نشرة حماية المستهلك

الجمهورية اللبنانية
وزارة الاقتصاد و التجارة
المديرية العامة للاقتصاد والتجارة

الاثنين 16 آذار 2015

15 أذار- اليوم العالمي لحقوق المستهلك

توعية- مسؤوليّة- تواصل

@ConsProtLeb

Consumer Protection Lebanon

Consumer Protection Lebanon
Mobile Application

1739

www.economy.gov.lb

الجمهورية اللبنانية
وزارة الاقتصاد و التجارة

نشرة دورية تصدرها
وزارة الاقتصاد والتجارة
المديرية العامة للاقتصاد والتجارة
مديرية حماية المستهلك

برعاية

Brand Protection Group - Lebanon
جمعيّة حماية المنتجات والعلامات التجاريّة - لبنان

شراكة استراتيجية مع المجتمع المدني 2

سلامة الغذاء: بين ما نعتقد أنه صحيح والحقيقة.... 4

في اليوم العالمي: حماية المستهلك رسالة سامية

الدكتور الان حكيم
وزير الاقتصاد والتجارة

رمزية هذا اليوم كبيرة، ففي العام 1983، صادقت هيئات الأمم المتحدة على الميثاق الدولي لحقوق المستهلك الذي يتضمن ثمانية بنود تلخص حقوق المستهلك في عالمنا وهي حق الأمان، حق الاختيار، حق المعرفة، حق الاستماع الى آراء المستهلك، حق التعويض، حق تلبية الحاجات الأساسية، حق التثقيف وحق الحياة في بيئة صحية. وبما أننا نعتبر بأن الهدف الأساسي لهذه الحكومة هو استعادة ثقة المواطن بالدولة وبمؤسساتها، فإننا نجد من الضرورة الهدف الى ارضاء المستهلك عبر التواصل بشفافية وتبادل المعلومات بهدف إشراك المستهلك ووضعه في صورة شاملة عن كامل عمليّة الإنتاج من تصنيع وتوضيب وطرق الحفظ والتوزيع مما يؤدي إلى خلق نمط واع، يجعل المستهلك تقييم جودة المنتج. من هنا ضرورة اتخاذ العديد من الاجراءات الفعالة التي تصون للمستهلك حقوقه وتسمح له باستعادة الشعور بالطمأنينة والثقة بالاقتصاد الوطني.

إننا نعتبر أن حماية المستهلك هي رسالة سامية. فالمستهلك هو عنصر أساسي في تحريك العجلة الاقتصادية وزيادة النمو. وسلامة الاستهلاك وحماية المستهلك هي مسؤولية إجتماعية لتطوير وتحسين سبل العيش مما ينعكس مباشرة على المجتمع كما وعلى الاقتصاد الوطني.

لذا فقد احتل موضوع حماية المستهلك النصيب الاكبر من عمل وزارة الاقتصاد والتجارة خلال العام الماضي، ونؤكد بأنهسيبقى على رأس أولوياتنا للمرحلة القادمة وما إطلاق استراتيجية مديرية حماية المستهلك للأعوام القادمة هذا الاسبوع خلال حفل يقام برعاية دولة رئيس مجلس الوزراء في السراي الحكومي، الا افضل دليل على ذلك. تفعيل دورنا في هذا المجال يرتكز على تنظيم العلاقة بين المستهلك والتاجر على اسس العدالة الاجتماعية، بعيدا عن كافة أشكال الغش في نوعية السلع والخدمات والتي تؤثر سلبا على الاقتصاد عموما. فإننا نسعى عبر العمل الدؤوب إلى تفعيل دور مديرية حماية المستهلك، المناط بها مهام مراقبة الأسواق اللبنانية، لاتخاذ التدابير اللازمة لتنفيذ أحكام التشريعات المنظمة لحماية حقوق المستهلك ومكافحة الغش التجاري وتوفير معايير الأمن والسلامة والجودة في السلع والخدمات الاستهلاكية عبر اتخاذ إجراءات الفحص والتحليل في المختبرات المعتمدة للتأكد من مدى مطابقة هذه السلع للمواصفات القياسية، بالإضافة الى حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية وفقًا للقوانين والأنظمة المعمول بها.

توعية – مسؤولية – تواصل: ثلاثية أطلقناها لنعمل بموجبها إذ إن زيادة وعي المستهلك حول حقوقه وواجباته تساهم بشكل اساسي في مساعدته للحفاظ عليها ، فيشاركنا المسؤولية في الدفاع عنها. وقد وضعنا في متناول يده العديد من شبكات التواصل ضمن سعينا الى تعزيز "ثقافة المستهلك" حول كل ما يتعلّق بالسلع أو البضائع التي يستهلكها بالإضافة إلى وضع الأسس لبرنامج توعوي شامل، بالتنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين من مؤسسات إعلامية وتربوية وجمعيات وهيئات ومؤسسات المجتمع المدني الفاعلة في هذا المجال. ويندرج اطلاق هذا العدد الخاص من نشرة حماية المستهلك الذي يوزع مجانا مع صحيفة "النهار"، ضمن هذا البرنامج، وذلك بالتعاون مع الشركاء الدائمين للوزارة في مجال التوعية.

مع اطيب التمنيات

المتطوعون لدى مديرية حماية المستهلك: شراكة استراتيجية مع المجتمع المدني لتفعيل الرقابة

في اطار تعزيز الشراكة مع المجتمع المدني ونشر ثقافة الجودة،اطلقت وزارة الاقتصاد والتجارة برنامجاً لقبول الطلاب المتطوعين لمساندة مراقبي مديرية حماية المستهلك. ولقد انطلقت المرحلة الاولى عبر التدريب النظري لما يزيد عن 150 طالبا متطوعا من كافة الجامعات اللبنانيةاستمرعلى مدى يومين في 30 و31 كانون الثاني 2015 وحاضر خلاله رؤساء الدوائر والخبراء في الوزارة. تلاه مباشرة مشاركة المتطوعين في دوريات الرقابة اليومية على الاسواق برفقة مراقبي الوزارة.

عليا عباس
مدير عام الاقتصاد والتجارة

ان موضوع حماية حقوق المستهلك يحظى باهتمام كبير من قبل الوزارة بل ان هذه الوزارة تعتبره احد اهم مهامها لما له من تأثير كبير على صحة وسلامة المواطنين. لا سيما في موضوع الأمن الغذائي الذي نعتبره ضمن القضايا الاساسية التي تضعها المديرية العامة للاقتصاد والتجارة على رأس أولوياتها لدى وضع الخطط واتخاذ القرارات. وفي ظل ما شهدناه اخيرا في هذا الاطار، تأكد لنا اننا نواجه مشكلة كبيرة تترك آثارًا سلبية على الوطن بأكمله، فمن شأنها التأثير في حياة المستهلك وصحته، الامر الذي لا يمكن التساهل فيه اطلاقا، وتؤثر سلبا على التجار كما على الاستثمار الأجنبي مما يعني انها تنعكس سلبا على نمو الاقتصاد الوطني بشكل عام.

إننا نؤمن بأن العلاج لهذه القضية يكون عبر استراتيجية وطنية وخطة عمل مشتركة للتعاون بين جميع الاطراف المعنية لتأمين الرقابة المستدامة على المواد الغذائية ووضع آليات للتأكد بشكل دائم من سلامتها وصلاحيتها للاستهلاك البشري. كما وضع شروط ومعايير عمل واضحة تضمن التزام التجار بتوافر الشروط والاجراءات الواجب اتخاذها خلال انتاج وتجهيز وتخزين أو توزيع الغذاء. وعليه وجدنا انه من الضرورة تفعيل الشراكة ما بين القطاعين العام والخاص للوصول الى نتائج ايجابية بهذا الملف.

أولا على صعيد القطاع العام نحن نسعى الى التكامل مع باقي الوزارات المعنية بالرقابة، من أجل نشر ثقافة الجودة وقد سعت وزارة الاقتصاد والتجارة ولا تزال منذ سنوات عدة الى التعاون مع باقي الادارات والمؤسسات العامة، وهي وضعت خبراتها وامكانياتها في تصرفهم لأننا نؤمن بأننا نؤدي عمل للخدمة العامة. وعليه تمّ التشديد على دور البلديات الاساسي في هذا الموضوع، وهنا لا بد وان نثمن ونشكر جهود جميع البلديات، والتي تخطى عددها 75 بلدية، تعاونت بشكل كبير مع وزارة الاقتصاد والتجارة منذ ما يزيد عن الثلاثة اعوام بهدف مساعدتها على تطوير مهارات القيميين عندها بموضوع المراقبة الصحية وتسيير دوريات مشتركة مع مراقبي مديرية حماية المستهلك للتأكد من سلامة الغذاء وفرض الشروط الصحية على كافة المؤسسات.

كما ان الوزارة سعت الى تفعيل التعاون مع القطاع الخاص، وما اطلاقنا لهذا البرنامج الا افضل دليل على رغبة الوزارة بتفعيل التنسيق مع المجتمع المدني للاستفادة من الطاقات الشابة الكثيرة المتوفرة في جامعاتنا بهدف معاونتنا على تطبيق القوانين والانظمة المتعلقة بحماية المستهلك لا سيما عبر مواكبة الطلاب لمراقبي المديرية خلال الدوريات اليومية للقيام بأعمال الرقابة الميدانية على سلامة السلع والخدمات، الامر الذي سيسمح بمضاعفة عدد الدوريات وتشديد الرقابة على الاسواق والحفاظ على صحة المواطنين.

فهؤلاء الطلاب بدأوا مسيرة حياتهم العملية والمهنية بدور محوري في حياة المجتمع، عملهم هو أمن وقائي بامتياز. أمن وقائي للصحة العامة ولسلامة الناس وحمايتهم من الغش والفساد في الأسعار كما في البضائع والمواد الاستهلاكية على أنواعها. يدخلون ميدان العمل بروح الشراكة مع المجتمع والتطوع من أجله. يضعون على محك التجربة ما اكتسبوه من علوم وتقنيات في دراساتهم الجامعية. هم الوجه المشرق للإدارة العامة وإليهم ينظر الناس بأمل كبير في غمرة المخاوف على صحتهم وسلامة غذائهم. ينتظر الناس منهم أن يحموا لقمة عيشهم، أن يكافحوا الهدر فهم بنظرهم إصلاحيون بامتياز.انطلقوا في عملهم بحماسة المؤمن بوطنه.فكّروا بالأطفال، بالمسنين وبالفقراء. فكّروا بأهلهم وبكل مواطن يقع ضحية الغش في الأسعار او في نوعية المواد الاستهلاكية. نحن نثق بهم ونراهن على نجاح تجربة عملهم التطوعي والذي نسعى لتطويره وتثبيته على الرغم من شحّ الموازنات وقرار عدم التوظيف.

نسمع السياسيون يتحدثون دوماً عن إشراك الشباب في الحياة العامة وها نحن في وزارة الاقتصاد والتجارة نقرن القول بالفعل ونفتح أمامهم باب المشاركة في تنفيذ مهمات هي من صلب واجب الدولة في حماية حياة المواطنين ومصالحهم. نجاحهم سيدشن عصراً جديداً في مسيرة الإدارة اللبنانية وسيعطي مثالاً لمبادرات مشابهة. هم القدوة والمثال في تفعيل عمل الإدارة الرسمية ويبرهنوا للجميع بأن الجيل الجديد قادر على بناء دولة سليمة قوية شفافة وفاعلة وأن باستطاعته أن يرسم صورة جديدة للواقع اللبناني.

نأمل أن يكون هذا البرنامج مثالاً يحتذى به، وأن تكون هذه التجربة مثمرة ومشجعة وان تعكس الصورة الحقيقية عن وزارة الاقتصاد والتجارة، تلك الوزارة التي تعمل بصمت وتفان على حماية المستهلك وفقا للقوانين والانظمة المرعية الاجراء، بعيدا عن الضوضاء والحملات الاعلامية.

اطلاق استراتيجية وخطة عمل مديرية حماية المستهلك للعامين المقبلين

المهندس طارق يونس
مدير حماية المستهلك

ولما كان موضوع حماية المستهلك قداكتسب أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة لا سيما مع انتشار ظاهرة الفساد في معظم دول العالم مما أدّى إلى خداع المستهلكين وتزويدهم بسلع غير مطابقة للمواصفات. وحيث ان الرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار والمنتجين، ومقدمي الخدمات لاتباع أساليب غير مشروعة للإثراء السريع عبر استخدام وسائل الغش والخداع المختلفة مما يفرض دورا هاما على الجهات المعنية بالرقابة وحماية حقوق المستهلك.

بداية لا بد من القاء الضوء على عنصري التعبير، أي الحماية أولا والمستهلك ثانيا. فالحماية هي القيام بالإجراءات الآيلة الى منع الاذى والحاق الضرر وحصول الشخص على حقه أو حصوله على التعويض المناسب للضرر الذي لحق به واتخاذ الاجراء القانوني بحق الجهة المسببة للأذى أو الضرر أو التي حالت دون الحصول على الحق أو التعويض المناسب عن الضرر. أما المستهلك فهو الشخص الطبيعي او المعنوي، الشخص الفرد أو الجماعة التي تبغي الحصول على سلعة مهما كان نوعها أو خدمة مهما كانت غايتها.

من هنا ، فإن الوظيفة التي تهدف الى حماية المستهلك هي من أهم الوظائف لأنها ترتب تأمين ظروف عيش كريمة للمواطن وتأمين مصالح المستهلكين اضافة الى الأثار الاقتصادية الناتجة عنها. وإن الهيئة او الادارة المنوط بها تلك الوظيفة ونعني بها في لبنان مديرية حماية المستهلك والمصالح الاقليمية في المحافظات يقع على عاتقها مسؤوليات كبيرة وكثيرة في تحقيق الاهداف المرجوة.

إلا أن هذه الهيئات أو الادارات المنوط بها مهمة الحماية لا يمكنها أن تقوم بدورها بالشكل المطلوب وتحقيق الاهداف المرجوة، الا اذا توفرت لها العناصر البشرية (المراقبين) والوسائل المادية (الاليات المطلوبة لتنفيذ المهام من تجهيزات ووسائل يدوية أو تقنية أو لوجستية) والوسائط القانونية من قرارات ومراسيم وقوانين ترعى الاحكام العامة والخاصة في تنفيذ المهام.

فالهدف الاساسي من انشاء مديرية حماية المستهلك كوحدة ادارية في وزارة الاقتصاد والتجارة وكجهاز رقابي، هو التثبت من صلاحية ونوعية وسلامة السلع ولا سيما المواد الغذائية وجودة الخدمات ومراقبة الاسعار وقمع الغش والحد من الاحتكار وضبط المخالفات وتنظيم محاضر ضبط واتخاذ الاجراءات القانونية المناسبة بحق المخالفين اضافة الى ارشاد وتوعية مقدمي الخدمات والتجار والمستهلكين. وقد دأبت الوزارة، من خلال المديرية والمصالح الاقليمية، على العمل بأقصى طاقاتها ضمن الصلاحيات المعطاة لها لتنفيذ هذه المهام.

لذلك وحرصا منها على تفعيل عملها وتحقيق اكبر قدر ممكن من الانجازات فإن وزارة الاقتصاد والتجارة سعت الى وضع خطة استراتيجية للأعوام القادمة، سيصار الى إطلاقها ضمن حفل تحت رعاية دولة رئيس مجلس الوزراء الاستاذ تمام سلام في السراي الكبير بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك هذا العام.

هذا التخطيط المستقبلي للأعوام القادمة، الذي يراعي الموارد والمعوقات الداخلية والخارجية للمديرية، يتمثل في مجموعة من العمليات تبدأ برسم الصورة التي تهدف المديرية للوصول اليها في المستقبل القريب، ثم تحديد الأهداف التي تساعد على تحقيق هذه الصورة، وصولاً إلى الاستراتيجيات والوسائل الكفيلة بتحقيق هذه الأهداف.

ان هذه الخطة الاستراتيجية ما هي الا نتاج أو مخرجات لعمليات التخطيط الاستراتيجي التي ارتكزت الى الية التحليل الرباعي أو البيئي أي تحليل نقاط القوة والضعف والتهديدات والفرص؛ التي تهدف إلى تقييم ودراسة الوضع الاستراتيجي الحالي للمديرية للتعرف على نواحي القوة والضعف فيها وفرص التطوير المتاحة لها والتهديدات التي قد تتعرض لها مما ساعد على وضع الخطط التنفيذية التطويرية للمديرية. كما انها تهدف الى تحسين الجودة والتعرّف على الوضع القائم لديها من حيث جوانب القوة التي ينبغي تطويرها وجوانب القصور التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام، وذلك وفق معايير الجودة التي أعدتها المديرية العامة للاقتصاد والتجارة.

فانطلاقا من رسالة مديرية حماية المستهلك التي تشدد على ضرورة الوصول إلى إطار عمل متطور في لبنان لضمان مصلحة المستهلك، وذلك من خلال السعي لبلوغ مرحلة يصبح فيها: المستهلك مطلع على حقوقه ويثق بدور المديرية في حمايته، المحترف مطلع على واجباته ويلتزم بالقوانين والانظمة المرعية الاجراء، كافة المؤسسات التجارية مراقبة بشكل دوري ويتم التأكد من التزامها تطبيق احكام قانون حماية المستهلك، وجميع الاطراف المعنية تتعاون سويا وتسعى بشكل دائم لزيادة الكفاءة والفعالية بهدف تحسين الخدمات لحماية المستهلك.

وعليه فقد تم تحديد الغايات الاستراتيجية لمديرية حماية المستهلك التي ترتكز على ضرورة تأمين سلامة الغذاء، محاربة الإعلانات الخادعة، التأكد من جودة البضائع، مكافحة الغلاء والاحتكار وارتفاع أسعار البضائع والخدمات، توعية المستهلك حول حقوقه وواجباته، محاربة البضائع المقلّدة وآلية مكافحتها، مما سيسمح بتعزيز ثقة المستهلك بالمديرية.

وقد تم استخراج الاهداف المفترض تنفيذهاخلال هذه المدة للوصول الى هذه الغايات الاستراتيجية، ومؤشرات الاداء التي ستسمح للمديرية بتقييم ادائها بعد انتهاء العامين، والتأكد من التزامها المسار الصحيح الذي يؤدي فعلا الى ضمان بيئة آمنة وتجارة عادلة ومنصفة بالنسبة للمستهلكين والتجَّار على حد سواء.

2014	كانون ثاني	شباط	آذار	نيسان	أيار	حزيران	تموز	آب	أيلول	تشرين أول	تشرين ثاني	كانون أول	المجموع
عدد الدوريات	1255	1193	1094	1166	1087	998	1121	1236	1278	1216	1178	1151	13973
عينات	1089	1028	988	1118	1113	921	917	983	1313	1377	1554	1836	14237
محاضر حجز	13	18	24	16	15	16	14	16	24	24	22	15	217
عمليات التلف	13	13	24	24	10	23	18	18	24	20	17	20	224
محاضر الضبط	10	18	13	17	37	18	40	27	32	11	49	70	342
المؤسسات	6438	5835	5816	5415	4818	5101	5364	6193	6754	6121	6254	5177	69286
مصوغات	487	487	552	481	491	399	300	585	376	548	203	203	5112
إستيراد ألماس	1	2	4	1	1	2	0	1	1	1	1	0	15
تصدير ألماس	3	0	0	2	2	2	1	0	0	1	0	0	11
البيانات الجمركية	553	501	488	528	463	455	517	491	543	476	435	486	5936
مذكرات تصليح ، تركيب عداد	16	29	25	26	11	12	4	8	25	4	4	28	192
سعة + عداد صهريج	133	83	116	141	136	81	83	88	98	129	148	130	1366
محطات	553	680	509	387	438	338	456	380	441	374	406	505	5467
مراكز تعئبة الغاز	4	5	46	1	11	3	12	1	3	0	13	5	104
الشكاوى	70	56	74	90	81	111	94	77	85	111	144	185	1178
نشرة أسعار الفاكهة والخضار	101	120	126	72	116	117	116	117	135	130	134	108	1392

الاعمال المنجزة في مديرية حماية المستهلك والمصالح الاقتصادية في المحافظات خلال العام 2014

حماية حقوق المستهلك مدماك اساسي في الاصلاح والنمو !

رازي الحاج
خبير اقتصادي

هل أضحت "حقوق المستهلك" مادة للاستهلاك، يتجاذبها اي كان؟ تتهدد فيها "الحقوق" وتتبدد "الواجبات" بمزايدات ويهلك فيها المستهلك أو يكاد؟ هل فعلا" يقع المستهلك وحيدا" في شباك الفساد والمفسدين، لا حولة له ولا قوّة؟ ان هذه الاسئلة تبدو اليوم أكثر من أي وقت مضى مشروعة، بعد ما ظهر للعيان حال من الفوضى تلف واقع المستهلك في لبنان وما يتعرض له من غش وعدم تطابق للموصفات القياسية في سلع اساسية تقع ضمن السلة الاستهلاكية لجميع المواطنيين والسكان على الاراض اللبنانية.

ان وزارة الاقتصاد والتجارة وهي الوزارة المعنية مباشرة عبر مديرية حماية المستهلك فيها بواقع المستهلك، قد عمدت في السنين الفائتة لوضع استراتيجية جديدة لحماية المستهلك تقع في ثلاثة محاور رئيسية: محور رقابي، محور تشريعي، ومحور تثقيفي وارشادي، حيث نجحت مديرية حماية المستهلك في فرض توازن تعاقدي بين المستهلك والطرف الاخر في عقد الإستهلاك. لكن لهذه الاستراتيجية شركاء ونجاحها يتوقف في تكامل عمل الشركاء وليس في تنافسهم وأو تخاذلهم في تطبيق القوانين أو حتى في سنّها. والشركاء كثر من الوزارات المعنية الى المؤسسات الرسمية وعلى رأسها مجلس النواب بالاضافة الى المؤسسات الامنية والقضائية وصولا الى المستهلك الشريك الاساسي في لعب دور المراقب والمحاسب.

ان المفهوم الاقتصادي الحديث للمستهلك يتخطى كونه يقع في أخر دورة الانتاج والاستهلاك بل يتخطاه ليصبح الضامن والضابط والموجه والمحرك للسوق، اي عنده تبدأ الدورة الاقتصادية وعنده تنتهي. لذلك ان حماية المستهلك وصون حقوقه هي المدماك الرئيسي في اعادة ثقته بدولته وباقتصاده، فيعود ليلعب دوره في تنشيط الاستهلاك وتعزيز المنافسة بين المنتجين والمحترفين في النوعية والسعر. ان هذا المفهوم الحديث هو الكفيل بجعل المستهلك شريكا اساسيا في عملية الاصلاح والتصحيح، اصلاح بنيان الدولة القادرة على المراقبة والمحاسبة، وتصحيح مسار الحركة الاستهلاكية المتباطئة اصلا بسبب الانكماش الاقتصادي الذي يمر به لبنان منذ سنوات بسبب تسجيل نمو طفيف، غابا ما يكون بسبب اجراءات مالية حكومية وليس نموا" ناجما" عن تكبير حجم الاقتصاد أو استقطاب استثمارات خارجية أو داخلية جديدة. فاستعادة المستهلك الثقة بالانتاج الوطني من سلع أو خدمات وبنزاهة التجار والمستوردين، الذين يقعون غالبا" ضحية جهل القوانيين وكيفية تطبيقها حيث يصبح الغش ناجما" عن سوء فهم أكثر منه عن سوء نيّة، استعادة الثقة هذه كفيلة بوضع مدماك للنمو الاقتصادي وتعميم ثقافة الاصلاح ومحاربة الفساد عبر التبليغ والمشاركة في حمالات التوعية التي غالبا" تبدأ في المنزل والمدرسة والتي تسهم في تنشئة جيل حيّ بمواطنيته وبحسه الاجتماعي. وهنا لا بد لنا باعادة التشديد على وجوب تطبيق مبدأ المحاسبة عبر المؤسسات القضائية والتي لا بد من تخطي خطوة جدية نحو تفعيل محاكم المستهلك القادرة على تبيان الحقائق وتطبيق القوانين دون ابطاء أو تميع أو تقزيم.

اخيرا" همنا ان يدرك المستهلك انه مواطن أولا" وأخيرا" وان بين حقوقه وواجباته تلازما" وتكافلا"، تماما" كما بين الواطن ودولته، فيا ايها المستهلك المواطن تعال نتفاعل بدون انفعال، نتلاقى في مفاهيم موحدة وموحِدة، نبني علاقات مستقرة ومستمرة تحكمها الثقة والشفافية وسلامة الممارسات !

سلامة الغذاء: بين ما نعتقد أنه صحيح والحقيقة....

د. ايلي بو يزبك
خبير في العلوم الغذائية
ebouyazbeck@economy.gov.lb

ان بعض المعلومات التي يتداولها المواطنون حول الغذاء قد تكون غير دقيقة تمّ توارثها دون أن تكون مبينة على أسس علمية. في هذا المقال سنتطرق الى أبرز تلك المعتقدات وتصويبها بغية تسليط الضوء على أهمية أن تكون المفاهيم دقيقة عندما يتعلق الأمر بسلامة الأغذية، لما لها من أثر على حياتنا اليومية.

1. من المعروف أنه إذا كان الطعام جيدا" ومقبول الشكل، فهذا يعني انه آمن للأكل ولكن...

لا تعتمد على حاسة الشم والتذوق والنظر لتقييم سلامة الطعام، اذ أن عدد قليل من بعض الجراثيم قد يسبب تسمما" غذائيا" دون تغيير في شكل، لون، رائحة ومذاق الطعام.

2. أغلب الأشخاص يعتقدون أنه اذا أصبت بمرض جراء تناول الطعام، فهذا يعني أن السبب متصّل بأخر طعام قمت بتناوله ولكن...

قد تستغرق فترة ظهور عوارض المرض من نصف ساعة الى 6 أسابيع جراء تناول طعام غير آمن، فلا يمكن الجزم دائما" وتحديد مصدر التلوّث.

3. نعتبر ان أسوأ ما يمكن أن يحدث لنا نتيجة الاصابة بالأمراض المنقولة بالأغذية هو اضطراب في المعدة فقط ولكن...

قد يتدهور الوضع الصحي تدريجيا" كي يصل الى اعاقات دائمة في بعض الاحيان أو حتى الوفاة.

4. يقولون أنّ التعرّض للتسمّم الغذائي قد يصيب جميع من هم حول المائدة أو لا يصيب أحدا" ولكن...

تعاني بعض الفئات من الناس من خطر أعلى في التعرّض للتسمّم الغذائي، وهي تشمل : المرأة الحامل، الأطفال، كبار السن والاشخاص الذين يعانون من ضعف في جهاز المناعة. فمن الممكن للطبق نفسه أن يؤثر على بعض الأشخاص دون غيرهم.

5. في أغلب الأحيان نعتقد أن الاصابة بألم في المعدة والغثيان، والتقيؤ أو حتى الاسهال هي نتيجة لسوء في الهضم أو البرودة أو حتى الرشح، ولا علاقة لها بالطعام ولكن....

يجب عدم المزج بين العوارض التي تصيب الجهاز الهضمي والعوارض التي تصيب الجهاز التنفسي، فهناك احتمال كبير أن تكون تلك العوارض نتيجة التسمم الغذائي علما" أن الجراثيم حاليا" أصبحت أكثر عدائية" وخطر التلوث ارتفع مع تغيّر نمط العيش لدى المواطنين.

6. من المتعارف عليه ان مدة الصلاحية المدوّنة على المنتج هي فترة صلاحيته قبل وبعد فتح العبوة ويمكن استخدامه طوال هذه المدة ولكن...

ان فتح عبوة بعض أنواع المنتجات الغذائية (كالمايونيز، الحليب، العصائر والصلصات مثلا") يسرّع في تلفها كونها تتعرض للهواء لذا من المستحسن تناولها بأسرع وقت ممكن وعدم اعتبارها آمنة طوال مدة الصلاحية المذكورة عليها، علما" أن بعض المحترفين يشيرون الى فترة الاستهلاك بعد فتح العبوة، فيجب التنبّه لها.

7. ان العروض الخاصة على المنتجات الغذائية كثيرة ومغرية، فلا مشكلة من شراء تلك المنتجات بكميات كبيرة ولكن...

ان قرب انتهاء مدة الصلاحية هو السبب للعديد من العروض الخاصة على المنتجات الغذائية الموضّبة. لذا وجب عدم شراء كمية كبيرة ليس بقدرتك استهلاكها خلال ما تبقى من فترة زمنية قبل انتهاء صلاحيتها فتضطر الى رميها او تقوم بتناولها دون التنبّه أن مدة صلاحيتهاانتهت.

8. من المعروف أنه، ولسلامة المنتج، يجب غسل الدجاج واللحوم الحمراء والسمك قبل عملية الطهي ولكن...

ان غسل الدجاج واللحوم الحمراء والسمك هو أمر غير ضروري وغير مطلوب، كون تلك العملية قد تؤدي الى نشر الجراثيم الموجودة على اللحوم وتلويث الأسطح أو الأواني أو المنتجات الأخرى الموجودة على مقربة من اللحوم.

9. نعتقد أنه لا لزوم لغسل وتعقيم الخضار والفاكهة اذا كنّا سنقوم بتقشيرها ولكن...

لأنه من السهل نقل الجراثيم الموجودة على القشرة الخارجية خلال عملية تقشير وتقطيع الفاكهة والخضار، فمن المهم أن يتم غسل كل المنتجات، حتى لو كنّا سنقوم بتقشيرها.

10. يطلب منا دائما"، ولضمان سلامة عملية التحضير، استخدام القفازات (الكفوف) المصنوعة من البلاستيك طوال فترة التحضير ولكن...

بالرغم من ما نشعر به من أمان عند ارتداء القفازات، فان استخدامها بشكل خاطئ قد يكون أخطر من الأيدي غير النظيفة. فهي مصدر لنقل الملوثات كما تنمو الجراثيم عليها بسهولة. فيجب التذكّر بأن استخدام القفازات هو لحماية المأكولات من الأيدي وليس العكس.

11. يقولون ان التأكد من عملية الطهي الفعّال للحوم يتمّ من خلال التأكد أن لون اللحم أصبح داكنا" من الخارج والداخل ولكن ...

ان تغيّر لون اللحوم لا يدل دائما" على أنها أصبحت مطبوخة جيدا" وبشكل آمن. ان الطريقة الفضلى للتأكد من نضجها هو من خلال استخدام ميزان لقياس الحرارة حيث يجب أن تتعدى الحرارة الداخلية لقطعة اللحم الـ 74 درجة مئوية .

12. من المعروف أنه لا مشكلة اذا أبقينا الطعام خارج البراد لفترة تتعدى الساعتين، كونه سيتم اعادة تسخينه لاحقا" مما سيجعله آمناً ولكن...

بعض الجراثيم قد تفرز سموما"لا يمكن التخلّص منها حتى عند اعادة تسخين الطعام على درجة حرارة مرتفعة جدا".

13. أغلب الأشخاص يعتبرون أنه يمكننا تخزين ما تبقى من الطعام في البراد وتناوله لاحقا" الى حين ظهور علامات التلف عليه كتغيّر باللون او الرائحة ولكن...

ان المدة الآمنة لتناول ما تبقى من الطعام (وبخاصة الرز المفلفل)، أكان محضرا" في المنزل أم لا، يجب أن لا تتعدى الـ 3 أيام. يجب عدم الاعتماد على التغيرات في شكل، في لون أم في رائحة المنتج لتقييم سلامته كما ذكر سابقا".

اذا كنت على يقين بكل ما تمّ ذكره سابقا" أو تنبّهت لأمور جديدة كانت غائبة عنك، فحسنا" تفعل بنشر تلك الأفكار بين أفراد مجتمعك، لأنك تعلم الأن الفرق بين ما نعتقد أنه صحيح والحقيقة.

المواصفات الوطنية والمطابقة لها

م. تانيا ابي الحسن
خبيرة في العلوم الغذائية

أصبحت عبارة "غير مطابق للمواصفات" الشغل الشاغل للبنانيين في الاونة الاخيرة. فماذا تعني هذه العبارة ؟ وهل هي مفهوم جديد ام انه مفهوم علمي يقعفيصلب عمل الجهات الرقابية والوزارات وأساس للمصنعين والمنتجين؟ وكيف يمكن ان يكون للمصنع والمنتج مواصفات على حد سواء؟

ان مفهوم المواصفات ليس مفهوما جديدا بل هي المرجع العلمي والمستند القانوني في كافة التشريعات، فيستند قانون حماية المستهلك رقم 659 الصادر عام 2005 عليها في كافة مواده كالمادة 42 منه: "على المحترف أن يمتنع عن التداول بسلعة أو خدمة لا تتوافق مع المواصفات المعتمدة". و تّعرّف "المواصفات"في هذا القانون بالتالي: هي المواصفات والقواعد الفنية الإلزامية التي تحدد خصائص الخدمة أو المنتج أو طرق الإنتاج وأنظمة الإدارة (...) وتكون المطابقةلها إلزامية.

وبحسب دليل ISO / IEC رقم 2 :1996، ان المواصفة هي وثيقة توضع بالاتفاق العام وتقرها جهة معترف بها. هذه الجهة في لبنان هي مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية - ليبنور-مؤسسة عامة ترتبط بوزارة الصناعة وتتولى وحدها مهام وضع المقاييس والمواصفات الوطنية ونشرها وتعديلها وإلغائها وبيعها، كما المشاركة في وضع المواصفات الدولية والإقليمية، وتمثيل لبنان في حقل المواصفات والتقييس. توضع المواصفات والمقاييس وتناقش وتصاغ في لجان فنية تؤلفها المؤسسة ويشارك فيها ممثلون عن الوزارات، الإدارات الرسمية، المختبرات، الجامعات، النقابات، اتحاد غرف التجارة والصناعة والزراعة وجمعية الصناعيين، المصنعين والمستوردين، المنظمات العالمية (اليونيدو، الفاو،.....) وغيرها من الجهات المعنية في موضوع المواصفة كون المواصفات يجب ان تراعي جميع القطاعات من مستهلكين ومصنعين ومنتجين وتجّار مع الإستناد على النتائج الأكيدة للعلم والتقنية والتجربة (دليل ISO IEC / رقم 2 :1996) واللجوء إلى التوافق في أعمال المواصفات يمكّن بالإضافة إلى ذلك من الحفاظ على وجهات نظر الجميع.

تعتمد المؤسسة في اعداد المواصفات وبحسب طبيعة كل منها، على المواصفات الدولية كتلك الصادرة عن لجنة الدستور الغذائي والمنظمة العالمية للتقييس ISO وغيرها، وهذا من مبدأ المواءمة للمواصفات العالمية ومنعاً للمعوقات التجارية. كما يصار الى اجراء دراسات وأبحاث ميدانية لتتماشى المواصفات مع متطلبات وخصوصيات السوق المحلي اذ تّطبق المواصفات على المنتجات المحلية والمستوردة.

تختلف المواصفات بحسبا نواعها: مواصفات المنتج، ممارسات النظافة، ممارسات التصنيع، المواصفات المتعلقة بنظم الجودة... والمطابقة لكل منها تختلف عن الآخرى. فمواصفات المنتجات تشمل تعريف المنتج وخصائصه الفيزيقية والصحية، طرق حفظ المنتج، المواد المسموح إضافتها اليه، بطاقة المعلومات البيانية...، وبالتالي عدم المطابقة لأحد هذه البنود يجعل المنتج "غير مطابق للمواصفة"ولكن هذا لا يعني بالضرورة ان المنتج غير سليم بل يمكن ان يكون المصنِّع قد اخفى معلومات عن المستهلك ام عدّل في المنتج، عن جهل او بقصد الغش. فمخالفة متطلبات المعلومات البيانية ام نسبة الدسم في المنتج قد لا تسبب أذى مباشر للمستهلك وبالحالتين يكون المنتج غير مطابق للمواصفة.

أما في المصنع، فالمطابقة تكون لمعايير النظافة، معايير التصنيع... التي من شأنها ان تؤثر على سلامة وجودة الإنتاج. وهذا ينطبق على النقل، العرض، التخزين وكافة مراحل تداول المنتجات.

وهنا ضرورة التمييز بين سلامة المنتجات وجودة المنتجات. فسلامة المنتج تشمل جميع مصادر الأخطار المباشرة وغير المباشرة والتي تجعل المنتج مضر بصحة وسلامة المستهلك على المدى المباشر (الجراثيم الممرضة...) ام البعيد (متبقيات المبيدات، المعادن الثقيلة...). أما جودة المنتجات فتعني الصفات التي تؤثر في تقييم المستهلكين لها وممكن ان تكون ظاهرة (اللون...) او غير ظاهرة (محتوى المواد الصلبة، المواد الدهنية...).

المواصفات مهمة للمصنّع، المشرّعين، الجهات الرقابية والمستهلك على حد سواء.

فهي دليل للمصنع لانتاج يتماشى مع متطلبات الصحة والرفع من مستوى الجودة، وتهدف الى حماية من المنافسة غير العادلة.كما هي اساس للتشريع ومرجع للمراقبة وكل ذلك يصب في مصلحة الإقتصاد الوطني وحماية المستهلك.

فان كانت المطابقة للمواصفات تضمن الجودة الأساسية وسلامة المنتجات في كافة مراحل التصنيع والنقل والتداول، تبدأ مسؤولية المستهلك بالمحافظة على سلامته باتباعه ارشادات الإستعمال والحفظ المناسب. فالمنتج "المطابق للمواصفات" هو سليم الى ان يصل الى المستهلك.

التعاون مع البلديات لتفعيل الرقابة حول الشروط العامة لصحة الغذاء

دانيا الخوري وماريز الشامي
مراقبتان في مديرية حماية المستهلك

في اطار تفعيل الدور الرقابي حول موضوع سلامة الغذاء في كافة البلديات على جميع الأراضي اللبنانية، وتفعيل التعاون والتنسيق والتكامل بين جميع الإدارات العامة ولا سيما مع البلديات، قامت وزارة الاقتصاد والتجارة – مديرية حماية المستهلك بتدريب وتسيير دوريات مشتركة مع المراقبين الصحيين والشرطة داخل البلديات للقيام بمسح شامل لجميع المؤسسات التي تتولى تحضير وتقديم المأكولات للمستهلكين والتأكد من التزامها الشروط الضرورية للحفاظ على سلامة الغذاء المنصوص عليها في القوانين المرعية الاجراء.

هدفت الوزارة من خلال الدورات التدريبية إلى تعريف عناصر الشرطة البلدية على المبادئ العامة لقانون حماية المستهلك، والأساليب الصحيحة والعلمية للرقابة والحفاظ على سلامة الغذاء داخل المؤسسات التجارية وبالأخص تلك التي تتولى تحضير وتقديم المأكولات للمستهلكين. وذلك بهدف تسليط الضوء على دورهم ونطاق صلاحياتهم في مجال مراقبة الأسواق وقمع الغش وضبط المخالفات وتوعية المواطنين، الأمر الذي سيؤدي دون شك إلى تفعيل الدور الرقابي في البلد.

وفي هذا الإطار، ومنذ انطلاق الحملة في 1 ايلول 2011، جرى التنسيق مع ما يزيد عن 75 بلدية في محافظتي جبل لبنان وبيروت حتى اليوم، حيث قام خبراء من المديرية بتدريب شرطة بلديات. ولم يقتصر هذا النشاط على هذين المحافظتين فقط بل تمّ أيضاً تدريب شرطة البلديات والمراقبين الصحيين في بعض البلديات الكبرى ضمن محافظة البقاع.

اما المرحلة الثانية وهي الاهم، تتجلى بتشكيل دوريات مراقبة مشتركة بين مراقبي مديرية حماية المستهلك والمراقبين الصحيين وشرطة البلديات، لتجول بين المطاعم والملاحم والمستودعات والافران لكي يتكامل عملنا كل وفقا للصلاحيات المعطاة له. حيث جرى مسحا" شاملا" للمؤسسات والمراكز التجارية، التابعة جغرافيا" لكل بلدية، وتنظيم استمارات تتضمن معلومات تفصيلية عن كل مركز تجاري يقوم بتحضير وتقديم الطعام. والتأكد من مدى تقيده بالمواصفة اللبنانية الالزامية رقم 656 المتعلقةبالشروط العامة لصحة الغذاء وغيرها من القوانينوالأنظمة المرعية الاجراء التي تحفظ سلامة المستهلك.

وفي سبيل توعية المحترفين حول ابرز النقاط الواجب الالتزام بها، نذكر على سبيل المثال لا الحصر النقاط التالية:

المبنى والمحيط

يجب أن :

- يكون الموقع بعيداً عن الروائح الكريهة والدخان والأتربة والملوّثات الأخرى وغير معرّض للإنغمار بالماء.
- يكون المبنى بجميع مرافقه جيد التهوئة لمنع ارتفاع درجات الحرارة داخله وتكثّف البخار والرطوبة.
- تكون الجدران مبلّطة أو مورقة ومدهونة بالبويا وفي الحالة الأخيرة يجب إعادة الطرش مرّة على الأقل كل سنة. وأن تكون سهلة التنظيف.
- تكون الأسقف مدهونة بطلاء مناسب وسهل التنظيف.
- تكون أرض المحل مكسوّة بمواد سهلة التنظيف والغسيل وغير زلقة، وتكون ذات سطح خال من التشققات والحفر وأن تكون الأرضيّة مائلة ميلاً خفيفاً تجاه فتحات الصرف الصحي.
- اتباع برامج لمكافحة الحشرات والقوارض على أن يكون مناسب وفعّال.
- توضع النفايات في مستوعب خاص ومغطى وأن يتمّ ابعادها أقله بشكل يومي.
- تكون جميع التوصيلات الكهربائية محميّة.
- تكون المياه المستخدمة صحيّة وصالحة للإستهلاك البشري. و يجب أن يكون خزان المياه بعيداً عن مصادر التلوّث، وأن يتمّ تنظيفه وتعقيمه بصفة دورية.
- تتوفر حمامات نظيفة و معزولة بشكل دائم من خلال إغلاق ابوابها.
- تتوفر مغاسل للأيدي وتزويدها بالصابون والمناشف الورقية. وأن تكون نظيفة بشكل دائم.
- تكون جميع فتحات الصرف الصحي محكمة الإغلاق وعدم تركها مفتوحة.

المعدات

يجب أن :

- تكون جميع المعدات والأواني المستخدمة في إعداد وتجهيز وطبخ وتقديم الطعام صالحة للإستخدام وبحالة جيدة ونظيفة ومن مواد غير قابلة للصدأ.
- يتوفر العدد المناسب من الثلاجات والبرادات لحفظ المواد الغذائية سواء الأولية أو المعدة للتقديم على درجات الحرارة المناسبة بالتبريد (0 °C -4°C) أو التجميد (18°C-).
- تتمّ صيانة البرادات والثلاجات بشكل دوري (البريم، النظافة، الحرارة)
- تتوفر مراوح الشفط بالعدد والحجم المناسبين وأن تكون نظيفة.
- تحفظ الأدوات والأطباق والأواني بعد غسلها وتجفيفها داخل خزائن نظيفة.
- تتوفر اللمبات الخاصة بقتل الحشرات وتوضع بعيدة عن الطعام.
- الفصل بين ألواح تقطيع اللحوم وألواح تقطيع الدجاج وألواح تقطيع الخضار لمنع التلوث العرضي وتبديلها إذا كانت خشبية.

التخزين والعرض

يجب أن تحفظ المواد الغذائية سواء الأولية أو المعدة للتقديم على درجات الحرارة المناسبة لكل نوع بالتبريد أو التجميد أو على درجة حرارة الغرفة.

يجب أن:

- تحفظ المأكولات داخل البرادات على حرارة تتراوح بين الصفر والـ4 درجات مئوية وفي الثلاجات على حرارة (18°C-).

ترتيب المواد الغذائية داخل الثلاجات لحمايتها من التلوث ومنعاً لإتلاف بعضها البعض، مع عدم ملامسة اللحوم والدواجن والأسماك النيئة للأغذية المطهية أو التي تؤكل طازجة.

- يتم الفصل التام بين المواد الأولية النيئة والمواد الجاهزة للإستهلاك وفصلها حسب خصائصها.
- تكون موازين الحرارة موجودة حيث تدعو الحاجة وصالحة للإستعمال الدقيق ومدونة في نظام تسجيل خاص بالبرادات و الثلاجة.

أما المواد الأولية الجافة فيجب أن:

- تخزن في مكان صحي ومنظّم.
- يزوّد المخزن بالعدد الكافي من الرفوف المصنوعة من مواد تمنع ظهور الصدأ على أن يكون الرف الادنى يرتفع عن سطح الأرض بمقدار 18 سم على الأقل وأن تكون بعيدة عن الحائط.
- تحفظ في مستودع خاص على درجة الحرارة المناسبة وأن يكون المستودع منفصلاً عن مستودع المواد الأخرى مثل الفحم والحطب ومواد التنظيف والمبيدات الحشرية وعلب توضيب الطعام وأوراق اللف.
- يجب مراعاة عدم وجود مصادر للرطوبة داخل المخزن حتى لا تؤثر على صلاحية المواد الغذائية.

كما يجب على جميع المواد الغذائية أن:

- تخزن وتنقل تحت ظروف تمنع تلوثها أو فسادها أو تلف العبوات وأن تخزن بطريقة منتظمة وغير مكدسة لتسهيل عملية المراقبة والتبريد.
- يدوّن على جميع المواد الغذائية والصلصات والمأكولات المحضرة جميع الكتابات القانونية (تواريخ الصلاحية، النوع...) كما

يجب أن تكون مغطاة وضرورة الإحتفاظ بتواريخ الصلاحية.

- يدون على المواد الغير صالحة للإستهلاك كلمة "للتلف أو مرتجع".
- يتمّ سحب المواد الأولية القديمة قبل الجديدة.

النظافة العامة

يجب:

- العناية بنظافة المحل بجميع مرافقه ونظافة الأدوات والأواني المستخدمة وأن يتم استخدام المنظفات المناسبة، مع مراعاة تجفيف الأواني بعد غسلها.
- العناية بنظافة أماكن إعداد وتجهيز الطعام.
- تجميع النفايات في أكياس بلاستيكية أو حاويات محكمة الإغلاق.
- يتمّ الفصل بين فوط تنظيف المطبخ والصالة والحمامات.

جودة المواد الغذائية

يجب أن :

- تستخدم المواد الغذائية المجمدة مباشرة فور اتمام عملية التذويب ولا يجوز إعادة تجميدها مرة أخرى ويجب أن تتم عملية التذويب داخل البرادات .
- عدم تغيير خصائص المأكولات وبخاصة اللحوم والدجاج (كعدم تثليج اللحوم المبردة، عدم عرض اللحوم و الأجبان خارج البراد...)
- عدم ملامسة المواد الغذائية الأرض.
- عدم وضع المأكولات ضمن منطقة الخطر أي أكثر من ساعتين خارج البراد ومن 5 إلى 63 درجة مئوية.
- تغير زيت القلي بشكل مستمر.
- تكون تواريخ صلاحية المواد الغذائية سليمة.
- يتم تفريغ محتوى المعلبات الغذائية ضمن حاويات بلاستيكية أو زجاجية.
- عدم وضع الصلصات والزيوت بعبوات المياه أو بحاويات التنظيف.

النظافة الشخصية للعاملين :

- يجب حصول العاملين على شهادات صحية تثبت خلوهم من الأمراض المعدية وتجدد كل ستة أشهر.
- يجب إرتداء العمال مريول نظيف اثناء العمل مع غطاء للرأس وأحذية مغلقة.
- يجب ارتداء العمال للقفازات الصحية التي تستخدم مرة واحدة عند العمل في تحضير الطعام .

وخلال المسح الشامل، يصار الى تعبئة إستمارات لتحليل المخاطر داخل كل مؤسسة، كما يصار الى توجيه الانذاراتبعد الكشف الاولي على جميع المحال التي تقوم بتحضير وبيع وتوزيع المأكولات داخل البلدة واعطاء مهلة محددة للتصحيح. ثم تليها المرحلة النهائية المتمثلة بإعادة المراقبة من قبل الدوريات المشتركة بعد انتهاء المهلةللتأكد من التزام هذه المؤسسات بالتوجيهات التي اعطيت لها سابقا" . ويجري تنظيم محاضر ضبط بحق كل من لم يلتزم اجراء التصليحات خلال الفترة المعطاة له من قبل الجاز المختص.

مراقبة الاسعار ومكافحة الاحتكار

موسى كريم
رئيس دائرة مكافحة الاحتكار والغلاء

نقدم فيما يلي اطلالة موجزة عن المهام التي تقوم بها دائـرة مكافحة الاحتـكار والـغلاء في مديرية حماية المستهلك:

عملاً بالمادتين الخامسة والسادسة من قانون حماية المستهلك وتعديلاته رقم 659/2005 يتم التشديد على مراقبة أسعار السلع والمواد الاستـهلاكيـة للتأكد من إعلانها والالـتـزام بها وتسيّر دائـرة مكافحة الاحـتـكار والغلاء دوريـات المراقبـة علـى المؤسسات والمحلات التـجارية ومحـطـات الـوقـود والافـران ومـواقـف السـيـارات والمكتبات حيث تـتم مراقبة تطبيق الـقرارات الصادرة عن الوزارات بشأن تحديد الاسعار ونورد هنا السلع والمواد التي تـحدد أسعارها بموجب قرارات رسمية:

- الخبز المنزلي سعره محدد من قبل وزارة الاقتصاد والتجارة بموجب القرار رقم 3 / ح. ش تاريخ 10 / 1 / 2015
- الفروج سعره محدد من قبل وزارة لاقتصاد والـتـجارة بموجب الـقرار رقـم 120/أ.ت. تـاريخ 10/8/2013
- المحروقات والغاز يحدد السعر اسبوعياً بقرارات تصدرها وزارة الطاقة والمياه.
- بطاقات التخابر الخلوي تحدد أسعارها وزارة الاتصالات حيث تعلن على هذه البطاقات.
- التبغ او السجائر تحدد أسعارها ادارة حصر التبغ والتنباك اللبنانية.
- خدمة المواقف للسيارات تحدد أسعارها قرارات تصدر عن المحافظ.
- أسعار خدمات المولدات الكهربائية تحدد من قبل وزارة الطاقة والمياه شهرياً وفق قرار يحدد ساعات القطع والتسعيرة المعتمدة وتختلف من شهر الى آخر حسب ساعات القطع خارج العاصمة بيروت.
- أسعار الكتب المدرسية، تراقب خاصة قبل بدء العام الدراسي ويكون كل دار نشر في لبنان ملزماً بعرض أسعار الكتب المدرسية والكتب المساعدة كالدليل على مديرية حماية المستهلك ونقابة الناشرين المدرسيين ويحدد سعر الكتاب الذي يصدر في لبنان وقف معايير علمية محددة.

- تتم مراقبة الأسعار ونسب الأرباح التجارية الـمـحـددة بـمـوجـب الـقـرار رقـم 277 تـاريـخ 15/6/1972ويتم التحقيق بأسباب ارتفاع أسعار السلع والمواد المرتفعة وتتخذ الاجراءات اللازمة.
- تنظم دائرة مكافحة الاحتكار والغلاء جدول أسعار يومي لأهم المواد والسلع الاستهلاكية ضمن اطار مراقبة الاسعار.
- تحقق الدائرة بشكاوى ترد اليها وتتنوع طبيعتها وتتم المعالجة وفق احكام قانون حماية المستهلك.
- تراقب الدائرة اعطاء الفواتير للزبائن وتتأكد من شمول الاسعار للضريبة على القيمة المضافة عملاً بقانون حماية المستهلك وبالأنظمة النافذة في وزارة المالية.
- تساهم الدائرة بمراقبة تطبيق قانون الحد من التدخين رقم 2011/174.
- تراقب الدائرة عروض تنمية المبيعات ويتأكد المراقبون من الالتزام بالعروض وبالإعلانات عن الحسومات في الاسعار التي تعلنها المحال التجارية وتنظم بحق المخالفين محاضر ضبط استناداً الى مواد قانون حماية المستهلك والى المرسوم الاشتراعي رقم 73/83 والى القرارات الرسمية المنوه عنها أعلاه وهذا وقد نظم لتاريخه ثلاثة وعشرون محضراً خلال هذا العام واثنان وثلاثون محضراً العام الماضي.

مع الاشارة الى أن دائرة مكافحة الاحتكار والغلاء تتألف من قسمين: قسم مراقبة الاسعار وقسم مكافحة الاحتكار.

دور دائرة المصوغات فى حماية المستهلك

مصطفى الحاج شحادة
رئيس دائرة المصوغات

لما كانت المعادن الثمينة على مدى من الاهمية للجمهور بجميع طبقاته، وازدياد رغبته في اقتناء هذه المعادن الثمينة وخصوصاً الطبقات الفقيرة كنوع من الادخار وكذلك الاغنياء بدافع استعمالها في التزين،

مع ملاحظة الارتفاع المستمر لأسعار هذه المعادن من جهة، وفي زيادة التشغيل من جهة اخرى، وعدم الالتزام بمعايير هذه المشغولات من جهة اخرى.

لذلك سعت الدول واولتها اهتماماً كبيراً بها، ورغبة تشريعية في احكام رقابية عليها، اصدر القوانين التي تحدد بعض انواع هذه المعادن الثمينة، وكذلك القوانين الخاصة بوسم ودفع هذه المشغولات او المصوغات، وقد اقتصرت الاحكام على تحديد هذه المعادن لأحكامه ومعايره القانونية، واستوجب بناء عليه عدم التداول بهذه المعادن المصنوعة الى جهة محددة لدمغ ووسم هذه المشغولات.

ان ما يقصد بالمعادن الثمينة انما هي الذهب والفضة والبلاتين، وتكون على هيئة مشغولات او سبائك او اصناف على شكل وهيئة عملة معدنية كالأونصة والليرة والبيزوس... والتي انتهى العمل بها على انها ذات قوة ابرائية.

فكان ان صدر القانون بتاريخ 1953/3/20 وذلك باستحداث وانشاء دائرة لوسم ومراقبة المصوغات ومنحها الحق الحصري بتحديد السمة (الوسم) ووضع العيار على هذه المصوغات، بعد اخضاعها للاختبار والفحص المخبري المصنع محلياً منها او المستوردة ومن خارج لبنان، واوجب على اصحابها تقديم مشغولاتهم الى الدائرة لوسمها بالشعار المعتمد وهو:

- شعار سنبلة القمح للذهب
- شعار عنقود العنب للفضة
- شعار رأس طائر للبلاتين

وقد منع استناداً للقانون بيع او عرض او نقل... المصوغات، قبل تنفيذ المقتضى، وفرض عقوبات تطاول المصوغات المصرح عنها والمقدم الى الدائرة وكذلك المصوغات التي يتم ضبطها في الأسواق نتيجة المراقبة الميدانية والتي انيطت بمراقبي الادارة واعطاهم صفة الضابطة العدلية،

ومن جهة ثانية، قضى القانون بمراقبة الاصناف من الحلي الكاذبة وكذلك الادوات (ملاعق شوك سكاكين وصوان .... الخ) المطلية بالذهب أو البلاتين و الفضة وواجب وضع كلمة (مطلية) باللغة العربية أو بإحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية و ذلك لهذه المشغولات عن المصوغات،

في العام 1967 صدر القرار الوزاري رقم 1/390 تاريخ 1967/7/19 و الذي أخضع بموجبه العملات المعدنية من ذهب و فضة و التي لم يعد لها قيمة ابرائية لمراقبة الدائرة في حال عرضها للبيع في السوق المحلية و في حالتي الاستيراد و التصدير مع التقيد بالسرية المصرفية و قضى باختبارها للتثبت من صحة عياراتها و أوزانها مع الاستناد إلى تطبيق قانون العقوبات في حال ثبوت جرم الغش،

وفي العام 1985 و تحت وطأة الأحداث الأمنية تعرضت وزارة الاقتصاد لعملية سطو على الموجودات من العينات المقدمة للدائرة للاختبار و التأكد من مطابقة العيار في المختبر التابع لها، وذلك الأمر أدى إلى توقف المختبر من حينه حيث أضحى توقفه عطلاً نهائياً،

وبموجب القرار رقم 1/12 . أ ت تاريخ 1993/3/27 و الصادر عن معالي وزير الاقتصاد و التجارة حينها، والذي قضى بتقدم العاملين في مجال المصوغات من مصانع ومعامل وتجارة باعتماد (وسم أو دمغه) مخصص لكل منهم بناءً على طلب يقدم إلى الدائرة (دائرة المصوغات) و بذلك انتقل وضع السمة على عاتق القطاع الخاص وبذلك حمل هذا القطاع من حيث المبدأ مسؤولية الفعل،

لذلك فإن عمل دائرة المصوغات حالياً يستند في عمله على ما يلي:

أولاً: توقف متابعة عمليات الاستيراد والتصدير للمصوغات القائمة والتي اضحت تحت إشراف إدارة الجمارك اللبنانية وعدم الاستفادة من الرسوم التي كانت تستفيد منها وزارة الاقتصاد لوسم المصوغات.

ثانياً: إن أعمال الرقابة في دائرة المصوغات تقوم على:

- مراقبة أدوات الوزن الموجودة في محلات الصاغة
- مراقبة الوسم والعيار على المصوغات
- سحب عينات وإيفادها إلى مختبرات محلية مختصة في هذا المجال للتثبت من سلامتها.
- مراقبة إعلان الأسعار حيث حدد القانون بالتوافق مع نقابة تجار المصوغات أن يصار إعلان سعر الأونصة في كل محل من محلات المصوغات وكذلك إعلان سعر الغرام عيار 18 و21 دون أجرة صياغه و بالعملة اللبنانية.
- إعطاء فاتورة يحدد فيها:
- اسم المؤسسة
- العنوان كاملاً
- اسم صاحب المؤسسة
- اسم السلعة المباعة (من المصوغات) خاتم، سوار، ... الخ
- العيار 14-16-18-21 ... الخ سعر الغرام مع الصياغة
- وزن السلعة
- اسم المشتري

و في ضوء ما تقدم فإن المخالفات في حال ضبطها ينظم بحق مرتكبيها محضراً للضبط ويحال إلى الجهات القانونية المختصة.

لذلك كله ولوقاية المستهلك من مخاطر ما يقتنيه من مصوغات، ولوقايته من شر الوقوع ضحية لنزعته الاستهلاكية برزت دائرة المصوغات ومن خلال حماية المستهلك كضرورة ملحة.

العبوات البلاستيكية: كيف تختار الأنسب لاستعمالك؟

هديل ذبيان
مراقبة في مديرية حماية المستهلك

يتألف البلاستيك من ال hydrocarbons الذي يشتق من البترول والغاز الطبيعي، تتشكل حلقات من ال hydrocarbons تُدعى polymers أو plastic resin. عند جمع حلقات ال hydrocarbons في طرق مختلفة، تتألف سبعة فئات من البلاستيك المصنفة ب food grade plastic أي البلاستيك المخصص للأطعمة.

نصائح لتجنب الإصابة بالتلوث بالمواد الكيميائية التي قد تتسرّب من العبوات البلاستيكية:

1. تأكد من الرمز المطبوع على العبوة.

تأكد من أسفل عبوة البلاستيك لإيجاد رمز التدوير (رقم ما بين 1 7- مرفقة في مثلث من الأسهم). يشير الرمز إلى نوع البلاستيك المستخدم ويمكن أن يعطيك فكرة هامة حول كيفية الاستخدام. عموماً تعتبر الأرقام 1، 2، 4 و5 هي الأكثر أماناً كما ينصح بتجنب استعمال البلاستيك ذو الارقام 3 أو 6، لأن هذه العبوات قد ترشح مواد كيميائية قد تكون ضارة.

2. استعمل العبوات لغرضها المقصود.

إن بعض عبوات البلاستيك مصمم للاستعمال مرة واحدة لذا يجب أن يستعمل مرة واحدة فقط. فالبلاستيك يتحلل بمرور الوقت، وبعض العبوات لم تصمم لمقاومة الحرارة أو البرودة. إن أكثر أنواع البلاستيك تحمل الرقم الرمزي (1) والذي يعني مخصص للاستعمال مرة واحدة فقط، مثل قناني الماء والعصير واللبن والعديد من حافظات الطعام التجارية. عادة هذه العبوات لا تتأثر بالتبريد أو بالحرارة المنخفضة، لكنها غير مصممة للتعرض للحرارة أو الاستعمال المتكرر.

3. الاستخدام السليم للعبوات البلاستيكية داخل المايكروويف.

إن تعرض العبوات الى درجة الحرارة المرتفعة يمكن ان يرفع من نسبة تسرب المواد الكيميائية من البلاستيك الى المواد الغذائية. فالعبوات التي تملك عبارة "آمن للاستعمال في المايكروويف" تم اختبارها من قبل إدارة الأغذية والأدوية (FDA) وتبين أنها تسرب كميات قليلة جدا، ولكنها آمنة وفقا للمعايير الدولية. على أية حال، ينصح بعض الخبراء بالابتعاد تماماً عن عبوات البلاستيك المخصصة للمايكروويف جملةً وتفصيلاً. وينصح باستعمال الأواني السراميك أو الخزفية أو الزجاجية للتسخين، مع تجنب استعمال غطاء من البلاستيك أو لفائف بلاستيكية عند تسخين أو إعداد الطعام في المايكروويف واستعمال ورق شمعي بدلاً منه. كما تجدر الملاحظة ان معظم الاواني التي تحتوي على البان، كريمة، جبنة، التي يتم شراؤها من المتاجر ليست آمنة للاستعمال في المايكروويف.

4. الاستخدام الصحيح للعبوات البلاستيكية في الثلاجة أو الفريزر.

لقد ذكرنا سابقا ان درجات الحرارة المنخفضة لا تؤثر سلباً بشكل عام على العبوات البلاستيكية انما لا بد من الانتباه الى إن درجات الحرارة المنخفضة جدا في بعض الاحيان يمكن أن تسبب تحلل البلاستيك، الذي يزيد من تسرب المواد الكيمياوية إلى الغذاء عندما تخرج العبوات للذوبان أو إعادة التسخين. لذا يجب تجنب وضع عبوات البلاستيك في الثلاجة الا إذا كانت تحتوي على علامة (آمنة لاستعمال في الفريزر).

5. الاستخدام السليم للعبوات البلاستيكية في غسالة الصحون.

ضع العبوات البلاستيكية منفصلة عن باقي الأدوات في غسالة الصحون إذا كانت تحمل علامة (آمنة للاستعمال في غسالة الصحون). يتعرض البلاستيك للمنظفات والحرارة، التي تعّجل من ترشيح مادة BPA منها داخل غسالة الصحون، لذا من المفضل ان تقوم بغسل كل انواع عبوات البلاستيك باليد أو استعمل الصحون الزجاجية والخزفية فقط في المنزل.

كيف تختار "قنينة" المياه السليمة؟

- قناني المياه البلاستيكية مناسبة جداً عندما نكون خارج المنزل لأنها لا تتحطم اذا وقعت. ولكن علينا الانتباه الى فئة البلاستيك لتجنب تسرب المواد الكيميائية من القنينة الى المياه التي نشربها.
- نوع البلاستيك المستخدم في عبوات المياه المباعة في الاسواق هو من الفئة الاولى وينصح باستخدامه مرة واحدة فقط، لذلك لا تقوم بإعادة تعبئة العبوات التي تحمل هذه الفئة.
- لتكون مطمئناً بأن قنينة المياه لا تسرب أي مواد كيميائية تحقق من الرمز الموجود على القنينة فاذا كانت مرادفة للفئة الثانية، الرابعة أو الخامسة، فاذاً قنينتك امنة ومؤهلةلكييعاد تعبئتها.
- تجنب عبوات المياه ذات الفئة 3 فهذا النوع مضر وقلّما يستعمل لهذا الغرض.
- لا تضع عبوات المياه البلاستيكية تحت اشعة الشمس لان ذلك قد يؤدي الى تسرب مواد كيميائية من البلاستيك الى المياه وتغير مذاق، لون ورائحة المياه.

وفي الختام، ان الدراسات قد اثبتت بأن العبوات البلاستيكية ذات الرقم 5 لا تزال الاكثر امانا لملامسة الطعام، وعليه ينصح باستخدامها في تخزين المواد الغذائية على الرغم من ارتفاع ثمنها مقارنة مع بقية العبوات الاخرى.

الفئة	المادة	خصائص	ملاحظات	أمثلة
الأولى 1	PET or PETE (Polyethylene terephthalate)	يمكنها احتواء المشروبات الغازية والمشروبات التي تحتوي على كربونات وينصح باستعمالها مرة واحدة فقط	فاذا تكرر استعمالها فهذا يؤدي الى تحلل مادتي phthalates & antimony من مكونات البلاستيك	▪ عبوات المياه ▪ عبوات الزيت ▪ عبوات المشروبات الغازية
الثانية 2	HDPE (High Density Polyethylene)	يمكنها احتواء الاطعمة ذات الرطوبة "moisture" كالحليب، العصير، حاويات المياه والمواد الكيميائية كمساحيق التنظيف	نشير الى ان ليس كل عبوات HDPE تعتبر مخصصة للأطعمة الا اذا دون عليها عبارة "Food Safe"	▪ قناني الحليب ▪ العصير ▪ حاويات المياه ▪ عبوات اللبن ▪ اكياس التسوق
الثالثة 3	PVC (Polyvinyl Chloride)	تستخدم هذه الفئة في لفافات الاطعمة أي لتغليف الاطعمة حيث انها شفافة، قوية وتتماسك على الاطعمة عند التغليف. كما انها تسمح بدخول الاوكسجين الى الاطعمة التي تحتاج الى التنفس كاللحمة الطازجة		▪ لفافات الاطعمة الغذائية ▪ قساطل المياه ▪ أنعلة الأحذية
الرابعة 4	LDPE (Low Density Polyethylene)	تشبه هذه الفئة الثانية أي HDPE ولكنها اكثر مرونة لذا فهي تستعمل لقناني العصر كعبوات الخردل والكاتشب		▪ عبوات العصر ▪ لفافات الأطعمة ▪ أكياس النفايات
الخامسة 5	PP (Polypropylene)	يمكنها احتواء الاطعمة التي تعلب وهي ساخنة لتبرد بداخلها مثل الكاتشب والصلصات الحلوة، كما وأنها تستعمل للأطعمة التي بحاجة لرخم مثل اللبن	الاكثر امانا بين جميع الفئات، لذا من المفضل استخدامها لاحتواءالمواد الغذائية.	▪ غطاء القناني ▪ اوعية الاطعمة ▪ قشة الشرب
السادسة 6	PS (Polystyrene)	هي البلاستيك الشفاف تستخدم كوعاء واقي للأطعمة		▪ علب البيض ▪ صواني اللحوم ▪ فناجين القهوة البلاستيكية ▪ عازل لحماية الآلات والالكترونيات
السابعة 7	Acrylonitrile Butadine Styrene - ABSStyrene Acrylonitrile - SAN Polyamide Acrylic Polylactic acid	الانواع من هذه الفئة تبقى طويلاً وتتحمل حرارة مرتفعة ولكن يجب ان يدون عليها عبارة "food safe" لاستخدمها للأطعمة		

محاربة الغش التجاري عبر التوعية والارشاد

المهندس عماد يوسف
خبير في الادارة والتسويق
iyoussef@economy.gov.lb

إن حقوق المستهلك هي من المواضيع التي أخذت حيزاً واسعا في العالم وله أهميته في أدبيات علم الإدارة بشكل عام وإدارة التسويق بصورة خاصة، وهي من المفاهيم الأكثر اهمية خاصة للمستهلكين في ظل مفهوم حرية السوق وتركيز المؤسسات التجارية على الأرباح وتجاهل المستهلك.

ولاشك أن تحقيق هذا الهدف يتطلب الالتزام من قبل المنتجين والشركات بشروط العمل الصحيحة وتحمل مسؤولياتهم التي تضمن من خلالها حصول المستهلك على منتجات تتمتع بالمواصفات المطلوبة وتتوفر فيها حقوقه المنصوص عليها في القوانين المرعية الاجراءكي لا يتعرض الى خداع أوتضليل،لأن العديد من المؤسسات التجارية تهدف الى إستغلال عدم معرفة المستهلكين بحقوقهم.

إن توعية المستهلك هي احدى اهم مهام مديرية حماية المستهلك التي نص عليها القانون، وهي الركيزة الاساسية لحمايته من ممارسات الغش التجاري أو التلاعب بالأسعار أو الإعلانات المضللة والخادعة. بل إن ارتفاع مستوى وعي المستهلك بما يحيطه من مؤثرات في حياته الاستهلاكية سيسهل المهام الرقابية لمديرية حماية المستهلك. وكلما قلت معاناة المستهلك في مجالات الصحة والسلامة، كلما تناقصت الكلفة والجهد التي تخصصهم الجهات الرقابية ذات العلاقة بالمستهلك، وهنا تبرز أهمية التوعية كعنصر اساسي في نجاح هذه الجهات.

ونذكر على سبيل المثال لا الحصر، ان احدى اوجه الغش التجاري التي نص عليها قانون حماية المستهلك هي البضائع المقلدة والمزورة، لذا فإن وزارة الاقتصاد والتجارة تسعى الى محاربة ظاهرة التقليد والتزوير بشكل أكثر صرامة، وذلك للتخفيف من التأثير السلبي لبيع هذه المنتجات على الاقتصاد اللبناني، ومن ناحية أخرى لحماية المستهلكين، خاصة أن استعمال المنتجات يمكن أن يكون لها آثار سلبية على الصحة العامة.

وعلى الرغم من تشدّدالوزارة في تطبيق القوانين المرعية الاجراء، لناحية التأكد من معايير السلامة والجودة ومطابقة المواصفات القياسية، إلاّ أن تجارة السلع المقلدة في السوق اللبنانية تشهد إقبالاً من الجمهور لرخص أسعارها وجذبها لشرائح كبيرة من ذوي الدخل المحدود الذين يجدون أسعار البضائع الأصلية مبالغاً فيها. وذلك في ظل غياب الوعي لديهم حول المشاكل التي يمكن ان تتسبب بها هذه السلع، وجشع بعض التجار الذين يجدون فيها مكاسب كبيرة دون النظر إلى ما تخلفه من آثار سلبية على المستهلك، ويعلل بعض التجار تصرفهم إلى أن الكثير من المشترين لا يمتنعون عن الشراء على الرغم من معرفتهم المسبقة بأنها بضائع مقلدة.

وعليه فقد ارتكزت استراتيجية مديرية حماية المستهلك على ضرورة تنمية ورفع مستوى الوعي لدى المستهلك، عبرتعزيز التكامل الإعلامي بين الوزارة ووسائل الإعلام، وتطوير الحملات والبرامج التوعوية لتثقيف المستهلكين حول حقوقهم، كما التركيز على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما لدى الفئات العمرية المتوسطة.

وسعت الوزارة الى تحقيق هذه الاهداف من خلال التعاون مع القطاعين العام والخاص ولا سيما الشركاء الاستراتيجين من مؤسسات اعلامية واكاديمية ومنظمات المجتمع المدني بهدف انجاز الانشطة التالية:

- تحضير اعلانات توعية للإضاءة على اليوم العالمي لحقوق المستهلك بالتعاون مع جامعة سيدة اللويزة وجمعية حماية العلامات التجارية في لبنان، يصار الى نشرها على كافة القنوات.
- التعاون الدائم مع كافة الوسائل والقنوات الاعلامية للتوعية حول حقوق المستهلك
- إصدار النشرات والمطبوعات المتصلة بتوعية المستهلكين ولا سيما نشرة حماية المستهلك، كما اصدار قرار يلزم جميع التجار بتعليق ملصق "اذا شكيت تشكى" داخل جميع المؤسسات التجارية والذي يتضمن جميع وسائل التواصل مع وزارة الاقتصاد والتجارة في حال اراد تقديم الشكاوى.
- القاء محاضرات توعية داخل الجامعات والمدارس بهدف الاضاءة على حقوق وواجبات المستهلك والية التواصل مع الوزارة للمطالبة بهذه الحقوق ولقد شملت الحملة حتى يومنا هذا ما يزيد عن 365 جامعة ومدرسة في كافة المحافظات
- تنظيم مسابقات مختلفة بين طلاب الجامعات والمدارس للتركيز على حقوق المستهلك نذكر منها مسابقة "الابتكار في الرقابة على الغذاء" بين الجامعات ومسابقة افضل ملصق للخط الساخن الخاص بالمديرية العام الماضي، اما هذا العام فلقد أطلقت الوزارة مسابقة افضل اعلان مصوّر يضيئ على حقوق المستهلك وتستمر قبول المشاركات لغاية الاول من تموز (يمكن الاطلاع على شروط الاشتراك في هذه المسابقة على الموقع الرسمي لوزارة الاقتصاد والتجارة).
- التنسيق مع وزارة الاتصالات بهدف ارسال رسائل قصيرة عبر الهواتف الخليوية بشكل دوري ومستمر
- التنسيق مع المنظمات الدولية والبلديات وغرف التجارة والصناعة والزراعة بهدف التحضير لورش تدريبية لتعريف التجار على القوانين المرعية الاجراء وحثهم على اهمية الالتزام بها.
- المشاركة في المعارض الكبرى

ونختم بالتأكيد على أنّ إيجابية المستهلك تبقى هي الخطوة الاساس لنجاح أي جهد لحمايته، فنصيحتنا لك أيها المستهلك بألا تتردد في تقديم الشكوى عندما تنتهك حقوقك، بل أوصل صوتك للمسؤولين في مديرية حماية المستهلك وستجد صداه دون أي شك. أما سكوتك عن المخالفة والإكتفاء بالإنصراف إلى محل آخر من دون تبليغ الجهات المسؤولة سيزيد من استهتار هؤلاء التجار المخالفين بك وبالأنظمة.

نشرة حماية المستهلك
إعداد عماد يوسف
الخبير في الإدارة والتسويق
ساهم في الاعداد دانيا الخوري
مراقبة مساعدة
الإخراج
ابرهيم الشريف