



نشرة حماية المستهلك

نشرة دورية تصدر عن وزارة الاقتصاد والتجارة - مديرية حماية المستهلك

العدد الخامس - ربيع ٢٠١١



على الرغم من مرور عام على إطلاق هذه النشرة خلال ربيع العام الفائت، يبقى الهدف الرئيسي منها يكمن في مساعدة المستهلك لاستعادة مكانته في قيادة السوق من خلال توعيته ومساعدته على فهم حقوقه وتحفيزه للدفاع عنها.

إن حماية المستهلك هي جزء مهم ومكمل من مشروع بناء وتحسين الاقتصاد الوطني. فالمستهلك هو حجر الزاوية وركيزة المجتمع الاقتصادي، وعليه يقوم الاقتصاد العام وتتحرك عجلاته نحو الأمام.

هناك أمور كثيرة يستغلهَا التجار بسبب جهل المستهلك لها، لذلك وجب علينا توعيته وإرشاده. فالمستهلك هو المعنى الأول بالحماية، وهو المسؤول الأول أيضاً ودرجة كبيرة عن نقص الحماية العملية التي يستحقها. لقد ان الأوان لكي تنتهي نظرية الجمهور الصامت لتحل محلها نظرية الدعم الشعبي للجهات الرسمية المكلفة رسمياً بملف حماية المستهلك، بحيث يصبح الرهان على المستهلك لنقل ما يحدث في الشارع والسوق إلى عيون الرقابة الرسمية في وزارة الاقتصاد والتجارة.

إن مهام المراقبة الشاملة للسوق هي أكبر من طاقة أي جهاز رسمي مهما كان فاعلاً ومتقدماً في أداء وظيفته، ولكن متى حظينا بدعم المستهلك وتمكننا من إقناعه بالإخراط في أنشطتنا مع تسامي الحس القافي والعملي لديه، سنتمكن من تعزيز الرقابة بشكل أفضل بكثير. إن قوّة مديرية حماية المستهلك تكمن في حقيقة كون الناس هم خير من يقيّم أداؤها، وهم قوة الدفع الذاتي للعملية الرقابية برمتها للكشف على كافة المخالفات والأخطار بشتى أنواعها.

إن إيجابية المستهلك هي الخطوة الأولى لنجاح أي جهد لحمايته، فنصحيتنا لك أيها المستهلك بـألا تتردد في تقديم الشكوى عندما تنتهاك حقوقك، بل أوصي صوتك للمسؤولين في مديرية حماية المستهلك وستجد صداه دون أي شك. أما سكوتك عن المخالفة والإكفاء بالإعراض إلى محل آخر من دون تبليغ الجهات المسؤولة فسيزيد من استهانك هؤلاء التجار المخالفين بك وبالأنظمة.

م. عماد يوسف

٢. حفل تكريمي على شرف معالي الوزير محمد الصلفي

٣. اليوم العالمي للمستهلك الواقع في ١٥ آذار

٤. مديرية حماية المستهلك : دورها في الحفاظ على سلامة السلع الغذائية

٥. كيفية حماية أطفالك على الإنترنـت

٦. في ظل الإرتفاع العالمي لأسعار الغذاء المطلوب من لبنان: العودة إلى الجذور!

٧. حماية المستهلك ومراقبة الأسواق اللبنانية

٨. مركز تلقى الشكاوى

٩. خدمة توصيل الطعام: بين ما هو آمن وما هو غير آمن

١٠. تعرّف على السالمونيلا

١١. خضار وفاكهـة: ناضجة وطازـة

١٢. سلسلة قرارات صادرة من وزارة الاقتصاد والتجارة

١٣. بلاغ رقم ٢/١/أ.بـت يتعلق بالتبـت من هويات المراقبـين منـا من عمليـات إـتحـال صـفة المـراقبـين

١٤. تسـاؤـلاتكم تـهمـنا

١٥. أنشـطة مديرـية حـماـية المستـهـلك

حفل تكريمي على شرف معالي الوزير محمد الصفدي



والأزمات والعمل على إيجاد الحلول
الممكنة لها،

أيها الزملاء الكرام،

إننا حالياً نعيش حالة من التغيرات السياسية على صعيد تشكيل الحكومة في وقت ليس بالبعيد، وأن المداول في هذا الشأن أن معالي الوزير الصفدي لن يكون في وزارة الاقتصاد والتجارة والمعلومات أنه سيكون وزيراً للمالية، وإن كان سنفتقد في وزارة الاقتصاد والتجارة المكانة والخبرة والمعرفة التي يتميز فيها معالي الوزير إلا أن مصلحة لبنان تمحور في أن يتبوأ مثل هؤلاء الرجال مركزاً أساسياً وعصياً مهماً في إدارة المال بكافة شعبياته، ونحن على ثقة بان النجاحات التي حققها معاليه في وزارة الاقتصاد والتجارة ستتشكل مقدمة متواضعة للنجاح الكبير الذي نامله للتجربة التي عشناها معه خلال السنوات الماضية.

أهلاً بكم معالي الوزير وندعو لكم بالتعرف في كل المجالات والمسؤوليات التي توكل إليكم في المستقبل.



أيها الزملاء الكرام،

لقد عرفنا معالي وزير الاقتصاد كثيرون خلال فترة تسلمه لوزارة الاقتصاد والتجارة وكنا من المتابعين للنشاط الاقتصادي السياسي أيضًا في ظل المتابعة العادية التي يوليها كل لبناني لتطور الأوضاع بمختلف اتجاهاتها في لبنان، وبعد هذه المعرفة بشخصه الكريم ومناقبته لا نغالي القول بأننا وجدنا فيه شخصاً متميزاً لمواافقه النابعة من مصلحة الشعب بكل فناته ورجل اقتصاديًّا معروفاً لما حققه من نجاح على المستويين الشخصي والعام، وأن القرارات التي اتخذها في وزارة الاقتصاد ما هي إلا نموذجاً واضحاً عن إستيعابه الفعلي للمشاكل

في مبادرة تهدف إلى توجيه رسالة شكر وتقدير لمعالي وزير الاقتصاد والتجارة، أقام موظفو الوزارة مأدبة غداء تكريميةً لمعالي الوزير محمد الصفدي في فندق "Le maillon" شكره فيه على الجهود الكبيرة والإنجازات العظيمة التي أدت، بنجاح فائق، إلى تعزيز دور الوزارة على جميع الأصعدة في الآونة الأخيرة.

وتضمنت كلمة الشكر التي ألقاها سعادة المدير العام للإقتصاد والتجارة بالإنابة المهندس فؤاد فليق ما يلي:

في بداية كلمتي أود تقديم الشكر والتحية إلى معالي الوزير الذي تكرم بقبول دعوة موظفي الوزارة لمشاركة المأدبة التي تقام لتكريم شخصه الكريم على كل ما بذله من جهد لتعزيز دور وزارة الإقتصاد والتجارة على الصعد الاقتصادية والإنسانية وتوطيد العلاقات التجارية مع الدول الشقيقة الصدية لما فيه مصلحة القطاعات التجارية اللبنانية.



اليوم العالمي للمستهلك الواقع في ١٥ آذار ...

مؤسسة الموصفات والمقاييس اللبنانية "لينور" بالتكليف السيدة لانا در غام على أهمية وضع موصفات للمنتجات، فهي الركن الأساسي للبنية التحتية لنظام الجودة في البلدان كافة. إذ بدونها لا وجود للإعتماد ولا مراقبة للأسوق ولا نتائج تحاليل لمنتجات سليمة تحفظ صحة وسلامة المستهلك". وأشارت در غام إلى أهمية مشاركة المستهلك في إعداد الموصفات من خلال جمعيات محلية متخصصة تهدف لإيصال رأي المستهلك إلى اللجان الفنية التي تتولى إعداد الموصفات في المؤسسة."

ولخصت الخبر في العلوم

الغذائية في مديرية حماية المستهلك نانيا أبي الحسن حقوق هذا الأخير في ٨ بنود تم المصادقة عليها في الميثاق الدولي لحقوق المستهلك لدى هيئة الأمم المتحدة عام ١٩٨٥ معتبرة أن مديرية حماية المستهلك وضعت الحق بالحياة في بيئة سلية على سلم أولوياتها لأن لا حياة سلية من دون غذاء سليم."

وفي الجلسة الثانية من المؤتمر، تحدث رئيس نقابة الصناعات الغذائية جورج نصراوي عن "دور الوزارات المعنية بسلامة الغذاء في الحد من الفوضى في قطاع الصناعات الغذائية المصنعة محلياً أو المستوردة إلى لبنان لاسيما في ظل الظروف الصعبة التي تواجهه".

واعتبرت الأستاذة المحاضرة في قسم التغذية والعلوم الغذائية في الجامعة الأمريكية زينا قصيفي أن "دور الأكاديميين في ما يتعلق بسلامة الغذاء ينبع في تقديم المشورة وإبداء الرأي والتعليم والتحري بأساليب علمية والقيام بأعمال المراجعة وتقديم التوصيات".

وكان في الختام عرض لنائب رئيس الجمعية اللبنانية لسلامة الغذاء جهاد سمرا عن جوبي التعاون بين القطاعين العام والخاص لحفظ حقوق المستهلك.



عقدت مديرية حماية المستهلك في وزارة الإقتصاد والتجارة بالتعاون مع كلية الزراعة والعلوم الغذائية في الجامعة الأمريكية والجامعة اللبنانية لسلامة الغذاء بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك مؤتمراً في الخامس عشر من آذار ٢٠١١ بعنوان "حماية المستهلك وسلامة الغذاء" في مركز التبليغ المباشر فيما يجري التحقيق في الشكاوى الأخرى ومتابعتها".

تحقيقه في عملية مراقبة المواد الغذائية والاستهلاكية على أنواعها عبر الاستئنان بعدد من المراقبين الجدد، وتسيير ما يفوق عن ١٠ آلاف دورية رقابة شملت حوالي ٥٠ ألف مؤسسة تجارية في مختلف القطاعات اللبنانية". وأضاف أنه "تم خلال عام ٢٠١٠ معالجة نحو ٨٧ في المئة من أصل ١٣٤٦ شكوى وردت إما عبر خط المديرية الساخن ١٧٣٩ أو عبر التبليغ المباشر فيما يجري التحقيق في الشكاوى الأخرى ومتابعتها".

من جهته، تحدث مساعد العميد في الشؤون الأكademie د. جاد شعبان عن "دور الذي لعبته الكلية منذ تأسيسها لمعالجة المشاكل التي تطال قطاع الغذاء في لبنان والمنطقة" فضلاً عن "دور الخبراء في كلية الزراعة والعلوم الغذائية في المشاركة مع الوزارات المعنية في صياغة مشروع قانون سلامة الغذاء الذي حاز على موافقة مجلس الوزراء في ٦ شباط ٢٠٠٦، وأحال إلى مجلس النواب، دون إقراره"، متنينا "إقراره في القريب العاجل لمباشرة الجميع في التعاون لتطبيقه".

بدورها، شددت مدير عام

في الجلسة الأولى للمؤتمر، أشار مدير عام وزارة الإقتصاد والتجارة بالإذابة المهندس فؤاد فليفل إلى "حرص الوزارة تطبيق البنود الواردة في شرعة حقوق المستهلك العالمية والتي لحظها قانون حماية المستهلك اللبناني الصادر عام ٢٠٠٥ "معدداً" أبرز ما تم



مديرية حماية المستهلك : دورها في الحفاظ على سلامة السلع الغذائية



هل تعلم؟

إن مركز السيطرة والتحكم في الأمراض في الولايات المتحدة قام بالتعرف على خمسة عوامل خطيرة للأمراض المنقوله بالأغذية وهي: الغذاء القادم من مصادر غير مصرح لها وغير آمنة، مدة ودرجة حرارة التخزين غير سليمان، سوء النظافة الشخصية، الطهي غير السليم، والتلوث العرضي.



علي عيسى
رئيس دائرة المقايس
والموازنين

السلعة الغذائية إلى المواطن دون أن يشيبها أي شيء يؤثر على وضعيتها أو ينقص من قيمتها الغذائية بل وأن تميز بكمال المواصفات المحددة لها.

و قبل الدخول في تفاصيل الآلية المعتمدة للرقابة، نشير إلى أن السلع الغذائية التي يتم التداول بها في مراكز البيع هي إما مستوردة أو منتجة محلياً، وعليه تضمنت مهمات الرقابة إجراءات لكل من الحالتين وفق برنامج محدد لا يسمح بتجاوز أية سلعة لخطوط الرقابة المرسومة، وبالتالي الإمساك الكامل بكل حلقات العمل التي تتحقق وصول السلع إلى المواطنين بالصورة الفضلى.

أولاً : مراقبة السلع المستوردة

في هذا الإطار تقوم مديرية حماية المستهلك بوضع الإجراءات المتعلقة بالرقابة موضع التنفيذ اليومي من خلال توزيع الصالحيات والمهام بين الأجهزة العاملة لديها كل في إطار الآلية المحددة وفقاً لأنظمة القانونية المعمول بها، ولذا فإن المرسوم رقم ١٢٥٣ تاريخ ٤-٨-١٩٦٩ (تحديد الشروط الواجب توفرها في المواد الغذائية المعلبة أو المحفوظة) خصوصاً الجدول رقم ٢ الملحق به، قد حدد طريقة الفحص وأخذ العينات ومن ثم المواد الغذائية المنوط بوزارة الاقتصاد والتجارة - مديرية حماية المستهلك - الكشف وأخذ العينات والتترخيص بقولها أو رفضها، وهذه المجموعات الغذائية هي: الزيوت والدهون والزبدة والسمنة الخ ، الدقيق بأنواعه المختلفة، المشروبات الروحية والكحولية والبيئة على كافة أنواعها، السكريات والمربى والشراب، رب البنودرة والخل والملح - والمرطبات والمشروبات المرتبطة.

أما الأصناف الغذائية المستوردة الأخرى فقد أنشأت الجدول رقم ٢ صالحيات الرقابة والسمان بالدخول أو الرفض لها إلى إدارات رسمية أخرى، وإلزاماً بالصالحيات المعطاة لمديرية حماية المستهلك في هذا المجال، جرى اعتماد آلية المراقبة التالية:

تم إلزاق مكاتب للرقابة في كل من مرافق بيروت والمطار، يضم كل واحد منها مراقبين من مديرية حماية المستهلك،

والإجراءات المتبعه لرفع الضرر عن المستهلك، من خلال استرداد أو استبدال السلعة على نفقته الخاصة. وثانياً: أنشأت الفصل الثامن صالحيات محددة لكل من المجلس اللبناني للإعتماد حيث أنشأت به تحديد المختبرات ووكالات الإعتماد ومكاتب الرقابة والفحص المسبق المحلي والدولية التي يعترف في لبنان بالشهادات التي تصدرها والمتعلقة بسلامة السلع لاسيما الغذائية منها، كما أجاز القانون لمديرية حماية المستهلك إخضاع السلع للفحص في المختبرات خصوصاً تلك التي تعرض للمرة الأولى في ضمان الإستفادة منها، وإن التلاؤ في ضمان هذه المواصفات أو عدم العمل على استمرارها وجودها في السلعة، يشكل ضرراً عليه أكان من حيث بدل قيمتها، أو ما فدتها من عناصر غذائية، أو أحياناً الإصابة بضرر صحي مباشر، وإن التصدي لتفادي هذه الأمور لا يتم إلا عبر أجهزة المراقبة التابعة لمديرية حماية المستهلك والإدارات الرسمية الأخرى التي تم ذكرها في القانون رقم ٦٥٩ تاريخ ٤-٥-٢٠٠٥ (حماية المستهلك).

كما وضعت المادة ٤٥ من هذا القانون الخطوات الواجب على وزارة الاقتصاد والتجارة اعتمادها في حال ثبت لديها معلومات علمية حول خطر على الصحة أو السلامة العامة قد ينتج عن استعمال سلعة معينة، ومن بين هذه الإجراءات إعلام الجمهور فوراً وإجراءات الوقاية ومن

ثم منع الإستيراد أو التصدير لهذه السلعة وتحذيره بعدم وضع أية سلعة في التداول أو منع التداول بها وأخيراً سحب السلعة من الأسواق وإتلافها وذلك على نفقة المحرّف والمصنّع.

إن ما أشرنا إليه يحدد النصوص التشريعية التي من خلالها تعمل أجهزة الإدارة على تنفيذها بدقة متناهية بغية الحفاظ على سلامة السلع الغذائية، وفيما يلي نورد الإجراءات العملية التي تتبعها مديرية حماية المستهلك في ظل التشريع القانوني لإيصال

إن أهم قاسم مشترك يجمع المستهلك مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الإقتصاد والتجارة، يتمحور في كيفية الحفاظ على سلامة السلع الغذائية وخلوها من أي عيب أو خلل يؤثر على صحة استهلاكه، وذلك من خلال التركيز على ضمان جودتها في كافة مراحل الإنتاج مروراً بعرضها في مراكز البيع لحين شرائها من قبل المستهلك، ولا نغالي القول أن جودة السلعة لدى المستهلك لا يوازيها في الأهمية أية أمور أخرى، إذ إن الإستهلاك بحد ذاته ينعكس سلباً أو إيجاباً من خلال تناول السلعة التي يتم اختيارها بسبب ما تحمله من مواصفات ومحنيات يرتديها المستهلك للإستفادة منها، وإن التلاؤ في ضمان هذه المواصفات أو عدم العمل على استمرارها وجودها في السلعة، يشكل ضرراً عليه أكان من حيث بدل قيمتها، أو ما فدتها من عناصر غذائية، أو أحياناً الإصابة بضرر صحي مباشر، وإن التصدي لتفادي هذه الأمور لا يتم إلا عبر أجهزة المراقبة التابعة لمديرية حماية المستهلك والإدارات الرسمية الأخرى التي تم ذكرها في القانون رقم ٦٥٩ تاريخ ٤-٥-٢٠٠٥ (حماية المستهلك).

إن هذا القانون قد أفرد فصلاً كاملاً تحت عنوان سلامة السلعة والخدمة (الفصل الثامن)، تضمن نصوصاً تشريعية نظمت أدق التفاصيل لكل الحالات المتعلقة بسلامة السلعة الغذائية، منها: أولاً: دور المحترف في كيفية تقديمها للسلعة والتقييد بكل الشروط التي تحافظ على سلامتها، بل وأكثر من ذلك تحذيره بعدم وضع أية سلعة في التداول لا تحمل المواصفات والمقياسات الإلزامية المعتمدة من الجهات الرسمية اللبنانية، كما نصت مواد هذا الفصل على الإجراءات الواجب اعتمادها من قبل المحترف في حال وضع في التداول سلعة معينة ثبت فيما بعد أنها تتضمن عيباً أو أكثر من شأنه أن يضر بمصلحة المستهلك، ومن بين هذه الإجراءات إبلاغ الرأي العام بها بواسطة الإعلام، ومن ثم العمل الفوري على سحبها من الأسواق بعد إبلاغ مديرية حماية المستهلك بكافة المعلومات عن السلعة

بها الإجراء ثم يرسل الملف بكماله إلى القضاء المختص لإجراء الملاحة القانونية. وبالمقابلة نذكر أنه خلال عام ٢٠١٠ تم أخذ ١١٩٠ عينة من مراكز البيع في الأسواق، وأرسلت إلى المختبرات للتحليل، وقد جرى تألف بضاعة لمجموعة ٢٨٤ سلعة في العام المذكور وتم تنظيم ٤٠٥ محاضر غش وأسعار وأوزان في نفس العام.

إن آلية المراقبة اليومية للسلع المعروضة في الأسواق تخضع لبرنامج محدد من قبل دائرة قمع الغش ، حيث يجري التركيز الفصلي على مجموعة من السلع مثل زيت الزيتون ومياه الزهر والورود والعصير في شهر رمضان والوظة في فصل الصيف... الخ، وتؤخذ العينات في بداية الموسم وعلى مدار عرض السلع في الأسواق وإرسالها للمختبرات للتحليل ومتابعة نتائجها مباشرة حتى لا تتسرّب إلى المستهلكين آلة سلعة غير صالحة للاستهلاك، كما أن عمليات التسويق مع الإدارات الرسمية جارية وفقاً للأصول، وإن المديرية قامت بمتابعة ملف المتنعمات الغذائية الوارد من وزارة الصحة وحجزت كل الأصناف غير المرخص لها من الجهة المختصة في وزارة الصحة، وكذلك الأمر مع وزارة الزراعة حيث يتم التنسيق بشأن مراقبة اللحوم والفروج والأسمدة في أسواق المفرق، ويجري معها تبادل المعلومات وحضور الندوات أو المؤتمرات التي لها علاقة بالوزارتين.

ونخت هنا بأن القاسم المشترك الذي أشرنا إليه في البداية بين المستهلك ومديرية حماية المستهلك بشأن الحفاظ على سلامة السلع الغذائية ، يفرض على المستهلك أن يكون له الدور الإيجابي في هذا المجال، وأن يكون العين الساهرة أثناء تسوقه من المراكز التجارية، وفي حال وجود آية وضعية سلبية لأية سلعة غذائية أن يبادر فوراً إلى الإتصال بالمديرية على الخط الساخن ١٧٣٩ بغية إجراء المقتضى القانوني، وإتخاذ الإجراءات اللازمة لحصر موضوع هذه السلعة والبت بقضيتها بما يكفل صحة المستهلك. في مرحلة التجربة، وأن لا ينخدع بالإغراءات الموضوعة أمامه من معلومات أو أسعار مخفضة لزيادة حجم كمية الشراء.

عدد العينات المأخوذة للتحليل في عام ٢٠١٠ من السلع المستوردة بلغ ٨٣٧٤ عينة غذائية ، وأن عدد البيانات الجمركية التي خضعت للمراقبة والكشف والتحقيق بلغ ١٠٤٠ ببياناً.

ثانياً: مراقبة السلع المنتجة محلياً
إن كافة السلع الغذائية المعروضة في السوق ماركت ، والمحلات التجارية كبيرة الحجم أو الصغيرة، والمطاحن، ومحلات تعبئة المياه، تخضع كلها لمراقبة مديرية حماية المستهلك والمصالح الاقتصادية في المخابز، ضمن برنامج عمل يومي يقوم بتنفيذ عدد كبير من المراقبين المساعدين الذين تم تعينهم منذ بداية العام ٢٠١٠ ويجري توزيعهم شهرياً بطريقة المداورة على دوائر المديرية، وإلحاد العديد منهم بالمخابز لتنشيط وتفعيل أعمال المراقبة في المحافظات وكافة المدن والقرى. وإن الآلية المعتمدة يومياً للرقابة تدرج وفق الآتي:

يصدر يومياً عن دوائر مديرية حماية المستهلك والمصالح الاقتصادية التكاليف للمراقبين المولج بهم مهمة المراقبة ضمن منطقة جغرافية محددة، على أن تتم تغطية المراقبة لمعظم مناطق المحافظات في فترة لا تتجاوز الأسبوعين، ونذكر في هذا المجال أن عدد مهمات المراقبة خلال عام ٢٠١٠ بلغ ١١٤٦٧ مهمة في كافة المحافظات، وأهم المهام التي يتم التركيز عليها من قبل المراقبين وفقاً لتوجيهات الإدارة، هي التشدد في مراقبة السلع الغذائية لجهة تواريخ الصلاحية وشكل التوضيب ووجود آية عيوب غير طبيعية، ومن ثم أخذ عينات للتحليل من السلع الجديدة أو تلك المشكوك بأمرها وجزءها لجين ورود نتائج التحليل من المختبرات والبت بمصير البضائع المحجوزة، وفي هذا المجال تلقي الإدارة في حال كانت نتائج التحليل سليمة إلى الإفراج عن البضاعة المحجوزة ووضعها بالتداول في الأسواق، أما في حال جاءت النتائج لتوكي عدم الصلاحية للاستهلاك أو عدم المطابقة مع المعايير، يتم أخذ الموافقة من النيابة العامة الإستئنافية على إجراء التلف، وعندها يتم إتلاف كافة البضاعة وينظم محضر غش

أنيط بهم التوقيع على البيانات الجمركية الواردة من إدارة الجمارك، وذلك بعد إجراء الكشف على السلع المستوردة داخل حرم المرفأ وأخذ العينات وإرسالها إلى المديرية بغية إجراء ما يلزم لإرسالها إلى المختبرات في نفس اليوم، ولا يسمح بوضع السلع المستوردة في التداول، إلا بعد صدور نتائج التحليل والتأكد من المطابقة للمواصفات الصلاحية للاستهلاك، وتقوم المديرية بإلحاد عدد من المراقبين يومياً وفقاً لجدول محدد بغية تغطية عمليات الكشف وأخذ العينات مما كان عدد السلع المستوردة يومياً، وفي نهاية كل يوم عمل ترسل البيانات الجمركية من المكتبيين في المرفأ والمطار إلى المديرية حيث يجري إحالتها إلى دائرة قمع الغش لمتابعة الإجراءات الأخرى التي تتحمّر حول التوسع بإجراءات الكشف على بعض السلع، وكذلك استلام نتائج التحليل من المختبرات وإبلاغ أصحاب السلع بالنتائج، وفي حال جاءت نتائج التحليل لتوكي أن السلعة مطابقة للمواصفات وصالحة للاستهلاك، يسمح للتجار بالتداول بها وتوزيعها على مراكز البيع، إما في حال كانت النتائج سلبية، بمعنى أن السلعة غير مطابقة للمواصفات أو غير صالحة للاستهلاك، يتم الإستمرار بمحاربة البضاعة المستوردة لحين البت بمصيرها، وذلك ضمن الطلب من المستورد بإعادة التصدير في حال كانت البضاعة غير مطابقة للمواصفة البنائية أو إتلافها في حال أنها غير صالحة للاستهلاك، وكل ذلك على نفقة المستورد.



ملاحظة

إن التيقظ المطلوب من المستهلك عند إقدامه لشراء السلع المروج لها في وسائل الإعلام، يغطي الفترة التي تعمل خلالها وزارة الاقتصاد والتجارة في وضع الآلية الخاصة بمراقبة الإعلانات، وذلك عبر إصدارها المراسيم والقرارات التي نصّ عليها قانون حماية المستهلك، وأن العمل جار حالياً لإنجاز ما هو مطلوب في هذا المجال في أقرب وقت ممكن .

إن الآلية المشار إليها أعلاه ، تطبق بحذافيرها أيضاً على السلع المستوردة عبر المعابر البرية في الشمال والبقاع وكذلك عبر مرفاي طرابلس وصيدا، وتقوم بتنفيذ الإجراءات مصالح الاقتصاد والتجارة في محافظات الشمال والبقاع والجنوب كل في نطاق المناطق التابعة لها ،

والتنسيق ي شأنها مع مديرية حماية المستهلك لاسيما المعاملات التي تتعلق بالمستوررين الذين اتخذوا مراكز تجارية لهم في محافظتي بيروت وجبل لبنان ، كما أن المديرية تبلغ من المصالح الاقتصادية نتائج التحليل للسلع، وتعطي التوجيهات الازمة بخصوص السلع غير المطابقة للمواصفة أو غير الصالحة للاستهلاك. وفي ختام هذا البند يهمنا الإشارة إلى أن



كيفية حماية أطفالك على الإنترنت



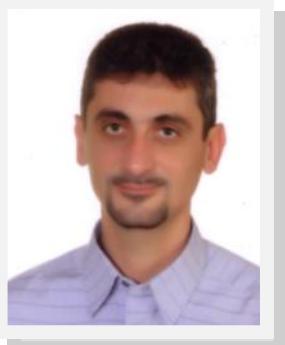
هل تعلم؟

يعتبر العالم الألماني كونر زوسة أول من اخترع الكمبيوتر، فقد ابتكر جهاز زد ٣ الذي افتتح عصر الكمبيوتر القابل للبرمجة بفضل نظام الترميم المزدوج. ويعتبر زد ٣ أول جهاز كمبيوتر قابل للتشغيل في العالم.

References:

<http://billmullins.wordpress.com>

"How to Protect Your Children on the Internet: A Road Map for Parents and Teachers" by Gregory S. Smith



علي بيطر
خبير في المعلوماتية

للدخول إلى حياة أطفالكم الخاصة.

إذا كان المراهقين من أولادكم يستعملون موقع الدردشة حاولوا معرفة مع من يتحدثون، ولكن ذلك بالطبع يعتمد على مدى العلاقة التي تربطكم بأطفالكم. يوجد بعض البرامج التي تسمى بالشبح والتي يمكن من خلالها تسجيل ما يتم كتابته من خلال لوحة المفاتيح، لكنني لا أتصح بها إلا بالحالات المستعصية.

إيقاف جميع البرامج التي تسمح بالإتصال الهاتفي عبر الإنترت.

لا يوجد أي سبب لترك آلة التصوير الرقمي (Webcam) مشغلة على الحاسوب المنزلي أو المحمول، ذلك لأن بعض الأشخاص يقومون بابتزاز أطفالكم لكي يقوموا بأعمال منافية للحشمة.

تأكدوا من أن مدير محل أو مقهى الإنترت الذي يزوره أولادكم يقوم بمراقبة ومنع المحتوى غير اللائق، كما يقوم بفصل الكبار والمراهقين عن الأطفال الأصغر سنًا.

وأخيراً وليس آخرًا، من المهم جداً التحدث إلى أطفالكم والقيام بتوعيتهم من مخاطر الإنترنت من خلال إلقاء الضوء على الحالات الصعبة التي حدثت وتحدثت في المجتمع بسبب الإنترنت، واطلعوا منهم عدم نشر أي معلومة شخصية عنهم وعدم اللقاء وجهاً لوجه بأي شخص لا يعرفونه مسبقاً وكانوا قد تحدثوا إليه عبر الإنترنت.

ضمن مجموعة الإداريين (Administrator)

وحجب كلمات السر الإدارية عنهم (Admin Password).

حصر مسألة تثبيت البرامج على الحاسوب بالأهل، ذلك لأن الأولاد لديهم هوس بتنزيل البرامج وتثبيتها حتى وإن كانت تحوي البرامج الخبيثة.

حماية الحاسوب من الفيروسات من خلال برنامج مقاوم

لفيروسات (Anti-virus) والحرص على تحديث لائحة الفيروسات التي يتعرف عليها.

استخدام برنامج لترشيح وحجب المحتوى وذلك لتأمين الحد الأدنى من الأمان للأطفال. جميع مقدمي خدمات الإنترنت المعروفيين في لبنان يقدمون هذه الخدمة مجاناً أو مقابل بدل بسيط. إنصل بمقدم خدمة الإنترنت لكي تسأل عن كيفية الحصول على خدمة ال Parental control.

بسبب وصول عدد كبير من الرسائل غير المرغوب فيها إلى على البريد الإلكتروني، انصح بعدم خلق بريد إلكتروني خاص بالطفل من الفتنة العربية المتنامية (المرحلة الابتدائية)، لكن بما يخص الفئات اللاحقة ذلك يرجع إلى مدى وعي طفلك.

الحذر من محركات البحث عن المحتوى، إذ أنها ظهرت، في الكثير من الأحيان محتوى غير لائق، لذلك انصح بوقفها من خلال برنامج حجب المحتوى.

حجب موقع الدردشة من خلال برنامج حجب المحتوى، لأنها الطريق الأسرع والأكثر رواجاً

أصبحت الإنترنت اليوم وسيلة مهمة للحصول على المعلومات وهي موجودة في أكثر المنازل ومتوفرة من خلال عدد لا يأس به من الأجهزة الإلكترونية، كما يمكن الحصول عليها خارج المنزل من خلال مقاهي أو محل الإنترت.

بالرغم من أن الإنترنت أداة رائعة للتواصل، لكنها أيضاً مصدر للمخاطر على الكثرين وبالخصوص على الأكثر هشاشة، ألا وهمأطفالنا.

إليكم بعض النصائح من أجل محاولة حماية أطفالكم من هذه المخاطر:

أول خطوة هي حصر الوسائل المستعملة من قبل أطفالكم للولوج إلى الإنترنت (حاسوب منزلي، محمول، تلفون خلوي، المساعد الرقمي PDA، وحدة اللعب Game,...).

وضع الحاسوب المنزلي في مكان يُمكن الأهل من مراقبة المحتوى من فوق كتف المتتصفح.

أكثرية هذه الأجهزة قادرة على حفظ أثار الولوج على موقع الإنترت، فباستطاعتك البحث عن أثار المحتوى غير اللائق من خلال استعمال محرك البحث الخاص بنظام التشغيل Explorer). إبحث عن جميع الصور الموجودة على كافة محركات الأقراص الصلبة وتصفح هذه الملفات عن طريق تصفح الصور. إن وجود صور غير مناسبة لأعمار الأطفال قد تشير إلى وجود خلل ما.

خلق حساب خاص بالأطفال على الحاسوب، على ألا يكون

عناوين هامة

[المجلس الأعلى للطفولة في لبنان:](http://www.atfalouna.gov.lb)

لائحة مقارنة لعدد من برامج ترشيح المحتوى لسنة ٢٠١١ :

<http://parental-time-control-software-review.toptenreviews.com>

موقع خاص بحماية العائلة من شركة ميكروسوفت:

<http://www.microsoft.com/security/family-safety/default.aspx>



في ظلّ الإرتفاع العالمي لأسعار الغذاء المطلوب من لبنان: العودة إلى الجذور!



مؤشر المنظمة "فاو" لأسعار اللحوم انقطة في شباط، بارتفاع نسبته ٦٩ بالمائة من كانون الثاني. تحرّك مؤشر سعر السكر هبوطاً ليسجل نقطة في شباط أي فيما يقل بفارق بسيط عن الشهر السابق وإن كان لا يزال أعلى من نسبته في شباط ٢٠١٠ بمقدار ٦ بالمائة.

واقع لبنان

أما في لبنان، فيصيغ القول أنه المرأة التي لا تعكس صورة الإرتفاع الحاصل عالمياً فحسب، بل هي المرأة التي تكبر من حجم الصورة لتعكس ارتفاعاً مضخماً وذلك لعدة أسباب، أبرزها غياب قانون المنافسة الذي لا يزال يشّرع الباب أمام أنواع متعددة من الإحتكارات المفتعلة، مما دفع وزير الاقتصاد والتجارة النائب محمد الصفدي إلى إصدار قرار رقم ١٩٦/١٢٠١٣، والذي يقضى بإعادة العمل بالقرار رقم ٢٧٧/١٢٠١٣، والذي يحدد نسب الأرباح التجارية للسلع والمنتجات الحيوانية والحبوب والزيتون والسكر والملح والخضار والفاكهة للحد من الغلاء المستشري.

أما مشكلة لبنان الأساسية تقع في كونه يستورد أكثر من ٨٥ بالمائة من استهلاكه المحلي، مما يعني أنه يتاثر بشكل مباشر بكلّ الحوادث التي تقع في العالم أجمع. لذلك لا بد من التفكير في إعادة وضع استراتيجية غذائية وزراعية تعيد للبنان التوازن المفقود في أمنه الغذائي وتفتح المجال لعدد من الإستثمارات الجديدة وتخلق فرص العمل للشباب والشابات اللبنانيين. هذا الكلام ليس كلاماً شعرياً كما يرى البعض، فالازمات الاقتصادية التي يعيشها لبنان اليوم التي تبدأ بالبطالة والتضخم لا حل لها إلا بالعودة إلى الجذور، وللبحث في مزايا لبنان التفاضلية، والنظر باستغلال الريف اللبناني في بناء مؤسسات الصغرى والمتوسطة تهم بالزراعة وبالصناعات الغذائية لتعيدها إلى حجمها الطبيعي من الإنتاج الوطني.

يُتوقع أن تهبّط الأرصدة الدولية للحبوب بسبب تراجع مخزونات القمح والحبوب الخشنة وفي ظل حالة الطلب المتزايد على الحبوب وهبوط الإنتاج العالمي عام ٢٠١٠. وفي تلك الائتلاف سجّلت الأسعار الدولية للحبوب ارتفاعاً حاداً مع تصاعد أسعار تصدير الحبوب الرئيسية منذ شباط في العام الماضي بما يتجاوز ٧٠ بالمائة على الأقل.

يمّ العالم اليوم بأزمة الإرتفاع المستمر في سعر الأغذية والزراعة، وتكمّن أسباب هذا الإرتفاع إلى أربع عوامل أساسية هي على الشكل التالي:

أولاً: الإرتفاع المتزايد لعدد سكان الأرض حيث أن الطلب على مواد الأغذية والزراعة ازدادت بضعفين خلال الخمسين سنة التي خلت.

ثانياً: التقلّص في مساحات المزارع والسهول الزراعية، فمن ناحية تقلّص عدد مزارع تربية الماشي والدواجن في العالم حيث اتجه عدد كبير من الناس إلى أعمال تدرّ أرباح في وقت قصير، مثل أعمال الصناعة والتجارة والخدمات، ومن جهة ثانية انخفضت مساحات السهول والأراضي الزراعية بحيث احتلت مكانها نشاط العمار وبناء المساكن والأبنية التجارية الضخمة.

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

رابعاً: إرتفاع أسعار عدد كبير من المواد الأولية كالنفط والزنك والألومنيوم مما ساهم أيضاً في ارتفاع التكلفة الصناعية للأغذية وكلفة نقلها.

تقدير الفاو

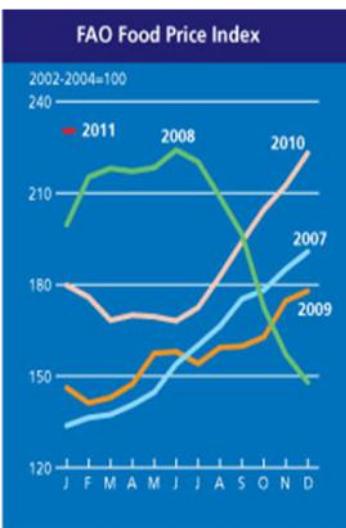
على صعيد آخر كشف تقرير صادر عن منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة "FAO" عن أن الأسعار الدولية للمواد الغذائية سجّلت في شهر شباط المنصرم ارتفاعاً ، إذ واصلت أسعار جميع مجموعات السلع التي أخذت للرصد حركة صعودها فيما عدا سلة السكر. وتتوقع المنظمة "فاو" في تقريرها تأثراً في الإمدادات العالمية من الحبوب، وفي ميزان العرض والطلب من نفس السلعة خلال الفترة المقبلة. كذلك

هل تعلم؟

تم تأسيس منظمة الأغذية والزراعة (FAO)، وهي إحدى المنظمات المتخصصة التابعة للأمم المتحدة والتي تقود الجهود الدولية للفضاء على الجوع في العالم، في السادس عشر من أكتوبر عام ١٩٤٥ في مدينة كوبنهاغن، دنمارك. في عام ١٩٥١ تم نقل المقر الرئيسي للمنظمة من واشنطن دي سي، الولايات المتحدة إلى روما، إيطاليا. بدأ من السادس عشر من أبريل عام ٢٠٠٦ أصبحت تضم منظمة الأغذية والزراعة نحو ١٩٠ عضواً.



رازي الحاج
خبير إقتصادي



حماية المستهلك ومراقبة الأسواق اللبنانية...

الذي عليه أن يبلغ نسخاً عنها للطرف الآخر خلال ثلاثة أيام من تاريخ استلامها.

خلال هذه المرحلة، للوسيط أن يستعين بمن يشاء من أهل الخبرة لمساعدته في أداء مهمته وعلى كل من طرف النزاع أن يقدم لكل من الخبير والوسيط كافة المستندات والمعلومات التي قد يطلبها.

بحلول أجل الوساطة، وفي ضوء أقوال أطراف النزاع والمستندات والمذكرات التي قد تكون قدّمت، يقدم الوسيط الحلول التي يقترحها، ويمنح أطراف النزاع مهلة ثمان وأربعين ساعة لاتخاذ موقف من الحلول المقترحة. إذا وافق أطراف النزاع على حل، يدون الإنفاق في المحضر ويوضع عليه كل من الوسيط وأطراف النزاع ويكون بمثابة إتفاق ملزم. أما في حال عدم التوصل لأي اتفاق تحال الخلافات التي بقيت موضوع نزاع إلى لجنة حل النزاعات.

إذا تبيّن للوسيط أن أعمال أحد أطراف النزاع معاقب عليها بموجب القانون، فعليه، بالإضافة إلى القيام بمهامه، إحالة صورة عن كامل الملف إلى مدير عام الإقتصاد والتجارة، ليحلّه بدوره، عند الإقتضاء، إلى النيابة العامة المختصة.

بالنسبة للآلية المتبعة أمام لجنة حل النزاعات، تجدر الإشارة أولاً إلى أن لهذه اللجنة الإختصاص الحصري للنظر في النزاعات الناشئة بين محترف ومستهلك أو مصنّع والناتجة عن تطبيق أو تفسير أحكام قانون حماية المستهلك أيّاً كانت قيمة النزاع

أمّا بالنسبة للنزاعات الناشئة بين مستهلك أو محترف أو مصنّع والناتجة عن تطبيق أو تفسير أحكام هذا القانون، فيتم تلقيها عبر الخط الساخن على الرقم ١٧٣٩ أو عبر البريد الإلكتروني consumereconomy.gov.lb أو على العنوان www.economy.gov.lb MOET أو عبر الحضور الشخصي إلى مديرية حماية المستهلك أو المصالح الإقليمية في المناطق، ليتم معالجتها لاحقاً وفقاً للآليات التي حددها القانون المذكور أعلاه. وبموجب أحكام هذا القانون، تخضع النزاعات التي لا تتجاوز قيمتها ثلاثة ملايين ليرة لبنانية، للوساطة بهدف محاولة التوفيق بين أطراف النزاع فيما يعرض النزاع على لجنة حل النزاعات إذا كانت قيمة تفوق ثلاثة ملايين ليرة لبنانية أو في حال فشل الوساطة إذا كانت قيمة النزاع تقل عن المبلغ المذكور.

بالنسبة للوساطة، الوسيط هو موظف في وزارة الإقتصاد والتجارة، من الفئة الثالثة وما فوق، يقوم بدعوة المتنازعين إلى جلسة خلال مهلة ثلاثة أيام تلي تاريخ تقديم الإستدعاء، يحدد فيها موعد ومكان الاجتماع وموضوع النزاع .

إشارة إلى أنه يجب إنهاء مرحلة الوساطة خلال مهلة خمسة عشر يوماً تسري اعتباراً من تاريخ عقد أول جلسة ويجوز تمديد هذه المهلة لمدة مماثلة باتفاق الطرفين أو بناءً على طلب الوسيط يحق خلالها لطرف في النزاع الإطلاع على كافة الأوراق والمستندات والدعوات وتقديم المذكرات والمستندات إلى الوسيط

إن حماية المستهلك ومراقبة الأسواق في لبنان تقوم من الناحية القانونية على عاتق مديرية حماية المستهلك لدى وزارة الإقتصاد والتجارة التي تقوم بالتنسيق مع الجهات الرسمية والخاصة بتطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك لاسيما التثبت من نوعية وسلامة الخدمات والسلع والقيام بالفحوصات اللازمة بشأنها واستلام الشكاوى ومعاينة المخالفات والتحقيق فيها وتطبيق القوانين والأنظمة في هذا المجال.

وعليه تقوم بمراقبة تطبيق أحكام هذا القانون كل في حدود اختصاصه موظفو مديرية حماية المستهلك والمصالح الإقليمية المكلفين خطياً وفقاً للأصول وعناصر الضابطة العدلية المكلفين رسميًّا والموظفوون المختصون في كل من وزارات الزراعة والصحة العامة والساحة الداخلية والبلديات وإدارة الجمارك بناءً على تكاليف خطية.

ويكون على جميع الموظفين المذكورين أعلاه إحالة كافة المحاضر ووثائقها ومستنداتها إلى مديرية حماية المستهلك التي تتولى إحالتها بدورها إلى النيابة العامة أو إجراء تحقيق أو تحليل اضافي بناء على طلب وزير الإقتصاد والتجارة أو بناء على طلب صاحب العلاقة وذلك خلال مهلة ثلاثين يوماً بعد موافقة وزير الإقتصاد والتجارة .

كذلك تمثل المصالح الإقليمية في المحافظات، كل في نطاقها، الإدارية المركزية، وتتولى بصورة خاصة تطبيق القوانين وأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك، كما تتولى التحقيق في الشكاوى ومكافحة الغش ومراقبة الأسعار والتحقق من نوعية وسلامة السلع والخدمات وتتنفيذ سياسة السلامة الغذائية.



هل تعلم

يمكن حماية مصالح المستهلك عبر تشجيع التنافس في الأسواق والذي يخدم المستهلك مباشرة وغير مباشرة، ويتافق مع الفعالية الاقتصادية الجيدة، ولكن هذا العنوان يدرس تحت مشروع قانون التافيسية.



د. زياد عاشور
خبير في القانون

إن القرار الذي يصدر عن لجنة حل النزاعات يجب أن يكون معللاً ولا يقبل أي طريق من طرق المراجعة سوى الإعتراض واعتراض الغير وتصحيف الخطأ المادي والإستئناف أمام محكمة الإستئناف المدنية، كما ينفذ بواسطة دائرة التنفيذ المختصة.

ليحيله بدوره، عند الإقتضاء، بعد موافقة وزير الاقتصاد والتجارة إلى النيابة العامة المختصة. تتبع أمام لجنة حل النزاعات القواعد والإجراءات المنصوص عليها في قانون أصول المحاكمات المدنية كما يجوز المثول أمامها دون الإلزام بمحام.

ونذلك باستثناء الملاحقات الجزائية التي تبقى من صلاحية المحاكم الجزائية المختصة.

بناء عليه إذا تبين للجنة حل النزاعات أن أعمال أحد أطراف النزاع معاقب عليها بموجب القانون، فعليها إحالة صورة عن كامل الملف إلى مدير عام الاقتصاد والتجارة،

التعامل معه تقديم نسخ عن الفواتير، الكفالات، العقود أو أي أوراق رسمية أخرى متعلقة بالشکوى. السرية محفوظة في جميع الشكاوى وفي حال كان النزاع شخصي، يتم بإبلاغ المواطن بالإذامية بيان اسمه ورقم هاتفه لضرورة اتصال المراقب به شخصياً.

إن مركز تلقى الشكاوى يعمل ٢٤/٢٤، خلال الدوام الرسمي، يمكن للمستهلك ايراد شکواه عبر الاتصال المباشر بحد عاملات الهاتف، أما خارج الدوام الرسمي، فيمكنه ترك اسمه ورقمه وموضع الشکوى على المجيب الصوتي لاعادة الاتصال به في اليوم التالي وأخذ المزيد من المعلومات عن الشکوى.

هذا وبالإضافة إلى أنه قد تم إستخدام نظام إلكتروني يعني بتلقي شكاوى المواطنين عبر الانترنت، على الموقع الخاص بالوزارة www.economy.gov.lb باللغتين العربية والإنجليزية.

جدول إيضاحي عن الشكاوى خلال العام ٢٠١٠

مجموع الشكاوى التي تلقاها المركز		الشكاوى التي تم حلها	تصنيف السلع	وصف الخل في الخدمات التجارية
١٣٤٧	١١٧٣			
مواد غذائية: ٦٠ شکوى-٤٥.٢٩%	١٤١ شکوى-٤٠.٤٧%			
مطاعم: سلع王ة أو خدمات دون معايير: ٥٩١ سلعة/خدمة-٤٣.٨٨%				
أسعار وتنغير: ٢٤٧ شکوى-١٨.٣٤%				

مركز تلقى الشكاوى...

"وزارة الاقتصاد، حماية المستهلك، نعم؟"

هذا ما تسمعه لدى اتصالك بالخط الساخن ١٧٣٩ من أي هاتف جوال أو أرضي. هذا هو الخط الساخن لمراكز تلقى الشكاوى في مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة. كانت مجرد فكرة تطورت لتنثبت سنة ٢٠٠٤ بقانون حماية المستهلك لتصبح جزءاً لا يتجزأ من حاضرنا ليصبح عنصراً أساسياً يربط المواطن مباشرةً بمن يسره على حماية حقه. وقد تأسس هذا المركز ليعمل كصلة وصل بين المشتكي والمراقب ليجعل هذا الأخير على صون حقه وتحقيق مطلب كل مظلوم من مخالفة ضمن الاطر القانونية المتاحة له، فيسعى لتوعية او محاسبة كل مخالف ليتأكد من عدم تكرار المخالفة.

وقد صدق القول "لا يضيع حق وراءه مطلب" فقد تمكن هذا المركز من حل عدة نزاعات وتوصل لانجازات مهمة على هذا الصعيد.

نشير إلى أن مركز تلقى الشكاوى يعمل عبر تقنيتي الاخبار والاختبار. فالاولى، هي حين يبلغ المواطن عن اية مخالفة رأها والثانية، هي حين يكون المواطن هو ضحية المخالفة، فيحرص حينها حينها المركز على رد حق المشتكى او التعويض عليه. لذا نسألك ايها المواطن: هل تعرضت يوماً ما لأية مخالفة من هذه المخالفات:

- ١ - عدم اعلن الاسعار بشكل واضح على السلع

هل تعلم؟

كل سيجارة تحتوي على ٤٦٠٠ مادة سامة و٦٩ مادة سرطانية ويموت في العالم شخص كل خمس ثوانٍ من جراء التدخين.



1739



فيوليت أبي عبود
مراقب مساعد

خدمة توصيل الطعام: بين ما هو آمن وما هو غير آمن

كيف تحفظ بالطعام إن كنت لا تريد إستهلاكه مباشره؟

الأطعمة الساخنة:

يجب الحفاظ على الطعام المطبوخ والساخن ضمن حرارة لا تقل عن ٦٠ درجة مئوية (140°F). فإذا كان الطعام فاتراً أو بارداً (بين ٤ و ٦٠ درجة مئوية) ($40-140^{\circ}\text{F}$) فهذا إحتمال أن يكون قد فسد وأصبح عرضة للتلوث الجرثومي. إن كنت لا تريد إستهلاك الطعام مباشرةً، قم بوضعه في البراد ضمن أوعية مكمة الإغلاق وإلحاد إلى تخزينه جيداً قبل تناوله.

الأطعمة الباردة:

من الضروري الحفاظ على هذه الأنواع من الأطعمة في البراد على حرارة لا تزيد عن ٤ درجات مئوية. إذا كنت لا ت يريد إستهلاك هذه الأنواع من الأطعمة مباشرةً، فإن وضعها فوراً في البراد أو خلال مهلة زمنية أقصاها ساعتين عامل أساسي لتقادى تلفها والحفاظ على سلامتها.

المأكولات خلال توصيلها:

- توصيلها في أسرع وقت ممكن. لذلك لاقم بطلب المأكولات من مطعم بعيدة عن محيط عملك أو منزلك.
- توصيلها ضمن أوعية مخصصة للمأكولات ومحكمة الإغلاق تقادياً لإنقال الجراثيم إليها خلال نقلها.
- توصيلها ضمن سيارات نظيفة ومخصصة لنقل الأطعمة. سيارات مبردة لنقل المأكولات الباردة والحلويات والبودرة وسيارات عازلة لنقل الأطعمة الساخنة.
- ضرورة ضبط حرارة المأكولات خلال نقلها (المأكولات الساخنة والمأكولات الباردة أو المنتجة) فإن حرارة الطعام عامل أساسي للحفاظ على سلامته. فذلك تأك من حرارة الطعام الواسط إلىك قبل إستهلاكه.
- تأك من عدم تعريض المأكولات لأشعة الشمس المباشرة خلال عملية نقلها.

أصبحت اليوم خدمة

توصيل الطعام إلى الزبائن أو ما يعرف بال Delivery خدمة ضرورية، تروجها المطاعم والسنادات على كافة أنواعها. وقد تشمل هذه الخدمة توصيل المأكولات إلى مكان العمل أو إلى المنازل وذلك ضمن قطر جغرافي معين بهدف إرضاء أكبر عدد من الزبائن وبالتالي زيادة المبيع ونسبة الأرباح.

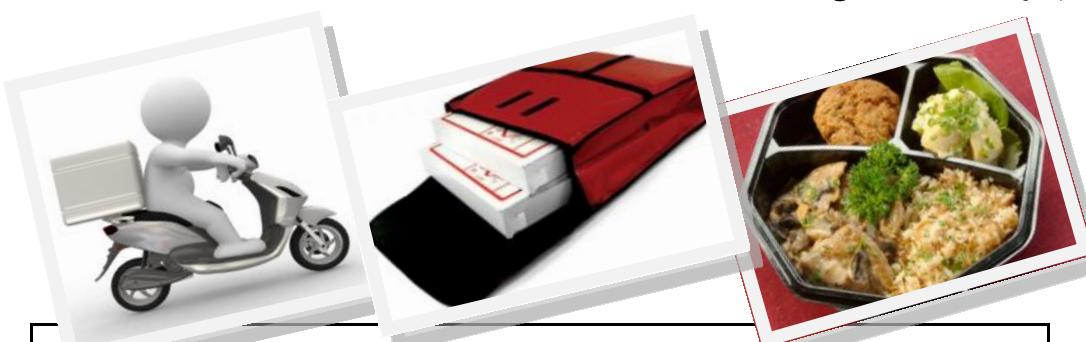
تنعد طلبات التوصيل، لتشمل في غالب الأحيان أطعمة مختلفة، منها ما يكون ساخناً ومنها ما يكون بارداً (كالسلطات...) أو حتى مجلداً (البالوبطة...). بالإضافة إلى ذلك، فإن العديد من الزبائن يلجأ أيضاً لإيتام الطعام Take away عبر خدمة ال jaher لا يقتصر على ذلك، فإنه العديد من



References:

USDA. (2011, January 12). Safe Handling of Take-out foods. Retrieved April 10, 2011, from USDA: http://www.fsis.usda.gov/factsheets/Safe_Handling_Take-Out_Foods/index.asp

USDA. (2011, May 11). Safe Food Handling Fact Sheets. Retrieved June 3, 2011, from United States Department of Agriculture, Food Safety and Inspection Service: http://www.fsis.usda.gov/factsheets/Safe_Food_Handling_Fact_Sheets/



هناك قاعدة أساسية يجب احترامها عند تعاملنا مع الأطعمة مهما كان نوعها وهي ما يسمى بقاعدة الساعتين (2-hour rule)

الحفظ على سلامة المأكولات الساخنة: يجب حفظها في درجة حرارة تفوق 60°F درجة مئوية (140°F)

الحفظ على سلامة المأكولات الباردة: يجب حفظها في درجة حرارة لا تتعدي ٤ درجات مئوية (40°F)

تناثر البكتيريا بشكل سريع حين تكون درجة حرارة الأطعمة بين ٤ و 60°F درجة مئوية ($140-40^{\circ}\text{F}$) وتسبب فساد الأطعمة و/أو نشوء حالات من التسمم الغذائي.

يجب التخلص من المأكولات خاصة اللحوم، الدجاج، البيض، المأكولات المطبوخة التي بقيت لأكثر من ساعتين على درجة حرارة الغرفة أو لأكثر من ساعة على درجة حرارة تزيد عن 32°F درجة مئوية (9°C).



مايا أسعد
مراقب مساعد

تعرف على السالمونيلا...



وأخرى خاصة باللحوم
النية.



المصادر الغير غذائية التي يمكن أن تحتوى على بكتيريا السالمونيلا:

الطيور والسلحفاة والأفعى يمكن أن تحمل بكتيريا السالمونيلا، والضرر الأكبر ينبع عن ما ينقله براز هذه الحيوانات لذلك وجب علينا أن نغسل أيدينا جيداً بالصابون والماء الفاتر خاصة عند ملامسة أي من هذه الحيوانات. تحدّر الـ (Center for disease control & prevention) CDC في الولايات المتحدة الأمريكية من خطر لمس الأطفال دون الخامسة للفرخ الحديثة الولادة (الصيصان) والبط.



نصائح هامة

ينصح بعدم السماع للأطفال دون الخامسة من العمر بالإقتراب من الصيchan والسلحفاة بسبب إمكانية نقلها للسالمونيلا عن طريق اللمس.

References:

www.emedicinehealth.com



هديل ذبيان
مراقب مساعد

باحتواه هذه البكتيريا وبالتالي إذا نصح إخصائيون التغذية بالإبعاد عن صنفٍ ما أثناء تناوله هذه البكتيريا فمن المستحسن الإبعاد عن هذا الصنف سواءً كان مطبوخاً أم لا.



نصائح لسلامة الغذاء

FDA ينصح الـ Drug & Administration (Food & Drug Administration) في الولايات المتحدة الأمريكية بتطبيق هذه الإرشادات على الخضار والفاكهة من أجل تجنب التسمم من الطعام :

- ضرورة غسل اليدين بالماء الفاتر والصابون قبل وبعد ملامسة الخضار والفاكهة.



ضرورة غسل الخضار
والفاكهة تحت الماء الجاري
وليس في إناء.



استعمال ألواح التقطيع وأواني
نظيفة خاصة بالخضار

السالمونيلا هي بكتيريا تعيش في مجاري أمعاء الإنسان أو الحيوان، وهناك أنواع عديدة منها. أي طعام غير مطبوخ من أصل حيواني وبعض الفاكهة والخضار يمكن أن تحمل بكتيريا السالمونيلا، كما وهناك مصادر أخرى غير الطعام يمكن أن تحمل هذه البكتيريا. السالمونيلا قد تتسبب بتسمم غذائي يدعى إصابة سالمونيلا التي تتسبب بإختلال التوازن، قيء، إسهال حاد، ووجع في الرأس، هذه الأعراض تعاود الظهور بعد أسبوعين على شكلة وجعل مفاصل (Arthritis). في بعض الأشخاص ذوي المناعة الضعيفة كأولئك الذين يعانون من مرض الكلي أو الأيدز أو يعالجو كيميائياً ضد السرطان فهذه البكتيريا قد تتسبب لهم بالموت.

المصادر الغذائية التي يمكن أن تحتوي على السالمونيلا أي طعام غير مطبوخ من أصل حيواني كاللحوم، والدجاج، الحليب ومشتقاته، البيض والمأكولات البحرية وبعض الفواكه والخضار ممكن أن تحتوي على بكتيريا السالمونيلا. لذلك على الإنسان أن يتتجنب أكل اللحوم، الدجاج والبيض النيء أو الغير المطبوخ جيداً، بالإضافة إلى الحليب ومشتقاته الغير معقمة. هذه اللائحة تتضمن المأكولات المحضرة في المنزل من البيض النيء كالمايونيز، عجينة الحلويات، والمثلجات.

هل يمكن تجنب السالمونيلا عن طريق الطهي أو الغسيل؟
الطهي الكامل والدقيق يستطيع أن يقتل هذه البكتيريا. بالرغم أن غسل الفاكهة والخضار بطريقة جيدة أمر هام، ولكنه قد لا يساعد على التخلص من هذه البكتيريا أثناء فترة التقشير لذلك من الأفضل التخلص من أي منتج يُشكّل



خضار وفاكهه: ناضجة وطازجة...

الإلهاب ات.

الأطعمة البيضاء / الخضراء:

البصل والثوم والكرفس،... هذه تركيبة تحتوي على مجموعة متنوعة من المواد الكيميائية النباتية. الثوم والبصل يحتوي على الأليسين ، ومواد مضادة للفيروسات البكتيريا ، والفطريات. يضاف الثوم والبصل في وجبات الطعام للحد من آثار السمية المحتملة من اللحوم عالية الدهون. الكرفس يحتوي على العديد من المعادن ، خصوصاً الصوديوم العضوي ، الذي يحافظ على السوائل صحية في المفاصل.

الأحمر / الأزرق / الأرجواني:

الفاصاح الأحمر، الشمندر، العنبر البري، الفراولة، التوت البري، الخوخ، العنبر،... هذه أطعمة غنية بالأنثوسيانين وهي مواد مضادة للأكسدة قوية جداً تحمي من أمراض القلب عن طريق تحسين الدورة الدموية ومنع تجلط الدم. كما أنها تعتبر مضادة للشيخوخة بسبب إحتواها على مواد كيميائية نباتية تحافظ على الدورة الدموية.

عند إجراء سلطة تأكيد أن لديك مجموعة متنوعة من الألوان مختلفة وذلك للحصول على ما لا يقل عن 5 من لوحة الألوان. يستخدم الفواكه من أجل الحصول على الألوان الأخرى الغير متوفرة في الخضار لديك. بهذه الطريقة سوف تحصل على مجموعة متنوعة من المواد الغذائية التي تحتاجها يومياً.

كيف تعرف إن كانت الخضار وفاكهه طازجة؟

إن ما للخضار وفاكهه من فوائد يمكن في كونها طازجة، إذ أن الفيتامينات والعناصر المغذية تضمن فيها مع مرور الوقت. لذلك يستهلاكها طازجة يؤمن الفوائد المذكورة أعلاه. من المستحسن



انتبه!

للأيس كريم فوائد غذائية كثيرة تتمثل بالمواد الأولية المكون منها (الحليب، الفاكهة، الشوكولا..). إنما هذه الأطعمة اللذيذة من الممكن أن تكون خطيرة جداً بسبب تناول الميكروبات فيها من خلال عدة مراحل هي: تلوث في المواد الأولية، مراحل التصنيع، طريقة التخزين والتبريد.

نحن نعلم أننا بحاجة لتناول ما لا يقل عن 5 حصص من الفواكه والخضرة يومياً. الحصة الواحدة هي كنية عن كوب من الفواكه أو الخضار النيء ، أو نصف كوب مطبخ. كما هو معلوم، إن الخضار تحتوي على كل العناصر الغذائية الأساسية للجسم من معادن وفيتامينات وخصوصاً المواد مضادة للأكسدة وذلك بمعدلات متوازنة لحفظ على توازن السكر في الدم، خلق الطاقة وبناء الجهاز المناعي في الجسم عند تناولها مع الفاكهة.

- لماذا يجب إستهلاك الخضار وفاكهه؟
- ينكون الجزء الأكبر منها من المياه تماماً مثل جسم الإنسان.
- خالية بنسبة ١٠٠% من الكوليستيرول السيء.
- تحفز الذاكرة.
- لها آثار شفاء خارقة.
- غنية بالألياف.
- تجعلك تشعر أنك على نحو أفضل إذ أنها ترطب الجسد.
- إنه العداء الأكثر طبيعية للإنسان.

الأطعمة البرتقالية: الجزر والقرع ، والبطاطا الحلوة والممشمش والشمام،....

مادة الكاروتين (المادة التي تعطي اللون البرتقالي للأطعمة) تساعد على منع السرطان عن طريق إصلاح الحمض النووي. كما يقال، إن الجزر ، البرتقال والأطعمة الأخرى ، هي جيدة خاصة للأعيننا ، والمساعدة في الرؤية الليلية. الأطعمة البرتقالية الداكنة اللون تساعد أجسامنا الحصول على الكمية المناسبة من الفيتامين (أ) الكافي ، إذ إن كميات كبيرة يمكن أن تؤدي إلى هشاشة العظام.

الأطعمة البرتقالية / الصفراء:

البرتقال، الأناس، الخوخ ،بابايا ، الكرنب، الخس، السبانخ، والمفروم،... الأطعمة الخضراء جيدة خصوصاً لنظام الدورة الدموية. أنها تحتوي على العديد من المعادن والفيتامينات بالمركبة. بعض المواد الكيميائية النباتية الموجودة في الأطعمة الخضراء وجدت مضادة للسرطان.

هل تعلم؟

الأركيلة تسبب الأمراض ذاتها التي يسببها التدخين بحيث أن كل ساعة تدخين بالأركيلة توازي تدخين علبة كاملة من السجائر. كل أركيلة تحتوي على ٦٠٠ ملغ من الرصاص.

References:

- www.health.learninginfo.org
- www.wikipedia.org
- www.cookingmanager.com



م. نادين عون
مراقب مساعد

• **الحمضيات** (برتقال، ليمون، كلوياتين...): قشرة لامعة، وزن الحبة أقل مما يشير حجمها، هذا دليل على كونها طازجة ومحافظة على عصيرها.



• **العنب**: ينبغي أن تكون الحبوب نضرة والعنق قابلة للإلتواء بسهولة والتتصاق كل الحبوب بعثرتها.

استهلاك المنتوجات الطبيعية في مهلة لا تخطى الأربعة الأيام من تاريخ القطاف. إن شراء الخضروات والفاكهة يتطلب تشغيل وتدريب العين والأنف. قاعدة أساسية هي : إذا كانت الروائح طيبة، الشكل جيد ، مع ظهر جامد وأوراق خضراء منتقبة، عندها تكون طازجة. من المفيد أن نعلم أن الخضار والفاكهه الناضجه هي أكثر قامة، وزنهما أخف مما ينبغي بسبب فقدانها للرطوبة. ويجب أن تكون حالية من الجروح والخدمات لأن هذه الأخيرة تسهل التعرق والإهتزاء.



• **البطيخ**: ينبغي أن تكون ثقيلة الوزن نسبة لحجمها (يمكن المقارنة مع آخريات). من الأفضل أن يكون لها جنب أصفر أو أبيض اللون مما يعني أنها كانت مستنقية على الأرض في الحقن للنضوج وأنها لم تقطف قبل النضوج.

• **الشمام**: اعتمد على الشم عند اختيار الشمام، الرائحة السكرية مؤشر إلى نضج الثمرة شرط أنها تكون قوية (عندما لا تكون لذتها لثرة نضجها). ينبغي أن تكون الثمرة قاسية وعنهما لين بعض الشيء رغم كونه نافثاً.



• **الخضار الدرنية** (البطاطا، الشمندر...): إن سهولة فصل القشرة عن الدرنة ونضارة الثمرة هو دليل عن كونها طازجة.



يفضل التجار أن يتم قطف الفاكهة قبل النضج وذلك لتسهيل نقلها وبيعها لأنها تكون مقاومة للتلف من جراء الإرتجاج والمس. لكن بعضها لا يكمل مرحلة النضج بعد القطف والبعض الآخر يكتسب حلاوة وطراؤة بعد فصله عن النبتة. لذلك من المفيد إلقاء الضوء على هذه الأصناف.

الخضار الجذرية (جزر، فجل،...): ينبغي أن تكون قاسية وألا تقطع جذورها الصغيرة بسهولة.



• **الأصناف التي لا تتضج بعد القطف** هي: الكرز، الحمضيات، العناب، الزيتون، الأنناس، التوت، البطيخ،... الأصناف التي تتضج بالشكل دون اكتساب حلاوة هي:

• **السباخ، والملفوف...**: ينبغي تقادي الذبول عند اختيار الخس، والسباخ ، والهندباء والرووكا. إذا أظلمت الأوراق وتغير لونها بهذه علامة مؤكدة على الذبول. من المفيد أيضاً فحص الضلع أو أكباب الملفوف والخس بحيث يجب أن تكون زاهية اللون وغير نافثة في منطقة القطع.



دون اكتساب حلاوة هي: الشمام، المشمش، التين، الكتارين، الدراق، الخرمي، حب الأس، الباسيفلورا،... الأصناف التي تكتسب حلاوة بعض القطف: الموز، التفاح، الكيوي، الخوخ، الإجاص، المانغا، البابايا، القشطة،... الأفوكادو هو الصنف الوحيد الذي لا يكتسب حلاوة ولا يمكن استهلاكه إلا بعد القطف.

• **القررون** (الفول، الباذنجان...): يجب أن تكون زاهية اللون وطريقة ونكسر بسهولة دون أن تلين قبل الكسر.



الفاكهة: مراقبة عنق الفاكهة هو أحد العوامل الأساسية في كشف ما إذا كانت الفاكهة طازجة أم لا. العنق الخضراء الغير جافة عند منطقة القطع وعند اتصالها بالفاكهه هي إحدى الدلائل المساعدة.

• **اللوزيات** (الدراق، الخوخ، المشمش، الكرز...): ينبغي أن تكون الفاكهة جادة أي ممتلئة بالسوائل ولامعة المظهر دون وجود كدمات.

• **التفاحيات** (التفاح، الإجاص، السفرجل): من المفضل أن تكون قاسية عند الضغط عليها قليلاً بكف اليد. من الأفضل عدم الضغط بالأصابع لقادمي خلق بقع داكنة اللون على الفاكهة والتسبب باهترائها. الألوان الزاهية واللامعة هي دليل على نضج الفاكهة. ينبغي عدم وجود بقع وخدوش على الفاكهة.

سلسلة قرارات صادرة من وزارة الاقتصاد والتجارة



قرار رقم ١٦٢/أ.ب: منع إستيراد وتسويقي منتجات إستهلاكية تحمل أية إشارة لنباتات مخدرة.

أصدرت وزارة الاقتصاد والتجارة قرار رقم ١٦٢/أ.ب بتاريخ ٤/٤/٢٠١١ يمنع إستيراد وتسويقي أي منتج إستهلاكي تحمل لصاقات السلعة أو التوضيب الموضوعة عليه أية إشارة (عبارات مكتوبة أو صور) لنباتات مخدرة.

كما وتكلف مديرية حماية المستهلك بسحب أي منتج يتعارض مع أحكام هذا القرار من التداول وحجزه.



هل تعلم؟

إن أول إعلان في التاريخ كان شعراً نظمه الشاعر ربيعة بن عامر لأحد تجار الخمر الذي سكّاله من كسر الدخارة السوداء. وجاء في القصيدة، «قل للملحمة في الخمار للأسود... ماذا فعلت بناسك متبعه». وبعد انتشار القصيدة لم يبق خمار أسود واحد عند التاجر.



٥. أن يكون الحد الأدنى لقدرة تمدد العجين بحسب اختبار الـ Alveographe يتراوح بين ١٦٠ و ١٨٠ لمؤشر W أو ما يعادله على جهاز فحص الـ Extensographe عن ٤٠٠ .
٦. لا يقل الـ (FN) رقم الهبوط عن ٢٠٠ (على أساس رطوبة ١٤ %) وأشارت الوزارة إلى أنه يبدأ العمل في القرار فور نشره في الجريدة الرسمية.

قرار رقم ١٦١/أ.ب: منع إدخال جميع السلع ذات المنشأ الياباني أو المستوردة من اليابان إلا بعد إبراز شهادة

فحص صادرة عن مختبر معترف به عالمياً تثبت خلوها من التلوث بالإشعاعات النووية.

أصدرت وزارة الاقتصاد والتجارة قرار رقم ١٦١/أ.ب بتاريخ ٤/٤/٢٠١١ يمنع بصورة مؤقتة إدخال جميع أنواع السلع ذات المنشأ الياباني أو المستوردة من اليابان.

يشتثنى من التطبيق السلع المرفقة بشهادة فحص صادرة عن مختبر معترف به عالمياً تثبت خلوها من التلوث بالإشعاعات النووية. ينطاط تطبيق هذا القرار بجميع الإدارات المعنية كل حسب نطاق صلاحيته.

قرار رقم ١٥٠/أ.ب: منع إستيراد وتسويقي الترجيلة الإلكترونية ولوازمها.

أصدرت وزارة الاقتصاد والتجارة قرار رقم ٩/٣/٢٠١١ أ.ب بتاريخ ٩/٣/٢٠١١ يمنع إستيراد وتسويقي الترجيلة الإلكترونية ومختلف لوازمها ولاسيما السوائل المخصصة لها. كما وتتكلف مديرية حماية المستهلك بسحب المنتج من التداول وحجزه.



قرار رقم ١٨٢/أ.ب: يتعلّق بتحديد خصائص طحين الخبز الأبيض.

حدّدت وزارة الاقتصاد والتجارة بتاريخ ٢٧/٤/٢٠١١ خصائص التي يجب توافرها في دقيق القمح (الطحين) فئة ٨٥ المعد لتصنيع الخبز الأبيض، وهي كالتالي:

١. نسبة الرطوبة لا تتعدي ٤٥%.
٢. نسبة الرماد لا تتعدي ٨٥٪ (على أساس الوزن الجاف).
٣. أن تكون نسبة البروتين ١١٪ كحد أدنى (على أساس الوزن الجاف).
٤. أن تكون نسبة الغلوتين الربط ٢٢٪ كحد أدنى (على أساس الوزن الجاف).
٥. أن تكون نسبة رطوبة ١٤٪ (على أساس الوزن الجاف).

بلاغ رقم ٢/١/أ.ب يتعلّق بالثبت من هويات المراقبين منعاً من عمليات إنتقال صفة المراقبين

لذلك، تطلب وزارة الاقتصاد والتجارة من المؤسسات والمحلات التجارية والمحترفين بشكل عام الثبات من هويات المراقبين المكلفين بأعمال المراقبة وإثبات ذلك منعاً لانتقال شخصية المراقبين.

صفة مراقبين مكلفين من وزارة الاقتصاد والتجارة — مديرية حماية المستهلك — بهدف تحقيق غaiات مادية واستغلال المواطنين مما يلحق الضرر بهم وبالتجار بشكل عام.

أصدرت وزارة الاقتصاد والتجارة بتاريخ ١٤ كانون الثاني ٢٠١١ بلاغ يتضمن الآتي:

عد بعض الأشخاص في الأونة الأخيرة إلى انتقال

تساؤلاتكم تهمّنا



لإجابة على أسئلتكم يرجى إرسالها إلى العنوان الإلكتروني التالي:
cpdnews@economy.gov.lb

هل تعلم؟

إن الإجتماع العربي الأول لحماية المستهلك عقد في مقر جامعة الدول العربية في ١٩٩٧-٤-٧ وأقرَ تشكيل اللجنة التأسيسية للإتحاد العربي لحماية المستهلك.



لهذا القانون يجب أن تحال إلى مديرية حماية المستهلك التي تتولى بدورها، أما إحالتها إلى النيابة العامة، أما أن تقرر اتخاذ إجراءات أخرى كالتحقيق أو إجراء تحيل إضافي وذلك بعد موافقة وزير الاقتصاد والتجارة.

هل يحق للمراقبين تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك خارج أوقات الدوام الرسمي؟

نعم، يحق للمراقبين تطبيق أحكام هذا القانون ومعاينة المخالفات خارج أوقات الدوام الرسمي لكن بشرط أن يكونوا مكلفين خطياً وفقاً للأصول.

هل يحق للنافذ أو المحترف أن يطلب من الموظف الإطلاع على التكليف الخطى؟

نعم، يحق للنافذ أو المحترف أن يطلب من الموظف الإطلاع على التكليف الخطى الذي يبين اسم الموظف، تاريخ ومكان ومهام المراقبة.

هل حدَّ القانون أماكن معينة يستطيع فيها المراقبون ممارسة مهامهم والصلاحيات العائنة لكل منهم؟

نعم، لقد حدَّ هذا القانون للمراقبين أماكن معينة لممارسة مهامهم والصلاحيات العائنة لكل منهم، ويتم ذلك في كافة الأماكن المخصصة لممارسة المحترف أو المصنوع لنشاطه في داخلها، كما يمكنهم القيام بهمائهم خلال نقل السلع.

عند مواجهة المراقبين لمشاكل معينة خلال ممارسة عملهم، هل يحق لهم طلب موازرة قوى الأمن؟

نعم، يحق للمراقبين طلب موازرة قوى الأمن عند مواجهة الصعوبات وذلك لكي يتمكنوا من القيام بمهامهم.

- إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية، في حال جرى إزالة غلافها.

- إذا كان الشراء يتناول الصحف والمجلات والمنشورات لا سيما الكتب.

- إذا تعبيت السلعة من جراء سوء حيازتها من قبل المستهلك.

هل يفرض هذا القانون في هذا النوع من العمليات ذكر الضمانات الواجبة على المحترف؟

نعم، لقد فرض هذا القانون على المحترف في هذا النوع من العمليات ذكر الضمانات التي يقدمها المحترف، وعند الاقتضاء الخدمات الإضافية التي يقدمها بعد التعاقد.

هل يتوجب ذكر تاريخ ومكان التسلیم؟

نعم، من الضروري ذكر تاريخ ومكان التسلیم والمصاريف المتوجبة لهذه الجهة في هذا النوع من العقود.

هل هناك تنسيق بين إدارات الدولة لتطبيق قانون حماية المستهلك؟

نعم، لقد فرض القانون إنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك المؤلف من المدراء العامين لعدد من الوزارات المعنية، وممثلين عن غرف التجارة والصناعة والزراعة والصناعيين وشركات الدعاية والإعلان وجمعيات المستهلك، وهو يتمتع بالصفة الاستشارية في إطار دعم دور المستهلك والحفاظ على صحته وتوعيته إعلامياً وتأمين سلامة السلع وجودتها.

كما أن جميع المحاضر التي تنظم من قبل الإدارات الأخرى وفقاً

لقد خصصت هذه الفقرة للإجابة عن تساؤلات المستهلكين.

هل فرض قانون حماية المستهلك تحديد المدة التي يجوز للمستهلك الرجوع عن قراره بالشراء في العجلات التي تتم عن بعد أو في محل إقامة المستهلك؟

نعم، إن هذا القانون حدد مدة عشرة أيام يحق فيها للمستهلك الرجوع عن قراره بالشراء فيها، بما أن العقد شريعة المتعاقدين يحق لطرفه أن يتقى على مدة أطول عن تلك المحددة في القانون ولكن من غير الجائز الاتفاق على مدة أقل من تلك المحددة بموجب أحكام هذا القانون.

هل منح هذا القانون المستهلك، الحق بالعدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة وذلك عبر عمليات التي يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة المستهلك؟

نعم، لقد أعطى القانون المستهلك الحق بالعدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة التي تتم عبر عمليات يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة المستهلك.

ان مهلة العشرة أيام المحددة بموجب هذا القانون تسرى اعتباراً إما من تاريخ التعاقد فيما يتعلق بالخدمات أما من تاريخ التسلیم فيما يتعلق بالسلعة.

إن حق العدول المنصوص عنه في القانون في هذا النوع من العمليات ليس مطلقاً، فالمشترع حدد بعض الحالات التي لا يجوز فيها العدول عن الشراء في هذا النوع من العمليات. ومن الأمثلة على ذلك (على سبيل الحصر):

- إذا استقاد المستهلك من الخدمة أو استعمل السلعة قبل انقضاء مهلة العشرة أيام.

- إذا كان الاتفاق يتناول سلعاً صنعت بناءً لطلب المستهلك أو وفقاً لمواصفات حدها.

أنشطة مديرية حماية المستهلك

دعوة من وزارة الخارجية الأمريكية - برنامج الزراعة وسلامة الغذاء

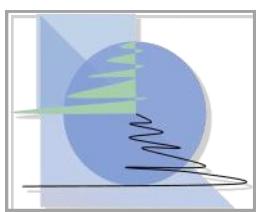
في إطار التعاون بين لبنان والولايات المتحدة الأمريكية، قام الخبير الدكتور إيلي بو يزبك بزيارة العديد من الولايات الأمريكية بدعوة من وزارة الخارجية الأمريكية ضمن برنامج متخصص حول الزراعة وسلامة الغذاء بمشاركة ممثلي عن ١٩ بلداً من مختلف القارات. تضمن برنامج الزيارة شرحاً حول مختلف الأنظمة وأساليب الرقابة السابقة واللاحقة المعتمدة في الوزارات والمؤسسات الحكومية الأمريكية كوزارة الزراعة (USDA) وإدارة الغذاء والدواء (FDA). تضمنت الجولة زيارات ميدانية عدّة شملت إدارات محلية، أسواق تجارية، مصانع ومزارع، مدارس وجامعات ومرافق إضافية إلى عدّة نقاط مراقبة وتفتيش ومخبرات. كما عرض الدكتور بو يزبك للنظام المعتمد في الرقابة على الغذاء في لبنان وبخاصة في مديرية حماية المستهلك وتم التشاور حول إمكانية التعاون وتبادل الخبرات بين البلدين، ضمن سياسة التطوير المستمر المعتمدة من قبل وزارة الاقتصاد والتجارة في لبنان.



حملة التوعية في المدارس الخاصة والرسمية في كافة المحافظات

إيماناً منها بنشر الوعي والمعرفة لأكبر عدد من المواطنين، وضمن إطار حملة التوعية الخاصة بالمدارس التي أطلقت في بداية العام الدراسي الفائت، قامت مديرية حماية المستهلك بزيارة أكثر من ٤٨ مدرسة خاصة ورسمية في محافظة بيروت، جبل لبنان، صيدا والشمال في العام الدراسي الحالي ٢٠١١-٢٠١٠. تجدر الإشارة إلى أن نتائج حملة التوعية تظهر جلية في مركز تلقي الشكاوى حيث أتَه سجل ارتفاع في عدد الشكاوى دون التغاضي عن تأثير الحملات الإعلانية والثقة المتزايدة لدى المواطنين بسبب سرعة التعامل مع الشكاوى للوصول إلى حل يرضي المواطنين ويصون حقوقهم.





مديرية حماية المستهلك

المديرية العامة للإقتصاد والتجارة

وسط بيروت التجاري — مبني اللعازرية
بلوك ٣ — الطابق الرابع

مصلحة حماية المستهلك في لبنان
صيدا - النبطية - طرابلس - زحلة

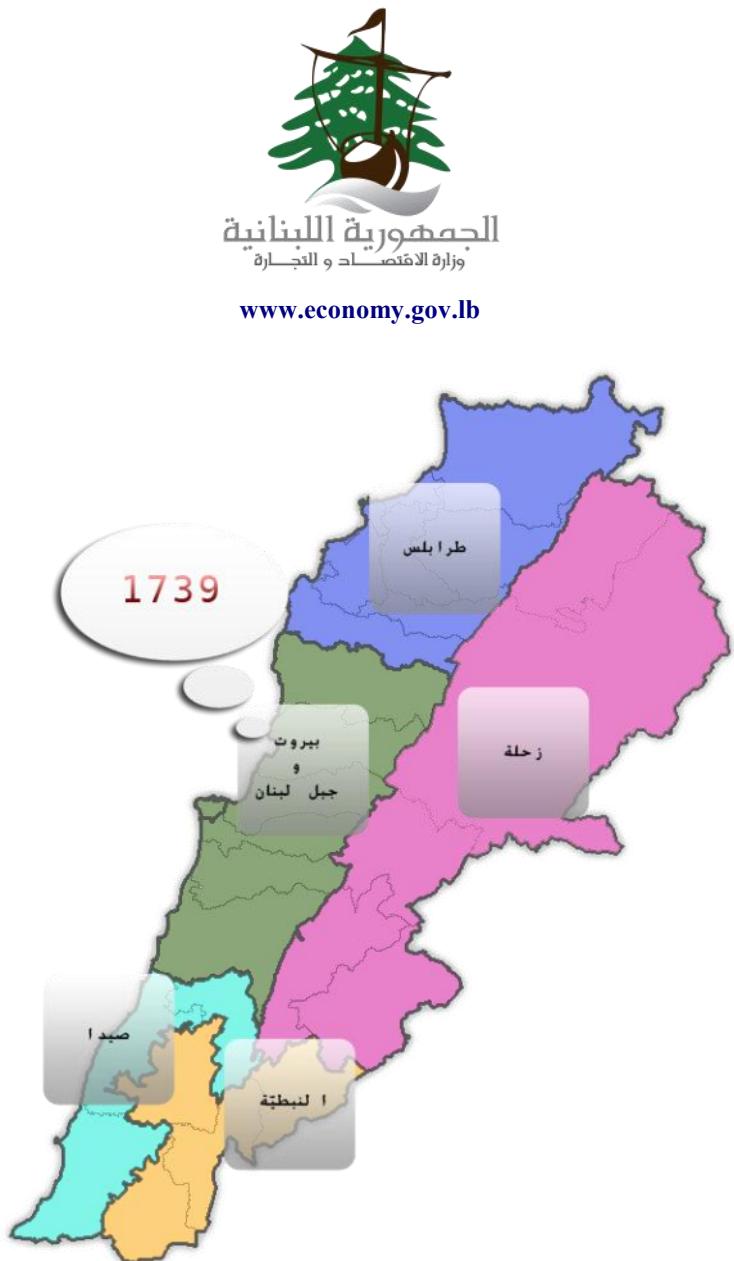
الخط الساخن: ١٧٣٩

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

Moet.cpd.lebanon@groups.facebook.com



Consumer Protection « Lebanon » 1739

للراغبين بإرسال آرائهم أو باستلام آخر نسخة من هذه النشرة على عنوانهم الإلكتروني الخاص فور نشرها، نستلم رسائلكم على العنوان التالي:

cpdnews@economy.gov.lb

ساعد في التصميم
م. عمر البراج



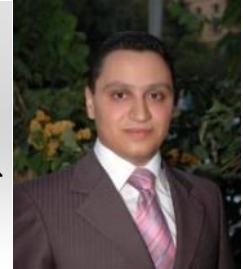
مراقب مساعد

ساعد في التحرير
م. نادين عون



مراقب مساعد

تحرير وتصميم
م. عماد يوسف



خبير في إدارة الأعمال والتسويقي