

نشرة حماية المستهلك

نشرة دورية تصدر عن وزارة الاقتصاد والتجارة - مديرية حماية المستهلك

العدد السادس - خريف ٢٠١١

حماية المستهلك... ضرورة وطنية



عزيزي المستهلك،

إيماننا قاطع وراسخ بأنّ من حقك الحصول على السلع بأفضل نوعية وبأقل كلفة ممكنة، ونؤمن بأن القطاع الخاص قادر على تأمين وإنتاج هذه السلع وتلك الخدمات بهذه المواصفات. لذلك فإنّ وزارة الاقتصاد والتجارة تبذل أقصى الجهود في ضبط الأسواق وتحقيق الأمان في كافة المعاملات التجارية، وذلك عبر سعيها نحو تنظيم العلاقة بين التاجر والمستهلك في إطار منظومة موسّعة تشمل دور الدولة بأجهزتها الرقابية الرسمية المختلفة وبخاصة مديرية حماية المستهلك، بالإضافة إلى تفعيل الدور الرقابي للمجتمع المدني وذلك عبر توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم. وهنا ننوّه بالدور الفاعل لهذه النشرة للإضاءة على أهمية تثقيف جمهور المستهلكين، حيث أن الحماية الأمثل تبدأ بالتزام المستهلك والتاجر على حدّ سواء بالأنماط السلوكية الصحيحة وبالقوانين والقرارات التي تدعو لها الوزارة للوصول إلى مجتمع أفضل.

إنّ استراتيجية الوزارة بما يتعلق بموضوع حماية المستهلك، التي تعتبره ضرورة وطنية، تنطلق من تغيير الذهنية في العمل لصالح المستهلك بآلية الحفاظ على القانون وخدمة المواطن سواء كان المصنّع، المستورد، التاجر، البائع أو المشتري. إنّ القانون ضمن حقوق المستهلك في الحصول على السلع والخدمات وأسس السّلامة المطابقة للمواصفات. لذلك فإنّ عملنا يتركّز على تطبيق وتطوير القوانين الحمائية وعلى فرض معايير الجودة والرقابة الشديدة على الأصناف المطروحة في الأسواق.

وأشددّ على أهمية الدور الذي تلعبه مديرية حماية المستهلك في ملاحقة الجهات التي لا تلتزم بالقوانين والأنظمة المرعية الإجراء، فهي الركيزة الأساسية للعمل على حماية المستهلك واستنباط الآليات التي تمنع الإساءة الدائمة للمواطن اللبناني. فالوزارة جادة بما تقوم به ولاسيّما على صعيد ضبط الأسعار وضبط أنواع السلع المعروضة في الأسواق بحيث يتم قمع كل المخالفات وتسطير المحاضر بحق المخالفين. في النهاية، أدعو المواطنين إلى ضرورة التدخل المباشر لردع المخالفات والمطالبة بحقوقهم عبر تقديم الشكاوى إلى الوزارة عبر الخط الساخن ١٧٣٩ والتي ستساعد حتماً في قمع الغش.

مدير عام الاقتصاد والتجارة بالإنابة

م. فؤاد فليفل

٢ مديرية حماية المستهلك تدرب الشرطة والمراقبين الصحيين في البلديات

٣ جمعيات المستهلك والدور المنوط بها في النصوص القانونية

٤ المشاركة الفاعلة في معرض "كيف صحتك؟" في ملعب فؤاد شهاب - جونية

٥ أيها المستهلك... سلامة غذائك حق لك وواجب عليك

٧ ضمان سلامة الغذاء في إطار التجارة الدولية

٨ طبيعى ومش صحي...

١٠ مخاطر بعض مكونات مستحضرات التجميل...

١٢ ليس كلّ ما يلعب ذهباً... إنته!

١٣ الوساطة والتحكيم في قانون حماية المستهلك اللبناني

١٤ وزير الاقتصاد والتجارة ووزير التربية... لمنع حصر بيع الكتب المدرسية

١٥ بعض الأحكام الصادرة عن القضاء اللبناني في حق المخالفين بناءً على محاضر مراقبي مديرية حماية المستهلك

١٥ حبس لمدة سنة وتغريم بمبلغ ٥٠ مليون ليرة لبنانية

١٦ E-Coli: كيف تحمي عائلتك من البكتيريا القولونية؟



مديرية حماية المستهلك تدرب الشرطة والمراقبين الصحيين في البلديات



الخبراء عماد يوسف، تانيا أبي الحسن ورازي الحاج
بتوسطان شرطة بلدية جونبة



الخبير عماد يوسف وأخصائية التغذية في بلدية جبيل
فدى الزغبى مع عناصر شرطة البلدية



الخبير عماد يوسف والسيد فوزي سابا بتوسطان شرطة
بلديات محافظة البقاع



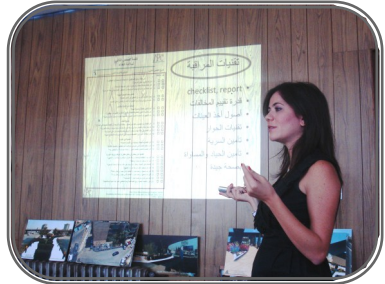
الخبير عماد يوسف والمراقب المساعد نادين عون
بتوسطان شرطة بلدية سن الفيل



الخبيران عماد يوسف وإيلي بو يزبك بتوسطان شرطة
بلدية الجديدة



الخبيران عماد يوسف وإيلي بو يزبك بتوسطان شرطة
بلدية زوق مصبح



الخبيرة تانيا أبي الحسن خلال التدريب في
بلدية فرن الشباك



الخبير رازي الحاج خلال التدريب في بلدية الجديدة



الخبير إيلي بو يزبك خلال التدريب في
بلدية الحدث



الخبيران عماد يوسف وإيلي بو يزبك بتوسطان شرطة
بلدية الحدث

في إطار حملات التوعية الخاصة بمديرية حماية المستهلك التابعة لوزارة الاقتصاد والتجارة، وإيماناً منها بضرورة التنسيق الدائم والمستمر بين جميع الإدارات العامة، تقوم المديرية بإلقاء محاضرات على المراقبين الصحيين والشرطة داخل البلديات. تهدف وزارة الاقتصاد والتجارة من خلال هذه الدورة التدريبية إلى تعريف الشرطة البلدية على المبادئ العامة لقانون حماية المستهلك وأساليب الرقابة للحفاظ على سلامة الغذاء داخل المؤسسات التجارية وبالأخص تلك التي تتولى تحضير وتقديم المأكولات للمستهلكين. وذلك لتسليط الضوء على دورهم ونطاق صلاحياتهم في مجال مراقبة الأسواق وقمع الغش وضبط المخالفات وتوعية المواطنين، الأمر الذي سيؤدي دون شك إلى تفعيل الدور الرقابي في البلد.

ففي هذا الإطار، قام خبراء من المديرية بتدريب شرطة بلدية الحدث، زوق مصبح، سن الفيل، فرن الشباك، الزلقة، جبيل، دير القمر، الجديدة، بكفيا وجونبة. كما وأن مديرية حماية المستهلك سوف تنطلق إلى بلديات أخرى يتم التنسيق معها من أجل القيام بالحلقات التدريبية عينها. لم يقتصر هذا النشاط على محافظة جبل لبنان فقط بل تم أيضاً تدريب شرطة البلديات والمراقبين الصحيين في محافظة البقاع حيث قام السيد فوزي سابا، رئيس مصلحة الاقتصاد في محافظة البقاع، بالتنسيق مع بلديات شتورة، زحلة، عنجر، صغيين، بعلبك والهامل بهذا الخصوص.

ثم يلي المحاضرات التدريبية تطبيق فعلي على الأرض، بحيث يتم تسيير دوريات مشتركة من مراقبي مديرية حماية المستهلك وعناصر شرطة البلدية والمراقبين الصحيين. حيث يتم الكشف على جميع المحال التي تقوم ببيع وتحضير وتوزيع المأكولات داخل البلدة. وتقوم هذه الدوريات برصد جميع المخالفات التي قد تهدد سلامة المأكولات داخل المؤسسة المعنية وإنذار أصحابها من أجل إصلاح الوضع خلال فترة محددة، حيث أنه سيتم متابعة الموضوع والتأكد من ذلك وتسطير محاضر ضبط بحق المخالفين.

أما في المرحلة الثانية، وفي إطار الدور التوعوي الذي تقوم به وزارة الاقتصاد والتجارة من أجل زيادة الوعي الثقافي لدى المستهلك، تقوم مديرية حماية المستهلك بالتحضير لندوات داخل البلديات موجهة إلى المواطنين عامة سواء تجار أو مستهلكين.

تهدف هذه المرحلة من البرنامج إلى إلقاء محاضرات تشرح حقوق وواجبات المستهلك والتاجر على حد سواء. وذلك من أجل توعية المواطن وتحفيزه على صون حقوقه وأيضاً من أجل تسليط الضوء على واجبات التجار وفقاً لقانون حماية المستهلك. لذلك ستقوم مديرية حماية المستهلك بنشر دعوات عامة للتجار والمواطنين من خلال الإعلام اللبناني وفقاً لبرنامج محدد في البلديات المعنية بهدف نشر هذا الوعي لدى المواطنين.

جمعيات المستهلك والدور المنوط بها في النصوص القانونية



هذا البند يشكل نقلة نوعية في دور هذه الجمعيات ويتطلب منها العمل العلمي الدقيق لكشف معالم السلع والخدمات ووضع نتائج هذه الدراسات بين أيدي المواطنين لتوسيع عامل المعرفة عما ينوي تداوله أو الحصول عليه لتغطية استهلاكاته وحاجياته، ولهذه الغاية يجب أن تضم هذه الجمعيات العناصر البشرية المؤهلة علمياً وخبرائاً من المواطنين للقيام بمثل هذه الدراسات والوصول بها إلى النتائج المرجوة، وأنه كلما اتسعت باقاة السلع والخدمات الخاضعة للبحث والتمحيص، كلما ازدادت معرفة المواطنين بها، وفتح لهم المجال في الاختيار الأنسب لاحتياجاتهم من السلع والخدمات، إضافة إلى أن نجاح هذا التوجه لدى الجمعيات يخلق حالة مطلوبة من المنافسة بين المحترفين لتطوير جودة ونوعية السلع والخدمات التي يتعاطى بها المحترف ويسوقها للمستهلك، كما أن جدية هذه الدراسات ونتائجها المؤثقة تفرض الثقة الواسعة بجمعيات المستهلك وتجعل منها عنصراً أساسياً في مجال كشف حقيقة السلع والخدمات إلى المواطنين. أما الفقرة الرابعة من المادة ٦٧ فرضت على الجمعيات القيام بكل ما يؤدي أو يوصل إلى توعية وإرشاد المستهلكين، وذلك على أساس أن الدور الرئيسي المطلوب لها هو نقل المعلومات المتوفرة لديها إلى المواطنين، ولهذه الغاية أعطاهما قانون حماية المستهلك الحق باستخدام كافة وسائل الإعلام، ومن بينها إصدار المجلات والنشرات والمطبوعات، ومن ثم إعداد برامج إعلانية وإذاعية معدة للبت أو النشر عبر وسائل الإعلام، على أن يكون هناك إلزام كامل بالقوانين المرعية الإجراء. وخلصت المادة ٦٧ إلى أنه يحق لهذه الجمعيات تقديم الاستشارات في كل ما يتعلق بالأهداف التي تم ذكرها آنفاً.

عملياً وفق الأصول بغية تحقيق ما يؤمل منه، حضّ قانون حماية المستهلك في فصله الثاني عشر على تشجيع المواطنين للانضمام تحت جمعيات المستهلك محدداً أهدافها وطرق إنشائها، وللأهمية سنعرض بالتفصيل على ما نصّت عليه مواد هذا الفصل ليتبين للمواطن أهمية هذه الجمعيات وبالتالي الدور الذي يجب أن يطّلع به القيمين عليها والأفراد المنضوين تحت لوائها.

إن أول فقرة في المادة ٦٧ من فصل جمعيات المستهلك نصّت على أن الهدف الأساسي لهذه الجمعيات هو الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه، وهذا يعني الإلمام التام بكل التشريعات القانونية في وزارة الاقتصاد والتجارة أو في الإدارات الرسمية الأخرى لبلورة المصالح والحقوق الخاصة بالمستهلك ووضعها تحت المجهر بغية الحفاظ عليها والعمل على عدم اندثارها تحت أي ظرف من الظروف، ومن ثم نشر هذه المعلومات بكافة وسائل الاتصال لإيصالها إلى العدد الأكبر من المستهلكين لتبيين حقوقهم والحفاظ عليها أثناء تسوّقهم أو حصولهم على الخدمات. ثم تطرقت الفقرة الثانية إلى أن هذه الجمعيات تمثل المستهلكين جماعياً ومجاناً أكان لدى الإدارات الرسمية أم التقاضي للحفاظ على الحقوق، وهذا التوجه يحقق للمواطن طرقاً للدفاع عن حقوقه بالأسلوب المنظم والأجدي نفعاً لما لهذه الجمعيات من قدرة وخبرة لدى مؤسسيها في هذه المجالات، وبالتالي التخفيف عن المواطنين الكلفة المادية للمتابعة والتقاضي أمام الهيئات الرسمية للاستحصال على حقوقه الضائعة، كما أن هذا النص القانوني يشكل عاملاً في عدم تجاوز مصالح المستهلكين من أية جهة أنت، أو على الأقل صعوبة التفكير من الجهات التي يتعامل معها المستهلك في قضم أية حقوق مكتسبة له بموجب القوانين المعتمدة. أما الفقرة الثالثة فقد أناطت بهذه الجمعيات مهمة جمع ونشر المعلومات عن السلع والخدمات بما فيها إجراء التحاليل والاختبارات والمقارنات لها وكيفية استعمالها، إن

إن قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩ تاريخ ٢٠٠٥-٢-٤ أرسى القواعد الرئيسية التي تلتزمها مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة بغية الحفاظ على مصالح المستهلك وحفظ حقوقه في كافة المجالات التي نصّت عليها فصول ومواد هذا القانون، ولهذه الغاية أنجزت الوزارة الكثير من الخطوات العملية في إطار تهيئة الوضع الإداري التنظيمي والعنصر البشري، لمواكبة إجراءات تنفيذ المهام الواردة في القانون المذكور، وذلك لما اشتمل عليه من مواضيع لم تكن ملحوظة ولم يتطرق إليها سابقاً أي تشريع قانوني في وزارة الاقتصاد والتجارة أو الوزارات الأخرى.

أمام ما تقدّم ومنذ بدء تنفيذ قانون حماية المستهلك، تابعت المديرية بكلّ دقة الإجراءات الواجب اتباعها في إطار تفعيل عمليات المراقبة في مجالاتها المختلفة، بحيث تغطي المهام المطلوبة وعلى أوسع انتشار جغرافي في مدن وبلدات جميع المحافظات وإرساء عوامل الاتصال مع المواطن والمجتمع المدني عبر الخط الساخن ١٧٣٩ وعبر البريد الإلكتروني، لأن مثل هذا التعاون بين الأجهزة الرسمية والمواطنين يؤدي إلى ابتغاء أنجح الوسائل للإمساك بكل ما يمكن أن يؤثر على حقوق المستهلك والحفاظ على مصالحه أكان على صعيد الجودة والنوعية أم على صعيد الخدمات والأسعار.

إن الدور المركزي لمديرية حماية المستهلك في وضع قانون حماية المستهلك موضع التنفيذ، لا يقلل من الدور الهام الذي يتوجب على المجتمع الأهلي والهيئات المدنية القيام به، وتحديدًا في بلورة العمل الإيجابي الذي على المواطن أن يطّلع به في متابعة حقوقه على الصعيد الاستهلاكي وتفعيل عوامل الاتصال بينه وبين الأجهزة الإدارية الرسمية لمتتين أواصر التفاعل بين الجهتين بما يكفل الإمساك التام بالحقوق المكتسبة للمستهلك في ظل التشريعات القانونية، وانطلاقاً من هذا المفهوم الراسخ لدور المواطن، وفي إطار تحديد هذا الدور وتنظيمه وتفعيله

إنتبه!

يقع على عاتق المجتمع الأهلي واجب معرفة حقوقه ومتابعتها والدفاع عنها وإيجاد جمعيات أو هيئات مستقلة غير ربحية تهتم بتوعية المستهلكين وتعريفهم بالمخاطر التي تحيط بهم.



علي عيسى

رئيس دائرة المقاييس والموازين

وبالانتقال إلى المادة ٦٨، وفي إطار قوننة هذه الجمعيات فقد نصّت

بمديرية حماية المستهلك.

وفي الختام لا بد من الإستنتاج أنّ لجمعية المستهلك دوراً مساعداً في نطاق حفظ حقوق المستهلك، من خلال إدراجها في إطارين إنشيين، أولاً العمل الداخلي في كل جمعية توصلها إلى تحقيق القسم الأكبر من أهدافها وتحديداً زيادة عامل التوعية عند المواطنين وكيفية الحفاظ على الحقوق، وثانياً تفصيل عامل التعاون بين هذه الجمعيات والمنضوين تحت لواء كل منها من جهة ومع مديرية حماية المستهلك من جهة ثانية، خصوصاً في تبادل المعلومات بينهما وأيضاً في تشجيع المستهلكين للإتصال بالخط الساخن ١٧٣٩ في المديرية، للإبلاغ عن كل ما لديهم من شكاوى أو ملاحظات أو معلومات تكونت عنده تخص حماية حقوقه ومصالحه الإستهلاكية، وأن المديرية بكافة أجهزتها ستتابع كلّ ما يصل إليها عبر هذا الخط بالسرعة الممكنة وإبلاغ صاحب الشكاوى بخلاصة التحقيقات والنتائج التي توصلت إليها ضمن هدف واحد يتمحور حول إعادة الحق لأصحابه.

القانوني يتكوّن لدى الوزارة ملف معلومات كامل عن جمعيات المستهلك ليس في العاصمة فقط بل في جميع المحافظات دون استثناء، وهنا لا بدّ من القول أنه كلما اتّسع انتشار هذه الجمعيات في المناطق كلما كانت نتائجها أكثر شيوعاً وارتداداتها بين المواطنين أكثر اتساعاً.

وأخيراً، وتوحيّاً من وزارة الإقتصاد والتجارة في المتابعة التنظيمية والإدارية والمالية لهذه الجمعيات، فقد نصّت المادة ٧٠ من القانون المذكور، أنّه يتوجب على كل جمعية إبلاغ وزارة الإقتصاد والتجارة عن إتمام إجراءات تأسيسها قبل أن تباشر نشاطها، كما يتوجب على الجمعية إبلاغ الوزارة عن أي تعديل في أنظمتها أو الهيئات التي تتولى إدارتها، وإيداع الوزارة سنوياً نسخة عن ميزانيتها وتقريراً يتناول وسائل تمويلها، وبالمناسبة هنا لا بد من الإشارة إلى أن المادة ١٢٨ من قانون حماية المستهلك خصّصت لجمعيات المستهلك العاملة نسبة ١٠% من عائدات الغرامات الخاصة

هذه المادة على أنّه يطبّق على جمعيات المستهلك النصوص القانونية التي ترعى الجمعيات، بالإضافة إلى الأحكام المنصوص عليها في هذا القانون، وأنّ التمعّن في هذا النص يخلص إلى أنّ المشرّع قصد هنا إعطاء البعد التنظيمي القانوني لها، وما ينتج عن ذلك من اعتراف بشرعية هذه الجمعيات وتأكيد أحقيتها في متابعة وتنفيذ أهدافها بما يصبّ في خاتمة المستهلكين، ويفرض على الآخرين التعاطي معها وفق الأسس القانونية المعمول بها، وأخذ دورها على محمل الجدّ وتقديم العون لها وفتح المجالات أمامها بغية تحقيق أهدافها وزيادة التنسيق بينها وبين إدارات الدولة وخصوصاً مديرية حماية المستهلك.

وفي مجال تنظيم هذه الجمعيات، والإمام بكل جمعية تؤسس على الأراضي اللبنانية تهدف إلى متابعة شؤون وحقوق المستهلك، فقد نصّت المادة ٦٩ من قانون حماية المستهلك على إنشاء سجلّ خاص لجمعيات المستهلك لدى وزارة الإقتصاد والتجارة، تحدّد مفاعيل قيوده بمرسوم يتّخذ في مجلس الوزراء بناءً على اقتراح وزير الإقتصاد والتجارة، وبفعل هذا النص



أخبارنا

قامت مديرية حماية المستهلك، خلال شهر ايلول، بتدريب ٢٥ مراقباً مساعداً وموظفاً على استخدام برنامج المعلومات الجغرافية الخاص بالمديرية، وذلك بمساعدة شركة خطيب وعلمي و الـ Brand Protection Group وبتمويل من الـ USAID والـ Amideast.

المشاركة الفاعلة في معرض "كيف صحتك؟" في ملعب فؤاد شهاب - جونية

في إطار الدور التوعوي المستمر الذي تقوم به مديرية حماية المستهلك، قامت وزارة الإقتصاد والتجارة بالمشاركة في معرض "كيف صحتك؟" الذي نظّمته نقابة أخصائيي التغذية وتنظيم الغذاء في لبنان الأحد ٤ أيلول ٢٠١١، وذلك بهدف الشرح للمستهلكين عن أهمية التغذية السليمة ومعالجة الغذاء بالطريقة الصحيحة للوقاية من التسمم الغذائي. كما وتمّ إلقاء الضوء على حقوق وواجبات المستهلكين عبر توزيع منشورات والتشديد على ضرورة الإتصال في حال التعرض للغش على الخط الساخن "١٧٣٩" مركز تلقي الشكاوى في مديرية حماية المستهلك، وقد تخلل الحدث نشاطات ترفيهية وتنشيطية وعروض رياضية بمشاركة الأطفال وتم توزيع الهدايا على الحاضرين.

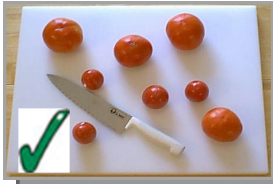


تفاعل المواطنين مع مراقبات مديرية حماية المستهلك



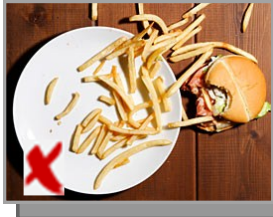
مديرية حماية المستهلك ممثلة بالمراقبات المساعدات ماريز الشامي، إيمان بلحص ومنال عون

أيها المستهلك... سلامة غذائك حق لك وواجب عليك



عازلة للحرارة للمحافظة أكثر على سلامتها جودتها.

٢. إرشادات خلال التنقل



• إذا اشتريت مأكولات ساخنة جاهزة للأكل أو مأكولات باردة أو مثلجة، يجب التوجّه مباشرةً إلى المنزل وتجنّب التوقّف المستمر.

• يستحسن وضع المنتجات التي تحتاج إلى تبريد خارج البراد في مدة لا تتجاوز الساعتين في الشتاء وساعة واحدة في فصل الصيف.



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



٣. إرشادات خلال التخزين

• تأكد من سلامة البراد، فيجب أن تكون حرارة التبريد دون ٥ درجات مئوية وحرارة التثليج دون -١٨ درجة مئوية.

• عند الوصول إلى المنزل، ضع مباشرةً المواد المبرّدة في البراد والمواد المثلجة في الثلاجة. ولتبريد أفضل، لا تضع المنتجات في أكياس محكمة الإغلاق.



• لتجنّب تشابك الملوثات، أفصل داخل البراد بين المواد الجاهزة للأكل والجاهزة للطهي.



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

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

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

• تأكد دائماً من سلامة المأكولات المعلّبة التي تشتريها (عدم وجود أضرار أو صدأ على جوانب المعلبات أو علامات تتفخ).

• تأكد من سلامة البيض الذي تشتريه واختر البيض النظيف والذي يسهل تحديد مدة صلاحيته.

✓ **إشتري المواد الغذائية الطازجة المبرّدة والمثلجة دائماً في نهاية التبضع كي تتفادى أن تبقى هذه المواد خارج التبريد مدة طويلة.**

• لا تضع في الكيس نفسه منتجات غذائية وأخرى غير غذائية حتى وإن كانت محكمة الإغلاق.

• تأكد من وضع المنتجات الثقيلة الوزن في أسفل الأكياس لتجنّب تضرر المنتجات الغير جامدة كبعض أنواع الخضار.

• اقرأ جيداً مختلف المعلومات الواردة على لاصقة المنتج من مكونات إلى طريقة التحضير والإرشادات إضافة إلى مدة الصلاحية وشروط الحفظ والتخزين.

• من المستحسن وضع هذه المنتجات المبرّدة والمثلجة في أكياس خاصة

تسعى مديرية حماية المستهلك بشكل دؤوب لتأمين مراقبة فعّالة لمختلف السلع الإستهلاكية وبخاصة الغذائية منها. فهي تقوم بالتأكد من سلامة المنتجات الغذائية الموضوعة في متناول المستهلك من خلال مراقبة عمليات التخزين والنظافة إضافة إلى متابعة مدة الصلاحية ولصاقات المعلومات الواردة على المنتج. يتم سحب عينات من المنتجات الغذائية، إستناداً لتقييم المخاطر، وضمن برنامج رصد سنوي لتطور سلامة وجودة المنتجات والخدمات المقدمة، تأتي هذه الإجراءات ضمن خطة عمل يشرف عليها خبراء متخصصين في مجالات عدّة بهدف تأمين حماية صارمة للمستهلك.

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

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

١. إرشادات خلال التبضع

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



للبراد كي لا تتسرب السوائل نتيجة التذويب إلى مأكولات أخرى.

- إنقع اللحوم في الصلصة المطيَّبة داخل وعاء مغطى في البراد ولا تتركها خارجه.

٥. إرشادات خلال الطهي والتقديم



- أطبخ المواد جيداً وتأكد من نضجها قبل تقديمها. تأكد من أن لون اللحوم لم يعد زهرياً ولم يبق هناك أثر لدم أحمر اللون في المنتج.



- تجنّب الطهي المتقطع. لا تخزن مأكولات نصف مطبوخة بل اطبخها جيداً ومن ثم تستطيع تبريدها وإعادة تسخينها في ما بعد، لمرة واحدة، بأمان.

- إذا أردت تبريد مواد مطبوخة، لا تضعها وهي ساخنة مباشرة في البراد بل اتركها قليلاً وضعها في أوعية صغيرة كي تبرد بسرعة.



- قدّم الطعام الساخن على درجة حرارة أعلى من ٦٠ درجة مئوية.

- لا تبقي مواد غذائية، باردة كانت أم ساخنة على حرارة الغرفة أكثر من ساعة أو ساعتين حسب حرارة الطقس الخارجي.

- ضع البيض في علبه محكمة الإغلاق في البراد ولا تغسل البيض إلا قبل استخدامه مباشرة.

- لا تخزن في البراد أي مواد غذائية معلّبة بعد فتحها في العبوة المعدنية الأساسية، بل انقلها إلى وعاء آخر.

- لا تضع في باب البراد أية مواد سهلة التلف كالمايونيز أو البيض أو غيره لأنه، وبسبب كثرة فتح الباب، يصعب تأمين التبريد المناسب لتلك الأصناف وبشكل مستمر.

- إن تنظيف وتطهير البراد من داخله باستمرار يساعد على تفادي تشابك الملوثات ويحافظ على سلامة المنتجات.

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

٤. إرشادات خلال التحضير:

- لا تستعمل لوح الفرم لتقطيع الخضار مثلاً بعد تقطيع اللحوم بل اغسل اللوح جيداً بالماء الساخن والصابون ومن المستحسن أن يكون لديك لوحاً خاصاً باللحوم وآخر للمواد الأخرى ومن المفضل ألا يكون اللوح مصنوعاً من الخشب.

- إذا أردت تذويب لحوم مثلجة، فالأفضل أن تنقلها قبل ٢٤ ساعة من التلاجة إلى البراد فتتركها تذوب بشكل سليم. كما يمكن تذويب اللحوم باستعمال مياه باردة حيث توضع اللحوم في وعاء ماء نظيف وهذه المياه تغير كل نصف ساعة، أو من الممكن التذويب مباشرة خلال الطهي. لا تترك مواد مثلجة خارج البراد كي تذوب على حرارة الغرفة.

- لتذويب اللحوم والدجاج في البراد، ضعها في وعاء وفي الطابق السفلي

- في حالات انقطاع متواصل للتيار الكهربائي:

- ✓ يجب إبقاء باب الثلاجة مغلقاً للحفاظ على الهواء البارد في الداخل. لا تفتح باب الثلاجة إلا عند الحاجة. إن الثلاجة الممتلئة تبقى ضمن درجات حرارة آمنة حوالي اليومين؛ أما إذا كانت الثلاجة غير ممتلئة، يفضل جمع المنتجات جنب بعضها البعض في وسط الثلاجة فبذلك تحمي المنتجات بعضها البعض.

- ✓ بشكل وقائي، خزن في الثلاجة كتل كبيرة من الماء المثلج فقد تنقلها إلى البراد في حال انقطاع التيار الكهربائي بشكل مستمر. إذا لاحظت حصول ذوبان جزئي للمنتجات في الثلاجة، تبقى تلك المنتجات سليمة ويمكن إعادة تجميدها فور عودة التيار.

- ✓ بصفة عامة، تبقى المأكولات المبردة سليمة داخل البراد حتى ٤ ساعات من انقطاع التيار الكهربائي على أن يبقى الباب مغلق قدر الإمكان. يجب رمي مختلف الأطعمة القابلة للتلف (مثل اللحوم والدواجن والأسماك والبيض، وبقايا الطعام) عندما تتخطى حرارتها الـ ٥ درجات مئوية لمدة ساعتين أو أكثر كما يجب رمي المواد الغذائية التي تفوح منها رائحة غير عادية أو يبدأ لونها أو ملمسها بالتبدل.

- ✓ خزن الخضار النيئة في البراد في أكياس مغلقة إذا تعذر عليك غسلها قبل وضعها في البراد.



د. إيلي بو يزبك
خبير في العلوم الغذائية

كن شريكاً واهمي نفسك،
وفي حالة الشك في أي منتج
من جهة سلامته وجودته،
اتصل بالخط الساخن الخاص
بمديرية حماية المستهلك
١٧٣٩ كي يتم التحرك
مباشرة من قبل المراقبين
المتخصصين بغية التأكد من
سلامة المنتج وتأمين سلامة
غذاء مستدامة.

ضمان سلامة الغذاء في إطار التجارة الدولية

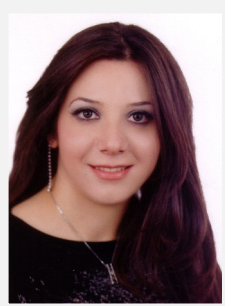


الأخطار الغذائية

- الأخطار الميكروبيولوجية
- مخلفات المبيدات (Pesticides residues)
- إساءة استخدام الإضافات الغذائية
- الملوثات الكيميائية، بما في ذلك التوكسينات البيولوجية
- الغش في الأغذية
- الكائنات المحورة وراثياً (GMO)
- مسببات الحساسية (Allergens)
- مخلفات العقاقير البيطرية
- وهرمونات تنشيط النمو (Growth Hormones)

References:

- Buzby J., Unnevehr L., 2004, Food Safety and International Trade, Agriculture Information Bulletin, Economic Research Service, USDA, www.ers.usda.gov/publications/aer828/
- Henson S., 2003, Food Safety in Food Security and Food Trade, Food Safety Issues in International Trade, 2020 Vision for food, Agriculture and The Environment, International Food Policy Research Institute.



مايا أسعد

مرآب مساعد

ووضع أسس سليمة لتنظيم التجارة المحلية والدولية بالأغذية. ونظراً للتحديات القائمة في مجال سلامة الغذاء، على لبنان إتباع ما يلي للدخول في المنافسة في التجارة الدولية:

- إقرار قوانين غذائية ووضع مواصفات قياسية إلزامية خاصة بالغذاء.
- توافق أنظمة الرقابة الداخلية مع الأنظمة العالمية والمواصفات الدولية وتحديث الرقابة من خلال اعتماد الأسلوب الوقائي وتحليل المخاطر (Risk Assessment).
- تطوير المختبرات المعتمدة وإجراءات فحص الأغذية.
- إنشاء مراكز تدريب لمراقبة سلامة الغذاء ومراقبة الجودة والإستعانة بالمساعدة التقنية اللازمة.

عام ٢٠٠٦، تمت الموافقة على مشروع قانون سلامة الغذاء من قبل مجلس الوزراء وأحيل إلى مجلس النواب لمناقشته. ونظراً لحاجة لبنان الملحة لإقرار قانون سلامة الغذاء، إقترحت وزارة الاقتصاد والتجارة عام ٢٠١١، نسخة جديدة لمشروع قانون سلامة الغذاء شكلت على أثرها لجنة وزارية مؤلفة من ممثلين عن مختلف الوزارات بهدف إكمال صياغة مشروع القانون. إتفق على البنود الرئيسية والمبادئ العامة ونظام تطبيق مشروع القانون وأنشأت الهيئة الوطنية لسلامة الغذاء.

بانتظار إقرار قانون سلامة الغذاء اللبناني، يبقى ضرورة التعاون بين القطاع العام والقطاع الخاص أمر ضروري لضمان سلامة الغذاء وبالتالي ضمان سلامة وجودة الأغذية اللبنانية التي تدخل التجارة المحلية والتجارة الدولية. إن اعتماد معايير الصحة العامة واللجوء إلى تطبيق إجراءات ممارسات التصنيع الجيد (Good Manufacturing Practice) ونظام تحليل المخاطر ونقاط المراقبة الحرجة (HACCP) وغيرها من الممارسات الصحية تساعد المصانع والشركات على مراقبة سلسلة التصنيع الغذائي في كل مراحله وبالتالي إنتاج أغذية سليمة ذات جودة عالية وتقليل من فرص سحب الأغذية من الأسواق (Food Recall) وزيادة ثقة المستهلكين وفتح المجال للتصدير للأسواق العالمية.

الأنظمة الفعالة لضمان سلامة الغذاء على طول السلسلة الغذائية بدءاً من مراحل الإعداد ثم الإنتاج والتوزيع وصولاً إلى المستهلك (من المزرعة إلى المائدة). تستخدم الحكومات التوصيات الصادرة عن هيئة الدستور الغذائي (CAC-Codex Alimentarius Commission) كنماذج لوضع تشريعات وسياسات وبرامج الرقابة الغذائية الوطنية ووضع معايير جودة وسلامة الأغذية وتنسيق المواصفات الغذائية لديها وآلية تقييم الأخطار.

تقع مسؤولية الرقابة على الأغذية في لبنان على عدة وزارات وهيئات منها وزارة الاقتصاد والتجارة، وذلك في المراحل التالية:

- مرحلة التحكم في الأغذية الداخلة من المنافذ (المراعي والحدود كافة)
- مرحلة التفتيش على المواد الأولية (المواد الزراعية والحيوانية، المزارع والمسالخ)
- مرحلة التفتيش في أماكن التصنيع والتخزين (المصانع)
- مرحلة التحضير والتجهيز وبيع المواد الغذائية (المطاعم والفنادق)
- مرحلة التوزيع والعرض والتخزين (في الأسواق).

تلعب وزارة الاقتصاد دوراً مهماً في مراقبة الأسواق المحلية ومراقبة الأغذية المستوردة قبل دخولها الأسواق اللبنانية من خلال أخذ عينات منها وتحليلها في مختبرات معتمدة للتأكد من سلامتها ومطابقتها للمواصفات اللبنانية الإلزامية. وقد نص قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩ الصادر في ٤ شباط ٢٠٠٥ على حماية المستهلك اللبناني من الأغذية غير الآمنة أو منخفضة الجودة، أو المغشوشة أو الملوثة من خلال تضمينها مواداً تتناول ضرورة توافيقها مع المواصفات القياسية اللبنانية الإلزامية ومواداً تنص على وضع البيانات وتواريخ الصلاحية على العبوات بطريقة واضحة وسهلة، ومواداً تتناول شروط عرضها وتوزيعها. تتلف الأغذية التي يثبت أنها غير آمنة وتوقع عقوبات على المخالفين.

لا شك أن من الأهداف الرئيسية للرقابة، المساهمة في التنمية الاقتصادية

تواصل التجارة الدولية في الأغذية طريقها في الإزدهار مع توسع الإقتصاد العالمي وإعتماد سياسات تحرير التجارة وفتح الأسواق، وبالتالي أصبحت المنتجات الغذائية الطازجة والمصنعة تنصدر قائمة التبادل التجاري لعدد كبير من البلدان النامية والمتقدمة. حققت عولمة التجارة في الأغذية منافع عديدة للمستهلكين إذ أنها أدت إلى اتساع وتنوع الأغذية والحصول عليها بأسعار معقولة وتنافسية.

ومع تزايد التجارة الدولية، تزايد المخاوف حول إنتشار الأمراض المنقولة عبر الأغذية وهناك آلاف الملايين من الإصابات التي تسجل عالمياً بسبب تناول أطعمة ملوثة. بالإضافة إلى التأثير السلبي الإقتصادي والصحي، تساهم الأمراض المنقولة عبر الأغذية في نشوء حواجز أمام التجارة (Barriers to Trade) من خلال لجوء البلدان إلى فرض قوانين ومراسيم متشددة لحماية الصحة العامة والصحة النباتية.

في هذا الإطار، أصبح ضمان سلامة الغذاء وجودته أمر ضروري للحفاظ على الصحة العامة وللوصول إلى أسواق التصدير وبناء الثقة بين المستوردين والمستهلكين. وتفرض التجارة العالمية بالأغذية لإلزامات كبيرة على كل من البلدان المستوردة والمصدرة لكي تعزز الرقابة لديها وتطبق وتنفذ إستراتيجيات للرقابة بهدف ضمان سلامة وجودة الأغذية التي تدخل التجارة الدولية.

هناك عدة إتفاقيات دولية تتناول الصحة والصحة النباتية منها إتفاق دولي في إطار منظمة التجارة العالمية بشأن تطبيق تدابير الصحة والصحة النباتية (SPS - Sanitary and Phytosanitary Agreement) واتفاق الحواجز التقنية أمام التجارة (TBT - Technical Barriers to Trade) وهذان الإتفاقيان يغطيان القوانين والمراسيم واللوائح المتصلة بتدابير الصحة والصحة النباتية بالإضافة إلى جوانب الإختبار والتفتيش وإصدار الشهادات وإجراءات الموافقة، واشترطات التعبئة والتوسيم المتعلقة بسلامة الأغذية وبطريقة مستندة إلى مبادئ علمية لا تضع قيوداً مفتحة أو قيوداً خفية على التجارة الدولية.

أصدرت الهيئات الدولية العديد من

طبيعي ومش صحي...



والمواصفات لا تزال غير كافية، فمن الممكن أن يصنف منتج عشبي، بحسب البلد، في فئة الأغذية أو المتممات الغذائية، أم الأدوية العشبية. مثال على ذلك مادة السينارين، وهي مادة توجد طبيعياً في نبتة الأرضي شوكي (الخرشوف) معروفة بفعاليتها لمعالجة ارتفاع الضغط والكوليستيرول. وتُستخرج هذه المادة من النبتة عيناها وتصنع في ألمانيا وتسوّق كدواء، أما في الولايات المتحدة فتدخل ضمن المتممات الغذائية.

نتيجة لذلك يبقى تنظيم وتسجيل الأعشاب، دون ضوابط صارمة كالتي للأدوية في معظم البلدان، بعضها دون تسجيل أو ترخيص. والمشكلة الحقيقية تكمن في اعتبار وتسويق هذه المنتجات كدواء. صحيح أن أدوية كثيرة أساسها مواد فعالة مستخلصة من النباتات ويعود استخدام العديد من النباتات الطبية إلى المواد الفعالة الموجودة فيها. ففي المجالات المخبرية، ظهرت للخلاصات النباتية تأثيرات دوائية مختلفة: مضادة للإلتهابات، خافضة للضغط... إلا أن هناك فرقاً واضحاً بين استخدام النباتات الطبية والعقاقير الكيميائية، وهذا ما أكدته الدكتور مارغريت تشان، المدير العام لمنظمة الصحة العالمية في كلمتها في مؤتمر لهذه المنظمة حول الطب التقليدي، في الصين عام ٢٠٠٨: "الطب التقليدي يمكن أن يقدم الكثير ولكنه لا يمكن أن يكون بديلاً للأدوية الحديثة الشديدة النجاعة".

نظراً لحجم وأهمية هذا القطاع والمشاكل التي يمكن أن تنتج عنه، وبغياب الأطر القانونية، فقد بدأت الدول والمنظمات العالمية بمحاولات لتنظيمه. وتم تصنيف المنتجات العشبية في فئات: أغذية، متممات غذائية، أدوية عشبية... وتركزت معظم الخطوات التنظيمية على المتممات الغذائية، خاصة الفيتامينات والمعادن منها.



ففي حزيران عام ٢٠٠٢ أدخل الاتحاد الأوروبي المتممات الغذائية (المعادن والفيتامينات) تحت إطار قانون الغذاء، وفي عام ٢٠٠٤ أصدر تنظيمياً للأدوية العشبية التقليدية EC/٢٤/٢٠٠٤، يتم بموجبه تسجيل كل منتج عشبي في الاتحاد الأوروبي إما تحت فئة الغذاء أو الدواء ويخضع بالتالي لأحكام فئته. وقد أعطي المنتجون فترة سماح سبع سنين أي لغاية نيسان ٢٠١١ لتسوية أوضاعهم بالنسبة للمنتجات الموجودة في الأسواق قبل صدور القرار. أما لجنة الدستور الغذائي، فأصدرت عام ٢٠٠٥ دليل إرشادات للمتممات الغذائية من معادن وفيتامينات، في حين أن إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، منذ عام ١٩٩٤، تُدخل المتممات الغذائية تحت إطار الغذاء لا الدواء Dietary Supplement Health and Education Act (DSHEA)، وبالتالي لا تخضع لضرورة التسجيل والإجراءات الصارمة التي يخضع لها الدواء، وفي عام ٢٠٠٠ تم استثناء المنتجات التي تدعى صفات علاجية. ولكن هذه القوانين والإجراءات

لأن الطبيعة متحررة من كل القيود كان لا بد للإنسان أن يضع ضوابط لها. فالنباتات والأعشاب التي كان يلجأ إليها الناس قبل الطب الحديث والدواء وكل الوسائل العلمية التي اعتمدت في ما بعد، باتت "النظام" المعتمد لدى سائر المجتمعات. وكان استعمال هذه الأعشاب والنباتات مدخلاً لمنافع أحياناً ولمصائب أحياناً أخرى، إذ لم يكن لدى تلك المجتمعات لا مختبرات ولا وسائل علمية لإكتشاف المفيد منها والمضّر. فكانت الصدفة هي المعيار الوحيد للشفاء، وجميع هذه الخبرات شكلت الطب التقليدي أو الشعبي.

أما وقد تطور العلم وبات لكل نوع من الأمراض دواء معين ولكل حالة صحية طبيب مختص، فقد أصبحت الأعشاب خاضعة للإختبارات، بحيث تأتي النتائج حاسمة موثقة لجهة صلاحيتها لتكون مادة أساسية في صنع الأدوية.

إلا أن هذا التطور لم يحد من استمرار بعض المجتمعات بالتداوي بالأعشاب لأسباب عدة منها التمسك بالعادات والتقاليد الموروثة، ومنها عدم توفر الإمكانيات المادية والعلمية والتي تحول دون مجاراة ركب التطور العلمي. وقد أوضحت منظمة الصحة العالمية من خلال دراسة حول الطب البديل، "أن ٨٠ % من سكان البلدان الآسيوية والأفريقية يعتمد على الطب التقليدي لأغراض الرعاية الصحية".

ومن اللافت، أن هذه المنتجات عادت للظهور في مجتمعاتنا اليوم متخذة مكانة بين الأدوية. فبحسب دراسة نشرت في الجامعة الأمريكية لأمراض القلب عام ٢٠١٠، فإن أكثر من ١٥ مليون مواطن في الولايات المتحدة يستخدم أدوية عشبية أو جرعات عالية من الفيتامينات. وإن عدد زيارات المرضى للمعالجين بالأعشاب يتخطى عدد الزيارات إلى الأطباء. حتى في مجتمعنا العربية ينتشر "الطيارون"، ومؤخراً بدأت هذه المنتجات تغزو الإعلام، وتؤمن وصفات ومعانيات مجانية لمنتجات بعضها تدعي مداواة أمراض عدّة في آن واحد.



هل تعلم؟

تم تعديل المادة ٣٧ من القانون الرقم ٣٦٧ (قانون مزاوله مهنة الصيدلة في لبنان) بتاريخ ٦ آذار ٢٠١٠ (نشر في العدد ١٢ من الجريدة الرسمية بتاريخ ١١/٣/٢٠١٠)، وبموجبه، يحظر الإعلام والإعلان عن المتممات الغذائية وحصر تسويقها وإنتاجها وتعديل تركيبها واستيرادها وتخزينها وتسويقها بالصيدلة، كما بيعها بالجملة أو بالمفرق إلا بإذن خاص من وزارة الصحة.



References:

- منظمة الصحة العالمية- الطب التقليدي (الشعبي)، صحيفة وقائع رقم ١٣٤ تم تنقيحها في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨
- Use of Herbal Products and Potential Interactions in Patients With Cardiovascular Diseases. Ara Tachjian, MD, Viqar Maria, MBBS, and Arshad Jahangir, MD. *Journal of the American College of Cardiology*, Volume 55, Issue 6, 9 February 2010, Pages 515-525
- Directive 2004/24/EC of the European Parliament and of the council of 31 March 2004 amending, as regards traditional herbal medicinal products,
- Directive 2001/83/EC on the Community code relating to medicinal products for human use Official Journal of the European Union L 136/85
- Codex Alimentarius, Guidelines for Vitamin and Mineral CAC/GL 55 – 2005
- Directive 2002/46/EC of the European Parliament and of the council of 10 June 2002 on the approximation of the laws of the Member States relating to food supplements Official Journal of the European Communities L 183/51
- The Dietary Supplement Health and Education Act of 1994 (DSHEA)

والأخطر من ذلك أن الكثير من هذه الأعشاب يباع بلا وصفات طبية أو كدواءم تغذوية مع معلومات قليلة حول استخدامها المناسب. ولأنه ليس مفهوماً بشكل شائع أن هناك تأثيرات جانبية قد تلي التفاعل بين الأدوية العشبية والأدوية الكيميائية، قد يغفل المرضى عن إعلام أطبائهم بالمنتجات العشبية التي يتناولونها.

فبالرغم من وجود منتجات ذات جودة ومنفعة مثبتة، على المستهلك أن يكون حذراً ومتيقظاً في خياراته، وإلا يستند إلى مراجع أهدافها تسويقية بحثية؛ إن الأعشاب ولئن كانت مفيدة، لا تحل مكان الأدوية الكيميائية ويبقى الطبيب المرجع الأساسي للمعالجة.

لذلك، من الضروري أن ننتبه إلى الادعاءات الموهمة لمنتجات تكاد تكون سحرية، فبينما يعتقد كثيرون أن المنتجات العشبية "الطبيعية" مأمونة بحكم طبيعتها، إلا أنها كفيلة بإحداث أضرار إذا كانت متدنية الجودة، أو إذا تم تناولها بطرق غير مناسبة أو مع أدوية أخرى. فبعكس المفاهيم المتوارثة "إذا ما نفع ما يضر" يمكن لهذه المنتجات إذا لم تنتفع أن تضر وليس "كل شي طبيعي صحي".

تفاعل الأعشاب مع الأدوية وأعراضها الجانبية

من أهم المخاطر التي قد تنتج عن استخدام الأعشاب، هي التفاعلات التي يمكن أن تحصل بينها وبين الأدوية وقد تؤثر على مفعولها زيادةً أم نقصاناً. الأمثلة على ذلك كثيرة منها:

- الثوم يستخدم لتخفيض الكوليستيرول والضغط ولأمراض القلب لكن المرضى الذين يستخدمون دواء الأسبيرين أو الوارفارين Warfarin لسيلان الدم عليهم التنبيه من تناول مستخلصات الثوم، الزنجبيل، الجينسينغ إذ إنها تزيد نسبة السيلان وقد تؤدي إلى النزيف.
- الزنجبيل، وهو يساعد على تسهيل الهضم وتخفيض الكوليستيرول، ممكن أن يزيد ضغط الدم ويسبب هبوط في معدل السكر.
- السوس ذات مفعول إيجابي على أمراض الحلق والالتهابات، يمكن أن يرفع ضغط الدم أو يهبط مستوى البوتاسيوم في الجسم.

جودة ومأمونية الأعشاب

إن جودة ومأمونية الأعشاب غير مضمونة نتيجة لغياب العوامل الرادعة والرقابة الصارمة عليها.

فبعض المنتجات تدّعي وجود مواد عشبية معينة فيها بينما هي خالية منها تماماً. وفي حالات أكثر خطورة يدعي البعض أن منتجاتهم "طبيعية" فيما هي تعتمد في فعاليتها على مواد كيميائية غير مصرّح عنها، خاصة أن بعض هذه المواد قد تكون مضرّة وغالباً ما تكون ممنوعة مثلاً على ذلك:

- إحتواء بعض المنتجات والأعشاب المنخّفة على مادة الفينولفتالين (Phenolphthalein)، أو مادة السيبترامين (Sibutramine) وهي المادة الفعالة في منتج الريدوكثيل (Reductil) والذي تمّ سحبه من الأسواق بسبب خطورته.
- إضافة مادة السيلدينافيل (Sildenafil) على بعض المنشطات، وهي المادة الفعالة لمستحضر الفياغرا والتي يجب أن تُستخدم تحت إشراف طبي.

الأعشاب مقابل الدواء:

- يتكوّن الدواء عادة من مادة فعالة واحدة ولهدف محدد، بينما النباتات الطبية يمكن أن تحتوي على العديد من المواد الفعالة. فمن السهل معرفة المفعول والآثار الجانبية لمادة واحدة، ولكن لا مجال لوضع خريطة لجميع التفاعلات المعقدة والتأثر الذي يمكن أن يجري بين المواد المختلفة الموجودة في النباتات، أو مستخلصاتها المحضرة تقليدياً والتي تحتوي على هذه المواد.
- إن نسبة المادة الفعالة في النباتات ممكن أن تختلف بحسب المواسم، التغيرات المناخية، طرق التحضير... بينما في الدواء تكون النسب محددة، وقد تم اختبار فعاليتها وسلامتها عند استعمالها بالجرعات اللازمة.

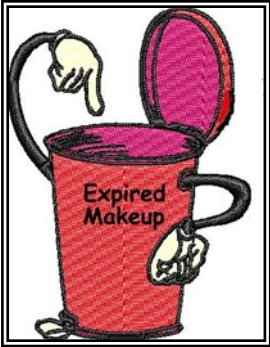


- النقاوة: إن وجود مادة فعالة في نبتة لا يعني ضرورة الاستفادة من مفعولها، فمن الممكن وجود مادة أخرى يلغي تأثيرها. ففي بعض الحالات يمكن أن يعزّز أو يلغى نشاط مادة كيميائية معينة عندما يتم دمجها مع مادة كيميائية أخرى، الأمر الذي يحدث بشكل طبيعي في النبات.
- إن مادة فعالة في الطبيعة يمكن أن تتأثر فعاليتها بطريقة استخراجها أو تصنيعها، فالثوم مثلاً كثيراً ما يطلب لخصائصه الخافضة للكوليستيرول، لكنه قد يفشل في ذلك إذا ما عولج بطريقة معينة.
- إن جرعات الدواء توصف لكل مريض بشخصه وتعدّل بحسب تطور حالة المريض الصحية، بينما الأعشاب توصف بحسب الحالة بغض النظر عن مرحلة تطورها.



د. تانيا أبي الحسن
خبيرة في العلوم الغذائية

مخاطر بعض مكونات مستحضرات التجميل...



الإستعمال وقراءة جميع المكونات والتأكد من خلوها من المواد المحظورة أو الخطرة. يمكن لمستحضرات التجميل أن تشكل خطراً بشكل مباشر، مثل التسبب بحرق (البخاخات الغازية) لاحتوائها على كحول أو بروتينين، إحمراء وتآكل في البشرة (صباغ الشعر)... يمكن لبعضها التسبب بتحسس لدى شريحة من الأشخاص كما يمكن لمكونات أخرى أن تكون سرطانية.

مستحضرات يومية تحتوي على ١٢٦ مكون مختلف. معظمنا يستخدم هذه المستحضرات دون الإهتمام أو حتى التفكير بمدى تأثيرها على صحتنا، إن من حيث التأثير المباشر على البشرة هذه أو من خلال إمتصاص البشرة لهذه المساحيق وانتشارها في الجسم وتأثيرها المباشر أو الناتج عن التراكم من أجل الحفاظ قدر الإمكان على السلامة الشخصية، من الضروري قراءة الملصقات وذلك لإتباع الخطوات الوقائية في طريقة

إذا كنت تظن أنك لا تستهلك مستحضرات تجميل، إذن فأنت مخطيء، إذ إن عبارة "مستحضر تجميل" تشمل كل ما يوضع على الجسم غير ما هو مصنف دواء. بذلك فهذه العبارة تشمل صباغ الشعر، العطور، الصابون، الشامبو، مثبت الشعر، مزيل الرائحة ومطري البشرة كما هي حال أحمر الشفاه، طلاء الأظافر وجميع مواد التبرج. أظهرت أحدث دراسة بأن الفرد البالغ يستعمل بمعدل ٩

ما هي المكونات الخطرة والواجب تفاديها؟

المكون	مخاطره	مكان وجوده
قطران الفحم	أصباغ مشتقة من قطران الفحم، وكثير منها مسرطنة.	الشامبو، البلسم، صباغ الشعر، الصابون، كريم الوجه ومستحضرات التبرج
الديثانولامين (DEA)	تبين أنها تسبب السرطان لدى الفئران (ولكن ليس الجرذان) وذلك من خلال الإمتصاص الجلدي. هذا المكون نادراً ما يستخدم في صناعة مستحضرات التجميل نفسها، ولكن مشتقاته مثل cocamide DEA شائعة الإستعمال ويمكن أن تكون ملوثة بال DEa. إن منظمة الأغذية والأدوية FDA تقوم بالتحقيق في هذا المجال وتنصح المستهلكين الذين يرغبون في تجنب DEa ومشتقاته اللجوء إلى قراءة بيانات المكونات على المنتجات التجميلية. المكونات مثل DEa و TEA المشتقة من الديثانولامين تعتبر أقل خطورة ولكنها قد تكون ملوثة مع كميات صغيرة من DEa.	الشامبو، جيل الحمام، معجون الحلاقة وصابون الفقائيع
الفورمالديهايد (Formaldehyde)	مادة مسرطنة ومسببة لحساسية.	مانع التعرق، طلاء الأظافر والعطور
المعادن، الرصاص والزنك	تصيب الجهاز العصبي حتى بجرعات صغيرة.	طلاء الأظافر ومعظم مستحضرات تجميل الوجه
نونوكسينول (nonoxynol)	يتجزأ في المياه ليصبح نونيلفينول، وهو هرمون الإستروجين الاصطناعية الذي يؤثت الأسماك الذكور.	كريم الترطيب، منتجات الرغوة
البارابنز (Parabens)	تعتبر من المواد الحافظة التي تصيب الغدد الصماء. بعض الدراسات تشير إلى أنها قد تزيد من خطر الإصابة بسرطان الثدي أو كل العوارض أو التغيرات التي تصحب هرمون الإستروجين.	الشامبو، كريم الترطيب، جيل الحلاقة، معجون الأسنان ومستحضرات التبرج
فينيلينديامين (phenylenediamine)	العنصر التفاعلي في صبغات الشعر، وقد يكون مسبب للسرطان.	صباغ الشعر
الفتالات (Phthalates)	مجموعة من المواد الكيميائية التي قد يكون لها آثار تكاثيرية وأيضاً آثار على النمو. عادة لا تكتب على مستحضرات التجميل لأنها تعتبر مكونات عطرية. أظهرت الدراسات مؤخراً أن هناك ارتباط بين التعرض للفتالات واضطراب الغدد الصماء التي تؤدي إلى الإصابة بسرطان الثدي.	طلاء الأظافر، مزيل الرائحة ومعظم مستحضرات التبرج والصابون
التريكلوزان (Triclosan)	المكونات المضادة للبكتيريا المستخدمة على نطاق واسع في الصابون والمنظفات. قد تعزز المقاومة، مما يجعل من الصعب السيطرة على الجراثيم	الصابون المضاد للبكتيريا ومعجون الأسنان

جدول رقم ١: مكونات مستحضرات التجميل الخطرة ومكان وجودها.

هل تعلم؟

إن منظمة الصحة تحذر من صباغ الرموش والحاجبين إذ إن المواد الكيميائية الموجودة في صباغ الشعر قد تسبب التهاب في العينين وقد تؤدي حتى إلى العمى في الحالات القسوى.





صباغ الشعر مخيبة إذ يحصل المستهلك على اللون الغير مرجو الحصول عليه وذلك يعود لعدة أسباب منها تناول أدوية معينة ممكن أن تؤثر على تركيبة الشعر، تلوث المياه المستعملة في الصباغ...

كيف يحميك القانون؟

تنص المادة السابعة من قانون حماية المستهلك (قانون رقم ٦٥٩ الصادر في ٤/٢/٢٠٠٥ أنه "يجب أن تدرج على لصاقات السلعة أو التوضيب المعلوكات التي تحددها الإدارة المختصة، تبعاً لطبيعة كل سلعة، وخصائصها ووفقاً للمواصفات المعمول بها.

References:

- <http://watoxics.org/files/cosmetics.pdf>
- <http://pollutioninpeople.org/safer/products/cosmetics>
- <http://www.brantleycure.com/healthInfo/exposureToxinsCosmetics.pdf>
- <http://www.fda.gov/ForConsumers/ByAudience/ForWomen/default.htm>
- <http://www.nontoxicalalternatives.com/harmful-ingredients-list.html>

تشمل المعلومات المذكورة أعلاه على سبيل المثال لا الحصر:

- طبيعة السلعة ونوعها، عناصرها و/أو تركيباتها أو مكوناتها.
- الوزن الصافي للسلعة أو حجمها أو عددها.
- مدة صلاحية السلعة.
- بلد المنشأ، أو جهة المنشأ بالنسبة إلى اتحادات الدولة المعترف بها.
- اسم المصنع أو المحترف وعنوانه.
- المخاطر والمحاذير الناجمة عن استعمال السلعة.

أما بالنسبة للمواصفات اللبنانية الإلزامية فإنها تفرض تطبيق المعايير الأوروبية بالنسبة للتالي:

- المواد المقيد استعمالها.
- المواد الحافظة المسموح بإضافتها.
- المواد المرشحة للأشعة فوق البنفسجية.
- المواد الممنوعة إضافتها.
- المواد الملونة المسموح بإضافتها.

كما وأن المواصفات اللبنانية تشير إلى أن ذكر تاريخ انتهاء الصلاحية هو فقط إلزامي للمستحضرات التي تقل مدة صلاحيتها عن ٣٠ شهراً.

ملصق المكونات، إذ قد يكون الإعلان خادعاً.

- تجنب الصابون المضاد للجراثيم إذ أنه غالباً ما يكون قليل الفعالية. الغسل بالصابون والماء الساخنة يعتبر فعالاً كفاية.
- إحد من عبارة "منتجات طبيعية" إذ إنها لا تضمن خلوّ المنتج من المواد الكيميائية.
- حاول استخدام عدد أقل من المنتجات لأن ذلك سوف يقلل من تعرضك للمواد الكيميائية الضارة الشاملة في مستحضرات التجميل ومنتجات العناية الشخصية.

صباغ الشعر هو أحد مستحضرات التجميل الذي لا يقل خطورة عن غيره، لذلك يجب إلقاء الضوء على بعض من مخاطر استعماله:

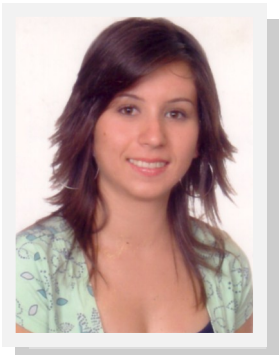
- التسبب بتحسس أو بإهتياج في البشرة الأمر الذي يؤدي إلى إحمرار أو شعور بالرعيان أو بحرق في الجلد.
- التسبب بتلف الشعر من خلال التسبب بجفاف، خشونة وتكسير الشعر وبالأخص في حال التعرض لمواد الصباغ الكيميائية لوقت طويل أو لمرات عديدة يفصل بينها وقت قصير. يمكن تقادي التلف من خلال استعمال شامبو خاص للشعر المصبوغ وبلسم لترطيبه.
- التسبب بفقدان لون البشرة إذ إن البشرة والأظافر مكونين من نفس البروتين الموجود في الشعر وبذلك فإن البشرة تظهر علامات بيضاء اللون وخصوصاً لدى تعرضها لصباغ داكن اللون أو حين تكون جافة جداً وتحت تأثير الملونات. لحسن الحظ فإن هذه البقع تختفي مع الوقت وذلك يعود إلى قدرة البشرة على التجدد.
- في بعض الأحيان، تكون نتيجة

بعض النصائح الهامة من أجل سلامتك...

- لا تشتتر أي منتج مقلّد أو مجهول الهوية إذ أن سعره المنخفض هو بالتأكيد نتيجة كلفة صناعته المتدنية الناتجة بشكل مباشر عن استعمال مواد أولية من المرجح أن تكون غير آمنة.
- إتبع جميع التعليمات على الملصقات بما في ذلك العبارات التحذيرية الخاصة.
- حافظ على عبوات المستحضرات التجميلية مغلقة بإحكام بعد الإستعمال مباشرة من أجل تفادي تلوثها وتكاثر البكتيريا فيها.
- اغسل يديك قبل إستعمال المستحضرات.
- لا تشارك أي شخص بمستحضراتك الخاصة.



- لا تمزج المستحضر بماء أو بلعاب عندما يصبح جافاً. الجفاف هو مؤشر لفقدانه الجودة.
- توقف عن إستعمال أي مستحضر أصبح جافاً أو تغير لونه أو رائحته أو أظهر انفصال في اللون أو في تمازج المكونات.
- لا تحفظ المستحضرات على حرارة تتخطى ٢٩ درجة مئوية.
- توقف عن استعمال المستحضر إذا تسبب لك بحساسية أو بطفح جلدي أو احمرار.
- لا تضع طلاء الرموش لمدة طويلة متواصلة.
- لا تضع أي مستحضر حول العينين في حال كنت تشكو من التهاب في العين.
- لا تستعمل أي مستحضر للعينين إلا إذا كان مخصص لمنطقة العينين.
- إنزع كل التبرج عن وجهك خلال النوم.
- عند قراءة "Fragrance free" أي "خالٍ من الأريج" على أي مستحضر، تأكد من ذلك على



م. نادين عون
مراقب مساعد

ليس كل ما يلعب ذهباً... إنتبه!



هل تعلم؟

في حال عدم ثقتك بعيار الذهب الذي اشتريته يمكنك إبلاغ مديرية حماية المستهلك مع إرفاق فاتورة الشراء وستقوم المديرية بالتأكد من العيار الحقيقي ومقاضاة صاحب المحل في حال حدوث غش بالذهب.

شوائب مرتفعة بالإضافة إلى أنه إذا كان المصوغ قوياً عند الضغط عليه باليد، فإن ذلك يدل على انخفاض عيار المصوغ ذلك لأن العيارات المرتفعة (مثل ٢١ - ٢٢) لا تترك عند التداول بها لونا على اليد وتكون ليّنة قابلة للضغط.

* للفرقة بين الذهب الحر والمشغولات الصينية التي تتساوى معها في الوزن، أنظر إلى حرف القطعة، فالذهب عند القطع يكون مستوياً لنقاء معدنه أما التقليد الصيني فمهما بلغت دقته يبقى يحتوي على تعريجات وإعوجاج مكان القطع.

* عند شراء الذهب يفضل إزالة الأحجار (إن أمكن ذلك) قبل الوزن لمعرفة وزن الذهب الصحيح

كيفية احتساب سعر المصوغة الذهبية

لا تسمح لأحد بأن يستغلك لدى احتساب سعر غرام الذهب. هنالك ثلاثة عوامل تحدد سعر قطعة المجوهرات: العيار، الوزن بالغرام وأجور التصنيع. يدل الوزن والعيار على كمية الذهب الموجودة في القطعة، ولكن هنالك عوامل هامة أخرى تحدد السعر أيضاً وهي تصميم وصياغة القطعة. لذلك فإن المعادلة تصبح كالتالي:

سعر القطعة الذهبية يساوي (سعر غرام الذهب + المصنعية) * وزن القطعة

إن الجدول رقم ٢ يوضح كيفية احتساب سعر غرام الذهب بحسب عيار القطعة الذهبية المراد شراؤها. فيكفي أن تستعلم عن سعر أونصة الذهب من الصحف أو نشرات الأخبار حتى تستخلص سعر غرام الذهب دون أن تتعرض للغش. ولكن يرجى الملاحظة أن هذا السعر لا يشمل المصنعية أو أجرة الصانع، لذا يجب إضافتها بعد الاتفاق مع عليها بحسب المعادلة المذكورة سابقاً.

قيمتها المالية. ويأتي في مقدمة هذه الإرشادات:

* تجنب شراء المصوغات الذهبية من قبل أشخاص غير معروفين أي خارج محلات بيع المصوغات لأنه قد يكون مقلد للذهب من حيث اللون، فليس كل ما يلعب ذهباً.

* يجب أن تتأكد من وجود الختم المدموغ على القطعة الذهبية الذي يحدد درجة نقاوته.

* يجب أن تتأكد أن الميزان المستخدم في وزن الذهب مضبوط.

* يجب أن تطلب فاتورة تتضمن وزن المصوغ بالجرام - وأجزائه - الصنف (خاتم - سلس - الخ) العيار - التاريخ - سعر الجرام - أو السعر الإجمالي.

* يجب أن تتأكد من وجود دمغة على الصنف الذي اشتريته تحدد الورشة التي صاغته.

* بعد شرائك للذهب يجب وضع الذهب داخل علبة خاصة مغطاة بالمخمل أو الكتان.

* تجنب وضع المصوغات في كيس لأن ذلك قد يعرضها للخدش واحتكاك القطع ببعضها البعض خاصة إذا كانت المصوغات مطعمة بالألماس أو الأحجار الكريمة.

* يفضل عدم وضع أكثر من قطعة في علبة واحدة وإذا أردت أن تضعها في صندوق المجوهرات يفضل أن تلف كل قطعة بقماش ناعم.

* حتى تحافظ على المصوغات نظيفة وبراقة يمكن مسحها بقطعة قماش ناعم أو وضعها في محلول بيكربونات الصوديوم يغلى لمدة نصف دقيقة ثم مسحها بقطعة القماش ويمكن تنظيفها بواسطة الصابون لمدة دقيقة إذا لم تتوفر مادة بيكربونات الصوديوم.

* إذا لوحظ وجود لون أسود على اليد بعد وضع الذهب، فذلك يدل على أن العيار منخفض ويحتوي على نسبة

يمتاز الذهب بخصائص كيميائية وفيزيائية فريدة جعلت منه معدناً قيماً أساسياً لمختلف الإستخدامات اليومية في حياتنا المعاصرة. فهو ذلك المعدن الثمين الذي يمتاز بمرونته وقابليته للسحب ومقاومته للتآكل. يوجد للذهب أكثر من لون فهناك الذهب الأصفر، وهو الذهب الخالص. أما الذهب الأبيض فهو الذهب الذي يتم مزجه بالبلاديوم لكي يكتسب اللون الأبيض ويتم طلاؤه بالراديون لإستعادة اللعان والبريق.

تقاس درجة نقاء الذهب بالقيراط، الذي ينقسم إلى ٢٤ جزء. يعتبر العيار ٢٤ قيراط عيار الذهب الصافي أو الخالص ويعني أن كل الأجزاء الـ ٢٤ ذهب صافي بدون أي زوائد أو معادن أخرى. بالرغم من أن هذا الذهب يبدو جميلاً وأخاداً إلا أنه طري جداً ولا يمكن صياغته بشكل خلي أو مجوهرات، فهو متوفر بشكل سبائك أو ليرات فقط. لذا فإنه يخلط مع معادن أخرى لزيادة قوته، فالذهب عيار ١٨ قيراط يعني أن ١٨ من ٢٤ جزءاً ذهب صافي، والستة أجزاء المتبقية هي مزيج معادن أخرى أي يمثل ١٨/٢٤ أو ثلاث أرباع الذهب الصافي.

يمكن معرفة عيار الذهب عبر النظر إلى الدمغة المختومة على المجوهرات. فعلى سبيل المثال الذهب عيار ٢٢ يحمل الدمغة ٢٢K أو الرقم ٩١٦٧ (أي ٢٢/٢٤). إن الجدول الموجود في الأسفل يفصل الأعيان والدمغات.

إرشادات عامة لكيفية شراء المصوغات الذهبية وكيفية المحافظة عليها بعد شرائها

ينصح خبراء الذهب المستهلكين بمجموعة من الإرشادات لكي لا يقعوا ضحية لعمليات الغش والنصب، بالإضافة إلى الحفاظ على الكنز الذي بحوزتهم جيلاً وبراغاً ومحافظة على

العيار	الدمغة المطبوعة على القطعة	سعر غرام الذهب يساوي
٢٤K	٩٩٩,٩	سعر أونصة الذهب مقسوماً على ٣١,١
٢٢K	٩١٦,٦	سعر أونصة الذهب مقسوماً على ٣١,١ مضروباً بـ ٩١٦٦
٢١K	٨٧٥	سعر أونصة الذهب مقسوماً على ٣١,١ مضروباً بـ ٨٧٥
١٨K	٧٥٠	سعر أونصة الذهب مقسوماً على ٣١,١ مضروباً بـ ٧٥٠

جدول رقم ٢: الدمغة المطبوعة على الذهب وكيفية تسعيره وفقاً للعيار.



م. عماد يوسف
خبير في إدارة الأعمال
والتسويق

Reference:

<http://www.easeygold.net/>

الوساطة والتحكيم في قانون حماية المستهلك اللبناني

بالمؤهلات والتخصص والخبرة في قضايا المستهلك المتنازع عليها أمامه وخاصة العملية منها، بحيث يعمل هذا الوسيط على مساعدة المحترف والمستهلك على حد سواء لإيجاد الحلول الناجعة لمشكلاتهم العالقة، وذلك عبر طرح عدّة طرق وبدائل حلول تهدف إلى تقريب وجهات النظر فيما بينهم للوصول إلى النتائج المرجوة في موضوع النزاع. بينما الحلّ الذي تقضي به المحكمة هو حكم قضائي ملزم للأطراف وبالتالي لا يكون ثمة شأن لهم في اختيار هذا الحل لمشكلتهم بل يتم فرضه عليهم بالإستناد إلى نصّ قانوني متعلق بموضوع النزاع.

أما في حال فشل الوساطة فيتم عرض النزاع على لجنة حل النزاعات للبتّ به. فحسب المادة ٩٨ فقرة (٣): "إلا أنه لا يجوز تقديم الدعاوى، التي تتناول نزاعاً تقلّ قيمته عن ثلاثة ملايين ليرة لبنانية، مباشرة إلى لجنة حل النزاعات قبل استنفاد مرحلة الوساطة المنصوص عليها في المواد ٨٣ وما يليها من هذا القانون".

ويكون للجنة حل النزاعات الإختصاص الحصري للنظر في النزاعات الناشئة بين محترف أو مستهلك أو مصنع والنتيجة عن تطبيق أو تفسير أحكام هذا القانون أياً كانت قيمة النزاع وذلك بإثثناء الملاحقات الجزائية التي تبقى من صلاحية المحاكم الجزائية م ٩٨ فقرة (١).

فحسب ما يستفاد من نص المادة أعلاه، أنه عند تطبيق أو تفسير أحكام قانون يخضع إليه عقد الإستهلاك غير أحكام قانون حماية المستهلك اللبناني فإن النزاع يخرج عن اختصاص اللجنة المشار إليها، وبالتالي يمكن عرضه على جهات قضائية أخرى.

ويرى البعض من رجال القانون أنّ حصرية الإختصاص الممنوحة للجنة حلّ النزاعات والتي يعني بها الجهاز القضائي التابع للدولة، لا تستبعد الجهات الأخرى ذات الصبغة القضائية التي قد يتفق الفرقاء عليها، إما استناداً

عن وزير الإقتصاد والتجارة، بناءً على اقتراح المدير العام على ألا يكونوا من المعنيين بالنزاع موضوع الوساطة ضماناً لحياهم وعدم انحيازهم عند ممارستهم لمهامهم المتمثلة بمحاولة التوفيق بين أطراف النزاع.

وبعيداً عن الخوض في النظام الإجرائي للوساطة والتي جاء النص عليها في قانون حماية المستهلك الجديد، فإنّ للوساطة مميزات وخصائص تميّز بها عن قضاء الدولة وتتمثل في التالي:

١. إن كلفة اللجوء إلى وساطة حماية المستهلك هي أقلّ من كلفة رفع دعوى أمام قضاء الدولة. وهذا يعود إلى سرعة إجراءات الوساطة بعد دفع رسم طابع مالي بقيمة عشرة آلاف ليرة لبنانية والتي تنتهي خلال مهلة خمسة عشر يوماً تسري اعتباراً من تاريخ عقد أول جلسة. يجوز تمديد هذا لمدة مماثلة باتّفاق الطرفين أو بناء لطلب الوسيط. بينما إجراءات الدعوى أمام القضاء قد تمتد لأشهر وسنوات للبتّ في النزاع ما يربّث تكاليف مالية أكثر وهدر أكبر للوقت.

٢. إنّ اللجوء إلى الوساطة كالناظر إلى الأمام أي إلى استمرار العلاقة التعاقدية بين المحترف والمستهلك وحلّ النزاع بطريقة ودية ترضي الطرفين، بينما اللجوء إلى القضاء كالناظر إلى الخلف حيث أنّ استمرار النزاع بين الأطراف لمدة طويلة من شأنه أن ينشئ نزاعات أخرى وما قد يرافق هذه النزاعات من ضغوط نفسية وممارسات كيدية من قبل الطرفيّن.

٣. إن ميزة السرية التي تحيط بعملية الوساطة في كافة مراحلها لا يعمل بها أمام قضاء الدولة، حيث أن العلنية تعدّ من أهم المبادئ الأساسية التي يجب احترامها أمام القضاء العادي والتي تعتبر من النظام العام الذي لا يجوز المسّ به أو مخالفته.

٤. إن ممارسة الوساطة تتم من قبل وسيط يكون موظفاً في وزارة الإقتصاد والتجارة وهو يتمتع

صدر قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٦٥٩ في ٤ شباط من العام ٢٠٠٥. وقد اعتبر بأنه أكثر القوانين حداثة وعصرية لناحية معالجته قضايا المستهلك في معرض تعاملاته المتعددة الصور والأشكال مع التاجر أو المحترف. فقد جاء هذا القانون لتنظيم العلاقة التعاقدية بين طرفي عقد الإستهلاك والمتمثلة بالمستهلك من جهة والتاجر من جهة أخرى.

أما أبرز ما يميز هذا القانون ويضفي عليه عصريته فيكمّن في الوسائل العديدة التي نصّ عليها لحل النزاعات الناشئة بين طرفي عقد الإستهلاك. وقد أولى المشرع اللبناني في هذا القانون أهمية بالغة لحل قضايا المستهلك ما دفع به إلى تخصيص فصل خاص في حلّ النزاعات (الفصل الرابع عشر)، المواد من ٨٢ إلى ١٠٣ منه والذي تضمن أولاً الوساطة وثانياً لجنة حلّ النزاعات.

وقد نصّ هذا القانون أيضاً في بعض أحكامه على التحكيم كوسيلة يمكن لأطراف النزاع في عقد الإستهلاك اللجوء إليها لحلّ خلافاتهم.

من هنا كان لا بد من تسليط الضوء على هذه الوسائل لا سيما "الوساطة والتحكيم" وتشجيع اللجوء إليها نظراً لمميزاتها التي تنعكس إيجاباً على أطراف العلاقة الإقتصادية في عقود الإستهلاك وتعيد التوازن إليها بعيداً عن روتين قضاء الدولة وتراكم القضايا أمامه.

أولاً : في الوساطة بين المحترف والمستهلك

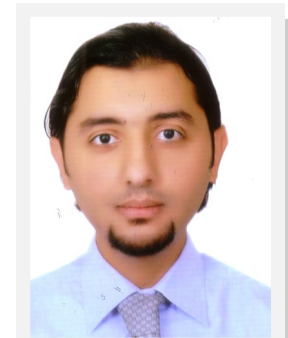
تعتبر الوساطة إحدى الوسائل القانونية التي يحق لكل من المتعاقدين (المستهلك أو المحترف) اللجوء إليها عند الإخلال في تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك أو تفسيره على أن تكون قيمة هذه النزاعات لا تتجاوز ثلاثة ملايين ليرة لبنانية.

ويقوم بدور الوسيط موظف أو أكثر في وزارة الإقتصاد والتجارة، من الفئة الثالثة وما فوق يعيّنون بقرار يصدر



References:

- المحامي خليل غصن، التحكيم وقانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩ الصادر بتاريخ ٢/٤/٢٠٠٥
- قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٦٥٩ / ٢٠٠٥
- <http://www.consumerprotectionmediation.com/legalrights.html>



فادي علاء الدين
مراتب مساعد



أدرج في العقد، فإن هذا البند يعتبر بنوداً تعسفياً.

والتالي هو ما جاء في نص المادة ٢٦ من قانون حماية المستهلك "تعتبر بنوداً تعسفية على سبيل المثال لا الحصر: عدم جواز اللجوء للوساطة أو التحكيم لحل الخلافات وفقاً لأحكام هذا القانون، أو تحميل المستهلك المصاريف التي قد تترتب على اتباع الإجراءات المذكورة".

أخيراً وليس آخراً، فقد أجاز قانون حماية المستهلك الجديد في الفصل العاشر منه والمتعلق بالعمليات التي يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة المستهلك، لأطراف عقد الاستهلاك أن يتفقوا على تطبيق قانون آخر غير قانون حماية المستهلك المذكور، وهذا ما أشارت إليه المادة ٥٢ منه التي جاء فيها أنه "يجب تزويد المستهلك في الحالات المنصوص عليها في المادة ٥١، بمعلومات واضحة وصريحة تتناول المواضيع التي تمكنه من اتخاذ قراره بالتعاقد، لا سيما: القانون الذي يرضى العملية والهيئات والمحاكم أو المراجع الصالحة للبت بأي نزاع قد ينتج عن التعاقد".

هل تعلم؟

إن ممارسة الوساطة تتم من قبل وسيط يكون موظفاً في وزارة الاقتصاد والتجارة وهو يتمتع بالمؤهلات والتخصص والخبرة في قضايا المستهلك المتنازع عليها أمامه.

إجراءات التحكيم، السرية، التخصص والخبرة في إطار موضوع النزاع المعروض أمام المحكمة للبت به...

وانطلاقاً من مبدأ سلطان الإرادة في إبرام العقود واستناداً إلى نص المادة ١٦٦ من قانون الموجبات والعقود اللبناني "إن قانون العقود خاضع لمبدأ حرية التعاقد، فلأفراد أن يرتبوا علاقاتهم القانونية كما يشاؤون بشرط أن يراعوا مقتضى النظام العام والآداب العامة والأحكام القانونية التي لها صفة الإلزامية".

عليه، فإنه ومن حيث المبدأ يحق لأطراف عقد الاستهلاك أن يدرجوا في عقدهم بنوداً تحكيمياً أو إبرام اتفاق تحكيمي طالما أن هذا البند أو الاتفاق لا يتعارض مع النظام العام أو الأحكام القانونية.

وبالعودة إلى الأحكام التي جاء النص عليها في قانون حماية المستهلك المادة ٢٦ منه، نرى أن هذه المادة حظرت على التاجر تقييد الحق الممنوح للمستهلك في اللجوء إلى التحكيم أو الوساطة لحل الخلافات الناشئة وفقاً لأحكام هذا القانون وبالتالي إذا تم تقييد هذا الحق ببند

إلى البنود المسندة للاختصاص وإما إلى بنود التحكيم وهذا ما أشارت إليه المادة ٥٢ من قانون حماية المستهلك.

عليه، فإن الوساطة ولجنة حل الخلافات ليست من الوسائل الوحيدة التي نص عليها قانون حماية المستهلك لحل النزاعات بين المستهلك والمحترف، بينما توجد وسيلة أخرى نصت عليها أحكام هذا القانون والتي منحت بموجبها أطراف عقد الاستهلاك حق اللجوء إليها عند حصول خطأ في تطبيق أو تفسير القانون الذي اتفقوا على تطبيقه على موضوع النزاع وهذه الوسيلة هي التحكيم.

ثانياً: اللجوء إلى التحكيم في عقود الاستهلاك

يعتبر التحكيم أحد الوسائل البديلة عن قضاء الدولة لحل النزاعات. وعادة ما تلجأ الأطراف المتنازعة إلى التحكيم لحل خلافاتها الناشئة عن تنفيذ العقود المبرمة بينها أو تفسيرها في إطار المسائل الخاضعة للتحكيم لا سيما علاقات التجارة الدولية وذلك بدوافع عدة منها: سرعة

وزير الاقتصاد والتجارة ووزير التربية... لمنع حصر بيع الكتب المدرسية



العالمية في حال البيع في المدرسة، يجب إبراز المستندات المطلوبة التالية: (١) السجل التجاري (٢) الفاتورة التجارية يجب أن يدون على الكتاب سعر المبيع بحبر مطبوعي واضح على الغلاف".

كذلك، بحثوا في موضوع الحانوت المدرسي و"مخالفته للقانون التجاري، وبيع مواد غذائية غير صحية أحياناً وربما سامة ومعرضة للشمس في أحيان كثيرة وتتسبب بأضرار صحية بالغة على التلاميذ". وأكد المجتمعون على "قيام مراقبين من مديرية حماية المستهلك ومن مصلحة التعليم الخاص في وزارة التربية بالكشف سناً بالقانون".

نقابة المكتبات النقيب جورج ثابت، وأمين سر النقابة جوزف طعمة. وتم التعاون بين الوزارتين على تنفيذ آلية للكشف والتحقق استناداً إلى القوانين الموجودة والنافذة والتي أكد على مضامينها في التعاميم الموجهة إلى المدارس في مطلع الشهر المنصرم. وكشف عن تعميم مشترك بين الوزيرين جاء فيه: "عند الكشف على المدرسة يجب التأكد من الأمور الآتية:

١. التأكد من عدم إلزام التلميذ أو ولي أمره بشراء الكتب المدرسية من المدرسة حصرياً أو من أي مرجع آخر محدد عن طريق لائحة الكتب.
٢. التأكد من عدم استعمال عبارة كتب جديدة فقط.
٣. التأكد من اللوازم المدرسية ومدى تطابقها للمواصفات اللبنانية أو

كما في مطلع كل عام دراسي، وفي إطار سعي وزارة الاقتصاد والتجارة الدائم لصون حقوق المستهلكين كافة، ومن بينهم أهالي الطلاب، تتولى الوزارة منع إدارات المدارس من احتكار بيع الكتب المدرسية.

بهذا الخصوص عقد وزير التربية والتعليم العالي البروفسور حسان دياب ووزير الاقتصاد والتجارة الأستاذ نقولا نحاس اجتماعاً مخصصاً للتدابير الآتية إلى عدم حصر بيع الكتب المدرسية والقرطاسية واللوازم المدرسية في حرم المدرسة، في حضور المدير العام للتربية فادي يرق، رئيس مصلحة التعليم الخاص عماد الأشقر، المدير العام للاقتصاد والتجارة بالإنابة فؤاد فليفل، ممثل

بعض الأحكام الصادرة عن القضاء اللبناني في حق المخالفين بناءً على محاضر مراقبي مديرية حماية المستهلك

المخالفة	الحكم	المحكمة المعنية
مواد منتهية الصلاحية	٥ ملايين ليرة	محكمة جزاء بيروت
غش	مليون ليرة	محكمة جزاء بيروت
غش	مليون ليرة	محكمة جزاء بيروت
غش	٢ مليون ليرة	محكمة جزاء بيروت
عدم إعلان أسعار	٥ ملايين ليرة	محكمة جزاء بيروت
رفع سعر فروج	٤ ملايين ليرة	محكمة جزاء بيروت
رفع سعر الغاز	٢ مليون ليرة	محكمة جزاء بيروت
غش	١٠ ملايين ليرة	محكمة جزاء بيروت
بيع بنزين بالغالون	مليون ليرة	محكمة جزاء بيروت
رفع سعر	٥ مليون	محكمة جزاء بيروت
غش مواد منتهية الصلاحية	٥ مليون	محكمة إستئناف جزاء المتن
غش تلوث دجاج	حبس ٣ أشهر وغرامة ٢٥ مليون ليرة واستبدال الحبس بغرامة ٩٠٠ ألف ليرة حيث أصبحت الغرامة ٢٥ مليون و ٩٠٠ ألف ليرة	محكمة إستئناف جزاء المتن
غش بالبنزين	٣٠ مليون و ٥٠٠ ألف ليرة	محكمة إستئناف جزاء المتن
غش مياه غير مطابقة للمواصفات	١٠ مليون و ٥٠٠ ألف ليرة	محكمة إستئناف جزاء المتن
غش بمساحيق التنظيف	١٥ مليون	محكمة إستئناف جزاء المتن
دقيق غير مطابق للمواصفات	٣٠ مليون	محكمة إستئناف جزاء المتن
مواد منتهية الاصلاحية	مليون ليرة	محكمة إستئناف جزاء المتن
تمنع عن بيع البنزين	١٠ مليون ليرة	محكمة جزاء بعيدا
غش مواد منتهية الصلاحية	٥ مليون ليرة	محكمة جزاء المتن

جدول رقم ٣: الأحكام الصادرة عن القضاء اللبناني بحق مخالفين قانون حماية المستهلك.

حبس لمدة سنة وتغريم بمبلغ ٥٠ مليون ليرة لبنانية

تغريمه مبلغ عشرة ملايين ليرة لبنانية عن كل مخالفة لهذا الحكم.

وحكم أيضاً بإبطال التعقبات المساقة بحق المدعى عليه سناً لأحكام المواد ١١، ١٠٥ و ١٠٩ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/٢٠٠٥ لعدم توافر العناصر الجرمية.

تم نشر خلاصة عن هذا الحكم في جريدتي الأخبار والنهار على نفقة المدعى عليه.

بحقه فقط عقوبة الحبس لمدة سنة والغرامة بمبلغ خمسين مليون ليرة لبنانية كونها الأشد، على أن تحسب له مدة توقيفه، وعلى أن يحبس يوماً واحداً مقابل كل عشرة آلاف ليرة من الغرامة في حال عدم الدفع وذلك سناً لأحكام المادة ٥٤ من قانون العقوبات.

كما منع المدعى عليه من الإتجار بالمواد الغذائية لمدة ثلاث سنوات من تاريخ انبرام هذا الحكم تحت طائلة

تنشر مديرية حماية المستهلك ، في هذا النص، وقائع أحد الأحكام التي صدرت بحق أحد مخالفين قانون حماية المستهلك .

تمت إدانة المدعى عليه بجرم المادة ١١ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/٢٠٠٥ والمعاقب عليه في المادة ١٠٥ منه وحبسه مدة ثلاثة أشهر وتغريمه مبلغ خمسين مليون ليرة لبنانية وبإدانته بجرم المادة ١٠٩ من القانون عينه وحبسه مدة سنة وتغريمه مبلغ خمسين مليون ليرة لبنانية، وبإدغام هاتين العقوبتين بحيث تنفذ



ملاحظة

يجدر الذكر أن محاضر الضبط التي يسطرها مراقبو حماية المستهلك لا يذكر فيها القيمة المالية للضبط، إنما يذكر فيها فقط المادة القانونية التي ضبطت مخالفتها.

يعود للقضاء المختص إصدار الأحكام وتحديد الغرامة المالية ومدة الحبس في حق المخالفين.



E-Coli: كيف تحمي عائلتك من البكتيريا القولونية ؟

سبب هذه العوارض والأوجاع. أما العوارض الخطرة التي قد تظهر بسبب القولونيات فهي البشرة الشاحبة، الشعور بالاضمحلال، وقلة التبول.

* آلية معالجة الإصابة بهذه البكتيريا؟

قد يؤدي الإسهال بسبب الإصابة إلى جفاف الجسم، مما يشكل خطورة على الأطفال والمراهقين. لذلك من الضروري أخذ جرعات متكررة من السوائل لمنع حصول جفاف الجسم.

أما إذا تسببت الإصابة بالبكتيريا القولونية بإسهال دموي، علينا تجنب أدوية الإسهال أو المضادات الحيوية. هذه الأدوية تبطئ عملية الهضم، وتعطي وقتاً أطول للجسم لامتصاص السموم. لهذا يجب الإتصال بالطبيب على الفور.

تؤدي الإصابة بهذه البكتيريا لدى بعض الأشخاص إلى مشاكل صحية خطيرة مرتبطة بالدم والكلية. هؤلاء الأشخاص قد يحتاجون إلى نقل دم أو غسل الكلية.

اللحم المصابة على درجة ٧١ مئوية، يمكن للبكتيريا البقاء على قيد الحياة وبذلك يصاب المستهلك لدى تناول تناول اللحم الملوثة. هذه الطريقة هي الأكثر شيوعاً والتي من خلالها حصلت إصابات E-Coli O157:H في الولايات المتحدة. كما يمكن أيضاً أن تلتقط العدوى لدى لمس اللحم اللحم النيئة الملوثة.

الأطعمة الأخرى التي يمكن أن تصاب بالبكتيريا القولونية:

- الحليب الطازج أو منتجات الألبان. يمكن أن تنتشر البكتيريا من ضرع البقرة إلى حليبها. لهذا تحقق من لاصقات منتجات الألبان للتأكد من وجود كلمة "مبستر".

- الفواكه والخضار النيئة، والعصائر الغير مبسترة التي تأتي عن طريق الإختلاط مع البراز الملوثة.

* البكتيريا القولونية في المياه

من الممكن أن يصل براز الإنسان أو الحيوان الذي يحتوي على هذه البكتيريا إلى البحيرات، حوض السباحة، وإمدادات المياه، لذلك من الضروري أن تتم معالجة إمدادات المياه الملوثة في بلدة أو مدينة ما بمادة الكلورين للتخلص من هذه البكتيريا أو عندما يبتلع أحد الأشخاص مياه ملوثة أثناء السباحة في مياه ملوثة.

* إنتقال البكتيريا القولونية من شخص إلى آخر

يمكن أن تنتشر هذه البكتيريا من شخص إلى آخر، عندما لا يقوم الشخص المصاب على غسل يديه جيداً بعد استعمال المرحاض. وبهذا تنتقل هذه البكتيريا من يد الشخص المصاب إلى الآخرين أو الأشياء التي يلمسها.

* ما هي عوارض الإصابة بالبكتيريا القولونية؟

إن الأطفال هم أكثر عرضة من البالغين لظهور العوارض عليهم. تظهر العوارض (إسهال دموي، تشنجات معدة وغثيان وقيء) خلال ثلاثة إلى أربعة أيام بعد أن يتم إلتقاط البكتيريا القولونية. معظم الناس تتحسن حالتهم في غضون أسبوع. غالباً لا يتوجهون إلى الطبيب ولا يعلمون بأن البكتيريا القولونية كانت

البكتيريا القولونية (*Esherishia Coli*) هو اسم الجرثومة التي تعيش داخل الجهاز الهضمي للإنسان والحيوان. هنالك عدة أنواع ومعظمها غير مؤذي. ولكن بعضها يمكن أن يسبب الإسهال الدموي عندها يدعى Enterohemorrhagic E.coli (EHEC). بالإضافة إلى أن هنالك سلالات أخرى من القولونيات تؤدي إلى التهابات المسالك البولية أو التهابات أخرى. أحد الأنواع المسببة للإسهال الدموي هو E-Coli O157:H7 الذي تفشى في عام ١٩٨٢ في الولايات المتحدة الأمريكية من جراء تناول لحمه البرغر الملوثة. لدى بعض الأشخاص، هذا النوع من القولونيات يمكن أن يسبب أنيميا حادة أو إلى القتل الكلوي مما قد يؤدي إلى الموت أحياناً.

شاعت في الأشهر الأخيرة الأخبار في العالم عن تفشي هذه البكتيريا في بعض الدول الأوروبية، الأمر الذي أودى بحياة عدد كبير من الأشخاص وتسببت في مرض أكثر من ٢٢٠٠ شخص على الأقل. ألقت السلطات الألمانية اللوم على الخيار المستورد من إسبانيا، مما أدى إلى استياء المزارعين الإسبان الذين تكبدوا خسارة عشرات الملايين من جراء تدني الطلب على منتجاتهم. وبعد ذلك، أشارت التحاليل أن الخيار المستورد من إسبانيا لا يحتوي على أي ضرر. ثم أجريت تحاليل لبراعم الفاصولياء قد زرعت في إحدى المزارع العضوية في ألمانيا، وتبين بأنها مصدر الوباء بحسبما أفاد مدير مركز مكافحة الأوبئة الألماني.

وقد تبين أن التفشي الأخير في مايو ٢٠١١ يعود إلى سلالة جديدة من القولونيات هو E-Coli ١٠٤ المدعو Verocytotoxin أو كما أشير أيضاً STEC.

* ما الذي يسبب العدوى بالقولونيات؟

قد تصاب بالعدوى القولونية بطريقة غير مباشرة عند لمس براز الإنسان أو الحيوان. يحصل هذا الأمر عند شرب الماء أو تناول الطعام الملوثة بالبراز.

* القولونيات في الطعام

يمكن أن تصل القولونيات إلى اللحم عن إعداد الطعام. إذا لم يتم طهي

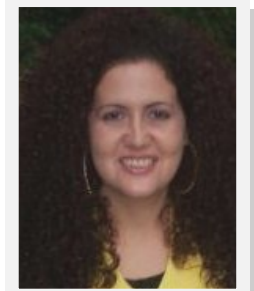


هل تعلم؟

إن كلمة "مبستر" على المنتجات الغذائية تعني بأنه تم تعريض المنتج إلى حرارة عالية بشروط مؤاتية للتخلص من البكتيريا القولونية وغيرها.

References:

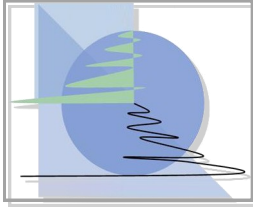
- www.idph.state.il.us
- www.guardian.co.uk-
- www.bbc.co.uk
- www.bbc.co.uk/health
- www.infectiondisease.com
- www.webmd.com
- www.medicinenet.com
- www.kidshealth.org



هديل ذبيان
مراقب مساعد

* كيف يمكننا تجنب الإصابة بالبكتيريا القولونية؟

- طهي كل أنواع اللحوم على درجة حرارة لا تقل عن ١٦٠°F (71°C).
- في المطبخ، يجب غسل اليدين بالماء الساخن والصابون بشكل متكرر خاصة عندما نلمس اللحم النيئة.
- غسل كافة الأدوات جيداً بعد استعمالها لتحضير اللحم النيئة.
- تجنب إستهلاك الحليب ومنتجات الألبان والعصير الغير مبستر.
- ينصح بإستهلاك المياه المعقمة بمادة الكلورين.
- تجنب شرب المياه الجارية واستهلاك مكعبات الثلج عند السفر إلى بلدان غير آمنة. تجنب استهلاك الفواكه والخضار النيئة، باستثناء الأنواع التي يمكن نزع قشرتها في هذه البلدان.
- غسل اليدين بشكل مستمر خاصة بعد إستخدام المرحاض أو تغيير الحفاض للأطفال.



مديرية حماية المستهلك

المديرية العامة للاقتصاد والتجارة

وسط بيروت التجاري — مبنى اللعازرية
بلوك ٣ — الطابق الرابع

مصالح حماية المستهلك في لبنان

صيدا - النبطية - طرابلس - زحلة

الخط الساخن: ١٧٣٩

هاتف

٩٦١ ١ ٩٨٢ ٣٥١

٩٦١ ١ ٩٨٢ ٢٩٨

فاكس

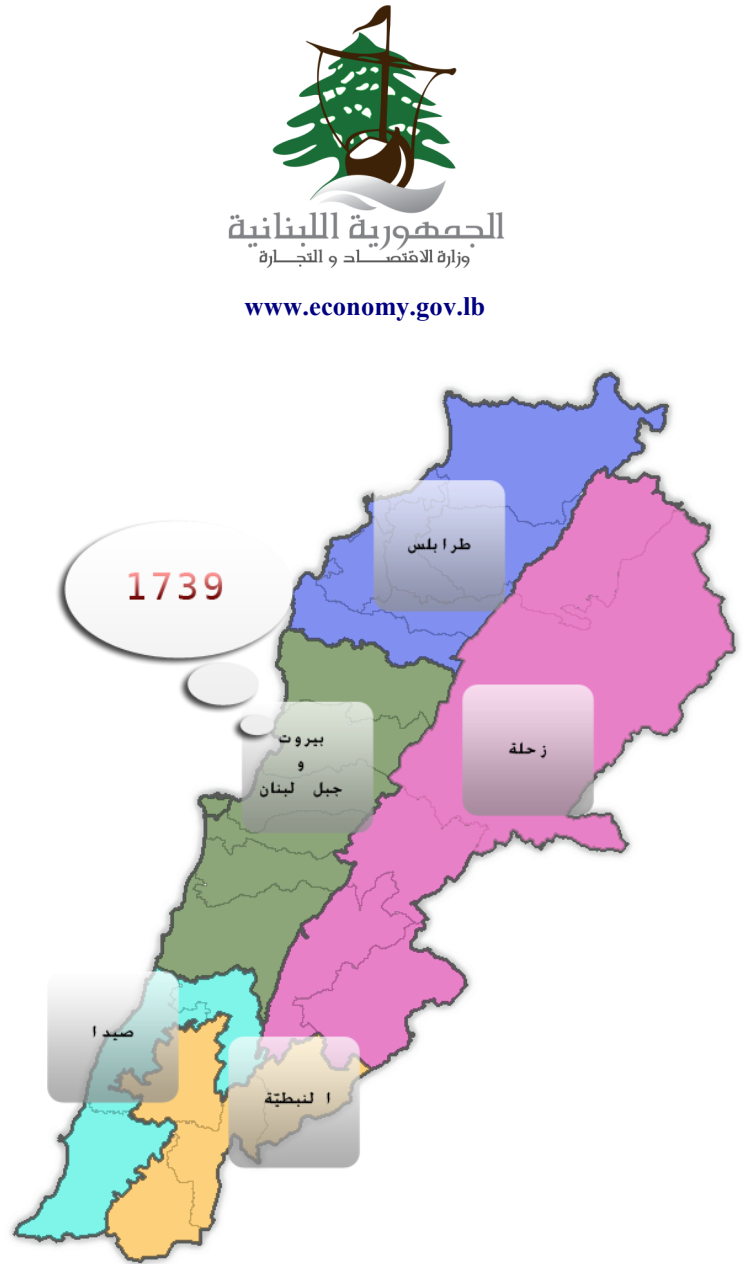
٩٦١ ١ ٩٨٢ ٣٥٣

٩٦١ ١ ٩٨٢ ٢٩٠

بريد إلكتروني لتقديم الشكاوى:

consumer@economy.gov.lb

[Moet.cpd.lebanon@groups.facebook.com](https://www.facebook.com/Moet.cpd.lebanon)



Consumer Protection « Lebanon » 1739

للمتابعين بإرسال آرائهم أو بإستلام آخر نسخة من هذه النشرة على عنوانهم الإلكتروني الخاص فور نشرها، نستلم رسائلهم على العنوان التالي:

cpdnews@economy.gov.lb



ساعد في التحرير والتصميم
م. نادين عون

مراقب مساعد

تحرير وتصميم
م. عماد يوسف

خبير في إدارة الأعمال والتسويق

