

الجامعة اللبنانية

كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية

العمادة

دور حماية المستهلك في لبنان

تقرير حول أعمال التدريب في وزارة الاقتصاد والتجارة في

المدة الزمنية الواقعة بين 2017/2/1 و 2017/5/30

دراسة أعدت لنيل شهادة الماستر المهني في القانون العام

إعداد الطالبة :

هزار محمد زعيتر

لجنة المناقشة

رئيساً

أستاذ مشرف

الدكتور وفيق ريحان

عضواً

أستاذ مساعد

الدكتور برهان الدين حسّان الخطيب

عضواً

أستاذ مساعد

الدكتور عصام نديم مبارك

2019

الجامعة اللبنانية غير مسؤلة عن الآراء الواردة في هذا
التقرير وهي تعبّر عن رأي صاحبها فقط

إهداء

أهدي هذا البحث إلى من ألهم في نفسي عزمًا وأشعل في روحي وقوداً

لكي أتبصر ماذا يعني أحمد شوقي حين يقول: "ليس للعلم وطن ولا

للحكمة دار، بل العاقل من له في كل أرض مدرسة وعلى كل طريق

أستاذ".

على خطى أحمد شوقي مشيت وإلى كل من آزرني هذا المجهود أهديت.

مقدمة

شهد العالم طفرة في التبادل التجاري محليا وعالميا و حركة كبيرة ومنتامية لحظة بلحظة لرؤوس الأموال بهدف التجارة. في هذا الاطار، فقد برزت حاجة ملحة لحماية الاطراف المنخرطة في حركة التجارة المحلية والدولية من خلال التركيز على تطوير قوانين اقتصادية حمائية تكون مرتكزا لعملية تنمية شاملة، بالنظر لما تلعبه هذه القوانين من دور في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع، متقدم او نام أو أقل نمواً، لأنه لا يمكن الآن لأي دولة أن تقوم بعملية اصلاح اقتصادي شاملة، دون وضع او تعزيز أطر قانونية معينة تتواءم والحاجات الاقتصادية المحلية والدولية، وهذا بدوره ينعكس على التنمية والاستثمار واقتصاد الدولة، خاصة في ظلّ التطورات والتغيرات الكثيرة التي يشهدها العالم اليوم.

لعل من ابرز الاطراف التي تحتاج للحماية القانونية في ظل هذه التطورات الطرف الذي يعتبر الاضعف في هذه الحلقة وهو المستهلك، لذا كانت حماية المستهلك هاجس القانونيين حول العالم باعتبارها العنصر الرئيس الذي تقوم عليه حركة التجارة والسوق في وقتنا الحالي من هنا تضافرت الجهود الدولية والاقليمية والوطنية لوضع الاطر الدولية والقوانين الحمائية للمستهلك باعتبار حقوقه واحدة من اهم حقوق الانسان، فمنذ اكثر من ستين عاماً، أقر "الإعلان العالمي لحقوق الإنسان" مجموعة كبيرة من الحقوق الإنسانية التي ينبغي أن يتمتع بها كل إنسان دون تمييز، ومن بينها الحقوق الاقتصادية التي يكفلها "العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية" وغيره من مواثيق حقوق الإنسان الدولية والإقليمية الملزمة قانوناً. ولا تكاد توجد دولة في العالم ليست طرفاً في واحدة على الأقل من المواثيق الملزمة قانوناً التي تكفل هذه الحقوق، ومن بينها الحق في الحصول على أعلى مستوى يمكن بلوغه للصحة البدنية والعقلية، بما في ذلك الحق في التمتع بظروف معيشة صحية، والحق في الحصول على خدمات صحية ملائمة ومقبولة وذات مستوى؛ علاوة على الحق في الحصول على مأوى ملائم، اضافة الى الحق

في الحصول على الغذاء، بما في ذلك الحق في الحصول في كل الأوقات على غذاء ملائم أو على سبل الحصول عليه؛ والحق في الحصول على المياه، ويعني الحق في الحصول على ما يكفي من المياه والمرافق الصحية، على أن تكون متاحة وميسرة (مادياً واقتصادياً) وآمنة. ويقع على الحكومات التزام في احترام هذه الحقوق وحمايتها، كما ينبغي على الحكومات إعطاء الأولوية للفئات الأشد ضعفاً عند تخصيص الموارد. كما ينص "الإعلان العالمي لحقوق الإنسان" على وجود التزامات في مجال حقوق الإنسان تقع على عاتق "جميع أفراد المجتمع وهيئاته". ومن ضمن ذلك الشركات التي لها دور يتضاعف على المستوى العالمي في أعمال حقوق الإنسان أو إهدارها.¹ من هنا فإن الحق في "العيش الكريم" يتعلق أساساً بمقومات الحياة اليومية بالتكامل مع الحق في الحصول على السلع والخدمات، ومن يحصل على هذه السلع والخدمات هو بحد ذاته المستهلك، والمستهلك - في هذا الإطار - كإنسان يتمتع بحقوق من الواجب حمايتها.

أما على الصعيد الدولي فقد أصدرت الأمم المتحدة (المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك) وهي الصادرة تحديداً عن منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، منذ عام 1980 وتم توسيعها في عام 1999، وهي تهدف إلى توجيه و توصية حكومات دول العالم بعدة توصيات و اقتراحات لوضع سياسات و قوانين لضمان حماية حقوق المستهلك.² فقد أشارت إلى أهمية أن تنطوي حقوق المستهلك على الحق في بيئة صحية، والحق في الحصول على السلع والخدمات الأساسية، وكذلك الحق في ضمان السلامة والأمان، و الحق في الاختيار بين مجموعة من المنتجات والخدمات المتنوعة بأسعار تنافسية، مع ضمان توعية مرضية وتوفير الضمانات اللازمة للمستهلك، علاوة على الحق في أن يحصل المستهلك على كافة المعلومات والحقائق التي يحتاجها، وخاصة ما يتعلق منها بالسلعة والخدمة وخصائصها وكافة البيانات اللازمة للتأكد من صلاحيتها وحق الحماية من الإعلانات والبيانات المضللة وغير الصحيحة والتأثيرية. إضافة إلى ذلك فمن حقوق المستهلك

¹ منظمة العفو الدولية مفهوم الحقوق الاقتصادية المنشور على الرابط الإلكتروني.

<http://www.amnesty.org/ar/economic-and-social-cultural-rights/what-are-escr>

² المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك الصادرة عن منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية 1999.

الحق في التمثيل وسماع رأيه، وكذلك الحق في التثقيف اضافة الى حقه في الحصول على تعويض عن السلع الرديئة والخدمات غير المرضية .

كما اصدرت العديد من الدول العربية تشريعات لحماية المستهلك، كقانون حماية المستهلك في لبنان رقم 659 الصادر في 4 شباط 2005 والتشريعات ذات الصلة، وقانون حماية المستهلك في سوريا رقم 2 لسنة 2008 والمعدل بالمرسوم التشريعي رقم 27 للعام 2013 ، وقانون حماية المستهلك في مصر رقم 67 لسنة 2006 ولائحته التنفيذية، وقانون حماية المستهلك في فلسطين رقم 21 لسنة 2005، وقانون حماية المستهلك في سلطنة عمان رقم 81 لسنة 2002، وقانون حماية المستهلك في قطر رقم 8 لسنة 2008 والمعدل بالمرسوم بقانون رقم (14) لسنة 2011، والقانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك في دولة الامارات العربية المتحدة وفي العراق صدر قانون حماية المستهلك في العراق رقم 1 لسنة 2010، وفي المغرب تم اصدار الظهير الشريف رقم 1.11.03 صادر في شباط 2011 بتنفيذ القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، وفي الجزائر تم اصدار القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وغيرها من القوانين ذات الصلة، اما في اليمن فقد صدر قانون رقم (46) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك في اليمن. اما في السعودية فإن هنالك مشروع نظام لحماية المستهلك لسنة 2011، وفي الاردن هنالك مشروع قانون لحماية المستهلك لسنة 2013. اضافة الى جهود جامعة الدول العربية لوضع قانون عربي استرشادي لحماية حقوق المستهلك.

ثانيا: منهجية الدراسة

يعد موضوع حقوق المستهلك من المواضيع الجوهرية التي تهتم جميع شرائح المجتمع لانها تمس بأمورنا اليومية .

1: إشكالية البحث:

”كيف يمكن لإدارة حماية المستهلك في لبنان أن تنهض بدورها الإستراتيجي وتصل إلى مستوى متقدم في حماية المستهلك اللبناني وما يعترضها من معوقات قانونية وتنظيمية وعملية؟“

2: أهمية البحث:

تتمثل أهمية الدراسة بالآتي :

- 1- تتبع الأهمية الأكاديمية من خلال عرض مجموعة من المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع البحث و بالتالي المساهمة المتواضعة في إغناء المعرفة العلمية بالموضوع .
- 2- يساهم البحث من الناحية الواقعية في تشخيصها واقع حماية المستهلك بين لبنان و دبي توضيح الفروقات بين البلدين.
- 3- تقديم رؤية متواضعة لعمل مديرية حماية المستهلك مستقبلا.

3: الصعوبات التي واجهتنا في البحث:

- ضيق الوقت فهذا البحث يحتاج إلى دراسة ميدانية وإستطلاعات رأي عديدة.
- تناقض المعلومات بين المصادر المختلفة .
- صعوبة الحصول على المعلومات.
- عدم وجود دراسات تتناول كامل جوانب الموضوع.

4 : لمعالجة الإشكالية المطروحة، سوف نعتد المنهج الإستنباطي ، لذلك، سوف نقسم هذا

البحث إلى:

القسم الأول: الجهة الرسمية المعنية بحماية المستهلك في لبنان بوصفها مكان للتدريب:

الفصل الأول: وزارة الإقتصاد والتجارة (ماهيتها ودورها).

المبحث الأول: ماهية وزارة الإقتصاد والتجارة.

البند الأول: الهيكلية الإدارية للوزارة.

البند الثاني: الهيئات التابعة للوزارة.

المبحث الثاني: دور الوزارة في مجال حماية المستهلك في لبنان.

البند الأول: مهام وزارة الإقتصاد والتجارة بشكل عام.

البند الثاني: القانون الأساسي لحماية المستهلك في لبنان الذي تركز عليه وزارة الإقتصاد

والتجارة أثناء تنفيذ مهامها في مجال حماية المستهلك.

الفصل الثاني: وصف مرحلة التدريب في وزارة الإقتصاد والتجارة.

المبحث الأول: آلية التدريب وطبيعته.

البند الأول: آلية التدريب.

البند الثاني: طبيعة التدريب.

المبحث الثاني: الأعمال المنفذة والمهارات المكتسبة خلال فترة التدريب والصعوبات التي تخللتها.

البند الأول: الأعمال المنفذة خلال فترة التدريب.

البند الثاني: الخبرات المكتسبة والصعوبات التي رافقت التدريب.

القسم الثاني: واقع حماية المستهلك في لبنان.

الفصل الأول: إستراتيجية حماية المستهلك وخطة عمل المديرية في الوزارة.

المبحث الأول: غاية الاستراتيجية وسبل التحقيق.

البند الأول: هدف الاستراتيجية.

البند الثاني: الغاية وسبل التحقيق.

المبحث الثاني: نقاط الضعف والقوة في إطار عمل مديرية حماية المستهلك.

البند الأول: نقاط الضعف.

البند الثاني: نقاط القوة.

المبحث الثالث: التعاون والتنسيق بين وزارة الإقتصاد والتجارة مع سائر الإدارات الرسمية الأخرى في نطاق حماية المستهلك.

البند الأول: التعاون والتنسيق مع وزارة الصحة.

البند الثاني: التعاون والتنسيق مع وزارة الطاقة والمياه.

البند الثالث: واقع الكهرباء في لبنان.

البند الرابع: دور المديرية العامة للجمارك في إطار الرقابة على الإستيراد والإستهلاك المحلي.

البند الخامس: التعاون والتنسيق مع وزارة الزراعة.

الفصل ثاني: إنجازات وإخفاقات مديرية حماية المستهلك بالمقارنة بين لبنان ودولة دبي:

المبحث الأول: الإخفاقات والإنجازات التي طالت عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان ومقارنتها مع دبي.

البند الأول: إخفاقات وإنجازات عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان.

البند الثاني: إخفاقات وإنجازات عمل مديرية حماية المستهلك في دبي.

المبحث الثاني: إدارة حماية المستهلك بين لبنان ودبي. (مقارنة بالأرقام والإحصاءات).

البند الأول: نتيجة إستبيان دبي ولبنان.

البند الثاني: المقارنة بين عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان وعملها في دبي.

البند الثالث: الإستنتاجات العامة والتوصيات.

الخاتمة.

القسم الأول: الجهة الرسمية المعنية بحماية المستهلك في لبنان بوصفها مكان للتدريب:

تعتبر وزارة الاقتصاد والتجارة من خلال ما تتضمنه من مديرية عامة لحماية المستهلك الجهة الرسمية المسؤولة عن تنظيم وتتبع الأمور المتعلقة بحماية المستهلك في لبنان، وهي واحدة من ثماني وعشرين وزارة يتألف منهم مجلس الوزراء اللبناني، ويقع المركز الرئيسي لهذه الوزارة في منطقة وسط بيروت مبنى العازارية، وبما أن موضوع تقريرنا يتمحور حول موضوع حماية المستهلك في لبنان لذلك سنخصص القسم الأول منه للحديث عن هذه الوزارة وذلك لكونها المكان الذي أمضينا فيه مرحلة التدريب اللازمة لإعداد هذا التقرير، وسنقسم هذا القسم إلى فصلين، في الفصل الأول سنتحدث عن ماهية هذه الوزارة ودورها، أما في الفصل الثاني فسننتقل إلى مرحلة التدريب التي قمنا بها في هذه الوزارة بهدف إعداد هذا التقرير.

الفصل الأول: وزارة الاقتصاد والتجارة (ماهيتها ودورها):

يقسم هذا الفصل إلى مبحثين، في المبحث الأول سنتكلم عن ماهية الوزارة أما في المبحث الثاني فسننتحدث عن دور هذه الوزارة ومهامها.

المبحث الأول: ماهية وزارة الاقتصاد والتجارة:

سنتحدث في هذا المبحث عن الهيكلية الإدارية للوزارة وذلك ضمن إطار البند الأول، أما في البند الثاني، فسنخصص للحديث عن الهيئات التابعة لها.

البند الأول: الهيكلية الإدارية للوزارة:

يقع على رأس الوزارة الوزير (رائد خوري) وحالياً منصور بطيش.

يليه المدير العام (عليا عباس).

تتألف الوزارة من مديرتين:

أولاً: المديرية العامة للاقتصاد والتجارة.

ثانياً: المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري³.

فقرة أولى: المديرية العامة للاقتصاد والتجارة:

تقسم هذه المديرية إلى:

نبذة 1- وحدات إقليمية:

تتألف الوحدات الإقليمية من مصلحة في كل محافظة باستثناء محافظة جبل لبنان وبتراس الوحدة رئيس مصلحة يرتبط مباشرة بالمدير العام.

مصلحة في:

محافظة لبنان الشمالي.

محافظة لبنان الجنوبي.

محافظة البقاع.

محافظة النبطية.

³ القانون المنفذ بمرسوم رقم 6821 المتعلق بتحديد مهام وزارة الاقتصاد والتجارة الصادر بتاريخ 1973/12/28.

نبذة 2- مصلحة الديوان:

وتقسم إلى:

- دائرة الشؤون الإدارية والموظفين.

- دائرة الشؤون المالية.

- دائرة الدراسات القانونية.

- دائرة المراجعات والشكاوى⁴.

1. دائرة الشؤون الإدارية والموظفين:

تتولى هذه الدائرة عدة مهام منها:

- المساهمة عند الاقتضاء مع مجلس الخدمة المدنية في إعداد المباريات والامتحانات.

- إعداد المعاملات الخاصة بكل ما له علاقة بشؤون الموظفين الذاتية.

- تنظيم ملفات الموظفين الشخصية.

تحضير جداول التدرج استناداً إلى اقتراحات الدوائر المختصة.

وبصورة عامة جميع المعاملات التي لها علاقة بالموظفين.

2. دائرة الشؤون المالية:

- تتولى هذه الدائرة القيام بالأمر ذات الطابع المالي وبصورة عامة المعاملات التي لها علاقة

بتحضير الموازنة وتنفيذها ومسك حساباتها.

⁴ قانون منفذ بمرسوم رقم 6821. م.س.

- تعهد الأبنية وتأمين حاجاتها.

- تأمين المفروشات والألبسة والمطبوعات ومسك قيودها والعناية بها.

3. دائرة الدراسات القانونية:

- الاهتمام بالدعوى وإبداء الرأي في عقود المصالحات.

- وضع نصوص الاتفاقيات في صيغتها القانونية.

- تقديم المشورة القانونية.

- القيام بالدراسات التنظيمية.

4. دائرة الشكاوى والمراجعات:

- تعنى هذه الدائرة باستقبال الشكاوى والمراجعات.

- تقديم الإيضاحات والإرشادات إلى أصحاب العلاقة فيما يتعلق بتقديم معاملاتهم والإجراءات العائدة لها.

نبذة 3 - مصلحة حماية الملكية الفكرية:

وتضم:

. دائرة حماية الملكية الفكرية والتي تعنى بكافة شؤون حماية الملكية الفكرية وتطبيق التشريعات الخاصة بها ومراقبة تنفيذها.

نبذة 4 - مصلحة التجارة الخارجية:

وتتألف من:

1- دائرة الشركات:

وتتولى:

- تسجيل الشركات الأجنبية من خلال تقديم الخدمات التالية:

. الحصول على علم وخبر من وزارة الاقتصاد والتجارة في تسجيل فرع أو مكتب تمثيل لشركة أجنبية. على الشركات الأجنبية في لبنان إعلام دائرة الشركات بأي تعديل بالنظام الأساسي للشركة والحصول على علم وخبر في تعديل أو الشطب أو في حالة الرغبة في إغلاق الفرع أو المكتب التمثيلي.

- وكذلك تتولى مهام تقدير كلفة النشر في الجريدة الرسمية وإصدار أمر قبض⁵.

2- دائرة المعارض:

تتولى هذه الدائرة:

. تنظيم إقامة المعارض والأسواق والمراكز التجارية في لبنان والخارج واستقبال طلبات الترخيص المقدمة من الجهة المتخصصة بإقامة المعارض والأسواق سواء أكانت لبنانية أم أجنبية ودرسه ورفعها إلى الوزير بالتسلسل الإداري من أجل فتح الترخيص⁶.

⁵ دائرة الشركات/ التجارة <http://economy.gov.lb/ar/services/>

⁶ دائرة المعارض التجارية www.economy.gov.lb/ar/services/

3- مصلحة التجارة الخارجية:

تتولى هذه الدائرة شؤون التجارة الخارجية فهي تهتم بالتشريع التجاري واتفاقيات التجارة الدولية والإقليمية وتؤمن تطبيق نظم الاستيراد والتصدير.

4- مركز المعلوماتية التجارية:

أحدث في وزارة الاقتصاد والتجارة المديرية العامة للاقتصاد والتجارة (مصلحة التجارة).

<مركز المعلوماتية التجارية> ويقوم هذا المركز بعدة مهام منها:

- . المعلومات والاحصاءات حول التجارة الخارجية في لبنان بدافع تقدير طاقة البلاد التصديرية .
- . تدعيم السياسة التجارية عن طريق تبادل المعلومات مع مراكز المعلومات التجارية الأجنبية .
- . الحصول على معلومات حول الأسواق الخارجية بغية تنويع مصادر الاستيراد وأسواق التصدير .
- . جمع المعلومات المتعلقة بحماية الملكية التجارية والصناعية .
- . تقديم إرشادات تؤدي إلى تحسين ظروف الاستيراد والتصدير ...
- . وسائر المهام المتعلقة بالمعلومات التجارية والاقتصادية.

نبذة 5- مصلحة هيئات الضمان في وزارة الاقتصاد والتجارة:

وهي تضم دائرة هيئات الضمان التي حلت مكانها "لجنة الرقابة على هيئات الضمان":
تنشأ لدى وزارة الاقتصاد والتجارة "لجنة مراقبة هيئات الضمان" ترتبط مباشرةً بالوزير. تؤلف اللجنة من رئيس وأربعة أعضاء مراقبين على الأقل يؤخذ بالتعاقد لمدة ثلاث سنوات، يختارهم الوزير من بين حملة الشهادات الجامعية وفقاً للإختصاصات الآتية: العلوم الاقتصادية والمالية، شؤون الضمان، رياضيات الضمان (علم الإكتواريا)، الحقوق، المحاسبة وإدارة الأعمال.

على أن يعطى العقد الصيغة التنفيذية بقرار يتخذ في مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير الإقتصاد والتجارة. ويجوز لوزارة الإقتصاد والتجارة التعاقد مع مكاتب تدقيق وإكتواريا متخصصة من أجل مساعدة أعضاء لجنة المراقبة للقيام بمهامهم.

تتولى هذه اللجنة مراقبة هيئات الضمان لجهة تقيدها بالقوانين والمراسيم والقرارات التي تتخذ تطبيقاً لأحكام هذا القانون، كما تتأكد من قدرة هذه الهيئات على الإيفاء بالتزاماتها تجاه المضمونين.

تستعين لجنة الرقابة بفريق عمل مساعد يتألف من عشرة أشخاص على الأكثر، للقيام بأعمال السكرتارية والطباعة وفهرسة الملفات وإدخال المعلومات وأية أعمال أخرى متممة لمهام اللجنة، يتم التعاقد معهم من قبل الوزير.

يضع الوزير نظاماً داخلياً للجنة ينظم عملها ويحدد تفاصيل مهامها وهيكليتها وكيفية ممارستها لهذه المهام.

يتفرع أعضاء اللجنة إلى عملهم ولا يجوز لهم ممارسة أي عمل آخر سوى إلقاء المحاضرات في معاهد التعليم العالي بعد الترخيص لهم بذلك بقرار من الوزير.

يجوز للجنة الرقابة بغية تنفيذ مهامها أن تطلب المعلومات التي تحتاج إليها من قبل أية هيئة ضمان عاملة في لبنان كما يجوز لها في أي وقت أن تدقق في مركز أية هيئة أو في فروعها ووكالاتها في جميع العمليات والوثائق التي ترى وجوب تدقيقها، ولا يحق للهيئة التذرع بالسر المهني في حجب أي من الوثائق المطلوبة. وعلى الهيئات الخاضعة لأحكام هذا القانون أن تضع تحت تصرف اللجنة في مراكز إدارتها أو في وكالاتها مستخدميها المختصين ليقدموا للجنة جميع المعلومات اللازمة لقيامها بمهمتها.

كما يجوز للجنة المراقبة أن تفرض على هيئات الضمان القيام بالإعلانات الواجبة بمقتضى القوانين والمراسيم والقرارات أو تعديل الشروط العامة للعقود إذا ما بدا لها أنّ هذه الشروط غامضة أو غير واضحة للمضمون، وذلك ضمن مهلة تحددها اللجنة.

إذا تبين من أعمال الرقابة أنّ الوضعية القانونية أو المالية للهيئة قد تؤدي إلى عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها، يمكن للجنة المراقبة وفي مهلة تحددها أن تطلب من الهيئة تحديد التدابير التي تعتزم اتخاذها بغية تقويم وضعيتها.

يحظر على رئيس وأعضاء لجنة المراقبة، ولمدة سنة من تاريخ انتهاء عملهم الإلتحاق بأية هيئة ضمان أو مؤسسة ضمان، أو أن يشغلوا لديهم أية وظيفة، أو أن يساهموا فيها بأي شكل كان. ويحق لهم في مقابل ذلك وفي حال استمروا في العمل طيلة المهلة المحددة في العقد أن يتقاضوا تعويضاً يوازي التعويضات المخصصة لهم عن سنة كاملة. كما يحظر على المكاتب المساعدة للجنة القيام بالأعمال المذكورة ضمن مهلة سنة من تاريخ انتهاء التعاقد⁷.

وقد تمكنت هذه اللجنة من خلال رقابتها على شركات التأمين أت تقضي بإقفال عدد كبير من تلك الشركات نظراً لعدم التزامها بالقوانين والأنظمة المرعية الإجراء ولعدم الوفاء بالتزاماتها تجاه المشتركين تجاهها بصورة قانونية، أو بسبب قيامها بعمليات غير شرعية وذلك من خلال قرارات صادرة عن المجلس الوطني لهيئات الضمان رداً على قضايا متعلقة بالنزاعات القائمة بين شركات أو هيئات الضمان والمنتسبين إليها في حال وجود عيني أو إمتناع عن الإستجابة لحالات قانونية محددة في عقود التأمين وهدر حقوق المنتسبين، وذلك من خلال طلبات الإعتراض التي تقدم لها من خلال لجنة الرقابة على هيئات الضمان.

نبذة 6 - المكتب الفني لسياسة الأسعار:

هو المكتب الذي يهدف إلى بناء قاعدة معلومات متطورة ومحددة حول أسعار المواد الغذائية والسلع الاستهلاكية ومراقبة حركة أسعارها دورياً ودراسة بنية السوق المحلي وآلية عمله، كما يقوم المكتب بدراسات تتعلق بالسياسات التسعيرية المتبعة في مختلف نقاط البيع وكذلك دراسة

⁷ المادة 47 من المرسوم رقم 9812 الصادر في 1968/5/4 والمعدلة وفقاً للقانون رقم 94 الصادر في 1999/6/18.

الهوامش التسويقي وحصص السوق وتقديم الاقتراحات التي تساعد في صنع السياسات واتخاذ القرارات التي تتعلق بالأسواق التجارية المنافسة ومكافحة الاحتكار والغلاء.

نبذة 7 - مكتب مقاطعة إسرائيل (مرسوم رقم 9/12562 نيسان 1963 متعلق بتنظيم المكتب):

تناط بهذا المكتب صلاحية اتخاذ الإجراءات الواجبة لتنفيذ القوانين والأنظمة النافذة وأحكام ومبادئ مقاطعة إسرائيل التي أقرها مجلس جامعة الدول العربية والسهر على تطبيقها لمواجهة كل محاولات العدو الإسرائيلي التسلل إلى أسواقنا عبر وسائل التزوير والتهريب⁸.

نبذة 8 - مديرية حماية المستهلك:

وتتألف من:

- مصلحة الدراسات والتوعية التي تقسم إلى:

. دائرة الدراسات والأبحاث.

. دائرة الإرشاد والتوعية.

وتتولى اعطاء المعلومات المتعلقة بالقوانين والأنظمة التي ترعى حماية المستهلك واعداد الدراسات وتقديم الاقتراحات والقيام بحملات توعية وذلك بالتنسيق مع الجهات الرسمية والخاصة.

- مصلحة الرقابة وتقسم إلى:

. دائرة التصميم والرقابة.

. دائرة التحقيق.

وتتولى استلام الشكاوى والتحقيق فيها وتطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك.

⁸ مرسوم رقم 12562 المتعلق بتنظيم مكتب مقاطعة إسرائيل الصادر بتاريخ 9 نيسان 1963.

وتتولى هذه المديرية بالتنسيق مع الجهات الرسمية والخاصة تطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك⁹.

- التثبّت من نوعية وسلامة الخدمات والسلع، وبخاصة الغذائية منها، والقيام بالفحوصات اللازمة بشأنها.

- مراقبة الأسعار وحركتها.

- اعداد الوثائق والنشرات الخاصة بتوعية المستهلك وارشاده.

- القيام بالأبحاث المتعلقة بالمواضيع المذكورة أعلاه.

فقرة ثانية: المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري:

وتقسم إلى:

. دائرة الشؤون المالية.

. دائرة الديوان.

. دائرة التموين والإنتاج.

. الدائرة الاقتصادية.

إنّ عمل هذه المديرية هو: تمويني، اقتصادي، تجاري، تسويقي، تخزيني، وبالتالي لا علاقة لها بالإنتاج الذي يبقى من اختصاص وزارة الزراعة.

وتتمتع هذه المديرية بتسهيلات إدارية ومالية منحها إياها القانون لممارسة مهامها، وترتبط بها قاعدة مؤسسات تموينية وتخزينية.

⁹ قانون منفذ بمرسوم رقم 6821 المتعلق بتحديد مهام وزارة الإقتصاد والتجارة .

تتعاطى المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري أمورًا أساسية مهمة لا يستغنى عنها، وهي تمويل البلاد بالقمح والدقيق لإنتاج الخبز الجيد بسعر مقبول يكون عادةً مدعوماً من الدولة اللبنانية.

وتشرف المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري على ما يلي:

. عمل المطاحن وتراقب إنتاجها.

. عمل الأفران وتراقب إنتاجها.

. تسهر على بيع هذا الإنتاج بأسعار مدروسة ومقبولة.

يرتبط بالمديرية العامة للحبوب والشمندر السكري مؤسسات تموينية تخزينية مهمة:

. اهراء الحبوب في مرفأ بيروت.

. المستودعات لتخزين الحبوب.

. المختبر المركزي لبحوث الحبوب والدقيق والخبز (لتحليل القمح والدقيق ومراقبة الإنتاج منهما على أنواعه).

البند الثاني: الهيئات التابعة للوزارة:

هناك العديد من الهيئات التابعة لوزارة الاقتصاد والتجارة وهي التالية:

فقرة أولى: المجلس الوطني لحماية المستهلك:

أشار القانون إلى دور الدولة في حماية المستهلك من خلال إنشائه هيئة خاصة تعرف بالمجلس الوطني لحماية المستهلك.

ينظم عمل هذا المجلس بمرسوم بناء على اقتراح وزير الاقتصاد والتجارة، ويتمتع هذا المجلس بالصفة الاستشارية، ويرأس هذا المجلس وزير الاقتصاد والتجارة ويتألف من عضوية: المديرين العاميين لتسع وزارات: الاقتصاد، الصناعة، الزراعة، الصحة، العامة، البيئة، السياحة، الاتصالات، الإعلام، التربية.

. رئيس مجلس إدارة مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية.

. ممثلين إثنين عن اتحاد غرف التجارة والصناعة والزراعة في لبنان.

. ممثل عن الصناعيين.

. ممثل عن نقابة وكالات وشركات الدعاية والإعلان.

. ممثلين عن جمعيات المستهلك.

أما بالنسبة إلى مهام هذا المجلس فقد حددتها المادة السادسة من قانون حماية المستهلك كالاتي:

- تقديم الاقتراحات الآلية إلى تحقيق الأهداف التالية:

. دعم دور المستهلك في الاقتصاد الوطني.

. توعية المستهلك واعلامه وإرشاده وحثه على استعمال وحثه على استعمال أنماط الاستهلاك المستدامة وعلى استعمال السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة، والحفاظ على صحته وسلامته وحقوقه.

. تأمين سلامة السلع والخدمات وتحسين جودتها

ينظم عمل هذا المجلس بمرسوم يتخذ في مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير الاقتصاد والتجارة.

لابد من الإشارة إلى أن دور هذا المجلس في حماية المستهلك غير فاعل كثيراً، فقد تم تعطيله منذ نشأته، أذ اجتمع خمس مرات خلال الأعوام الثمانية الماضية ومنع من وضع سياسات حماية

المستهلكين، صحيح أن المشرع أعطاه الصفة الاستشارية وليس التقريرية حتى غدا البعض يشكك في قدرته أن يكون الحل للكثير من الأزمات الغذائية والاستهلاكية التي لحقت بالمستهلك في السنوات الأخيرة، إلا أن التجربة أثبتت أن المجالس الاستشارية وإذا قامت بخطوات صحيحة وفعالة، سوف يكون لها التأثير ذاته للمجالس التقريرية وسوف تفرض وجودها في جميع الاستحقاقات.

فقرة ثانية : المجلس الوطني لسياسة الأسعار:

ينشأ في وزارة الاقتصاد والتجارة مجلس يدعى المجلس الوطني لسياسة الأسعار، يتألف هذا المجلس من عضوية كل من:

- . وزير الاقتصاد والتجارة (رئيساً).
- . مدير عام إدارة الإحصاء المركزي (نائب رئيس).
- . مدير عام وزارة الاقتصاد والتجارة (عضواً).
- . مدير المالية العامة (عضواً).
- . مدير عام وزارة السياحة (عضواً).
- . مدير عام وزارة العمل (عضواً).
- . مدير عام وزارة الزراعة (عضواً).
- . مدير حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد (عضواً).
- . مندوب عن مصرف لبنان (عضواً).
- . رئيس غرفة التجارة والصناعة (عضواً).
- . رئيس جمعية الصناعيين اللبنانيين (عضواً).

. رئيس جمعية مصارف لبنان (عضواً)¹⁰.

. ثلاثة مندوبين من الاتحاد العمالي العام.

وتتلخص مهمة هذا المجلس في:

. تتبع حركة الأسعار تطورها ودرس العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر عليها.

. تقديم الاقتراحات الآيلة إلى تعيين الحدود الصحيحة لبدل الخدمات ولأسعار السلع المنتجة محلياً والمستوردة.

. تقديم الاقتراحات التي تساعد على اعتماد سياسة عامة للأسعار.

. التنسيق بين جميع الأجهزة التي تعنى بسياسة الأسعار والتمويل ومنها مراكز الأبحاث والدراسات.

لكن من حيث الواقع العملي، لا نجد أثراً فاعلاً لهذا المجلس على الصعيد العملي، وخاصةً بالنسبة لغياب مؤشر الأسعار بصورة شبه دائمة.

فقرة ثالثة: المجلس الوطني للضمان:

يعين أعضاء هذا المجلس بمرسوم بناء على اقتراح وزير الاقتصاد والتجارة لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد.

يبحث المجلس في جميع الأمور المحالة عليه من قبل وزير الاقتصاد والتجارة والمتعلقة بشؤون الضمان.

يقدم المجلس إلى وزارة الاقتصاد والتجارة تقريراً سنوياً بأعماله ينشر في الجريدة الرسمية.

فقرة رابعة: معرض رشيد كرامي الدولي:

هو المعرض الرسمي الوحيد في لبنان الذي يعمل تحت وصاية وزارة الاقتصاد والتجارة، بتألف مجلس إدارته من رئيس وأعضاء يعينون بمرسوم يتخذ في مجلس الوزراء.

هدف هذا المعرض هو:

. التعريف بثروات لبنان والبلاد العربية والأجنبية.

. إطلاع التجار والصناعيين على التقدم الحاصل في مختلف فروع الإنتاج.

. عرض صورة واقع لبنان الاقتصادي وخدمة التجارة.

. عقد المؤتمرات واستضافة المنظمات العالمية وإقامة المعارض والمشاركة فيها خارج لبنان.

. إفساح المجال أمام المستوردين والمصدرين والمنتجين من اللبنانيين العرب والأجانب للاتصال المباشر وإنشاء علاقات اقتصادية فيما بينها.

المبحث الثاني: دور الوزارة في مجال حماية المستهلك في لبنان:

في هذا المبحث سنتحدث عن مهام وزارة الاقتصاد والتجارة في لبنان بشكل عام في البند الأول، أما في البند الثاني، فسنتكلم عن قانون حماية المستهلك في لبنان باعتباره التشريع الوطني التي تعتمده الوزارة أثناء تنفيذ مهامها في مجال حماية المستهلك

البند الأول: مهام وزارة الاقتصاد والتجارة بشكل عام:

إن وزارة الاقتصاد والتجارة كما سائر الوزارات العامة تتحرك وفق الصلاحيات المعطاة لها بموجب النصوص القانونية النافذة وفي ظل النظام الاقتصادي الحر الذي يتمتع به لبنان. وتعنى هذه الوزارة بشؤون لبنان الاقتصادية وتتولى الإعداد والتنسيق والتنفيذ في حقول التجارة والاقتصاد والتمويل ومن مهامها:

- 1- العمل مع الوزارات الأخرى المعنية على إنماء المرافق الاقتصادية والثروة الوطنية في البلاد.
- 2- شؤون التجارة وتطويرها والإسهام في تنشيط قطاع الخدمات.
- 3- الترخيص بتأسيس الشركات المساهمة وهيئات الضمان.
- 4- مراقبة المشغولات الذهبية والفضية واختبارها ووسمها وفقاً لأحكام القانون (...).
- 5- شؤون القمح ومشتقاته والمنتجات الزراعية الصالحة لإنتاج السكر وبخاصة الشمندر السكري.
- 6- الاهتمام بأوضاع التمويل (...).
- 7- الاهتمام بالخزن الفني المتعلق بالقمح ومشتقاته وبالسكر (...).
- 8- معالجة شؤون المقاييس والموازين والمصوغات وقمع الغش وإصدار القرارات اللازمة لمراقبة صحة الإعلانات التجارية على اختلافها (...).
- 9- معالجة شؤون المواصفات الفنية وتطبيق الإلزامية منها ومراقبة السمات العائدة لها .
- 10- مراقبة بيع المنتجات النفطية لجهة النوع والكمية والسعر وسائر النواحي الفنية.
- 11- شؤون مقاطعة إسرائيل وتقديم الدراسات والتوصيات والمقترحات المتعلقة بها ومراقبة تنفيذها (مكتب المقاطعة- Bycote).

- 12- معالجة شؤون التمويل وحماية المستهلك من خلال سياسة عامة تحفظ التوازن الاقتصادي عن طريق الإعداد والتنسيق والتنفيذ.
- 13- تتبع التطورات الاقتصادية مع اتخاذ الإجراءات اللازمة للإفادة منها في الأوضاع التجارية والتمويلية والاستهلاكية في البلاد.
- 14- العمل على تأمين حاجات البلاد الاستهلاكية الأساسية مع مراعاة الأحكام القانونية بذلك.
- 15- مكافحة الاحتكار ومراقبة الأسعار والتقييد بالنصوص المتعلقة بها واتخاذ التدابير التي تؤمن المنافسة التجارية على أوسع نطاق تأميناً للمصلحة الاقتصادية العامة وبصورة خاصة حماية المستهلك.
- 16- وضع الدراسات الاقتصادية ولا سيما ما يعود منها للتجارة الخارجية والميزان التجاري ونشر إحصاءات الفائدة لذلك.
- 17- إعداد مشاريع الاتفاقات الخارجية التجارية والدولية بالاشتراك مع وزارة الخارجية والمغتربين والعمل على تنفيذها.
- 18- منح الإجازات المتعلقة باستيراد وتصدير السلع التي يخضعها وزير الاقتصاد والتجارة لنظام الإجازة المسبقة.
- 19- تقرير الاشتراك في المعارض والأسواق والمراكز التجارية التي تقام في الخارج والداخل.
- 20- تقديم المقترحات المتعلقة بتعديل الأوضاع الجمركية كلما دعت الحاجة.
- 21- العناية بقضايا غرف التجارة والصناعة وجمعيات التجار ومراقبتها وفقاً للقانون.
- 22- متابعة شؤون حماية الملكية التجارية والصناعية والتقنية والأدبية والفنية وتنفيذ الأنظمة والاتفاقات المتعلقة بها.

البند الثاني: القانون الأساسي لحماية المستهلك في لبنان الذي تركز عليه وزارة الاقتصاد

والتجارة أثناء تنفيذ مهامها في مجال حماية المستهلك:

تمارس وزارة الاقتصاد والتجارة مهامها في مجال حماية المستهلك من خلال مديرية حماية المستهلك التي قمنا بتحديد مهامها في ما سبق، وتتبع هذه المديرية من أجل القيام بذلك القوانين والأنظمة التي ترعى وتنظم حماية المستهلك في لبنان وأهمها على الإطلاق القانون رقم 2005/659 تاريخ 2005/2/4 وتعديلاته اللاحقة بين الجمعيات وقد جاء هذا القانون نتيجة مخاض طويل وصراع بين جمعيات الأهلية المعنية بالمستهلك في لبنان ولا سيما جمعية المستهلك اللبناني والدولة التي يفترض أن تكون هي حامية المستهلك، ولعل أبرز ما منح الحياة لهذا القانون هو الرغبة في تلبية طلبات الاتحاد الأوروبي والبنك الدولي لتجديد المنظومة القانونية في لبنان وتأمين الحماية الإجتماعية وفقاً للقوانين والأنظمة التي ترعى قوانين حماية المستهلك في لبنان. ويهدف هذا القانون إلى:

- تحديد القواعد العامة التي ترعى حماية المستهلك وصحة وسلامة السلعة وجودتها.

- صون حقوق المستهلك وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك أحد أطرافها.

إن أحكام هذا القانون لا ترعى العلاقات التي تربط المحترفين في ما بينهم.

وفي نظرة سريعة عليه، نجد أنه يحوي على 132 مادة ويبدأ في مادته الأولى بالحديث عن حقوق المستهلك بهدف حمايته من الغش والإعلان الخادع والحوول دون استغلاله وقد عدّد هذه الحقوق في مادته الثالثة وأبرزها: الحق بالحفاظ على صحة المستهلك وسلامته عند استعماله للسلعة، الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها في حال عدم مطابقتها للمواصفات المتفق عليها، الحق بالتعويض الكامل والمناسب عن الأضرار الناتجة عن استهلاك السلعة وذلك شرط استعمالها بشكل صحيح، الحق بالاستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة، وكذلك فإن هذا القانون يفرض على البائع العديد من الموجبات منها على سبيل المثال إعلام المستهلك وتزويده بمعلومات صحيحة ووافية وواضحة عن السلعة وغير ذلك.

وقد لُحظ هذا القانون دور الدولة في حماية المستهلك من خلال استحداثه لعدة آليات فاعلة من شأنها إذا ما طبقت أن تحمي المستهلك اللبناني من الغش وتردع التجار عن بيع المواد الفاسدة أو المنتهية الصلاحية وهي التالية: المجلس الوطني لحماية المستهلك، الوساطة، محكمة حل النزاعات، تشديد العقوبة.

بالنسبة للمجلس الوطني لحماية المستهلك، فقد تطرقنا له في ما سبق، أما الوساطة فهي تهدف إلى التوفيق بين أطراف النزاع، على أن يقوم بدور الوسيط بحسب القانون موظف أو أكثر من وزارة الاقتصاد والتجارة، ويقدم الحلول التي يقترحها فإذا وافق عليها أطراف النزاع بشكل جزئي أو كلي يكون الأمر بشكل اتفاق ملزم وإلا يحال الأمر إلى محكمة خاصة بحماية المستهلك برئاسة قاضي شرف أو قاضي من الدرجة الرابعة وما فوق، وعضوية ممثل عن غرفة التجارة والصناعة والزراعة، وممثل عن جمعيات المستهلك، وينحصر اختصاص هذه المحكمة في النظر بالنزاعات التي تنشأ بين التاجر والمستهلك.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المحكمة معطلة بالكامل بالرغم من أن التوجه الحديث في كافة الدول المتقدمة والنامية إلى اعتماد محاكم متخصصة من شأنها أن تكون فعالة ومساهمة في حل الخلافات بطريقة ترضي المستهلك وتخفف عن كاهل القضاء.

وفي ما يتعلق بالعقوبات التي نص عليها القانون، فيلاحظ أنها أتت مزدوجة ودمجت بين الغرامة الاكراهية والحبس، وبذلك أتت أشد من العقوبات التي نص عليها قانون العقوبات.

هذه هي أهم الأمور التي يتطرق لها قانون حماية المستهلك في لبنان وتتولى وزارة الاقتصاد والتجارة اتخاذ الإجراءات والتدابير لتنفيذ احكام هذا القانون.

الفصل الثاني: وصف مرحلة التدريب في وزارة الاقتصاد والتجارة:

سنخصص هذا الفصل للحديث عن مرحلة التدريب التي قمنا بها في وزارة الاقتصاد والتجارة، وسيقسم هذا الفصل إلى مبحثين، في المبحث الأول سنتحدث عن آلية التدريب وطبيعته، أما في المبحث الثاني فسنتكلم عن الاعمال المنفذة والمهارات المكتسبة خلال هذه الفترة.

المبحث الأول: آلية التدريب وطبيعته:

في هذا المبحث سنتحدث عن طبيعة التدريب من جهة وآليته من جهة أخرى.

البند الأول: آلية التدريب:

انطلقت مرحلة التدريب في وزارة الاقتصاد والتجارة بناء على طلب خطي موجه من إدارة الجامعة اللبنانية للوزارة، للسماح لي بقضاء فترة معينة فيه، هي عبارة عن مرحلة تدريبية، لكي أضع على أساس الأعمال التي سأقوم بها وأستفيد منها، وكذلك على أساس ما سأطلع عليه من أوراق ومستندات وما أجريه من مقابلات خلال هذه الفترة، تقريراً عن عمل ودور مديرية حماية المستهلك في لبنان وبالفعل فقد حصلت على موافقة بهذا الخصوص صادرة عن مدير عام الوزارة "السيدة عليا عباس"، للمباشرة بمرحلة تدريب لمدة ثلاثة أشهر، مع إشارتها في هذه الموافقة إلى ضرورة التعاون معي ومساعدتي من قبل أصحاب الشأن في الوزارة.

إنّ تواصلتي بدايةً كان مع الأستاذ "عماد يوسف" في مديرية حماية المستهلك، مشكوراً على جهوده فقد سهل لي أموراً كثيرة بحكم خبرته بشكل عام.

ثم ذهبت إلى الوزارة خلال مدة الثلاثة أشهر لم يكن بشكل يومي بسبب:

أولاً، عدم الضغط على المسؤولين عن العمل في مديرية حماية المستهلك.

ثانياً بسبب المسافة بحكم أنني من سكان البقاع، فكان ذهابي لمدة ثلاثة أيام في الأسبوع بشكل عام، ولساعتين أو ثلاث على الأكثر في اليوم الواحد.

لم يخصص لي مكان محدد في المديرية لقضاء مرحلة التدريب، نظراً لعدم اتساع المكان أولاً ولقصر فترة التدريب ثانياً، فقد كان جلوسي بشكل عام في مكتب الأستاذ عماد يوسف وكان الأمر مريحاً بالنسبة لي فلم أكن أحتاج أكثر من ذلك نظراً لطبيعة العمل الذي أقوم به.

البند الثاني: طبيعة التدريب:

إطلعت على القوانين والأنظمة المتعلقة بوزارة الإقتصاد والتجارة بعد التدريب وعلى ما هو منشور على المواقع الإلكترونية (أونلاين) من مقالات ودراسات وآراء خاصة بموضوع التقرير، وقد وجدت بعض الصعوبات في وضع خطة أولية للتقرير نظراً لتشعب الموضوع من جهة، لقلة المعلومات التي تمكنت من الاطلاع عليها في الوزارة من جهة أخرى، مما أجبرني على تغيير خطة التقرير لعدة مرات وصولاً إلى ما هي عليه الآن.

أبرز ما اطلعت عليه خلال مرحلة التدريب:

- 1- قانون تنظيم وزارة الإقتصاد والتجارة.
- 2- قانون تحديد مهام وزارة الإقتصاد والتجارة.
- 3- قانون حماية الإنتاج الوطني الصادر بتاريخ 2006/12/8.
- 4- تقارير وإحصاءات تناولت موضوع حماية المستهلك.
- 5- كتب ورسائل، ومقالات وارده في صحف ومجلات تناولت موضوع حماية المستهلك.
- 6- قانون حماية المستهلك اللبناني (قانون رقم 659 تاريخ 2005/2/4).
- 7- استراتيجية مديرية حماية المستهلك 2015-2017.

المبحث الثاني: الأعمال المنفذة والمهارات المكتسبة خلال فترة التدريب والصعوبات التي تخللتها:

يقسم هذا المبحث إلى بندين، في البند الأول سنتحدث عن الأعمال المنفذة خلال فترة التدريب، أما في البند الثاني فسنحدث عن المهارات المكتسبة خلال هذه الفترة والصعوبات التي واجهتنا.

البند الأول: الأعمال المنفذة خلال فترة التدريب:

لقد اقتصر عملي خلال فترة التدريب على الإطار النظري ولم يتسن لي المشاركة في أي موضوع على الصعيد العملي نظراً لما تتطلبه طبيعة الأعمال من خبرة وتخصص، فتمحور عملي على مراقبة الأعمال والنشاطات التي تتم في مديرية حماية المستهلك موضوع البحث ومحاولة الاستفادة منها من جهة، وعلى محاولة الحصول على المعلومات والمستندات والوثائق التي أستفيد منها في إطار إعداد هذا التقرير من جهة أخرى.

وبعد جمع أكبر قدر من المعلومات التي استطعت الحصول عليها من الوزارة وأنظمتها الخاصة بها من المواقع الإلكترونية (أونلاين) ومن المقالات والكتب والمراجع التي اطلعت عليها والتي ذكرناها فيما سبق، بدأت عملية تحليلها للتمكن من إدراجها ضمن خطة تعالج العديد من الإشكاليات، وذلك ضمن القسم الثاني من هذا التقرير.

البند الثاني: الخبرات المكتسبة والصعوبات التي رافقت التدريب:

مما لا شك فيه أن فترة التدريب شكلت خطوةً جديدةً بالنسبة لي تمكنت خلالها من الاطلاع على كيفية العمل في الإدارات العامة من الناحية العملية، و بينت لي أن الأمر ليس بتلك السهولة قياساً بالعمل النظري الذي تعودنا عليه خلال فترة الدراسة، الأمر الذي وفر لي خبرة عملية في هذا المجال سأحتاج إليها بالتأكيد في حياتي العملية بعد الانتهاء من مرحلة الماجستير، وكذلك فإن هذه

المرحلة ساعدتني على تنمية مهاراتي وقدراتي في موضوع الحصول على المعلومة من جهة، ومن جهة أخرى في كيفية قراءتها وتحليلها واستخلاص النتائج من المعطيات المتوفرة من جهة أخرى.

لكن وبالمقابل فإنه ومما لا شك فيه أنّ مرحلة التدريب تخللتها بعض الصعوبات، منها ما يعود إلى أنها التجربة الأولى لي من هذا النوع، ومنها ما يرجع إلى تشعب الموضوع الذي أعمل عليه في هذا البحث.

بدايةً وجدت صعوبة في ترتيب الأفكار وتحليلها، ثم صعوبة في الحصول على المعلومات اللازمة والتي تتناسب مع الأفكار التي وضعت خطة هذا التقرير على أساسها، خصوصاً أن المسؤولين عن العمل في مديرية حماية المستهلك لم يستطيعوا تكريس الكثير من الوقت لي نظراً لكثرة الأعمال التي تقع على عاتقهم، والتي تجعلهم دائماً في حالة ضغط، مما دفعني للاعتماد على نفسي أكثر و اضطرني في عدة مرات إلى تغيير الخطة الموضوعية للتقرير، و ذلك لكي تتناسب مع المعلومات المتوفرة في الوثائق و المستندات التي تمكنت من الحصول والاطلاع عليها، حتى توصلنا في النهاية إلى الخطة الموضوعية أمامنا.

ولكن مهما يكن فلا بد من القول أخيراً أن فترة التدريب كانت فترة ممتعة ومفيدة بشكل عام، وشكلت بدون شك إضافة جميلة لي، ستفيدني بالتأكيد في المستقبل.

القسم الثاني: واقع حماية المستهلك في لبنان:

بعد أن خصصنا القسم الأول من هذا التقرير للحديث عن وزارة الاقتصاد والتجارة بشكل عام، فلا بد في هذا القسم من الدخول في صلب موضوعنا الذي يتمحور حول حماية المستهلك في لبنان، وللتعرف على حالة وواقع هذا الموضوع في لبنان بشكل مفصل، سننتقل إلى عدة أمور ضمن هذا القسم أولها تتعلق بواقع حماية المستهلك في لبنان متطرقين إلى الإستراتيجية وخطة عمل مديرية حماية المستهلك ومن ثم عارضين الإخفاقات والإنجازات. لذلك، فإنّ هذا القسم سوف

يندرج في فصلين أساسيين. في الفصل الأول، سنتحدث عن خطة واستراتيجية عمل مديرية حماية المستهلك، إذ أنه لا بدّ من التعرف على هذه الإستراتيجية لجهة أهدافها وغاياتها. أما في الفصل الثاني، فسوف نتحدث عن الإخفاقات والإنجازات التي طالت عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان آخذين دبي كمثّل في محاولة مثًا لتبيان الوضع بطريقة أكثر دقّة ووضوح.

الفصل الأول: إستراتيجية حماية المستهلك وخطة عمل المديرية في الوزارة:

تهدف هذه الإستراتيجية إلى تفعيل العمل الرقابي في وزارة الإقتصاد والتجارة بشكل عام، ومديرية حماية المستهلك والمصالح الإقليمية، أي مصالح الإقتصاد والتجارة في المحافظات بوجه خاص¹¹. سوف نتناول في المبحث الأول، غاية الإستراتيجية وسبل تحقيقها وفي المبحث الثاني، سنتحدث عن نقاط الضعف والقوة، وفي المبحث الثالث، عن التعاون والتنسيق بين وزارة الإقتصاد والتجارة مع سائر الإدارات الرسمية الأخرى.

المبحث الأول: غاية الإستراتيجية وسبل التحقيق:

يقسم هذا المبحث إلى بندين، في البند الأول، سنتحدث عن هدف هذه الإستراتيجية، وفي البند الثاني، عن الغاية وسبل تحقيقها.

البند الأول: هدف الإستراتيجية:

بداية لا بد من إلقاء الضوء على عنصري التعبير، أي الحماية أولاً والمستهلك ثانياً:

¹¹ إستراتيجية وخطة عمل مديرية حماية المستهلك 2015-2017.

الحماية: أي القيام بالإجراءات الآيلة إلى منع الأذى وإلحاق الضرر وحصول الشخص على حقه أو حصوله على التعويض المناسب للضرر الذي لحق به واتخاذ الإجراء القانوني بحق الجهة المسببة للأذى أو الضرر أو التي حالت دون الحصول على الحق أو التعويض المناسب عن الضرر.

المستهلك: الشخص الطبيعي أو المعنوي، الشخص الفرد أو الجماعة التي تبغي الحصول على سلعة مهما كان نوعها أو خدمة مهما كانت غايتها.

من هنا، فإن الوظيفة التي تهدف إلى حماية المستهلك، هو من أهم الأعمال أو هي من أهم الوظائف لأن كليهما يترتب عليهما تأمين ظروف عيش كريمة للمواطن وتأمين مصالح المستهلكين إضافة إلى الآثار الإقتصادية الناتجة عنهما. وإن الهيئة أو الإدارة المنوط بها هذا العمل أو تلك الوظيفة ونعني بها مديرية حماية المستهلك والمصالح الإقليمية في المحافظات يقع على عاتقهم مسؤوليات كبيرة وكثيرة في تحقيق الأهداف المرجوة.

إلا أن هذه الهيئات أو الإدارات المنوط بها مهمة الحماية لا يمكنها أن تقوم بدورها بالشكل المطلوب وتحقيق الأهداف المرجوة، إلا إذا توفرت لها الكوادر البشرية (المراقبين) والوسائل المادية (الآليات المطلوبة لتنفيذ المهام من وسائل يدوية أو لوجستية) والوسائل القانونية من قرارات ومراسيم وقوانين ترعى الأحكام العامة والخاصة في تنفيذ المهام.

فالهدف الأساسي من إنشاء مديرية حماية المستهلك كوحدة إدارية في وزارة الإقتصاد والتجارة وكجهاز رقابي، هو التثبت من صلاحية ونوعية وسلامة السلع الأساسية والمواد الغذائية وجودة الخدمات ومراقبة الأسعار وقمع الغش والحد من الإحتكار وضبط المخالفات وتنظيم محاضر ضبط واتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة بحق المخالفين إضافة إلى إرشاد وتوعية مقدمي الخدمات والتجار والمستهلكين.

وقد دأبت الوزارة، من خلال المديرية والمصالح الإقليمية، على العمل بأقصى طاقتها ضمن الصلاحيات المعطاة لها من أجل تحقيق هذه الأهداف.

لما كانت المادة الأولى من المرسوم 841 (تنظيم مديرية حماية حماية المستهلك وتحديد ملاكها وشروط التعيين الخاصة فيها) الصادر في 6 كانون الأول 2008 قد نصت على أن تقوم مديرية حماية المستهلك بوضع خطة استراتيجية وبرامج عمل سنوية توضع بالتنسيق مع المديرية العامة للإقتصاد والتجارة،

وحيث أنّ المذكرة رقم 2/8/أ.ت تاريخ 2015/2/11 الصادرة عن المدير العام للإقتصاد والتجارة السيدة عليا عباس نصت على تشكيل لجنة لإعداد خطة عمل واستراتيجية مديرية حماية المستهلك للعامين 2015-2016، على أن تشمل الأهداف المفترض تنفيذها خلال هذين العامين لتفعيل دور المديرية والمصالح الإقتصادية لناحية التثبّت من نوعية وسلامة الخدمات والسلع، وبخاصة الغذائية منها، مراقبة الأسعار وحركتها، إعداد الوثائق والنشرات الخاصة بتوعية المستهلك وإرشاده، القيام بالأبحاث المتعلقة بالمواضيع المذكورة سابقاً، كما تحديد الأعمال المفترض إنجازها ضمن آلية التنفيذ والنطاق الزمني للوصول إلى هذه الأهداف،

لذا،

- إنّ مديرية حماية المستهلك عملت على وضع هذا التخطيط المستقبلي للأعوام القادمة، الذي يراعي الموارد والمعوقات الداخلية والخارجية للمديرية. ويتمثل في مجموعة من العمليات تبدأ برسم الصورة التي تهدف المديرية للوصول إليها في المستقبل القريب، ثمّ تمّ تحديد الأهداف التي تساعد على تحقيق هذه الصورة، وصولاً إلى الإستراتيجيات والوسائل الكفيلة بتحقيق هذه الأهداف.
- إنّ هذه الخطة الإستراتيجية ما هي إلاّ نتاج أو مخرجات لعمليات التخطيط الإستراتيجي الحالي للمديرية للتعرف على نواحي القوة والضعف فيها وفرص التطوير المتاحة لها والتهديدات التي قد تتعرّض لها ممّا ساعد على وضع الخطط التنفيذية التطويرية للمديرية.

إنّ هذه الخطة الإستراتيجية تهدف إلى تحسين الجودة والتعرّف على الوضع القائم من حيث جوانب القوة التي ينبغي تطويرها وجوانب القصور التي تحتاج إلى مزيد من الإهتمام، وذلك وفق معايير الجودة التي أعدتها المديرية العامة للإقتصاد والتجارة.

البند الثاني: الغاية وسبل التحقيق:

سوف نتكلم في هذا البند عن غاية هذه الإستراتيجية في الفقرة الأولى، وعن سبل تحقيقها في الفقرة الثانية، وعن سبل وأساليب تفعيل الرقابة لحماية المستهلك في الفقرة الثانية.

فقرة أولى : غاية الإستراتيجية:

تهدف هذه الإستراتيجية إلى زيادة الوعي والإرشاد للمستهلكين والمحترفين وتفعيل الرقابة وتحديث التشريعات والتدريب ورفع أداء الموظفين وتفعيل التنسيق مع الجهات المعنية وتحضير الدراسات والأبحاث.

في الواقع، إنّ زيادة الوعي والإرشاد للمستهلكين وللمحترفين يتمّ من خلال وضع خطط عمل منهجية لتوعية المستهلك وإعداد حملات إعلامية متنوعة لتوعية المستهلك وتعزيز التواصل مع المستهلكين وحثّ التجار على الإلتزام بتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك واستخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في تصميم الرقابة وتأمين بيئة غذائية سليمة.

فقرة ثانية: سبل التحقيق:

إنّ سبل تحقيق وضع خطط عمل منهجية في وزارة الإقتصاد والتجارة لتوعية المستهلك هي التالية:

أ- التعاون مع القطاع الأكاديمي بهدف وضع استراتيجيات لتوعية طلاب المدارس والجامعات.

ب- بتحضير إعداد من نشرة حماية المستهلك الإلكترونية الدورية على أن يصار إلى توزيع عدد منها مع الصحف المحلية.

ج- تنظيم عدد من الأنشطة للإضاءة على اليوم العالمي لحقوق المستهلك.

د- إصدار دليل المستهلك.

أما في ما يتعلق بإعداد حملات إعلامية متنوعة لتوعية المستهلك، يتم تحقيقها في مديرية حماية المستهلك من خلال السبل التالية:

أ- استخدام التكنولوجيا الحديثة لإيصال الرسائل إلى المواطنين.

ب- التعاون والتنسيق مع المؤسسات لتوعية المستهلك.

ج- تحضير حملات دعائية على كافة القنوات.

إنّ تعزيز التواصل مع المستهلكين يتم من خلال تفعيل الموقع الإلكتروني الخاص بالمديرية لنشر أحدث الأخبار وتلقي الشكاوى والترويج له وتفعيل صفحتي المديرية على فايسبوك وتويتر بشكل عام.

وتجدر الإشارة إلى أنّ حثّ التجار على الإلتزام بتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك يتمّ من خلال عقد سلسلة من الندوات في المؤسسات تهدف إلى تذكير المصنّعين بواجباتهم.

وما يجب التذكير به أيضاً أنّ استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في تصميم الرقابة يتمّ من خلال:

أ- وضع تصميم نظام معلوماتي يسمح بإجراء رقابة منتظمة تطل جميع المراكز في جميع الأمكنة.

ب- وضع خطة للقيام بمسح شامل للمناطق الجغرافية وتعبئة استمارات لتقييم داخل كل المؤسسات.

ج- وضع برامج عمل شهرية وأسبوعية تنفّذ من خلال تكاليف يومية مرنة تتناسب مع أعداد المراقبين.

فقرة ثالثة: سبل وأساليب تفعيل الرقابة لحماية المستهلك:

أ- إنّ تفعيل الرقابة يتم من خلال زيادة الموارد البشرية واللوجستية والرقابة على الأسعار والإحتكار وإطلاق مشاريع رائدة لتفعيل الرقابة من خلال متابعة تسيير دوريات مشتركة مع البلديات لإجراء مسح شامل لكافة المؤسسات وقبول طلاب جامعات متطوعين لمساندة مراقبي المديرية.

كما ذكرنا سابقاً إنّ تحديث التشريعات يتم من خلال التعاون مع السلطة التشريعية والتنسيق مع السلطة التنفيذية ووضع آلية لرفع أداء الموظفين.

في الواقع، إنّ التعاون مع السلطة التشريعية يتم من خلال السعي إلى إقرار مشروع قانون المنافسة والسعي إلى إقرار قانون سلامة الغذاء وتعديل أحكام قانون حماية المستهلك. كما أنّ التنسيق مع السلطة التنفيذية يتم من خلال السعي إلى إقرار مشروع المرسوم الذي يرعى المبادئ العامة للإعلانات والسعي إلى إقرار مشروع التشريع الذي يرعى عمل المجلس الوطني لحماية المستهلك بالنسبة إلى وضع آلية لرفع أداء الموظفين، فإنّ ذلك يتمّ من خلال وضع خطة سنوية لدرس الحاجات لتدريب موظفي المديرية وخاصة المراقبين منهم ومن خلال التنسيق مع معاهد التدريب في لبنان بهدف تأمين برامج التدريب المطلوبة.

ب- إنّ التدريب ورفع أداء الموظفين يتم من خلال وضع خطة لدراسة المشاكل التي تعيق عمل المراقبين ووضع الحلول المناسبة وتفعيل دور "الوسيط" المنصوص عنه في القانون ووضع خطة سنوية لتدريب المراقبين حول آلية الكشف على البضائع المزوّرة والمقلّدة.

ج- إنّ تفعيل التنسيق مع الجهات المعنية يتم من خلال تفعيل التنسيق مع القطاع العام عبر (السعي إلى تفعيل دور المجلس الوطني لحماية المستهلك والسعي إلى تفعيل دور لجنة حلّ النزاعات والتنسيق مع وزارة العدل بهدف الإسراع بإصدار الأحكام بالمحاضر المحالة من قبل الوزارة والسعي إلى تسيير دوريات مشتركة مع بقية الإدارات المعنية بالرقابة) وتفعيل التنسيق مع القطاع الخاص من خلال التعاون مع المجتمع المدني ولا سيما جمعيات حماية المستهلك والجامعات.

د- إنّ تحضير الدراسات والأبحاث يتم من خلال وضع الخطط والدراسات التنظيمية لعمل مديرية حماية المستهلك ومن خلال تحضير دراسات تعنى بتأمين سلامة الغذاء من خلال تفعيل العمل بقاعدة المعلومات حول نتائج الفحوصات المخبرية تسمح باستخراج الدراسات المناسبة لتقييم المخاطر والتعاون مع الجامعات في مجال الدراسات والأبحاث بهدف الاستفادة من الخبرات الموجودة لديها.

هـ- إنّ تحضير الدراسات التي تعنى بالأسعار يتم من خلال مراقبة أسعار السلع والخدمات ومتابعتها وحفظ لوائحها كما إصدار تقارير شهرية تساهم في تحليل الوضع الإقتصادي.

المبحث الثاني: نقاط الضعف والقوة في إطار عمل مديرية حماية المستهلك:

يقسم هذا المبحث إلى بندين، سنتحدث في البند الأول عن نقاط الضعف في عمل المديرية وفي البند الثاني عن نقاط القوة.

البند الأول: نقاط الضعف:

سوف نقوم بعرض نقاط الضعف في البيئة الداخلية لهذه المديرية في فقرة أولى ونقاط الضعف في البيئة الخارجية أي التهديدات في فقرة ثانية.

فقرة أولى: نقاط الضعف في البيئة الداخلية لمديرية المستهلك Weakness:

إنّ نقاط الضعف¹² في البيئة الداخلية لمديرية حماية المستهلك في لبنان هي التالية:

- أ- غياب موازنة واضحة لمديرية حماية المستهلك.
- ب- نقص كبير في المعدات الضرورية للقيام بأعمال الرقابة.
- ج- نقص في عدد الموظفين وارتفاع معدل إنتقال المراقبين إلى وظائف أخرى.
- د- عدم توفر نظام معلوماتي متطور يحتوي على قاعدة معلومات واضحة تحدد المخاطر.
- هـ- عدم توفر قاعدة معلومات لتخزين نتائج الفحوصات المخبرية مما يعيق تقييم المخاطر ووضع خطة وقائية مسبقة.

¹² الدراسة التي أعدها وزارة الإقتصاد والتجارة - مديرية حماية المستهلك عام 2015-2017.

و- عدم توفر آليات تابعة للمديرية تسمح بنقل المراقبين إلى الأسواق.

ز- عدم القدرة على تطبيق الهيكلية الجديدة المنصوص عليها في القانون.

فقرة ثانية: نقاط الضعف في البيئة الخارجية أي التهديدات Threats:

إنّ نقاط الضعف في البيئة الخارجية لمديرية حماية المستهلك في لبنان هي التالية:

أ- تأخر السلطة التشريعية في إقرار بعض مشاريع القوانين التي أرسلتها

الوزارة والتي تساعد في حماية المستهلك (قانون المنافسة...)

ب- تأخر السلطة التنفيذية في إقرار بعض مشاريع المراسيم التي أعدّها

الوزارة (مرسوم تحديد المبادئ العامة التي ترعى الإعلانات، مرسوم

تنظيم عمل المجلس الوطني لحماية المستهلك...)

ج- غياب آلية واضحة للتعاون والتنسيق بين الإدارات العامة.

د- عمليات تهريب السلع والمواد عبر الحدود والمرافئ مما يؤدي إلى

منافسة أسعار غير مشروعة ودخول بضائع غير مراقبة جمركياً وصحياً.

ه- عدم توفر قاعدة بيانات مركزية حول مختلف المؤسسات التجارية في

كافة المناطق اللبنانية بالإضافة إلى عدم توفر رقم موحد للتعريف

بالمؤسسات التجارية.

و- عدم توافر قاعدة معلومات مركزية حول نتائج الفحوصات المخبرية

لتقييم المخاطر ووضع خطة وقائية مسبقة.

ز- إزدياد عدد العمالة الأجنبية في لبنان مما يؤدي إلى الفوضى والعشوائية

في الأسواق.

ح- غياب المعايير الموحدة لصحة الغذاء.

ط- غياب المجلس اللبناني للإعتماد خاصة حول شهادات المطابقة المعطاة للمؤسسات.

البند الثاني: نقاط القوة:

سوف نقوم بعرض نقاط القوة في البيئة الداخلية لمديرية حماية المستهلك في نبذة أ، ونقاط القوة في البيئة الخارجية في نبذة ب، وملخص عن عمليات الرقابة التي يتولاها مراقبو مديرية حماية المستهلك خلال عام 2014 في نبذة ج.

نبذة أ- نقاط القوة في البيئة الداخلية Strength:

إنّ نقاط القوة في البيئة الداخلية لمديرية حماية المستهلك هي التالية:

- أ- وجود طاقات بشرية مؤهلة عملياً في المديرية.
- ب- معدل عمر الموظفين لدى المديرية لا يتعدى الثلاثين عاماً وخاصةً المراقبين.
- ج- توفر العديد من التشريعات والمراسيم اللازمة لتفعيل عمل المديرية (قانون حماية المستهلك،...).

نبذة ب: نقاط القوة في البيئة الخارجية أي الفرص Opportunities:

إنّ نقاط القوة في البيئة الخارجية لحماية المستهلك هي التالية:

- أ- وجود رأي عام مؤيد وداعم لتحركات المديرية لا سيما النقابات المهنية وهيئات المجتمع المدني.
- ب- وجود الرغبة في القطاع الخاص والأكاديمي بدعم مديرية حماية المستهلك.

نبذة ج- ملخص عن عمليات الرقابة التي يتولاها مراقبو مديرية حماية المستهلك خلال العام 2014:

2014	كانون الثاني	شب اط	آذار	نيسان	أيار	حزيران	تموز	أب	أيلول	تشرين أول	تشرين ثاني	كانون أول	المجموع
عدد الدوريات	1255	1193	1094	1166	1087	998	1121	1236	1278	1216	1178	1151	13973
عينات	1089	1028	988	1118	1113	921	917	983	1313	1377	1554	1836	14237
محاضر حجز	13	18	24	16	15	16	14	16	24	24	22	15	217
عمليات التلغ	13	13	24	24	10	23	18	18	24	20	17	20	224
محاضر الضبط	10	18	13	17	37	18	40	27	32	11	49	70	342
المؤسسات	6438	5835	5816	5415	4818	5101	5364	6193	6754	6121	6254	5177	69286
مصوغات	487	487	552	481	491	399	300	585	376	548	203	203	5112
استيراد الماس	1	2	4	1	1	2	0	1	1	1	1	0	15
تصدير الماس	3	0	0	2	2	2	1	0	0	1	0	0	11
البيانات الجمركية	553	501	488	528	463	455	517	491	543	476	435	486	5936
مذكرات تصليح، تركيب عداد	16	29	25	26	11	12	4	8	25	4	4	28	192
سعة عداد صهرنج	133	83	116	141	136	81	83	88	98	129	148	130	1366
محطات	553	680	509	387	438	338	456	380	441	374	406	505	5467
مراكز تعبئة الغاز	4	5	46	1	11	3	12	1	3	0	13	5	104
الشكاوى	70	56	74	90	81	111	94	77	85	111	144	185	1178
نشرة أسعار الفاكهة والخضار	101	120	126	72	116	117	116	117	135	130	134	108	1392

يظهر من خلال هذه الدراسة التي أعدتها مديرية حماية المستهلك لدى وزارة الإقتصاد والتجارة، أنّ هذه الأخيرة قامت بعدد جيد من الدوريات وأخذت كمية كبيرة من العينات وقامت أيضاً بزيارة عدد كبير من المؤسسات والمصوغات في حين نلاحظ أنّ محاضر الحجز وعمليات التلف ومحاضر الضبط لم تبلغ الحدّ المطلوب¹³.

المبحث الثالث: التعاون والتنسيق بين وزارة الإقتصاد والتجارة مع الإدارات الرسمية الأخرى في نطاق حماية المستهلك:

إنّ وزارة الإقتصاد والتجارة تتعاون بشكل وثيق مع كافة الوزارات والإدارات المعنية بشأن تأمين الخدمات التي تصون حقوق المستهلك وخاصةً في ما يعود إلى تحسين نوعية الغذاء، بغية تكامل عمل الوزارات والإدارات المختصة. سوف نتناول دور كل من وزارة الصحة، وزارة الطاقة والمياه، واقع الكهرباء، ومديرية الجمارك ودور وزارة الزراعة.

البند الأول: التعاون والتنسيق مع وزارة الصحة:

من الثابت أنّ صلاحية مراقبة جميع المواد الإستهلاكية تعود لوزارة الإقتصاد والتجارة وذلك من الكيل إلى الوزن إلى التوضيب إلى تاريخ الصلاحية ولكن الموضوع الأهم الذي يجب التركيز عليه هو الأمن الغذائي، لأنه هو الذي يمكن أن يتسبب بموت الناس وليس الوزن والكيل وغيرهما والشروط الصحية الواجب توافرها مثلاً، يجب التأكد في الملحمة من وجود شهادة صحية من وزارة الصحة العامة ومن نظافة المكان والملابس ومن شروط الوقاية الصحية.

"ليس هناك تضارب بين وزارتي الصحة العامة والإقتصاد والتجارة بل تكامل: حيث أنّ وزارة الإقتصاد والتجارة لها حق الدخول إلى المؤسسات والكشف على التركيبة الكيميائية للموارد بينما وزارة الصحة تكشف عليها من ناحية صلاحيتها للأكل أم لا، وتقوم وزارة الإقتصاد بالكشف على المواد الغذائية القادمة من الخارج إن كان دخولها شرعياً أم لا، وفي ما إذا كانت هناك علاقات

¹³ إعداد مديرية حماية المستهلك لدى وزارة الإقتصاد والتجارة للعام 2014 بنتيجة الرقابة على المؤسسات.

تجارية مع المصانع التي يتم استيراد البضائع منها، أما وزارة الصحة فتكشف على نوعية المأكولات والمواد الغذائية إن كانت صالحة للإستهلاك البشري أم أنّ هناك مشكلة تمنع من استهلاكها. ويحق للمراقبين الصحيين الدخول إلى أية مؤسسة صناعية غذائية تعنى في تقديم الطعام من الفنادق إلى المؤسسات إلى المدارس إلى كافيتريا المستشفى ومطبخه، وإلى أي مكان يطلب منهم التوجه إليه وبالتالي جميع المؤسسات معرّضة للمراقبة"¹⁴.

وفقاً للمرسوم الإشتراعي رقم 71 الصادر في 3 أيلول 1983 المتعلق بسلامة المواد الغذائية ، يتوجب على جميع المراقبين الصحيين المحلّفين بمراقبة سلامة المواد الغذائية القيام بالخطوات التالية:

- أن يأخذوا من الأسواق بموجب أمر مهمة عينتين من المواد الغذائية المشتبه بسلامتها وعدم صلاحيتها للإستهلاك البشري لإجراء الفحوصات المخبرية وتحديد النتيجة.
- ترسل إحدى العينتين إلى مختبر صحة عامة تابع لوزارة الصحة العامة لإجراء الفحوصات المخبرية عليها وتحفظ الثانية في مكتب الوحدة المختصة بسلامة المواد الغذائية.
- تحجز الكمية من المواد الغذائية المشتبه بسلامتها لمدة خمسة أيام على الأكثر لحين ظهور نتيجة الفحوص الجراثومية.
- في حال ثبوت سلامة المواد المحجورة، يرفع الحجز عنها فوراً بموجب محضر رسمي، وفي حال ثبوت تلوث هذه المواد وجعلها غير صالحة للإستهلاك يجري إتلافها فوراً بناءً على أمر من النيابة العامة وبحضور صاحبها وعلى نفقته، ويجري إتلافها بشكل لا يسمح بإعادة استعمالها أو تصنيعها.

¹⁴ جورج سعد لجريدة النهار، الأمن الغذائي مفتشو "الصحة" و"الاقتصاد": تضارب أم تكامل، 5 كانون الأول 2014.

- إن المراقب الصحي ورئيس الوحدة المختصة بسلامة هذه المواد مسؤولان شخصياً عن أي سوء إستعمال للصلاحيات المنصوص عليها ويكونان عرضةً للملاحقة المسلكية والقضائية¹⁵.

لا يقتصر دور وزارة الصحة العامة على مراقبة سلامة الغذاء وإنما لها دور فعّال في حماية المستهلك من خلال مراقبة الأدوية الفاسدة والمغشوشة بواسطة جهاز التنقيش الصيدلي ومراقبي وزارة الصحة العامة.

في الواقع، إنّ التزوير يحصل في لبنان كما في دول العالم الأخرى وهو قد يكون من خلال:

- إنتاج دواء لا تنطبق عليه المواصفات الكاملة للدواء.
- إنتاج دواء جيد وبمواصفات ممتازة ولكن يفتقر إلى الملكية الفكرية. لذلك، يعتبر دواءً مزوراً.
- دخول أدوية محظورة إلى الأراضي اللبنانية بوسائل غير شرعية (تهريب وتزوير شهادات المنشأ، تغيير الغلاف في دول أخرى، تزوير تاريخ الصنع...)
- يستهدف التزوير عادةً الأدوية الغالية الثمن والأدوية الممنوعة الإستعمال كأدوية الأعصاب والمنشطات الجنسية.
- وتبذل في لبنان جهود حثيثة لمحاربة التزوير، ما حدا بالمؤتمر الذي عقد في جنيف إلى التنويه بأن لبنان هو الدولة الوحيدة في المنطقة العربية التي تعمل بجهد كبير لمحاربة التزوير.
- وفي هذا الإطار، قامت وزارة الصحة بحملة توعية للتنبيه من الدواء المزور من خلال اللوحات الإعلانية المنتشرة في المناطق اللبنانية كافة وعبر وسائل الإعلام.

¹⁵ المرسوم الإشتراعي 71 الصادر في 3 أيلول 1983 المتعلق بسلامة المواد الغذائية.

أما في ما يتعلق بفحص الأدوية المسجلة، فإنّ لوزارة الصحة الحق في فحصها حيث ترى ذلك مناسباً وترسل الكثير من الأدوية إلى مختبرات محلية وخارجية التي تتمتع بشهادة دولية ومنها ثلاث مختبرات في سويسرا¹⁶.

لذلك، نستنتج أنّ وزارة الصحة تمارس دوراً مهماً وريادياً في حماية المستهلك خصوصاً في الأمور التي تتعلق بالصحة العامة، ولكن يبقى أن تعزّز وتكثّف المراقبة والتفتيش على جميع المؤسسات الخاضعة لمراقبتها، علماً أنه في الآونة الأخيرة وخصوصاً في ظل الحكومة الحالية، تقوم الوزارة بجهود كبيرة لتحسين الأداء. لذلك، أقترح إلى زيادة عدد المفتشين في وزارة الصحة لتغطية المناطق البنانية كافة ويكون ذلك من خلال تعديل قانون وزارة الصحة لزيادة ملاك المفتشين فيه.

البند الثاني: التعاون والتنسيق مع وزارة الطاقة والمياه¹⁷:

تقع على عاتق وزارة الطاقة بالإضافة إلى المؤسسات التابعة لها مسؤولية كبيرة، تتطلّب جهوداً عالية لتحقيق رسالتها المتمثلة بتوفير الطاقة والمياه والمحروقات إلى كل مواطن لبناني من خلال إدارة الموارد الطبيعية والبشرية.

ومن أجل تحقيق التنمية المستدامة والحياة الكريمة للمواطنين والمقيمين على الأراضي اللبنانية. يجب أن تعمل الوزارة على سنّ القوانين والتشريعات المناسبة ضمن الأطر القانونية لتنظيم كل من قطاع الطاقة والمياه والبتروك ومشاريع الصرف الصحي عبر المؤسسات العامة المائية، وفق أفضل الممارسات والمعايير العالمية.

وتتولى وزارة الطاقة والمياه شؤون المياه الكهرباء، النفط، المعادن والمناجم والمقالع وفقاً للصلاحيات والمهام الآتية:

¹⁶ www.lebarmy.gov.lb.

¹⁷ www.emergyandwater.gov.lb

فقرة أولى: في قطاع المياه:

- 1- مراقبة نوعية المياه السطحية والجوفية وتحديد معاييرها.
- 2- العمل على حماية الموارد المائية من الهدر والتلوث بوضع النصوص واتخاذ التدابير والإجراءات المناسبة لمنع تلوثها.
- 3- منح الإجازات والتراخيص للتنقيب عن المياه واستعمال المياه العمومية والأماك العامة النهرية وإجراء كافة المعاملات المتعلقة بها ومنحها تلك التراخيص وفقاً للقوانين والأنظمة اللازمة.
- 4- ممارسة الرقابة والوصاية على المؤسسات العامة وعلى سائر الهيئات العاملة في حقل المياه وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة.
- 5- تعزيز أداء المؤسسات العامة المائية الإستثمارية، ومراقبة هذا الأداء. ووضع المعايير الواجب اعتمادها في دراسات المؤسسات العامة الإستثمارية وتنفيذ أشغالها وشروط وأنظمة الإستثمار للمياه السطحية والجوفية ومياه الصرف الصحي والأنظمة القياسية لنوعية المياه ومراقبتها.
- 6- تأمين العلاقات العامة مع المواطنين وإعلامهم بكل ما يهمهم في شؤون المياه وترشيد استعمالها.

فقرة ثانية: في قطاع الكهرباء:

- 1- اقتراح مشاريع القوانين والمراسيم المتعلقة بقطاع الكهرباء.
- 2- اقتراح شروط السلامة العامة والشروط البيئية والمواصفات الفنية الواجب توافرها في الإنشاءات والتجهيزات الكهربائية الخاصة والعامة.
- 3- القيام بالإتصالات اللازمة مع الدول الأخرى لغايات الربط الكهربائي وتبادل الطاقة الكهربائية وإبرام الإتفاقيات اللازمة بعد إجازة مجلس النواب لها بذلك في خدمة المواطنين.
- 4- اتخاذ جميع الإجراءات المتاحة بما فيها تأمين التوزيع وفقاً للقوانين والعقود المبرمة من قبل الدولة لمعالجة أي خلل في أي نشاط قطاع الكهرباء من شأنه التأثير سلباً على مصالح

هذا القطاع أو على حقوق المستهلكين ومصالحهم. نذكر على سبيل المثال: عقود الخدمات المبرمة مع الشركات الخاصة لتقديم خدمات التوزيع لدى مؤسسة كهرباء لبنان والمعروفة باسم (SP)، والتي بحاجة إلى تطوير، والشركات هي دباس- مراد- KVA و Bus وسواها والإستشارية لشركة Needs. ويأتي في هذا السياق الإجراءات الأخيرة التي اتخذتها وزارة الطاقة والمياه مع وزارة الإقتصاد حول حماية مستهلكي الطاقة الكهربائية بواسطة المولدات الخاصة التي يستعملها الأفراد في كافة المناطق اللبنانية، وتركيب العدادات وتأمين شروط السلامة العامة، إلى ما هنالك من الأنظمة والمراسيم المتعلقة بإنتاج الطاقة الكهربائية من قبل القطاع الخاص.

فقرة ثالثة: في قطاع النفط:

بانتظار الهيئة النازمة لقطاع النفط في لبنان لمهامها في المستقبل، وتنظيم عملها بمراسيم تطبيقية وتنظيمية، تتولى الوزارة ما يلي:

- 1- السهر على تطبيق الإتفاقات والقوانين والأنظمة المتعلقة بشؤون النفط ومشتقاته على مختلف أنواعها.
- 2- الرقابة على المؤسسات الخاصة التي تتعاطى التنقيب عن النفط أو أعمال الضخ ونقل النفط الخام أو توزيع المنتوجات النفطية وتدقيق حساباتها ومراقبة كلفة إنتاج المحروقات السائلة أو المنتجات النفطية الأخرى وذلك وفقاً لأحكام القانون والإتفاقات.
- 3- إتخاذ الإجراءات اللازمة لتأمين حاجات البلاد إلى المحروقات السائلة (مع الشركة الجزائرية سوناتراك والشركة الكويتية للمحروقات).
- 4- العناية بقضايا تلوث البيئة بالنفط ومشتقاته وذلك بالتعاون مع الجهات اللازمة.

فقرة رابعة: واقع قطاعي المياه والكهرباء في لبنان:

وفي ما يتعلق بواقع قطاع المياه والكهرباء في لبنان¹⁸، فإنّ الدولة لم تتمكن حتى تاريخه من القيام بكامل مسؤولياتها تجاه قضايا الناس الحياتية حيث أفرزت قطاعات جديدة تسيطر على مرافق الدولة لا العكس لأنها تقدّم ما عجزت الدولة عن تقديمه لمواطنيها. ولا نتحدّث عن مسائل هامشيّة ولا عن إمتيازات وكماليات، بل عن بنود أساسية ومواد جيّدة.

نقصد ما هو أكثر أهمية وإلحاحاً: "المياه والكهرباء".

نبذة أولى: واقع قطاع المياه في لبنان:

- إنّ مصالح المياه كانت تلعب دورها الصحيح والطبيعي قبل الحرب الأهلية التي انفجرت في العام 1975 وبعد الحرب نسيت الدولة مهامها، ونسي اللبنانيون حقوقهم وانصرفوا لتأمين إحتياجاتهم من القطاع الخاص ومن الجهات التي تملك القوة والقدرة على تأمين المياه بغضّ النظر عن شرعيّتها القانونية (نشوء معامل إنتاج مياه معدة للشرب بكثافة). هذا الواقع الحالي أفرز شركات خاصة تمّ ترخيصها رسمياً مثل شركات صحة، تنورين ونستله على سبيل المثال لا الحصر:
- نجد صهاريج المياه المتقلّبة والمتقلّبة من الرقابة في جميع أنحاء لبنان إلّا من بعض الزيارات الموسميّة التي يقوم بها مراقبو وزارة الصحة العامة للتأكد من مطابقة المياه للمواصفات والشروط الصحية.
- إنّ غياب التخطيط والمراقبة الجدية دفع الكثير من اللبنانيين إلى الإضطرار إلى حفر آبار مياه عشوائية وبيع مياه الخدمة والشرب للمواطنين بعيداً عن رقابة المسؤولين.
- سرقة مياه الدولة التي تأتي إلى الأحياء السكنيّة عبر أنابيب تابعة لمصالح المياه التي توضع لاحقاً وتباع في السوق بعبداً وبعبدات وغالونات معبأة ومعدّة للبيع والإستثمار.

¹⁸ جريدة المدن جريدة إلكترونية مستقلة، رئيس التحرير ساطع نور الدين.

وتقوم وزارة الطاقة والمياه من خلال المديرية العامة للإستثمار لديها، بمنح تراخيص حفر الآبار الأرتوازية للإستعمال الخاص أو العام، وتراخيص إنشاء واستثمار المصانع المائية بقصد التجارة، والتي أصبحت شائعة اليوم في ظل الحاجة الضرورية للمياه غير الملوثة، لكنّ غالبية هذه المصانع ليست بالمستوى المطلوب بحسب التقارير العديدة التي تضعها وزارة الصحة على هذا الصعيد من خلال قيام المراقبين الصحيين بعمليات المداهمة والكشف على تلك المصانع، وأخذ عينات من المياه إلى المختبرات للتأكد من سلامة المياه للشفة.

وفي مرحلة من المراحل السابقة (عهد الوزير وائل أبو فاعور)، تمّ إقفال عدد من هذه المصانع لعدم إستيفائها للشروط الصحيّة اللازمة، كذلك بالنسبة لمستودعات تخزين اللحوم والأسماك وسواها من المواد الغذائية.

لذلك، إنّ حماية المستهلك، لا تقتصر عموماً على تحديد أسعار السلع والبضائع المستهلكة أو قيد الإستهلاك، لكن الأهم من ذلك، إعتداد أساليب الوقاية الإستباقية التي تحمي المواطن من استعمال المواد والأغذية الفاسدة، وهذه المسؤولية تقع على الإدارات العامة والمؤسسات العامة ذات الصلة.

نبذة ثانية: واقع الكهرباء في لبنان:

إنّ أزمة الكهرباء هي أزمة مزمنة وتبدو عصية على الحل لأسباب فنية، مالية وسياسية. والشعب يشكو من انقطاع الكهرباء لساعات طويلة وربما لأيام طويلة. وهذه الأزمة تنعكس سلباً على حياة المواطنين اليومية والحركة الإقتصادية والتجارية، وما يفرض على المشتركين دفع فاتورتين: الأولى للدولة والثانية لمولدات الكهرباء. والمطلوب لمعالجة هذه المشكلة تأمين الإستقرار السياسي والأمني والإنسجام الحكومي والخطة المدروسة

واستمراريتها وتطبيقها وتوفير الأموال اللازمة لتقوية الطاقة الكهربائية المنتجة وزيادتها ومنع التعديات والسرقات على الشبكات العامة.

إزاء هذا الواقع وبعد أن بلغ العجز في قطاع الكهرباء حداً لا يحتمل، لجأت الوزارة للتنسيق بين القطاعين الخاص والعام إذ أنّ قطاع المولّدات الخاصة أصبح كأمر واقع ولا علاقة للوزارة به إلا من باب ضبط فوضى التسعير المتفاقمة التي تعمل الوزارة على تنظيمها¹⁹. وبغية التوفير على المواطن ، بادرت وزارة الإقتصاد والتجارة إلى اتخاذ قرار²⁰ جرى تطبيقه منذ 1/10/2018 بالتنسيق مع وزارتي الطاقة والمياه والداخلية والبلديات ويقضي القرار بتركيب عدادات للمنازل، ما يلغي تعرفه فاتورة المولّدات وفقاً لسعر الأمبير ويتم تشريح المواطن بناءً على ساعات الإستهلاك التي تحتسبها العدادات، خلافاً لما يتم حالياً، أي بناءً على ساعات القطع²¹.

ويتم تركيب العدادات في أسفل المباني السكنية تماماً كما عدادات مؤسسة كهرباء لبنان ويتحمل أصحاب المولّدات كلفة تركيبها على أن تحسم لاحقاً من الفاتورة، وعلى أصحاب المولّدات أن يصدروا الفاتورة بشكل مفصّل. وتحدد التكاليف برمتها وساعات الإنقطاع كما كلفة الإستهلاك، حتى تتمكن مديرية حماية المستهلك في وزارة الإقتصاد من إجراء المراقبة عليها من أي وقت.

وقد أصدر وزير الإقتصاد والتجارة في حكومة تصريف الأعمال رائد خوري بلاغاً حمل رقم 4/1/أت تاريخ 12 تموز 2018 قضى بإلزامية تركيب عدادات لدى المشتركين بالمولّدات ومراقبة التسعيرة التوجيهية لمولّدات الكهرباء الخاصة وجاء في نص البلاغ الآتي:

¹⁹ www.lebaneseforces.com

²⁰ قرار رقم 4/1/أت عطفاً على قرار وزير الإقتصاد والتجارة: قرار رقم 1/135/أت. الصادر بتاريخ 2017/7/28 ورقم 1/100/أت تاريخ 2018/6/6 المتعلقين بألية تشريح المولّدات الكهربائية الخاصة لدى وزارة الإقتصاد والتجارة.

²¹ www.tayyar.org

"عطفاً على قرار وزارة الإقتصاد والتجارة²² رقم 1/135/أ ت تاريخ 2017/7/28 ورقم 1/100/أ ت تاريخ 2018/6/6 المتعلقين بآلية تصريح أصحاب المولدات الكهربائية الخاصة لدى وزارة الإقتصاد والتجارة.

تدعو الوزارة جميع أصحاب المولدات الكهربائية الخاصة إلى تأمين عدادات إلكتروميكانية (كيلووات/ساعة)، خالية من أي عيوب ومطابقة للمواصفات المعتمدة من قبل مؤسسة كهرباء لبنان، والبدء بتركيبها عند جميع المشتركين، مع الإشارة إلى أنّ المهلة الأخيرة للإنتهاء من تركيب المولدات هي آخر أيلول 2018.

كما تدعو الوزارة جميع المواطنين التبليغ عن أي صاحب مولّد لم يتقيّد بمضمون هذا البلاغ عبر الإتصال على الخط الساخن 1739 أو عبر التطبيق الإلكتروني consumer protection lebanon، علماً بأنّ مديرية حماية المستهلك سوف تتشدد بمراقبة مدى إلتزام أصحاب المولدات بتركيب عدادات لدى المشتركين، كما ستتأكد من إلتزام صاحب المولّد بالتسعيرة الصادرة عن وزارة الطاقة، على أن يصار إلى تنظيم محاضر بحق جميع المخالفين وإحالتها إلى القضاء المختص ومتابعتها مع وزارة العدل من أجل اتخاذ الإجراءات القانونية بحقهما.

وقد عمدت وزارة الإقتصاد والتجارة مؤخراً إلى اتخاذ قرارات بمصادرة مولدات كهربائية لأفراد لم يلتزموا بتركيب العدادات وفقاً للقرارات النافذة بالتعاون مع النيابة العامة المختصة.

بالإضافة إلى ذلك، قامت الوزارة إلى إصدار القرار²³ الذي عدّل القرار رقم 1/135/أ.ت تاريخ 2017/7/28 المتعلق بآلية تصريح أصحاب المولدات الكهربائية الخاصة لدى وزارة الإقتصاد والتجارة ولقد تضمّن في مادته الأولى: "تمدّد المهلة المعطاة في المادة الأولى من القرار رقم 1/135/أ.ت تاريخ 2017/7/28 لأصحاب المولدات للتصريح لدى وزارة الإقتصاد والتجارة لغاية 2018/10/1. على أن يعتبر كل مولد لم يصرح لدى

²² قرار رقم 1/135/أ.ت الصادر بتاريخ 28 تموز 2017.

²³ القرار رقم 1/100/أ.ت الصادر بتاريخ 2018/6/6 (قرار تمديد مهلة التصريح لأصحاب المولدات الخاصة إلى وزارة الإقتصاد والتجارة).

مديرية حماية المستهلك أو مصالح الإقتصاد والتجارة في المحافظات مخالفاً لأحكام هذا القرار.

يجب أن يتضمن التصريح إسم المولد، عنوانه الكامل، إسم صاحب المولد وعنوانه الكامل ورقم الهاتف، وإسم وعنوان ورقم الهاتف المسؤول عن المولد في حال تواجده.

كما أصدرت وزارة الإقتصاد والتجارة أيضاً القرار²⁴ المتعلق بألية تصريح أصحاب المولدات الكهربائية الخاصة لدى وزارة الإقتصاد والتجارة والتي فرضت بموجبه أن تكون جميع العدادات التي يتم استيرادها لتزويدها لدى المشتركين مطابقة للمواصفات المعتمدة لدى مؤسسة كهرباء لبنان وحائزة على شهادة مطابقة عن معهد البحوث الصناعية.

يتبين ممّا ورد أعلاه، أنّ صلاحية وزارة الطاقة هي صلاحية كبيرة في مراقبة المياه والكهرباء، ولكن هناك تقصير كبير في تأدية واجباتها في هذا المضمار، حيث أنّ حفر الآبار الأرتوازية يتم بدون ترخيص والمولدات الكهربائية تنتشر في كافة الأراضي اللبنانية لتأمين الكهرباء بدون ترخيص أيضاً. وقد قامت الوزارة بخطوة خجولة من خلال كفت إبطار التراخيص الإستثنائية لحفر الآبار من قبل قوى الأمن الداخلي حيث لا يزال هذا الموضوع مدار أخذ وردّ بين وزارة الطاقة وقوى الأمن الداخلي. أما بالنسبة للكهرباء، فنقوم كل من وزارة الطقة ووزارة الإقتصاد ببعض الإجراءات لقوننة المولدات الكهربائية المنتشرة وتحديد الأسعار حسب المناطق وحسب إنقطاع التيار الكهربائي ولكن، يبقى هناك خروقات كثيرة، قام مراقبو وزارة الإقتصاد بتنظيم محاضر لبعض أصحاب المولدات. لذلك، وبعد إقرار خطة الكهرباء في مجلس الوزراء ومجلس النواب أخيراً، نتوسّم خيراً في تأمين الكهرباء 24/24 في جميع الأراضي اللبنانية ممّا يجعلنا نستغني عن المولدات ولكن حتى ذلك الحين، يجب العمل على المراقبة الفعالة والمنتجة لكي يقوم أصحاب المولدات بالتقيد بالأسعار.

²⁴ القرار رقم 1/176/أت الصادر بتاريخ 2018/9/28 (قرار مطابقة مواصفات العدادات المستوردة بعدادات مؤسسة كهرباء لبنان).

البند الثالث: دور المديرية العامة للجمارك في إطار الرقابة على الإستيراد والإستهلاك

المحلى:

تتمحور المهام الأساسية للمديرية العامة للجمارك في إطار الرقابة على الإستيراد والإستهلاك الداخلي حول الآتي:

- إستيفاء الرسوم الجمركية وسائر الرسوم والضرائب التي يناط بها أمر تحصيلها على البضائع المستوردة والمصدرة.
- الحؤول دون إدخال البضائع أو تصديرها بصورة مخالفة للقانون وإرسال عينات لفحصها في المختبرات المتعاقدة مع الدولة.
- مراقبة الحدود البرية والبحرية والجوية وسائر الأساليب الخاضعة للرقابة الجمركية وذلك بقصد تنفيذ القوانين والأنظمة الجمركية ومختلف الأحكام التي تتناول إدخال البضائع وتصديرها وإحرازها.
- التحري عن التهريب والتحقق منه وإقامة الحواجز والتحري عن الأشخاص المهربين.

وللجمارك دور هام في ضبط ومراقبة التبادلات التجارية الدولية، فكل الحكومات تسعى عادةً من خلال السياسة الجمركية إلى التأثير في حركة تبادل السلع فتشجع الصادرات وتقلص الواردات لتحقيق توازن في الميزان التجاري مع العالم الخارجي. ويجب أن تكون السياسة الجمركية منسجمةً مع الوضع الإنتاجي والإستهلاكي في البلد إذ تفرض رسوم جمركية عالية على البضائع المستوردة المنافسة للمنتجات الوطنية، في حين تخفّض هذه الرسوم على المواد الأولية لتشجع الإنتاج الصناعي الوطني وتدعيم قدرته على المنافسة. وتقوم السياسة الجمركية الرشيدة بدور مهم في الإقتصاد الوطني عن طريق التمايز في الرسوم المفروضة سواء على الصادرات أو الواردات. لقد غفل الكثيرون عن دراسة الدور الكبير للسياسة الجمركية في حماية المستهلك وقمع الغش الجمركي. وقد أدّى تطور المبادلات التجارية الدولية إلى تطور أساليب تنقل السلع والبضائع عبر الحدود والدول

وأدى ذلك إلى كثرة المخاطر التي قد تلحق بالسلع والمنتجات عند الإستيراد والتصدير وما يلحق ذلك من تبعات في مجال الإستهلاك، لذلك أصبح على عاتق التشريع الجمركي باعتباره الحامي الأول للإقتصاد الوطني وكذلك حارس بوابة التجارة الدولية مسؤولية حماية نظام الإستهلاك في الداخل والخارج. لذلك أصبح التشريع الجمركي يساهم بطريقة أكثر فعالية في حماية المستهلك على النطاق الدولي والداخلي²⁵.

ومن الضروري الإشارة إلى أنّ لسياسة الحماية الجمركية آثارها السلبية على الإقتصاد الوطني، فهي بإيجاد الحواجز الجمركية العالية أمام البضائع الأجنبية، تقلل من سعي قطاعات الإنتاج الوطني إلى تحسين النوعية وزيادة الإنتاجية مما يرهق كاهل المستهلك ويؤدي إلى جمود الإنتاج، لهذا تلجأ الحكومات إلى التوفيق بين حماية الإنتاج الوطني من جهة والسماح بالمنافسة الدولية على نطاق محدود من جهة ثانية بالجوء إلى الإنضمام إلى الإتحادات الجمركية أو الإتفاقات التجارية الثنائية أو متعددة الأطراف²⁶.

وتجدر الإشارة أنه في إطار هذا الموضوع، يجب الإشارة إلى **عملية مكافحة التزوير**، فهي تتطلب جهداً كبيراً من جهات عدة أبرزها الجمارك حيث نجد في لبنان أنّ "مشكلة البضائع المقلّدة والمقرصنة تتفاقم لتصبح خارج السيطرة وتشكل تهديداً مباشراً على الصحة العامة وسلامة المواطنين من خلال تزوير الأدوية، وإدخال السلع الملوّثة بالأنشطة والمواد الفاسدة وكذلك على الإقتصاد الوطني وتوزّع مسؤولية تطبيق القانون ومنع التقليد على الجمارك ومكتب مكافحة الجرائم المالية ومكتب مكافحة الجرائم المعلوماتية في الشرطة القضائية، ومكتب حماية الملكية الفكرية في وزارة الإقتصاد والتجارة ودائرة التفتيش الصيدلي في وزارة الصحة.

ويجب إلقاء الضوء على أنّ التزوير يشمل الأحذية، الألبسة، الأدوية، الحديد... والتزوير هو مغايرة الواقع لجهة الحصول على شهادات منشأ غير صحيحة للبضائع المستوردة للإستهلاك المحلي بقصد منع إعادة تصديرها أو مصادرتها من قبل إدارة الجمارك.

²⁵<http://hdl.handle.net/123456789/542> Droit.

²⁶ <http://www.mohamat.net/law/>

وأما بالنسبة للتدابير الوقائية والإحترازية المتعلقة بحماية المواطن اللبناني من تناول الأغذية والأطعمة الفاسدة، فإنّ المديرية العامة للجمارك ترسل عينات من البضائع والكميات المستوردة إلى مختبرات الأبحاث المتعاقدة معها، للتأكد من سلامة الغذاء، وعدم التلوث بالمواد السامة (أوكسيد الكربون- التلوث الشعاعي- إنقضاء المدة والتعفن-عدم التبريد وفقاً للأصول للحوم والأسماك والمعلبات وسواها...)

وأنه، وفقاً لنتائج الفحوصات المخبرية، يقرّر في ضوئها إمكانية إدخال أو إعادة تصدير هذه المواد إلى بلد المنشأ بقرار من المديرية العامة للجمارك، ومساعدة مراقبي المعاينة والكشّافين الذين يتولون مبدئياً عملية ضبط المخالفات عندما تستقر البضائع المشحونة على أرضية المرفأ أو المطار.

إنّ دور المديرية العامة للجمارك هو دور أساسي ومهم جداً في التأكيد من جودة الواردات المستهلكة ومدى مطابقتها للمواصفات الدولية. لذلك، يجب أن تقوم بعملها على أكمل وجه ويكون هناك مبدأ المحاسبة لأي تقصير في هذا المجال لأنّ ذلك يعرّض صحة المستهلكين لمخاطر كبيرة. لذلك، أقترح تعزيز التفتيش والمراقبة الجديّة الرادعة لكي يتقيّد أفراد الضابطة بالتعليمات في هذا المضمار.

البند الخامس: التعاون والتنسيق مع وزارة الزراعة:

تمارس وزارة الزراعة دوراً فعالاً في حماية المستهلك، إذ توجد ستة مراكز حدودية تابعة لوزارة الزراعة: (في مطار رفيق الحريري الدولي- في مرفأ بيروت- في مرفأ طرابلس- في مركز العبودية- في مركز المصنع الحدودي- في مركز القاع) (ولكن هذا المركز مقفل).

عند إستيراد البضائع، يقوم موظفو وزارة الزراعة في المعابر الحدودية بدراسة الطلب الذي يقدّم إلى المركز من قبل صاحب البضاعة، إذ يجب أن يستوفي الطلب الشروط والمستندات القانونية المطلوبة. بعد التأكيد من استيفاء الطلب هذه الشروط القانونية، يقوم الموظف في هذا المركز بالكشف على البضائع المستوردة وإمّا أن يكتفي بالكشف الحسي

visual inspection (مثل الخضار والفواكه، لا يتم تحليلها دائماً) وإمّا أن تؤخذ عيّنة منها لإرسالها إلى المختبرات للتحليل وتبقى البضاعة محجوزةً لحين صدور النتيجة. مثال على هذه المواد الغذائية: (رز، عدس، قمح، علف، السماد والأدوية الزراعية²⁷معلبات، خضار، فاكهة وأسماك...).

وتجدر الإشارة إلى أنّ السلع والمواد الغذائية الزراعية، لا يمكن وضعها في الإستهلاك المحلي إلا بعد إجراء الكشف عليها من قبل موظفي الجمارك (المراقبون والكشّافون). وبعد موافقة المهندس أو الطبيب المكلف من الوزارة المعنية على إدخالها، وحيث لا يمكن الموافقة على إدخالها دون موافقته المسبقة أو المشروطة عليها.

نستنتج ممّا تقدّم، أنّ وزارة الزراعة تقوم بدور مهم في حماية المستهلك ولكن ذلك لا ينفي أننا بحاجة دائمة إلى تعزيز وتفعيل هذا الدور وذلك من ناحية تعزيز عد المراقبين وتزويدهم بالمعدات اللازمة لتسهيل عملهم.

²⁷ مقابلة مع مهندس في وزارة الزراعة يعمل في معبر المصنع الحدودي.

الفصل الثاني: إنجازات وإخفاقات مديرية حماية المستهلك بالمقارنة بين لبنان ودولة دبي:

يقسم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين، في المبحث الأول سنتناول الإخفاقات والإنجازات التي طالت عمل مديرية حماية المستهلك وسنتحدث في المبحث الثاني عن إدارة حماية المستهلك بين لبنان ودبي (مقارنة بالأرقام).

المبحث الأول: الإخفاقات والإنجازات التي طالت عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان ومقارنتها مع دبي:

سوف نقسم هذا المبحث إلى بندين، في البند الأول، سوف نتحدث عن إخفاقات وإنجازات عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان وسنتحدث في البند الثاني عن إخفاقات وإنجازات عمل مديرية حماية المستهلك في دبي.

البند الأول: إخفاقات وإنجازات عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان:

سوف نقسم هذا البند إلى فقرتين: في الفقرة الأولى، سوف نتكلم عن إخفاقات عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان وفي الفقرة الثانية سنتكلم عن الإنجازات التي طالت عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان.

فقرة أولى: الإخفاقات:

لقد طالت الانجازات الظاهر من عمل الوزارة أما جوهر الرقابة و الحماية لم يطله إنجاز يستحق ذكره فالإخفاقات كانت بالجملة. وأبرز هذه الإخفاقات يمكن إيجازها على الشكل التالي:

1. عدم وجود سياسة وقائية، وذلك لغياب التخطيط السنوي حول الاهداف و الارقام التي يجب الوصول اليها خلال العام، فالادارة تتحرك على الصدمات و الازمات دون سابق تخطيط أو تصميم مسبقين.

2. عدم وجود خط ساخن للشكاوى مجاني، مما يجعل المستهلك يتحمل أعباء المخابرة الذي يجعله مترددا بإيصال صوته أو شكواه إلى الإدارة المختصة.

3. لم يكن هنالك تحرك أو ضغط من قبل الوزراء المتعاقبين على الحكومة من أجل اكمال المراسيم التطبيقية لقانون حماية المستهلك، من أجل تفعيله ووضع قيود التنفيذ بصورة عملية وواقعية.

4. تدخل خجول بتحديد اسعار سلعتين استهلاكييتين فقط.فهي تحدد سعر وزنة ربطة الخبز وأسعار مقطعات الفروج.

5. موازنة ضئيلة بالكاد تغطي مصاريف الوزارة بشكل عام، ونفقات مديرية حماية المستهلك بشكل خاص.

6. عدم وجود قاعدة بيانات مركزية لجميع المؤسسات التي تُعنى بالمستهلك، وذلك لغياب مسح شامل لهذه المؤسسات، وعدم وجود الزامية التصريح ببدء العمل. وغياب قاعدة بيانات بنتائج الفحوصات المخبرية بهدف تحليل المخاطر والتي يمكن الحصول عليها من الإدارات المختصة (وزارة المالية الـ TVA، وزارة الصناعة، وزارة الزراعة، وزارة الطاقة والمياه....).

7. عدم وجود مختبرات رسمية تابعة للوزارة فهي تقوم سنويا بالتعاقد مع المختبرات الخاصة. من أجل إستكمال دورها في حماية المستهلك وإضاعة الوقت وهدر الأموال في غير نطاقها الصحيح.

8. عدم وجود تجهيزات كافية للمراقبين من وسيلة للتنقل الى الادوات التي تسمح لهم بتحديد مستوى الغش. وكثرة أنتقالهم لوزارات أخرى لغياب الضمانات الكافية لهم.

9. لا يوجد معيار لتصنيف المؤسسات بحسب درجة التزامها بالقانون وبسلامة المستهلك اللبناني قياساً بالمخالفات المرتكبة ومحاضر التغيريم أو الجزاء التي تفرض عليها.

10. لا توجد مؤشرات لقياس مدى حماية المستهلك ومدى رضاه فليس هناك اي تغذية راجعة لأي خطوة تقوم بها الوزارة، وحيث ينبغي أن تقوم الإدارة باستبيان الرأي مع المستهلكين للوقوف على حقيقة الأمور ومدى التزام المؤسسات بالقانون.

11. عدم التنسيق مع سائر الإدارات الأخرى بصورة دورية ومنتظمة والتي هي ذات صلة بعملية حماية المستهلك وأمنه الغذائي والوقائي.

12. تداخل واضح في الصلاحيات بين الوزارات المعنية بحماية المستهلك مع دور هذه المديرية فلم تستطع وزارة الاقتصاد والتجارة بعملها أن تثبت بأنها الراعي الاهم للمستهلك اللبناني بصورة مستقلة عن سائر الإدارات الأخرى، وحيث يستدعي ذلك تعزيز تطوير صلاحياتها لتطال جوانب العملية برمتها.

13. عدم السعي الى التعاون والتنسيق مع الوزارات الاخرى أو مع البلديات، فلا يوجد مثلاً دوريات ذات الأهمية مشتركة بين الصحة و الاقتصاد والسياحة أو حتى مع البلديات الكبرى.

14. عدم وجود اي تعاون بين الوزارة وبين جمعيات حماية المستهلك، فهما دائماً في حال صدام. فكثيراً ما نشهد تناقضاً بين ما تصرح به جمعية حماية المستهلك وبين تقارير وزارة الاقتصاد. في تصريح للدكتورة ندى نعمة عضو الهيئة الإدارية في جمعية حماية المستهلك أشارت بأن «فوضى الأسعار تعود الى غياب الضوابط، ما يجعل المزارع مغبوناً بشكلٍ كبير فسعر السلع ترتفع بين 200 و300 في المئة في مسارها من المزارع الى المستهلك خلال شهر رمضان الماضي» في حين أن تقرير وزارة الإقتصاد والتجارة أشار في دراسات لأسعار السوق، تدل على ثبات الأسعار خلال شهر رمضان الكريم، لا بل إلى تراجع طفيف لأسعار بعض السلع²⁸!!!

15. كما أنّ بالرغم من أن عدد المراقبين زاد بنسبة 50% إلا أن عمل المديرية لم يكن على ذات مستوى الزيادة فعدد المحاضر المحررة في 2009 كان 120 محضراً بينما في عام 2014 كانت 342.²⁹

16. إن الفساد الاداري و الرشوة والمحسوبية يطال وزارة الإقتصاد والتجارة أيضاً حالها حال الإدارة بوجه عام. والجدير بالذكر وللأسف إحتل لبنان المرتبة 140 من أصل 177 دولة على لائحة الفساد الدولية، في حين أن الإمارات العربية إحتلت المركز 27 على اللائحة³⁰. "حتى محاضر الضبط يحكمها التوزيع الطائفي، وكثير من المخالفات تعالج بلحظتها من خلال الإتصال بالزعيم أو السياسي الفلاني أو حتى من المدير المباشر للمراقب، ناهيك عن محاولة رشوة المراقبين"³¹.

ندى نعمة، عضو الهيئة الإدارية لجمعية المستهلك، جريدة المدن الإلكترونية، عدد 21-5-2015
التقرير السنوي لسنة 2009 و لسنة 2014 الصادر عن وزارة الإقتصاد²⁹

www.transparency.org³⁰

³¹ مراقب متقاعد لم يشأ ذكر إسمه، مديرية حماية المستهلك.

17. غياب المؤشر النسبي للأسعار منذ عشرات السنين رغم وجود هذا المؤشر من الناحية القانونية والتنظيمية.

18. عدم التزام الوزارة بتطبيق قانون حماية المستهلك فقد تم تفريره من محتواه³² من خلال:
(أ) تغييب عمل المجلس الوطني لحماية المستهلك والذي يشكل الإطار القانوني الذي يجمع وزارات اساسية مع ممثلي المستهلكين وممثلي المحترفين
(ب) لم يتم العمل بمحكمة المستهلك ولم تجتمع ولو لمرة واحدة، برغم تعيينها منذ العام 2005.
(ت) لم تطبق لغاية الان الهيكلية الجديدة للمديرية التي لحظها القانون.

فقرة ثانية: الإنجازات:

على الرغم من الإخفاقات التي تلف عمل الوزارة فيما خص حماية المستهلك، لكن هنالك بعض الخطوات الإيجابية التي لا بد لنا من ذكرها:

1. استحداث خط ساخن مجاني مؤخراً رقمه 1739 لتلقي شكاوى المستهلكين أو المواطنين و العمل على التحقيق فيها واعادة الاتصال بصاحب الشكوى و اطلاعه على ما توصل اليه التحقيق.

2. اطلاق نشرة حماية المستهلك التي تطرح اموراً تثقيفية حول عمل الوزارة وتوعية للمستهلكين، وهي تُطرح فصليا على موقع الوزارة الرسمي. واطلاق حملة التواصل مع المستهلكين عبر مواقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك و التوتير وسواها.

3. زيادة عدد المراقبين تباعا منذ العام 2009 من 30 مراقباً الى 160 مراقباً لغاية 2012 لتغطية اوسع لجميع المحافظات ولتفعيل عمل المراقب. كما تعاقدت الوزارة مع خبراء للقيام بالدراسات و الاستشارات لتطوير سبل وأساليب حماية المستهلك اللبناني.

4. حملات التوعية التي تقيمها الوزارة من الحملات الدعائية و الاعلانية الى الحملات التي طالت مختلف المدارس و الثانويات و الجامعات، لزيادة وعي المستهلك الشاب حول حقوقه وواجباته.

5. اطلاق مسابقات بين الجامعات لمواضيع مختلفه حول حماية المستهلك اللبناني، ولعل أبرزها المسابقة التي أطلقها في شباط 2014 حول موضوع "الإبتكار في الرقابة على الغذاء".

6. اطلاق التطبيق الالكتروني على الهاتف الخليوي بهدف حماية المستهلك اللبناني وتقريب المسافة وتسهيل التواصل بين المستهلك و الوزارة، فنجد فيه أحدث اخبار الوزارة وكيفية تقديم الشكاوى والمراجعات.

7. إطلاق مبادرة تطويع الجامعيين لمساندة المراقبين في عملهم و لإشراك المجتمع المدني في حماية المستهلك.

8. إرسال المراقبين الى دورات تدريبية خارج لبنان ولدول مختلفة العربية منها و الاجنبية و ذلك من أجل تبادل الخبرات و للتعرف على تقنيات جديدة في عالم الرقابة.

9. زيادة وتيرة الدوريات بالمديرية من 4700 دورية عام 2005 إلى 13971 دورية عام 2014³³.

10. تعاون وتبادل خبرات مع أجهزة مراقبة دولية مثل جهاز الرقابة السعودي و السويدي.³⁴

11. إعادة أخذ شهادة "الايزو" في شهر تموز 2015.

12. اطلاق تقارير اسبوعية عن عملها عدد الزيارات, العينات المأخوذة...وذلك حفاظا على الشفافية.

13. إطلاق استراتيجية مديرية حماية المستهلك للعامين 2015 و 2016³⁵.

14. تحريك قضية حماية مستهلكي الرقابة الكهربائية عبر المولدات.

التقرير السنوي لوزارة الإقتصاد لعامي 2015 و 2014³³

www.economy.gov.lb³⁴

³⁵ الاستراتيجية منشورة على الموقع الإلكتروني للوزارة الإقتصاد www.economy.gov.lb.

البند الثاني: إخفاقات وإنجازات حماية المستهلك في دبي:

جاء القانون الاتحادي رقم 24\2006 بالرغم من قلة مواده (24 مادة) ليبي طموحات المستهلكين الاماراتين لاسيما المستهلكين في دبي، فقد لحقه في عام 2007 اللوائح التنفيذية للقانون وذلك وفقاً للتفصيل التالي بيانه:

الفقرة الأولى: اللجنة العليا لحماية المستهلك:

أعطى القانون اهمية كبرى "للجنة العليا لحماية المستهلك" بحيث قدمها بالاهمية على إدارة حماية المستهلك وقد أعطاه صفة تقريرية وجعل وزير الاقتصاد رئيسها و حافظ على العضوية فيها لجمعيات حماية المستهلك. وترك تحديد الاعضاء الاخرين و عددهم و مهامهم لمجلس الوزراء. أعطاه القانون القوة لتفرض توصياتها على تحركات الوزارة في حال الازمات وكل ما يلزم للحد من الزيادة الحادة للاسعار وحماية مصالح المستهلكين في مختلف الظروف الطارئة أو العادية.

الفقرة الثانية: حقوق المستهلك في القانون:

أكد القانون في دولة دبي على حقوق وواجبات المستهلك وموجبات المحترف و مقدار العقوبات، و الملفت بأن القانون لم ينظم او يحدد عمل جمعيات حماية المستهلك . إدارة الرقابة التجارية في وزارة الاقتصاد هي الإدارة المعنية بالتفتيش على الأسواق للحد من السلع المغشوشة والمقلدة وقمع التدليس، وإضافة إلى ذلك، تقوم الإدارة بالتحقق من صحة الشكاوى التي ترد إليها في شأن حقوق المؤلف، وكذلك تنظيم الوكالات التجارية واعطى لإدارة حماية المستهلك الصلاحية الكاملة لحماية المستهلك وتطبيق القانون.

الفقرة الثالثة: المراقبون:

يبلغ عدد المراقبين في إدارة حماية المستهلك في دبي 22 مراقباً وهؤلاء بحسب القانون يحملون صفة الضابطة القضائية العدلية، ويتم إخضاعهم في بداية تعيينهم لدورة في أسس ومبادئ الضبط القضائي، على أن يتم بعد ذلك اتخاذ الإجراءات اللازمة لإكسابهم صفة الضبطية القضائية وفق الأنظمة المعمول بها في الدولة، علاوة على ذلك، يتم تدريبهم وتأهيلهم لأداء المهام الموكلة إليهم، وذلك من خلال المشاركة في الدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة التي تنظمها الوزارة أو الجهات المعنية الأخرى بحيث أن لوائح قبولهم كمراقبين تصدر عن وزير الاقتصاد والعدل.

يؤدي المراقبون أعمالهم وفق خطط وبرامج دورية للتفتيش على الأسواق للتأكد من الالتزام بتنفيذ القوانين وضبط المخالفين، أو وفق الشكاوى التي تورد إلى الإدارة وتتم عمليات التفتيش بالتنسيق الكامل مع السلطات المحلية المختصة والبلديات، " إذ تم دعم هذا التعاون من خلال مذكرات التفاهم التي تم إبرامها مع هذه الجهات"³⁶.

الفقرة الرابعة: مراقبة الأسعار:

تقوم إدارة حماية المستهلك في دبي بالتعاون مع شركة متخصصة لتنفيذ مشروع نظام مراقبة حركة الأسعار الكترونياً. وإعداد العديد من الدراسات منها (دراسات التحليل المالي والاقتصادي للأسعار - إعداد دراسات تم تحديدها وفق الخطة الإستراتيجية للإدارة - إعداد تقارير دورية). تلقي شكاوي المستهلكين والتعامل معها وحلها. قيام إدارة حماية المستهلك بتطوير عملية استقبال الشكاوي وتم التعاقد مع شركة متخصصة تقوم بتطوير عملية تلقي الشكاوي. قيام إدارة حماية

³⁶ تقرير سلامة الغذاء لبلدية دبي لعام 2009-2010.

المستهلك بالتنسيق مع الجهات المعنية لمتابعة عملية الاسترداد Recall.³⁷ وإبلاغ صاحب الشكوى بالنتيجة التي توصلت إليها الإدارة في معرض تحقيقها بالشكوى.

الفقرة الخامسة: أهم إنجازات إدارة حماية المستهلك:

1. إن الحملات التوعوية التي تقوم بها الإدارة بحيث تضع منصة لتوعية المستهلك على حقوقه بالمولات الكبيرة بالخاص أيام الأعياد لقطع الطريق على التجار لاستغلال المناسبات. والندوات التي تقوم بها تطال التجار و المستهلكين حتى أنها وصلت لريبات البيوت بحيث أطلقت مبادرة توعية عبر الشاشات، وتشمل تركيب ما بين 2300 إلى 2500 شاشة عرض في 460 منفذ بيع في مختلف إمارات الدولة بين جمعيات تعاونية و"هايبير" ماركت، ومنافذ بيع تجزئة، لبث التوعية للمستهلكين³⁸.
2. التعاون و التنسيق بين مختلف الجهات المعنية بالمستهلك، و التعاون البارز مع بلدية دبي.بالإضافة إلى إطلاق "مجلس لحماية المستهلك"، يجمع التجار من مختلف القطاعات مع المستهلكين.
3. وضع مؤشرات تشغيلية سنوية و العمل على تحقيقها
4. وضع مؤشر لتقييم المؤسسات الغذائية من تقييم A إمتياز إلى تقييم E ضعيف
5. إخضاع جميع الأنشطة و المؤسسات الى الاستحصال على تصريح قبل مزاوله الاعمال، مما يساعد على الحصول على قاعدة بيانات للمؤسسات .
6. وجود مؤشر لدرجة رضا المستهلك عن إدارة حماية المستهلك، بحيث بلغ رضاه عن أدائها عام 2014 79.4%³⁹
7. القيام بإستبيانات دورية للمستهلك لمعرفة درجة علمه بحقوقه وواجباته .

³⁷ www.economy.gov.ae

³⁸ النعيمي، هاشم، رئيس إدارة حماية المستهلك في دبي، جريدة الإتحاد، عدد 2014-12-17

³⁹ النعيمي، هاشم، رئيس إدارة حماية المستهلك في دبي، مجلة الإمارات اليوم، عدد 8-9-2014

8. تجهيز المراقبين بكافة التجهيزات اللازمة لعملية المراقبة، حتى أنها تزودهم ببدايات تقييم حرارة الطقس! ومركبات برمائية للقيام بأعمال التفتيش التجاري على المنشآت الشاطئية والعائمة في دبي.
9. تفعيل التواصل مع المستهلكين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، بالإضافة إلى التواصل المباشر على موقع الوزارة الإلكتروني.
10. اعتماد خط ساخن مجاني لتلقي شكاوى المستهلكين.
11. إطلاق "ميثاق خدمة المتعاملين" على مستوى الوزارات والهيئات الاتحادية⁴⁰.
12. تثبيت لأسعار 300 سلعة إستهلاكية سنويا
13. إطلاق تطبيق الهواتف الذكية (سلتي) لعرض أسعار سلع منافذ البيع الرئيسية والعروض الترويجية الذي يوفر قائمة للسلع والمنتجات الأساسية التي تهم المستهلكين بالإضافة إلى أسعارها في 8 منافذ بيع رئيسية بمختلف مناطق دبي⁴¹.

الفقرة السادسة: إخفاقات إدارة حماية المستهلك في دولة دبي:

أما الاخفاقات فهي ليست بكثيرة وتختصر ب:

1. على الرغم من كافة سياسات مراقبة الأسعار الا أن دولة دبي ما زالت من أكثر المدن غلاءً في العالم.
2. العدد الضئيل للمراقبين لا يكفي لمراقبة كافة مناطق الامارة.
3. إن إدارة حماية المستهلك هي جزء من وزارة الإقتصاد مما لا يخلو من إزدواجية في المصالح بين حماية المستهلك و حماية التجار.
4. عدم وجود مختبرات متخصصة تابعة مباشرة لإدارة حماية المستهلك.

الميثاق منشور على الموقع الإلكتروني للوزارة⁴⁰: www.economy.gov.ae
⁴¹www.sallety.ae

5. عدم وجود تعاون مع جمعيات المستهلك في دبي. الجمعيات بالرغم من كل الإنجازات المهمة لإدارة حماية المستهلك تجد بأن دبي تعاني ضعفاً في حماية المستهلك و تطالب على الدوام بإعطائها صفة الضبطية القضائية لمساندة الإدارة في إطار حمايته للمستهلك بالأخص أن عدد المراقبين هو فقط 22 مراقباً⁴² فقط.

المبحث الثاني: إدارة حماية المستهلك بين لبنان و دبي (مقارنة بالأرقام) والإحصاءات:

المقارنة بالأرقام بين لبنان و دبي:

الآن لندع الأرقام نتكلم و لنرى حجم الفجوة الصادمة بين الإدارتين.

البند الأول:نتيجة إستبيان دبي ولبنان:

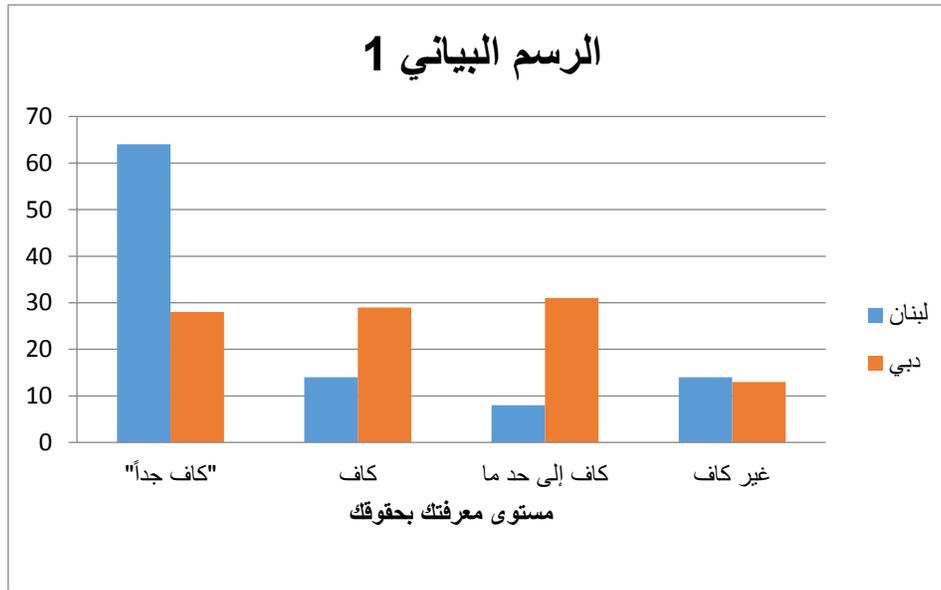
الإستبيان في دبي طال عينة من 77 مستهلكاً قامت به إدارة حماية المستهلك. إن معظم معدّي العينة هم من حملة الإجازات الجامعية، و تتراوح أعمارهم من 24 و لغاية 55 سنة. أما في لبنان فكانت عينة من 84 شخصاً لهم من حملة الاجازات الجامعية وتتراوح أعمارهم ما بين 23 و 50 سنة. (ملحق رقم 1).

الحوسني, خالد , نائب رئيس مجلس إدارة جمعية الإمارات لحماية المستهلك,مجلة الإمارات اليوم , عدد25-7-2012-42

جدول رقم 1: نتائج الإستبيان:

الوصف		كاف جدا		كاف		كاف إلى حد ما		غير كاف	
البيان		دبي	لبنان	دبي	لبنان	دبي	لبنان	دبي	لبنان
كيف تقيم مستوى وعيك بحقوقك كمستهلك؟		64%	28%	14%	29%	8%	31%	14%	13%

والنتيجة كما تظهر بعد إنجاز هذا الإستبيان، أنّ الشعور بالكفاية مرتفع في لبنان، ومنخفض في دبي، وكلاهما يعتبران الكفاية غير تامة وينبغي تطوير حماية المستهلك.



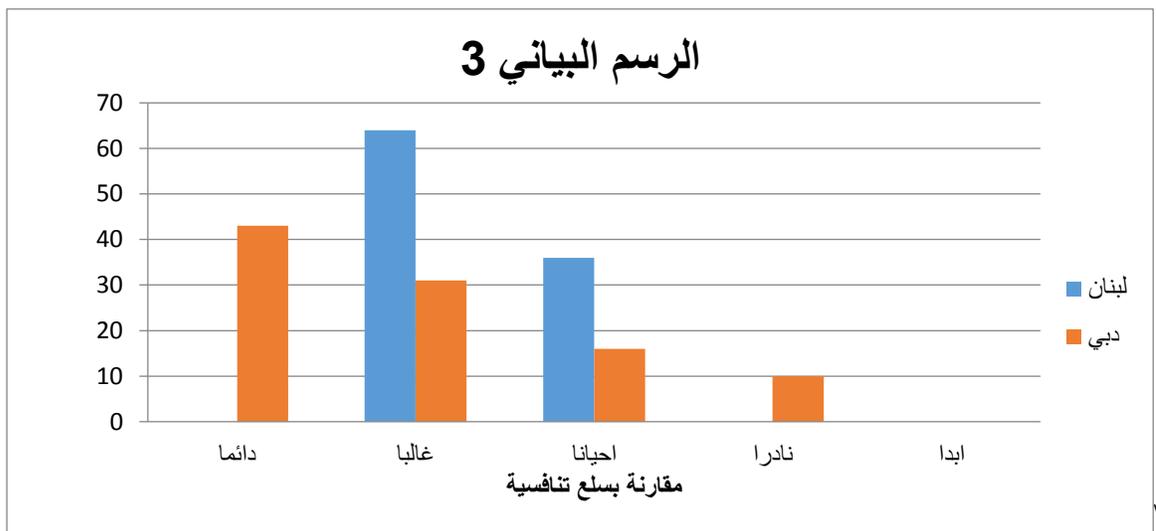
نلاحظ من الاستبيان بأن المستهلك اللبناني على معرفة أكثر بحقوقه من المستهلك في دبي. ولكن فيما يلي من الجداول و المقارنات بأن المستهلك اللبناني لا يستثمر هذه المعرفة و يترجمها على أرض الواقع من خلال التدقيق بالسلع قبل شرائها أو تقديم شكاوى لمديرية حماية المستهلك في

نلاحظ من الإستبيان أن المستهلك اللبناني على معرفة أكثر بحقوقه من المستهلك في دبي. ولكن فيما يلي من الجداول والمقارنات بأن المستهلك اللبناني لا يستثمر هذه المعرفة ويترجمها على أرض الواقع من خلال التدقيق بالسلع قبل شرائها أو تقديم شكاوى لمديرية حماية في لبنان.

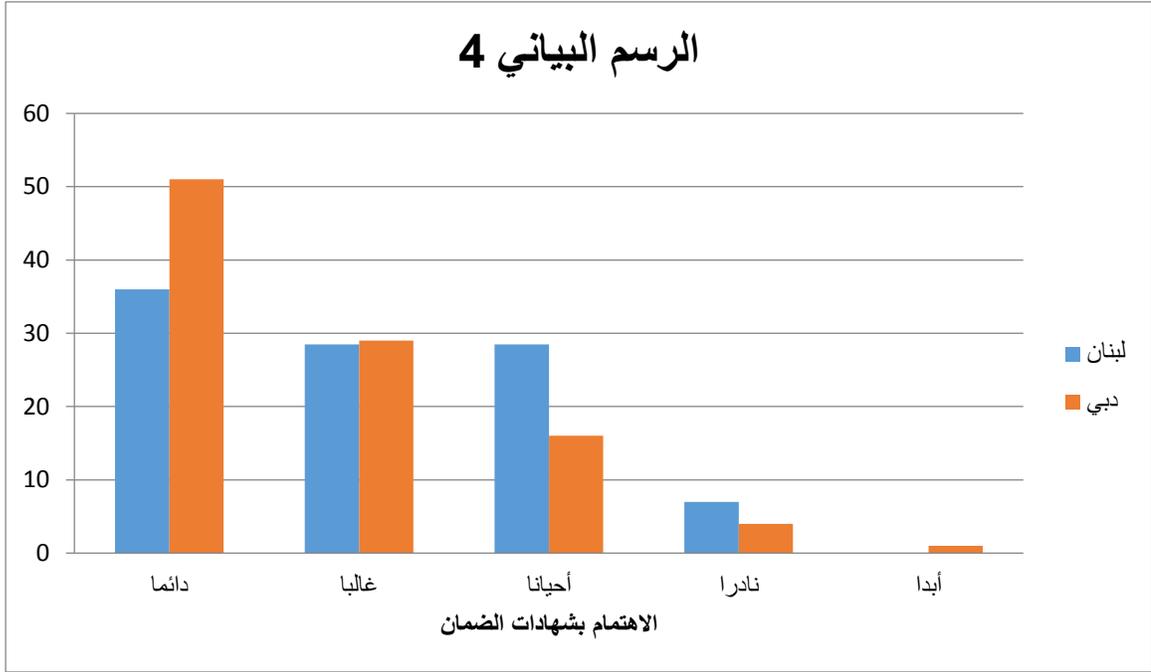
جدول رقم 2 يظهر سلوك المستهلك بين لبنان و دبي أثناء عملية الشراء

الوصف		دائماً		غالبا		احيانا		نادرا		ابدا	
البيان		لبنان	دبي	لبنان	دبي	لبنان	دبي	لبنان	دبي	لبنان	دبي
شراء السلعة بعد مقارنة سعرها بأسعار السلع المنافسة:		%0	%43	%64	%31	%36	%16	%0	%10	%0	%0
الاهتمام بالحصول على معلومات كافية حول شهادة الضمان مثل فترة البدء والانتهاء:		%36	%51	%28.5	%29	%28.5	%16	%7	%4	%0	%1
التأكد من صلاحية المنتج:		%64	%68	%29	%21	%7	%9	0	%3	0	%0
معاينة المنتج المراد شراؤه قبل عملية الشراء:		%50	%52	%36	%32	%7	13%	%7	%3	0	%0
قراءة البطاقة التعريفية للسلعة قبل الشراء:		0	%39	%36	%30	%64	%17	0	%10	0	%4

نستنتج أنّ المستهلك في لبنان يعتمد غالبياً إلى مقارنة سعر الشراء بالأسعار الراجعة وأقل منه في دبي. ويظهر أنّ المستهلك في كل من لبنان ودبي يهتمان بالإطلاع على مدة صلاحية السلع المستهلكة وأيضاً نجد أنّ إهتمام المستهلك بمعاينة المنتج قبل شرائه في كلا البلدين وإهمال الإطلاع في لبنان على البطاقة التعريفية للسلع قبل الشراء. ولناخذ معياري شراء السلعة بعد مقارنة سعرها بأسعار السلع المنافسة والاهتمام بالحصول على معلومات كافية حول شهادات الضمان ونرى الفرق بين لبنان ودبي على الرسم البياني 3 و 4.



نلاحظ بأن المستهلك اللبناني غالباً ما يقارن السلعة التي يريدّها مع مائلاتها من السلع المنافسة في حين بأن ما يقارب نصف المستهلكين في دبي يقارنون سلعهم لمعرفة الانسب لهم. وبالتالي تنقسنا ثقافة المقارنة التنافسية.



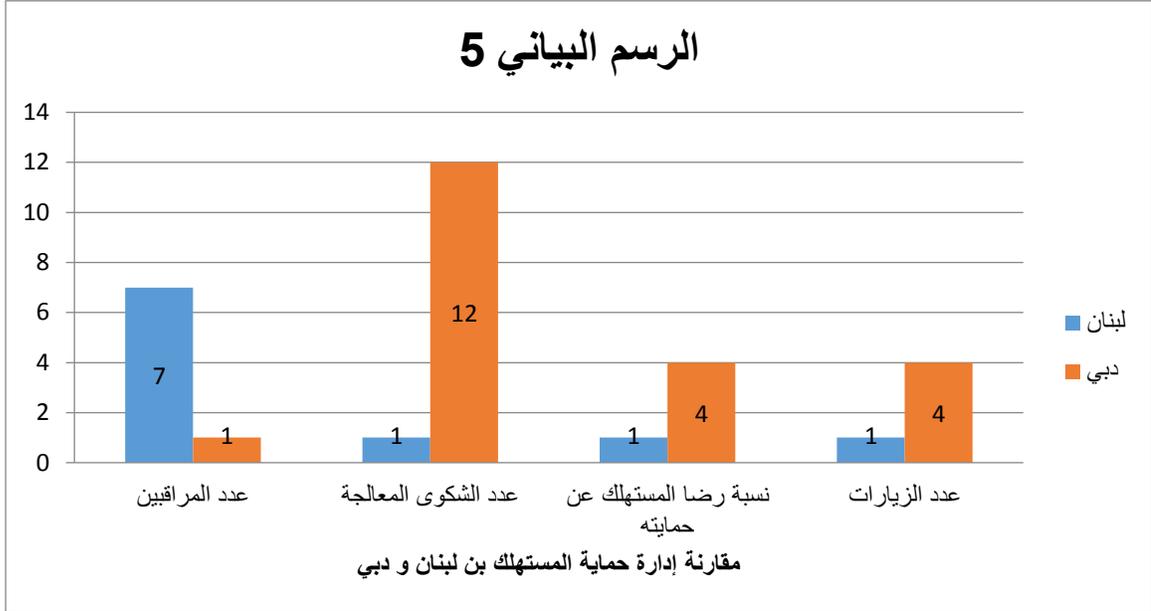
يهتم المستهلك في دبي أكثر من المستهلك اللبناني بشهادات الضمان هذا ما يسمح للمستهلك في دبي بالتثبت من مصدر السلعة أو الخدمة وإمكانية معالجة الخلل الموجود فيها بحدود شهادة الضمان. هنا تبرز أهمية شهادات الضمان لصون حقوق المستهلك.

جدول رقم 3 يظهر ترتيب الحقوق بحسب الاولوية من 1 إلى 8 لدى المستهلكين في دبي و لبنان:

الترتيب	الحق	دبي	الحق	لبنان
1.	حق الامان	%47	حق الامان	%30
2.	حق المعرفة	%18	حق المعرفة	%5
3.	حق الاختيار	%5	حق الاختيار	%14
4.	حق الاستماع إلى آرائه	%4	حق الاستماع إلى آرائه	%2
5.	حق إشباع احتياجاته الأساسية	%6	حق إشباع احتياجاته الأساسية	%7
6.	حق التعويض	%6	حق التعويض	%2
7.	حق التثقيف	%8	حق التثقيف	%3
8.	حق الحياة في بيئة سليمة	%6	حق الحياة في بيئة سليمة	%36

ولقد احتل حق "الأمان" المرتبة الاولى لدى المستهلك في دبي أما في لبنان حق "الحياة في بيئة سليمة" تصدر الحقوق لدى المستهلك اللبناني. ولعل هذا التصدر جاء نتيجة ما يعيشه لبنان من فساد غذائي وإنتشار النفايات أينما كان مما يؤثر على أولوية الحقوق ليجعل حق الحياة في بيئة سليمة من أهم الحقوق لديه.

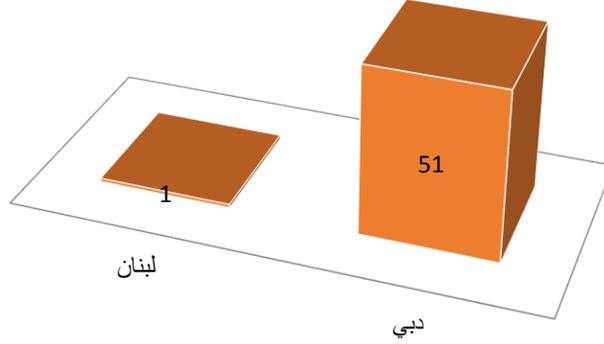
البند الثاني: المقارنة بين عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان و عملها في دبي:



إنّ الصعوبة في هذا الرسم البياني تكمن في الفرق الكبير بالأرقام ما بين عمل الإدارتين فقمنا بتحويل الأرقام إلى نقاط تسهيلا للمهام. نرى بأنه مقابل كل 7 مراقبين في لبنان هناك مراقب واحد فقط في دبي يعالج 12 شكوى في حين المراقبين في لبنان يعالجون شكوى واحدة. أما رضا المستهلك في دبي فهو 4 نقاط مقابل نقطة واحدة لرضاه في لبنان أما بالنسبة لحجم الزيارات فمقابل تقريبا 4 زيارات لمراقبي دبي هنالك زيارة واحدة لاغير لمراقبي لبنان!!! هذا الرسم البياني يظهر الحاجة الكبرى لإجراء تغيير جذري و كبير في عمل الادارة في لبنان.

عدد محاضرات الضبط لعام 2014

عدد محاضرات الضبط لعام 2014



أما فيما يخص المحاضرات المنفذة مقابل كل 51 محضر منفذ في دبي هناك محضر واحد فقط و فقط في لبنان مما يظهر سبب عدم رضا المستهلك اللبناني عن درجة حمايته و يظهر خلل واضح في آلية حماية المستهلك في لبنان. و الجدير بالذكر بأن عدد سكان لبنان يقدر بسنة 2014 حوالي ستة ملايين نسمة مع الاجئين السوريين و مساحته 10492 كلم في حين أن عدد سكان دبي يقارب 2262000 و مساحتها 4114 كلم .

أما السؤالين الآخرين من الاستبيان فكانا مقتصرين على حماية المستهلك في لبنان

أظهرت النتائج بأن 80% من أفراد العينة لا يعلمون شيئاً عن مديرية حماية المستهلك أو عن آلية عملها

12% يعلمون عنها عبر وسائل الاعلام.

8% يعرفون ما هو الخط الساخن و عمله.

هنا تظهر أهمية زيادة حملات التوعية وزيادة إنتاجية المديرية حتى يعلم المستهلك اللبناني بأنها موجودة بالفعل

البند الثالث: الإستنتاجات العامة والتوصيات:

فقرة أولى: الإستنتاجات العامة:

نستنتج من دراستنا الراهنة ومن خلال ما أشرنا اليه من نقاط في صلب هذه الدراسة ما يلي :

الازدواجية والتضارب في المصالح بين حماية المستهلك وحماية التاجر. فالوزارة هي ذاتها التي تحمي المستهلك وتهتم بشؤون التاجر وباحتياجاته على حدّ سواء.

غياب الخطط السنوية ذات المعايير الواضحة والهادفة الى حماية المستهلك من قبل الوزارة والمديرية.

تمكّن التجاذبات السياسية والمحسوبيات من السيطرة على عمل مديرية حماية المستهلك وتدخلها في حماية المخالفين.

عدم فعالية الرقابة الداخلية والخارجية على عمل مديرية حماية المستهلك ونشاطها في هذا السياق.

غياب التنسيق والتعاون بين مديرية حماية المستهلك والجمعيات المعنية في هذا المجال لا سيما جمعية حماية المستهلك اللبناني.

عدم كفاية وفعالية القوانين التي تعنى بحماية المستهلك في لبنان والتباطؤ في وضعها قيد التنفيذ.

غياب التعاون والتنسيق بين وزارة الاقتصاد والتجارة من جهة والوزارات الاخرى ذات الصلة من جهة اخرى.

عدم تخصيص اعتمادات كافية في الموازنة لتغطية كافة اعمال واحتياجات الوزارة بوجه عام ومديرية حماية المستهلك بوجه خاص.

عدم وجود تجهيزات كافية للمراقبين يحول دون تمكّنهم من القيام بعملهم.

فقرة ثانية: التوصيات المقترحة:

بعد هذا البحث المتواضع و إيماننا منا بهذا الوطن الصغير بحجمه الكبير بقدراته، و يقينا منا بأهمية العمل المؤسساتي و في سبيل إعلاء سمعة لبنان في المنطقة و العالم، يجب على وزارة الإقتصاد و التجارة و تحديداً مديرية حماية المستهلك القيام بإصلاحات و إجراءات جمة من أجل النهوض بهذا القطاع ليرتقي لمستوى التحديات الراهنة، وإعادة السمعة الطيبة للبنان، ويستغل الطاقات الشبابية الموجودة لديها، وبالأخص أن معظم المراقبين لديها أعمارهم لا تتعدى الثلاثين. وفي سبيل ذلك لا بد للمديرية القيام بما يلي:

1. العمل بجدية على إعادة هيكلة وزارة الإقتصاد و التجارة، وتعزيز دور وصلاحيات مديرية حماية المستهلك وإعطائها الاستقلالية التامة، وبذلك ينتهي التضارب و الإزدواجية في المصالح بين حماية المستهلك و حماية التاجر. و إصدار المراسيم التطبيقية لقانون حماية المستهلك (إنشاء هيئة وطنية مستقلة لحماية المستهلك).

2. ضرورة وضع خطط سنوية ذات أهداف و معايير واضحة وواقعية، والعمل على الإعلان عنها لعموم الناس، الامر الذي يبعث روح الإطمئنان لدى المستهلك و يعلم بان هنالك جهة رسمية تهتم و تخطط و ينفذ و يحاسب و كله في سبيل حماية أمن المستهلك و ضرورة وضع إستراتيجيات و إستطلاعات رأي ترافق كل خطوة تقوم بها المديرية من أجل معرفة مدى رضا المستهلكين عنها و بالتالي من أجل قياس النتائج بالأهداف.

3. إيجاد معايير تقييم للمؤسسات كافة تعدها مديرية حماية المستهلك بالإشتراك مع مراكز أبحاث و دراسات علمية و إعلان التقييم و تجديده سنويا و يكون هذا التقييم متوافقاً مع قانون حماية المستهلك و معايير الأيزو و الهاسب و غيرها من معايير حماية المستهلك العالمية.

4. ضرورة فصل عمل المديرية - وبالاخص عمل المراقبين أثناء ضبطهم مخالفة - عن التجاذبات السياسية و المحسوبيات وعدم التهاون أو التردد في تنفيذ القانون .وإنشاء هيئة رقابية لمراقبة المراقبين أثناء القيام بمهامهم مما يحد من إمكانية الرشاوي والمحسوبية وتفعيل دور رقابة التفتيش المركزي عليها.

5. السعي للوصول إلى مرسوم في مجلس الوزراء يقونن عملية التصريح للمؤسسات كافة بحيث تلزمها بالتصريح لدى مديرية حماية المستهلك تحت طائلة عدم السماح لها بالعمل داخل الاراضي اللبنانية مما يسمح لها بإستحداث قاعدة بيانات شاملة و كافية.ويسمح لمديرية حماية المستهلك محاسبتها.

6. إعتقاد نظام رقابي فعال من خلال وضع شريحة إلكترونية لدى جميع المؤسسات الصغيرة و الكبيرة وعند وصول المراقبين لمراقبة المؤسسات يقومون عبر جهاز الكتروني بوضع البصمة الالكترونية للمؤسسة وبذلك تُصل مباشرة إلى الإدارة مما يسمح بإنشاء قاعدة بيانات عن الزيارات اليومية والمهمات ونتائجها والمحاضر المحررة مما يمنع إي خلل أو تأثير على المراقبين أثناء عملهم.

7. إعتقاد رابط إلكتروني بين وزارة العدل و المديرية فيما خص خلاصة أحكام المحاضر لمتابعة سير المحاضر ومقارنة الاحكام ذات الظروف المتشابهة بين مختلف المحافظات وإبلاغ وزير العدل بأي خلل أو تقصير في تطبيق العقوبات التي نص عليها القانون. والتشديد على القضاة عدم منح المخالفين أسباباً تخفيفية أكثر من 50% من قيمة العقوبة المنصوص عليه بالقانون.

8. زيادة عدد حملات التوعية والحملات الدعائية و الإعلانات بطريفة ممنهفة علمفة وهادفة لان نلفة الإحصاء أظهرت بأن عدد كبلر من المسلفكفن غير راضفن عن حمافلفهم كمسلفك ورفالبفلفهم لا فعرفون بوفودها.

9. وفع منصف لفوففة المسلفك على حقوقه بالموفات، بالأخص أيام الأفاد لقطع الطرفق على الففار لإسفلال المناسبات مع لائفة الأسعار للسلف والخدماف.

10. الفنسفق الفوري و الفائف و فبالل الفبراف و المفلومات بفن المفرفة وجمعفاف المسلفك وإعبارفها سفن لها فف الأسواق وإعطاء صفة الضابطة العفلفة لأعضاء الفجمعفاف المسفلفن حسب الأصول فف الوزارة. من الممكن أن ففطى بقرار من مفرر حمافة المسلفك فف أوفاف الأزماف وإعطاء صلاففاف للجمعفاف لمساندة عمل المفرفة بفالأخص بأن فمفة المسلفك قد ساهمف فف صفاغة القانون الفالف.⁴³

11. جعل الفف الساخن مفا فف سهل عملفة الفواصل بفن المسلفك و المفرفة و ففعفل الفواصل مع المسلفكفن من خلال وسائل الفواصل الإفلماعف المففلفة، بالفضافة إلى الفواصل المفاشر على موقع الوزارة الإلكتروني.

12. إشاعة مفلوم الفرفطة الفهففة للمسلفك لففاة إهفمافاه و ففمفة قفراهه الاسفلاففة لفصل لمسفلوى "المسلفك الفكى و المسؤل".

13. بما أن نظامنا الإقفصافف حر و منعا لخرقه و حفاظا على مصلفة المسلفك ففب ففبفب سلة من السلف الاسفلاففة الاساسفة بفلك ففمف المففرف من الفلعب بالأسعار

نعمة ففدى، مرفع سابق.⁴³

- وتحافظ على القدرة الشرائية للمستهلكين ذو الدخل المحدود. والعمل على تفعيل القرار رقم 1\277 الصادر عام 1960 المتعلق بتحديد نسب الارباح، وإصدار قانون المنافسة لضبط فوضى الاسعار والاسواق⁴⁴ وإعادة العمل بمؤشر الأسعار وبصورة فاعلة.
14. تقديم الضمانات والحواجز المالية و المعنوية للمراقبين لحثهم على العمل و الحفاظ على الكفاءات داخل المديرية ومتابعة تدريبهم بصورة مستمرة.
15. تجهيز المراقبين بكافة التجهيزات اللازمة لعملية المراقبة (سيارات- تجهيزات- لوازم مختبرية ميدانية...)
16. التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات المعنية بالمستهلك، بالإضافة إلى إطلاق "مجلس لحماية المستهلك" يجمع التجار من مختلف القطاعات مع المستهلكين كما هي الحال في دولة دبي، للإضاءة على حاجات وموجبات الطرفين.
17. وضع مؤشر لتقييم درجة رضى المستهلك عن إدارة حماية المستهلك.

نعمة ندى، مرجع سابق. 44

الخاتمة

إنّ مسألة حماية المستهلك في لبنان تحظى بأهمية لا يستهان بها، فهي تعتبر ركيزة أساسية للمواطن والدولة باعتبارها تساهم في تعزيز الأمن الإجتماعي وفي إرساء المساواة والعدل بين المواطنين، بحيث يشعر جميعهم مهما كان مستوى دخلهم ومستواهم الثقافي والإجتماعي بأنهم محميين في أبسط متطلباتهم الإستهلاكية والغذائية.

هذه المسألة تتطلّب تضافر جهود الثلاث المترابط والمتكامل، دولة ومواطن ومجتمع مدني، ممثلاً بالجمعيات الأهلية، فلا يمكن فصل الترابط والتكامل بين هذه الأطراف من أجل حماية المستهلك بصورة جادة وفعّالة.

ومن خلال تطرقنا الى موضوع حماية المستهلك في لبنان والى الدور الاستراتيجي التي تقوم به مديرية حماية المستهلك، مستعرضين، الاستراتيجية التي وضعتها المديرية وتبيان اهدافها من جهة وغاية وسبل تحقيقها من جهة اخرى , توصلنا الى ان الغاية المنشودة هي زيادة الوعي وارشاد المستهلكين وتفعيل الرقابة وتحديث التشريعات والتدريب ورفع اداء اداء الموظفين والتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية، وتحضير الدراسات والابحاث. ثم تطرقنا الى نقاط الضعف والقوة في عمل مديرية حماية المستهلك وتوصلنا الى الاخفاقات والانجازات التي طالت عملها، فوجدنا ان الاخفاقات كانت بالجملة وان الانجازات طالت ظاهر عمل الوزارة، اما جوهر الرقابة والحماية لم يطاله اي انجاز . ومن مجمل ما تقدم استعراضه، نستنتج ان موضوع حماية المستهلك في لبنان يعاني من مشاكل لا يستهان بها سواء لجهة ضعف الرقابة وغياب التنسيق والتعاون بين المديرية والجمعيات المعنية في حماية المستهلك، او لجهة سيطرة المحسوبيات والتجاذبات السياسية وعدم فعالية القوانين المعمول بها في هذه المجال، لذا لا بد من العمل على ايجاد حلول ووضع خطط فعالة من اجل النهوض في مسألة حماية المستهلك في لبنان باعتبارها من الامور المهمة في تحسين الوضع الاقتصادي بشكل عام فهو يساعد في:

1. تحقيق الاستقرار الاقتصادي بالدولة من خلال رفع الثقة بين التاجر والمستهلك.
2. رفع معدلات النمو الاقتصادي من خلال سن القوانين الخاصة بالمواسفات والمقاييس، وقوانين الغش والتدليس والقوانين الأخرى ذات العلاقة بحماية المستهلك.
3. انسيابية التصدير والاستيراد بين الدولة والعالم الخارجي بناءً على أسس صحيحة وسليمة ومعلومة لكل الجهات.
4. توفير الأموال من خلال ترشيد المستهلك وتوعيته في تعامله مع السلع والخدمات و استثمار الأموال في التنمية الشاملة للمجتمع.
5. زيادة إنتاجية العمل من خلال المحافظة على سلامة وصحة المستهلك.
6. تحسين من سمعة الإقتصاد الوطني عالمياً.

لا يسعنا في نهاية عملنا المتواضع إلا أن نتساءل هل نستطيع أن نكون من بين الدول التي تكفل المستهلك وتحميه بكل طاقاتها و تؤمن الأمن و الأمان و العيش الكريم في بيئة سليمة ومجتمع معافى؟

هذا مع الإشارة إلى أنّ موضوع حماية المستهلك في لبنان على كافة الصعد، يحتاج بصورة دائمة إلى الدراسات والأبحاث القانونية والتنظيمية المتواصلة من قبل الجهات المعنية ومن قبل الباحثين على هذا الصعيد، من أجل المزيد من التعاون والتنسيق بين جميع الإدارات ذات الصلة، تأميناً للصالح العام ومصالحة المواطنين بصورة دائمة ومستمرة لا سيما وأنّ لبنان يمر في مرحلة دقيقة على الصعيد الإقتصادي والإجتماعي والمعيشي وحيث يستدعي ذلك العمل على جميع المستويات الرسمية والشعبية من أجل حماية حقوق المواطنين في ظل دولة القانون والمؤسسات.

لائحة المراجع

- أبو عمرو مصطفى ، أحكام قانون المستهلك اللبناني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت.
- حوى فانتن الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، 2013، الطبعة 1.
- عبد الهادي، أحمد ابراهيم، حماية المستهلك العربي بين الواقع وآليات تطبيق القانون 2014، دار النهضة.
- رباح غسان، قانون حماية المستهلك الجديد، بيروت، منشورات زين الحقوقية، 2010، الطبعة 1.
- قانون حماية المستهلك اللبناني (قانون رقم 659 تاريخ 4 شباط 2005).
- القانون المنفذ بمرسوم رقم 6821 المتعلق بتحديد مهام وزارة الإقتصاد والتجارة الصادر بتاريخ 1973/12/28.
- المرسوم الإشتراعي رقم 71 الصادر في 3 أيلول 1983 المتعلق بسلامة المواد الغذائية.
- المرسوم رقم 12562 المتعلق بتنظيم مكتب مقاطعة إسرائيل الصادر بتاريخ 9 نيسان 1963.
- المادة 74 من المرسوم رقم 9812 الصادر في 1968/5/4 والمعدلة وفقاً للقانون رقم 94 الصادر في 1998/6/6.

- تقارير وزارة الإقتصاد والتجارة اللبنانية للأعوام 2005-2014.
- تقارير وزارة الإقتصاد- دبي للأعوام 2013-2014.
- نشرة حماية المستهلك العدد الثاني عشر ربيع 2014.
- إستراتيجية مديرية حماية المستهلك للعامين 2015-2017.
- ميثاق خدمة المتعاملين- دبي.
- تقرير سلامة الغذاء بلدية دبي 2009-2010.
- مقابلة مع موظفين في وزارة الإقتصاد والتجارة وفي وزارة الزراعة.
- النعيمي هاشم، رئيس إدارة حماية المستهلك في دبي، جريدة الإتحاد، عدد 17-12-2014.
- النعيمي هاشم، رئيس إدارة حماية المستهلك في دبي، مجلة الإمارات، اليوم عدد 8-9-2014.
- الحاف حسن، أبرز معوقات تطبيق قانون حماية المستهلك، المرصد اللبناني لحقوق العمال والموظفين 2011-1-29.
- لحوسني خالد، نائب رئيس مجلس إدارة جمعية الإمارات لحماية المستهلك، مجلة الإمارات اليوم، عدد 25-7-2012.
- خليفة عمر نائب المدير التنفيذي لقطاع حماية المستهلك، مجلة الإمارات اليوم، عدد 8-2014-12.

– نعمة ندى، عضو الهيئة الإدارية لجمعية المستهلك، جريدة المدن الإلكترونية، عدد 5-2015-21.

– سعد جورج، دكتور في الأمن الغذائي، مفتشو الصحة والإقتصاد تضارب أم تكامل، عدد 5 كانون الأول 2014.

– المواقع الإلكترونية:

www.economy.gov.lb

www.transparency.org

www.safety.ae

www.almodon.com

www.economy.gov.lb/adservices

<http://www.mohamat.net/law/>

<http://hdl.handle.net/12345689/542Droit>

الملحق رقم(1):إستبيان

في إطار القيام بتقرير يتمحور حول "دور حماية المستهلك في لبنان", نتمنى منكم التعاون معنا بالإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال هذا الإستبيان

الإسم.....
العمر.....

المهنة.....

1) ما مدى وعيك بحقوقك كمستهلك؟

- كافي جداً
- كافي
- كافي إلى حد ما
- غير كافي

2) من 1 الى 8 رتب حقوق المستهلك التالية وفقاً للأولوية في نظرك

- حق الحياة في بيئة سليمة
- حق التنقيف
- حق التعويض
- حق إشباع احتياجاته
- حق الاستماع إلى آرائه
- حق الاختيار
- حق المعرفة
- حق الأمان

3) هل تعتقد بوجود أي حق آخر؟

نعم يرجى ذكره.....

لا

4) عند عملية الشراء أقوم بالتأكد من الآتي :

1. شراء السلعة بعد مقارنة سعرها بأسعار السلع المنافسة 1

- دائماً
- غالباً
- أحياناً
- نادراً
- أبداً

1

2. حول شهادة الضمان مثل: فترة الضمان وتاريخ البدء والانتهاؤ الاهتمام بالحصول على معلومات كافية

- دائماً
- غالباً
- أحياناً
- نادراً
- أبداً

3. التأكد من صلاحية المنتج.

- دائماً
- غالباً
- أحياناً
- نادراً
- أبداً

4. معاينة المنتج المراد شراؤه قبل عملية الشراء.

- دائماً
- غالباً
- أحياناً
- نادراً
- أبداً

5. قبل الشراء قراءة البطاقة التعريفية للسلعة

- دائماً
- غالباً
- أحياناً
- نادراً
- أبداً

5) هل انت على علم بعمل بمديرية حماية المستهلك في لبنان؟ اذا نعم كيف تعرف بالية عملها؟

.....

.....

6) هل تعرف أي جمعية تُعنى بالمستهلك في لبنان؟ إذا نعم أذكرها

.....

الفهرس

1	مقدمة
3	ثانياً: منهجية الدراسة
4	1: إشكالية البحث:
4	2: أهمية البحث:
4	3: الصعوبات التي واجهتنا في البحث:
8	القسم الأول: الجهة الرسمية المعنية بحماية المستهلك في لبنان بوصفها مكان للتدريب:
8	الفصل الأول: وزارة الاقتصاد والتجارة (ماهيتها ودورها):
8	المبحث الأول: ماهية وزارة الاقتصاد والتجارة:
22	المبحث الثاني: دور الوزارة في مجال حماية المستهلك في لبنان:
27	الفصل الثاني: وصف مرحلة التدريب في وزارة الاقتصاد والتجارة:
27	المبحث الأول: آلية التدريب وطبيعته:
29	المبحث الثاني: الأعمال المنفذة والمهارات المكتسبة خلال فترة التدريب والصعوبات التي تخللتها:
30	القسم الثاني: واقع حماية المستهلك في لبنان:
31	الفصل الأول: إستراتيجية حماية المستهلك وخطة عمل المديرية في الوزارة:
31	المبحث الأول: غاية الإستراتيجية وسبل التحقيق:
38	المبحث الثاني: نقاط الضعف والقوة في إطار عمل مديرية حماية المستهلك:
42	المبحث الثالث: التعاون والتنسيق بين وزارة الإقتصاد والتجارة مع الإدارات الرسمية الأخرى في نطاق حماية المستهلك:
57	الفصل الثاني: إنجازات وإخفاقات مديرية حماية المستهلك بالمقارنة بين لبنان ودولة دبي:
57	المبحث الأول: الإخفاقات والإنجازات التي طالت عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان ومقارنتها مع دبي:
64	البند الثاني: إخفاقات وإنجازات حماية المستهلك في دبي:
64	الفقرة الأولى: اللجنة العليا لحماية المستهلك:
64	الفقرة الثانية: حقوق المستهلك في القانون:
65	الفقرة الثالثة: المراقبون:
66	الفقرة الرابعة: أهم إنجازات إدارة حماية المستهلك:
67	الفقرة الخامسة: إخفاقات إدارة حماية المستهلك في دولة دبي:
68	المبحث الثاني: إدارة حماية المستهلك بين لبنان و دبي (مقارنة بالأرقام) والإحصاءات:
68	المقارنة بالأرقام بين لبنان و دبي:
68	البند الأول: نتيجة إستبيان دبي ولبنان:
69	كيف تقييم مستوى وعيك بحقوقك كمستهلك؟
70	جدول رقم 2 يظهر سلوك المستهلك بين لبنان و دبي أثناء عملية الشراء

- 70.....شراء السلعة بعد مقارنة سعرها بأسعار السلع المنافسة:
- 70.....الاهتمام بالحصول على معلومات كافية حول شهادة الضمان مثل فترة الضمان وتاريخ البدء والانتهاء:
- 70.....التأكد من صلاحية المنتج:
- 70.....معاينة المنتج المراد شراؤه قبل عملية الشراء:
- 70.....قراءة البطاقة التعريفية للسلعة قبل الشراء:
- 73.....جدول رقم 3 يظهر ترتيب الحقوق بحسب الاولوية من 1 إلى 8 لدى المستهلكين في دبي و لبنان:
- 74.....البند الثاني: المقارنة بين عمل مديرية حماية المستهلك في لبنان و عملها في دبي:
- 81.....الخاتمة
- 83.....لائحة المراجع
- 86.....الملحق رقم(1):إستيبيان