

حماية المستهلك



مفهوم حماية المستهلك

هو حماية كل فرد من أفراد المجتمع من أي استغلال ومكافحة الغش لتأمين سلامة معاملات الأفراد عند شراء احتياجاتهم من السلع والخدمات التي يتعاملون بها، ففي ذلك حماية لهم من أية أضرار يمكن أن يتعرضوا لها من خلال هذا التعامل، محققاً لهم الطمأنينة لدى إجراء أي معاملة تجارية.

وحماية المستهلك نوع من التنظيم الحكومي والأهلي العامل على حماية مصالح المستهلكين، فمثلاً قد تطلب الحكومة من قطاع الأعمال أن يكشف معلومات مفصلة عن المنتجات، وخصوصاً تلك المتعلقة بقضايا السلامة، أو الصحة العامة، كمنتجات الغذاء.

أوهي خدمة توفرها الحكومة أو المجتمع المدني بجمعياته المختلفة ذات الاختصاص لحماية المستهلك من الغش التجاري أو استغلاله بصورة غير مشروعة أو سوء تقديم خدمة ما عن طريق الاحتيال أو الإذعان لظرف ما.

وترتبط حماية المستهلك بفكرة حقوق المستهلك (أي أن المستهلكين يملكون حقوقاً متعددة باعتبارهم مستهلكين) كما ترتبط بتشكيل منظمات المستهلكين التي تساعد المستهلك على اتخاذ الخيارات الأفضل في الأسواق.

ويمكن حماية مصالح المستهلك عبر تشجيع التنافس في الأسواق الذي يخدم المستهلك بطريقة مباشرة وغير مباشرة، ويتفق مع الفعالية الاقتصادية الجيدة، لكن هذا العنوان يدرس تحت قانون التنافسية (Competition Law).

ويمكن توفير حماية المستهلك عبر منظمات غير حكومية مثلاً: المستهلكون الدوليون، وعبر أفراد من نشطاء حماية المستهلك مثلاً: مدونة حماية المستهلك.

قانون حماية المستهلك

قانون حماية المستهلك أو قانون المستهلك يعد تابعاً للقانون العام الذي ينظم العلاقات القانونية الخاصة بين الفرد المستهلك وبين قطاع الأعمال الذي يبيع البضائع ويقدم الخدمات، وتغطي حماية المستهلك مجالاً واسعاً من الموضوعات، بما فيها (دون حصر) مقاضاة المنتجات، حقوق الخصوصية، ممارسات تجارية غير عادلة، الاحتيال، سوء تعريف للمنتجات، وغير ذلك من تداخلات المستهلك/التاجر.

ويتعامل مع العلاقات المالية وخدمة سلامة المنتجات والعقود وتنظيم سداد الفواتير والتسعير ورد البضائع وغيرها، وقد تفرض قوانين حماية المستهلك وضع ملاحظات للمستهلك كالتبهيئات كالتي تعلن في كل أماكن تصليح السيارات في كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، وتتنوع القوانين الخاصة بالمستهلك فمنها قانون ممارسات سداد الديون العادلة Fair Debt Collection Practices Act في الولايات المتحدة وقوانين مالية أخرى تتصل بالاعتمادات، وفي معظم الولايات يوجد مديرية شؤون المستهلك وتعمل على تنظيم بعض الصناعات وحماية المستهلكين المستخدمين لخدماتها. فمديرية شؤون المستهلك في كاليفورنيا تنظم ٢,٢ مليون مهني من ٢٣٠ مهنة مختلفة عبر أربعين وحدة تتبع لها، كما تشجع المستهلكين على العمل المباشر ومن أهم القوى الأهلية: شبكة عمل مستهلكي الخدمات، Utility Consumers Action Network، والاتحاد الفيدرالي للمستهلك في كاليفورنيا Consumer Federation of California، وبيت خبرة حقوق الخصوصية.

أما الاتحاد الأوروبي فقد أصدر العديد من القوانين التوجيهية التي تطلب من الدول الأعضاء تنظيم حماية المستهلك إلى مستوى معين، وأهمها القانون التوجيهي للممارسات التجارية غير العادلة Unfair Commercial Practices Directive والقوانين التوجيهية للشروط العقدية غير العادلة EC/13/Unfair Contract Terms 93 وللتجارة الإلكترونية Electronic Commerce. ويوجد المفوض الأوروبي لحماية المستهلك، أما في ألمانيا فقد اعتمدت قوانين حماية مأخوذة وفقاً للقوانين التوجيهية للاتحاد الأوروبي وقد ضم بعضها إلى مدونة القانون المدني الألماني.

حماية المستهلك في الإسلام

في التاريخ الإسلامي عرف مبدأ حماية المستهلك عن طريق تحريم الغش ومتابعته في الأسواق (من غش فليس منا) كما حرمت التجارات والعقود التي قد تؤدي لممارسات غير عادلة (لا يبيع بعضكم على بيع بعض) والعقود غير الواضحة النتائج (كبيع الثمر على الشجر قبل أن يبدو صلاحه) واعتمدت مبادئ منها إزالة الجهالة المفضية للتنازع من شروط العقد أو صفة البضاعة، كما عرفت حماية المستهلك على النطاق العملي الرسمي والشعبي بالحسبة، ووفق مبدأ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

أما الدول العربية المعاصرة فقد بدأت من قريب باعتماد الهيئات الحكومية والمنظمات الأهلية لحماية المستهلك وتتواجد في معظم البلاد العربية كدول الخليج ومصر وسورية والأردن ولبنان وغيرها. وقد نشأت في مصر بعض الأنشطة الأهلية التي ترتبط بحماية المستهلك ومواجهة الغلاء والاستغلال والجشع، ومن أشهرها منتدى المستهلك المصري ويحرره المستهلكون بأنفسهم ويحاولون تنشيط حركة منظمة وموحدة للمستهلك المصري، بإحياء حركة تعاونية طبقاً للمعايير العالمية وتعزيز الرقابة الشعبية على الأسواق، عن طريق شهادة جودة تمنحها منظمات وجمعيات حماية المستهلك للسلع والخدمات التي تلتزم بالجودة المناسبة والسعر العادل.

يمكن للحكومات أن تشجع قوانين خاصة ليعتمد عليها المستهلكون في تقييم البضائع المطروحة للاستهلاك ولتحقيق ذلك يجب أن تكون للسلع المعروضة مواصفات معلنة ومصرح بها من الجهات ذات العلاقة.

على الحكومة وجهاتها الرسمية كهيئات المواصفات والوزارات المختلفة وشبه الرسمية والجامعات متابعة المنتجات والتأكد من مطابقتها للمواصفات المعلنة وكذلك مطابقتها لبطاقة مكونات أو مواصفة السلعة المجهزة.

ويقع على المجتمع الأهلي واجب معرفة حقوقه ومتابعته والدفاع عنها وإيجاد جمعيات أو هيئات

مستقلة غير ربحية للمتابعة وطلب المقاضاة وتطبيق الجزاء، ومن أهم فعاليتها توعية المستهلكين وتعريفهم بالمخاطر التي تحيط بهم.

من أهم الشخصيات التي انتهجت أسلوب الدفاع عن المستهلكين هو الشخصية الأمريكية العربية الجذور السيد رالف نادر، اللبناني الأصل الذي تابع العديد من القضايا مع المنتجين.

توجد مشكلة في بعض بلدان العالم الثالث تتصل بالضعف الإداري وانتشار الفساد مما يؤدي إلى خداع المستهلكين وتجهيزهم بسلع غير مطابقة للمواصفات أو ذات أسعار لا تتناسب مع سعرها العالمي بحجج مختلفة سببها في الحقيقة الفساد الإداري أو الفساد المالي.

حماية المستهلك من منظور دولي

تبنت الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام ١٩٨٥م الإرشادات الخاصة لحماية المستهلك التي تهدف إلى ما يلي:

١. مساعدة الدول لتحقيق أو المحافظة على الحماية المناسبة لمواطنيهم كمستهلكين.
٢. تسهيل عمليات الإنتاج وأنماط التوزيع وفق احتياجات ورغبات المستهلكين.
٣. تشجيع المثل العليا لأولئك الأفراد المتعاملين في مجال إنتاج وتوزيع السلع والخدمات للمستهلكين.
٤. مساعدة الدول في القضاء على الممارسات التجارية الاستغلالية ومحاصرتها في جميع المجالات وعلى المستويين المحلي والدولي.
٥. تشجيع خلق ظروف سوقية تمنح المستهلكين فرصاً أكبر للاختيار وبأسعار أقل.

ولقد دعا برنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى الاستهلاك المستدام بحيث تتاح خيارات التحرك للمستهلكين والمنتجين، أي أن يكون الاستهلاك كافلاً للحاجات الأساسية للجميع، بانياً

للقدرات البشرية، وألا يؤدي استهلاك البعض إلى تعريض رفاه الآخرين للخطر، وأخيراً ألا يرهن خيارات الأجيال القادمة.

اليوم الخليجي للمستهلك

اليوم الخليجي لحماية المستهلك يهدف إلى إيجاد وعي استهلاكي رشيد لدى المستهلك، وتوفير مستلزمات المستهلك في سوق تنافسي شريف يوفر للمستهلك السلع والخدمات ذات الجودة العالية وبأسعار مناسبة، ويحقق للتاجر الربح المعقول وعائداً مجزياً لاستثماراته، ويحقق للمجتمع الرفاه والاستقرار وللاقتصاد النمو والازدهار.

ولأهمية المستهلك الخليجي والاهتمام به، أقرت لجنة التعاون التجاري في اجتماعها التاسع والعشرين الذي عقده بمسقط في سلطنة عمان بتاريخ ٢١ أكتوبر ٢٠٠٢م بإنشاء لجنة للغش التجاري والتقليد، وفي اجتماعها الحادي والثلاثين الذي عقد بدولة الكويت بتاريخ ١٢ أكتوبر ٢٠٠٤م تم تغيير اسم اللجنة ليصبح (لجنة حماية المستهلك) باعتبار المستهلك هو المحور والأساس كما أقرت في اجتماعها الثاني والثلاثين الذي عقد بمدينة الرياض بالملكة العربية السعودية بتاريخ ٢١ مايو ٢٠٠٥م توصيات لجنة حماية المستهلك ومن بينها اعتبار اليوم الأول من مارس من كل عام يوماً خليجياً لحماية المستهلك.

حماية المستهلك والمسئولية العامة

١. إن حماية المستهلك مسؤلية الجميع بما في ذلك المستهلك نفسه، فالإنفاق الزائد في شراء غير متوازن مع دخل المستهلك وحاجياته يعتبر تعدياً من المستهلك نفسه على حقوقه.
٢. إن التاجر الذي يفكر في مصلحته ونمو واستمرار تجارته لا يفرط في حقوق المستهلك عن طريق السعي للربح السريع لأنه في النهاية يفقد ثقة المستهلك مما يؤدي إلى خسارته على المدى الطويل.

٣. الدولة تعمل جاهدة لإيجاد التشريعات التي تعمل على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومحاربة الظواهر السلبية في الأسواق ومكافحة الاحتكار والغش التجاري وتأمين سلامة وصحة المجتمع عن طريق رقابة الأسواق وتخصيص لذلك مبالغ كبيرة من ميزانياتها.
٤. كي لا تذهب هذه الجهود هدراً لأبد من تعاون جميع فئات المجتمع بشكل إيجابي تبقى بعد ذلك فئة خارجة عن القانون والمجتمع فكان لابد من عقوبات رادعة تنص عليها القوانين لتعبد كل من تسول له نفسه الإضرار بالمجتمع إلى رشده.

إرشادات عامة لحماية المستهلك

١. عزيزي رب الأسرة.. إعداد ميزانية لأسرتك يحقق لك الاستقرار.
٢. عزيزي التاجر.. إن سياسة الاقتصاد الحر لا تعني رفع الأسعار بدون مبرر.
٣. عزيزي التاجر.. رضى المستهلك عامل أساسي لاستمرارية المنشآت التجارية.
٤. عزيزي المستهلك.. تعاونك مع الجهات الرسمية خطوة أساسية في تحقيق العدل الاجتماعي.

حقوق وواجبات المستهلك

عزيزي المستهلك.. إن تعاليم ديننا الحنيف تكفل حقوق المستهلك وتحض على حمايتها، فمن الضروري أن تكون ملماً بحقوقك كمستهلك والتي ضمنتها لك جميع القوانين والأنظمة بدول المجلس كما أن من أهم الواجبات عليك للحفاظ على حقوقك بالتعاون مع الجهات الرسمية وغير الرسمية للمساهمة في الحد من الممارسات التجارية التي تضر حقوق المستهلك؛ إذ إن إدراكك لحقوقك ومسئولياتك هو حجر الأساس في ضمان هذه الحقوق، وفيما يلي تعريف بأهم حقوقك وواجباتك:

أولاً: حقوق المستهلك

١. حق الأمان : للمستهلك الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تشكل خطراً على صحته وسلامته.
٢. حق المعرفة: للمستهلك الحق في تزويده بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك السليم.
٣. حق الاختيار: الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع، والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.
٤. حق الاستماع إلى آرائه: أن تمثل مصالح المستهلك لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية ويؤخذ بآرائه في تطوير السلع والخدمات.
٥. حق إشباع احتياجاته الأساسية: للمستهلك حق الحصول على السلع والخدمات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والماوى والرعاية الصحية والتعليم.
٦. حق التعويض: للمستهلك الحق في تسوية عادلة لمطالبه المشروعة، بما في ذلك التعويض عن التضرر أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية أو أية ممارسات تضر بالمستهلك.
٧. حق التثقيف: للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختبارات الواعية بين السلع والخدمات ، وأن يكون مدركاً لحقوقه الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها من خلال برنامج التوعية المستديمة.
٨. حق الحياة في بيئة سليمة: للمستهلك الحق في العيش والعمل في بيئة خالية من المخاطر.

ثانياً: واجبات المستهلك

١. التأكد من مصدر البضاعة بقراءة البيانات الخاصة ببلد المنشأ.
٢. طلب فاتورة الشراء الأصلية من البائع.

٣. التجول بالسوق لفترة كافية لاختيار السلعة المناسبة والسعر المناسب.
٤. عدم الشراء من العمالة الهامشية.
٥. عدم الانسياق وراء الإعلانات المغرية في جميع السلع.
٦. تأكد من مضمون الضمان مع البائع قبل شراء السلعة.
٧. ابحث عن مواصفات السلعة التي ترغب بشرائها.
٨. افحص السلعة وتأكد من سلامتها قبل مغادرة المحل التجاري.
٩. التأكد من تاريخ الصلاحية قبل الشراء.

أسهم التطور الاقتصادي في العالم في ارتفاع المستوى المعيشي للأفراد وزيادة الاستهلاك العالمي وقد أدت هذه الزيادة إلى انفتاح الأسواق العالمية على بعضها البعض، إلا أنه رغم الارتفاع العالمي في مستوى المعيشة ظل الفقر في أغلب شعوب الكرة الأرضية يطل برأسه حيث لم يحل ذلك مشكلة الفقري في البلدان الأقل نمواً في العالم.

إن ارتفاع مستوى المعيشة قد ساهم بتعدد الأسواق وتوسعها وتنوع المنتجات المقدمة من السلع والخدمات، الأمر الذي حدا بحيرة المستهلكين وحرصهم على الطلب على هذه المنتجات. وفي نفس الوقت ولمجاراة الطلب المتزايد على السلع والخدمات وتلبية الشرائح المختلفة من المستهلكين ولتعظيم أرباح بعض التجار والمنتجين إلى عدم مراعاة قواعد سلامة المنتجات والمعلومات المتعلقة بها.

أدى هذا الوضع إلى تعاظم اهتمام الحكومات والمنظمات الدولية والهيئات غير الحكومية بسياسات وحقوق المستهلك، حيث عملت على سن القوانين والتشريعات من جهة، كما عملت على بلورة مفهوم حقوق المستهلك وإشباع حاجاته وحمايته من جهة أخرى.

ولقد حرصت دول مجلس التعاون في إطار اهتمامها بالإنسان الخليجي على إنشاء الإدارات والمؤسسات المعنية بحماية المستهلك وسنت القوانين والتشريعات وشجعت على قيام جمعيات المجتمع المدني المعنية بحماية المستهلك، وإيماناً منها بتكامل الأدوار على المستوى العالمي والمحلي أن أسهمت في صياغة حقوق المستهلك التي اعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة بناء على ما أقره الاتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك.





جمعية حماية المستهلك
Consumer Protection Association

هاتف: +٩٦٦ ١ ٤٥٦٣٦٦٦
فاكس: +٩٦٦ ١ ٤٥٠٧٦٧٧
٥٥٤ شارع العليا العام
حي الملك فهد - الرياض
المملكة العربية السعودية

www.cpa.org.sa
e-mail: info@cpa.org.sa