

# نشرة حماية المستهلك

العدد الثاني - صيف ٢٠١٠ cpdnews@economy.gov.lb



نشرة دورية تصدر عن وزارة الاقتصاد والتجارة - مديرية حماية المستهلك

## أخبار قصيرة

**E** يسمح للمراكز والمحلات التجارية ببيع أو تقطيع جميع أصناف الأجبان والزبدة والمارجرين واللحوم المحضرة، وبيعها بناءً لطلب المستهلكين، على أن تجري هذه العملية بحضورهم وأمام أعينهم.

**E** يهيم مديرية حماية المستهلك إعلام المواطنين أنه من حين إلى آخر يقوم بعض الأشخاص من الخارج بإرسال رسائل الكترونية إلى علب البريد الالكتروني، أو يقومون بإرسال رسائل قصيرة SMS إلى بعض الهواتف النقالة، بقصد الاحتيال لسرقة الاموال او المعلومات الشخصية. لذا يرجى الانتباه وعدم الاجابة على الرسائل المجهولة المصدر والحذر المستمر لكي لا تقعوا ضحية هذا النوع من الخداع.

**E** تعدل التعرفة القسوى التي تستوفىها مراتب السيارات التي تعمل بالأجرة في نطاق مدينة بيروت الإدارية بحيث تصبح كما يلي: ٢٥٠٠ ل.ل. ألفان وخمسمئة ليرة لبنانية للمراتب المكشوفة غير المبنية عن يوم كامل اعتباراً من الساعة السابعة صباحاً حتى الخامسة بعد الظهر. و ٣٠٠٠ ل.ل. ثلاثة آلاف ليرة لبنانية للمراتب المسقوفة ضمن الأبنية ولمدة اربع ساعات في اليوم و ٥٠٠ ل.ل. خمسمائة ليرة لبنانية عن كل ساعة اضافية. وهذه التعرفة تشمل الضريبة على القيمة المضافة.

**E** يجب على جميع المدارس الخاصة التوقف عن بيع الكتب المدرسية والقرطاسية واللوازم وغيرها من المواد على اختلاف انواعها، والمبادرة الى تصحيح أوضاعها عبر التسجيل كمؤسسة تجارية تتعاطى بيع الكتب والقرطاسية وغيرها وتخضع بالتالي لكافة الإجراءات القانونية والمالية المعمول بها.

**E** يمنع استيراد وتسويق أي منتج غير دوائي يحتوي على مواد تستهلك عن طريق الشم والاستنشاق بواسطة الأنف، كما يطال المنع جميع الأدوات المخصصة لهذا الإستعمال.

**E** يطلب من جميع مستثمري المؤسسات السياحية العاملة في لبنان التنبيه الى ضرورة كتابة ونشر الأسعار بالأحرف العربية او الأجنبية مع تحديدها بالنقد اللبناني، وإظهارها في مكان بارز في المؤسسة.

**E** تطلب وزارة السياحة الى أصحاب ومستثمري المؤسسات السياحية، العمل على دمج النسب المؤتية المخصصة للخدمة بصلب أسعار السلع والخدمات السياحية، بهدف اعطاء رواد هذه المؤسسات فاتورة شاملة ومبسطة لا تبرز النسب المؤتية بشكل مستقل.

## في هذا العدد

٢ . ص	مقابلة مع مدير عام الإقتصاد والتجارة بالإجابة المهندس فؤاد فليفل
ص. ٤،٣ و ٥	<b>حقوق المستهلك في ظل التشريع القانوني</b>
٦ . ص	ضمان العيوب الخفية في السلع: بين وعي المشتري والتزام البائع
٧ . ص	عمليات الاحتيال عبر البريد الالكتروني أو الرسائل القصيرة SMS
٧ . ص	<b>نصائح نحو تغذية سليمة</b>
٨ . ص	حماية المستهلك على شبكة الإنترنت
٩ . ص	<b>نصائح عملية لاختيار الدجاج الآمن والصحي</b>
١٠ . ص	زيت الزيتون: فوائده، انواعه وآليات مراقبته
١١ . ص	مراقبة تواريخ الصلاحية: آليات واجراءات
١٢ . ص	<b>التبريد الملائم: عنصر أساسي في الحفاظ على سلامة الغذاء</b>
١٣ . ص	تساؤلاتكم تهمنا
١٤ . ص	الخط الساخن ١٧٣٩ : في خدمتك ٢٤/٢٤
١٥ . ص	أنشطة مديرية حماية المستهلك

## مقابلة مع مدير عام الاقتصاد والتجارة بالإجابة المهندس فؤاد فليفل



م. فؤاد فليفل

مدير عام الاقتصاد والتجارة  
بالإنابة

ان عدد المحاضر المنظمة بحق  
المخالفين من قبل مراقبي  
مديرية حماية المستهلك يفوق  
١٧٠ محضرا منذ مطلع  
٢٠١٠ وحتى نهاية شهر  
حزيران.

إن تفعيل عمل المديرية من خلال التوظيف وإحياء المكننة والحدثة وبنك المعلومات قد ساعد على اكتشاف مخالفات عديدة تضر على صعيد الاقتصاد والوطن بشكل عام، ما هي الخطط والبرامج المستقبلية لتفعيل عمل المديرية وتطوير الدور الذي تقوم فيه؟

إن أحد الأهداف الهامة التي تسعى وزارة الاقتصاد والتجارة لتحقيقها هو السعي الدائم والمستمر عبر مديرية حماية المستهلك للوصول إلى إطار عمل متطور لضمان مصلحة المستهلك وضمان بيئة آمنة وتجارة عادلة ومنصفة بالنسبة للمستهلكين والتجار على حد سواء. ونحن نؤمن أن تحقيق هذه الغاية يكون من خلال وضع خطط وبرامج تسمح بالتطبيق العملي لقانون حماية المستهلك. ومنها على سبيل المثال زيادة عدد مراقبي مديرية حماية المستهلك حيث ان العدد الحالي هو حوالي مئة وثلاثة وعشرون لكافة الاختصاصات وسيصبح قريبا" مئتين وستة وعشرون مراقبا، والعمل على تدريبهم بشكل مستمر لتأدية كافة المهام المطلوبة مما سيسمح بتعزيز أعمال الرقابة على الأسواق وضبط المخالفات على كافة الأراضي اللبنانية. بالإضافة إلى أنه يتم تحضير العديد من الحملات الإعلامية التوجيهية وإقامة الندوات في المدارس وتوزيع النشرات التثقيفية التي تقدم نصائح التوعية للمستهلك التي تؤدي إلى تعريفه على كامل حقوقه وواجباته وكيفية حمايتها عبر التقدم بشكوى إلى الوزارة. كما انه يجري العمل على تطوير القوانين المتعلقة بهذا الموضوع وأهمها "قانون حماية المستهلك" ٦٥٩/٢٠٠٥.

ما هي أهم إنجازات المديرية برأيك لهذه السنة؟

فلقد قمنا خلال النصف الثاني من العام ٢٠٠٩ بالتعاقد مع عدد من الخبراء والمراقبين المساعدين من مختلف الاختصاصات. وتجهيزهم بأحدث الأدوات والتقنيات المتوفرة وذلك بالتعاون مع المنظمات الدولية. مما ساعدنا على تفعيل الرقابة وتسطير محاضر ضبط بالمخالفات الذي بلغ عددهم ١٧٠ منذ مطلع ٢٠١٠. الامر الذي دفع بالمؤسسات والمحلات التجارية الى التقيد بكافة القوانين المتعلقة بحفظ المواد وتوزيعها بشكل سليم. هذا بالإضافة الى ارتفاع ملحوظ في عدد الشكاوى مما يدل على زيادة ثقة المواطن بالوزارة.

من الواضح أنه قد تم تسليط الأضواء على قضايا وأمور متعددة لم تكن معروفة سابقا" من قبل المواطنين، فهل السبب بذلك هو نتيجة المراقبة المشددة من قبل المديرية بشكل عام والمراقبين الجدد بوجه خاص؟

إن الرقابة المشددة من قبل المديرية بشكل دائم ووجود المراقبين الجدد كان السبب الأهم في تفعيل عمل المديرية للقيام بأعمال مختلفة ومنها: التحرك السريع لسحب العديد من السلع المستوردة من الخارج بشكل غير صحيح ودون مراقبة أو موافقة السلطات المحلية ومصادرتها وإحالة المخالفين إلى القضاء المختص. فعلى سبيل المثال استصدار قرار بمنع إستيراد وتسويق أي منتج غير دوائي يحتوي على مواد تستهلك عن طريق الاستنشاق بواسطة الأنف وسحب هذا النوع من المنتجات من الأسواق. بالإضافة الى إمكانية التحقق من كافة

الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين حول المواد المستهلكة (إعلان الأسعار، الجودة، التزوير،...) لضمان حقوق المستهلك وإستعادتها في حال الغش..

إن إدارتك الحكيمة لهذه المديرية وإرشادات معالي الوزير الدائمة أعطت ثمارها على مستوى الحضور الفعال في المجتمع وساعدت على زيادة ثقة المستهلك بأداء المديرية. فبرأيك ما هي الخطوات المقترضة إتباعها من جميع الأطراف لمساعدة المديرية بمتابعة تنفيذ عملها بنجاح؟ (الدولة، الجمعيات، الإعلام، منظمات غير حكومية،...)

إننا نسعى دوما الى التنسيق الدائم مع كافة الإدارات العامة ومع الشركاء الاستراتيجيين من مؤسسات تربية، وسائل إعلامية، ومنظمات غير حكومية (حكومة الظل، الشبانية، UNDP، UNIDO،...) والإتحاد الأوروبي.

ونتمنى على جميع المعنيين في موضوع حماية المستهلك أن يتكامل عملهم مع عمل الوزارة وأن يتعاونوا مباشرة مع الأجهزة المعنية فيها، مديرية حماية المستهلك، وذلك عبر تزويدهم بالمعلومات الصحيحة والإثباتات التي تدعم صحة هذه المعلومات، ليتمكنوا من التحرك بشكل أسرع. لما في ذلك من خدمة للمواطن والمصلحة العامة.

هل لديك أي رسالة أو تعليق إضافي تود إيصاله للمستهلك؟

نعم! من الضروري أن يصبح كل مستهلك خفيرا على حقوقه ولا يتردد بالإتصال على الرقم ١٧٣٩ لعرض الشكاوى، وللمطالبة بهذه الحقوق.

## حقوق المستهلك في ظل التشريع القانوني



### هل تعلم؟

عند إثبات مخالفة، يعاقب بالحبس من عشرة أيام على الأقل الى ثلاث سنوات بحسب نوع المخالفة وبغرامة تحدد بحسب قانون حماية المستهلك التي تقدّر بين أربعة ملايين الى خمسين مليون ليرة لبنانية.



علي عيسى

رئيس دائرة المقاييس والموازين

المستهلك الجديد، مع شرح موجز لفصله ومواده القانونية:

### الفصل الأول : المادتين (١ و٢) ( المبادئ العامة )

حدّد هذا الفصل أهداف القانون والقواعد التي ترعى سلامة السلع وحماية المستهلك من الغش والإعلان الخادع، وكذلك تعريف الجهات التي تخضع لاحكام هذا القانون مثال: المستهلك - المحترف - السلعة - الخدمة - جمعيات المستهلك.

كما ورد في المادة الاولى، إن احكام هذا القانون لا ترعى العلاقات التي تربط المحترفين فيما بينهم.

### الفصل الثاني : المادة ٣ ( حقوق المستهلك )

حدّدت المادة ٣ حقوق المستهلك التي يمارسها وفقا لهذا القانون ومنها: الحفاظ على صحته وسلامته عند استعمال السلعة أو الخدمة والمعاملة العادلة من قبل المحترف واستبدال السلع في حال عدم المطابقة مع المواصفات وايضا التعويض عن الأضرار، ثم الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والتفاوض مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك لصون حقوقه..... الخ

### الفصل الثالث: المواد من ٤ - ١٠ ( اعلام المستهلك )

فرضت مواد هذا الفصل على المحترف ان يزود المستهلك بمعلومات عن خصائص السلع او الخدمات وأثمانها وشروط البيع والتقيّد بنظام القياس الرسمي المتعلق بالأوزان والأحجام وإعلان الأسعار

اللبنانية دراسة وضعيّة حقوق المستهلكين وإيجاد التشريعات القانونية المناسبة للحفاظ عليها، وتوخيا لهذه الغاية وكونها الجهة المخوّلة لحماية المستهلك في معظم إستهلاكاته، قامت وزارة الاقتصاد والتجارة بعملية تحديث واسعة لقوانين حماية المستهلك منذ نهاية التسعينيات الى أن صدر القانون رقم ٦٥٩ تاريخ ٤-٢-٢٠٠٥ والمعنون ب"قانون حماية المستهلك" والعمل جار على تطبيق كافة مواد بطريقتة مدروسة وتدرجية حتى الوصول إلى شمول آلية المراقبة كل ما تضمّنه هذا القانون.

أمام الوضعية الجديدة التي نجمت عن سريان مفعول هذا القانون، نستطيع القول إن الحماية والرعاية التي منحها نصوصه وتشريعاته تتمايز بل وتفرد عن كل ما هو مطبق في دول المنطقة والعالم الثالث، وإن هذا القانون قد إشمئ على معظم التشريعات المنصوص عليها في القوانين المماثلة في دول أوروبا وأميركا واستراليا وكندا ، وإن دراسة ما جاء في مواده من تنظيم للعلاقة بين المحترف والمستهلك يلحظ هذه الحركة التطورية عن التشريعات القديمة حيث ان قضايا متعددة تهّم المستهلك لم تكن مدرجة او ملحوظة حتى بالإشارة في المراسيم والقرارات التي كانت تنظم عمل ومهام مصلحة حماية المستهلك في المرحلة السابقة.

وانطلاقا من الأهمية التي نوليها في نطاق معرفة وإمام المستهلك بكافة حقوقه الى جانب اطلاعه على القوانين التي تحفظ هذه المكاسب لمصلحته، نرى من الأهمية بمكان أن نضع أمام المواطن أهم محتويات قانون حماية

لم تغب حقوق المستهلك في العقود الماضية عن تكريسها في المراسيم والقرارات الصادرة في حينه عن الحكومة والوزارات المعنية بهذا الشأن ، وقد تبلورت هذه التشريعات الى درجة مقبولة آنذاك في المراسيم التالية : ١٢٢٥٣ الصادر في شهر نيسان من عام ١٩٦٩ والمرسومين الإشتراعيين رقم ٧٣ و٥٤ الصادرين في شهر ايلول من عام ١٩٨٣ إلى جانب عدد من القرارات الوزارية التي تنظم أطر المراقبة على مراكز البيع التجارية ونذكر في هذا المجال القرار رقم ٢٧٢/١ الصادر في حزيران من عام ١٩٧٢ الذي يحدد نسب الأرباح التجارية على السلع والمواد الغذائية لتجارة الجملة ونصف الجملة والمفرق، وقرارات اخرى تتعلق بالمواصفات والأوزان وتحديد أسعار بعض السلع..... الخ، وإذا كانت هذه التشريعات قد غطت الى حد كبير النصوص التي اعتمدها آليات المراقبة ومن خلالها حفظت بشكل مقبول حقوق المستهلك في مجالات عديدة أكان في الحصول على السلع والخدمات بنوعية متميزة أم على بدل القيمة المقبول، فإن التطورات الاقتصادية والخدماتية التي عرفها العالم ولبنان منذ بداية الألفية الثالثة، إنعكست تنوعا وتعددا" في حاجيات المستهلك إلى درجة أن النصوص القانونية التي ترعى حقوق المستهلك لم تعد صالحة لتغطية أعمال المراقبة وبالتالي يتعرض المستهلك الى خسارة بعض حقوقه لعدم وجود التشريع القانوني المناسب لكل منها.

أمام هذا الواقع وتماشيا مع الركب العالمي لحركة التطورات المتلاحقة على كافة الصعد، إرتأت الدولة

الفصل الثامن : المواد ٣٥ - ٤٧**(سلامة السلع أو الخدمة)**

حددت مواد هذا الفصل الاسس المتعلقة بسلامة المستهلك وصحته وذلك من خلال قيام المحترف بتوفير كامل المعلومات عن السلع أو الخدمة واستعمالها وتقدير الاخطار المرتبطة باستهلاكها، وان تتوافق السلع الجديدة مع المواصفات المنصوص عليها في القوانين والانظمة المرعية الاجراء. وعالج هذا الفصل تحديد المختبرات وإخضاع السلع للتحليل والفحص وكيفية معالجة السلع أو الخدمات التي تتضمن عيباً أو أكثر من شأنه ان يضر بسلامة المستهلك أو صحته واعتماد وسائل الاعلام للتحذير من مخاطر هذه السلع والإجراءات المتوجب إتخاذها لسحب السلع من الأسواق... الخ، كما أجاز القانون لوزارة الاقتصاد بغية الحفاظ على الصحة العامة منع إستيراد أو تصدير سلع أو تحديد شروط الاستيراد والتصدير ومنع التداول بالسلعة أو سحبها... الخ وذلك بناء على اقتراح وزير الاقتصاد تصدر بمراسيم الشروط الخاصة المتعلقة باستيراد سلعة معينة أو تصديرها أو تصنيعها... الخ وشروط النظافة والوقاية الواجب اعتمادها في المؤسسات المعنية.

الفصل التاسع: المواد ٤٨ - ٥٠**(الاعمال المحظورة)**

اشار هذا الفصل الى أنه يتوجب على المحترف أو المصنع الإمتناع عن صنع أو توزيع سلع مغشوشة أو غير صالحة للاستهلاك أو تقليد سلعة معينة أو صناعة سلع تشكل خطراً على المستهلك أو تسليم سلعة غير مطابقة للمواصفات أو المتفق عليها ، أو خداع

المحترف... الخ.

الفصل السادس: المواد ١٧ - ٢٧**(العلاقات التعاقدية)**

حددت مواد هذا الفصل العلاقات بين المستهلك والمحترف وتفسير العقود بينهما ، كما فرضت أن تتوافر في العقود التي يعدها المحترف شروط محددة تتعلق بالصياغة والنصوص والأثمان وكيفية التسديد... الخ، كذلك فرضت على المحترف الذي يعرض على المستهلك ثمن السلعة أو الخدمة بالتسليم، تزويد المستهلك بمعلومات واضحة منها الثمن والفائدة السنوية وعدد الدفعات وتواريخ الإستحقاق... الخ، كما جرى تحديد البنود التي تؤدي الى الإخلال بالتوازن فيما بين حقوق وموجبات المحترف والمستهلك لغير مصلحة هذا الأخير، وأخيراً يفرض هذا الفصل على المحترف أو المصنّع تأمين القطع والصيانة وخدمة ما بعد البيع.

الفصل السابع: المواد ٢٨ - ٣٤**(في الضمان)**

فرض هذا الفصل على المحترف ان يضمن جودة السلعة أو الخدمة وتوافر المواصفات، وعدم وجود عيوب خفية تؤدي الى نقص في قيمة السلعة أو جعلها غير صالحة للاستهلاك... ، كما أجازت مواد هذا الفصل إقامة دعوى الضمان خلال مهلة ستة اشهر من قبل المستهلك ، كما حددت ما يتوجب على المحترف عند إجراء أية تصليحات على سلعة المستهلك بإعلامه هذا الأخير خطياً عن تقدير كلفة التصليح ومدة عرضه، وأن تشمل فاتورة التصليح ذكر القطع التي تم إستبدالها وأثمانها الفردية... الخ.

في كافة المؤسسات التجارية والسياحية... الخ، وإعتماد اللغة العربية لصياغة المعلومات الواجب إدراجها على لصاقات السلع أو على التوضيب ، وفي حال التعذر إعتماد إحدى اللغتين الفرنسية أو الإنكليزية.

الفصل الرابع: المواد ١١-١٤**(الاعلان خادع)**

تلافياً لأي إعلان خادع يؤدي الى تضليل المستهلك، حددت مواد هذا الفصل ما يتوجب أن يتناول العرض أو البيان عن الامور التالية :

طبيعة السلعة وتركيبها وصفاتها الجوهرية ونوعها ومصدرها ووزنها وتاريخ إنتهاء الصلاحية وشروط الإستعمال أو محاذيره وشروط البيع ومقدار الثمن. كما فسّر القانون الإعلان الخادع وفقاً للاتي:

في حال نسب المعن لنفسه أنه يحمل جوائز أو شهادات... الخ أو أسس علمية... الخ أو إستعمال شعار أم علامة تجارية فارقة دون وجه حق أو إستعمال علامات مقلدة أو شبيهة بسلع أخرى، أو نشر أي إعلان يسيء الى الأداب العامة، ويحق لوزارة الاقتصاد تصحيح الإعلان ولقاضي التحقيق وقف بث الإعلان الخادع.

الفصل الخامس: المواد ١٥ و١٦**(الترويج للعروض الخاصة)**

في إطار الترويج للسلع والخدمات على المحترف تضمن الإعلان عن العرض المدة التي تتوافر فيها السلع أو الخدمة والكميات وشروط البيع، وفي حال لم يلتزم المحترف بتوفير السلعة أو الخدمة، يحق للمستهلك عندها ممارسة عدد من الحقوق منها القبول بسلعة أو خدمة مساوية أو إلغاء الشراء أو طلب تعويض من

**هل تعلم؟**

إذا حكم بمصادرة السلع المحجوزة إدارياً، وكانت صالحة للإستعمال، جاز للإدارة المختصة توزيعها على الجمعيات ذات المنفعة





غرف الصناعة والتجارة وجمعيات المستهلك وممثل عن جمعية الصناعيين وعن نقابات الدعاية والاعلان، ويهدف هذا المجلس الى الحفاظ على كل ما يتعلق بصحة المستهلك وتأمين الحاجيات وتوعيته وارشاده، ومن ثم تحديد إجراءات تطبيق احكام هذا القانون.

الفصل الرابع عشر: المواد ٨٢ -

١٠٤

#### ( حل النزاعات )

أشار هذا الفصل الى أن النزاعات الناشئة عن تطبيق او تفسير هذا القانون والتي لا تتجاوز قيمتها ٣ مليون ليرة لبنانية ، تخضع للوساطة بهدف محاولة التوفيق بين طرفي النزاع، ويقوم بدور الوسيط الموظفون في وزارة الاقتصاد من الفئة الثالثة، ويتطرق الفصل الى كافة مراحل حل النزاعات بين الطرفين ومن ثم وضع تقرير تفصيلي من الوسيط يرفع الى مديرية حماية المستهلك. وفي حال فشل الوساطة او اذا كانت قيمة النزاع تفوق ال ٣ مليون ليرة لبنانية، يعرض النزاع على لجنة حل النزاعات المؤلفة من قاضي شرف رئيساً وعضوية ممثل عن غرف التجارة والصناعة والزراعة وممثل عن جمعيات حماية المستهلك. اما باقي مواد هذا الفصل شرحت الية عمل الوساطة ولجنة حل النزاعات بشكل مفصل وتوضيحي.

اما الفصلين الخامس عشر والسادس عشر، يتعلق الاول بتحديد العقوبات من قبل المحاكم المختصة بالحبس وبالغرامة 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 الأخرى.

المستهلك من خلال تزويده بمعلومات خاطئة عن كافة خصائص السلعة وشروط بيعها، أو أن يمتنع عن تلبية طلبات المستهلك التي يمكنه تلبيةها أو إقفال محلّته دون سبب مشروع أو تقييد بيع السلع بأخرى أو بيعها بأسعار يفوق الثمن المعلن... الخ.

الفصل العاشر: المواد من ٥١ - ٥٩

#### ( عمليات إجريها المحترف عن بعد

#### او في محل إقامة المستهلك)

ترعى احكام هذا الفصل عمليات البيع بأية وسيلة معتمدة أكان في محل إقامة المستهلك أو عبر الهاتف أو الإنترنت... الخ، ولا ترعى العمليات المالية والمصرفية والبيع بالمزاد العلني، وفرضت هذه الأحكام شروطاً على المحترف لتزويد المستهلك بالمعلومات اللازمة عن المؤسسة والسلع وأثمانها والضمانات والتسليم... الخ، كما أجاز للمستهلك وخلال عشرة ايام العدول عن قراره بشراء السلعة او الاستفادة من الخدمة الأ في حال إستفاد من الخدمة أو إن السلعة صنعت بناءً لطلبه أو كان الإتفاق يتناول اشربة فيديو واسطوانات وجراند ومجلات.. الخ

الفصل الحادي عشر: المواد من ٦٠

الى ٦٦

#### ( دور الدولة في حماية المستهلك)

أوجب هذا الفصل إنشاء هيئة تعرف ب"المجلس الوطني لحماية المستهلك" تتمتع بالصفة الاستشارية يرأسها وزير الاقتصاد والتجارة وتؤلف من المديرين العامين لوزارة الاقتصاد ووزارات الصناعة والزراعة والصحة والبيئة والسياحة والاتصالات والاعلام والتربية ومؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية وممثلين عن

الفصل الثاني عشر: المواد ٦٧ - ٧٠

#### ( جمعيات المستهلك)

حدد هذا الفصل اهداف هذه الجمعيات في الدفاع عن المستهلك وتمثله ونشر المعلومات والقيام بحملات التوعية والارشاد... الخ كما أنط بمديرية حماية المستهلك إنشاء سجل خاص لهذه الجمعيات الواجب عليها إبلاغ وزارة الاقتصاد عن اتمام إجراءات تأسيسها.

الفصل الثالث عشر: المواد ٧١ - ٨١

#### ( معاينة المخالفات)

خصص هذا الفصل للحديث عن أعمال المراقبة وكيفية قمع المخالفات والجهات المكلفة بذلك، وحددت المادة ٧١ الجهات المكلفة بأعمال المراقبة: الموظفون في مديرية حماية المستهلك والمصالح الاقليمية، ويطبق احكام هذا القانون ايضا عناصر الضابطة العدلية والموظفون في كل من وزارات الزراعة والصحة والسياحة والداخلية والبلديات وإدارة الجمارك كل في نطاق اختصاصه. كما حدد هذا الفصل المهام المطلوبة

### هل تعلم؟

إن كافة المحاضر المنظمة بحق الشركات والمؤسسات والمحلات التجارية المخالفة لقانون حماية المستهلك ٦٥٩/٢٠٠٥ والقرارات والتعاميم الصادرة عن الوزراء المختصين، تحال الى النيابة العامة المختصة كي تحيلها بدورها الى المحاكم المختصة لصدور الأحكام الملائمة بحقها. إن هذه الأحكام تصدر أولاً عن القضاة المنفردين والتي تأتي متشددة بحيث تتراوح الأحكام بين المبالغ النقدية وأحكام بإغلاق المؤسسة المخالفة لمدة محددة ونشر خلاصات هذه الأحكام على نفقة المخالفين في بعض الصحف وإصاق نسخة من الأحكام على أبواب الشركة. لكنّ هذه الأحكام عرضة للإستئناف لدى المحاكم الإستئنافية المختصة التي تنشر القضية مجدداً أمامها.



## ضمان العيوب الخفية: بين وعي المشتري والتزام البائع



### هل تعلم؟

على المحترف قبل اجراء اية تصليحات على سلعة تحتوي على عيب خفي، ان يعلم المستهلك خطيا ودون مقابل عن تقديره لكلفة التصليح ومدة عرضه. كما يتوجب على المحترف، بعد اجراء عملية التصليح، ان يحدد في الفاتورة التي يصدرها، القطع التي تم استبدالها وثمانها وتحديد ما اذا كانت هذه القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة. يضمن المحترف القطع المستبدلة ويحمل كلفة اليد العاملة خلال مهلة ثلاثة اشهر تسري اعتبارا من تاريخ تسليم السلعة بعد اصلاحها.



م. عماد يوسف

خبير في ادارة الاعمال  
والتسويق

جديدة أم مستعملة. وذلك عملاً بالمادة ٢٩ من قانون حماية المستهلك. فمثلاً أن يشتري شخص سيارة صالحة للسير ولجميع الأغراض المقصودة منها، لكن في مقاعدها أو في أقسام أخرى منها عيب من شأنه أن يؤدي إلى تخفيض في قيمتها تخفيضاً محسوساً، وبالرغم من ذلك كان للمشتري الرجوع على البائع بضمان العيب الخفي.

أما إذا لم يكن العيب محسوساً بل كان خفيفاً أو طفيفاً بحيث لا يترتب عليه سوى نقص في بعض الأمور الثانوية الكمالية بالنسبة للمشتري، فلا يكون موجباً للضمان. كما يشترط بالعيب أن يكون خفياً، فالعيب الخفي هو العيب الذي يكون موجوداً وقت المبيع ولكن ليس بوسع المشتري تمييزه 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 يتيبنيه 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 يخطره به خلال مدة معقولة، فإن لم يفعل أعتبر قابلاً للمبيع.

وما زالت 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 ١٧٣٩، الخط الساخن في مديرية حماية المستهلك، في حال لم يتم التعاون معهم وإصلاح العيوب الأنفة الذكر.

من أهم حقوق المستهلك التي يكفلها القانون رقم ٦٥٩ (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 بشكل سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، أم للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها. إن البيع هو عقد يلتزم فيه البائع أن يتفرغ عن ملكية شيء أو حق ما، ويلتزم فيه المشتري أن يدفع ثمنه للبائع، إضافة إلى تسليم المبيع إلى المشتري، وضمان النقائص والعيوب الخفية الموجودة فيه. والعيب هو الأفة أو العلة الموجودة بشكل خفي في الشيء المبيع، والتي تكون من الأهمية والخطورة بحيث يصبح الشيء غير صالح للاستعمال بالشكل الذي كان يريده المشتري. ومن الأمثلة على العيوب الخفية في المبيع، شراء براد منزلي لا يصنع ثلجاً، أو شراء سيارة أو شاحنة تبين لاحقاً أنها تحتوي على خلل في إحدى إجزائها منذ التصنيع قد يؤثر سلباً على أدائها.

ولقد حددت مبادئ ضمان جودة السلع في الفصل السابع من قانون حماية المستهلك، لذا يكون البائع ملزماً بالضمان ما لم يتوافر 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 الغرض 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،

وحينئذ تطبيق أحكام المواد ٣٢ و ٣٣ من قانون حماية المستهلك التي تنص

## عمليات الاحتيال عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة SMS



علي بيطار  
خبير في المعلوماتية

ما ستجد معلومات تحذرك من الموضوع.

- أخبر محيطك من الأهل والأصدقاء عن الأمر لكي لا يقفوا فريسة سهلة.
- إن موضوع البريد الإلكتروني الاحتيالي يعالج بشكل مقبول من قبل مقدمي خدمات الانترنت العالميين والمحليين بشرط انتسابك، المجاني في غالب 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 لشكوى على الرقم ١٧٣٩، الخط الساخن في مديرية حماية المستهلك.

أكثر من تناول الخضار والفاكهة كل يوم نظراً لإحتوائها على كميات عالية من الفيتامينات والألياف والكيماويات التي تساعد على تقادي مشاكل الإمساك وبعض الأمراض السرطانية. تناول الخضار والفاكهة دون تشهيرها وذلك للإستفادة منها كمصدر للألياف.



مايا أسعد  
مراقبة مساعدة

## نصائح نحو تغذية سليمة

والبهارات لتعزيز النكهات والمذاق.

- \* لا تكثر من تناول اللحوم الحمراء واستبدالها بتناول الحبوب والبقوليات والخضار والأسماك. اختر اللحوم القليلة الدسم كحلم العجل الخالي من الدسم وصدر الدجاج المنزوع الجلد.
- \* إبتعد عن تناول اللحوم المعلبة واللحوم المصنعة نظراً لإحتوائها على كميات عالية من الدهون المشبعة والملح والمضافات الغذائية والمواد الحافظة.
- \* لا تكثر من تناول الحلويات والشوكولا وإستعص عنها بتناول ٢ إلى ٤ حصص من الفاكهة يومياً.

- توقف و فكر ملياً في ما يُعرَض عليك. هل تقدم شيء مقابل لا شيء؟ إذاً لماذا؟
- 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 هاتفية.
- توقف و فكر ملياً. لماذا يطلب منك شخصٌ غريب إرسال المال له مسبقاً؟ هل لديك سبب مقنع للثقة به؟
- لا ترسل أبداً المال إلى شخص لا تعرفه مهما تظاهر بالبراءة.
- لا تعطي أبداً معلومات تتعلق بحسابك المصرفي لأناس لا تعرفهم تحت أي ظرف.
- ابحث على الإنترنت، عن نص الرسالة الواردة إليك، بواسطة محرك البحث المفضل، فإنك غالباً من حين إلى آخر يقوم بعض الأشخاص من الخارج بإرسال رسائل الكترونية إلى علب البريد الإلكتروني، أو يقومون بإرسال رسائل قصيرة إلى بعض الهواتف النقالة، مستهدفين بذلك منطقة معينة من العالم.
- مرسلو هذه الرسائل ينتحلون عادة صفة شركة مشهورة في العالم، لإضفاء المصداقية على مزاعمهم، يوهمون بذلك المتلقي بأنه قد ربح جائزة قيّمة جداً، وليس عليه سوى طلب الجائزة. هذا الطلب يتم عادة عبر التلفون أو البريد الإلكتروني، مع إعطائهم كافة المعلومات الشخصية المتعلقة بالرابح المقترض. بعد الرد عليهم مع كافة 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.

الأكل أثناء مشاهدة التلفاز أو العمل أو أثناء القيادة، القراءة أو اللعب، أو أثناء العمل على الكمبيوتر والانترنت.

- \* إشرَب على الأقل ٢ لتر من المياه المعدنية أو ما يعادل عشرة أكواب يومياً.
- \* حضر طعامك بطريقة صحيحة سليمة وذلك من خلال تقادي عملية القلي أو إضافة السمنة والزبدة والكريما إلى المأكولات. إستعص عنها بالشواء والسلق وإستعمال كميات معتدلة من الزيوت النباتية. لا تنسى إضافة الأعشاب المطيية

\* حافظ على وزن سليم وذلك من خلال خسارة الوزن الزائد بطريقة تدريجية ومدروسة مع الحفاظ على تغذية سليمة ومتوازنة.

- \* إحرص على تناول طعام الفطور، الغذاء والعشاء يومياً فإن إمتناعك عن تناول أي من هذه الوجبات لن يساعدك في عملية خسارة الوزن أو في الحفاظ على تغذية سليمة.
- \* تقادي تناول المأكولات والحلويات بين الوجبات الأساسية.
- \* أضبط كمية الطعام التي تتناولها على كل وجبة وذلك من خلال سكب الطعام في صحنك الخاص وتقادي

## حماية المستهلك على شبكة الإنترنت

\* العثور على برامج لم تقم بتنصيبها.  
\* إثبات رسائل إعلانية على شاشتك رغم عدم إستعمالك للإنترنت.  
\* لا تستطيع تصفح الإنترنت لأن البرامج الخبيثة تمنعك من ذلك.  
\* إثبات رسائل على شاشة الكمبيوتر من حيث لا تدري تعلمك بأن جهازك مصاب بعدد كبير من الفيروسات وتتصكك بشراء نوع معين من ال Antivirus, AntiSpyware.

### ثالثاً: نصائح عامة لحماية نفسك من

#### مخاطر الإنترنت

\* لا تقم بنقر "click" على وصلة في الرسائل الالكترونية، ولا تقم بفتح المرفقات، إلا إذا كنت تعرف من أرسلها لك وما هو مضمون المرفق.  
\* قم بتحديث دوري لنظام التشغيل لديك أو ضعه في وضعية Automatic System Update في أنظمة التشغيل Windows, Mac, Linux.  
\* لا تقم بتنزيل أو تثبيت البرنامج إلا من المواقع التي تعرفها وتثق بها.  
\* قم بوضع المتصفح الآلي على وضعية التحديث الآلي (Automatic Update)  
\* قم بتغيير دوري لكلمة السر (الأفضل كل ٣ أشهر) وإحرص على أن تكون كلمة السر مؤلفة من أرقام ورموز وأحرف صغيرة وكبيرة، تأكد بأن تكون كلمة السر غير راجحة أو مستعملة كثيراً.  
\* إستعمل برامج الأمان ذات ميزة التحديث الأتوماتيكي.  
\* تأكد أن بريدك الإلكتروني يحتوي على خدمة Anti-spam.  
\* تأكد دائماً من شخصية الفرد الذي تتعامل معه.

**Computer):** هو برنامج خبيث ذات القدرة على النسخ الذاتي والانتقال عبر الشبكة وهو سبب أساسي بإضعافها وإستهلاك مواردها.

**حصان طروادة (Trojan Horse):** هو برنامج خبيث لا يقدر على النسخ الذاتي ينتحل صفات برنامج شرعي أو برنامج موثوق به ليُمكن القراصنة من السيطرة على الكمبيوتر عن بعد.

**برامج التجسس (Spyware):** هو برنامج خبيث وخفي يثبت على الكمبيوتر لسرقة معلومات شخصية وإقتصادية وغيرها عن المستخدمين من غير علمهم.

**البرامج الدعائية (Adware):** هو برنامج يثبت في الكمبيوتر لعرض وتنزيل الإعلانات الغير مرغوب فيها أو التي لم يطلبها المستخدم.

**البرامج الجرمية (Crimeware):** تم تصميم هذه البرامج لإنتحال الشخصية من أجل الوصول إلى حسابات مستخدم الكمبيوتر في شركات الخدمات المالية ولدى تجار التجزئة على الانترنت لأخذ الأموال أو إتمام المعاملات الغير المصرح بها.

**الجذور الخفية (Rootkit):** هو برنامج أو مجموعة من البرامج المترابطة لكسب السيطرة على جهاز كمبيوتر أو شبكة من النظم الحاسوبية دون أن يتم رصدها.

**ثانياً: العوارض التي تساعدك على معرفة إمكانية إصابة جهازك بالبرامج الخبيثة**

\* ببطء جهاز الكمبيوتر، أعطال، رسائل غريبة على شاشة جهازك.  
\* لا تستطيع تشغيل أو إطفاء الجهاز.  
\* أسماء ملفات غريبة.

منذ منتصف العقد الماضي ومع بداية إنتشار الإنترنت بدأ الساعون للربح الغير الشرعي والعاثون بإستغلال الشبكة العنكبوتية (الانترنت) وتعرض المستهلك لأخطار جمة قد تؤثر سلباً على حياتهم الشخصية.

ان الهدف من المواضيع التي سنطرحها في هذه المادة هو رفع مستوى الوعي وربما تقديم بعض مفاهيم الأمن الإلكتروني للمستهلك بطريقة سهلة ومفهومة. إن هذا المقال سوف يناقش المخاطر التي يواجهها المستهلك خلال إستخدامه للإنترنت وأهم أساليب الحماية منها.

#### أولاً: المخاطر

إن البرامج الخبيثة (Malware) هي برامج شريرة تسعى إلى التسلل إلى أجهزة الكمبيوتر الخاصة بكم من دون موافقتكم أو علمكم. بعد دخولها مباشرة تبدأ بعمليات سرقة المعلومات، إستخدام جهازكم من دون موافقتكم لأغراض غير نزيهة، ضم الجهاز إلى شبكات عالمية إجرامية لإستخدامها في أعمال القرصنة، الهجوم الإلكتروني على أفراد أو مؤسسات أو دول أو إستخدامكم كمنصة لأعمال التخريب الخ...

هناك أنواع مختلفة من البرامج الخبيثة وهي:

**الفيروسات (Computer Viruses):** هو برنامج خبيث ذات القدرة على النسخ الذاتي لإصابة أكبر عدد ممكن من الأجهزة. ينتقل من خلال التعلق ببرامج موجودة أصلاً على الكمبيوتر. هو سبب أساسي بتلف بعض الملفات والبرامج و يؤثر على أداء وسلوك الكمبيوتر العام.  
**السدود الإلكترونية (Worm)**



إذا كنت تشك بوجود أي من البرامج الخبيثة، يجب ان تقوم بالتالي:

\* أوقف عمليات الشراء عبر الإنترنت، لا تستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وكل العمليات التي تستعمل خلالها المعلومات الشخصية وكلمات السر وإسم المستخدم وغيرها.

\* قم بالتأكد بأن برامج الحماية لديك مثل Antivirus, Antispyware, Firewall هي حديثة وتحمل أحدث التعاريف Virus Definitions, Antivirus Update.

\* قم بتفحص دقيق للجهاز عبر Antivirus and Spyware Scan



يحيى علم الدين  
خبير في المعلوماتية



## نصائح عملية لاختيار الدجاج الآمن والصحي

العمر الافتراضي للمنتج المعروض على القمة ينخفض بشكل سريع.

\* التأكد من مربع/مكان وضع الدجاج ليس بارداً "جدا بحيث أصبح الدجاج الطازج مجمدً وقد ظهرت بلورات من الثلج على المربع. فذلك لا يجوز!

\* أنظر الى نهاية العظام. هل هي وردية اللون أم أنها انتقلت الى الرمادي؟ وبشكل عام ، كلما كثر اللون الوردي في نهاية العظام دلالة على ان الدجاج طازج.

\* إختار الدجاج ذو الساقان والصدر الممتلئان.

\* أنظر الى رطوبة جلد الدجاج. فجفاف الجلد يدل على أن هذا الدجاج قد مضى عليه وقتاً.

\* لا تقم بشراء الدجاج الذي مضى أكثر من ساعتين على طهيه ومخزن بطريقة غير مناسبة.

\* قم بنظرة شاملة على أيدي العمال، الأسطح والسكاكين. هل هي نظيفة؟ هل يرتدي العامل قفازات بلاستيكية؟

وغالباً ما يكون منتجي الدجاج يقومون بتبريد الدجاج عبر استعمال الهواء البارد على -٤٠ درجة مئوية فيؤدي ذلك الى إنخفاض نسبة البروتين فيها نتيجة التفكك وخسارة العناصر الطبيعية وانخفاض الطراوة الموجودة. بالإضافة الى ذلك، من سلبات التبريد المذكور أعلاه، تحول العظام وما يحيطها من لحم الى ألوان داكنة غير مرغوب بها.

\* لا تقم بشراء الدجاج في بدأ عملية التسوق للحفاظ على برودته لأطول فترة ممكنة.

\* لا تترك الدجاج في السيارة لمدة طويلة او حيث تقوم بمزيد من التوقف لأنه بحاجة لأن يوضع في البراد او القيام بطهيه مباشرة".

\* ينصح بإستهلاك الدجاج خلال ثلاثة أيام بحسب بروتوكول السلامة الغذائية

\* لا تتعرض للغش! أنظر الى سماكة اللحم مقارنة" مع العظام فإن يبدو صدر الدجاج هزيل، فانتبه أنك تقوم بدفع الكثير من أجل العظام بدلاً من اللحم.

\* اقرأ اللصاقات جيداً" فتساعدك التسمية لمعرفة بالضبط ما هو بالداخل او ما تقوم بشراؤه تحديداً". فهناك كثير من الخلطات والبعض منها متقاربة جداً".

\* يجب أن تحمل اللصاقة كل المعلومات اللازمة وأهمها: اسم المنتج، الوزن الصافي، تاريخ التوضيب، السعر بالليرة اللبنانية، وما يعرف بال "sell by date"

\* التأكد أن الدجاج منظم جيداً وليس هناك وجود لأثار قليلة من الريش أو الشعر.

\* التأكد من أن الدجاج مخزن بشكل صحيح على الرفوف المبردة، فإن صواني الدجاج المكسدة بشكل عالي تؤدي الى عدم برودة الطبقة العليا بشكل كافي ! عند حدوث ذلك، فإن

الى جانب التأكد من إعلان أسعار بيع كيلوغرام الفروج المذبوح دون مشتقاته التي تصل الحدود القصوى لها على النحو التالي:

٢٩٠٠ ل.ل. الفروج الحي تسليم باب المزرعة.

٤٨٠٠ ل.ل. الفروج المذبوح النييء المنظف بدون قدمين ورأس- غير موضب.

٥٢٠٠ ل.ل. الفروج المذبوح النييء المنظف بدون قدمين ورأس- موضب.

أهم النصائح التي تحتاج الى معرفتها لإختيار الدجاج الآمن والصحي لعائلتك هي التالي:

\* يبدأ بإختيار المنتج ذو علامة تجارية موثوق بها وقد ثبتت جودتها لتقديم نوعية جيدة.

\* تفحص أكياس الدجاج المبردة للتأكد من عدم وجود الثلج المتجمد والمتكس "خوفاً" من إمكانية ان يكون قد تمّ التلاعب بحرارة البراد قد أدى لذلك.

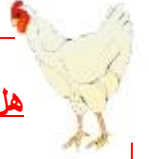
\* إبحث عن الدجاج المعبأ والمغلف بشكل واضح للتأكد من صحة اللحم وخلوها من الكدمات.

\* قم بانتقاء الدجاج المنظف والمبرد والموضب بإحكام.

\* تأكد من "sell by date" او تاريخ انتهاء الصلاحية.

\* لمزيد من الانتباه، تأكد من أن التاريخ قد ورد بطريقة "الطبع" بشكل واضح ودقيق.

### هل تعلم؟



## هل يمكن الحصول على "انفلونزا الطيور" من الدجاج؟

الحقيقة هي أنك لا تستطيع الحصول على انفلونزا الطيور من خلال تناول الدجاج المطبوخ بشكل صحي. طبخ الدجاج على ٧٤ درجة مئوية على الأقل يضمن أنها آمنة للأكل.



جويل الياس  
مراقبة مساعدة

## زيت الزيتون: فوائده، أنواعه وآليات مراقبته

لاستعماله في القلي لأن القلي بزيت الزيتون على درجة حرارة مناسبة من دون إفراط لا يسبب اي تغيير جوهري هيكلي ولا يؤثر على القيمة الغذائية للزيت كما يحدث مع الزيوت النباتية الأخرى. كما ينصح باستخدامه في القلي لأنه يشكل قشرة على سطح الغذاء مما يقلل من تغلغل الزيت داخل المأكولات ويحسن نكهته. لذا ان المأكولات المقالية بزيت الزيتون تحتوي على كمية أقل من الدهون مما يجعل زيت الزيتون أكثر ملاءمة لاستعماله في الحميات الغذائية للتخفيض أو لمراقبة الوزن. ينصح أخيراً، قبل المباشرة في القلي تسخين الزيت لأن استعماله بارداً يتسبب به الطعام بكمية أكبر.

### ٥- دور مديرية حماية المستهلك في

#### مراقبة زيت الزيتون:

إن آلية عمل وزارة الاقتصاد والتجارة تشمل زيت الزيتون كما المواد الغذائية الأخرى حيث تؤخذ العينات من الزيت المحلي والمستورد ويتم ارسالها الى المختبرات المعتمدة لتحليلها والتأكد من مطابقتها للمواصفات وإحالة العينات الغير مطابقة الى القضاء المختص بعد تسطير محاضر ضبط بحق المخالفين عملاً بقانون حماية المستهلك.

كما تعالج المديرية من خلال الدوريات التابعة لها، الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين عن الزيت المباع وتحاسب على الغش المخالفين لمواصفة زيت الزيتون، كما أنها تلزم المنتج بإعلان كافة المعلومات الإلزامية على الملصق.

كحد أقصى ويتميز بطعمه ونكهته المميزتين.

**زيت زيتون بكر عادي** يباع بالجملة. تبلغ حموضته ٣,٣ % كحد أقصى.

**زيت زيتون بكر وقاد** الذي تفوق حموضته ٣,٣ % وهذا النوع غير مخصص للاستهلاك البشري.

**زيت زيتون مكرر** وهو الزيت الذي يتم الحصول عليه من تكرير زيت الزيتون البكر التي وصلت حموضته اكثر من ٣,٣%. تبلغ حموضته ٠,٣ % كحد أقصى.

**زيت الزيتون** وهو مكون من خليط زيت الزيتون المكرر وزيت الزيتون البكر وتبلغ حموضته الطليقة ١ % كحد أقصى. فوائد هذا النوع تعتبر أقل بكثير من الزيت البكر الممتاز الذي يعتبر الزيت الأعلى جودة.

زيت جفت الزيتون وهو أسوأ أنواع زيت الزيتون، مستخلص من خلال المعالجة بمحلات ثقل الزيتون ويضم **زيت جفت الزيتون الخام** ويخصص للتصفية **وزيت جفت الزيتون المكرر** الناتج عن تكرير زيت جفت الزيتون الخام يستعمل لإنتاج الشامبو والصابون ومستحضرات التجميل كما يستخدم للاستهلاك البشري **وزيت جفت الزيتون** وهو مزيج من زيت ثقل الزيتون المكرر وزيت الزيتون البكر، تبلغ حموضته ١% كحد أقصى ولا يمكن تسميته "زيت الزيتون".

تجدد الإشارة الى أنه لا يوجد، حتى الآن في لبنان، معاملاً لتكرير زيت جفت الزيتون.

#### ٤. استعمال زيت الزيتون:

إن استعمال زيت الزيتون أصبح مثال الطبخ السليم في مختلف أنحاء العالم. كما أنه يعتبر الزيت المثالي والمفضل

#### ١. القيمة الغذائية وفوائد زيت الزيتون:

يعتبر زيت الزيتون من أهم الزيوت النباتية والمصادر الدهنية كونه مصدراً هاماً للفيتامينات غير الذائبة بالماء (Vitamins A, D, K, E). فهو يسمح بتخفيض كوليستيرول الدم الإجمالي و LDL وبالتالي يقلل من ضرر حدوث أمراض تصلب الشرايين والقلب. كما أن استهلاكه يسمح بخفض الضغط الدموي وتقليل السمنة وله تأثيراً حامياً ضد بعض أنواع السرطان (الثدي والبروستات والإمعاء الغليظ والإمعاء المستقيم). ويعرف أيضاً زيت الزيتون بميزاته الايجابية على البشرة المدهنة وبكمية فيتامين E الموجودة فيه لذلك يوصى باستعماله لتجنب الإصابات الجلدية.

#### ٢. الخصائص التي يتميز بها:

يحتوي زيت الزيتون على خلاف الزيوت النباتية الأخرى على نسبة عالية من الحوامض الدهنية الأحادية التشبع (Monounsaturated fat) وحمض الاولييك المفيد للإنسان كما يحتوي على نسبة عالية من المركبات الفينولية التي تعتبر عناصر مقاومة للأكسدة تؤثر على عملية تأخير الشيخوخة وانحطاط الخلايا وتخفف من إحداث أمراض سرطانية وتعطي الزيت نكهته المميزة.

#### ٣. ما هي أنواع زيت الزيتون؟

**زيت زيتون بكر ممتاز** Extra Virgin Olive Oil هو الزيت الأعلى جودة تبلغ حوضته ٠,٨% كحد أقصى. يستعمل مع السلطة والتبيلات والشوربة.

**زيت زيتون بكر** Virgin Olive Oil الذي تبلغ حموضته الطليقة ٢ %



#### المعلومات الإلزامية الواجب توفرها

##### على عبوة زيت الزيتون:

- اسم المنتج والتسمية وفقاً لمواصفة زيت الزيتون الصادرة عن مؤسسة المقاييس اللبنانية (Libnor)
- المحتوى الصافي (وزناً أو حجماً)
- ذكر عبارة "يحفظ في مكان جاف وبعيداً عن مصادر الحرارة"
- رقم الدفعة، وفي حال تعدد ذلك يعتمد تاريخ التعبئة
- مدة الصلاحية
- اسم وعنوان المنتج أو المعنى أو الموزع أو المستورد أو المصدر والعلامة التجارية إن وجدت
- بلد المنشأ
- اعلان سعر السلعة.



م. ديان زخور

مراقبة مساعدة

## مراقبة تواريخ الصلاحية: آليات واجراءات

**انتبه!**

ان وضع سلعة معينة ضمن عرض خاص يزيد من احتمالات حدوث غش، لذلك من الضروري أن يكون المستهلك قارئاً واعياً ويتأكد من وجود التاريخ وصلاحيته.



سعاد اللقيس

مراقبة مساعدة

واضح. إن اللحوم المستوردة التي يتم إخراجها من عبوتها الأساسية لوضعها في البراد لا يمكن للمستهلك التأكد من تاريخ صلاحيتها إلا إذا كان بارزاً إما عن طريق ابقاء هذه اللحوم داخل عبوتها الأصلية أو تدوين التاريخ على لصاقات صغيرة توضع على البراد.

إن عدم مطابقة تاريخ الصلاحية المدون على العبوة الكبيرة للتاريخ المدون على كل سلعة هو محاولة فاضحة للغش ولا بدّ من اجراء المقتضى عند ضبطها.

إن وجود تاريخين مختلفين على السلعة، إحداهما باللغة العربية والأخر بلغة أجنبية هو محاولة واضحة لتضليل المستهلك ويجب ضبطها.

إن وضع سلعة معينة ضمن عرض خاص يزيد من احتمالات حدوث غش، لذلك من الضروري أن يكون المستهلك قارئاً واعياً ويتأكد من وجود التاريخ وصلاحيته.

هذه لائحة من الأمثلة حاولت أن أعرضها لكم من خلال تجربتي في الأسواق وذلك بغية نشر الوعي الاستهلاكي فيما يتعلّق بإحدى أولويات مديرية حماية المستهلك وهي قمع الغش الذي تعددت أشكاله وطرقه في أيامنا، والتي نعمل على مكافحتها ومعاقبة المخالفين ضمن الأصول القانونية المرعية الإجراء والتي تتطلب تعاوناً إيجابياً وفعالاً من قبل المستهلك.

تدوين التاريخ بطريقة سليمة لا يمكن التلاعب من خلالها به أو محوه أو الغاءه. وقد تبيّن أن الطريقة الأمثل لتدوين التاريخ هي "الدمغ" على السلعة. فقد ظهر عدم صوابية تدوين تاريخ الصلاحية على لصاقة أو طبعه، لأن ذلك يعتبر تسهيلاً لعمليات الغش.

بعض السلع قد تشمل فقط على تاريخ الإنتاج مرفقا بعبارة صالح لغاية أو valid for أو good through وهذا لا يوضع في سياق مخالف للقانون.

إن عدم تدوين التاريخ بطريقة Day/Month/year لا يعني أنه ليس هناك طرق أخرى صحيحة لتدوينه. فالنظام المعتمد في بعض السلع هو كما يلي Month/Day/year.

إن عدم وجود تاريخ صلاحية على المنتج هو مخالفة يعاقب عليها القانون وينطبق ذلك على كافة أنواع السلع الغذائية والاستهلاكية (سائل الاستحمام - معجون أسنان - قنينة عطر)

إن تواريخ بعض السلع قد تكون مدوّنة على العبوة الأساسية وليس على عبوة السلعة نفسها. من المفضل في هذه الحالة تدوين التاريخ بشكل بارز على السلعة التي ستصبح في متناول المستهلك.

إن تدوين تاريخ الصلاحية على المواد الغذائية المعبأة ضمن عبوات أو أكياس من قبل صاحب المحل التجاري وبطريقة بارزة هو ضروري للغاية ومن حق المستهلك رؤيته وبشكل

- قد يبدو مفهوم حماية المستهلك مفهوماً عاماً شاملاً لا يمكن حصره في مجال معين، إلا أن وزارة الاقتصاد والتجارة، عندما استحدثت في هيكلتها مديرية لحماية المستهلكين وللنظر في شكاوهم، ولضبط الأسواق، وتفعيل الرقابة واجراء الدراسات المولجة حماية المستهلك، كانت قد وضعت في صلب أولوياتها حماية حقوق المستهلك بشكل أساسي، وهي حقوق يرها القانون ويحميها ويعاقب الفاعين بانتهاكها. ولما كان قمع الغش والفساد في الأسواق التجارية من أولى مهمات المديرية ودوائرها وأقسامها المختلفة، كان من الضروري تعريف المستهلكين على آلية عمل هذا القسم وطرق عمل المراقبين في الأسواق، أمليين أن يصبح كل مستهلك مراقباً وخبيراً على البضاعة التي يستهلكها وذلك بغية المساهمة في تميمير جهود أجهزة حماية المستهلك.
- فالمرقب عندما يدخل الى المحل التجاري، من الضروري أن يستخدم عينا ثاقبة لرصد المخالفة من خلال الكشف على البضاعة المعروضة على الرفوف لجهة:
  - 1- تاريخ الصلاحية
  - 2- الوزن الصافي
  - 3- إعلان السعر
  - 4- طريقة التخزين أو التبريد
  - 5- اللصاقات الموضوعة على السلع والتي تشمل المكونات، ارشادات الاستعمال والمخاطر الناجمة عنه.
  - 6- التأكد من ذكر بلد المنشأ والشركة المصنعة.
- ومن الضروري الإشارة أيضاً الى أن مراقبة تواريخ الصلاحية تشمل التأكد من المعايير التالية:



### هل تعلم؟

أن المايكرويف غير قادر على قتل السالمونيلا وغيرها من البكتيريا في حال تكاثرها في اللحمة النيئة. إن بعض البكتيريا مثل *Staphylococcus aureus* and *Bacillus cereus* تفرز سموما في الطعام نتيجة تركه خارج الثلاجة لا يمكن لأي حرارة أن تقضي عليه أو تجعل استهلاك هذا الطعام آمناً من جديد.



صورييل خريش  
مراقبة مساعدة

## التبريد الملائم: عنصر أساسي في الحفاظ على سلامة الغذاء

بأضرار ولكنها تكون أقل جودة. ضبط حرارة البرد لدرجة 4 درجات مئوية أو أقل يساعد بذلك على حفظ سلامة معظم الاطعمة.

### أنواع البكتيريا:

هناك نوعان من البكتيريا:

**البكتيريا المضرّة:** إنها التي تسبب امراضاً.

**البكتيريا التالفة:** إنها التي تسبب تلف الأطعمة وتغيير صفاتها الحسية. (الرائحة، اللون والطعم).

البكتيريا المضرّة تتكاثر بسرعة في المنطقة الخطرة لكنها لا تسبب بتغيير الصفات الحسية للمأكولات وبذلك لا يمكننا المعرفة بالعين المجردة بوجود تلك البكتيريا.

من جهة أخرى، البكتيريا التالفة تتكاثر أيضاً على درجات منخفضة مثلاً في البراد، مسببة بروائح كريهة وطعم كريه.

يجب العلم ان تلف الأطعمة لا تسبب اية امراض للمستهلك انما هي فقط مقتصرة على نوعية وجودة الأطعمة. لذلك يجب الأخذ بالإعتبار النقاط التالية:

\* الأطعمة التي تركت لوقت طويل على الرفوف يمكن أن تكون مضرّة بغض النظر عن صفاتها الحسية.

\* الأطعمة التي تركت لوقت طويل في البرادات والفرزرات لا تسبب

إن من حق المستهلك أن يتوقع أن تكون الأغذية التي يتناولها سليمة وصالحة للاستهلاك. فالأمراض التي تنقلها الأغذية والأضرار التي تنتج عنها مزعجة، بل إنها قد تكون مميتة. وهناك أيضاً العديد من النتائج الأخرى التي قد تترتب على تناول أغذية غير سليمة أو غير صالحة للاستهلاك. وينبغي أن يدرك المستهلكون دورهم بإتباع التعليمات وتطبيق التدابير المناسبة لضمان سلامة الأغذية ومنها التبريد الملائم الذي يعتبر عنصر اساسي في الحفاظ على سلامة الغذاء.

### أهمية التبريد:

إن التبريد يبطئ تكاثر البكتيريا لكن لا يقتلها. فالبكتيريا تتواجد في كل مكان. يمكن ان تتواجد في الارض، الهواء والمياه وحتى في الأطعمة التي نتناولها.

مع وجود المغذيات والرطوبة والحرارة الملائمة، تتكاثر البكتيريا بسرعة فائقة لدرجة انها تصيبنا بالمرض بأقل من 20 دقيقة.

الحرارة الأفضل لتكاثر البكتيريا تتراوح بين 40 و 140 درجة فهرنهايت أو 4,4 و 60 درجة مئوية، تسمى بال "danger zone" أو "منطقة الخطر".

ماكولات	مدة التخزين القصوى
بيض	
* طازج مع القشرة	3-5 اسابيع
* بياض وصفار البيض	2-4 ايام
* مسلوقة	1 اسبوع
مايونيز	2 اشهر (مفتوحة)
لحوم	
* مطبوخة	1-2 ايام
* معلبة	6-9 اشهر
* لحوم نيئة	1-2 ايام
* الجامبون	3-4 ايام
Hot dogs	
المرتديلا	مغلقة 2 اسبوعين - مفتوحة اسبوع واحد
Bacon	مغلقة 2 اسبوعين - مفتوحة 3-5 ايام
الدجاج الطازج	1-2 ايام
سمك طازج	1-2 ايام

جدول بأوقات التخزين للمأكولات المبردة

## تساؤلاتكم تهمننا



للاجابة على اسئلتكم يرجى  
ارسالها الى العنوان الالكتروني  
التالي:

[cpdnews@economy.gov.lb](mailto:cpdnews@economy.gov.lb)

الإنكليزية كبديل عن اللغة العربية.  
ما هو حكم الإعلان الذي ينسب فيه  
المحترف لنفسه صفات أو مؤهلات لا  
يملكها بمستندات قانونية؟  
يعتبر هذا الإعلان مضللاً كالأشخاص  
الذين يدعون أنهم يداونون الأمراض  
بالأعشاب، وآخرون يداونون الأمراض  
بالسحر أو بأدوية مبهمه، أو أشخاص  
ينتحلون صفة أطباء ويمارسون  
المهنة.

ما هو حكم الإعلان الذي يتناول  
صدقياً مصدر السلعة؟  
يعتبر إعلاناً خادعاً كل إعلان  
يتضمن خاطئة تتناول بلد المنشأ.  
من الأمثلة على ذلك: ذكر أن السلعة  
من مصدر ايطالي وهو في الحقيقة من  
دولة أخرى.

ما هو المقصود بالإعلان الخادع الذي  
يتناول طريقة صنع السلعة؟  
إن المقصود بالإعلان الخادع الذي  
يتناول طريقة صنع السلعة، الإعلان  
الذي يذكر فيه طريقة لصنع السلعة  
غير مطابقة في الحقيقة لما هو معلن  
عنه في الإعلان.

مثل على ذلك: الإعلان الذي يذكر  
فيه إن السلعة هي صناعة يدوية بينما  
هي حقيقة صنعت بطريقة أخرى أو  
القول إن اللبنة هي من حليب طبيعي  
بينما هي من حليب بودرة.

هل الإعلان الذي يتضمن الحصول  
على هدية فورية هو إعلاناً مضللاً؟  
يكون الإعلان مضللاً عند عدم تحديد  
سعر القطعة ونوع الهدية وقيمتها،  
بشكل يوهم المستهلك بأنه حصل على  
هدية فورية وفي الواقع يكون سد  
ثمنها .

للمواصفات المتفق عليها أو  
المعمول بها، أم للغرض الذي من  
أجله تم الاستحصال عليها.  
• الحق بتعويض كامل ومناسب عن  
الأضرار الناتجة عن استهلاك سلعة  
أو الإنتفاع عن خدمة لدى  
الاستعمال بشكل سليم.  
• الحق بإنشاء جمعيات لحماية  
المستهلك والانتساب إليها.  
• الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة  
جمعيات المستهلك جماعياً، لصون  
حقوقه أو التعويض عليه من  
الأضرار التي تكون قد لحقت به.

عند الشراء ما هي المعلومات التي  
يجب أن يستحصل عليها المستهلك  
من المحترف ؟  
على المستهلك أن يتأكد من كامل  
المعلومات المتعلقة بالسلعة والخدمة  
بما فيها الثمن البيانات الأساسية للسلعة  
أو الخدمة وطرق الاستعمال وشروط  
التعاقد والمخاطر التي قد تنتج عن  
الاستعمال.

هل الوزن الواجب ذكره على لصاقات  
السلعة أو التوضيب هو الوزن  
الصافي أم الوزن الكلي؟  
إن الوزن الواجب ذكره على لصاقات  
السلعة أو التوضيب هو الوزن الصافي  
وليس الوزن الإجمالي للسلعة.

هل يمكن اعتماد لغات أخرى بديلة  
عن العربية لصياغة المعلومات  
الواجب إدراجها سواء على لصاقة  
السلعة أو على التوضيب؟

فرض القانون من حيث المبدأ اعتماد  
اللغة العربية لصياغة هذه المعلومات  
الا أنه يجوز بقرار يصدر عن الوزير  
اعتماد إحدى اللغتين الفرنسية أو

لقد خصصت هذه الفقرة للإجابة عن  
تساؤلات المستهلكين.

## من هو المستهلك؟

المستهلك هو كل شخص يشتري خدمة  
أو سلعة أو يستعملها أو يستفيد منها،  
وذلك لأغراض غير مرتبطة بنشاطه  
المهني.

## من هو المحترف؟

المحترف هو كل شخص، طبيعي أو  
معنوي يمارس باسمه أو لحساب الغير  
أي من النشاطات التالية:

- \* توزيع أو بيع أو تأجير السلع،
- \* تقديم الخدمات،
- \* استيراد السلعة بهدف تأجيرها أو  
بيعها أو توزيعها.

ما هي حقوق المستهلك التي منحه  
إياها هذا القانون الجديد؟

- الحق بالحفاظ على صحته  
وسلامته عند استعماله، بشكل  
ملائم، السلعة أو الخدمة فيما  
يخص الجودة والنوعية.
- الحق بالاستفادة من معاملة عادلة  
ودون تمييز من قبل المحترف  
المسؤول عن المنتج المعد  
للاستعمال المحلي أو للتصدير.
- الحق بالاستحصال على معلومات  
صحيحة وواضحة ووافية تتعلق  
بالسلعة أو الخدمة إضافةً إلى ثمنها  
وميزاتها وطرق استعمالها  
والأخطار التي قد تنتج عن هذا  
الاستعمال.
- الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها  
أو استرجاع ثمنها، وكذلك استرداد  
المبالغ التي يكون قد سددها لقاء  
خدمة. في حال عدم مطابقتها، لدى  
استعمالها بشكل سليم، سواء

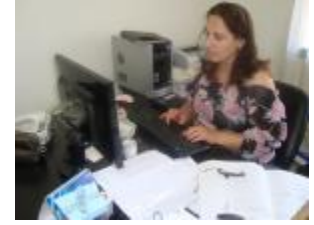


## هل تعلم؟

أن ثمرة التفاح خالية من  
الدهن، الملح والكوليسترول.  
تحتوي التفاحة متوسطة  
الحجم على ٨٠ وحدة  
حرارية وهي مصدر هام  
لألياف البكتين البروتينية.  
تثني هذه الألياف موجود في  
قشرة التفاح إضافة لمضادات  
الأكسدة.



## الخط الساخن ١٧٣٩: في خدمتك ٢٤/٢٤



غولدا زغيب  
مركز تلقي الشكاوى

المعلومات الضرورية الواجب  
اعطاؤها خلال تقديم الشكوى:  
\* الاسم الكامل  
\* رقم الهاتف، والبريد الإلكتروني.  
\* نقل وقائع المخالفة بوضوح.  
\* العنوان الكامل للمكان الذي تم  
الشراء منه أو تم التعامل معه.  
\* نسخ عن الفواتير، الكفالات، العقود  
أو أي أوراق رسمية أخرى.

لتصبح معاملة رسمية، ثم إحالتها إلى  
المدير الذي بدوره يقوم بتكليف الدوائر  
المختصة والمصالح الاقتصادية في  
المحافظات للقيام بمهام التحقيق  
والكشف .  
يبقى المركز على اتصال بصاحب  
الشكوى لإطلاعه على رقم معاملته  
وإعلامه بالنتيجة النهائية في اسرع  
وقت ممكن .

قامت مديرية حماية المستهلك في  
وزارة الاقتصاد والتجارة باستحداث  
مركز خاص لتلقي الشكاوى في ٢٢  
تموز من العام ٢٠٠٤ وتخصيص رقم  
١٧٣٩ للاتصال عبره وتقديم الشكوى  
أيًا كان نوعها وذلك . وقد ازداد عدد  
الشكاوى منذ تأسيس المركز وتكثيف  
الحملات الاعلامية والاعلانية.  
يتلخص عمل المركز بتلقي الشكوى  
وتحريرها وتسجيلها في الوزارة

موضوع الشكوى	عدد الشكاوى	النسبة المئوية
مأكولات ومشروبات	٢٩٠	٤٣,٥٤ %
تسليّة، طعام وفنادق	٦٢	٩,٣١ %
نפט وزيت	٦٢	٩,٣١ %
أخرى	١٣	٣٧,٨٤ %
<b>مجموع عدد الشكاوى لعام ٢٠٠٩:</b>		١٠٠ %
	٤٢٧	
مأكولات ومشروبات	١١٣	٢٦,٤٦ %
نפט وزيت	٩٦	٢٢,٤٨ %
الاتصالات	٣٤	٧,٩٦ %
أخرى	٤٢٣	٤٣,١ %
<b>مجموع عدد الشكاوى لعام ٢٠١٠:</b>		١٠٠ %
	٦٦٦	

جدول (١): احصائيات مركز تلقي الشكاوى لعام ٢٠٠٩-٢٠١٠ من شهر كانون الثاني الى حزيران

يستلم المازوت ويبيعه تمكننا من ضبط  
الأمر وإحالة المحتكرين الى القضاء  
المختص. وقد طلب من جميع  
المحطات إرسال ملفاتها للتحقق من  
حساباتها والتأكد من صحتها. أما في  
سنة ٢٠١٠، فقد سجّل قطاع  
الاتصالات (٧,٩٦%) نسبة عالية من  
الشكاوى بعدما أصبحت المحلات  
التجارية التي تبيع الخطوط المدفوعة  
سلفاً تتلاعب بالأسعار وتحتكر الأرقام  
المميزة وتبيعها بأسعار غير مشروعة  
وغير قانونية.

تفسير ذلك الى أن سلامة الغذاء تبقى  
الموضوع الأكثر أهمية للمستهلك إذ  
أنه يمسّ بالصحة العامة. كما يجدر  
الإشارة أيضاً الى أخذ ملف النفط  
والزيت في عام ٢٠١٠ على نسبة ( ٢٢,٤٨%)  
وذلك بسبب دعم الدولة  
لهذا القطاع. وقد حاول أصحاب  
المحطات الاستفادة من هذه الإجراءات  
وإحتكار ما هو متوفر وتخزينه. ولكن  
بفضل مركز تلقي الشكاوى في مديرية  
حماية المستهلك وبفضل جهود  
المراقبين على المحطات وكل من

قد يتضح للمستهلك من خلال مقارنة  
الإحصائيات لعام ٢٠٠٩ و٢٠١٠ من  
شهر كانون الثاني الى حزيران بأنّ  
عدد الشكاوى التي وردت الى وزارة  
الاقتصاد قد ارتفع بنسبة حوالي ٥٠%  
مما يدل على زيادة ثقة المواطنين  
وحصولهم على نتيجة مرضية عبر  
استعادة حقوقهم. بالإضافة الى أن  
المأكولات والمشروبات قد أحرزت  
أعلى نسبة من شكاوى المواطنين لكلا  
العامين (٤٣,٥٤% لعام ٢٠٠٩  
و٢٦,٤٦% لعام ٢٠١٠). ويمكن





الجمهورية اللبنانية  
وزارة الاقتصاد والتجارة  
المديرية العامة للاقتصاد والتجارة

وسط بيروت التجاري - مبنى للعاذرية  
بلوك ٣ - الطابق الرابع

الخط الساخن: ١٧٣٩

هاتف: ٩٦١ ١ ٩٨٢ ٣٥١

٩٦١ ١ ٩٨٢ ٢٩٨

فاكس: ٩٦١ ١ ٩٨٢ ٣٥٣

٩٦١ ١ ٩٨٢ ٢٩٠

بريد الكتروني لتقديم الشكاوى:

[consumer@economy.gov.lb](mailto:consumer@economy.gov.lb)

# مديرية حماية المستهلك

للاغبين بإرسال آرائهم أو بإستلام اخر نسخة من هذه النشرة  
على عنوانهم الالكتروني الخاص فور نشرها، نستلم رسائلهم على  
العنوان التالي:

[cpdnews@economy.gov.lb](mailto:cpdnews@economy.gov.lb)

إعداد الأخبار والمقابلة:

جويل الياس

مراقبة مساعدة

هذه النشرة من تحرير وتصميم:

م. عماد يوسف

خبير في ادارة الاعمال والتسويق

## أنشطة مديرية حماية المستهلك

### متابعة الحملة التوعوية للمدارس ٢٠١٠

سعيًا الى نشر الوعي الثقافي فيما يتعلق بمفهوم حقوق وواجبات المستهلك، بدأت مديرية حماية المستهلك منذ مطلع العام ٢٠١٠ بحملات توعية عبر التعاون مع المؤسسات التربوية وخاصة المدارس في محافظتي بيروت وجبل لبنان وذلك بإقامتها سلسلة من المحاضرات التوعوية تهدف الى شرح حقوق المستهلكين وتحفيزهم للحفاظ عليها والمطالبة بها والتعريف بالخط الساخن ١٧٣٩ وتفعيل دوره في هذا المجال. وقد زرنا ما يزيد عن ١١٠ مدارس خلال العام الدراسي ٢٠٠٩-٢٠١٠، وستستمر الحملة في العام المقبل على أن تشمل بقية المحافظات في أقرب وقت ممكن.



خلال محاضرة اعطيت داخل قاعة احدى مدارس بيروت

### دورة تدريبية حول حماية المستهلك بالتنسيق مع "نهار الشباب" و"حكومة الظل الشبابية"

قامت المديرية بتدريب فريق من الشباب المتطوعين الناشطين في "حكومة الظل الشبابية" و"نهار الشباب" حول المبادئ العامة لقانون حماية المستهلك وأساليب الرقابة على الأسواق.

### الحملة الاعلامية على كافة القنوات

كثّف الخبراء المعتمدون من قبل المديرية إطلاقاتهم الإعلامية على كافة القنوات اللبنانية للإضاءة على إطلاق هذه النشرة الإلكترونية وتعريف المستهلك الى كيفية الحصول عليها.



المشاركون في الدورة التدريبية التي اقيمت بالتنسيق مع حكومة الظل الشبابية