانياً، يضمن التاجر حقه في التجارة والمنافسة العادلة وهذا مرده للقوانين ونظام مراقبة الأسواق الموحدة الذي يفسح المجال أمام التاجر للعمل ضمن نطاق محدد.

ثالثاً، إن النظام الموحد للقوانين وتطبيقها قد صمم ليضمن مستوى عالٍ من الحماية

للمستهلك، مثلاً إن استيراد الألعاب وبيعها داخل أي دولة من الدول الأعضاء يجب أن يكون مطابقاً لشروط سلامة الألعاب لدى الاتحاد الأوروبي.

إن حماية المستهلك هي عبارة عن سلسلة من القوانين والمراسيم التي تهدف إلى حماية صحة وسلامة المستهلك. أضف إلى ذلك الجودة العالية والكمية الدقيقة والتجارة العادلة ضمن أسعار منافسة للسلع والخدمات، يواكبها مراقبة فعالة للسوق. كل ذلك يشكل عناصر مهمة لحماية المستهلك.

لكنه في حال عدم تنفيذ وتطبيق هذه القوانين والمراسيم من قبل الحكومة والمنظمات المفوضة من قبلها، فلن تكون حماية المستهلك ذات فعالية.

٢- ما هي مراقبة الأسواق؟

تشكل مراقبة الأسواق الصورة الحقيقية لوضع حماية المستهلك؛ لذلك، عند المباشرة بطرح حقوق المستهلك وزيادة هذه الحقوق، لا بد من إيجاد طريقة ما تجعل هذه الحقوق حيز التنفيذ. يتم ذلك من خلال حقه بالتقاضي بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً أو بمفرده وذلك وفقاً للقانون المدني أو أي إجراء وقائي آخر. وتأخذ الإجراءات



الوقائية مجراها عبر تحقيقات يقوم بها مفتشون مولجون أعمال رقابة السوق وقد يؤدي الأمر في بعض الأحيان إلى تدخل المحاكم وتطبيق القانون الجنائي أو المدني. عادة ما ترتبط مراقبة الأسواق بإجراءات تتخذها السلطات أكانت الحكومة أو البلديات أو أي مؤسسة مفوضة من قبل الحكومة وذلك بهدف التأكد من مطابقة السلع والخدمات لمتطلبات القوانين بشكل عام ولقوانين حماية المستهلك بشكل خاص. وقد تضمن مراقبة السوق إدارة الجودة، ضمان ومراقبة الجودة، والمصادقة، والاعتماد، وسلامة السلعة والمسؤولية اتجاهها، وتقييم المطابقة وعلامات وشارات الجودة والمواصفات وعلم القياس (المتروlogيا) والنماذج وفحص السلعة الغذائية وغير الغذائية وتحليلها.

إنه من واجب مراقبي الأسواق القيام بالتحقيقات الضرورية وتزويد المحاكم المدنية والجنائية أيضا بالأدلة اللازمة، وذلك بهدف التأكد من أن التاجر قد التزم بقوانين حماية المستهلك. في نهاية المطاف، تقوم المحاكم بتطبيق العقوبات على التجار المخالفين لقوانين حماية المستهلك كما وإعطاء الحلول، كالتعويض على المستهلك بما يتناسب مع الحالة.



٣- فوائد اعتماد نظام حماية المستهلك والجودة ومراقبة الأسواق

تعتبر أنظمة الجودة جزءاً لا يتجزأ من المنافسة العالمية كما أنها ضرورية لتأمين حماية السلعة للمستهلك في السوق المحلية والعالمية. إن تطبيق أنظمة الجودة لدى الشركات يعتبر طريقة مهمة لتبيان إنجازها لمتطلبات السوق الاقتصادية الجديدة ومطابقتها وإدراكها لقوانين حماية المستهلك.

تلجأ الحكومات إلى مراقبة الأسواق بهدف تنفيذ القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، بما في ذلك الحرص على السلامة والجودة ومواصفات الجودة والكمية للسلع الغذائية والمشروبات، كما للسلع غير الغذائية كأدوات الكهربائية وألعاب الأطفال.

تعتبر مراقبة الأسواق عبر المفتشين الحكوميين أمراً مهماً أيضاً لكل من الصناعيين

والمستوردين للسلع والخدمات وذلك لأنها تساعد على تأمين تجارة عادلة فيما بين التجار الذين يتنافسون على استقطاب المستهلك لشراء سلعهم وليس سلع منافسيهم. بكلمة أخرى، إن المفتشين يساعدون على تعزيز العدالة وسلامة ونزاهة السوق.

إن إحدى المشاكل الكبرى التي يواجهها مراقبو الأسواق هي كيفية التعامل التجاري عبر المعابر الحدودية دون التسبب بانقطاع غير مرغوب فيه لتدفق السلع والخدمات. إلا أن الأولوية تأتي لسلامة المستهلك، وعليه، فلا بد من التأكد من التنفيذ الشامل والدقيق لقوانين حماية المستهلك.

هذا يعني أن على مسؤولي الجمارك في الحدود أن يتعاونوا مع مراقبي الأسواق. ونتيجة لهذا التزايد الضخم مؤخراً في استيراد السلع الموضبة مسبقاً من كافة أنحاء العالم نحو بعض الدول، كان على مفتشي مراقبة الأسواق تعزيز تواصلهم ليس فقط مع مسؤولي الجمارك لديهم، بل أيضاً مع مراقبي الأسواق في كل أنحاء العالم. وقد أدى ذلك إلى حد ما إلى إنشاء نظام يعنى بالإبلاغ والإشعار RAPEX، وهو نظام تبادل سريع للمعلومات عن الخطر الصادر عن استعمال السلع الاستهلاكية غير الغذائية وما يشابهها والمعتمد لدى دول الاتحاد الأوروبي بموجب توصيات المفوضية الأوروبية. كذلك الحال بالنسبة لنظام RASFF وهو نظام الإنذار السريع للغذاء والأعلاف في الاتحاد الأوروبي وهو إجراء لإعلام الدول الأعضاء بوجود خطر جدي على صحة وسلامة المستهلك.

بالرغم من أن هذين النظامين قد وضعوا من قبل المفوضية الأوروبية، إلا أن الدول الأعضاء شجعت مشاركة دول غير أوروبية، بما في ذلك لبنان. فهذا كله يصب في مصلحة المستهلك ليساعده على تحديد السلع التي تشكل خطراً نوعاً ما، قبل أن تسبب الكثير من المشاكل للمستهلك في الأسواق المجاورة، كذلك لمساعدته على تفادي السلع الخطرة التي تكون قد رفضت من قبل بعض الدول وتم تحويلها لترمي في دول أخرى.

٤- المبادئ العامة لحماية المستهلك وحقوقه:

نشأت المبادئ العامة لحماية المستهلك في مختلف الحضارات عبر التاريخ. ففي خلال المئة سنة الماضية، تم تدوين هذه المبادئ ضمن التشريعات المحلية التي تحولت فيما بعد لتصبح قوانين إقليمية ودولية. لقد تبين للحكومات في جميع أنحاء العالم أنه لا بد من تطوير الصحة العامة وسلامة السلع والخدمات.

في أواخر القرن التاسع عشر، قامت حكومات عدة بإصدار قوانين هامة تتعلق بحماية المستهلك والصحة العامة، كما حددت مهام المراقبين الحكوميين ومراقبي الأضرار والمخالفات والأوزان والمكاييل، كما كانت تطلق عليهم التسمية في بعض الدول الأوروبية، ومهمتهم المحافظة على تنفيذ أسس ونشاطات مراقبة الأسواق بهدف الحماية من الغش في السلع الغذائية والأمراض الناتجة عن موارد المياه غير الصحية. قامت كل من الأمم المتحدة والاتحاد الأوروبي والجمهورية اللبنانية ودول أخرى باعتماد بعض أو كل مبادئ حقوق المستهلك في قوانينها وإجراءاتها المعمول بها، وهي كما يلي:

- الحق بالحفاظ على صحة المستهلك وسلامته عند استعماله بشكل ملائم للسلعة والخدمة.
- الحق بالاستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف للمنتج المعد للاستعمال المحلي أو للتصدير.
- الحق بالاستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة وثمراتها وميزاتها وطرق استعمالها والأخطار التي قد تنتج عن هذا الاستعمال.
- الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها، وكذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سدها لقاء خدمة، في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، أو للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها.

- الحق بتعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن استهلاك سلعة أو الانتفاع من خدمة لدى الاستعمال بشكل سليم.
- الحق بإنشاء جمعيات حماية المستهلك والانتساب إليها.
- الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه أو التعويض عليه عن الأضرار التي قد تكون لحقت به.

٥- تطور حقوق المستهلك محلياً وإقليمياً ودولياً:

بدأ تطور حقوق المستهلك كما نعرفها اليوم في الولايات المتحدة الأميركية في الثلاثينات عندما تم تأسيس اتحاد للمستهلكين. أما في المملكة المتحدة، فنشأت في الخمسينات منظمة مماثلة تعنى بشؤون حماية المستهلك ممولة ذاتياً تحت إسم "Which" جمعية المستهلك، وكلا الجمعيتان ما زالتا مزدهرتان حتى اليوم. وفيما بين هاتين الفترتين، تأسست في المملكة المتحدة منظمة خيرية تعنى بإرشاد المواطن ولديها أكثر من ٤٠٠ مكتب يهتم بشكاوى وطلبات المواطنين، ١٥٪ منها يتعلق بأمر المستهلك.

في الستينات، تأسس المكتب الأوروبي لاتحادات المستهلكين BEUC في العاصمة البلجيكية، بروكسل. كما تأسست منظمة المستهلك الدولية في لندن، في حين أصبح "رالف نادر" من أنجح الناشطين في قضايا المستهلك في الولايات المتحدة الأميركية. كما نشأت في دول عدة حول العالم المجالس الوطنية للمستهلك وجمعيات المستهلك.

٥-١-١ المستهلك على الصعيد العالمي:

٥-١-١ نشأ BEUC في السادس من آذار عام ١٩٦٢ وضم جمعيات المستهلك في بلجيكا ولكسمبورغ وفرنسا وهولندا وإيطاليا وألمانيا. وبعد العمل سوياً لسنوات عدة، قررت هذه المنظمات إنشاء جمعية أوروبية مقرها في بروكسل.

كان BEUC السباق في تأسيس قاعدة داخل العاصمة الأوروبية للتأثير على عملية

صنع القرار، كما يتلقى BEUC دعماً مالياً من أعضائه، بالإضافة إلى هبات مالية من الاتحاد الأوروبي، الأمر الذي ساعده على الاستمرار بمهامه منذ ٤٥ عاماً، في دعم وتعزيز حقوق المستهلك الأساسية، بما في ذلك:

- معلومات عن السلامة.
- الاختيار.
- التمثيل.
- الإصلاح.
- الثقافة.
- الاكتفاء بالحاجات الأساسية.
- بيئة نظيفة.

تطورت عضوية المكتب تماماً كم حصل في الاتحاد الأوروبي حتى صارت تضم عام ٢٠٠٧ ما يقارب ٤١ عضواً وتمثل جمعيات مرموقة ومستقلة ووطنية من ٣٠ دولة أوروبية (الاتحاد الأوروبي والدول التابعة للمنطقة الاقتصادية الأوروبية EEA).

يعمل المكتب كسفارة لهذه المنظمات في بروكسل وعليه، فإن المهمة الأساسية لها هي تمثيل أعضائها والدفاع عن مصلحة كل المستهلكين الأوروبيين.

إن كل من يتعامل مع المكتب يعلم بحق أن الموقع الذي تحتله المنظمة جاء نتيجة دعم غالبية جمعيات المستهلك الوطنية في أوروبا. فمن خلال مكتب الـ BEUC يمكن لكل المنظمات أن توحد كلمتها. إن عمل المكتب يركز على احترام كرامة الإنسان، لا سيما التوجه نحو حاجات المستهلك الأكثر حاجة، مثل الأطفال والشيوخ والمعوقين. أخيراً، يركز المكتب على الجوانب الاجتماعية والبيئية، كما الجوانب الأخلاقية والمسؤولة في الاستهلاك.

إن الهدف العالمي لمكتب الـ BEUC بالتعاون مع منظمة المستهلك الدولية هو إعادة تكريس الاستهلاك على أسس سليمة وإيصال صوت المستهلك الأوروبي عالمياً.

٢-١-٥ - منظمة المستهلك الدولية

تأسست منظمة المستهلك الدولية CI عام ١٩٦٠ وتضم حالياً ٢٢٠ عضواً من ١١٥ دولة. تشكل هذه المنظمة حالياً اتحاداً عالمياً لمجموعات المستهلك التي تعمل سوية إلى جانب أعضائها (جمعيات المستهلك الوطنية) وتعتبر صوت المستهلك الوحيد والمستقل على المستوى الدولي. تعتبر هذه المنظمة في أيامنا هذه ضرورة قصوى أكثر من السابق كونها تعمل لخدمة كل المستهلكين لعالمنا الخاضع اليوم للعولمة، حيث تتزايد سيطرة الشركات العالمية فيه، كما تطمح المنظمة لأن تكون قوة مستمرة في السنوات القادمة. يتضمن مخططها الاستراتيجي رؤيتها ومهامها وقيمها وأسس العمل بها وأهدافها واستراتيجيتها المطبقة من عام ٢٠٠٧ إلى ٢٠١١.

يمكن الاطلاع على هذا المخطط بزيارة الموقع الإلكتروني التالي:

www.consumerinternational.org

٢-٥ المستهلك على الصعيد الدولي:

١-٢-٥ اتحاد المستهلكين - الولايات المتحدة الأمريكية:

إن اتحاد المستهلكين (CU) هو منظمة متخصصة لا تتبغى الربح حيث مهمتها تأمين أسواق عادلة وسليمة للمستهلكين. يعمل الاتحاد CU على نشر تقارير المستهلك بالإضافة إلى نشرتين للمستهلك، كذلك تقارير المستهلك الصحية والاستشارات المالية لأكثر من ٧ ملايين مشترك.

منذ نشأة الاتحاد CU عام ١٩٣٦، لم يعتمد أي نوع من الترويج الإعلاني أو العروض المجانية، وتبلغ عائداته السنوية أكثر من ١٦٠ مليون دولار أميركي. ويضم فريق عمله أكثر من ٥٠٠ شخص يعملون في المختبرات الفنية أو في مكاتب الدعم الثلاثة في واشنطن وأوستين - تكساس وسان فرانسيسكو.

يمكن الحصول على معلومات إضافية بزيارة الموقع الإلكتروني التالي:

www.consumersunion.org

٢-٥ - "رالف نادر" - الولايات المتحدة الأمريكية.

ولد رالف نادر في ولاية كونكتيكت في العام ١٩٣٤ من أب وأم لبنانيي الجنسية، وهو يتكلم العربية والانجليزية، وهو محام أميركي ترشح بشكل جدي إلى الرئاسة الأميركية بما في ذلك إنتخابات العام ٢٠٠٨. ظهرت المواد الأولى المتعلقة بسلامة المستهلك والتي نصها نادر في الخمسينات في جامعة هارفرد وذلك عبر نشرة الطلاب لكلية الحقوق في هارفرد.

إن الدعم الذي أبداه رالف نادر في موضوع السلامة في القيادة بالإضافة إلى نشرته تحت عنوان "غير آمن مهما كانت السرعة"، وذلك بالتزامن مع تزايد عدد الوفيات من جراء حوادث السير، قد أدى إلى الإجماع على سن قانون السير الوطني وسلامة الآليات عام ١٩٦٦.

وبناء عليه، انتقلت مسؤولية سلامة السيارات من المستهلك إلى المصنّع. لقد طرح هذا القانون الجديد نقاط عدة أهمها الالتزام بوضع حزام الأمان بالإضافة إلى تزويد السيارات بواجهات متينة تتكيف مع سرعة الريح.

وقد عرف رالف نادر أنه واحد من أكثر الناشطين نجاحاً في شؤون المستهلك.

٣-٢-٥ جمعية "Which" المعروفة مسبقاً بجمعية المستهلك - المملكة المتحدة:

تتركز حملات جمعية "Which" على طرح الأمور المتعلقة بالمستهلك، بما في ذلك حقوق المستهلك وصحته، كذلك غذاءه ووضع المالى الشخصي. تقوم "Which" بتزويد أعضائها بالإرشادات القانونية عبر محاميها المتخصصين بشؤون المستهلك. فهي تتعامل مع عشرات الآلاف من القضايا سنوياً تدرك كقيفة حماية المستهلك والاستحصال على العدالة.

تقوم جمعية المستهلك بنشر مجلة "Which" ومجلات أخرى وغيرها من المعلومات التي تعنى بالمستهلك وهي تعتبر أكبر جمعية مستقلة للمستهلك في أوروبا. أما على صعيد الاتحاد الأوروبي، فهي تعتبر جزء من منظمة BEUC.

تأسست خدمة إرشاد المواطن في الثلاثينات وهي اليوم تساعد الناس على حل مشاكلهم القانونية والمالية والاستهلاكية، وذلك من خلال تزويدهم بالمعلومات والإرشادات من قبل حوالي ٣٠٠٠ موقع في المملكة المتحدة ومن خلال التأثير أيضاً على صانعي القرار.

إن خدمة إرشاد المواطن وجميع مكاتبها تعمل تحت عنوان العمل الخيري معتمدةً على ٢٠٠٠٠ متطوع وهي بحاجة إلى زيادة تمويلها محلياً ووطنياً لتكون قادرة على تقديم الخدمات اللازمة. فلكل مكتب من مكاتب الإرشاد الوطني التي تتعدى الـ ٤٠٠ مكتباً على الصعيد الوطني، مديراً يتقاضى أجراً ونائباً للمدير.

أما المتطوعون، فيتلقون التدريب اللازم دون أن يتقاضوا أجراً ويساعدون على حل ما يفوق الخمسة ملايين مشكلة سنوياً، ١٥ منها تتعلق بأمور المستهلك.

إن ما يجمع مؤسسات المستهلك هي رغبتها في مساعدة المستهلك بشكل عام والقيام بتحركات جماعية. يتم ذلك من خلال جمع عدد من المستهلكين لديهم نفس الشكاوى والقيام بالتحرك اللازم جماعياً بإسمهم.

تقوم بعض جمعيات المستهلك بإجراء فحوصات على السلع والخدمات ومن ثم يقومون بإعلان نتائج هذه الفحوصات. هذا الإجراء يشجع المصنع على إنتاج السلع الجيدة وإقناعه بسحب السلع الرديئة من السوق.



من الأهداف الأخرى لجمعيات المستهلك، اشراك

الحكومة في تطوير حقوق المستهلك وحمايتها.

٣-٥ المستهلك على الصعيد الإقليمي:

عُقد الإجتتماع العربي الأول لحماية المستهلك في مقر جامعة الدول العربية في ١٩٩٧/٤/٧، وأقرّ تشكيل اللجنة التأسيسية للإتحاد العربي لحماية المستهلك (مؤسسة غير حكومية) من جمعيات حماية المستهلك في كل من مصر ولبنان والإمارات العربية المتّحدة. وعُقد المؤتمّر العربي الأول للإتحاد العربي للمستهلك في عمان - الأردن من ١٩٩٨ ١٠/٢ إلى ٩/٢٩، حيث أعلن تأسيسه وتمّ إقرار نظامه الداخلي وأصبح يضم ثلاثة عشر جمعية هي:

- حماية المستهلك الأردنية.
- جمعية المستهلك في عمان.
- جمعية المستهلك في الإمارات.
- جمعية المستهلك في لبنان.
- جمعية المستهلك في العراق.
- الجمعية الإعلامية المصرية.
- جمعية حماية وإرشاد المستهلكين في الجزائر.
- حماية المستهلك البحرينية.
- حماية المستهلك السورية.
- حماية المستهلك الفلسطينية.
- حماية المستهلك السودانية.
- حماية المستهلك السعودية.
- حماية المستهلك اليمنية.

٦- دور الحكومات في تأمين حماية المستهلك



إن الواجب الأول للحكومة هو حماية صحة وسلامة مواطنيها، هذا يعني أن على الحكومة أن توفر كافة الأطر القانونية الضرورية لتنفيذ مهامها. كما عليها تأمين النظام المناسب بما في ذلك الموظفين والتمويل والموارد من أجل تطبيق القوانين المتعلقة بحماية المستهلك.

هناك دائماً تضارب لدى الحكومات في إعطاء الأولويات للموارد، لذا يعود القرار إلى المواطن بما في ذلك جمعيات المستهلك والمؤسسات المهنية والأكاديمية والإعلام والناشطين في شؤون المستهلك بالضغط على حكوماتهم والتأكد من التزامها بكافة واجباتها تجاه المستهلك.

تستطيع الحكومة القيام بمهامها بمفردها كما ذكرنا سابقاً في الولايات المتحدة الأمريكية. أما على صعيد الاتحاد الأوروبي، فقد طلب من الدول الأعضاء بناء على اتفاقية روما وما تلاها من الاتفاقيات، تأمين "حماية عالية المستوى للمستهلك".

قامت المفوضية الأوروبية، وبالتشاور مع الدول الأعضاء، بإصدار التوجيهات والقوانين اللازمة لتنفيذ "حماية عالية المستوى للمستهلك". على سبيل المثال في مجال سلامة الغذاء، فبعد انتشار حالات وفاة بين الإنسان والحيوان في الفترة الممتدة بين عامي ١٩٨٠ و١٩٩٠، وافقت الدول الأعضاء على إنشاء إدارة سلامة الغذاء على صعيد الدولة وأيضاً وافقت على إصدار قوانين أكثر تشدداً للسيطرة وبشكل رسمي على الغذاء والأعلاف في شتى دول الاتحاد الأوروبي.

أما على الصعيد الوطني، فلطالما بحثت الحكومات عن طرق جديدة لحماية المستهلك من الأنظمة المتجددة التي تفسح المجال أمام التجار المحتالين لخداع ونهب المستهلك. في ما يلي بعض الأمثلة عن هذه الطرق الجديدة:

٦-١ مكتب التجارة المشروعة وتوجيه المستهلك:

إن مكتب التجارة المشروعة مسؤول عن سير السوق بطريقة جيدة للمستهلك والتجار في المملكة المتحدة. ففي عام ٢٠٠٥ تم إصدار خدمة خطوط هاتف تسمى Help لمساعدة المستهلك وهي ما يسمى بـ Consumer Direct أي توجيه المستهلك. يمكن الاتصال بهذه الخدمة من أي هاتف على الرقم ٠٨٤٥ في كل أنحاء بريطانيا وإيرلندا الشمالية، فلها نظام منفصل ومماثل. الاتصال بهذه الخدمة مجاني ومنفصل عن تكاليف الاتصالات الهاتفية.

يتم إيصال المستهلك بالمرشد الذي تم تدريبه وتعريفه بكل حقوق المستهلك وعندها يقوم بمساعدة المستهلك على حل مشاكله وتلقي شكاواه وطلباته وإرشاده بالطريقة القانونية الصحيحة.

خلال السنة الأولى من العمل في خدمة "توجيه المستهلك"، تم تلقي حوالي مليون شكوى وطلب من المستهلكين وتبين من الاستطلاعات المستقلة أن ٨٠٪ من المستهلكين كانوا راضين عن النتائج.

٦-٢ في التسوق عبر الحدود ضمن الاتحاد الأوروبي:

أصدرت المفوضية الأوروبية مؤخراً، وبالإتحاد مع الحكومة البريطانية، شبكة مركز المستهلك الأوروبي ECC-NET وتحتوي على ٢٩ مركزاً توجيهياً موزعاً في جميع أنحاء أوروبا، بما في ذلك أيسلندا والنرويج.

تهدف هذه الشبكة إلى إعطاء معلومات عن حقوق المستهلك في أوروبا والمساعدة على حل النزاعات للمسائل التجارية عبر الحدود. تعتمد المعلومات والإرشادات الصادرة عن

مراكز التوجيه على عدد من المبادئ الأساسية للمستهلك الذي يتمتع بها كل مواطني الاتحاد الأوروبي وهي تضم ما يلي:

- إن لم تكن فعالة، أرجعها.
- على العقود أن تكون عادلة لصالح المستهلك.
- يمكن للمستهلك أن يبدل رأيه (انظر في الأسفل إلى "التسوق عبر الانترنت").
- فعالية إصلاح مسائل النزاعات عبر الحدود.

للمعلومات والإرشادات، يمكن الاتصال بمركز المستهلك الأوروبي على الموقع الإلكتروني www.ukecc.net أو على الرقم ٠٤٠٥٠٣ ٨٤٥٦ ٠٠٤٤. يستضاف المركز في مؤسسة المواصفات التجارية التابعة للمملكة المتحدة وهي ممولة من المفوضية الأوروبية ومن الدائرة الحكومية الخاصة بالمؤسسات التجارية والإصلاح التنظيمي في المملكة المتحدة.

٣-٦ التسوق عبر الانترنت ضمن الاتحاد الأوروبي:

مع انتشار ورواج الانترنت، توجه عدد من المستهلكين بشكل متزايد نحو شراء السلع والخدمات عبر الانترنت من تجار من كافة أرجاء أوروبا.

صحيح أن التجارة عبر الانترنت قد لاقت رواجاً، إلا أنه هناك صعوبة في حل المشاكل والشكاوى في حال عدم رضى المستهلك عن هذه السلع والخدمات.

إن توجيهات الاتحاد الأوروبي للتجارة عن بعد EC/7/97 ساعدت المستهلك عبر مطالبة التجار بالالتزام بالأحكام التالية:

- يجب تزويد المستهلك بالمعلومات الواضحة عن السلع والخدمات.
- يجب تسليم السلع في مدة أقصاها ٣٠ يوماً.
- يحق للمستهلك خلال فترة ٧ أيام من تاريخ شرائه للسلعة أن يتراجع عن هذا الاتفاق لأي سبب كان.
- يحق للمستهلك خلال فترة ٧ أيام من تاريخ اشتراكه بخدمة معينة أن يتراجع عن

هذه الاتفاقية إلا إذا كان العقد ينص على السريان الفوري للخدمة.

- عندما يقوم المستهلك بإبلاغ المورد خطأً (عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس) عن رغبته بإلغاء العقد، يحق له استرجاع كل ما دفعه من مبالغ مالية خلال مدة ٣٠ يوماً.

٧- فوائد القطاعين الصناعي والتجاري في حماية المستهلك

قد يفترض أحياناً أن التجار غير معنيين بحماية المستهلك. وهذا أبعد ما يكون عن الحقيقة. يسعى العاملون في قطاعي التجارة والصناعة إلى المحافظة على ثبات السوق والتحكم فيها بحيث يمكنهم بيع وتطوير سلعهم خلال فترة زمنية طويلة. هذا يعني أنهم بحاجة إلى تشريعات جيدة للمستهلك تضع حدوداً لمجال التحرك ضمنها.

يحتاج الصناعيون والتجار إلى جمعيات حماية المستهلك التي تراقب دائماً المنتجات لتحافظ على مكانتها وتجدها. وبالتالي، إن المنتجات الأفضل تلقى رواجاً أما المنتجات الأسوأ فتسحب من السوق. وما من صناعة معينة ترضى بأن تكون في المركز الأخير. لذا فالكل يسعى لتبوء المركز الأول.

تشكل هذه المسألة دائرة أساسية حيث توازي بين رغبة المستهلك في الحصول على قيمة مالية جيدة للسلع والخدمات والتجار الجيدين والكفؤين، الراغبين في انتشار سلعهم ذات القيمة الجيدة.

يميل التجار والصناعيون أحياناً إلى حماية أسواقهم من خلال توقيع اتفاقات عدم المنافسة مع منافسيهم. إن هذا السبب دفع الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي وغيرها من الحكومات حول العالم إلى إصدار قوانين صارمة تحد من احتكار السوق وعدم المنافسة.

إن المنافسة الشريفة بنظر المستهلك هي بحد ذاتها من أفضل صور حماية المستهلك،

فهي تضمن وجود المنافسة لصالح المستهلك إن من ناحية الإبداع والتصميم الجيد أو الجودة العالية، والتوصيف الدقيق إلى جانب الأسعار المنافسة. يدرك الصناعيون والموردون بوجود بقائهم على علم بما يحتاج المستهلك من سلع وما يتلاءم مع وضعه المادي لتزويده بها كي لا يخسرون حصتهم في السوق ويصبحون خارجها.

٨- مراقبة الأسواق والرقابة الرسمية على المنتجات الغذائية

برز موضوع الرقابة الرسمية على المواد الغذائية في مدينة روما عام ١٩٧٨. ففي السبعينات لاحظت المفوضية الأوروبية ودول أعضاء الاتحاد الأوروبي عدم وجود نظام مترابط وفعال لتطبيق القوانين المتعلقة بالغذاء ومراقبة الأسواق. وقد لاحظت المفوضية الأوروبية بالأخص، عدم وجود نظام يتعامل بشكل سريع مع الحالات الطارئة.

لذلك، عقد مؤتمر في روما لبحث مع الدول الأعضاء في الاتحاد عن حلول ممكنة وقد أدى ذلك إلى إقرار مباشر لنظام "الإذار السريع". وفيما بعد، تطور هذا النظام ليصبح نظام مراقبة الأسواق والرقابة الرسمية على المواد الغذائية.

في العام ١٩٨٧، وافق البرلمان الأوروبي على التوجيهات المتعلقة بالرقابة الرسمية للمنتجات الغذائية تحت رقم EEC/397/89 حيث أدى تنفيذها لدى الدول الأعضاء إلى وجود نظام أكثر فعالية لحماية صحة وسلامة المستهلك. بالإضافة إلى ذلك، فقد منح هذا المرسوم فرصاً لتعاون أفضل في مجال مراقبة السلع، كما وساعد على تطوير إجراءات التفتيش والقيام بترتيبات أفضل لإعلام المستهلك عن المشاكل المتعلقة بصحة وسلامة الغذاء واتخاذ الإجراءات اللازمة. والأهم من ذلك التواصل فيما بين الدول الأعضاء لمراقبة السلع الغذائية والمفتشين العاملين في مراقبة الأسواق.

بعد دخول الأعضاء العشرة الجدد الى الاتحاد الأوروبي، قررت المفوضية الأوروبية وضع توجيهات الرقابة الرسمية في قانون رقم ٨٨٢/٢٠٠٤، مما أدى إلى إلغاء بعض الإجراءات الموجودة سابقاً وجعل تنفيذه موحداً على صعيد الاتحاد الأوروبي كله. لذلك ومنذ الأول من كانون الثاني ٢٠٠٦ بقيت نقطة واحدة عالقة في القانون وهي: من سيقوم بالرقابة الرسمية والعقوبات التي ستفرض على المخالفين لقانون الرقابة الرسمية هذا؟

أما التعديل الأساسي الآخر فهو أن يشمل قانون الرقابة هذا الأعلاف الحيوانية كما المواد الغذائية للإنسان. بذلك تكون الرقابة قد شملت السلسلة الغذائية بكاملها من المزرعة إلى المائدة.

إن الأهداف الأساسية لهذا القانون ٨٨٢/٢٠٠٤ هي ببساطة أن تضمن للمستهلك بشكل عام أن غذاءه الذي يشتريه ويستهلكه هو غذاء سليم.

عام ٢٠٠٢، حدث تغيير أساسي في الرقابة الأوروبية لسلامة الغذاء وذلك عبر إصدار قانون الغذاء العام ١٧٨/٢٠٠٢/EC. ساعد هذا القانون على صياغة الإجراءات المتخذة لـ RASFF (نظام إنذار الاتحاد الأوروبي السريع للغذاء والأعلاف). والأهم على الصعيد اللبناني هو مضمون المادة (٦) ٥٠ التي تنص على ما يلي:

يفتح مجال المشاركة في نظام الإنذار السريع لطالبي الانتساب من الدول، ودول العالم الثالث والمنظمات الدولية، على أساس الاتفاقيات المبرمة فيما بين المجموعة الأوروبية وهذه الدول أو تلك المنظمات الدولية.

يجب أن تكون هذه الاتفاقيات تبادلية، كما يجب أن تتضمن إجراءات سرية مماثلة للإجراءات المعمول بها لدى دول المجموعة الأوروبية. هذا يفسح المجال أمام لبنان لأن يلعب دوراً فعالاً في نظام RASFF .

٩- مراقبة الأسواق والرقابة الرسمية للمنتجات غير الغذائية

تخضع إجراءات التفتيش الرسمي ومراقبة الأسواق للمنتجات الاستهلاكية غير الغذائية لتوجيهات قانون سلامة الغذاء العام (EC/95/2001). كذلك الحال بالنسبة للمواد الغذائية. لقد اتفق كل من المفوضية الأوروبية ودول الأعضاء للاتحاد الأوروبي على إتباع نظام الإنذار السريع للمعلومات في الخطر الصادر عن استعمال السلع الاستهلاكية وهذا ما يسمى بنظام RAPEX.

يسهل نظام RAPEX عملية التبادل السريع للمعلومات فيما بين الدول الأعضاء والمفوضية الأوروبية بما يختص بالإجراءات للحوول دون أو الحد من تسويق واستخدام المنتجات التي من شأنها أن تشكل خطراً على صحة وسلامة المستهلك.

كيف يتم العمل في نظام RAPEX؟

عند اكتشاف وجود خطر معين في المنتج (كالألعاب أو مستحضرات العناية بالطفل أو الأدوات المنزلية)، تتخذ السلطات الرسمية المسؤولة الإجراءات المناسبة لرفع هذا الخطر والتخلص منه. يمكن حينها سحب المنتج من السوق أو استرجاعه من المستهلك أو إصدار التحذيرات اللازمة. حينئذٍ، تقوم السلطات المسؤولة بإبلاغ المفوضية الأوروبية عن المنتج والمخاطر التي تهدد المستهلك، كذلك ماهية الإجراءات المتخذة لتجنب حدوث أخطار أو حوادث مثيلة في المستقبل. عندها، تقوم المفوضية بإرسال هذه المعلومات إلى الدول الأعضاء وكافة السلطات المطبقة لنظام RAPEX من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة. ويعتبر لبنان من الدول القابلة للمشاركة بنظام RAPEX المذكور.

١٠- "صالح لغاية"... أو "يستحسن استعماله قبل التواريخ" على المنتجات الغذائية وعلامة المطابقة الأوروبية (CE MARKING) على المنتجات غير الغذائية:

تعتبر عبارة "صالح لغاية" أو "يستحسن استعماله قبل هذا التاريخ" من المعلومات الأساسية للمستهلك لتسويق المواد الغذائية المعلبة والموضبة. كما أن علامة المطابقة الأوروبية ضرورية أثناء تسويق السلع غير الغذائية. فهي تحمل المعاني التالية:

"صالح لغاية" هو تاريخ إمكانية استخدام السلعة وفقاً لشروط التخزين الصحيحة وشروط أخرى يجب مراقبتها. يجب أن يدون على أي منتج غذائي التاريخ الأقصى لاستخدامه، بما في ذلك الأسماك واللحوم ومنتجات الألبان والسلطات الجاهزة.

"يستحسن استعماله قبل هذا التاريخ" وهذا يعني التاريخ والمدة المعقولة التي يمكن لهذه السلع الغذائية أن تحافظ خلالها على سلامتها وخصائصها إذا تم تخزينها وفقاً للشروط الصحيحة. أما أية شروط أخرى، فيجب مراقبتها حتى ذلك التاريخ. توضع عادة هذه التواريخ على السلع الغذائية التي تدوم طويلاً، كالسلع المثلجة والمجففة والمعلبة.

هناك بعض الاستثناءات على استعمال "صالح لغاية" و "يستحسن استعماله قبل هذا التاريخ" وذلك بالنسبة للفواكه والخضار الطازجة والخبز ومشتقات صناعة الطحين كونها تستهلك خلال ٢٤ ساعة. أضف إلى ذلك النبيذ والمشروبات الروحية التي تحتوي على أكثر من ١٠٪ من الكحول.

علامة المطابقة الأوروبية بمثابة جواز سفر يؤكد في جميع أنحاء أوروبا سلامة المتاجرة بهذه السلعة. إن علامة المطابقة الأوروبية ليست علامة جودة بل علامة لسلامة جودة السلعة. إن السلع التي يفترض أن تحمل علامة المطابقة الأوروبية هي التالية: الأدوات الطبية وأدوات البناء والألعاب والمعدات الكهربائية ومواد التنظيف المنزلي ومعدات الضغط ومعدات تستخدم لحماية الذات وآلات الإنعاش والبرادات

والآلات غير الأوتوماتيكية وسخانات المياه والرافعات وأجهزة القياس.
لا تستخدم علامة المطابقة الأوروبية على بعض السلع كأدوات التجميل والأدوات
الكيميائية ومواد الصيدلة والمواد الغذائية.

١١- الوضع اللبناني في حماية المستهلك:

١١-١ الوضع القانوني الحاضر:

إن حماية المستهلك ومراقبة الأسواق في لبنان تقوم من الناحية القانونية على
مجموعة من القوانين والمراسيم والقرارات التي ترعى تنفيذها الوزارات المعنية
والبلديات.

فبعد توقيع لبنان على اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي عام ٢٠٠٢ وبدء
المفاوضات تحضيراً للانضمام إلى منظمة التجارة الدولية، برزت الحاجة إلى تحديث
التشريعات القديمة بحيث تتماشى مع مثيلاتها من التشريعات الأوروبية والدولية.

ومن ضمن هذا السياق وبعد جهد مضمن استغرق بضع سنوات أبصر النور قانون عصري
وحديث لحماية المستهلك (قانون رقم ٦٥٩) بتاريخ ٤ شباط ٢٠٠٥ ودخل حيز التنفيذ
بتاريخ ١٠/٥/٢٠٠٥.

لقد تبنى هذا القانون معظم المفاهيم الحديثة في حماية المستهلك ومراقبة الأسواق،
لاسيما حقوق المستهلك في:

- الحق بالحفاظ على صحته وسلامته عند إستعماله، بشكل ملائم، للسلعة او الخدمة
لجهة الجودة والنوعية.
- الحق بالإستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف، للمنتج المعد
للإستعمال المحلي او للتصدير.
- الحق بالاستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو
الخدمة وثمانها وميزاتها وطرق إستعمالها والأخطار التي قد تنتج عن هذا
الإستعمال.

- الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو إسترجاع ثمنها، وكذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة، في حال عدم مطابقتها، لدى استعمالها بشكل سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، أم للغرض الذي من أجله تم الإستحصال عليها.
- الحق بتعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن إستهلاك سلعة أو الإنتفاع من خدمة لدى الإستعمال بشكل سليم.
- الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والإنتساب إليها.
- الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً، لصون حقوقه أو التعويض عليه من الأضرار التي قد تكون لحقت به.

٢-١١ تطبيق القوانين والتشريعات:

هناك حاجة اليوم لإتمام إصدار المراسيم التطبيقية المتعلقة بقانون حماية المستهلك مما سيساعد مديرية حماية المستهلك والوزارات المعنية والبلديات على تنفيذ القانون. قانون جديد لسلامة الغذاء هو قيد الإنجاز والمصادقة. لقد أطلق وزير الاقتصاد والتجارة بتاريخ ٩ تموز ٢٠٠٣ النقاش الوطني حول مسودة مشروع قانون سلامة الغذاء في لبنان بدعوة من منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (UNIDO) بالتعاون مع الوزارات المختصة (الزراعة والاقتصاد والصناعة والصحة). ودعت وزارة الاقتصاد والتجارة ممثلي الجامعات وهيئات المجتمع المدني، والنقابات والهيئات الاقتصادية وجمعية المستهلك للمشاركة وإبداء الرأي والملاحظات على مشروع قانون سلامة الغذاء. إنه من صالح المزارعين والصناعيين والمستهلكين إيجاد حلول للمسائل المرتبطة بسلامة الغذاء من خلال إصدار قانون سلامة الغذاء وتأسيس مجلس وطني مستقل يعني بسلامة الغذاء. إن من أهداف مشروع قانون سلامة الغذاء الموجود حالياً في مجلس النواب اللبناني، هو توفير أعلى نسبة من السلامة الغذائية في لبنان. بالإضافة إلى قانون سلامة الغذاء، هناك مشروع قانون المنافسة الذي ينتظر موافقة المجلس النيابي.

أما مشروع قانون المواصفات الذي تمت الموافقة عليه من فرق عمل لبنانية ودولية، فهو حالياً ينتظر موافقة مجلس الوزراء اللبناني. أما مشروع قانون القواعد الفنية وتقييم المطابقة ومشروع قانون علم القياس فهما حالياً في مرحلتها الأخيرة من التحضير. عندما تصبح هذه القوانين جاهزة للتنفيذ، يكون لبنان قد حقق الإطار الأساسي لحماية حقوق المستهلك وفتح أسواق مشتركة للتجارة والصناعة اللبنانية.

٣-١١ الحاجة إلى إجراءات فاعلة:

إن مراقبة الأسواق هي ضرورة لضمان مطابقة السلع للمتطلبات الأساسية القانونية منها والتقنية. إن مسؤولية مراقبة الأسواق في لبنان استناداً إلى القوانين والقرارات المرعية الإجراء هي على عاتق بعض الوزارات والبلديات.

إن مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة المعنية الأساسية بمراقبة الأسواق بموجب قانون حماية المستهلك الجديد الذي تبنى في قسم كبير منه عدد من التوجيهات الأوروبية. أما وزارة الزراعة ووزارة الصحة العامة ووزارة السياحة والضابطة العدلية (الجمارك) والبلديات فهم معنيين أيضاً بمراقبة الأسواق وتطبيق أحكام القانون.

• تتألف مديرية حماية المستهلك من:

- أ. مصلحة الدراسات والتوعية وتتولى إعطاء المعلومات المتعلقة بالقوانين والأنظمة التي ترعى حماية المستهلك وإعداد الدراسات وتقديم الاقتراحات والقيام بحملات توعية وذلك بالتنسيق مع جهات رسمية وخاصة.
- ب. مصلحة الرقابة وتتولى استلام الشكاوى والتحقيق فيها وتطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك.

٤-١١ دور الدولة في حماية المستهلك:

بناء على قانون حماية المستهلك أصدر معالي وزير الاقتصاد والتجارة بتاريخ

٢٠٠٥/٨/١٠ قرارا بإنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك الذي يتمتع بالصفة الإستشارية ويرأسه وزير الإقتصاد والتجارة .

يتولى المجلس الوطني لحماية المستهلك تقديم الإقتراحات والعمل على:

- دعم دور المستهلك في الإقتصاد الوطني.
- الحفاظ على صحة المستهلك وسلامته وحقوقه.
- تأمين سلامة السلع والخدمات وتحسين جودتها.
- توعية المستهلك وإعلامه وإرشاده وحثه على إستعمال انماط الإستهلاك المستدامة
- وعلى إعتداد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة.
- إقتراح تحديد إجراءات تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك.

• مهام مديرية حماية المستهلك

تتولى مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة بالتنسيق مع الجهات الرسمية تطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك، لاسيما:

- التثبت من نوعية وسلامة الخدمات والسلع وبخاصة الغذائية منها والقيام بالفحوصات اللازمة بشأنها.
- مراقبة الأسعار وحركتها.
- إعداد الوثائق والنشرات الخاصة بتوعية المستهلك وإرشاده.
- القيام بالأبحاث المتعلقة بالمواضيع المذكورة أعلاه.
- إستلام الشكاوى والتحقيق فيها وتطبيق القوانين المتعلقة بحماية المستهلك.
- معاينة المخالفات.

• مكتب الشكاوى - الخط الساخن ١٧٣٩

إستحدثت وزارة الإقتصاد والتجارة مكتباً لتلقي الشكاوى.

يمكن للمستهلك الإتصال على الخط الساخن التابع لمديرية حماية المستهلك من اي هاتف على الرقم ١٧٣٩.

تتلقى مديرية حماية المستهلك الشكاوى، تجري التحقيقات اللازمة فيها بعد إحالتها الى المراقبين المختصين الذين يتخذون الإجراءات المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك والقوانين المرعية الإجراء.

يحق للمستهلك مراجعة مديرية حماية المستهلك لمعرفة نتيجة الشكوى التي تقدم بها.

٥-١١ جمعيات المستهلك في لبنان:

ان اهم ما منحه قانون حماية المستهلك هو الحق بالإنساب الى جمعيات المستهلك التي تهدف الى:

- الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه.
- تمثيل المستهلكين جماعيا ومجانا لدى الهيئات والإدارات الرسمية والمحترفين والتقاضي بهدف الحفاظ على حقوقهم.
- جمع ونشر المعلومات والتحاليل والاختبارات والمقارنات المتعلقة بالسلع والخدمات وكيفية استعمالها.
- القيام بحملات لتوعية وإرشاد المستهلكين وإصدار مجلات ونشرات ومطبوعات وإعداد برامج إعلانية وإذاعية معدة للبت أو النشر عبر وسائل الإعلام، وكل ذلك وفقا للقوانين المرعية الإجراء.
- تقديم الاستشارات.

في لبنان، جمعيتان للمستهلك مسجلتان، هما:

جمعية المستهلك على صعيد وطني، وجمعية الدفاع عن المستهلكين في صور. إن جمعية المستهلك هي مجموعة فاعلة وناشطة في مجالات عدّة لمصلحة المستهلك وهي عضو في "جمعية المستهلك الدولية" أي إتحاد جمعيات المستهلك الدولي. ومع ذلك، هنالك حاجة حقيقية لحركة المستهلك الفاعلة في لبنان، خاصة لجهة تغطية العضويات.

• مكتب الشكاوى - الخط الساخن العائد لجمعيات المستهلك:

تتلقى جمعيات المستهلك الشكاوى على الخط الساخن العائد لها. تقوم جمعيات

المستهلك بصفتها القانونية بتمثيل المستهلكين وإحالة هذه الشكاوى الى الوزارات المعنية.

تتابع جمعيات المستهلك مع الوزارات المختصة، لاسيما مديرية حماية المستهلك التابعة لوزارة الإقتصاد والتجارة، مآل هذه الشكاوى لاسيما الإجراءات القانونية المتخذة بحق المخالف بإبلاغ المستهلك بالأمر والمحافظة على حقوقه.

على سبيل المثال، يتلقى الخط الساخن لجمعية المستهلك في لبنان (١٠٦٥٠٦٥٠-٩٦٦+) عشرات الشكاوى يوميا.

٦-١١ نحو حماية أفضل للمستهلك:

إن التوعية والتعاون بين القطاعين الخاص والعام و بين نقابات الصناعيين والتجار و جمعيات المستهلك هي الطريق الأفضل نحو تطوير حماية المستهلك وتسهيل تصدير كافة السلع والخدمات اللبنانية إلى الخارج. لذلك يجب تطوير إنتاج السلع الغذائية وغير الغذائية اللبنانية بأسعار مناسبة، عدا ذلك سيجد الصناعيون والمزارعون اللبنانيون أنفسهم خارج الأسواق.

إن التعاون والتنسيق بين جمعيات المستهلك، ونقابات التجار والصناعيين وأرباب العمل بدعم من برامج مموّلة دولياً، كتلك المموّلة من الاتحاد الأوروبي، يساعد التجار والصناعيين على إحياء القدرة التنافسية لديهم.

إن المنافسة هي عملية تجاذب فيما بين المؤسسات التجارية والصناعية داخل السوق حيث تخضع لعنصر الطلب عند المستهلكين.

فمن ناحية تجد هذه المؤسسات أنها ملزمة باستغلال مواردها وزيادة إنتاجها بشكل فاعل ومن ناحية ثانية تجد نفسها ملزمة بتقديم جودة عالية وخيارات عدة بأسعار متهاودة لزيائنها وللمستهلكين.

إن المنافسة المشروعة هي من الأسس المؤدية إلى حماية المستهلك.

١٢ - صفحات الانترنت ذات الصلة:

جمعية الصناعيين اللبنانيين

www.ali.org.lb

علامة المطابقة الأوروبية

www.cemarking.net

غرفة التجارة والصناعة والزراعة في بيروت

www.ccib.org.lb

منظمة المستهلك الدولية

www.consumersinternational.org

جمعية المستهلك/لبنان

www.consumerslebanon.org

جمعية المستهلك الأوروبية

www.beuc.org

المركز الأوروبي للمستهلك

www.ukecc.net

المفوضية الأوروبية

www.europa.eu.int/comm

بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان

www.dellbn.cec.eu.int

اللجنة الأوروبية للمواصفات

www.cenorm.be

الاتحاد الأوروبي

www.europa.eu.int

المنظمة الدولية للمقاييس والمواصفات

www.iso.org

وزارة الاقتصاد والتجارة في بيروت

www.economy.gov.lb

برنامج الجودة

www.qualeb.org

نقابة أصحاب الصناعات الغذائية اللبنانية

www.slfi.org.com

المنظمة العالمية للتجارة

www.wto.org