

سياسات حماية المستهلك والإطار القانوني المساند

قامت مؤسسة المستقبل للأبحاث والدراسات الاستراتيجية خلال الأسابيع الماضية وفي سلسلة مشروع تطوير ودعم القوانين والاقتصاد الفلسطيني بدعم من مؤسسة تمكين ووكالة التنمية الأمريكية وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد الوطني بالعمل على تحديد التعديلات على مشروع قانون حماية المستهلك وفقاً للسياسات التي اعتمدها وزارة الاقتصاد الوطني خلال المرحلة الأخيرة انطلاقاً من السياسات العامة التي تتبعها الحكومة، وفي هذا الصدد عقدت عدة ورشات عمل شارك فيها ممثلين عن كل من مؤسسات السلطة والوطنية ذات العلاقة والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني في فلسطين. وقد تم الاتفاق على مجموعة من التعديلات المقترحة على مشروع هذا القانون الذي عرض للقراءة الأولى أمام المجلس التشريعي وذلك على نحو يحقق الحماية المطلوبة للمستهلك الفلسطيني، حيث اعتمدت هذه التعديلات من قبل وزارة الاقتصاد الوطني وستقوم مباشرة بتزويد المجلس التشريعي بمذكرة مكتوبة فيها أو بمشروع قانون معدل للمشروع الذي سبق وأن قدمته، ليتسنى إقراره وإصداره وفق الأصول، وفيما يلي عرض لورقة سياسات حماية المستهلك في فلسطين.

المقدمة

الوطنية الفلسطينية، وفي غمار عملها لإرساء قواعد السوق الحر وبناء المؤسسات الداعمة لتنمية الاقتصاد وخدمة المجتمع الفلسطيني، بادرت إلى إرساء وتوظيف الإمكانيات اللازمة للمحافظة على حقوق المستهلك الفلسطيني لضمان حرية ممارسة النشاط الاقتصادي للجميع دون أن تؤدي إلى الإخلال بالحقوق الأساسية للمستهلك ودون إجحاف بحقوق المصنع أو المورد.

وهذا دفع السلطة إلى محاولة التخفيف عن كاهل المستهلك الفلسطيني الذي يعتمد بمعيشته على سوق ناشئة تكثرت فيها البضائع الموردة إليه من الدول الأخرى، وفي هذا المجال تسير الجهود حالياً نحو تفعيل وإيجاد الحماية الحقيقية للمستهلك الفلسطيني من خلال العمل على إرساء أسس الاستقرار وإيجاد الإطار القانوني المناسب، وإعادة تعزيز ثقة المستهلك الفلسطيني بالمنتجات والبضائع المحلية والمصنعة وفقاً للمقاييس والمعايير المتعارف عليها دولياً واستجابة لذلك وكخطوة أولية قامت السلطة بتأسيس هيئة المواصفات والمقاييس وإنشاء وحدة حماية المستهلك لدى وزارة الاقتصاد الوطني لتعمل على تعزيز حماية المستهلك الفلسطيني قدر المستطاع.

وبالنظر إلى وضع المستهلك الفلسطيني نجد أن حمايته تصطدم بالواقع الذي يعاني منه في وقتنا هذا سواء كان يتعلق بالأوضاع الاقتصادية الصعبة بسبب الظروف السياسية الراهنة، أو بعدم مقدرة مؤسسات السلطة القيام بدورها بشكل يكفل التحرك لحماية مصالح المستهلكين، وفرض الرقابة المطلوبة لمعالجة الكثير من المسائل التي تمس مصالحهم، وعدم توافر الإطار القانوني الذي يفترض منه تغطية كافة المسائل التي تتعلق بالمستهلك الفلسطيني، وانفتاق السوق إلى الرقابة على السلع والأسعار وانتشار الاحتيال في العديد من القطاعات الاقتصادية، وازدياد البضائع الفاسدة والأغرار من قبل بعض الموردين في الأسواق الفلسطينية.

لذلك كان من الأهمية بمبادرة السلطة الفلسطينية إلى العمل على إيجاد تشريعات وآليات تنفيذية لضمان استقرار سياسات حماية المستهلك ورعاية حقوقه وعدم تعرضه لأي غش أو خسارة اقتصادية أو مخاطر صحية، وتنظيم السوق الفلسطيني وضمان رقابة فعالة، وتكريس إطار عام ينظم ويحكم عملية حماية المستهلك.

يعتبر التحول إلى نظام اقتصاد السوق الحر من أهم الركائز الأساسية لدفع عجلة التنمية ورفع مستوى الإنتاج في جميع القطاعات الصناعية المختلفة في الدولة الحديثة. وحتى يكون هذا التحول ناجحاً ومحققاً لأغراضه التنموية يتوجب علينا استيفاء الأركان والجوانب الأساسية لمثل هذا التحول، ويأتي في مقدمة هذه الأركان وضع السياسات الملائمة لانضباط السوق واستقراره وبالتالي توفير الحماية الفاعلة للمستهلك من تقلبات السوق واحتمار فئة معينة للأسعار أو السلع أو خطوط الإنتاج على المستوى المحلي. حيث تعتبر حماية حقوق المستهلك جزءاً لا يتجزأ من منظومة حماية حقوق الإنسان الاقتصادية بصفة عامة حيث يتعين ضمان حقوق الإنسان في الحصول على معاملة كريمة في جميع الأماكن التي يقصدها والمحافظة على صحته وسلامته وذلك دون تمييز بسبب اللون أو الجنس أو الدين أو مستواه الاجتماعي وأن تقدم له الخدمة والسلعة الجيدة بسعر مناسب وجودة عالية.

ويعتبر موضوع حماية المستهلك من المواضيع التي ظهرت منذ وقت ليس ببعيد على الساحة الفلسطينية، حيث كان هناك العديد من التوجهات التي تهدف إلى تبني منظومة ثابتة لتوفير حماية للمستهلك من الغش أو الاحتيال أو شراء بضائع فاسدة منذ عقد الثلاثينيات. إلا أن لبنة الأفكار هذه لم تتبلور في آلية واحدة حتى يومنا هذا، لذلك كان لا بد من وجود آلية لحماية المستهلك تراعي مصالحه واحتياجاته في ظل تفاوت الأحوال الاقتصادية والاجتماعية والمستجدات في عالم الإنتاج والتصنيع وما يتبعها من مسؤوليات مدنية وقانونية عند الحديث عن موضوع حماية المستهلك.

الواقع الفلسطيني

بالنظر إلى المراحل المتعددة التي مر بها الاقتصاد الفلسطيني خلال العقود الماضية والتي جعلته تابعاً لسياسات إدارة الحكومات التي قامت على حكم فلسطين ابتداء بالانتداب البريطاني ومروراً بالحكم الأردني للضفة الغربية والمصري لغزة والاحتلال الإسرائيلي لكامل فلسطين فيما بعد، مما أثر سلباً وبصورة مباشرة على المستهلك الفلسطيني نتيجة الظروف الصعبة التي كان يعيشها. وبقدوم السلطة

حيث تاريخ إنتاجها وانتهائها إن وجد، وسعرها وغيرها من المعلومات الدقيقة التي تساعد في التعرف على مدى صلاحية المنتج.

رابعاً: حرية اختيار المستهلك السلعة التي تناسبه من بين السلع المعروضة في السوق، فالمستهلك كامل الحرية والحق في اختيار السلعة التي يريدتها دون أي تأثير من قبل أي بائع أو موزع أو مقدم للخدمة، وهذا ما يحفز التنافس المشروع فيما بين التجار.

خامساً: حق تمثيل المستهلك لدى الجهات المختصة للمشاركة في وضع السياسات العامة لحماية المستهلك.

سادساً: حق المستهلك إذا ما حصل على سلعة فيها عيب ما، أو لا تلبى رغباته عند شرائه لها، أن يستبدلها بما يتلاءم مع احتياجاته أو يحصل على التعويض اللازم خاصة إذا ما كان هناك غش أو تضليل لدى شرائه للسلعة.

سابعاً: حق المستهلك أن يحصل على التوعية والتنقيف المناسبين ليستطيع أن يميز بين السلعة السيئة والسلعة الجيدة.

ثامناً: حق المستهلك في بيئة سليمة ونظيفة بحيث تكون البيئة المناسبة لحياة المستهلك دون أي تهديد لصحته حاضراً ومستقبلاً.

نظراً للأهمية التي يشغلها موضوع حماية المستهلك في جميع دول العالم فقد عمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة على تبني عدة مبادئ أساسية تأكيداً منها على ضرورة التقيد بأسس معينة يكون من شأنها ضمان حماية المستهلك أينما كان ورعاية صحته وسلامته تحت أية ظروف.

تتجلى أهم هذه الحقوق والمبادئ الأساسية الواجب مراعاتها لحماية المستهلك فيما يلي:-

أولاً: حق إشباع الحاجات الأساسية للمستهلك، حيث يعتبر واجب بل فرض على كل دولة أن توفر المواد والاحتياجات الأساسية للمستهلك في السوق بحيث تكون مدعومة من قبل الحكومة حتى لا يتم التلاعب في أسعار وجودة مثل هذه السلع الأساسية من قبل بعض الموزعين والمزودين.

ثانياً: المحافظة على سلامة المستهلك من خلال مراقبة جميع السلع الموردة إلى السوق وإخضاعها للمراقبة الصحية لمعرفة مدى صلاحيتها للاستعمال البشري، وهذا قد يتطلب إنشاء المختبرات المتخصصة في الفحص والتأكد من سلامة المنتجات المطروحة في السوق.

ثالثاً: أهمية توافر معلومات كاملة عن كل سلعة متواجدة بالسوق من

السياسات العامة لحماية المستهلك

المطلوب إلا بوجود تشريع متكامل لحماية المستهلك بحيث يضمن ما يلي:-
تحقيق حماية فعالة لحقوق المستهلك وإجراءات مبسطة وغير مكلفة للحصول على هذه الحقوق في حال انتهاكها، ولا يقتصر ذلك على وجود تشريع لحماية المستهلك بل يمتد إلى التشريعات الأخرى المنظمة للمعاملات والعلاقات الاقتصادية ذات العلاقة.

إعطاء الصلاحيات اللازمة للمؤسسات والمنظمات التي تهدف إلى حماية المستهلك سواء

تمثلت في مؤسسات حكومية يشارك فيها ممثلون عن الجهات غير الحكومية ذات الصلة بحماية المستهلك أو مؤسسات المجتمع المدني. وضع عقوبات رادعة تدرج وفقاً لمقدار المخالفة.

ثالثاً: تنقيف المستهلك

يتمحور الدور الأسمى في تنقيف المستهلك حول قيام الحكومة بواجبها تجاهه من حيث نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني ومؤسسات حماية المستهلك، والاستعانة بالمؤسسات والأجهزة المختصة بشؤون التعليم والتنشئة والإعلام والتنقيف وإصدار النشرات والمطبوعات المتصلة بذلك، وعقد الندوات والدورات التثقيفية التي تهدف إلى إيجاد مستهلك واع مدرك لطبيعة الحقوق التي يتمتع بها ومتقهماً للواجبات الملقة على عاتق الحكومة تجاه حمايته.

إرساءً وتحقيقاً للحقوق العامة التي اعتمدها الأمم المتحدة، قامت العديد من الدول بإرساء سياسات عامة لحماية المستهلك حول ضمان سلامة وصحة المستهلك وذلك بتوفير السلع ذات الجودة العالية والتي تتوافق مع المواصفات والمقاييس المعتمدة والمتبعة في كل دولة.

عملت هذه الدول على عدة محاور أساسية أهمها:-

أولاً: الرقابة الفعالة

تتمثل الرقابة الفعالة بوجود منظومة من الإجراءات والأجهزة الرقابية التي تضمن سلامة المعروض من السلع والخدمات ومطابقتها للمواصفات والمقاييس، بحيث تعمل على إرضاء احتياجات المستهلك وتدفعه إلى الثقة بما هو مطروح في السوق من سلع وخدمات. إذ من غير الممكن أن تؤدي هذه الرقابة دورها إلا إذا تم تفعيلها بموجب القانون وتحفيزها لئتم توجيه أدائها بما يتوافق وإحتياجات المستهلك ومتطلباته وكذلك كبح جماح المصنعين والموردين والمنتجين الذين يرغبون في إستغلال المستهلك.

ثانياً: الحماية المقننة

إن وجود أية آلية أو منظومة لحماية المستهلك لا يمكن أن تحقق

تحفظ المستهلك من التجاوزات التي قد يرتكبها بعض الموزعين أو التجار في حق المستهلكين، وعليه ينبغي أن تتطرق الرقابة على الأسواق إلى حماية المنافسة فيها، وذلك حتى يمكن لآليات التحرر الاقتصادي أن تمارس دوراً حقيقياً يهدف لإحداث تغييرات هيكلية في البناء الاقتصادي الوطني وفي الممارسات الاقتصادية والتجارية التي تتم في نطاقه، الأمر الذي يتطلب ضرورة السيطرة على

تتمثل أدوات تنفيذ سياسات حماية المستهلك في المجتمع الفلسطيني خلال هذه المرحلة بعدة أمور أهمها صدور قانون لحماية المستهلك في أسرع وقت ممكن، وصدور التشريعات الثانوية المتعلقة به، وممارسة الرقابة الفاعلة والحقيقية على كافة الممارسات التي من شأنها أن تمس بمصالح المستهلك.

الممارسات الاحتكارية وذلك من خلال وجود جهاز رقابي قادر على تحديد الممارسات الاحتكارية من عدمها، بالإضافة إلى قدرته على فحص ودراسة عمليات الدمج والاستحواذ وبيان آثاره الاقتصادية على السوق، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال وجود رقابة فعالة على الأسواق، حيث ترتبط كفاءة عمل الأسواق من وجهة نظر المستهلك والوحدات العاملة في السوق بكفاءة الرقابة عليها.

إن الرقابة على الأسواق لا ينبغي النظر إليها على أنها تدخل في عمل الأسواق بالمعنى الذي يفقدها حرية المبادرة والتكيف مع المعطيات الاقتصادية المحيطة بها، وإنما الرقابة هدفها مواجهة الأفعال والتصرفات الضارة بالسوق ذاته والتي تمس بقدرة العاملين فيه على اتخاذ قراراتهم الاقتصادية في ضوء الاعتبارات التجارية وحدها، وكذلك لمواجهة الآثار السلبية الناشئة عن أفعال تهدف إلى الإضرار بالمستهلك وبالوحدات العاملة بالسوق. وإذا ما تطرقنا إلى المشكلة الاستهلاكية التي تتمحور حول مبدأ الحاجة الاستهلاكية التي تتعلق بالمستهلك وافتقاره للخبرة أو القدرة على تقييم السلع والخدمات من حيث مدى جودتها أو الفائدة التي تتضمنها، وخاصة عندما لا يتم تزويده بمعلومات كافية عن هذه السلع أو الخدمات، يصطدم المستهلك بما يعرف بالمشكلة الاستهلاكية التي قامت نتيجة عدم المعرفة الصحيحة بحقيقة السلع والخدمات المعروضة.

أولاً: قانون حماية المستهلك من الطبيعي أن تزداد الحاجة إلى قانون ملزم يحمي حقوق المستهلك يكون مكملاً وداعماً لقواعد وسياسات حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية على المستوى المحلي، مما يضمن سلامة السوق المحلي من أي ممارسات احتكارية تؤثر على الأسعار المحلية وعلى رفاهية المستهلك. ولقد اقتضت حماية المستهلك قديماً وحتى وقت ليس ببعيد على ما تقوم

به بعض الجمعيات الخاصة بحماية المستهلك وإن كانت تقوم بعملها بشيء من الحياء لعدم مقدرتها على التأثير بشكل فاعل في حماية المستهلك، وعدم وجود النص الذي تستند إليه في مواجهة الأشخاص الذي يؤثر على حقوق ومصالح المستهلك الفلسطيني في كثير من المواضيع.

ثانياً: وضع التشريعات الثانوية لتنفيذ القانون عند صدور أي قانون في دولة ما، يستوجب عادة إصدار التشريعات الثانوية المتمثلة في الأنظمة أو اللوائح والقرارات والتعليمات لتطبيق أحكام القانون، حيث تعتبر الأنظمة الأداة الرئيسية في تنفيذ وتطبيق أحكام القانون نظراً لدورها المتمثل في توضيح آلية تطبيقه من حيث النص على بعض الأحكام التي يترك أمر تنظيمها للأنظمة أو النص على الإجراءات التي يتجنب عادة النص عليها في القانون وذلك لسهولة العمل على تعديل الأنظمة مقارنة بتعديل القانون، كما قد تتضمن الأنظمة بعض الأحكام التي يهدف منها توضيح الغاية أو الهدف من إدراج تلك المادة في القانون، وعليه فإن إصدار الأنظمة الملحقة بالقوانين تعتبر أمراً حتمياً يستوجب أخذه بعين الاعتبار عند العمل على إعداد القوانين.

ثالثاً: وجود رقابة فعالة لا بد من وجود إستراتيجية رقابية فعالة في أي اقتصاد حر حتى

المواصفات والمقاييس وموقعها من الرقابة

تحل المواصفات والمقاييس موقفاً مهماً على المستوى الدولي في مجال مراقبة المنتجات والصناعات العالمية والتجارة الدولية، حيث عمدت الدول المتقدمة والمتطورة على تنظيم المواصفات والمقاييس ضمن اتفاقيات ومعاهدات بينها لضمان حسن وجودة خطوط الإنتاج وحماية المستهلك.

وعلى المستوى المحلي المتعلق بكل من السوق والمستهلك داخل المجتمع الفلسطيني نرى بان الهدف الأساسي من وجود المواصفات والمقاييس هو حماية المستهلك الذي لا يتوفر لديه العلم الكافي عن ماهية السلع التي يحصل عليها وذلك لضمان صحته وسلامته ورفع مستوى جودة الإنتاج المحلي، حيث يعتبر المستهلك المستفيد الأول من وجود مثل هذه المواصفات والمقاييس التي تدفع المُنْتَج أو المصنّع على رفع جودة إنتاجه وتخفيض الأسعار ليضمن استمرارية عمله نظراً لوجود الرقابة الدائمة على منتجاته، وتتجلى أهمية المواصفات والمقاييس في أنها حاجة وطنية واقتصادية يتم من خلالها حماية المستهلك والمُنْتَج ورفع كفاءة الإنتاج الوطني للحد من عمليات المنافسة غير المشروعة والغش والتدليس.

وهنا تجب الإشارة إلى أهمية التفرقة بين كل من المواصفات والمقاييس المحددة والتعليمات الفنية الإلزامية، حيث يتركز الفرق في أن الأول يعني صفات السلعة أو المادة أو خصائصها أو متطلبات السلامة فيها وما إلى ذلك من رموز وطرق اختبار، أما التعليمات الفنية فهي الوثيقة التي تحدد خصائص المنتجات أو العمليات المرتبطة بها والتي يكون الالتزام بها إجبارياً كما يمكن أن تتضمن أو تتناول المصطلحات الفنية أو الرموز أو التغليف أو طريقة الإنتاج.

يتوجب على الدول إنشاء وإيجاد معايير قانونية وإدارية تمكن المستهلك أو المؤسسات ذات العلاقة من الحصول على التعويض اللازم من خلال اتخاذ الإجراءات الرسمية أو غير الرسمية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة بحيث تكون سريعة وعادلة وغير مكلفة وسهلة، على أن تراعي هذه الإجراءات احتياجات المستهلك ذو الدخل المحدود وتشجع جميع المؤسسات على حل خلافات المستهلك بأسلوب عادل وسريع وتقديم خدمات استشارية لمساعدة المستهلك على اختيار السلعة الأنسب له والأوفر اقتصادياً.

وهذا يدعو بطبيعة الحال إلى حماية المستهلك من أية تجاوزات أو خروقات قد تصدر بحقه، وحمايته من أية مخاطر على صحته أو سلامته وتعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمجتمع الفلسطيني بأسره، وتوفير وتقديم المعلومات الكافية للمستهلك والتي تمكنه من اتخاذ قرار مبني على معلومات متكاملة، والتركيز على نشر ثقافة الاستهلاك المتعلقة بآليات اختيار السلع وطرق الحماية من الغش والخداع، والحرية في تشكيل جماعات أو مؤسسات تعنى بالمستهلك وإعطاء الفرصة لهذه المؤسسات في المشاركة في عملية صنع سياسات الاستهلاك.

كما ويجب أن تتعدى سياسات حماية المستهلك حدود الدولة الواحدة وذلك بإرساء فكرة التعاون الدولي في هذا المجال لإنجاح هذه الحماية، لذلك يجب على الدول العمل على تبادل المعلومات المتعلقة بالسياسات الخاصة بالمستهلك والتدابير الوطنية في ميدان حماية المستهلك، وتعزيز الصلات الإعلامية المتعلقة بالمنتجات التي تم حظرها أو سحبها أو تقييد استخدامها بكافة الطرق المتاحة سواء باستخدام الإنترنت أو باستخدام وسائل الاتصالات الحديثة الأخرى وذلك من أجل تمكين البلدان المستوردة من حماية نفسها من الآثار الضارة لهذه المنتجات بأفضل الطرق والوسائل. ولتحقيق هذه الاحتياجات يجب على الحكومة توفير بنية تحتية ملائمة من أجل تطوير وتنفيذ ومتابعة سياسات حماية المستهلك، وشمولها جميع قطاعات المجتمع. كما ويجب العمل على مراعاة وإرساء أهم الأسس والمبادئ التي تقوم عليها عملية حماية المستهلك والتي يمكن حصر مجملها بما يلي:-

- تمكين المستهلك من الحصول على الفائدة العظمى من مصادرها الاقتصادية والطبيعية وتحقيق إنتاج مرضي وتحديد معايير أدائية وطرق توزيع ملائمة وممارسات عمل عادلة وتسويق تنقيفي وحماية فاعلة ضد الممارسات التي قد تؤثر سلباً على مصالح المستهلك الاقتصادية وعلى عملية اختياره في السوق.
- تكثيف الجهود من أجل منع الممارسات التي تضر بالمصالح الاقتصادية للمستهلك وذلك من خلال ضمان أن يخضع المصنعين والموزعين والأطراف المشتركة في تزويد البضائع والخدمات للقوانين القائمة والتي تفرض أحكاماً إلزامية للتقيد بمعايير معينة والتمسك بالمعايير الاختيارية الأخرى بما يحقق مصلحة المستهلك.
- تشجيع حماية المستهلك من خلال مراقبة الممارسات الخاطئة مثل غش السلع الغذائية والادعاءات الخاطئة والمضللة في التسويق والاحتيايل في الخدمات.
- تبني سياسات توضح مسؤولية المنتج عن ضمان تلبية البضائع للمتطلبات الخاصة بالمتانة والمنفعة والفاعلية وان تكون مناسبة للهدف الذي أنتجت من أجله وان يتأكد البائع من استيفاء هذه المتطلبات.
- ضمان المنافسة العادلة والفاعلة من أجل توفير أكبر قدر من الخيارات للمنتجات بأقل الأسعار للمستهلك، وعلى الحكومة التأكد من أن يضمن المصنع أو بائع التجزئة توفر خدمات ما بعد البيع وقطع الغيار.
- حماية المستهلك من الاستغلال التعاقدى مثل العقود أحادية الجانب وعملية استثناء الحقوق الأساسية في العقود.
- التسويق التشجيعي وممارسات البيع يجب أن تكون محكومة بمبادئ التعامل العادل للمستهلكين وان تلبى المتطلبات القانونية، حيث يتطلب ذلك التزويد بالمعلومات اللازمة من أجل تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مستقلة مبنية على معلومات ومعايير ضمان صحية وصحيحة.
- تشجيع كل الأطراف المعنية على التدفق الحر للمعلومات الدقيقة حول جميع جوانب منتجات المستهلك، وأيضاً تشجيع صياغة وتطبيق مبادئ تسويق وممارسات عمل من أجل ضمان حماية مستهلك ملائمة (بين الأعمال ومؤسسات حماية المستهلك) ويجب أن تقوم الحكومة بتأمين الحجم المناسب من الدعاية لهذه المبادئ.
- الحض على الالتزام بمعايير الجودة لكافة المنتجات وفقاً للمعايير المحلية والدولية.

" يجب أن تتعدى

سياسات حماية

المستهلك حدود

الدولة الواحدة وذلك

بإرساء فكرة التعاون

الدولي في هذا المجال

لإنجاح هذه

الحماية"

الأساسية نظراً لتعلقها بالمجتمعات وتطور مختلف مناحي الحياة خلال الفترة الأخيرة إذ نرى من الأهمية توفيرها نظراً لكثرة الطلب عليها مثل:-

(أ) المنتجات الدوائية

حيث تعمل الحكومة على تطوير وحفظ معايير ملائمة وشروط وأجهزة تنظيمية مناسبة لضمان جودة الصناعات الدوائية وصحة استعمالها من خلال سياسات وطنية متكاملة بخصوص العقاقير بحيث تضع الأحكام الملزمة التي يتوجب على مصنعي الأدوية إتباعها، كما تعمل الحكومة على مراقبة عمليات التصنيع والبحث والتفتيش على مصانع الأدوية للتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة، وتراقب المشتريات والإنتاج والتوزيع والترخيص اللازمة وأنظمة التسجيل وتوفر معلومات معتمدة عن المنتجات الدوائية.

(ب) الأسمدة والمواد الكيماوية

تعتبر الأسمدة والمواد الكيماوية من أخطر المواد الاستهلاكية نتيجة احتوائها على مواد سامة ومركبات كيميائية خطيرة، وهي تدخل في الاستعمال الزراعي وصناعة الدواء وعليه فإن من واجب الجهة ذات الاختصاص أن تقوم بتوعية المستهلك لهذه المواد وتنقيفه لرفع مستوى المعرفة لديه لإدراك حقيقة وخطورة الاستعمال الخاطئ لمثل هذه المواد، وإخضاعها للرقابة الصارمة وتخصيص أماكن معينة ومتخصصة لبيع وحفظ مثل هذه المواد.

السلع والمنتجات المختلفة

والتي تتضمن كافة السلع والمنتجات الموردة والمصنعة والتي توزع بعدة صور وفقاً لطبيعتها سواء كانت خدماتية أو استهلاكية وغيرها من الصور المتعددة مثل:-

(أ) البضائع بمختلف أنواعها

من الأهمية وضع السياسات الملائمة التي تضمن أن تكون البضائع المنتجة من المصنعين آمنة للاستعمال، وعلى موردي البضائع إلى الأسواق (الموردين والمصدرين والمستوردين وبائعي التجزئة) ضمان سلامة هذه البضائع والتأكد على خلوها من أي غش أو مرض بسبب الشحن الخاطئ أو التخزين الخاطئ نظراً لمدى الخطر الذي من الممكن أن تلحقه في المستهلك.

(ب) البضائع المستعملة

من المعروف أن هناك أسواق متخصصة لتسويق وبيع البضائع المستعملة، ولا يجوز أن تباع هذه البضائع في غير الأماكن المخصصة لها، وعليه فإنه من الواجب على الجهات المختصة بهذا المجال أن تمنع أي مورد أو موزع بان يحتال على المستهلك بتوزيعه بضاعة مستعملة على أساس أنها بضائع جديدة، ومن الجدير بالذكر أن البضائع المستعملة يجب أن تكون بمواصفات ومعايير معينة بحيث تكون قابلة للاستعمال بصورة تخدم المستهلك بشكل سليم.

(ت) الخدمات الأساسية

التمثلة بتقديم خدمات الماء والكهرباء والاتصالات وغيرها من الخدمات الأخرى، إذ انه من المفروض على أي دولة توفير هذه الخدمات بما يكفل تقديمها للمستهلك بأفضل حال وأقل الأسعار.

وضعت الدول المتقدمة استراتيجيات وسياسات فعالة ذات كفاءة عالية تخدم مصلحة المستهلك وهي بذلك تكون قد سبقت الكثير من الدول العربية التي تصنف من الدول النامية أو دول العالم الثالث في هذا المجال كما أنها اعتمدت تشريعات متعددة وأصدرت قوانين عالجت بها موضوع حماية المستهلك، حيث نجد أن أهدافها الرئيسية تتمثل فيما يلي:-

- تحقيق حماية المستهلك عن طريق سن التشريعات والقوانين التي توفر أعلى درجات الحماية له.
- ضمان التنفيذ الفاعل لقوانين حماية المستهلك.
- ضمان المشاركة الملائمة لمنظمات حماية المستهلك في صنع ورسم السياسات الخاصة بالمستهلك وسلامته.

ونظراً لأهمية ذلك تعمل هذه الدول على إعطاء أولوية للمجالات التي تمس صحة المستهلك والتأكد من مدى ملائمة وسلامة وتوافر المنتجات والخدمات بأنواعها لمصالح المستهلك بصورة ممنهجة على النحو التالي:-

المتطلبات الأساسية

التي من غير الممكن للإنسان التخلي عنها وتدخل في كافة مناحي أمور حياته الأساسية بحيث تلتزم أي دولة بتوفير هذه الأمور بكافة وسئى الوسائل والطرق وهي:-

(أ) الغذاء

عند صياغة السياسات والخطط الوطنية الخاصة بالغذاء تأخذ الحكومة بعين الاعتبار احتياجات كافة المستهلكين للأمن الغذائي وتطوير وتحسين معايير السلامة ومتطلبات نظام الأغذية وكذلك تأخذ بمعايير منظمة الغذاء والزراعة العالمية التابعة للأمم المتحدة والمخطوطات الغذائية لمنظمة الصحة العالمية كما تتبنى معايير الغذاء المقبولة عالمياً.

(ب) الماء

تعمل الحكومة عند إرساء السياسات والخطط المتعلقة بالمياه ومصادرنا على حفظ وتعزيز وتحسين مصادر وجوده مياه الشرب وتوزيعها، وتراعي في ذلك الأهداف الموضوعية من أجل تحسين مصادر مياه الشرب الدولية وتراعي مبادئ الصحة العامة.

(ت) البيئة

إن من حق كل مستهلك أن يعيش في بيئة سليمة وصحية نظيفة، وأن يتمتع بأكثر قدر من الرفاهية بحيث ينعم ببيئة نظيفة خالية من الملوثات، مما يستدعي إدخال أسس حماية البيئة في خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والتي بدورها تعتبر حماية للمستهلك من أهم مقومات التنمية الاقتصادية، وبالتالي فإن الحفاظ على بيئة مناسبة ونظيفة للمستهلك ينعكس إيجاباً على قبوله لأية سلعة مطروحة في سوق يخضع لمعايير البيئة السليمة.

المتطلبات الكيماوية

وهي متطلبات أصبحت لا تقل أهمية في حياتنا عن المتطلبات

فيما يخص مسألة المستهلك عملت حكومات هذه الدول على الرقابة على الإعلانات من خلال قرارات محكمة العدل الأوروبية مثلاً والمحكمة الفدرالية الأمريكية، لمحاربة الإعلانات المضللة والتي تعمل على الاغرار بالمستهلك لتضليله وجذبه إلى سلعة ما بطرق ملتوية.

حماية المستهلك في الدول العربية

لم يتواجد أي إطار قانوني حديث خاص بحماية المستهلك في أي من الدول العربية المجاورة باستثناء الجمهورية اللبنانية التي أصدرت قانون خاص لحماية المستهلك خلال هذا العام. حيث يصوب قانون حماية المستهلك اللبناني إلى تطوير إطار قانوني حديث يضمن حقوق المستهلك من خلال إرساء حقوقه المتمثلة في حق الاختيار والتعويض عند الضرر ورد السلعة المعيبة، وحقه في الحصول على معلومات دقيقة عن مكونات وسعر السلعة.

وقد أحالت الدول مهمة حماية المستهلك إلى بعض الجمعيات المتخصصة وغيرها من المؤسسات ذات العلاقة، وعند استحضار الكيفية التي يتم بها حماية المستهلك في الدول المجاورة، نجد أنه في الأردن مثلاً يوجد جمعية واحدة فقط لحماية المستهلك وتعرف باسم الجمعية الوطنية لحماية المستهلك، حيث تمارس دوراً نشطاً في عقد المؤتمرات ونشر الوعي والتثقيف وإصدار نشرة خاصة بحماية المستهلك. ولا يوجد في الأردن منظومة تشريعية أو قوانين خاصة بحماية المستهلك، إلا أن أساسيات الحماية محل اهتمام الدولة حيث تقوم الأجهزة المختصة بوضع مواصفات ومقاييس لبعض السلع الغذائية والدوائية والمنتجات الصناعية الرئيسية.

"أحالت الدول مهمة حماية المستهلك إلى

بعض الجمعيات المتخصصة وغيرها من

المؤسسات ذات العلاقة"

وفي مصر توجد عدة جمعيات لحماية المستهلك ولكن دورها غير فاعل، حيث تقوم الجهة الرسمية على المراقبة والإدارة العامة لمباحث التموين والتجارة، ولا يوجد قانون مصري لحماية المستهلك ولكن هناك العديد من القوانين الوقائية التي تعنى بجوانب حماية المستهلك.

أما في السعودية فتختلف مبادئ حماية المستهلك عن غيرها من الدول العربية نظراً لإتباعها للنظم الإدارية في التشريع فيما يخص حماية المستهلك، حيث تم إنشاء هيئة المواصفات والمقاييس السعودية التي أصدرت المئات من المواصفات القياسية التي تضاهي المواصفات العالمية مما أدى إلى تبني مجلس التعاون الخليجي لمثل هذه المواصفات في جميع دول الخليج العربي، وتقوم الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس بدور مشابه لدور جمعيات حماية المستهلك نظراً لعدم وجود جمعيات مختصة تعمل على حماية المستهلك بشكل مباشر في السعودية.

والذي يجب أن يعالج الكثير من الأمور ذات الأهمية والتي من شأنها أن تحدد أسس التعاقد وحل النزاعات وتعويض المستهلك تجاه أي خلل أو خطر قد يلحق به والعقوبة المفروضة على أي شخص يخالف أو يخرق أحكام القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بهذا الشأن، ومن أهم هذه الأمور الواجب معالجتها في الإطار القانوني:-

التعاقد

تعتبر قضية عقود المستهلك من أهم القضايا في سياسات حماية المستهلك في المجتمعات المتقدمة وذلك لأن المستهلك هو الطرف الضعيف في مثل هذه العقود، حيث تُدعم هذه القضية بقيم متعددة منها العدالة وتنظيم المعلومات وصحة الاتفاقيات، وبخصوص البنود غير العادلة في العقود بين المستهلك والبائع أو المورد فإن جُل الدول تقر بأن البنود غير العادلة في عقد ما بين مستهلك وبائع أو مورد تكون غير ملزمة للمستهلك.

التحكيم

تaleb مسألة إيجاد نظام عادل وسهل لحل خلافات المستهلكين دوراً مهماً في حماية المستهلك، حيث يوجد الكثير من آليات حل النزاعات والتي تختلف من دولة لأخرى، وفي أوروبا اعتمد بشكل كبير على آليات شكاوى المستهلكين كأداة غير رسمية لمعالجة قضايا المستهلك.

التعويض

إذ يستحق أي شخص يتضرر من جراء أي مخافة تقع بحقه نتيجة أي تصرف مخالف للقانون ويؤثر على أسس حماية المستهلك بالتقدم إلى الجهة المختصة للمطالبة بالتعويض الملائم والمناسب عن الضرر الذي لحق فيه.

العقوبات

تمثل العقوبات المفروضة بموجب القانون دور هام في عملية حفظ حقوق المستهلك وحمايتها من أي اعتداءات أو تعسف في استعمال الحق من قبل المنتجين أو المصنعين أو أي من التجار الآخرين، وذلك باعتبارها رادعاً قوياً تجاه أي شخص يخالف أحكام القانون والأنظمة الصادرة بموجبه، وتكمن أهمية هذه العقوبات بالشعور الذي يعتري أي شخص قد يخالف أحكام سياسات وقانون حماية المستهلك في فلسطين نظراً للحالة الاجتماعية التي تعالجها العقوبات المفروضة في المجتمع.

الأسعار

تعتبر الأسعار من أهم العوامل التي تؤثر في تفضيل سلعة ما على غيرها مما يدفع بالمستهلك إلى شراء أفضل سلعة بأقل سعر ممكن، وهذا يحتم على الحكومة أن تتدخل في تحديد سعر بعض السلع أو وضع سقف معين لبعض السلع لا يجوز تجاوزه من قبل التجار، ووجوب تحديد أسعار للسلع تكون متناسبة إلى حد ما مع دخل المستهلك حتى يستطيع تغطية احتياجاته الأساسية.

الإعلام والدعاية المضللة

لقد لعب الإعلام في الدول المتقدمة اقتصادياً وتكنولوجياً دوراً مؤثراً وفاعلاً في العديد من المجالات السياسية والاقتصادية حيث كانت تعمل بمنطلق الحرية الكاملة، وبما أن الدعاية تصل إلى ابعد من حدود الدول فإن لها أثر مباشر على إنشاء وعمل السوق العام، إلا أنه

لحماية المستهلك الفلسطيني، إلا أنه على أرض الواقع نجد بأن سياسات حماية المستهلك الفلسطيني في الوقت الحالي يشوبها الكثير من الضعف وعدم الانسجام مع هذه المبادئ والسياسات الدولية سواء فيما يتعلق بالإطار العام لبلورة هذه السياسات أو في الإطار القانوني المتعلق بها أو بالرقابة على جودة السلع والخدمات أو بنشر الثقافة الاستهلاكية بين المواطنين وغيرها من المبادئ والسياسات الأخرى نظراً للظروف التي تمر بها خلال هذه الأونة.

الإطار القانوني

استجابة لعملية بلورة سياسات حماية المستهلك الفلسطيني وللأصوات المطالبة بإيجاد إطار قانوني لحماية حقوق المستهلك الفلسطيني وتفعيل دور الرقابة في هذا المجال بشكل فعال ومنتج، قامت وزارة الاقتصاد الوطني باعتبارها الجهة المختصة لدى السلطة التنفيذية تجاه قضية حماية المستهلك الفلسطيني وكخطوة أولية بتأسيس وحدة حماية المستهلك التي أصبحت تقوم بدور أولي تجاه إرساء بعض سياسات حماية المستهلك وفي هذا الإطار عمدت الوزارة إلى إعداد مشروع قانون حماية المستهلك باعتباره الإطار القانوني الذي يكفل إيجاد وتطبيق السياسات العامة لحماية المستهلك الفلسطيني.

ومن خلال مراجعة مشروع قانون حماية المستهلك الذي يمثل اللبنة الأساسية للإطار القانوني لحماية سياسات المستهلك تبين أنه يعكس تطبيقاً حقيقياً لبعض السياسات الواجب توافرها لحماية المستهلك الفلسطيني، والتي يمكن إجمالها بالسياسات والمبادئ التالية:-

أولاً: رعاية وضمأن حقوق المستهلك وذلك بما يكفل عدم التعرض لأي غبن أو خسائر اقتصادية أو مخاطر صحية تضر به ومتابعة وملاحقة أي شخص يتصرف خلافاً لأحكام القانون والأنظمة المرعية.

ثانياً: توفير السلع والخدمات بمختلف أنواعها وأصنافها ومنع التلاعب بالأسعار واستغلال المواطنين وضمأن سلامة وصحة جمهور المستهلكين عند استخدام هذه السلع والخدمات.

ثالثاً: الحق في الحصول على سلع سليمة ومطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة من هيئة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بأي سلعة يرغب في شرائها أو استبدالها وذلك فيما يتعلق بأسعار هذه السلع أو تاريخ الإنتاج والانتهاء، وبلد التصنيع، والاستعمالات، والخواص، والمكونات الرئيسية، وتعليمات الاستخدام والأمور الأخرى المتعلقة بها وفقاً لطبيعة السلعة أو الخدمة.

رابعاً: منع الممارسات التي من شأنها الإضرار بالمصالح الاقتصادية للمستهلك الفلسطيني سواء فيما يتعلق بالاعتداء على السلع والخدمات الوطنية أو التهرب الجمركي أو الضريبي أو استنزاف دخل المستهلك الفلسطيني والتأثير عليه والبيع بأسعار وهمية.

خامساً: توعية المستهلك ورفع مستوى ثقافته الاستهلاكية، من حيث حصوله على المعلومات الكافية عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها ليتمكن له ممارسة حقه بالاختيار الحر والوعي بين كافة السلع والخدمات المعروضة في السوق.

حرصاً على حماية مصالح المستهلك الفلسطيني وتوفير أسس الرفاهية له كان من الضرورة على السلطة الفلسطينية التوجه نحو إرساء الحقوق والسياسات العامة لحماية المستهلك وفقاً للمبادئ التي اعتمدها هيئة الأمم المتحدة، وسياسات الدول المتقدمة التي تهدف إلى خلق بيئة ملائمة لضمأن إرساء وتثبيت أسس حماية المستهلك لديها، وتماشياً وهذه المبادئ والسياسات، قامت السلطة الوطنية الفلسطينية استجابة وتنفيذاً لسياساتها العامة تجاه حماية مصالح مواطنيها والمحافظة عليهم، وكخطوة سابقة منذ عدة سنوات بتأسيس هيئة المواصفات والمقاييس للرقابة على جودة السلع والخدمات المقدمة أو الموردة أو المصنعة في فلسطين بما يكفل الحفاظ على تحقيق مصلحة المستهلك الفلسطيني وحمايته من أي تصرفات قد تضر به، وفي ذات الصدد قامت السلطة الفلسطينية ببلورة سياسات حماية المستهلك الفلسطيني على نحو يكفل تحقق وإرساء قواعد هذه الحماية في فلسطين وبما لا يتعارض مع المبادئ والسياسات الدولية لحماية المستهلك والتي من الممكن إجمالها بما يلي:-

- رعاية وضمأن حقوق المستهلك.
- توفير السلع والخدمات بمختلف أنواعها في السوق الفلسطيني.
- إشباع وتوفير الرغبات والحاجات الأساسية.
- منع التلاعب بالأسعار واستغلال المواطنين.
- الحصول على السلع والخدمات وفقاً للمواصفات والمقاييس المتعارف عليها دولياً.
- إيجاد آلية لمراقبة وتطبيق سياسات حماية المستهلك الفلسطيني.
- منع الممارسات التي من شأنها الإضرار بالمصالح الاقتصادية للمستهلك الفلسطيني.
- تقديم السلع والخدمات بالجودة المطلوبة والمتعارف عليها دولياً.
- منح المستهلك الفلسطيني فرصة استغلال المواد الاقتصادية الطبيعية والموجودة في فلسطين بما يكفل تحقيق نوع من الاستقرار الاقتصادي الذي ينعكس إيجاباً على المستهلك الفلسطيني.
- ضمأن المنافسة العادلة بهدف توفير أكبر قدر ممكن من الخيارات أمام المستهلك لشراء السلع والخدمات بأقل الأسعار.
- تحديد الوسيلة الرادعة لأي تصرف من شأنه الإخلال أو خرق سياسات حماية المستهلك الفلسطيني.
- تحديد آلية التصرف في الظروف والحالات الاستثنائية التي من الممكن أن يمر بها المستهلك.
- مشاركة المستهلك في تحديد السياسات العامة.
- توعية المستهلك ورفع مستوى ثقافته الاستهلاكية.
- تحديد آلية للحصول والوصول إلى المعلومات والبيانات الخاصة بأي سلعة أو خدمة تتعلق بالمستهلك.
- إرساء أسس ومبادئ الشفافية والنزاهة في المعاملات التجارية والاقتصادية.
- الحض من الشروط التعسفية المفروضة تجاه المستهلك على بعض السلع والخدمات.
- المحافظة على البيئة والصحة العامة.

وبينما عمدت الأمم المتحدة والدول المتقدمة إلى تبني عدة مبادئ وسياسات أساسية من شأنها ضمأن حماية المستهلك وإرسائها في كافة دول العالم ومحاولة نشرها بكل وسيلة ممكنة، وبالرغم من قيام السلطة الوطنية بالجهود المضنية في سبيل إرساء السياسات العامة

سادساً: الحق في التقاضي مباشرة أو بواسطة الجمعية الاستهلاكية التي يتبع لها أي مستهلك، بالإضافة إلى حقه بالمطالبة بالتعويض المناسب عن الأضرار الشخصية أو المادية الناتجة عن شراء أو استخدام السلع والخدمات.

سابعاً: حق المستهلك في شراء أية سلعة أو استبدالها أو إعادتها أو استرداد قيمتها إذ شابها عيب معين شريطة تقديم ما يثبت شرائها من الشخص المراد إرجاعها إليه.

ثامناً: حق المشاركة في المؤسسات والمجالس والجمعيات واللجان المختلفة والتي تعنى بضبط المواصفات والمقاييس، أو التي تقوم بالتحليل والمراقبة أو اختيار المواد الجائز استيرادها وتصديرها من عدمها، أو التي تحدد أسعار بعض السلع والخدمات وغيرها من المجالات التي تدخل ضمن إطار حماية المستهلك.

تاسعاً: فرض الشروط الواجب الالتزام بها تجاه بيع أو استيراد أو تصدير أي سلعة خطيرة، كان يرفق معها تحذير يبين وجه الخطورة التي تحتويها، وكيفية الاستعمال أو الاستخدام، وكيفية العلاج في حال حدوث أي أضرار نتيجة الاستخدام.

عاشراً: تحديد العقوبات والغرامات عن أي مخالفة لأحكام سياسات حماية المستهلك سواء كانت شخصية متعلقة بتقييد حرية الشخص الذي تقع منه المخالفة، أو المالية متعلقة بفرض غرامات مالية عليه وفقاً لمقدار الضرر الذي لحق بالمستهلك أو السياسة الاستهلاكية بشكل عام.

وبالنظر إلى الجانب المتعلق بمدى نسبة الانسجام بين كل من سياسات حماية المستهلك المعتمدة دولياً والسياسات التي اعتمدها مشروع القانون نرى بأن مشروع القانون لم يكن ليعكس مضمون كافة وكامل أجزاء المبادئ والسياسات المتفق عليها دولياً سواء المعتمدة من الأمم المتحدة أو الدول المتقدمة وخاصة فيما يتعلق بالمبادئ والسياسات التالية:-

أولاً: تجانس السلع والخدمات المنتجة أو الموردة إلى فلسطين مع المواصفات والمقاييس المتعارف عليها دولياً إذ يفترض وجود حالة من التلاؤم بين السلع المنتجة والمصنعة محلياً، مع المواصفات والمقاييس المعتمدة دولياً وكذلك الحال في السلع الموردة من الخارج حيث يفترض مطابقتها للمواصفات والمقاييس الفلسطينية.

ثانياً: إيجاد آلية لمراقبة وتطبيق سياسات حماية المستهلك الفلسطيني، بالرغم من منح مجلس حماية المستهلك الفلسطيني صلاحية الإشراف والرقابة والتفتيش على السلع والخدمات المعروضة في السوق دون أن يحددها بشكل عام أو يبين آلية تطبيقها بشكل مفصل.

ثالثاً: تقديم السلع والخدمات بالجودة المطلوبة والمتعارف عليها دولياً حيث نرى بأنه لم يرد في المشروع ما يلزم أي مصنع أو مورد بتقديم سلع أو خدمات تتمتع بالجودة الواجب تقديمها وفقاً لطبيعة السلعة أو الخدمة.

رابعاً: لم يمنح للمستهلك أو للمُصنع أو المنتج الفلسطيني فرصة استغلال المواد والموارد الاقتصادية والطبيعية الموجودة في فلسطين سواء تعلق ذلك باستغلال واستخدام أو تقديم سلعة أو خدمة معينة

بالأفضلية عن أي مستهلك أو مصنع أو منتج أجنبي لأي من الموارد الطبيعية الموجودة في فلسطين، أو حماية واستقرار السلع والخدمات المنتجة والمصنعة محلياً وغيرها من الأحكام التي تؤدي إلى تقديم هذه السلع عن غيرها من السلع الأجنبية الأخرى.

خامساً: ضمان المنافسة العادلة بهدف توفير أكبر قدر ممكن من الخيارات أمام المستهلك لشراء السلع والخدمات بأقل الأسعار، وضبط أسس سياسات المنافسة بين السلع والخدمات محلية كانت أو أجنبية.

سادساً: تحديد آلية التصرف في الظروف والحالات الاستثنائية الطارئة، وعدم استبعاد طبيعة الحالة السياسية والاقتصادية لفلسطين وما قد يؤثره سلباً أو إيجاباً على المستهلك الفلسطيني في نهاية المطاف.

سابعاً: تحديد آلية للحصول والوصول إلى المعلومات والبيانات الخاصة بأي سلعة أو خدمة تتعلق بالمستهلك خاصة فيما يتعلق بسرعة وأهمية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بها سواء باستخدام الوسائل العادية أو الإلكترونية.

ثامناً: إرساء أسس ومبادئ الشفافية والنزاهة في المعاملات التجارية والاقتصادية وذلك من حيث نشر المعلومات المتعلقة بأي سلعة وطرق استخدامها وتنظيم عمليات البيع والشراء المتعلقة بالتزليات الوهمية وغيرها من التصرفات ذات العلاقة.

تاسعاً: الحض من الشروط التعسفية المفروضة تجاه المستهلك على بعض السلع والخدمات الأساسية في كثير من الأحيان حيث نرى بأن كثير من الشركات والمؤسسات التجارية تفرض شروط تعسفية على كاهل المستهلكين مقابل تقديمها لهذه الخدمات أو السلع والتي تتميز عادة بأهميتها في حياتنا اليومية.

عاشراً: الحق في بيئة نظيفة وسليمة، حيث نرى بأن مشروع القانون لم يتطرق إلى موضوع السياسة التشريعية التي تفرض على كل من المصنع أو المنتج أو المورد وتلزمه بضرورة المحافظة عليها من عمليات التلوث سواء كان للماء أو الهواء أو التربة مما ينعكس سلباً على مصالح وصحة المستهلك.

الحادي عشر: عدم اتخاذ التدابير الوقائية والابتدائية، حيث نرى بأن المشروع نص على مجموع من العقوبات الشخصية والمالية دون التطرق إلى أي تدابير احترازية من المفترض أن تتخذ تجاه أي سلعة أو خدمة تطرح لاستخدام المستهلك.

الثاني عشر: الحماية الإلكترونية للمستهلك والتي من الضرورة تحديد أحكامها القانونية ضمن أحكام قانون حماية المستهلك وذلك تماشياً مع سياسات الدول المتقدمة في هذا المجال، حيث تعني الحماية الإلكترونية للمستهلك الحفاظ على حقوق المستهلك وحمايته من الغش أو الاحتيال أو شراء بضائع مغشوشة باستخدام الشبكة الدولية للمعلومات التي تستطيع الوصول إلى كل مكان وتمارس تأثيراً يتجاوز أحياناً الأدوات التقليدية في الواقع، حيث أن هناك العديد من المواقع المتخصصة لحماية المستهلك تقوم بتقديم الخدمات من خلال منتديات لتبادل الخبرات عبر شبكة المعلومات الإلكترونية.

وبالنظر إلى ما ذكر أعلاه، يتضح جلياً مدى أهمية الدعوة إلى ضرورة مراجعة النظر بمشروع القانون والسياسات التي عكسها وإعادة صياغة أحكامه وفقاً لأسس منهجية تتفق والمبادئ والسياسات الأساسية التي اعتمدها كل من الأمم المتحدة والدول المتقدمة، والأسس التشريعية المتعارف عليها في فلسطين من الناحية

الموضوعية والشكلية وبما لا يتعارض مع أحكام القانون الأساسي المعدل. ليحظى بفرصة المصادقة عليه ويكون قادراً على مواكبة التطورات على الصعيدين المحلي والدولي في هذا المجال وتحقيق مصلحة المواطن الفلسطيني.

الخاتمة

وبالرجوع إلى الموضوع الذي تناولته هذه الورقة ومضمونها تبرز أهمية المواضيع التي تعالجها وتطرحها لتحديد سياسات حماية المستهلك الفلسطيني وبنية الإطار القانوني المساند الذي من المفترض أن يعكس هذه السياسات لتطبيق على أرض الواقع، حيث تضمنت مجموعة كبيرة من المبادئ الأساسية المتعلقة بالأسس التشريعية أهمها تحديد سياسات صياغة قانون حماية المستهلك الفلسطيني وفق أسس قانونية وتشريعية سليمة حيث نرى بأن هذه السياسات عكست الواقع الحقيقي للمستهلك الفلسطيني ومتطلباته وحاجاته الأساسية والسياسات التي يفترض اعتمادها، كما أوردت هذه الورقة السياسات والمبادئ الدولية المتفق عليها دولياً والمعتمدة من قبل هيئة الأمم المتحدة ومجموعة كبيرة من الدول المتقدمة والتي تلتزم بها كثير من الدول في بعض الأحيان، وسياسات الدول المجاورة كما بينت أهم أدوات التنفيذ الحقيقية لسياسات حماية المستهلك في أي دولة في العالم، والأمور والمسائل الواجب على كل دولة توفيرها لحماية أمن اقتصاد مستهلكيها، وأهم المعلومات والبيانات المتعلقة بالسلع والخدمات الاستهلاكية والواجب توفيرها لجمهور المواطنين مثل الأسعار أو تاريخ الإنتاج والانتها، وبلد التصنيع، والاستعمالات، والخواص، والمكونات الرئيسية، وتعليمات الاستخدام والأمور الأخرى المتعلقة بها وفقاً لطبيعة السلعة أو الخدمة وغيرها من المعلومات، بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية التي تجاري عملية حماية المستهلك الإلكتروني وفق سياسات الدول المتقدمة.

وعليه فإنه من الضرورة أن يتضمن الإطار القانوني الحماية الشاملة للمستهلك الفلسطيني من جميع أشكال الغش والاحتيال وأن يضمن سلامته وصحته، وأن يلبي كافة رغباته وحاجياته الأساسية، وأن يعكس السياسات المعتمدة دولياً والتي تتلاءم مع تركيبة المجتمع الفلسطيني، كما ويجب على الجهة المختصة بشكل مباشر بحماية المستهلك الفلسطيني العمل على تشجيع ودعم إنشاء مختبرات للمعايير والجودة بحيث تكون مؤهلة بالمعدات والكوادر للقيام بالمهام المنوطة بها، وتأهيل الكوادر الإدارية والفنية لمؤسسة المواصفات والمقاييس من أجل استيفاء متطلبات إصدار شهادات الجودة، ونشر الوعي العام حول آليات حماية المستهلك ودور المواطن في هذه العملية وإيجاد الوسائل المنتجة، والتشدد في تطبيق الإجراءات الخاصة بمطابقة المنتجات المحلية والمستوردة للمواصفات والمقاييس الفلسطينية، وتوفير نظام جمركي محوسب ونظام إحصائي فعال لضبط الصادرات والواردات بهدف توفير معلومات عن تركيبة الصادرات والواردات، والحد من تسرب المنتجات الرديئة عبر المعابر وتحديد قائمة السلع المسموح إدخالها، والتعرف على المشاكل الحالية للجودة في فلسطين والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها، وإشراك مؤسسات القطاع الخاص والمنظمات الأهلية في عملية المراقبة ووضع السياسات الخاصة بحماية المستهلك والنهوض بها وتطويرها، وتأهيل الكوادر الإدارية والفنية للضبطية القضائية بحيث يكونوا مدربين ومؤهلين للقيام بمهامهم.



جميع الحقوق محفوظة للمستقبل ٢٠٠٥

لا يجوز نسخ هذه النشرة إلكترونياً أو إعادة طباعتها بدون موافقة خطية من المستقبل.



Civil Society and Democracy Strengthening Project
مشروع تعزيز الديمقراطية والمجتمع المدني



بتمويل من
USAID
من الشعب الأمريكي

نبذة عن المستقبل

53 Irsal St. 3rd Floor
Tel. 972-2-296-1733
Fax. 972-2-296-0244
Ramallah, Palestine

٥٣ شارع الأرسال الطابق الثالث
هاتف: ٩٧٠/٩٧٢-٠٢-٢٩٦١٧٣٣
فاكس: ٩٧٠/٩٧٢-٠٢-٢٩٦٠٢٤٤
رام الله، فلسطين