الجامعة اللبنانية
كلية الحقوق والعلوم السياسية
الفرع الأول

حماية المستهلك بين الواقع والقانون

تقرير حول أعمال التدريب في مديرية حماية المستهلك
في الفترة الواقعة بين 17 كانون أول 2017 و 19 شباط 2018
لنيل شهادة الماستر المهني في القانون العام

إعداد:

كوثر كمال قطيش

لجنة المناقشة:

الدكتور مجتبى مرتضى	الأستاذ المشرف	رئيسًا
الدكتور جوزيف رزق الله	أستاذ مساعد	عضوًا
الدكتور كلير فخرالدين	أستاذ مساعد	عضوًا

2022

إن **الجامعة اللبنانية ليست مسؤولة عن الآراء الواردة في هذه الرسالة إنما تعبر عن رأي صاحبها.**

الإهداء

إلى أبي،

إلى أمي،

إلى أخواتي،

إلى كل طالب علم،

إلى كل من مدّ يد العون لي،

أهدي هذا العمل المتواضع

الشكر

أتقدم بجزيل الشكر للدكتور مرتضى مجتبى لإشرافه على رسالتي و مواكبته لي أثناء إنجاز هذه الرسالة، حيث مدّني بالمراجع القيّمة، كذلك أتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة الدكتور جوزيف رزق الله و الدكتورة كلير فخرالدين للتفضّل بقبول مناقشتي.

المقدمه

يُعتبر موضوع حماية المستهلك من المواضيع الصعبة والشائكة والتي تُثير الكثير من الإشكاليات: فمن الناحية الأولى، نحن أمام موضوع متحرك متطور لا يمكن ضبطه. أما من الناحية الثانية فهناك مبادئ ومسلمات قانونية لا يمكن تجاوزها دعمًا للمستهلك الذي يقف حائرًا أمام غشٍ مستشرٍ، وفسادٍ مستفحلٍ، وإعلامٍ متطورٍ خادع .

وعليه، أن تدخل السلطة في حماية الإقتصاد معروف منذ العصور القديمة، ففي مصر كان تدخل السلطة يشمل مختلف جوانب الحياة الإقتصادية، بحيثُ مخالفة الأنظمة والقوانين مرعية الإجراء من شأنها أن تؤدي إلى فرض العقوبات على الأشخاص المخالفين.

أما في بابل فقد ورد "قانون حمورابي" حيث عالج هذا القانون مسائل قانونية متفرقة، سيّما فيما يتعلق بالأمور المالية، والتي كان أهمها تحديد أسعار بعض السلع، حيث كان ثمن السلعة يتحدد بالنقود أو بالإستناد إلى سلعة أخرى .

هذا وقد إهتم القانون الروماني أيضًا بتنظيم الإقتصاد والمعاقبة على مخالفة التنظيم، بحيث تضمن هذا القانون نصوصًا تتعلق بإستيراد الحبوب وتجارتها وبإرتفاع الأسعار والتموين.

إلا أنه مع بروز النظام الرأسمالي، فرض التمسك بالإقتصاد الحر في الدول الرأسمالية مبدأين أساسيين؛ الأول يقضي بعدم تدخل في الشؤون الإقتصادية بما فيها حماية المستهلك. أما الثاني يقضي بعدم فرض عقوبات جزائية على مخالفي الأنظمة الإقتصادية والإكتفاء فقط بالتعويضات المدنية[1].

واستنادًا لما تقدم، يمكن القول بأن وجود وأهمية حماية المستهلك من الأمور المعروفة في كل العصور، ولكنها ككل الظواهر البشرية لها إتساع ولحظات ركود، لكن نتيجة التطور العلمي الهائل الذي أدى إلى ظهور

[1] عبد المنعم موسى إبراهيم، "حماية المستهلك في التشريع السوداني دراسة المقارنة مع لبنان"، الأردن، فرنسا" أطروحة دكتوراه دولة في القانون، بيروت، 2005، ص:01.

العديد من المواضيع المهمة التي تدخل في صلب حياة الإنسان، أي التي تُعتبر من الأساسيات الحياتية التي يجب الوقوف عليها وعدم الإستهوان بها، والتي نذكر أهمها؛ عمليات الإستيراد وتبادل السلع والخدمات بين الدول، والتي تخضع لعمليات رقابية بهدف حماية المستهلك، نظرًا لما يفتقده من خبرة وقدرة على التفرقة بين سلعة وأخرى، من حيث جودتها أوالفائدة التي تتضمنها .... خاصة عندما لا يتم تزويده بمعلومات كافية عنها ومما زاد الأمر تعقيدًا عندما يتعلق الموضوع بسلعة ضرورية نحتاجها وهي في الوقت ذاته محل إحتكار من قبل منتج. بحيث نُضطر غالبًا لإبرام عقود نذعن من خلالها لشروط هذا المنتج، حتى لو كانت مجحفة بحقنا، ما دفع الدولة إلى التدخل لضمان سلامة المستهلك من مخاطر السلع الإستهلاكية عبر فرض قواعد تشريعية وتنظيمية التي توفر للمستهلك سلامته من الوقوع ضحية الغش والاستغلال[2].

وعليه كان الهدف الأساسي للدولة من هذه التشريعات؛ توفير الشروط والضمانات التي توفر للمستهلك سلامة رضاه وحرية إرادته واختياره، والتقليل من مخاطر شرائه سلعة أو آلة غير مطابقة للمواصفات، وحمايته من وقوعه ضحية لتضليل المنتج أو احتكاره للسلعة، أو هيمنته على العملية التعاقدية الإستهلاكية نتيجة لوضعه الإقتصادي.

ونظرًا لاتّساع حجم طبقة المستهلكين، وازدياد الطلب على بعض السلع الضرورية ذات المصادر الإنتاجية المتفرقة واختلاف أسعارها وارتفاعها مقارنة بدخل الفرد المحدود، مما أوجب الحاجة لمفهوم الحماية ووسائلها التي قد تطورت تطورًا هائلًا في الفترة الأخيرة.

من هنا برزت حماية المستهلك في الفترة الأخيرة كضرورة ملحة سيّما في العقدين الأخيرين، حيث بلغ التعقيد والمخاطرة في التعامل حدًّا لم يعد للمستهلك فيه خيار كبير في تسيير حياته ووقاية نفسه ومصالحه، فإن عملية حماية المستهلك يُقصد بها التوجيه الصحيح للمستهلك، ومعاونته في الحصول على السلع والخدمات، وذلك بأسعار معقولة في كل الأوقات وتحت كافة الظروف ضد أي خطر من شأنه الإضرار بمصالحه أو يؤدي إلى خداعه وتضليله.

[2] عبد المنعم موسى إبراهيم , حماية المستهلك في التشريع السوداني , أطروحة الدكتوراه, الجامعة اللبنانية كلية الحقوق و العلوم السياسية– الفرع الأول بيروت,2005 ص 8 .

وأمام ضرورة توفير المنتجات والخدمات للمستهلكين، ورغبة التجار في توسيع هامش الربح عند اشباعها، مما قد ينعكس سلبًا على سلامة المستهلكين وأمنهم، كان لا بد من سن التشريعات اللازمة لحماية الطرف الضعيف ألا وهو المستهلك.

فبعد أن قُمنا بتسليط الضوء، على مدى أهمية حماية المستهلك من المخاطر التي قد تلحق نتيجة ما قد يتعرض له من غش وخداع وتضليل فيما يتعلق بنوعية وجودة السلع، لا بد من تعريف المستهلك والعملية الإستهلاكية لأن ذلك يُشكل أساسًا مهمًا للإنطلاق في دراسة الموضوع .

فالمستهلك لغةً: هو الشخص الذي يقوم بعملية الإستهلاك، والمستهلك بالمفهوم الإقتصادي هو كل فرد يشتري سلعًا أو خدمات[3] لإستعماله الشخصي وليس من أجل التصنيع.

ويتجه فريق من الفقهاء إلى التوسع في المقصود بالمستهلك بحيث يشمل كل من يبرم تصرفًا قانونيًا من أجل إستخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو المهنية، ويهدف هؤلاء إلى مد نطاق الحماية القانونية إلى المهني، بناء على ذلك يتسع مصطلح المستهلك ليشمل الشخص الذي يتعاقد للحصول على السلعة او الخدمة لسد إحتياجاته الشخصية، والمهني الذي يبرم تصرفات قانونية تخدم مهنته كالمهندس الذي يشتري المعدات اللازمة لمكتبه[4].

أما أغلبية الفقه يتجه إلى تبنّي المفهوم الضيق للمستهلك فيكون مستهلكًا كل من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية ويخرج من ذلك كل من يبرم التصرفات لأغراض المهنة او الحرفة[5].

فقانون حماية المستهلك اللبناني رقم 659 تاريخ 2005/2/4 معدل بالقانون رقم265 تاريخ 2014/4/15 يُعرف المستهلك في المادة الثانية منه "بأنه الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها، وذلك لأغراض غير مرتبطة مباشرة بوضعه المهني".

---

[3] السلع هي الأموال سواء أكانت غذائية أو طبيعية محوّلة أو مصنعة.الخدمات هي كل عمل يتمثّل بنشاط تقني أو حرفي أو فكري معطى له من المحترف و المستهلك(المادة الثانية من قانون حماي المستهلك).

[4] فتيحة محمد كوراري، "الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات المضللة دراسة في القانون الإماراتي و المقارن"،مجلة الحقوق، العدد 3، أيلول 2009، ص: 251.

[5] السيد محمد عمران، "حماية المستهلك أثناء تكوين العقد"، منشأة المعارف الإسكندرية، 1986، ص:06.

من خلال هذه التعريفات يُمكن تحديد مفهوم المستهلك عن طريق تحديد ثلاث خصائص :

أ- فهو الشخص الطبيعي، أي الإنسان، أو المعنوي (الشركة ...) الذي يبرم عقودًا مُتكررة لكي يشبع حاجاته الفردية التي ترتبط بشؤون حياته اليومية.

ب- وهو من يبرم العقود في سبيل الحصول على السلع والخدمات لكي ينتفع بها دون أن تكون لديه نية إعادة بيعها أو تصنيعها، فالفرد يحصل على الملبوسات ليلبسها , والأغذية ليأكلها ... وكل فرد يمكن أن يكون مستهلكًا على هذا الأساس، حتى لو كان منتجًا لسلعة ما، فإنه يعد مستهلكًا لغيرها من السلع، مثال صانع السيارات يُعد منتجًا بينما هو مستهلكًا للسلع الغذائية، وعليه فإنه يستحق الحماية حيث يسعى للحصول على هذه السلع الإستهلاكية لشخصه أو لعائلته .

ج- لا يتمتع المستهلك بالقدرة الفنية التي تحدد جودة السلع ومتانتها[6].

ويُقابل هؤلاء المستهلكين جماعة المحترفين من المنتجين والبائعين الذين يقومون بإنتاج السلع الإستهلاكية وتسويقها، والمحترف كما ورد في المادة الثانية من قانون حماية المستهلك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي، من القطاع العام أو الخاص الذي يُمارس بإسمه أو لحساب الغير نشاطًا يتمثل بتوزيع أو بيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات، كما يُعتبر محترفًا أي شخص يقوم بإستيراد السلعة بهدف بيعها أو تأجيرها أو توزيعها وذلك في إطار ممارسته لنشاطه المهني.

وعليه فلا يمكن لأي شخص مهما بلغت قوته الإقتصادية، أن يلعب دور المنتج، بل يضطر لأن يكون مستهلكًا لسلعة، فيحتاج إلى الحماية كغيره من أفراد المجتمع، ما يؤدي اليه ذلك من قلب الأدوار في إطار العمليات الإستهلاكية، لذا فإن من الضروري أن نورد تعريفًا للعملية الإستهلاكية التي تضم أفرادًا يلعبون دور المنتج من جهة ودور المستهلك من جهة أخرى.

وعليه تُعرّف العملية الإستهلاكية على أنها تلك العملية الإقتصادية التي يرمي بها الفرد من خلالها إلى إشباع حاجاته اليومية والوقتية، دون أن تتخللها نية تحقيق الربح. فهي الحلقة الإقتصادية الاخيرة التي تتم داخل إطار الجماعة، والتي تنطلق من إستخلاص المواد الأولية كخطوة أولى لتمر بالتصنيع كخطوة ثانية ومن

[6] خضر نزّو، محاضرة في حماية المستهلك ، كلية الحقوق و العلوم السياسيّة ,2015 , ص:03.

ثم بالتصدير والتسويق ... كشراء الأغذية والملبوسات والأدوات الكهربائية ولعب الأطفال، استئجار السيارات والخدمات الهاتفية ...

وبناءً على ما تقدم لا بدّ أن نتطرق إلى أهمية الموضوع الذي سنعالجه في هذا البحث.

أهمية الموضوع

تبرز أهمية هذا الموضوع في حماية المستهلك، نظرًا لأنه عادة ما يكون الطرف الضعيف ومن الصعب عليه الوقوف في وجه المنتجين والتجار، بحيث أضحت جماعة المستهلكين تشكل الأغلبية في المجتمع فإن الحاجة للحماية تُصبح ضرورة ملحة، ومطلبًا لا يمكن بأي حال أن يُهمل أو يُعالج بشكل سريع.

إذ أننا جميعنا مستهلكون والكل يحتاج لشراء سلع وغيرها من الأشياء بشكل دوري مستمر، وليس من بيننا من يستطيع الإمتناع عن شراء سلع وخصوصًا السلع الضرورية (السلع اليومية).

ونظرًا للتوجه الإقتصادي الذي يشهده لبنان في هذه الآونة والحركة التي يشهدها السوق من سلع وخدمات محلية ومستوردة، جعل من دراسة هذا الموضوع ضرورة ملحة لكشف اسرار وخبايا ما قد يتعرض له المستهلك من غش وتدليس، ولوقايته من شرّ الوقوع ضحية لنزعته الإستهلاكية، فكان للدولة ممثلة بوزارة الإقتصاد تحديدًا بمديرية حماية المستهلك وبالبلديات على الصعيد المحلي دور أساسي ومهم في تطبيق التشريعات وبإختيار وسائل حماية مواكبة للتطور تربط مباشرة بين المستهلك والوزارة كالخط الساخن.

سبب إختيار الموضوع

يكمن وراء إختيار هذا الموضوع عدة اسباب لعل أهمها:

- كون حماية المستهلك أصبحت الشغل الشاغل في حياتنا اليومية، فبتطور المجتمع إندفع المستهلك إلى اعتماد على المنتجات المصنوعة، التي أصبحت أمرًا أساسيًا في حياته بحيث ما هو اليوم من الكماليات يصبح غدًا من الضروريات مما جعل حماية المستهلك جزء لا يتجزأ من حياة الأفراد.
- جهل عموم المستهلكين بالضرر الخطير الذي يمكن أن تتسبب به المنتجات غير المطابقة للمواصفات.

– عدم إدراك الكثير من المستهلكين لحقوقهم والآليات القانونية لحمايتها، مما يجعلهم ضحية للغش واللبس والخداع.

– الحملات التي قامت بها وزارة الصحة في عهد الوزير وائل ابو فاعور التي أظهرت مدى خطورة الوضع الصحي على المستهلكين في لبنان بحيث تم رصد العديد من المخالفات الغذائية التي تؤثر سلبًا على صحة المستهلكين .

ونظرًا لتنوع هذه المنتجات وإختلاف جودتها ومواصفاتها لا بد من تسليط الضوء في هذا البحث على دور مديرية حماية المستهلك في مكافحة الفساد للحماية من استعمال سلع غير مطابقة للمواصفات أو منتهية الصلاحية .

أهداف الموضوع

– التعرف على مهام المديرية ودورها في حماية المستهلك.

– كيفية سير عمل الجمعيات في ظل حماية المستهلك.

– بيان حاجة المستهلك للحماية.

– المقارنة بين القانون المفروض والواقع الذي نعيشه .

الإشكالية

إن المستهلك بوصفه الطرف الضعيف فإنه يحتاج دائمًا لحماية في مواجهة التاجر لما له من نفوذ وقوة إقتصادية فإنه يتعين علينا البحث في فعالية رقابة مديرية حماية المستهلك وتأثيرها في التخفيف من حدة الفساد وإلى اي مدى تمتد صلاحية المراقبين وهل هي كافية لضمان حماية اكثر لمصالح المستهلك وما مدى فعالية الآليات القانونية لحماية المستهلك؟

منهج الدراسة

إن دراسة موضوع حماية المستهلك ومدى فعاليته على أرض الواقع يقتضي إتباع المنهج التحليلي والذي يقوم على جمع المعلومات وتحليلها وتصنيفها للوصول إلى حالة يمكن معها تفسير للظاهرة محل الدراسة

بحيث أن هذا الموضوع يتطلب تحليلًا بالوقوف على آليات الحماية التي أقرها المشرع ومدى فعالية هذه الآليات في الواقع.

وكما اعتمدنا على المنهج الوصفي والذي يعرف على أنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات وإخضاعها لدراسة دقيقة.

صعوبات البحث

عند قيامنا بهذه الدراسة واجهتنا بعض العراقيل :

- عدم الحصول على المعلومات المطلوبة لضيق الوقت وانشغال المراقبين بمهامهم.
- الاجابة على الاسئلة من قبل الموظفين كانت بشكل مختصر، عدم التوضيح بالشكل المطلوب.
- قلة المراجع.
- إحتواء المراجع على نفس المعلومات.

خطة الدراسة

– قمتُ بتقسيم موضوع الدراسة " حماية المستهلك بين الواقع والقانون " إلى قسمين حيث تناولت في بداية البحث، مقدمة تضمنت كيفية بروز حماية المستهلك، وأهمية الحاجة اليها، إضافة إلى تحديد مفهوم المستهلك، ثم انتقلت إلى القسم الأول، تحدثت في الفصل الأول عن تكوين الداخلي لمديرية حماية المستهلك ومهامها في الدفاع عنه ضمن الأُطر القانونية. أما الفصل الثاني، تناولت فيه خطوات التدريب داخل وزارة الإقتصاد إضافة إلى التدريب الميداني لإجراء دراسة عملية للواقع، من ثم جاء في الفصل الأول من القسم الثاني تفصيلًا عن حقوق المستهلك في القانون وحمايته القانونية والجزائية وغيرها، وتناولت في الفصل الثاني دور البلديات في حماية المستهلك وأهمية تفعيل دور الجمعيات لمساندة المستهلكين، وأخيرًا الخاتمة التي تضمنت بعض الاقتراحات التي قد تساهم في تعزيز حماية المستهلك .

سنقوم بمعالجة البحث في دراسة تقسم إلى قسمين وكل قسم يحتوي على فصلين هما :

القسم الأول : مديرية حماية المستهلك تكوينها وسير العمل فيها.

الفصل الأول : الهيكلية الادارية لمديرية حماية المستهلك.

الفصل الثاني : آلية التدريب الميداني والأعمال المنجزة خلاله .

القسم الثاني : حماية المستهلك وواقع التشريع.

الفصل الأول : الحالات الراهنة لحقوق المستهلك وحمايته.

الفصل الثاني : حماية المستهلك بين مهمة الدولة ودور الجمعيات.

القسم الأول : مديرية حماية المستهلك تكوينها وسير العمل فيها.

بداية سنتعرف من خلال هذا القسم على المديرية العامة لحماية المستهلك لجهة تكوينها وطبيعة سير العمل فيها وعن الواقع التدريبي الذي خضعنا له في نطاق هذه المديرية وذلك ضمن فصلين.

الفصل الأول: الهيكلية الإدارية لمديرية حماية المستهلك.

نظرًا للتزايد الهائل في عدد السكان والتطورات الإقتصادية والإجتماعية المختلفة على الصعيد الداخلي، وما صاحبها من ارتفاع في أسعار السلع والأغذية والمواد الإستهلاكية الضرورية في أوائل السبعينات، فلقد إستُحدِثَت إدارة خاصة في وزارة الإقتصاد والتجارة لتُعنى بحماية المستهلك بشكل مباشر وأُعطيت العديد من الصلاحيات الموسعة بُغية تحقيق الحماية على أرض الواقع ولمعرفة الهيكلية التي تتألف منها المديرية، لا بد أن نتطرق في هذا الفصل إلى التقسيم الداخلي للمصالح التي تتألف منها المديرية (مبحث أول)، ومهام المديرية في حماية المستهلك (مبحث ثاني).

المبحث الأول :التقسيم الداخلي للمديرية.

صدر قانون حماية المستهلك سنة 2005، بحيث كانت تتألف المديرية قبل تعديله من4 دوائر توزع على الشكل التالي :

- دائرة قمع الغش: مراقبة المواد الإستهلاكية والمواد الأولية، التحقق من طلبات البيانات الجمركية، تحليل عينات ، مراقبة البضائع والمنتجات المستوردة للتأكد من عدم وجود غش فيها، تنظيم محاضر ضبط بوجود الغش.
- دائرة المقاييس والموازين: مراقبة الوزن الصافي مقابل الوزن الاجمالي للسلع، مراقبة محطات الوقود وقوارير الغاز، كيل سعة الصهاريج، كيل عدد الصهاريج مراقبة أوزان قوارير الغاز، التأكد من وجود الاختام على المحطات ...
- دائرة مكافحة الغلاء والإحتكار: مراقبة الأسعار من حيث الإعلان ومصداقية التنزيلات والعروضات وضبط الأسعار، مراقبة تجار المفرق فيما يتعلق بالمواد الغذائية والحياتية، مراقبة أسعار الخدمات وأسعار المشتقات النفطية , مراقبة تجار الجملة وضبط المخالفات التي تنشأ عند قيام تكتلات إحتكارية والتي من شأنها إيقاف عملية المنافسة .

- دائرة المصوغات: إعلان سعر الأونصة، التأكد من صحة الميازين، العيار، الدمغة، مراقبة المصكوكات الذهبية والفضية المصنوعة محليا والمستوردة ومراقبة عرضها للبيع والأنظمة المتعلقة فيها[7]

بالإضافة إلى اربعة مصالح للاقتصاد متوزعة في المحافظات: لبنان الشمالي، لبنان الجنوبي، البقاع والنبطية.

هذا التقسيم هو الشكل الحالي المعتمد في الوزارة ، إلّا أن القانون بالمادة 8 بالفقرة الثانية منه نص على شكل مغاير لما هو معتمد على أرض الواقع وجاء التقسيم على الشكل التالي :

"تتألف مديرية حماية المستهلك من مصلحة الدراسات والتوعية ومصلحة الرقابة".

- مصلحة الدراسات والتوعية: وتتولى إعطاء المعلومات المتعلقة بالقوانين والأنظمة التي ترعى حماية المستهلك واعداد الدراسات وتقديم الاقتراحات والقيام بحملات توعية وذلك بالتنسيق مع الجهات الرسمية والخاصة .
- مصلحة الرقابة : وتتولى استلام الشكاوى والتحقيق فيها وتطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك ومراقبة الأسعار وحركتها , مراقبة السلع وخصوصا الغذائية منها والقيام بالفحوصات اللازمة بشأنها[8].

و تلعب مديرية حماية المستهلك دور مهم في قيام عمليات تفتيش ودهم لسلع فاسدة وتلعب دور الوقاية عبر تثقيف المستهلك وتوعيته، وترتكز المديرية على التأكد من سلامة الغذاء، والتأكد من جودة البضائع، وغيرها من المهمات التي سنعرضها في المبحث الثاني وذلك بالاستناد إلى قانون حماية المستهلك .

[7] طارق يونس، " مدخل عام حول مديرية حماية المستهلك"، ندوة في غرفة الصناعة و التجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، 24 ك2 2019.

[8] قانون حماية المستهلك رقم 659، المادة 8 /10-2-2005.

المبحث الثاني: مهام المديرية في حماية المستهلك.

تتولى مديرية حماية المستهلك بالتنسيق مع الجهات الرسمية والخاصة، تطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك لا سيما:

- التثبت من نوعية وسلامة الخدمات والسلع وبخاصة الغذائية منها.

- اعداد الوثائق والنشرات الخاصة بتوعية المستهلك.

- القيام بالأبحاث والدراسات اللازمة.

كما تقوم المديرية بالأعمال اللازمة لتنفيذ مهامها ومنها:

- وضع خطة استراتيجية وبرامج عمل سنوية توضع بالتنسيق مع المديرية العامة للاقتصاد والتجارة.

- استكمال الإجراءات الضرورية لتنفيذ بعض احكام قانون حماية المستهلك.

- تحديد مراكز النشاطات المشمولة بقانون حماية المستهلك ومسحها وتصنيفها.

- تأمين الدراسات والمعلومات والاقتراحات لوزير الإقتصاد والتجارة بصفته رئيس المجلس الوطني لحماية المستهلك.

- وضع دليل المراقب على أن يتضمن انواع الرقابة والحقوق والواجبات وقواعد عمل المراقب وصلاحياته، ووسائل العمل المتاحة له وغير ذلك من الأمور الداخلة في عمليات الرقابة.

- العمل على تطوير ادارة الرقابة وتنميتها.

- متابعة عمليات حماية المستهلك ورصد المستجدات في ممارستها وتقييمها وتقديم تقارير بذلك .

أ- في أعمال الرقابة

- تأمين حماية المستهلك من خلال استلام الشكاوى التي يتقدم بها في حال اعتبر انه خُدع أو كان ضحية مخالفة من قبل المحترف أو أنه تعرض لضرر صحي أو في حقوقه فتحقق فيها وتقوم بالإجراءات المتوجبة وتبلغه النتائج.

– مراقبة تطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك للتثبت من تقيد المراكز التي تشملها صلاحياتها بالأحكام والقواعد التي نصت عليها وتكليف جهاز المراقبين بهذه المهمة.

– اتخاذ الإجراءات والضمانات لرقابة نزيهة وعادلة تجري وفقًا للأصول المحددة في دليل المراقب .

– توقيع التكاليف المتعلقة بأعمال الرقابة.

– التنسيق مع المصالح الاقليمية.

ب– في الدراسات

– القيام بالابحاث ووضع الدراسات التي يتطلبها عمل مديرية حماية المستهلك.

– مراقبة أسعار السلع والمواد والخدمات ومتابعة حركتها ودرسها وتنظيم تقارير مقارنة بشأنها وحفظ لوائحها.

– اعداد المقترحات بشأن تنظيم المديرية وعملها وابداء الرأي في ما يأتيها من مشاريع بهذا الخصوص.

ج– في التوعية

– تحفيز الأفراد والمجموعات للمساهمة في الرقابة وتقديم الشكاوى وكذلك شرح أهمية مشاركتهم في استكمال عمليات حماية المستهلك , وحثّهم على اعتماد السلع السليمة غير المضرة بالبيئة.

– اعداد برامج عمل منهجية وحملات إعلامية متنوعة لتوعية المستهلك وإرشاده عن طريق إطلاعه على مضمون النصوص التي تحميه من الغش والخداع وتؤمن صحة وسلامة السلع والخدمات لا سيما الغذائية وتصون حقوقه وتعاونه في حل نزاعاته مع المحترف .

– التنسيق مع الجهات الحكومية المحلية بما يلبي حماية المستهلك وفقا للتشريعات الناظمة في تلك الجهات.
– التنسيق مع القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني وجمعيات حماية المستهلك والاتحادات لتسهيل ارشاد المستهلك[9].

[9] طارق يونس، " مهام مديرية حماية المستهلك" ، ندوة في غرفة الصناعة و التجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ك2 2019.

كما أنه من الأهداف الرئيسية التي أُنشِئت من أجلها المديرية تأتي في توعية المستهلكين حيث خُصِّص قسم لذلك يقوم:

– بإعلام المستهلكين بما لهم من حقوق في مواجهة المنتجين وموزعي السلع , فيما يتعلق بالنصح والتوجيه، والاطلاع على طبيعة السلع ومضارها وكيفية إستعمالها وصيانتها والضمانات العديدة التي يلتزم هؤلاء في مواجهتهم كالإستبدال والصيانة والإصلاح.

– إعطاء المستهلكين صور واضحة عن السلع المختلفة المتداولة في البلاد من حيث مواصفاتها وخصائصها وأسعارها وكل ما يتعلق بها من خدمات وصيانة .

– توجيه المستهلك نحو السلع والخدمات التي تحقق رغباته والتي تتماشى مع مستوى معيشته , والتي تخدم الإقتصاد الوطني في الوقت ذاته .

وفي سبيل عدم انسياق المستهلك إلى الشراء بغير وعي وتحت ضغط المعلومات الكاذبة والاغراءات التي يمارسها الباعة والمنتجون فقد سعت المديرية إلى مراقبة اساليب البيع المختلفة على النحو التالي:

– الرقابة على الإعلانات والملصقات الورقية والإعلان بالصحف أو التلفزيون واستبعاد الإعلانات المبالغة أو الخادعة.

– الرقابة على التنزيلات عن طريق التحقق من من التخفيض الفعلي للأسعار ومن السلع التي يتم طرحها في فترة التنزيلات.

– مراقبة إجراءات التصفية للمحلات وتحديد شروط إجرائها والتأكد من حقيقة التخفيض في الأسعار المطروحة.

بالإضافة لدور المديرية في الرقابة على الأسعار تقوم بالمراقبة اليومية على الاسواق، بحيث أن لبنان يعيش في نظام اقتصادي ليبرالي والسلع ليست محددة من قبل الدولة، إلّا أن المديرية تتبع حركة الأسعار ودرس العوامل المؤثرة فيها من خارجية وداخلية.

و أيضًا من ضمن مهامها مراقبة المصانع من حيث صحة المواد الأولية المستخدمة والتأكد من صلاحية البضاعة وملاحقة البضائع المقلدة ومصادرتها، وتوجيه المصانع التي تعمل على تصنيع المواد الغذائية بكافة انواعها مثل: المعلبات، بتوفير الشروط الصحية وحماية الطعام من التعرض لأي مواد تؤدي إلى تلويثه وتحويله لمادة تسبب التسمم للمستهلكين أخذ عينات من السلع الغذائية وإجراء الفحوصات اللازمة للتأكد من مطابقتها للمواصفات.

ولكي تكتمل الضمانات والحماية التي تقدمها المديرية للمستهلكين فقد تم إنشاء مكتب خاص ليتلقى الشكاوى من قبل المستهلكين والتحقيق فيها ومن ثم السعي إلى معاقبة المنتج أو الموزع أو المنشأة المخالفة للقوانين والنظم التي تحمي المستهلكين، بل أن من بين اهم ما يسعى اليه المكتب هو تعويض المستهلكين الذين تضرروا من جراء المخالفات التي ارتُكِبت من قبل التجار.

إنّ الهدف العام لمديرية حماية المستهلك هو الوصول إلى إطار عمل متطور في لبنان لضمان مصلحة المستهلك ولضمان بيئة آمنة وتجارة عادلة ومنصفة بالنسبة للمستهلكين والتجار[10] ورفع وعي المستهلك ضد الممارسات الضارة باقتصاداته ماديا وصحيا , توفير السلع والخدمات بجودة عالية لحماية المستهلك من الغش.

[10] طارق يونس , مهام مديرية حماية المستهلك , ندوة في غرفة الصناعة و التجارة و الزراعة، مرجع سابق.

خاتمة الفصل الأول

في ضوء ما تقدم، بعد عرض للمهام التي تمارسه مديرية حماية المستهلك من اجل الحد من ازدياد الخطر على المستهلك ووقوعه ضحية الغش كونه الحلقة الأضعف اقتصاديًا، برزت أهمية وجود هذه المديرية وتم عرض مهام كل قسم منها للدفاع عن الحقوق المنصوص عليها في القانون، بحيث وجود مثل هذه المديرية أساسي للحد من الغش والتلاعب بحق المستهلك خاصة اذا لم يكن يعلم حقوقه المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك.

الفصل الثاني: آلية التدريب الميداني والأعمال المنجزة خلاله.

لأن العبرة في سن القوانين هي التنفيذ ومدى فعاليتها على الأرض فكان لا بد لنا لتعزيز دراستنا من إجراء دراسة عملية للواقع الذي نعيش فيه لمعرفة جدوى هذه القوانين كان بتطبيقها يتحقق الهدف الذي وضعت من أجله , فاقتصر عملنا على شقين : الأول كان داخل الوزارة بالتنقل بين أقسامها وأقسام المديرية لمعرفة مهام كل منها , اما الشق الثاني كان دورنا بالنزول إلى أرض الواقع لمراقبة سير أعمال السوق اللبناني وتفحص بعض المواد الغذائية المتداولة في الاسواق، وقد دام هذا التدريب حوالي الشهرين ابتداءً من 1تشرين الثاني لغاية 31 كانون الأول من سنة 2018 بحيث سيتم عرض محتوى التدريب في مبحثين: خطوات سير التدريب داخل الوزارة (مبحث أول) , وتوصيف العمل الميداني والهدف منه (مبحث ثاني)

المبحث الأول : خطوات سير التدريب داخل الوزارة.

تُعنى وزارة الإقتصاد والتجارة بشؤون لبنان الإقتصادية وتتولى الاعداد والتنسيق والتنفيذ في حقول التجارة والصناعة والتموين.

وتتألف المديرية العامة لوزارة الإقتصاد من مصلحة الديوان، مصلحة حماية الملكية الفكرية، مصلحة التجارة، مصلحة شؤون هيئات الضمان، المكتب الفني لسياسة الأسعار، جهاز حماية الإنتاج الوطني، مكتب مقاطعة اسرائيل، برنامج الجودة، مصلحة حماية المستهلك التي أصبحت تسمى بمديرية حماية المستهلك مستقله عن وزارة الإقتصاد.

ومن أبرز المصالح والدوائر والمكاتب التي قمنا بزيارتها خلال التدريب داخل وزارة الإقتصاد:

أ- مصلحة التجارة

تتولى مصلحة التجارة شؤون التجارة الداخلية والخارجية، فتهتم بالتشريع التجاري والاتفاقات الدولية التجارية وتؤمن نظام الاستيراد والتصدير، تنفذ القوانين التي تعنى بالشركات التجارية والسجل التجاري.. تتألف مصلحة التجارة من دائرة الشركات.

ب- دائرة الشركات

تبعًا لهذه الدائرة على كل شركة اجنبية تريد فتح فرع لها أو مكتب تمثيل في لبنان أن تمر بالوزارة، ويستطيع الفرعان يعمل كالشركة الأم في الخارج مكتب التمثيل الذي يقوم بالترويج للشركة مختص بالإعلان.

وفي حال تم تعديل بمنصب المدير في الخارج يجب إعادة المعاملة تحت ما يسمى "في التعديل ".

وتجدر الإشارة إلى أن اي معاملة مع شركة اجنبية يجب أن تمر بمكتب مقاطعة اسرائيل للتأكد من انها لا تتعامل مع اسرائيل. ومن أجل التعمق اكثر بالموضوع وفهمه، قمنا بعمل زيارة ميدانية لمكتب مقاطعة إسرائيل.

فالقانون صادر ب 23 حزيران 1955 ومرسوم رقم 12562تاريخ 29 نيسان 1963 يتناول كافة القطاعات التجارية، الصناعية، الثقافية، السياحية، الجوية والبحرية، من حيث تعامل هذه الجهات مع اسرائيل، "يُحذر على كل شخص طبيعي أو اعتباري أن يعقد بالذات اي اتفاقا مع هيئات أو اشخاص مقيمين في اسرائيل أو يعملون لحسابها أو ينتمون لجنسيتها وذلك ايًا كان طبيعة التعامل. قبل أن تقوم اي شركة بتسجيل علامتها التجارية أو اي تعامل مع اشخاص وشركات يجب عليها تقديم افادة لجهة مقاطعة اسرائيل". وكذلك الباخرة قبل أن تصل إلى لبنان يتم طلب افادة انها غير محظورة .

وعليه يتم الاجتماع مرة في السنة تجتمع خلالها كل الدول العربية في مصر في مؤتمر يتم خلاله اتخاذ قرارات وإجراءات بحق شركات مخالفة من حيث حظرها. هذه التوصيات لتصبح فعالة في لبنان يجب تصديقها من قبل مجلس الوزراء بناءً على إقتراح وزير الإقتصاد والتجارة وتصبح سارية المفعول بعد نشرها في الجريدة الرسمية.

فعلى سبيل المثال، لنفترض أن الجمارك وجدت بواخر محملة ببضائع اسرائيلية يتم التشييك عليها، في حال مرت من داخل الاراضي الاسرائيلية يتم حظرها فورًا دون انتظار المؤتمر بعكس الشركات.

- دائرة الدراسات القانونية: اساس عملها اعداد ومواكبة الدراسات القانونية والتنظيمية، وابداء الرأي في المسائل الحقوقية والمصالحات. والتي أبرز مهامها:

– حضور اجتماعات اللجان النيابية لمناقشة اقتراحات مشاريع القوانين ومواكبة تلك المتعلقة بالاتفاقيات الدولية.

– ابداء الرأي في كافة القوانين والمراسيم المعنية بوزارة الإقتصاد بناءا على طلب مجلس الوزراء أو الوزارات المعنية.

– ابداء الرأي بالنزاعات ضد الدولة اللبنانية امام مجلس شورى الدولة مثلًا : فسخ عقد الموظف.

– طلب ابداء الرأي في تفسير القوانين وعقود المصالحة التي تجريها الوزارة مع الغير .

ج– مكاتب الملكية لفكرية

وفقا للقانون اللبناني رقم 240 الصادر بتاريخ 7 اب 2000 يسري الحق الحصري باستثمار الاختراع موضوع البراءة مدة عشرين سنة ابتداءا من تاريخ ايداع الطلب وتتضمن حماية براءة الاختراع، بحيث يستطيع صاحب الاختراع أن يكون من اي جنسية لكن لا يحق له تقديم الطلب مباشرة إنما من قبل مواطن يحمل الجنسية اللبنانية ك كفيل له وتكون الحماية على مسؤوليته من دون الكشف من قبل الوزارة ويتم حماية الاختراع لمدة 20 عامًا.

اما بالنسبة للعلامة التجارية يتم حمايتها لمدة 15 عامًا قابلة للتجديد لكل شخص يريد حماية علامته من التقليد في الاسواق. يتم حماية اي كتاب أو لوحة لمدة 50 سنة من بعد وفاة صاحبه عند الطلب.

د– مكتب وحدة الجودة

والذي يهدف إلى:

– تقديم الخدمة المناسبة والضرورية لمن يحتاجها في الوقت المناسب بالموارد المتاحة.

– تهيئة المصانع الغذائية من اجل صنع منتج صحي وسليم للمستهلك من اجل تطبيق نظام سلامة الغذاء.

– تحسين صادرات لبنان : اذا كان المنتج اللبناني مطابق للمواصفات وسليم يتيح له ذلك المنافسة في الخارج تجنبا للخسائر الإقتصادية على لبنان في حال عدم سلامة المنتج.

ولا يُخفى أن للجودة تأثير على الرقابة في مديرية حماية المستهلك إذ انها تسهم في:

– وضوح الغرض.

– الجماعة وروح العمل الجماعي

– فعالية التواصل

– المعرفة والمهارة

وبالتالي ضمان الجودة + مراقبة الجودة + تحسين الجودة = التحسين المستمر للخدمات.[11]

هـ– المكتب الفني لسياسة الأسعار

يهدف المكتب الفني إلى بناء قاعدة معلومات متطورة ومتجددة حول أسعار المواد الغذائية والسلع الإستهلاكية ومراقبة حركة أسعارها دوريًا ودراسة بنية السوق المحلي وآلية عمله وقواه الفاعلة من قواعدها.

– أولًا يجب أن يكون السعر معلن حرية وقدرة على الخيار.

– الإعلان عن الثمن بالليرة اللبنانية بشكل ظاهر بلصقه اما على السلعة أو على الرف المعروضة عليه.

– يجب الإعلان عن الأسعار في مكان بارز في المؤسسات التي تقدم خدمات لا لاسيما الفنادق والشقق المفروشة، المطاعم والملاهي.

– هناك بعض السلع مسعرة من قبل الدولة اي ادارات معينة كالمحروقات تحددها وزارة الطاقة والمياه.

– هناك بعض السلع تحدد فيها نسب ارباح محددة كالخضار يحظر على التاجر ربح اكثر من 30% من قيمة سعر الخضار.

– التركيز على السلع الإستهلاكية الاكثر استعمال.

– المنافسة بالأسعار مشروعة ولكن التخوف من احتكار التجار بزيادة الأسعار.

[11] محمد أبو حيدر، ندوة حول مفهوم الجودة للمستهلك ,غرفة التجارة و الصناعة و الزراعة 2019.

وكان السؤال هنا حول أسعار السلع والخدمات التي تباع في المطار بأسعار عالية فكان الجواب بأنها مشروعة لأن ايجارات المحلات في المطار غالية وبالتالي هم مجبرون على دفع نسب على كل سلع تدخل إلى لبنان.

- يجب أن تكون أسعار السلع على المنتج هي نفسها التي ترسل إلى الوزارة وفي حال وجد عدم تطابق الأسعار يؤدي ذلك إلى توقيع محضر ضبط .

وبما أن موضوع بحثنا يتعلق بمديرية حماية المستهلك فلم نكتفِ بالزيارات الميدانية، إنما قمنا بحيث بإجراء بعض المقابلات، نذكر منها:

المقابلة الأولى

حيث قمنا بإجراء مقابلة مع الاستاذة منى نصرالدين بصفتها مراقب مساعد وكانت الاسئلة كالتالي:

1- ما هو دور جهاز حماية المستهلك ؟

يعتبر جهاز حماية المستهلك من أبرز الجهات التي يجب أن يقوم بدور الرقابة على الاسواق للتثبت من صلاحية السلع والمواد الغذائية أن كانت مطابقة للمواصفات ومراقبة الأسعار والحد من الاحتكار وقمع الغش والهدف من حماية المستهلك هي مواجهة الاستغلال والجشع بحيث يتركز دوره على وضع خطط وبرامج لحماية المستهلكين وتلقي الشكاوى والتحقيق فيها وكذلك التنسيق مع الأجهزة المختلفة لتطبيق القوانين.

2- **هل يقوم جهاز حماية المستهلك بدوره بالصورة المطلوبة ؟**

وفقًا لما ينص عليه قانون حماية المستهلك, كحركة المولدات الموضوع الاكثر انتشارًا حاليًّا تقوم الوزارة بمراقبة المولدات ومدى التزام اصحابها بالقرار 1/100/أ.ت -135القرار المتعلق بتركيب العدادات وتسطير محاضر ضبط بالمخالفين بالتعاون مع امن الدولة بحيث تحال المحاضر إلى القضاء لإصدار احكام بحق المخالفين لحماية المواطنين من الغش.

3- ما أبرز المعوقات أمامه ؟

نقص بعدد المراقبين، عدم وجود قانون موحد قانون سلامة الغذاء اقر من مجلس النواب ولكنه غير مفعل، المجلس الوطني للإعتماد غير مفعّل بدوره لمراقبة المختبرات التي تعتمد من قبل الوزارة، عدم وجود مقرات كافية لعدم تجاوب العديد من المحافظين بتوفير مقرات لفتح فروع جديدة في المحافظات .

4- ما أخر المبادرات التي تبناها الجهاز ؟

اخذ عينات من اللفت لفحصه إن كان يحتوي على مواد ملونة بحيث منعت بعض المؤسسات من التصنيع لانتاجها لفت يحتوي على مواد ملونة ضار بالصحة .

5- هل يوجد تعاون بين المديرية والبلديات ؟

هناك تعاون من خلال تسيير لدوريات مشتركة بين مراقبي حماية المستهلك والمراقبين الصحيين في البلديات لمراقبة المحلات الواقعة ضمن نطاق البلدية المتعاون معها بحيث تقوم البلدية بإعطاء بعض المعلومات عن الشخص المخالف , والمسؤولية تقع على البلدية في اعطاء انذارات للمخالفين .

مثال: أحد الملاحم مخالفة للمواصفات صدر بحقها منع تداول يتم نشره في الجريدة الرسمية تكون البلدية ضمن نطاقها مسؤولة عن مراقبة عمل هذه الملاحم .

في حال عدم تعاون البلديات يتم رفع تقرير بحقها لوزارة الداخلية .

6- كيف تساهم المديرية في توعية المواطنين ؟

- عبر الحملات الإعلانية التي تصدرها المديريه من خلال الرسائل النصية.

- ندوات بالمدارس والجامعات شرح فيها معنى حماية المستهلك يخفف من عبء الرقابة.

- اقامة معارض يكون هدفها معرفة المستهلك لحقوقه.

- عبر نشر نشرة حماية المستهلك كل فترة، مقالات تفيد المستهلك.

7- كيف تتم أعمال الرقابة ؟

تكون الرقابة يومية من قبل المراقبين بحيث يتم توزيعهم على مختلف المناطق للرقابة على المحلات والكشف على البضائع من حيث تاريخ الانتاج والانتهاء، مكوناتها اذا كانت تحتوي على مواد ملونة، الكشف على البرادات التي تحفظ فيها المواد الغذائية , الكشف على نظافة المكان (نظافة الافران، الملاحم، المطاعم ...) اذا كانت الرقابة على الاجبان والالبان يتم اخذ عينات لفحصها ويمنع التداول بها لحين صدور نتيجة المختبر اذا كانت مطابقة للمواصفات يعاد التداول بها اما اذا كانت غير مطابقة لها يتم سحبها من الاسواق من ثم تنظيم محضر ضبط يحال إلى القضاء .

8- ما هو مصير التشريعات ؟

- مشروع المرسوم التنظيمي الذي يرعى عمل المجلس الوطني لم ينجز بعد .
- مشروع قانون المنافسة لم يصدر .
- تعديل لبعض احكام قانون حماية المستهلك.[12]

المقابلة الثانية

كانت مع الاستاذة غولدا زغيب مسؤول مركز تلقي الشكاوى في حماية المستهلك : تأسس مركز تلقي الشكاوى في تموز 2004 تم تمويله من القطاع العام، تم التدريب على التعامل مع المستهلك عبر الهاتف بحيث ازداد عدد الشكاوى مع الوقت نتيجة للحملات الإعلانية والتوعية , أصبح صلة وصل بين الوزارة والمستهلك .

1- كم عدد الشكاوى التي يتلقاها الجهاز يوميا ؟

وفقًا للتصريحات يتلقى الجهاز يوميًا بين 30 و50 شكوى

2- متى يحق للمستهلك تقديم شكوى ؟

يحق له دائمًا تقديم شكوى اذا وقع ضحية :

- إعلان خادع أو مضلل .

[12] مقابلة مع الأستاذة منى نصرالدين مراقب في مديرية حماية المستهلك.

- سلع منتهية الصلاحية او فاسدة.
- خدمة غير مطابقة للمواصفات.
- الغش في مكاييل محطات الوقود.
- الغش عبر الانترنت.
- التلاعب في الأوزان.

3- كيف يتم تلقي الشكاوى ؟

عبر الخط الساخن وهو رقم متصل بسبعة خطوط في الوزارة 1739 يتم الاجابة على الاتصالات بالتواتر من قبل عاملين من ذوي الشـــهادات مؤهلين ومدربين للإجابة على الهاتف يعملون على قاعدة معلومات الكترونية تتضمن ارقام الشكاوى , مضمونها , ونتائجها لوضع المستهلك في تطورات شكواه.

كما تسهل الوزارة تلقي الشكاوى عبر عدة وسائل منها البريد الالكتروني:

consumer@economy.gov.lb عبر خانة الشكاوى في الصفحة الالكترونية للوزارة، وعبر رقم الفاكس في المديرية أو يمكن للمستهلك الحضور شخصيًا.

4- ماهي المعلومات الضرورية التي يجب أن تتوافر لدى المشتكي؟

- نوع السلعة أو الخدمة .
- المحل الذي تم الشراء منه.
- اسم المستهلك، رقم هاتفه حسب طبيعة الشكوى .
- توفر مستندات لدعم الشكوى : فواتير، كفالات، عقود أو اية أوراق رسمية اخرى ...

5- ما هي الإجراءات التي تقوم بها المديرية بعد تلقي الشكوى ؟

- يتم تسجيل الشكوى كأي معاملة في الوزارة .
- يتم تحويلها من قبل مدير حماية المستهلك إلى رئيس الدائرة المختص .
- يحول رئيس الدائرة إلى مراقبين للتحقيق .
- يقوم المراقبين بالمهام المطلوبة لمعالجة الشكوى .

– تحول بعد الاقفال إلى مركز تلقي الشكاوى لتبليغ المستهلك بالنتيجة.

6- كم من الوقت تحتاج المديرية للتحقيق بالشكاوى ؟

يتراوح بين اربعة ايام أو اسبوعين حسب نتائج تحليل العينات[13].

المبحث الثاني: توصيف العمل الميداني والهدف منه.

من اجل تعزيز دراستنا لا بد من إجراء دراسة عملية للواقع فكان من الطبيعي النزول مع المراقبين التابعين للمديرية والهدف من ذلك مراقبة كيفية تطبيق قانون حماية المستهلك على التجار فكانت جولتنا على النحو التالي:

أ- اليوم الأول

1- التوجه إلى سوبر ماركت في منطقة خلدة، تم مراقبة تاريخ صلاحية السكاكر والمواد الغذائية المعلبة، اخذ عينات من عصير ماكاو للفحص اذا كان يحتوي على مواد ملونة، تم الكشف على برادات الالبان والاجبان واعطاء ملاحظة حول توضيبها استنادا للقرار رقم 1034/1 (تنظيم تعبئة وتوضيب الحليب ومشتقاته) بحيث يمنع منعًا باتًا عرض أو بيع في المحلات التجارية المنتجات موضوع القرار غير المعبأة اي بالفلت، اعطاء ملاحظة حول بيع الاجبان المبشورة بحيث يجب أن يتم برشها أمام المستهلك عند الطلب، مراقبة عبوات المنتجات المعلبة اذا كانت تحمل بطاقة بيانية مطابقة للقرار رقم 1034/1 .

2- تم التوجه إلى أحد المعامل المختصة بصناعة القشطة في منطقة رأس بيروت حي الروشة، توجب علينا ارتداء لباس معين ووضع قبعات على الرأس، تم الكشف على الألواح التي توضع عليها القشطة المصنوعة من الستانلس للتأكد من انها ليست من الحديد للحماية من الصدأ، التأكد من عدم وجود رطوبة، الكشف على جميع البرادات للتأكد من انها تعمل وتم أخذ عينات من القشطة ووضعها لدى معهد البحوث الصناعية المعتمد من قبل الوزارة للإفادة عما اذا كانت النتائج مطابقة للمواصفات.

[13] مقابلة مع غولدا زغيب مسؤول مركز تلقي الشكاوى في حماية المستهلك.

ب- اليوم الثاني

1- تم التوجه إلى إحدى مستودعات حفظ السكاكر في منطقة الحدث، الكشف على تاريخ الصلاحية لجميع المواد، بحيث تبين أن هناك نوع من الشوكولا روكو منتهية الصلاحية فتم حجزها لتلفها لاحقًا.

2- التوجه إلى سوبر ماركت في منطقة الحدث تم حجز بعض انواع المربيات المنتهية الصلاحية لتلفها لاحقًا. حيث تم إعطاء ملاحظة حول جبنة الكيري بأنه يجب وضعها في البراد لكونها تحفظ على درجة حرارة من صفر إلى اربعة.

ج- اليوم الثالث

1- التوجه إلى احد الافران في منطقة قبرشمون اعطاء ملاحظات حول النظافة، اغلاق باب الحمام وضع مواد لغسل اليديين ... اغلاق جميع الجيازات، التأكد من وجود مكنة لقتل الحشرات، التأكد من عدم وجود سجائر في مكان الانتاج ...

2- التوجه إلى احد المطاعم في نفس المنطقة اعطاء ملاحظة حول تسخين الدجاج في ورق الالمينيوم بينما كان يتم تسخينها في النايلون، اعطاء ملاحظة حول ارتداء القفازات...

د- اليوم الرابع

- التوجه إلى منطقة الشويفات الكشف على أحد البرادات لبيع الالبان والاجبان تم التأكد من عدم وجود اي عطل في التبريد والتأكد من النظافة وتم أخذ عينات لفحصها بمعهد البحوث الصناعية المعتمد من قبل الوزارة وامضاء تعهد من قبل صاحب البراد بعدم التصرف بالمنتجات لحين صدور نتيجة الفحص لاتخاذ الإجراءات الازمة في حال كانت غير مطابقة للمواصفات المطلوبة.

هـ- اليوم الخامس

1- التوجه إلى إحدى المستودعات لبيع الارز والتونا والسردين اخذ عينات من الاصناف المذكورة حوالي ال 2 كيلو من انواع الارز وعلبة واحدة من التونا والسردين لفحصها لدى معهد البحوث والتصرف بها يكون بعد صدور النتيجة .

2- تم التوجه إلى احد الافران, تم التصرف كزبائن لشراء كيلو من البتيفور حيث تبين بعد وزنها بوجود نقص في وزن الكيلو تم إجراء محضر ضبط من قبل مراقبي مديرية حماية المستهلك وذلك نتيجة التلاعب بالأوزان، ومخالفة المادة الخامسة من قانون حماية المستهلك التي تنص على "يوجب التقيد بنظام القياس الرسمي المتعلق بالأوزان والاحجام .

وتجدر الاشارة إلى أننا لم نتطرق إلى ذكر أسماء المحلات التجارية ونتائج الاختبارات حفاظا على سرية الرقابة .

وبالاستناد إلى ما تقدم أن الدراسة الميدانية كان لها الدور الاساسي لاكتسابي العديد من المعلومات كنت اجهلها بالنسبة للمواد الغذائية، للوضع الذي يجب أن تكون عليها المحلات التجارية والتعمق اكثر في القانون , اكثر حذرًا عند شراء المواد الغذائية والدقة في قراءة البيانات الموجود على السلع.

خاتمة الفصل الثاني

بعد عرض لمهام المديرية المنصوص عليها في القانون، كان لا بد من التطرق للدور الميداني للمديرية في الالتزام بتطبيق النص القانوني بحق الملتزمين والمخالفين، وكيفية سير أعمالها داخل الوزارة وخارجها بحيث وجود المديرية على أرض الواقع يعطي طمأنينة للمواطن ويجعله أكثر ثقة بالقانون.

خاتمة القسم الأول

لا شك أن حماية المستهلك ورعايته اصبحت في مقدمة الواجبات الأساسية للدولة والتي يقع على عاتقها مسؤولية ضمان المستوى المناسب، على الأقل تأمين الحماية الهادئة والكريمة , والحصول على السلع والخدمات الكفيلة والكافية لتحقيق ميول كل فرد من أفراد المجتمع، فضلًا عن ذلك فإن موضوع حماية المستهلك كان موضع اهتمام الباحثين بإصدار أنظمة تهدف إلى حمايته من كل خطر أو تلاعب قد يحدق به نظرا للمخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها العملية الإستهلاكية، خصوصًا وأن معظم دول العالم قد عبرت عن رغبتها واستعدادها لحماية المستهلك كونه الطرف الضعيف في علاقته مع المهني لافتقاره للمعلومات الكافية والضرورية حول السلعة أو الخدمة محل الاستهلاك والتي تجعله يستخدمها افضل استخدام بما يحقق له الغرض الذي من اجله قام بإبرام العقد[14].

و كان لمديرية حماية المستهلك دورًا محوريًّا على صعيد الوقاية والمكافحة والملاحقة، بحيث تقوم المديرية بالتثقيف وتوعية بالمستهلكين لحقوقهم بالإضافة إلى تلقي شكاوى المستهلكين والتعاون مع بقية الادارات المعنية بحماية المستهلك، وتركز في عملها على التأكد من جودة وسلامة الغذاء إضافة إلى ملاحقة الإعلانات الخادعة والتأكد من جودة البضائع والخدمات ومدى ارتفاع أسعارها، كما تقوم بزيارات تفتيشية على الاسواق والمطاعم للكشف عن المواد الغذائية واخذ عينات لتحليلها لدى للتأكد من من انها مطابقة للمواصفات وفي حال تبين أن نتائج تحليل العينات سلبية وغير مطابقة للمواصفات يتم تحويل الأمر إلى القضاء كما ذكرنا سابقا، بالإضافة إلى التحقيق في جميع شكاوى المستهلكين ومتابعتها للوصول إلى معرفة الحقيقة في مدى تضمنها انتهاكات لحقوقهم .

لذلك ارتأينا في اطار هذا القسم من التطرق إلى أهمية المديرية من حيث مهامها وتطبيقها على أرض الواقع, وعرضنا تفصيلًا عن التقسيم الداخلي لوزارة الإقتصاد ومديرية حماية المستهلك ومهام كل قسم فيها وتفصيلا عن الأعمال الميدانية المنجزة خلال فترة التدريب، للتأكد من تطبيق القانون لضمان حماية حقوق المستهلك التي سيتم عرضها في القسم الثاني من البحث .

[14] أمل المرشدي، بحث قانوني عميق حول حماية رضا المستهلك، 22 أكتوبر 2016 .

القسم الثاني : حماية المستهلك وواقع التشريع.

إن في الحياة لنا حقوق وعلينا واجبات، ومن المفترض تأدية هذه الواجبات مقابل الحقوق التي لنا، لا سيما في دولة قدمت الحقوق على الواجبات في دستورها. فالحقوق تمنح للفرد حريته ومتطلباته الاساسية، والواجبات تدل على احترام الفرد لحقوق الاخرين والأنظمة والقوانين المعمول بها.

وتعمل الدولة على حماية حقوق المستهلك من خلال ما وضعته من قوانين وأنظمة في سبيل تحقيق هذه الغاية، عن طريق توعيتهم وتذكيرهم بحقوقهم وواجباتهم، إضافة إلى تنفيذ خطط وبرامج توعوية ترمي لتوفير بيئة امنة للمستهلكين[15]، وعبر تعاون الدولة مع البلديات والجمعيات المختصة، بالحماية لتحقيق حماية المستهلك التي تعتبر عنصرًا أساسيًّا تسهم في تعزيز الامن الاجتماعي وتساعد على بناء ثقة متبادلة بين أفراد المجتمع.

وهذا ما سيتم عرضه في فصلين : الحالات الراهنة لحقوق المستهلك وحمايته (فصل أول)، وحماية المستهلك بين مهمة الدولة ودور الجمعيات (فصل ثاني).

الفصل الأول : الحالات الراهنة لحقوق المستهلك وحمايته.

تعتبر حقوق المستهلك الغرض الاساسي الذي جاء من أجله قانون حماية المستهلك في لبنان، فهذا القانون يهدف إلى تحديد القواعد العامة التي ترعى حماية المستهلك وصحة وسلامة السلع والخدمات وجودتها.

كما ويهدف إلى حماية المستهلك من الغش والإعلان الخادع الحؤول دون استغلاله. وقد عرضت المادة الثالثة من القانون المشار اليه إلى العديد من الحقوق التي يتمتع بها المستهلك التي سيتم عرضها في المبحث الأول.

[15] سهيل البستكي، حقوق و واجبات المستهلك، 13 ابريل 2017، www.albayan.ae، موقع إخباري عربي، تاريخ الدخول: 2018/08/28، الساعة 5:00 pm

المبحث الأول: حقوق المستهلك وضمانتها في القانون.

يقوم المستهلكين بإقتناء حاجاتهم من سلع وخدمات وهذا بربط علاقات مع اشخاص طبيعيين، أو معنويين يحترفون بيع المنتجات، أو تقديم الخدمات. فمن الطبيعي أن تكون العلاقة غير متوازنة نتيجة جهل المستهلكين لطبيعة هذه السلعة أو الخدمة لافتقادهم للخبرة والقدرة على التفرقة بين سلعة واخرى من حيث جودتها فيقعون ضحية الغش والتضليل. ولمعرفة المستهلك لحقوقه نص قانون حماية المستهلك في المادة الثالثة منه على العديد من الحقوق التي تعود للمستهلك وهي كالتالي:

أولًا: الحق بالحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله بشكل ملائم للسلعة أو الخدمة لجهة الجودة والنوعية

وهذا يعني أن للمستهلك حقًا عند استعماله سلعة أو خدمة يتمثل في ألّا تكون ضارة بسلامته وصحته اذا ما كان استخدامها طبقا لما هو محدد حسب طبيعة هذه السلعة أو الخدمة.

فمثلًا عند شراء المستهلك جهازًا لتسخين الأطعمة، فإن من المفترض أن تكون هذه الأجهزة تعمل بصورة تؤدي الغرض الأساسي منها، ضمن المواصفات المتفق مع طبيعة هذه الاجهزة، من دون أن تؤدي مثلا إلى إفساد الأطعمة التي توضع في هذه الاجهزة المنزلية، والتي تم استخدامها وفقا للمواصفات المحددة.

اما بالنسبة للخدمات فإن للمستهلك حقا في أن تكون الخدمة محققة للأهداف التي يتطلع اليها من استخدمها، غعلى سبيل المثال، في حال استهلاك خدمة الانترنت، فالمستهلك يحق له استخدام هذه الخدمة دون أن يتعرض مثلا لهجوم الكتروني على بريده الالكتروني الخاص عن طريق شبكة الانترنت أو لعمليات احتيالية على ارصدته البنكية باستخدام هذه الشبكة، لان الشركة المزودة لهذه الخدمة عليها موجب تأمين الخدمة ضد أي مخاطر تقنية، شرط ألّا يكون المستهلك قد أخل بإلتزاماته في هذا الخصوص كأن يقوم بدخول مواقع الكترونية مشبوهة، أو ألّا يكون قد أخذ من الاحتياطات اللازمة ما هو ضروري تقنيا عبر وضع مكافحات تقنية للفيروسات وما شابه ذلك من احتياطات تقنية.

والمقصود بجودة السلعة أو الخدمة في هذا الاطار أن تكون السلعة أو الخدمة صالحة للاستعمال المعد لها، وانها مصنعة حسب المقاييس المنصوص عنها في القوانين والأنظمة المرعية الإجراء.

ثانيًا: الحق بالاستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف، للمنتج المعد للاستعمال المحلي أو التصدير

وينطوي هذا الحق على ضرورة أن يتمتع المستهلك من معاملة عادلة لا تمييز فيها بينه وبين غيره من المستهلكين الذين قد يكونون خارج بلده . فالمحترف عليه ألّا يقوم ببيع سلع ذات جودة متدنية في السوق المحلية في مقابل بيع سلع أكثر جودة بالنسبة للسلع المعدة للتصدير والبيع في السوق الخارجية.

فالمحترف اللبناني والذي قد يكون تاجرًا متخصصًا ببيع المنتوجات الزراعية، كالبطاطا فعليه أن يعطي المستهلك اللبناني منتوجًا يتصف بالجودة على نحو السواء مع المنتوج المعد للتصدير والبيع خارج لبنان.

ثالثا: الحق بالاستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة وثمنها وميزاتها وطرق استعمالها والاخطار التي قد تنتج عن هذا الاستعمال

وهذا يعني أن للمستهلك حقًا في معرفة كل المعلومات الصحيحة والواضحة والوافية والتي تكون ضرورية لاستخدام السلعة أو الخدمة محل الاستهلاك، وكذلك كل المعلومات حول ميزات وخصائص هذه السلعة أو الخدمة، وطرق الاستعمال، وكذلك المخاطر التي قد تنتج عن الاستعمال.

فعلى سبيل المثال، في حال استخدام المستهلك جهاز موبايل أو كمبيوتر، فإن لمستهلك هذه الاجهزة حقًا في الحصول على المعلومات التي تتعلق بمدى قوتها وكيفية استخدامها والمخاطر التي قد تنتج عن إبقاء الكومبيوتر على الشحن الكهربائي طيلة مدة اسبوع كامل دون فصل هذا الجهاز عن التيار الكهربائي.

وبالتالي هذا ما يوضح موقف القانون اللبناني في إعطائه المستهلك الحق في مطالبة المحترف بتحديد الطريق الفضلى لاستخدام السلعة أو الخدمة، علاوةً على حق هذا المستهلك بأن يحيطه المحترف علمًا بالمخاطر الناتجة عن استخدام السلعة أو الخدمة خلال المدة المتوقعة لاستخدامها.

ولعل حق المستهلك في هذا الإطار يوضحه الالتزام الملقى على عاتق المحترف بالإعلام بما يضمن للمستهلك حقه بمعرفة جميع المعلومات الضرورية اللازمة بمساعدته في اتخاذ القرار بإبرام عقد الاستهلاك من عدمه (في مرحلة ما قبل التعاقد)، علاوةً على حقه بمعرفة كافة المعلومات الضرورية الخاصة بإستخدام السلعة أو الخدمة محل عقد الاستهلاك (مرحلة ابرام وتنفيذ العقد).

رابعًا: الحق باستبدال السلعة أو اصلاحها أو استرجاع ثمنها، وكذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة، في حال عدم مطابقتها، لدى استعمالها بشكل سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، أم للغرض الذي من اجله تم الاستحصال عليه

وينطوي هذا الحق على استبدال السلعة محل الاستهلاك أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها في حال كانت غير مطابقة للمواصفات التي تم الاتفاق عليها في عقد الاستهلاك، أو ألّا تكون قد حققت الغرض الذي من اجله تم التعاقد عليها. وينطبق ذلك في حالة الخدمة التي تم الاشتراك فيها ولم تحقق الهدف الذي من اجله تم التعاقد.

فعلى سبيل المثال، فالسلعة التي قد يتم استبدالها أو اصلاحها أو استرجاع ثمنها، فالسيارة التي تبيعها شركة سيارات من ماركة معينة إلى مستهلك فيظهر له انها غير مطابقة لمواصفات السرعة التي على اساسها اشترى هذه السيارة، أو أن أنظمة السلامة في هذه السيارة غير مطابقة للأنظمة المعمول بها في بلد المستهلك، حينها فإن حق المستهلك ما في استبدال سيارته بأخرى جديدة من ذات الشركة أو اصلاح هذه السيارة كي تحقق الغرض المتفق عليها أو استرجاع ثمن سيارته التي لم تتحقق فيها المواصفات المطلوبة.

اما مثال الخدمة التي يحق للمستهلك استرجاع المبالغ التي سددها في مقابلها، فالمثل الذي عرضناه في مجال خدمة الانترنت سابقًا يصدق في هذا الاطار، فإذا دفع المستهلك مبلغًا معينًا عن إستعمال هذه الخدمة لمدّة شهر وكانت الخدمة متقطعة وبطيئة ولم تصل إلى غايتها بإستثناء ايام معدودات، فإن المستهلك حقًّا تجاه الشركة المزودة باسترجاع هذا المبلغ الذي دفعه مقابل خدمة رديئة متقطعة، لم تحقق الهدف المطلوب منها المتفق عليه في عقد الاستهلاك المتعلق بخدمة الانترنت.

خامسا: الحق بتعويض كامل ومناسب عن الاضرار الناتجة عن استهلاك سلعة أو الانتفاع من خدمة لدى الاستعمال بشكل سليم:

وفقًا لذلك فإن للمستهلك حقًا تجاه المحترف، بأن يعوضه هذا الأخير عما لحقه من اضرار نتجت عن استخدام السلعة أو الخدمة بشكل سليم، ومع ذلك فإن السلعة أو الخدمة الحقت به ضررًا ، نتيجة هذا الاستخدام مثال على ذلك: أن يستخدم المستهلك هاتفًا محمولًا كان قد اشتراه، واثناء استخدامه في إجراء مكالمة يحدث أن ينفجر هذا الهاتف بجانب وجه المستهلك نتيجة ارتفاع درجة حرارة الاجزاء الداخلية في هذا الجهاز، فالإستخدام هنا كان بشكل سليم إلا أن الجهاز هو الذي سبب هذا الضرر.

سادسًا: الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والانتساب اليها:

وُضع قانون حماية المستهلك لضمان احترام حقوق المستهلك خاصة تلك المتعلقة بتوفير المعرفة والمعلومات الضرورية التي تجعل من المستهلك أقوى في علاقته بالمحترف، الذي يُعتبر الطرف الاقوى في عقد الاستهلاك لقوة مركزه الإقتصادي والمعرفي في مجال السلع والخدمات التي يقدمها هذا الاخير.

لذلك فقد أعطى القانون للمستهلك الحق بإنشاء جمعيات ترعى وتدافع عن مصالح وحقوق المستهلكين، ,ومنحه الحق في الانتساب إلى هكذا جمعيات بوصفها كمجتمع مدني مدافع عن حقوق هذه الفئة.

سابعًا: الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعيا , لصون حقوق المستهلك أو التعويض عليه عن الاضرار التي قد تكون لحقت به

منح القانون المستهلك حقًا من حقوقه التي تعتبر أساسية وهي الحق باللجوء إلى القضاء والمطالبة بحقوقه، في مواجهة المحترف وذلك للمطالبة بحقوقه التي يلحظها قانون حماية المستهلك بإعتبار قواعد هذا القانون حمائية من النظام العام، علاوةً على الحقوق التي اتفق عليها مع المحترف كأثار ومفاعيل قانونية ناتجة عن عقد الاستهلاك.

ثامنًا: حق المستهلك في سداد قيمة كافة الأقساط المترتبة مقابل السلعة أو الخدمة قبل إستحقاقها، كما منح القانون هذا المستهلك في أن يخفض من هذه القيمة مقدار الفائدة التي كانت متوجبة على المستهلك:

فمثلًا اذا كان المستهلك قد اتفق مع المهني (المحترف) على سداد مقابل السلعة أو الثمن على أقساط شهرية مثلًا لمدة سنة، واستطاع توفير كامل المبلغ بعد دفعه لقسطين أو ثلاثة اقساط، حينها يحق لهذا المستهلك أن يدفع مباشرة بقية الاقساط، كما يحق له تخفيض الفائدة التي كان قد اتفق مع المهني (المحترف) على أداءها فيما لو استمر في دفعاته الشهرية لمدة سنة.

تاسعًا: حق المستهلك في عدم اعتقاد المبالغ المسددة عربونًا

الا في حال تم إعلان هذا المستهلك مسبقًا وخطيًا بأنه يترتب على عدوله عن التعاقد عدم جوازه استهلاك هذه المبالغ.

عاشرًا: حق المستهلك بالمطالبة بالفاتورة عند شراء أي سلعة أو خدمة، وذلك ضمان حقوقه عند عدم وجود أي دليل اثبات آخر.

أمام ضرورة توفير المنتجات والخدمات للمستهلكين, ورغبة التجار في توسيع هامش الربح عند اشباعها، مما ينعكس سلبًا على سلامه المستهلكين وامنهم، لذلك وجدت الدول نفسها أنها ملزمة في سن تشريعات تتضمن حقوق خاصه للمستهلك التي تم عرضها سابقًا، من أجل حماية الطرف الضعيف في العملية الإستهلاكية الا وهو المستهلك، تعتبر حقوق المستهلك الغرض الاساس الذي جاء من أجله قانون حماية المستهلك الذي يهدف إلى تحديد القواعد العامة للحفاظ على صحة وسلامة المستهلك[16].

وفيما يتعلق بضمان حقوق المستهلك في القانون، بحيث **أن** الهدف الاساسي من عقد الضمان هو الحصول على سلعة ما ينتفع منها، فمن واجب المحترف أن يضمن جودة السلعة والخدمة، ويجب عليه أن يقدم كل الضمانات للمستهلك عن كل الشروط التي فرضها المستهلك في عقد الاستهلاك، وأيضًا ضمان العيوب الخفية التي تنتقص من قيمة السلعة والخدمة إنقاصًا محسوسًا، أي يجعل السلعة غير قابلة للاستهلاك. وهناك 3 ضمانات ملقاة على عاتق المحترف:

- ضمان الجودة.
- ضمان العيوب الخفية.
- ضمان التعرض.

أ- ضمان الجودة

حيث يقع على عاتق المحترف ضمان جودة السلعة أو الخدمة التي يوفرها للمستهلك، ومن الطبيعي أن يشمل الضمان المواصفات التي حددها، أو تلك التي اشترط المستهلك وجودها في العقد كما يضمن تمكين المستهلك من حيازة السلعة أو الخدمة.

[16] دور التشريع في تحقيق التنمية، ورقة عمل المركز العربي، منشورة على موقع https://carjj.org، تاريخ الدخول 20/10/2019، الساعة 10:00 am

ب- ضمان التعرض

لا يكفي للمحترف تقديم الخدمات وبيع السلع، بل أن يضمن حيازة هذه السلع بشكل هادئ وبمقتضى هذا الضمان يلتزم المحترف بدفع التعرض من الغير على المستهلك، ويجب أن لا يسمح بمعارضة احد من الغير على بيع السلعة أو الخدمة موضوع العقد.

ج- ضمان العيوب الخفية

على المحترف أن يضمن العيوب الخفية غير الظاهرة اذا كان من شأنها أن تؤدي إلى نقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصًا محسوسًا، أو اذا كان من شأنها أن تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما اعدت له. أما العيوب التي لا تنتقص من قيمة السلعة، أو الخدمة أو من الانتفاع بها إلا نقصًا خفيفًا لا تستوجب الضمان.

وأخيرًا يمكننا القول، أن هذه الضمانات هي الزامية ومن القواعد الأمرة أي لا يجوز اعفاء المحترف منها وعليه أن يدرج كتابة هذه الضمانات في كافة المستندات، وبالتالي لا يمكننا الاعتراف بحقوق المستهلك دون الضمانات لأنهما يتكاملان فيما بينهما[17].

المبحث الثاني : الحماية الجزائية للمستهلك.

تضمن قانون حماية المستهلك اطارًا حمائيًّا للمستهلك من الانتهاكات التي تطال احد الحقوق المنصوص عليها، فمنح حماية جزائية للمستهلك لمن يقوم بالإعلانات الخادعة لهذا الاخير أو لمن يقوم بغش المستهلك أو بتزويده سلع غير مطابقه للصفات أو منتهيه الصلاحية.

هذا وقد وضع القانون مجموعة من العقوبات على هذه الأفعال من عقوبة الحبس، والغرامات إلى عقوبة نشر الحكم بالإدانة كله، أو بنشر خلاصته في الصحف على نفقة المحكوم عليه، وللمحكمة أن تقضي بلصق خلاصة الحكم على أبواب الأماكن التي يمارس فيها المحترف، أو مقدم الخدمة نشاطه، إضافه إلى عقوبة منع ممارسه نشاطه نهائيًا، أو مدة خمس سنوات على الأقل، سوف نعرض في هذا الاطار صور للحماية الجنائية للمستهلك والعقوبات المفروضة في انتهاك حقوق المستهلك المنصوص عليها قانونًا ما يلي:

[17] خضر ترو، محاضرة في حماية المستهلك، كلية الحقوق و العلوم السياسيّة، مرجع سابق، ص:06.

أولا: الحماية الجزائية للمستهلك من الإعلانات الخادعة

لعل من أبرز موجبات المحترف اتجاه المستهلك هي التزامه بالإمتناع عن اي فعل الإعلان الخادع الذي ينسب فيه المعلن عن توفر بعض الصفات الجوهرية التي تدفع المستهلك للتعاقد بينما تخلو السلعة أو الخدمة من هذه الصفات الجوهرية يعتبر إعلانًا خادعًا.

وقد عرف القانون اللبناني الإعلان الخادع "بأنه الإعلان الذي يتم بأي وسيلة كانت ويتناول سلعة أو خدمة ويتضمن عرضًا أو بيانًا أو إدعاء كاذبًا أو مصاغ بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إلى خداع أو تضليل المستهلك".

مثال كأن يتم عرض لإعلان عن طريقة صنع سلعة ما بطريقه يدوية أو منتجات طبيعية وتكون الحقيقة انها ليست كذلك. وقد جرّم قانون حماية المستهلك اللبناني فعل الإعلان الخادع، وعاقب مرتكبه بالحبس من شهر ولغاية ثلاثة اشهر وبغرامه من عشرة ملايين إلى خمسين مليون ليره لبنانيه، أو بإحدى هاتين العقوبتين، كما عاقب بذات العقوبة كل من بث أو نشر الإعلان الخادع.

ثانيًا: الحماية الجزائية للمستهلك من السلع غير المطابقة للمواصفات المعتمدة **والمتعلقة بالسلامة**

كنا قد عرضنا سابقًا حقوق المستهلك، فإن من أبرز حقوقه ألّا تكون السلعة أو الخدمة محل عقد الإستهلاك ضارة بسلامته وصحته، اذا ما كان استخدامها طبقًا للتعليمات المحددة على السلعة، وذلك بالحصول على منتجات سليمة وامنة تتمتع بالحد الادنى من متطلبات الجودة ومطابقة للمواصفات الخاصة بها، والمنصوص عليها قانونًا فقد أوجب القانون على عاتق المحترف جملة من الالتزامات بان يوفر للمستهلك المعلومات الاساسية حول تقدير الأخطار المرتبطة باستعمال السلعة، وضرورة القيام بالإجراءات اللازمة في حال في حال ثبت لديه معلومات عن وجود عيب في السلعة كالتوقف عن التداول بها وسحبها من السوق أو استردادها واستبدالها على نفقته الخاصة.

وفي هذا الاطار ذهب المشرع اللبناني إلى فرض عقوبات مشددة بحق المخالفين الذين يعرضون سلامة المستهلك للخطر، فإن اي اخلال بهذا الحق من قبل المحترف عاقب عليه قانون حماية المستهلك بالحبس من ثلاثة اشهر ولغاية سنة وبالغرامة من عشرين مليون إلى خمسة وسبعين مليون ليرة لبنانية توقع

هذه العقوبات على كل من تداول بسلع أو خدمات لا تتوافق مع المواصفات المعتمدة والمتعلقة بالسلامة، أو عرض هذه السلع والخدمات، أو وزعها أو روج استعمالها، بأية وسيلة، مع علمه الاكيد أو المفترض بعدم توافقها مع المواصفات المعتمدة والمتعلقة بالسلامة.

وكذلك تُطبق ذات العقوبات في حال اذا تبين للمحترف، بالاستناد إلى خبرته أو المعلومات التي توافرت لديه بان السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول تتضمن عيبًا من شأنه أن يضر بسلامة المستهلك أو صحته، أو أنها قد تشكل خطرًا عليه ولم يتخذ الإجراءات اللازمة لإعلام الجمهورن بواسطة وسائل الاعلام، عن هذه العيوب وتحذيره من المخاطر التي قد تنتج عنها.

ثالثا : الحماية الجزائية للمستهلك من تزويده بمواد غذائية فاسدة أو ملوثة أو منتهية الصلاحية

فرض قانون حماية المستهلك في لبنان عقوبات على كل من يقوم بتزويد المستهلكين بمواد غذائية فاسدة أو ملوثة أو منتهية الصلاحية أو تنطوي على غش في مواد غذائية.

فقد عاقب القانون بالحبس من ثلاثة اشهر إلى سنة وبالغرامة من خمسة وعشرين مليون إلى خمسين مليون ليرة، من أقدم وهو عالم بالأمر على الغش في مواد مختصة بغذاء الانسان أو الحيوان أو في اشربة أو منتجات صناعية، زراعية أو طبيعية. كذلك من قام بالإتجار بمواد غذائية فاسدة أو ملوثة أو منتهية مدة استعمالها.

كما فرض قانون حماية المستهلك عقوبة الحبس من سنة إلى ثلاث سنوات وبالغرامة من خمسين مليون إلى خمسة وسبعين مليون ليرة ، اذا نجم عن احد هذه الافعال المذكورة إصابة احد المستهلكين بالتسمم أو بمرض أدّى إلى تعطيله عشرة ايام. علاوةً، على المعاقبة بالحبس من ثلاث سنوات إلى عشر سنوات وبالغرامة من من خمسة وسبعين مليون إلى مائة وخمسين مليون ليرة، اذا ادى الفعل إلى انتشار مرض وبائي أو إلى التسبب بالوفاة. وقد أشار قانون حماية المستهلك إلى انطباق هذه العقوبات لو كان الشاري على علم بالغش أو الفساد الضارين بالمستهلك.

كذلك فإن من صور الفساد الغذائي كالغش في الاطعمة وتقع بمجرد اثبات أن الفاعل (مصنع اغذية، مطعم، كافتيريا، محل عصير ...) قد اتى أحد التصرفات الاتية التي تشكل الركن المادي للجريمة اما القصد الجرمي فيعتبر متحققا بمجرد الاقدام على السلوك المجرم، وصور الركن المادي للجريمة:

– احتواء المواد الغذائية على مواد سامة أو ضارة.

– المواد الغذائية غير السليمة أو الملوثة أو المتعفنة أو المتحللة أو غير النقية أو غير الصالحة سواء كان ذلك بمجمل المادة أو بجزء منها.

–اذا انتجت المواد الغذائية من حيوان مريض.

– تخزين المواد الغذائية في أوعية مخالفة للمواصفات.

– تعويض المواد الغذائية إلى مصدر اشعاعي.

– نزع المواد المفيدة من المواد الغذائية دون اعلام المستهلك لهذه المواد.

– استبدال مكونات المواد الغذائية دون اعلام المستهلك.

– احتواء المواد الغذائية على مواد ضارة كما ذكرنا سابقا بقيام مراقبي حماية المستهلك بأخذ عينات من االلفت للتأكد من عدم احتواءه على مواد ملونة مسرطنة.

– صناعة المواد الغذائية بطريقة مخالفة للمواصفات والمقاييس المعلن عنها.

– احتواء المواد الغذائية على هرمونات بصورة تضر بالصحة أو تؤذي صحة الحامل.

– صناعة المواد الغذائية بطريقة تقلل نسبة الدسم بقصد جني الربح.

رابعًا: الحماية الجزائية للمستهلك من الغش

فرض قانون حماية المستهلك عقوبات صارمة تتمثل بالحبس من شهر إلى سنة، وبالغرامة من ثلاثين مليون إلى خمسين مليون ليرة، بحق كل محترف أو مقدم خدمة غش للمتعاقد معه سواء في طبيعة البضاعة، أو الخدمة، أو صفاتها الجوهرية، أو تركيبها، أو الكمية، التي تحتويها من العناصر المفيدة أو في نوعها أو المصدر معتبرًا بموجب الإتفاق والعادات السبب الرئيسي للبيع، أو في صلاحها للاستعمال الذي اعدت له.

هذا وقد اشار هذا القانون أيضًا، إلى أن ترفع عقوبة الحبس إلى سنتين وتضاعف الغرامة اذا ارتكب الجرم باللجوء إلى مناورات، أو دسائس، ترمي إلى افساد عمليات تحليل البضاعة، عن طريق إحداث تغيير في تركيبها أو كيلها أو وزنها أو حجمها، أو بالاستعانة ببيانات مغشوشة، ترمي إلى اقناع المتعاقد معه بان البضاعة مماثلة لبضاعة سبق اخضاعها لعمليات التحليل والتأكد من سلامتها.

وأشار هذا القانون أيضًا، إلى أن يعاقب بالحبس من ثلاثة اشهر إلى سنتين وبالغرامة من ثلاثين مليونا إلى خمسين مليون ليرة، كل من استعمل مع علمه بالأمر ادوات وزن أو كيل مغشوشة أو غير مضبوطة بقصد غش المتعاقد معه في كمية الشيء المسلم. كما عاقب بالعقوبة نفسها كل غش بأية وسيلة كانت في كمية الشيء المسلم أو ماهيته اذا كانت هذه الماهية السبب الدافع للصفقة.

كما نص قانون حماية المستهلك على المعاقبة بالحبس من ثلاثة اشهر إلى ثلاث سنوات، وبالغرامة من أربعين مليونًا إلى خمسة وسبعين مليون ليرة، كل من أقدم مع علمه بالأمر على غش المشتري بوضع علامة فارقه مقلدة، تخص الغير على محصولاته، أو سلعة تجارية، أو من قام بغش المشتري ببيع أو عرض محصول يحمل علامة مغتصبة أو مقلدة.

كما يُعاقب بالحبس من 10 ايام إلى شهر، وبالغرامة من اربعة ملايين إلى عشرة ملايين ليرة، كل من اقتنى أو استعمل في مخزنه أو دكانه أو عربات البيع أو غيرها من الاماكن المعدة للتجارة، عيارات أو مكاييل أو سوى ذلك من عدد الوزن أو الكيل، تختلف عن العيارات والمكاييل المعينة في القانون. وعلاوةً على ذلك، عاقب القانون بالحبس من عشرة ايام، وبالغرامة من اربعة ملايين إلى عشرة ملايين ليرة، كل من اقتنى في مخزنه أو دكانه أو غير ذلك عيارات أو مكاييل أو عدد وزن مغشوشة أو غير مضبوطة .

مثال كما ذكرنا سابقا حيث سطر مراقبو مديرية حماية المستهلك محضر ضبط لاحد الافران بسبب التلاعب بأوزان المواد الغذائية ومنها الكعك والخبز.

خامسًا: الحماية الجزائية للمستهلك من عدم اعلامه بالبيانات الضرورية الخاصة بالسلعة أو الخدمة

عرضنا في المبحث السابق، تفصيلًا عن حقوق المستهلك عن حقه في معرفة كل المعلومات الصحيحة والواضحة والوافية والتي تكون ضرورية لاستخدام السلعة أو الخدمة محل الاستهلاك، وكذلك كل المعلومات عن حول ميزات وخصائص هذه السلعة أو الخدمة، وطرق كيفية الاستعمال، ولعل حق المستهلك في هذا الإطار يُوضحه الموجب الملقى على عاتق المهني، بالإعلام بما سيضمن للمستهلك حقه بمعرفة كافة المعلومات الضرورية الخاصة بإستخدام السلعة أو الخدمة محل عقد الاستهلاك في مرحلة ابرام وتنفيذ العقد. وقد عاقب القانون كل من ينتهك هذا الحق حيث عاقب بالغرامة من ثلاثين مليون إلى خمسين مليون ليرة لبنانية، من يمتنع عن ادراج المعلومات التي تحددها الادارات المختصة على لصقات السلعة التوضيب، كذلك من يمتنع من تزويد المستهلك بالمعلومات الاساسية التي تمكنه من تقدير الاخطار المرتبطة بإستعمال سلعة

أو خدمة خلال المدة المتوقعة لاستعمالها , أو من يمتنع عن أن يحدد خطيا الطريق الفضلى لاستعمال سلعة أو خدمة والمخاطر التي قد تنتج عن استعمالها بشكل مخالف[18].

1- الحماية القانونية للمستهلك

تقوم هذه الحماية على ارادة المستهلك الذي لجأ إلى التعاقد بإرادته السلمية دون أن يكون في العقد اي عيب وان يكون العقد قد صدر عن ذو اهلية للتعاقد، بحيث يحق للمستهلك فسخ العقد، أو ابطاله، اذا وقع في غلط ما أو لعيب في السلعة، أو اذا تعاقد المستهلك مع شركة وتبين انه وقع في غلط بإسم الشركة، مثلا فهنا يحق له الغاء العقد، أو التبس في ذهنه واشكل عليه بين سلعة واخرى ذات علامة تجارية قريبة من الأولى.

وتطبيقا لذلك صدر قرارات عن المحاكم اللبنانية تؤكد هذا المعنى. ففي قرار صادر عن محكمة التمييز اعتبر أن تشابه الأحرف اللاتينية والوقع السمعي للعلامتين والأثر اللفظي أو البصري للتقارب بينها ماركتين الخاصتين بالصناعات الدوائية snafi sanofi يوقع المستهلك المتوسط اليقظة في الالتباس والغلط هذا يؤدي إلى تعييب ارادة المستهلك.

فقانون حماية المستهلك قد حمى المستهلك من الإعلان الخادع ومن تعسف المحترف بإستعمال حقه بحيث يمكن الاتفاق على مخالفة القواعد القانونية الواردة في قانون حماية المستهلك اذا كان فيها حماية اكثر للمستهلك كونه يمثل الطرف الضعيف في العقد.

حيث وضع قانون حماية المستهلك قواعد حمائية للمستهلك ففرض على المحترف أن يضع السعر على السلعة وبشكل ظاهر، وأيضًا اذا كان المحترف يقدم خدمة فعليه أن يُحدد السعر بشكل واضح مثل خدمات المطاعم والفنادق، وأوجب القانون على المحترف عند بيع سلعة مستخدمة أن يتم ذكر ذلك في العقد، وان يقدم كفالة لهذه السلعة. هذا بالإضافة إلى ذكر المعلومات الكافية عن السلعة.

مثال عن ذلك، اذا اعلن المحترف عن عرض على براد كونكورد ب 100$ شهريا ولم يذكر اي معلومات أخرى، نلاحظ أن هذا العرض ناقص، وقد يقع المستهلك بالغلط فعليه أن يذكر سعر البراد الاجمالي وكيفية التقسيط والمدة المحددة للتقسيط مع تحديد عدد الاشهر واحتساب الفائدة.

[18] فاتن حسين حوّى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، د.ن، الطبعة الأولى ، 2012 ، ص 98 .

فضلًا عن ما أوجبه القانون فيما يتعلق بالمعلومات، التي ادلى بها المحترف بحيث يجب أن تكون صحيحة وواضحة، ففي حال قدم معلومات غير موجودة في السلعة المعروضة، يُلاحق على اساس الإعلان الخادع. ففي حال وضع المحترف إعلانًا " العروس عليكم والفرش علينا " ففي هذا الإعلان لم يحدد سعر الفرش ومواصفاته نكون امام إعلان خادع. كذلك الإعلان عن وجود منزل ريفي معروض للبيع تتوافر فيه كافة المواصفات المغرية، وعندما يتصل الراغب بالشراء يبلغ أن المنزل قد بيع منذ لحظات ويعرض عليه منازل اخرى لكنها مختلفة عنه في المواصفات.

اما في فرنسا فإن دور الادارات الحكومية لحماية المستهلك في دولة رأسمالية متقدمة تنتهج نظام اقتصاد السوق، فتعاقب المادة 419 من قانون العقوبات العام 1864 التحالفات للمضاربة على الأسعار والقيم المنقولة حيث نصت على "تجريم تلاعب المنشآت والمشروعات الإقتصادية بالمعروض من السلع خلال عمليات الخفض أو الرفع المصطنع للأسعار وانشاء الاحتكارات في الاسواق بإستخدام الطرق الاحتيالية التالية:

– بث أو نشر وقائع ومعلومات مزورة أو مفتراة لجذب الجمهور للإقبال على شراء سلعة معينة

– اختزان السلع بقصد الاحتكار والانفراد بسوق توزيعها

–عرض اثمان اعلى مما يطلبه البائعون بغرض الانفراد بحيازتها واحداث نقص مصطنع في الكميات المعروضة

– اية وسائل اخرى من شانها التلاعب على اي نحو المسار الطبيعي لقانون العرض والطلب[19].

2– الحماية الادارية والمؤسسية

لم تعد حماية المستهلك مقصورة على قانون أو مؤسسة بعينها وحسب، بل اصبحت مثل هذه الحماية بحاجة لتضافر جهود كافة الادارات والمؤسسات الوطنية رسمية أو غير رسمية، ما يجعل الأمر بالغ الأهمية خصوصا في ظل تعاظم الانتهاكات المرتبطة بحقوق المستهلك من جهة وعجز الجهود الفردية عن انفاذ القوانين الحمائية المتعلقة بحماية هذه الحقوق من جهة اخرى.

و عليه فقد شهدت السنوات الاخيرة بروز توافق وطني واسع مفاده انه من دون قاعدة متينة لمواجهة انتهاكات حقوق المستهلك بصورة فعالة، فإن جميع الجهود لتعزيز المنافسة وتنمية الإقتصاد الوطني وحماية حقوق المستهلك ستكون معرضة لان تكون ذات تأثير محدود، ويلاحظ أن النظم القانونية الوطنية في لبنان

[19] دور التشريع في تحقيق التنمية، ورقة عمل المركز العربي، مرجع سابق.

تزخر بعدد كبير من الاجهزة المعنية بحقوق المستهلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة، لكن الواقع العملي يكشف هذا الجهد بحاجة إلى تعزيز وتنسيق.

وفقًا لذلك سنعرض في هذا الاطار دور الهيئات والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية المعنية بحماية المستهلك سواء كان ذلك على مستوى صنع سياسات أو على مستولى المنع والوقاية والتوعية في مجال حماية المستهلك أو على مستوى التحقيق والملاحقة وانفاذ القانون في مجال حقوق المستهلك.

أ- دور المؤسسات الوطنية الرسمية في حماية المستهلك

تلعب المؤسسات الوطنية الرسمية دورًا اساسيًا في حماية المستهلك فهي التي تسهر على وضع القوانين الحمائية الخاصة به، وهي التي تقوم بتطبيق هذه القوانين وتنفيذها وانفاذها، بما يشمله ذلك من دور وقائي وعلاجي وعقابي وردعي بما يحدد مفهوم مكافحة الانتهاكات التي تمس بحقوق المستهلك. سوف نعرض في هذا الاطار لدور هذه المؤسسات على الصعيد التنفيذي والتشريعي:

1)- دور السلطة التنفيذية الإجرائية:

تقوم السلطة التنفيذية في دور مهم واساسي في تحقيق انفاذ الحماية للمستهلك، بحيث تقوم وزارة الإقتصاد وكذلك مديرية حماية المستهلك بأدوار متنوعة في هذا الاطار، بحيث أصدرت الوزارة قرارًا بمنع استيراد وتسويق منتجات استهلاكية تحمل اية اشارة لنباتات مخدرة.

الا أن موضوع حماية المستهلك لا يقتصر على وزارة واحدة، ولا على جهة ادارية واحدة، لانه اذا لم يكن هناك تضامن بين كل الوزارات فسيصبح موضوع حماية المستهلك في مهب الريح وكل وزارة سوف تلقي المسؤولية على عاتق غيرها من الوزارات وعندها لن ينال المستهلك الحماية اللازمة.

لذلك لا بد من التعاون بين الوزارات لحماية هذا الحق فلوزارة الصحة دور اساسي خاصة فيما يتعلق بالغذاء، بحيث قامت وزارة الصحة بمؤازرة امن الدولة في البقاع بإتلاف 50 كيلوغرام من اللحوم الفاسدة في مكب بر الياس، وذلك بعد أن تبين من أن العينات غير مطابقة للمواصفات، فتم حجز هذه اللحوم واتلافها.

وتقوم وزارة الساحة بدور هام وكبير لحماية المستهلك من ناحية الخدمات السياحية خصوصًا فيما يتعلق بالفنادق والمطاعم والمرافق السياحية وغيرها، فمثلا يجب على المحترف الذي يقدم خدمة أن يضع نموذجا عن تلك الخدمة (ثمنها , مدتها ...)، ويقوم بلصقها بطريقة واضحة وظاهرة للمستهلك، وتصدر وزارة

الصحة منشورات تخص حماية المستهلك الاجنبي، فهي تفرض على كل المستثمرين واصحاب المؤسسات السياحية أن يكتبوا وينشروا أسعار السلع والخدمات باللغة العربية والاجنبية مع تحديد السعر بالعملة اللبنانية، فمثلا اذا وضع المحترف السعر بالدولار، فعليه أن يضعه أيضًا بالعملة اللبنانية كي يتسنى للسياح اللبنانيين والاجانب معرفته.

و ينص القانون أيضًا على انشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك يعتبر هيئة لدى وزارة الإقتصاد والتجارة يرأسها وزير الإقتصاد ويتألف من المدراء العامين لعدد من الوزرات المعنية وممثلين عن غرف التجارة والزراعة والصناعيين وشركات الدعاية والإعلان وجمعيات المستهلك وهو يتمتع بالصفة الاستشارية، تتمثل أهدافه بالأمور التالية:

- تقديم الاقتراحات المتعلقة بدعم دور المستهلك في الإقتصاد الوطني.
- الحفاظ على صحة المستهلك وسلامته وحقوقه.
- تامين سلامة السلع والخدمات وتحسين جودتها.
- توعية المستهلك واعلامه وارشاده وحثه على استعمال انماط الاستهلاك المستدامة وعلى اعتماد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة، كذلك فإنه يناط به تحديد إجراءات تطبيق احكام قانون حماية المستهلك.

و بناء على قانون حماية المستهلك، أصدر وزير الإقتصاد والتجارة في لبنان بتاريخ 10 اب 2005 بإنشاء هذا المجلس، بيد أنه للأسف ولغاية الان لم يفعل دور هذا المجلس، لذلك فإن الاحكام المتعلقة بدوره تبقى معلقة التطبيق إلى حين تشكيله، والواقع العملي يشير إلى أن دوره يقوم به حاليا مديرية حماية المستهلك لجهة الحفاظ على صحة المستهلك وسلامته وحقوقه وذلك من خلال القيام بزيارات تفتيشية على المطاعم والكشف على المواد الغذائية واخذ عينات لتحليلها، وأيضًا تقوم باستقبال شكاوى المستهلكين عبر تلقي اتصالاتهم على الخط الساخن الذي خصصته لهم (1739) وذلك من أجل متابعة سلامة السلع والخدمات.

2)- دور السلطة التشريعية والقضائية

إن السلطة التشريعية هي التي تضع القوانين وبالتالي فإن مهمتها السهر على متابعة وتعديل القانون بما بتناسب مع مصالح المجتمع، وذلك عبر لجان تدرس اقتراح قوانين تتلائم مع حاجات المجتمع بعد مناقشة مشروع القانون والاحاطة به من كل الجوانب، هي التي اقرت قانون حماية المستهلك والقوانين ذات الصلة،

وهي التي تسهر دوما على تعديل القوانين بما فيه حماية لحقوق المستهلك. وعليها أن تبرر الاسباب الموجبة المتعلقة مثلا بحماية المستهلك وتضمن أن هذا القانون سيؤدي إلى حل مشاكل المجتمع.

أما السلطة القضائية، فمثلا في المادة 11 من قانون حماية المستهلك يتناول موضوع الإعلان الخادع بحيث تنشر مديرية حماية المستهلك وقائع احد الاحكام بحق مخالفي قانون حماية المستهلك، بناءً على محاضر لمراقبي حماية المستهلك، بأنه تمت ادانة المدعى عليه بجرم المادة 11 من قانون حماية المستهلك رقم 2005 /659 والمعاقب عليه في المادة 105 منه وحبسه مدة ثلاثة اشهر وتغريمه مبلغ خمسين مليون ليرة لبنانية، وبإدانته بجرم المادة 109 من القانون عينه، وحبسه مدة سنة وتغريمه مبلغ خمسين مليون ليرة لبنانية وبإدغام هاتين العقوبتين بحيث تنفذ بحقه عقوبة الحبس لمدة سنة وتغريمه بمبلغ خمسين مليون ليرة لبنانية كونها الاشد. كما ومنع المدعى عليه من الاتجار بالمواد الغذائية لمدة ثلاث سنوات.

ب- دور المؤسسات الوطنية غير الرسمية

والتي يقصد بها الجمعيات والمجتمع المدني والمؤسسات الاعلامية والتربوية الذي يقتصر دورهم على توعية المستهلكين على حقوقهم، فدور المجتمع المدني في لبنان يتمثل بالجمعيات على كافة المناطق التي تهدف إلى الدفاع عن مصالح المستهلك والحفاظ على حقوقه بحيث تقوم بجمع ونشر المعلومات والتحاليل والإختبارات والمقارنات المتعلقة بالسلع والخدمات وكيفية إستعمالها.

علاوةً على قيامها بحملات لتوعية وإرشاد المستهلكين، وإصدار مجلات ونشرات ومطبوعات وفقًا للقوانين مرعية الإجراء، كما تقوم بدورها بتقديم الاستشارات للمستهلكين وللهيئات الحكومية وغير الحكومية في مجال حماية المستهلك.

بيد أن هذه الجمعيات تقوم بهذا الدور من دون أن يتعدى دورها إلى رفع دعاوى المنافسة غير المشروعة لأنها تفتقد إلى عنصر الزبائن وهي تمثل مصالح المستهلكين لا مصالح التجار الذي هم أصحاب مصلحة أو من يمثلهم في رفع دعوى المنافسة. أما دور المؤسسات التربوية والاكاديمية التي تتحدث إلى فئة الفتيان في المجتمع يكون دورها توعية المستهلكين الصغار على حقوقهم في المستقبل، وتسلط الضوء على ما يعرض حقوقهم للخطر. حيث أصبحت مادة حماية المستهلك مادة اساسية للتدريس في كليات الحقوق التي تهدف إلى تعريف الطالب بقانون حماية المستهلك ودراسة حقوق المستهلك والتزامات المحترف تجاهه.

أما فيما يتعلق بدور المؤسسات الدينية، نجد أن الخطب والوعظ الارشادية داخل دور العبادة لها أثر كبير في تهذيب النفوس، خاصة اذا تركز الخطاب الديني على ضرورة مراعاة حقوق المستهلك وعدم الاضرار بها، عبر الغش التجاري والتلاعب بالأوزان لان عقاب مثل هذه الافعال من الناحية الدينية يعتبر عقابا كبيرًا.

ناهيك عن المؤسسات الاعلامية، التي لها الدور الابرز في حماية المستهلك، عبر برامج توعية تبث اسبوعيًا، وعبر نشرها لإعلانات متعلقة بتوعية المستهلكين الصغار حول سلامة الغذاء، فنرى أن تسليط الضوء في الصحف، والبرامج التلفزيونية، على صحة المستهلكين وغذائهم، وضرورة اخذ الإجراءات الوقائية عند شراء السلع الغذائية، كان له اثر كبير وواضح في تغيير الكثير من سلوكيات المستهلكين الذين باتوا اشد حذرا عند الشراء[20].

[20] فاتن حسين حوّى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، مرجع سابق، ص: 99.

خاتمة الفصل الأول

أن ما نشهده اليوم من مساع حثيثة، وحملات تهدف إلى حماية المستهلك ومساندته وتوعيته لتلافي ما قد يلحق به من اضرار نتيجة استهلاكه لبعض السلع التي لا تتوافر فيها المواصفات المعتمدة، والمنصوص عنها في القوانين والأنظمة المرعية الإجراء، وما يترتب على ذلك من مخاطر جمّة، تُهدد سلامته وصحته وامنه الغذائي، ما هي إلّا تجسيد للغاية التي صدر من اجلها قانون حماية المستهلك، والتي تتمثل برفع مستوى وعي المستهلك، وتعريفه بحقوقه ليتمسك بها، بهدف إبعاد وتجنب جميع الأفعال غير المشروعة التي تُهدد سلامته، عن طريق الحماية الجزائية والقانونية التي نص عليها القانون.

الفصل الثاني: حماية المستهلك بين مهمة الدولة ودور الجمعيات.

ان الواجب الأول للدولة هو حماية صحة وسلامة مواطنيها، هذا يعني أن على الحكومة أن توفر كافة الأُطر القانونية الضرورية لتنفيذ مهامها من ناحية مراقبة الاسواق واعطاء الارشادات، واحالة المخالفات للسلطات القضائية المختصة، واعطاء الحلول وغيرها، وذلك تطبيقا لقانون حماية المستهلك، إلى جانب مهمة ومسؤولية الدولة في الدفاع عن المستهلك وحمايته بدأ عام 1998 التحضير لإنشاء جمعية لحماية المستهلك وتم تأسيسها فعلا في تموز 2000 بهدف الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه. من هنا سنحاول تسليط الضوء عن انجازات الدولة بمراقبة سلامة الغذاء(المبحث الأول)، ودور الجمعيات في تمثيل المستهلك والدفاع عن حقوقه (المبحث الثاني).

المبحث الأول : انجازات الدولة بمراقبة سلامة الغذاء

ان فعالية مديرية حماية المستهلك في وزارة الإقتصاد، تتمثل في الانجازات المحققة التي قامت بها هذه المديرية بالتعاون والتنسيق مع مختلف أجهزة الدولة في سبيل حماية المستهلك.

أولًا: الضبطيات المحققة:

نذكر ابرز الضبطيات التي قامت بها المديرية بالتعاون مع الاجهزة الامنية والوزارات:

1- بتاريخ 2 كانون الثاني 2019 قامت دورية من شعبة المعلومات الامن العام بمؤازرة مراقبين من وزارة ال صحة العامة، بمداهمة مصنع للأجبان في بلدة الحصون وسط قضاء جبيل، وضبطت طنا من الاجبان الفاسدة، وتم ختم المصنع بالشمع الاحمر لإشارة القضاء المختص[21].

2- في نيسان 2018 اعلنت الجمارك اللبنانية أن دورياتها ضبطت في محلة النقاش، شاحنة كانت اتية من سوريا عبر الحدود الشمالية، محملة بكمية 2 طن و700 كيلوغرام من لحوم الدجاج الفاسدة وذلك قبل وصولها إلى السوق الإستهلاكية وتوزيعها[22].

[21] WWW.yasour.org، موقع إلكتروني، إخباري إجتماعي، تاريخ الدخول: 2019/1/2، الساعة:3:00 pm

[22] WWW.bntjbeil.org، موقع إلكتروني، إخباري، تاريخ الدخول : 2019/1/22، الساعة:7:17 pm

3- اقفلت دورية من شرطة بلدية طرابلس مستودعًا لتخزين وبيع لحوم الدجاج في محلة الزاهرية، بعدما تلقت شكاوى عديدة من مواطنين بوجود روائح كريهة، وقد صادرت الدورية كميات من لحوم الدجاج غير المطابق للمواصفات والشروط الصحية والبيئية[23].

4- دهمت قوة من أمن الدولة معملا لتصنيع اللحوم المعلبة المرتديلا في منطقة تعنايل بالبقاع الأوسط، فإن المعمل يقوم على اعادة تصنيع علب المرتديلا الفاسدة والمنتهية الصلاحية، بوضع منكهات والوان صناعي وتعليبها، على أن تُباع في الاسواق مجددا تحت اسماء جديدة، كما يقوم على اعادة تغيير غطاء العلب المنتهية الصلاحية بأخرى عليها تاريخ صلاحية جديد [24].

5- اتلفت وزارة الصحة بمؤازرة امن الدولة في البقاع 50 كيلوغرام من اللحوم الفاسدة في مكب بر الياس، صادرتها لصاحبها من ال *ب*، كما نظم بحق هذه الملحمة ثلاثة محاضر ضبط، بعد أن تبين من العينات التي اخذت انها غير مطابقة للمواصفات فتم حجز هذه اللحوم واتلافها[25].

6- ضبطت دورية من مخفر ابي سمراء البلدي في شرطة بلدية طرابلس مسلخا لذبح مواشي غير مرخص، ومخالف للشروط الصحية والقانونية، فتم اتخاذ الإجراءات القانونية بحقه، وهي اقفاله وتسطير محضر ضبط[26].

7- أعلنت السلطات اللبنانية في 19 كانون الأول 2018، عن ضبط كميه مواد غذائيه فاسدة قادمة من سوريا، حيث صادر فرع المعلومات في قوى الامن الداخلي كمية كبيرة من اللحوم الفاسدة والدجاج والاجبان والالبان والقشطة. فضلًا عن تنظيم 15 محضر ضبط بمخلفات لقانون حماية المستهلك رقم 2005/659 والقوانين والأنظمة النافذة توزعت على الشكل التالي: حيازة وعرض وبيع مواد غذائية منتهية الصلاحية، عدم إعلان الأسعار، مواد غذائية غير مطابقة للمواد المعتمدة[27].

8- دهمت دورية من المديرية العامة لأمن الدولة بالتنسيق مع مصلحة حماية المستهلك، مستودعًا للمواد الغذائية في محلة الحازمية- بعبدا، حيث تم ضبط كمية كبيرة من المواد الغذائية المنتهية صلاحيتها، التي

---

[23] Mahkama.net، مجلة الكترونية، تاريخ النشر،لاربعاء في 2018/12/5 ،تاريخ الدخول:2019/1/22، الساعة:7:20 pm

[24] www.bentjbail.org، مرجع سابق تاريخ الدخول : 2019/1/23 الساعة 7:21 pm.

[25] WWW.yasour.org ، مرجع سابق، تاريخ الدخول : 2019/4/8 الساعة : 6:53 pm.

[26] WWW.yasour.org ، مرجع سابق، تاريخ الدخول : 2019/9/8 الساعة 12:21 am.

[27] www.elnashra.com ، جريدة الكترونية، مستقلة، إخبارية، تاريخ الدخول، 2019/4/23، الساعة 7:00 pm.

تستعمل لصناعة الحلويات (كراميل , كاكاو , ...)، وكان قد تم التلاعب بتاريخ انتهاء صلاحية قسم منها بغية اعادة طرحها في الاسواق بحسب ما جاء في بيان صادر عن المديرية[28].

9- ضبطت وزارة الزراعة بمؤازرة من المديرية العامة لأمن الدولة 15 طنا من الاسماك المجمدة المنتهية الصلاحية، منذ شباط واذار 2020 والمستورد من موريتانيا داخل مستودع في منطقة الزلقا بعدما جرى دهمه بإشراف المدير العام لوزارة الزراعة المهندس لويس لحود وحضور مدير الثروة الحيوانية الدكتور الياس ابراهيم وفريق من الاطباء البيطريين[29].

10- بالتعاون بين وزارة الزراعة والجمارك، تم ضبط كميات منتهية الصلاحية من الجبنة في البقاع وتأمران بتلفها بناءا لتوجيهات وزير الزراعة قامت مصلحة زراعة البقاع بالتنسيق مع إدارة الجمارك في البقاع، بتوقيف شاحنة محملة بألف ومئة كيلوغرامًا من الجبنة، تنقل من دون تبريد، وبعد الكشف على الشاحنة تبين عدم صلاحيتها للإستهلاك البشري وعدم مطابقتها للمواصفات، وبالتالي تقرر إتلاف كامل كمية الجبنة، وإحالة المخالفين إلى القضاء[30].

11- داهم مدير عام وزارة الإقتصاد محمد ابو حيدر مع مراقبي مديرية حماية المستهلك بمؤازرة القوى الامنية، مستودعًا في الزلقا الطريق البحري، تابعًا لمجموعة ليبول وشومان، حيث وجدوا كمية من لحوم الدجاج المجلد المنتهية الصلاحية وتم اخذ عينات لإجراء التحاليل اللازمة [31].

12- دهمت القوى الامنية احد المباني في بلدة أده قضاء جبيل، بناء على اخبار من الاجهزة المعنية عن وجود دجاج مقطع موضوع في اكياس النايلون[32].

13- صدر عن المديرية العامة للجمارك بيان جاء فيه: "نتيجة للاستقصاءات والتحريات، وبعد عملية رصد دقيقة عن تخزين شركة ليبانيز بولتري كومباني، لحوم دجاج منتهية الصلاحية، واعادة تصنيعها بتواريخ جديدة، بحيث تم ضبط بتاريخ 2020/7/21 كميات ضخمة من لحوم الدجاج الفاسد، والمنتهية الصلاحية تفوق 300 طن، التي يُعاد تصنيعها بأنواع مختلفة، متل البرغر والناغتس، وعملًا بإشارة

---

[28] Mahkama.net، مرجع سابق، تاريخ النشر، 2020/1/29 ، تاريخ الدخول 2020/1/30، الساعة pm5:00 .

[29] Mahkama.net ، مرجع سابق، تاريخ النشر ، الجمعة 2020/7/24 تاريخ الدخول، 2020/7/26 الساعة 4:45 pm.

[30] www. Marjeyoun.com ، موقع إخباري، تاريخ النشر 2021/1/8 الساعة 3:00 pm.

[31] WWW.bentjbeil.org ،مرجع سابق، تاريخ الدخول : 2020/7/26 الساعة 9:00 pm.

[32] Lbcgroup.tv تاريخ الدخول : 2020/7/27 الساعة 12:45 pm.

القضاء، جرى العمل على ختم المستودعات بالشمع الاحمر وتوقيف العاملين والموظفين، لاستكمال التحقيقات بإشراف القضاء المختص"[33].

14- داهمت قوى الامن الداخلي مستودعين عائدين لشركة تجارية في محلتي تحويطة الغدير والكوكودي، وضبطت عمال يقومون بالتلاعب بتاريخ صلاحية مشروب للطاقة وذلك عبر مسح التاريخ الموضوع على العبوات الذي شارف على الانتهاء وطباعة تاريخ جديد بحيث تم ضبط حوالي 233,327 عبوة، حيث أن مدة صلاحيتها شارفت على الانتهاء، وأن حوالي 8830 منها تم تعديل تاريخ صلاحيتها.

15- أقفلت عناصر من مديرية أمن الدولة محطة لمعالجة وتكرير وتوزيع مياه الشرب بالشمع الاحمر في صيدا لصاحبها (ط. ع)، وذلك على أثر قيام مراقبي وزارة الصحة بالكشف على المحطة حيث تبين أن شروط التعبئة والتخزين غير مطابقة للمواصفات، كما تم ضبط نحو 156 دزينة معجنات في البراد داخل المكان تبين انها فاسدة ومنتهية الصلاحية منذ نحو خمسة اشهر حيث تم اتلافها من قبل مراقب الصحة شوقي رحال وبمؤازرة امن الدولة وتم اخذ عينة من المياه لفحصها في مستشفى صيدا الحكومي[34].

16- قامت مصلحة الإقتصاد بجولة على التعاونيات الإستهلاكية ومحلات بيع اللحوم والدجاج، في منطقة مرجعيون بمؤازرة عناصر من أمن الدولة وقد تم تسطير محاضر مخالفات ببعض المخالفين بسبب عدم التزامهم بالإجراءات الصحية اللازمة[35].

17- داهم مراقبو وزارة الصحة في صيدا مسلخ صيدا المركزي، فتبين أن العديد من الجزارين ينقلون الذبائح في سيارات واليات غير مجهزة أو مبردة، مما يعرض صحة المواطنين لخطر التسمم، لذلك تم تسطير محضر ضبط في حق المسلخ والطلب من محافظ الجنوب اقفاله لحين توفير الشروط المطلوبة للنقل السليم[36].

---

[33] www. Marjeyoun.com ، مرجع سابق، تاريخ الدخول: 2020/7/27 الساعة: 1:00 pm.

[34] www.yasour.org ، مرجع سابق، تاريخ الدخول 2020/8/13 الساعة 1:15 am

[35] www.Marjeyoun.com تاريخ الدخول 2020/10/16 الساعة 7:00 Pm.

[36] المرجع نفسه.

18- قامت دورية من المديرية العامة لأمن الدولة بالتعاون مع وزارة الإقتصاد بمداهمة واقفال ملحمة في جبل البداوي بالشمع الاحمر بعد تأكد قيام الملحمة ببيع لحمة من بقرة نافقة وتوقيف صاحب الملحمة.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من القرارات قد صدرت عن المحاكم اللبنانية فيما يتعلق بحماية المستهلك نذكر منها:

1- قرار صادر عن محكمة استئناف الجنح في جبل لبنان، يتعلق بمياه الشرب بحيث أن مياه الشرب التي يقوم ببيعها المدعى عليه، تبين انه غير مطابقة للمواصفات اللبنانية الالزامية، بعد فحصها من قبل مديرية حماية المستهلك وادانة المدعى عليه وبائع المياه، بالجنحة المعاقب عليها بمقتضى احكام المادة 20/1 من المرسوم الاشتراعي رقم 83/54 وقد جاء فيه: " قيام المراقبان لدى دائرة قمع الغش في مصلحة حماية المستهلك بأخذ عينة منة مياه الشرب التي يتم بيعها في احدى المحلات وقد تبين بنتيجة التحليل أن العينة غير مطابقة للمواصفات اللبنانية الالزامية، بحيث أن نسبة تركز شوارد الهيدروجين تقل عن الحد الادنى المسموح به، وقد تم تنظيم محضر ضبط لمخلفة احكام المادة 20 من المرسوم الاشراعي رقم 83/54 وادانة المدعى عليهم وتغريم كل منهم سندا لها خمسماية الف ليرة[37].

2- قرار صادر عن محكمة التمييز الجزائية يتعلق بحيازة لحوم منتهية الصلاحية، بحيث أن اقدام المدعى عليهما على حيازة كمية من اللحوم المنتهية الصلاحية، بقصد التداول بها ينطبق على جنحة المادة 109 من قانون حماية المستهلك رقم 2005/659، وقد جاء فيه: " اقدام المدعى عليهما على حيازة 132,5 كلغ من اللحوم المنتهية الصلاحية والتي كانت في حالة تذويب الثلج عنها بقصد اخراجها من اكياسها الاساسية والتداول بها، وقد جاءت نتيجة القرار بحبس المدعى عليه ثلاثة اشهر وتغريمه مبلغ عشرين مليون ليرة[38].

وحرصًا على حماية المستهلك والحفاظ على الصحة والسلامة العامة، وبناء على اقتراح مدير عام الإقتصاد والتجارة، أصدر وزير الإقتصاد السابق رائد خوري قرارا اعلن فيه تعليق التداول بأحد اصناف اللبنة وقد جاء في القرار:

المادة الاولى : يُعلق التداول في الاسواق اللبنانية بسلعة اللبنة التي تحمل العلامة التجارية العابد من انتاج مؤسسة البان العابد في برج البراجنة، وذلك بعد أن ثبت بالتحاليل المخبرية لعينة اللبنة التي تم اخذها من انتاج

[37] محكمة استئناف الجنح في جبل لبنان قرار رقم 2012/557 ، تاريخ 2012/12/19.

[38] تمييز جزائي، غرفة سابعة، قرار رقم 2014/16، تاريخ 2014/1/30

المؤسسة المذكو، عدم مطابقتها للمواصفات القياسية اللبنانية رقم 510/ 2012 (الحليب ومشتقاته، المتطلبات الصحية، الحدود الجرثومية).

المادة الثانية: يطلب من المؤسسة الوارد اسمها في المادة الأولى أعلاه سحب منتجاتها من اللبنة المطروحة للبيع في الاسواق اللبنانية واعداد جداول بالكميات التي يتم سحبها وذلك خلال فترة ثلاثة ايام من تاريخ العمل بهذا القرار وابلاغ وزارة الإقتصاد [39].

3- وفي حكم صادر عن محكمة استئناف جزاء بيروت حيث أنه بتاريخ 2000/6/15 قام المراقبان الصحيان في بلدية بيروت بضبط بضائع غير صالحة للاستهلاك اي منتهية الصلاحية من جبنة، كريم، زيوت، وحليب والبضاعة معروضة، وموزعة في كامل اقسام المحل اي معروضه للبيع وحيث أن فعل المدعى عليه ثابت ومتوافر عناصره تقرر المحكمة بتغريم المدعى عليه مبلغ مليوني ل.ل، يُستبدل في حال عدم الدفع بالحبس يومًا واحدًا عن كل عشرة الاف ل.ل عملا بالمادة 54 عقوبات [40].

ثانيًا: مساهمة البلديات في حماية المستهلك.

ان انشغال الدولة في مختلف المجالات السياسية والإقتصادية وغيرها، ادى إلى تقاعس دورها وتقصيرها في مهمتها المحلية، ما ادى إلى انشاء البلديات التي تعتبر كدولة مصغرة ضمن نطاقها المحلي لتلبية الاحتياجات والخدمات للمواطنين، واسندت اليها مهمات عديدة، كتجهيز مراكز صحية، وأعمال صيانة ومراقبة المواد الغذائية والمشروبات، وتحليلها والتأكد من صلاحياتها، وانتاجها وانتهاء مدتها، بحيث تنص المادة 49 من القانون البلدي أن يتولى المجلس البلدي البرامج العامة والتجميل والشؤون الصحية ومشاريع المياه والانارة وغيرها، والمحافظة على السلامة والصحة العامة وحماية المستهلك من الغش والفساد الغذائي، بحيث يكمن مهام البلديات في القيام بكل عمل يستهدف تنظيم الأعمال التجارية والمهنية والصحية، وانشاء مكاتب لدى البلديات لحفظ الصحة من أجل محاربة كل أشكال العرض غير المطابق للمقاييس والمواصفات، كما يمكن للبلدية القيام بجميع حملات التوعية والتسحين من أجل إبراز حقوق المستهلكين.

---

[39] www.bntjbeil.org ، مرجع سابق، تاريخ الدخول: 2019/1/22 الساعة 7:30 pm.

[40] عبد المنعم موسى ابراهيم، حماية المستهلك في التشريع السوداني، مرجع سابق، صفحة 113 .

من هنا نجحت بعض البلديات بالمحافظة على دور اساسي الذي منحها اياه القانون متمثل بحماية المستهلك وضمان سلامة غذائه وصحته.

وعليه نذكر بعض الأعمال التي قامت بها البلديات في سبيل حماية المستهلك:

1- أعلنت بلدية النبطية في بيان أن الضابطة الصحية في البلدية ووزارة الإقتصاد قامتا بالكشف على مستودع وميني ماركت للمواد التموينية في المدينة وبعد الكشف والتدقيق تبين وجود مواد غذائية وسكاكر منتهية الصلاحية، وبناء عليه تم تسطير محضر ضبط ومصادرة البضائع وملاحقة صاحب المستودع وفق الاصول[41].

2- قامت بلدية الغبيري عبر اقسامها المعنية بسلامة الغذاء بضبط كميات من الشوكولا والبسكويت والسكاكر المخزنة بشكل غير سليم بالإضافة إلى بضائع منتهية الصلاحية وذلك في احد المستودعات في منطقة بئر حسن، فعملت على اتلاف كافة البضائع الفاسدة وطلبت من صاحب المحل اقفاله لمدة 48 ساعة وعدم فتحه إلّا بعد اعطائه الاذن والالتزام بالشروط والمعايير الصحية الخاصة بالمواد الغذائية، وتم تلف اكثر من 400 صندوق من الشوكولا والجيلو المختلفة الاسماء والماركات[42].

3- اعلنت بلدية معركة في بيان أن شرطة البلدية قامت بجولة تفتيش على كافة المحلات والتعاونيات حيث ضبطت مواد منتهية الصلاحية ونظمت بحق المخالفين محاضر ضبط[43].

4- اقفلت دورية من شرطة بلدية طرابلس مستودعا لتخزين وبيع لحوم الدجاج في محلة الزاهرية بعدما تلقت شكاوى عديدة من المواطنين بوجود روائح كريحة. وقد صادرت الدورية كميات من لحوم الدجاج غير مطابقة للشروط الصحية والبيئية وتم اخذ عينات من الدجاج لفحصه في المختبر، وبناء لاشارة النيابة العامة الاستئنافية في الشمال اغلقت الدورية المستودع بالشمع الاحمر لحين صدور نتيجة الفحص المخبري حرصا على سلامة المواطنين [44].

---

[41] www.yasour.org، مرجع سابق، تاريخ الدخول 2020/8/26 الساعة 8:07 Pm

[42] Ghobeiry.gov.lb ، الموقع الرسمي لبلدية الغبيري، تاريخ الدخول 2020/11/15 الساعة 2:57 pm

[43] WWW.marjeyoun.com تاريخ الدخول 2019/3/29 الساعة 8:55 pm

[44] Mahkama.net ، مرجع سابق، تاريخ النشر الأربعاء 2018/12/5 تاريخ الدخول 2019/1/22 الساعة pm7:30

كما وأكد وزير الإقتصاد في حكومة تصريف الأعمال راوول نعمة خلال اطلاق دورة تدريبية للمتطوعين لمساندة حماية المستهلك في مبنى بلدية الحدث، على أهمية تعاون البلديات مع وزارة الإقتصاد، لافتًا أن للبلديات صلاحيات واسعة ولو كل البلديات تعاونت معنا لوصلنا إلى نسبة التزام 100% وأكد اننا جاهزون لتدريب عناصر من كل البلديات لمساعدتنا على حماية المستهلك.

هذا وان مهمة حفظ حقوق المستهلك والحفاظ على سلامة السلع الغذائية والحصول على الخدمة بصورة أفضل يستوجب التركيز تماما على ما جاء في قانون حماية المستهلك وان تقوم كل جهة رسمية بما فيها البلديات بالمهام المنوطة بها، وتفعيل دور العنصر البشري لكل البلديات[45].

و في هذا السياق اجرينا مقابلة مع مراقب الصحي سوزان عواضة في بلدية الحارة للاستطلاع عن دور البلدية في الرقابة الصحية.

1- هل لدى البلدية قسم خاص يعنى بالشؤون الغذائية ؟

المفرزة الصحية مسؤولة عن سلامة الغذاء والماء.

2- التفتيش يكون على اساس شكوى أو تلقائي ؟

يتم التفتيش يوميا حوالي اكثر من 700 محل.

3- هل تقوم البلدية بحملات توعية للمواطنين ؟

- توعية عبر اليافطات على الطرقات سنة 2018 ليصبح المواطن هو المراقب الصحي على نفسه.
- عبر توزيع على المحلات تعليمات عن النظافة بإستعمال المعقمات.
- اقامة حملات توعية في المدارس عبر القاء محاضرات تتعلق بسلامة الغذاء.
- اخر مشروع بانو على الطرقات لحماية المستهلك.

4- هل تقوم البلدية بمسابقات تحفيزية لاصحاب المحلات التجارية ؟

في 2018 قامت البلدية بمسابقه تحفيزية للمنافسة بين المحلات بحيث اعطي من التزم بالشروط الصحية والنظافة شهادات امتياز بالجودة والتوعية والنظافة بحضور اتحاد البلديات خطوة لتشجيع المحلات على الالتزام . مشروع 2019 دورات لاصحاب المنشأت.

[45] elnashra.com، مرجع سابق، تاريخ الدخول، 2020/7/30 الساعة 2:00 pm

5- ما هي الإجراءات المتخذة في حال تم الكشف عن عن مواد فاسدة ؟

في حال المخالفة يتم اعطاء انذار شفهي ثم انذار خطي ويمكن تمديد مدة الانذار اذا استدعى الأمر وفي حال عدم الالتزام يتم اقفال المحل من قبل البلدية .

6- ما هي المعوقات التي تواجه البلدية ؟

- عدم التنسيق بين المفارز الصحية بالبلديات والوزارات. والتضارب بالمعايير بين الوزارات.
- المحاضر التي تسطرها البلدية لا تنفذ في النيابة العامة.
- اصدار بعض التعميمات من قبل الوزارة وهي بحد ذاتها لا تنفذها مثل يمنع بيع الدجاج غير المغلف هنالك بعض المحلات لا تلتزم بالقرار.
- سيارة واحدة لدى المفرزه عدم القدرة على تغطية عدد كبير من المحلات.
- عدد المراقبين الصحيين بالبلدية هو خمسة مراقبين وبالتالي هذا العدد غير كاف لتغطية أكبر عدد من المحلات.

على الرغم من الإجراءات والتدابير التي تتخذها وزارتي الإقتصاد والصحة والبلديات وحملات التوعية والتفتيش وتسطير محاضر ضبط إلّا أن هناك اعداد كبيرة من حالات التسمم لا زالت تسجل ومن هذه الحالات:

1- وفاة فتى واصابة اشقائه الخمسة بتسمم لتناولهم الكفتة والبوظة في المحمرة (عكار) وقد قام المراقبين الصحيين بإقفال ملحمة (ابو احمد اليمني) واحد محلات بيع البوظة في البلدة وختمها بالشمع الاحمر[46].

2- سُجِّل في بلدة الخضر قضاء بعلبك حالات تسمم جماعية لأشخاص تناولوا اللحمة، ووفاة امرأ مسنّة تمام البريدي في العقد الثامن من العمر من بين الذين تناولوا اللحمة التي تم شرائها من محل لبيع اللحوم داخل البلدة لصاحبها م.ح، وقد تمّ فتح تحقيقًا في الحادثة بعد أن تم أخذ عينات من الملحمة وإجراء فحوصات مخبرية للمصابين[47].

[46] جريدة النهار، العدد 26011، 2016/6/27، ص 6 .

[47] www.yasour.org تاريخ الدخول 2020/11/12 الساعة 3:57 pm

3- بين ال 15 و25 في المئة من حالات التسمم العذائي انتشرت داخل المستشفيات حيث أن اعداد كبيرة من هذه المستشفيات تستقبل يوميا عشرات الحالات من التسمم وتتنوع اسباب هذه الاصابات غير أن الجراثيم الضارة مع ارتفاع درجة الحرارة وعدم حفظ وتخزين المأكولات (في محلات اللحوم والمطاعم ومحلات اللالبان والاجبان) وغياب المنتظم للكهرباء يؤدي لتلف المأكولات وتعشعش الجراثيم بكافة انواعها وأشكالها[48].

وضمن هذا السياق أجرينا استمارات على عدد من المستشفيات سيتم عرضها في الملاحق. والنتائج التي ابرزتها هذه الاستمارات، تنوع اسباب حالات التسمم وهذا يدل على ضعف الرقابة على المطاعم والملاحم، وبالتالي عدم الالتزام من قبل المواطنين بالقواعد والشروط المتعلقة بالنظافة العامة والشخصية، والمعايير الصحية وكيفية التحضير والتخزين السليم ,غياب التوعية وبالتالي جهل المواطن بالقواعد والشروط الصحية.

وفي الختام، تكمن أهمية سلامة الغذاء في الحفاظ على صحة المستهلك من أي ضرر أو تسمم قد ينتج عن التعامل بطريقة غير سليمة مع الأطعمة كافة، ولكن على الرغم من الإجراءات والتدابير التي تتخذها مديرية حماية المستهلك والبلديات، وغيرها من المؤسسات الصحية، وتطبيق القانون على المخالفين، إلّا أنه لا زلنا نسجل حالات من التسمم الغذائي ومخالفات، وهذا يدل عن عدم وجود تنسيق وتعاون بين الجهات المختصة.

[48] WWW.southlb.com تاريخ النشر 2013/7/31 تاريخ الدخول 2019/1/22 الساعة 7:00 pm

المبحث الثاني: دور الجمعيات في حماية المستهلك.

إن الدور المركزي لمديرية حماية المستهلك في وضع قانون حماية المستهلك موضع التنفيذ، لا يقلل من الدور الهام الذي يتوجب على المجتمع الاهلي والهيئات المدنية القيام به، وتحديدًا في بلورة العمل الايجابي الذي على المواطن أن يطلع به، في متابعة حقوقه على الصعيد الاستهلاكي، وتفعيل عوامل الاتصال بينه وبين الاجهزة الادارية الرسمية لتمتين أواصر التفاعل بين الجهتين بما يكفل الامساك التام بالحقوق المكتسبة للمستهلك في ظل التشريعات القانونية،

وانطلاقا من هذا المفهوم الراسخ لدور المواطن وفي اطار تحديد هذا الدور وتنظيمه وتفعيله حصن قانون حماية المستهلك في فصله الثاني عشر على تشجيع المواطنين للانضواء تحت جمعيات حماية المستهلك محددًا أهدافها وطرق انشائها وللأهمية سنعرض أهمية هذه الجمعيات وبالتالي الدور الذي يطلع به القيمون عليها والأفراد المنطوين تحت لوائها.

وقد تلى ظهور الجمعيات التعاونية ظهور جمعيات الحماية التي لا تهدف إلى تحقيق الربح ولكن هدفها الاساسي تنسيق الجهود من أجل توفير الحماية والدفاع عن مصالح المستهلك , تم تأسيسها في تموز عام 2000 ومن أهم أعمالها تقديم اقتراحات تحمي المستهلك من استهلاك بعض الاجزاء الخطرة من البقر وإجراء الفحوصات المخبرية خوفا من الاصابة بجنون البقر , وتمخض عن ذلك صدور مرسوم في 7-12-2000 عن وزارة الزراعة الذي يمنع استيراد وتصنيع واستهلاك طحين اللحم والعظم كعلف حيواني.

كما أصدرت هذه الجمعية نشرة شهرية تحمل اسم المستهلك توزع في لبنان من اجل نشر الوعي بين المواطنين، وانشاء خط هاتفي (الخط الساخن) لمتابعة شكاواهم [49].

أولا: **خصائص جمعيات حماية المستهلك.**

1- إنها جمعيات غير حكومية:

اي انها لا تتبع أي جهة رسمية في الدولة، وإن كانت ترتبط بعلاقات مع جهات حكومية، كالرقابة والتشاور وتبادل المعلومات والحصول على المساعدات، إلّا انها تبقى جمعيات أهلية.

[49] نشرة حماية المستهلك، رئيس دائرة المقاييس و الموازين، علي عيسى، العدد السادس، خريف 2011 ص 3 .

2- إنها جمعيات متخصصة:

لأنها تهتم فقط بحماية حقوق ومصالح المستهلك فيما يتعلق بعقود الإستهلاك، والحماية تكون بمفهومها الواسع لتشمل صحة وسلامة وثقافة واموال وأحوال المستهلك، فضلًا عن توعية ومساندة المستهلك في مواجهة التاجر والمهني أو مورد الخدمات وحتى الجهات الرسمية في الدولة إذا تطلب الأمر ذلك.

3- إنها جمعيات تنشأ حسب القانون وتخضع لرقابة الدولة:

لا بد أن تكون هذه الجمعيات قد نشأت تحت ضوابط وتعليمات معينة يتولى القانون وضعها، شأنها شأن اي مؤسسة قانونية تعمل في ظل الدولة، لذلك عليها الإلتزام بالضوابط والتعليمات والإرشادات التي يضعها المشرع لتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، وقد يتطلب الأمر أن يتم إنشاء سجل لهذه الجمعيات في وزارة الإقتصاد والتجارة، كما يجب على هذه الجمعيات أن تبلغ الوزارة بإتمام إجراءات التأسيس قبل لبدء بممارسة النشاط، كما تلتزم بأن تودع لدى الوزارة نسخة من ميزانيتها كل سنة مع تقرير كامل عن وسائل التمويل[50].

ثانيًا: دور جمعيات حماية المستهلك.

يتمثل دور جمعيات حماية المستهلك فيما يلي:

1- الدور الاعلامي والوقائي:

- تحسيس وتوعية المستهلك على المخاطر الناتجة عن استهلاك منتوجات لا تتطابق مع المواصفات المحددة قانونيا.
- القيام بالدراسات والبحوث ذات العلاقة بالنشاط الاستهلاكي عموما.
- مشاركة السلطات العمومية في اعداد البرامج والسياسات الوطنية لحماية المستهلك.

وتحقيقًا لهذه الغايات يتعين على الجمعيات وضع برامج تكوين وتعليم المستهلكين، وارشادهم إلى القوانين التي تحمي حقوقهم، وتثقيفهم وتوعيتهم بأهمية جودة السلع والخدمات ومراقبة مدى مطابقتها للمواصفات، وتنظيم ندوات وايام دراسية ونشر إعلانات ومقالات عبر الصحافة المكتوبة، والسمعية والبصرية وعبر الصحافة الالكترونية كل هذه الإجراءات تعد مهمة جدا ومؤثرة بشكل كبير في تشكيل وعي المستهلك وتثقيفه من الناحية الإستهلاكية. أن قيام الجمعيات بهذا الدور الإعلاني التوعوي يشكل نقيضا لأسلوب الدعاية

[50] علاء عمر محمد الجاف، الأليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية، ص 424 .

التي يقوم بها المهني على اعتبار أن هذه الاخيرة مهما كانت صادقة، فإنها لا تتضمن إلّا المزايا والمحاسن دون المساوئ، اي تفتقد للموضوعية. ولا يمكن القول بان هذه الانتقادات لا تعتبر عملا من أعمال المنافسة غير المشروعة لأنها لا تصدر من جهة منافسة بل عن جمعية لا تستهدف تحقيق الربح.

2- *الدور الدفاعي:*

ويتمثل بالخصائص التالية:

- متابعة ومعالجة الشكاوى المقدمة من المستهلكين واحالتها على المصالح المنافسة ومديريات التجارة.
- مساندة ودعم المستهلك الذي يرفع دعوى قضائية من اجل الحصول على تعويض عند الضرر الذي يلحق به.
- رفع الدعاوى القضائية للحصول على تعويض من الضرر الذي يلحق بمصالح المستهلك[51].

نصت الفقرة الأولى من المادة 67 من فصل جمعيات المستهلك على أن الهدف الاساسي لهذه الجمعيات هو الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه، هذا يعني الالمام التام بكل التشريعات القانونية في وزارة الإقتصاد والتجارة أو في الادارات الرسمية الاخرى، لبلورة المصالح والحقوق الخاصة بالمستهلك، ووضعها تحت المجهر بغية الحفاظ عليها والعمل على عدم اندثارها تحت اي ظرف من الظروف، ومن ثم نشر هذه المعلومات بكافة وسائل الاتصال لإيصالها إلى العدد الاكبر من المستهلكين لتبيان حقوقهم والحفاظ عليها اثناء تسوقهم أو حصولهم على الخدمات.

من ثم تطرقت الفقرة الثانية إلى أن هذه الجمعيات تمثل المستهلكين جماعيًا ومجانًا لدى الادارات الرسمية ام التقاضي للحفاظ على الحقوق، وهذا التوجه يحقق للمواطن طرقا للدفاع عن حقوقه بالأسلوب المنظم والاجدى نفعا لما لهذه الجمعيات من قدرة وخبرة لدى مؤسسيها في هذه المجالات، وبالتالي التخفيف عن المواطنين الكلفة المادية للمتابعة والتقاضي امام الهيئات الرسمية للاستحصال على حقوقه الضائعة، كما أن هذا النص القانوني يشكل عاملا في عدم تجاوز مصالح المستهلكين من اية جهة اتت، أو على الاقل صعوبة التفكير من الجهات التي يتعامل معها المستهلك في قضم اية حقوق مكتسبة له بموجب القوانين المعتمدة.

[51] أمل المرشدي, مقال قانوني مهم حول حماية المستهلك و قمع الغش, 3 مارس 2017 .

اما الفقرة الثالثة فقد اناطت بهذه الجمعيات مهمة جمع ونشر المعلومات عن السلع والخدمات، بما فيها إجراء التحاليل والاختبارات والمقارنات لها وكيفية استعمالها.

ان هذا البند يُشكل نقلة نوعية في دور هذه الجمعيات ويتطلب منها العمل العلمي الدقيق لكشف معالم السلع والخدمات، ووضع نتائج هذه الدراسات بين ايدي المواطنين لتوسيع عامل المعرفة عما ينوي تداوله أو الحصة عليه لتغطية استهلاكاته وحاجياته. ولهذه الغاية يجب أن تضم هذه الجمعيات العناصر البشرية المؤهلة علميًا وخبراتنا من المواطنين للقيام بمثل هذه الدراسات والوصول بها إلى النتائج المرجوة، وانه كلما اتسعت باقة السلع والخدمات الخاضعة للبحث والتمحيص، كلما زادت معرفة المواطنين بها، وفتح لهم المجال في الاختيار الانسب لاحتياجاتهم من السلع والخدمات، إضافة إلى أن نجاح هذا التوجه لدى الجمعيات يخلق حالة مطلوبة من المنافسة بين المحترفين لتطوير جودة ونوعية السلع والخدمات التي يتعاطى بها المحترف ويسوقها للمستهلك، كما أن جدية هذه الدراسات ونتائجها الموثقة تفرض الثقة الواسعة بجمعيات حماية المستهلك وتجعل منهاى عنصرا اساسيا في مجال كشف حقيقة السلع والخدمات إلى المواطنين.

اما الفقرة الرابعة فرضت على الجمعيات القيام بكل ما يؤدي أو يوصل إلى توعية وارشاد المستهلكين، وذلك على اساس أن الدور الرئيسي المطلوب لها هو نقل المعلومات المتوفرة لديها إلى المواطنين، ولهذه الغاية أعطاها قانون حماية المستهلك الحق بإستخدام كافة وسائل الاعلام، ومن بينها إصدار المجلات والنشرات والمطبوعات، ومن ثم إعداد برامج إعلانية وإذاعية معدة للبث والنشر عبر وسائل الإعلام، على أن يكون هناك إلتزام كامل بالقوانين المرعية الإجراء. وخلصت المادة 67 إلى أنه يحق لهذه الجمعيات تقديم الإستشارات في كل ما يتعلق بالأهداف التي تم ذكرها سابقا.

وفي إطار قوننة هذه الجمعيات، نصت المادة 68 على أنه يطبق على جمعيات المستهلك النصوص القانونية التي ترعى الجمعيات، بالإضافة إلى الأحكام المنصوص عليها في هذا القانون، وان التمعن في هذا النص يخلص إلى أن المشرع قصد هنا إعطاء البعد التنظيمي القانوني لها، وما ينتج عن ذلك من إعتراف بشرعية هذه الجمعيات وتأكيد أحقيتها في متابعة وتنفيذ أهدافها بما يصب في خانة المستهلكين، ويفرض على الاخرين التعاطي معها وفق الاسس القانونية المعمول بها، وأخذ دورها على محمل الجد وتقديم العون لها وفتح المجالات امامها بغية تحقيق أهدافها وزيادة التنسيق بينها وبين ادارات الدولة وخصوصا مديرية حماية المستهلك.

وفي مجال تنظيم هذه الجمعيات والالمام بكل جمعية تؤسس على الاراضي اللبنانية، تهدف إلى متابعة شؤون وحقوق المستهلك، فقد نصت المادة 69 من قانون حماية المستهلك على إنشاء سجل خاص لجمعيات المستهلك لدى وزارة الإقتصاد والتجارة، تحدد مفاعيل قيوده بمرسوم يتخذ في مجلس الوزراء بناء على إقتراح وزير الإقتصاد والتجارة، وبفعل هذا النص القانوني يتكون لدى وزارة الإقتصاد ملف قانوني كامل عن جمعيات المستهلك ليس في العاصمة فقط بل في جميع المحافظات دون استثناء، وهنا لا بد القول أنه كلما إتسع انتشار هذه الجمعيات في المناطق كلما كانت نتائجها اكثر شيوعا وارتداداتها بين المواطنين اكثر إتساعًا.

فضلًا عن ما نصت المادة 70 من القانون المذكور، أنه يتوجب على كل جمعية إبلاغ وزارة الإقتصاد والتجارة عن إتمام إجراءات تأسيسها قبل أن تباشر نشاطها، كما يتوجب على الجمعية إبلاغ الوزارة عن أي تعديل في انظمتها أو الهيئات التي تتولى إدارتها وايداع الوزارة سنويا نسخة عن ميزانيتها وتقريرا يتناول وسائل تمويلها، وبالمناسبة هنا لا بد من الاشارة هنا إلى أن المادة 128 من قانون حماية المستهلك خصصت لجمعيات المستهلك العاملة نسبة 10% من عائدات الغرامات الخاصة بمديرية حماية المستهلك [52].

وتحقيقا لهذه الغايات يتعين على الجمعيات وضع برامج تكوين وتعليم المستهلكين، وارشادهم إلى القوانين التي تحمي حقوقهم، وتثقيفهم وتوعيتهم بأهمية جودة السلع والخدمات ومراقبة مطابقتها للمواصفات وتنظيم ندوات وأيام دراسية ونشر إعلانات ومقالات عبر الصحافة المكتوبة والسمعية والبصرية وعبر الصحافة الالكترونية كل هذه الإجراءات تعد مهمة جدا ومؤثرة بشكل كبير في تشكيل وعي المستهلك، وتثقيفه من الناحية الإستهلاكية، فوجود مثل هذه الجمعيات يؤدي إلى إمكان توفير قدر من المعلومات بشان السلع والخدمات التي يرغب المستهلك بإقتنائها فتقوم هذه الجمعيات عادة بطبع كتيبات أو عبر الصحف والمجلات المتخصصة بإعلام المستهلكين عن خصائص السلع المطروحة في الاسواق.

فالجمعيات التي تهتم بشؤون المستهلك في بعض البلدان العربية تتجه إلى نفس الأسلوب المتبع في الغرب عبر توعية المستهلكين والسماح لهم بالتعاقد في ظل إرادة خالية من العيوب. ويدل نشر النتائج التي تتوصل إليها الجمعيات وإصدار النشرات وإستخدام كافة وسائل النشر من مقروءة ومسموعة، ومرئية إلى الاهتمام والعمل من اجل حماية المستهلك من أضرار السلع والخدمات. ويعتبر هذا الإعلان أجدى نفعا من الإعلان التي يقوم به الحرفي الممتهن تجاه المستهلك بالإدلاء بالمعلومات والبيانات الازمة لتنويره، لأن تقصير

[52] علي عيسى، رئيس دائرة المقاييس و الموازين، نشرة حماية المستهلك، العدد السادس، خريف 2011, ص 4 .

المحترف العمدي او الناتج عن الاهمال سيدخل المستهلك في دوامة المطالبات القضائية بما يحيط بها من تطويل وتكبد نفقات وصعوبة اثبات. قد تصعب عليه في مواجهة المحترفين، ومن الملاحظ أن مقدمو السلع والخدمات يحاربون جمعيات المستهلك لهذه الجهة ولكن هذه العملية تكلف الجمعيات وهي لا تملك المال الكافي للقيام بهذه المهمة ولكن يمكن تخصيص نسبة من ثمن هذه السلع أو نسبة من ريع الإعلانات للقيام بهذه المهمة الاعلامية وتقليل المخاطر الناجمة عن بعض المعلومات بشأن السلع والخدمات وما تؤدي إليه من مخاطر قد يصعب معالجتها هذا من جهة ومن جهة ثانية يجب على هذه الجمعيات أن تقوم بما يلي:

– الدعاية المضادة : ويقصد بها قيام جمعيات حماية المستهلك بنشر وتوزيع انتقادات المنتجات والخدمات المعروضة بالسوق عن طريق توعية المستهلكين بخصائص السلع والخدمات والتحذير من مخاطر بعضها أو عيوبها التي تظهر عند الاستخدام بهدف تحقيق التوازن بين منظمات الانتاج وبين جمعيات حماية المستهلك. إن قيام جمعيات حماية المستهلك بهذا الدور من الإعلان التوعوي يشكل نقيضا لاسلوب الدعاية التي يقوم بها المهني على اعتبار أن هذه الاخيرة مهما كانت صادقة فإنها لا تتضمن إلّا المزايا والمحاسن دون المساوئ اي تفتقد للموضوعية، ولا يمكن القول بأن هذه الانتقادات تعتبر عملا من أعمال المنافسة غير المشروعة، لانها لا تصدر من جهة منافسة بل عن جمعية لا تستهدف تحقيق الربح، كما انه يمكن أن تلحق هذه الدعاية بالمشروعات الموجهة اليها اضرار جسيمة، لذلك فإن من حقها الرد عليها قبل إعلان النتائج أو عقب إعلانها اي الدفاع عن مصالحها لكنها لا تلجأ إلى ذلك إلّا نادرا وتفضل الالتجاء إلى رفع دعوى المسؤولية المدنية والجنائية على جمعيات المستهلكين.

– الامتناع عن الشراء أو المقاطعة: قد تطلب جمعيات حماية المستهلك في بعض الاحيان من جمهور المستهلكين المقرضين التوقف أو الامتناع عن الاستفادة من خدمات المؤسسة المقرضة، وتتخذ الدعوى إلى المقاطعة شكل الطلب الصادر من الجمعية إلى المستهلكين بالتوقف عن شراء السلع أو المنتجات أو الخدمات الضارة بصحة أوسلامة هؤلاء، ويمكن القول بأن المقاطعة تعد حقا للمستهلك شبيه إلى حد كبير بحق الاضراب المعترف به من للعمال لكن جمعيات حماية المستهلك يجب ألّا تتعسف في استعمال هذا الحق وذلك تحت طائلة إثارة مسؤوليتها، لأنه قد ينتج عنه انعكاسات وخيمة على المنتوج أو المحل التجاري الموجهة ضده

المقاطعة. وقد ينتج عن هذه الاخيرة المساس بسمعة المحل التجارية مما قد يؤدي إلى اقفاله نهائيا وتسريح عماله، وما يصاحب ذلك من صعوبات على كافة قطاعات الصناعة [53].

ومن وجهة نظرنا فإن مقاطعة المستهلك لأي منتج أو خدمة بإرادته الحرة أمر لا تترتب عليه أي مسؤولية لأنه قرار شخصي، لكن الاشكال يطرح عندما تتم المقاطعة بإتفاق من جمهور المستهلكين، وبإيعاز من جمعيات حماية المستهلك لمدة زمنية طويلة قصد الضغط على المهني المعلن من أجل الامتناع عن الممارسات غير المشروعة، لان هذا السلوك قد يكون له إنعكاس كبير على تموقع مجموعة من المهنيين داخل السوق وعلى الإقتصاد الوطني، إلّا أن المقاطعة ستدفع كل مهني إلى التوقف عن الممارسات غير المشروعة حفاظا على مصالحه الإقتصادية، لذلك نؤكد أن المقاطعة اسلوب دفاعي لصالح المستهلكين.

و بالاستناد إلى ما تقدم أجرينا مقابلة مع رئيس جمعية حماية المستهلك الأستاذ زهير برو.

المقابلة جاءت كالتالي:

1- هل يوجد تعاون بين الجمعية ومديرية حماية المستهلك؟

كان هناك تعاون لسنة 2006 اجتماع اسبوعي لكن تم الغاؤها، احيانا يتم التعاون في بعض القضايا التي تتطلب التدخل فمثلا قمنا بحملة اللفت الذي يحتوي على مواد مسرطنة وتم توقيف المعامل، لكن في الواقع التعاون غير موجود نحن أمام مأزق.

2- هل العاملون في الجمعية موظفون ؟

من 2010 لم يعد لدينا موظفين بسبب عدم القدرة على تأمين المعاشات فأصبح الجميع متطوعون.

3- من يتحمل تكاليف التحاليل التي تقوم بها الجمعية ؟

التحاليل التي نقوم بها تكلفنا احيانا عشرات ألوف الدولار, جميعها تقدمة من المختبرات المعتمدة دوليا تساعدنا بإجراء هذه التحاليل مجانا مقابل نشر إسمها إلى جانب إسمنا وهذا ما نقوم به.

5-لاهل للجمعية صلاحية تسطير محاضر ضبط؟

كلا، نحن فقط للاطلاع على السوق هذه الصلاحية للدولة.

---

[53] منير المعبيشي، مقال الكتروني، حول جمعيات حماية المستهلك أي دور حماية المستهلك من الشروط التعسفية، 23 مايو 2020.

6- كيف يتم تلقي الشكاوى ؟

لدينا خط ساخن يتلقى 12 ساعة اتصالات المستهلكين، وفي حال وجود مخالفة نتصل بالجهة المسؤولة ونبلغها بأننا سنقوم بنشر هذا الأمر.

7- كيف تساهم الجمعية بالتوعية ؟

- نعطي نصائح للمستهلكين عبر دورات ثقافية.
- نقوم بدورات للمطاعم والبلديات والملاحم وغيرها للمحافظة على النظافة، أما بالنسبة لليافطات والاحتفالات لا نستطيع تنفيذها نظرا للتكلفة المادية.
- عبر الرأي العام والاعلام، هناك الكثير من الملفات التي تعاونها بها مع الاعلام حيث قام بدوره من دفع تكاليف بدل التحاليل ونحن بدورنا قمنا بمراقبة الحملة وتصحيحها ووضعها ضمن الأُطر العلمية الصحيحة لكن هذه المراكمات بالتدخلات لا تحل محل الدولة.
- من خلال الدعم هو معنوي عن طريق تنظيم دورات تدريبية خاصة بموظفي البلديات المختصين بالمجال الصحي بإعطائهم إرشادات تختص بالنظافة.

8- ماهي اقتراحات الجمعية في هذا المجال ؟

تطبيق قانون سلامة الغذاء الذي صدر عام 2015 ولم تصدر مراسيم تطبيقه حتى الان، وهو قانون ضد الاحتكار وتعزيز المنافسة وهو اساسي لتخفيض الأسعار وتلبية حاجات المستهلكين.

وبرأي الاستاذ زهير برو: اننا كجمعية لا نستطيع أن نحل محل الدولةن نحن نقوم بعمل الدولة دون أن نمتلك أدنى قدراتها المادية والقانونية التي لا يسمح لنا أن نفرض عقوبات على المخالفين فجمعية المستهلك بالغرب لا تتدخل كثيرا في شؤون الدولة تقوم بتسليط الضوء على بعض القضايا التفصيلية، تقوم بإجراء مراقبة على نوعية السمك وليس على اذا كان السمك ملوث، وأوضح أن تكاثر ظاهرة وجود سلع غذائية أو استهلاكية فاسدة وبكثرة في الآونة الاخيرة يرتبط بالتخزين العالي الذي قام به التجار منذ بداية الازمة للسلع الغذائية وباتت اما تتلف أو تصل للمواطن منتهية الصلاحية معتبرا أن المواطن اللبناني يقع امام مأزق كبير في مواجهة ما يهدد سلامة غذائه [54].

[54] مقابلة مع رئيس جمعية حماية المستهلك زهير برو 2019/5/14 .

خاتمة الفصل الثاني:

أن جمعية حماية المستهلك تسعى دائما إلى نشر الوعي لدى المستهلك ومساندته لتحصيل حقه من خلال تثقيفهم بأهمية جودة السلع ومراقبة مطابقتها للمواصفات وإرشادهم إلى القوانين التي تحمي حقوقهم، ومثل هذه الجمعيات وجودها ضروري وفعال لمساندة المستهلكين والدفاع عن حقوقهم.

خاتمة البحث:

من المعلوم أن حماية المستهلك من المواضيع التي لازمت الانسان منذ القدم، ولا تزال تثير الكثير من الاشكالات والاهتمام المتزايد، ذلك لأنها مرتبطة بالانسان وبالوضع الاجتماعي والإقتصادي الذي يمر به وهذا ما يفسر التطور الدائم لموضوع حماية المستهلك الذي لا يكاد يستقر على حاله، ففي القانون ورغم تطوره ومواكبته للمستجدات المرتبطة بحماية المستهلك بقي عاجزا في بعض الاحيان عن حماية المستهلك امام تفشي ظاهرة الغش والتدليس مع قلة وعي المستهلك وسهولة استدراجه وعدم إدراكه لحقوقهم والتي هي من اهم الحقوق التي عنى بها المشرع الوطني والدولي، بإعتبارها مرتبطة بتنمية المجتمعات خاصة مع الثورة المعلوماتية وثورة الإعلانات التي غيرت مفاهيم الحاجات الكمالية إلى ضرورية في حياة المستهلك .حيث برزت حاجة أكبر لدراسة الاطار القانوني لحماية حقوق المستهلك، خصوصا أن معظم دول العالم قد عبرت عن رغبتها وإستعدادها لحماية هذا المستهلك كونه الطرف الضعيف في علاقته بالمحترف لافتقاره للمعلومات الكافية والضرورية حول السلعة أو الخدمة محل الاستهلاك والتي تجعله يستخدمها أفضل استخدام بما يحقق له الغرض الذي من اجله قام بإبرام العقد من هنا كان لزاما وجود مجموعة من القواعد الحمائية لصالح المستهلك[55].

وقد أكتسب موضوع حماية المستهلك أهمية كبيرة في السنوات الاخيرة برز مع وجود الضعف الاداري وانتشار ظاهرة الفساد في معظم دول العالم، الذي ادى إلى خداع المستهلكين وتجهيزهم بسلع غير مطابقة للمواصفات أو ذات أسعار غير متناسبة في ظل استخدام وسائل الاعلام المتطورة في عملية الخداع والتضليل عبر الدعاية والإعلان خاصة وان المستهلك يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية بالإضافة إلى أن الرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار واالمنتجين لاتباع اساليب غير مشروعة للاثراء السريع بإستخدام وسائل الغش والخداع[56].

كما قمنا أيضًا من خلال هذه الدراسة بالبحث في مضمون قانون حماية المستهلك في لبنان وما يرتبط به من قواعد حمائية ذات صلة بحماية المستهلك، حيث تم تحديد ماهية عقد الاستهلاك وحقوق المستهلكين

---

[55] بن قوية المختار، دور العلامة في حماية المستهلك، أطروحة دكتوراه 2017/2016 ص 4 .

[56] ندوة علمية حول حماية قانون المستهلك العربي بين الواقع و آليات التطبيق القانوني، 1 مايو 2018، ص 3.

ثم تناولنا بالبحث موضوع الحماية الإجرائية والمؤسسية للمستهلك من قبل الاجهزة الوطنية الرسمية وغير الرسمية، والتطرق إلى دور مديرية حماية المستهلك في حماية حقوق المستهلكين والدفاع عنها بشكل دؤوب لتأمين مراقبة فعالة لمختلف السلع الإستهلاكية وبخاصة السلع الغذائية منها تعاونها مع البلديات ضمن الاطار القانوني للرقابة على السلع والخدمات وضبط المخالفات، بالإضافة إلى أهمية وجود جمعيات تختص بحماية المستهلك لنشر الوعي والثقافة لدى المستهلكين وارشادهم إلى حقوقهم، كما تم تعزيز الدراسة بالبحث في الواقع العملي مع مراقبي مديرية حماية المستهلك للكشف على المحلات التجارية والغذائية لمعرفة مدى التزامها بتطبيق القانون، وفي تصريح لرئيس جمعية حماية المستهلك زهير برو.

أن الخلل لا يكمن في مقدار العقوبة انما بتطبيقها وبتسلط السلطة السياسية عليها وتفريغها من محتواها ولا سيما من خلال العبارات المذكورة فيها والقابلة للتأويل مثل "يمكن للوزارة " و"يجوز للموظفين" وبالفعل فقد عكست مواد القانون التشدد في العقوبات وحولت العديد من الإجراءات الجوازية إلى وجوبية كإضافة عبارة إلى المادة 75 تسمح للموظفين المكلفين بتطبيق قانون حماية المستهلك بإقفال الامكنة بالشمع الاحمر وإحالة الملف إلى القضاء، ويلفت برو أن هذا التعديل يشكل رادعا مهما مؤكدا على أهمية عقوبات السجن واعلام الجمهور من خلال لصق الاحكام، لافتا إلى أن العبرة في التطبيق وليس في تعديل النص [57].

وفي خلاصة لهذه الدراسة نجد أن الأُطر المنظمة لحماية المستهلك في لبنان هي من الأهمية بمكان يستطاع معه تحقيق حماية فاعلة للمستهلك فعلى الرغم من الدور التي تقوم به مديرية حماية المستهلك تطبيقا لدورها في القانون بإجراء التفتيش والرقابة وضبط المخالفات وتسطير محاضر ضبط وتلقي شكاوى المستهلكين. لا شك أن مسؤولية حماية المستهلك والتأكد من سلامة الغذاء هي مسؤولية هامة جدا، ولا شك أن هناك العديد من العقبات التي تواجه الوزارة خلال قيامها بمهامها:

- قلة عدد المراقبين التابعين لمديرية حماية المستهلك.
- تكاثر المحلات الغذائية بشكل عشوائي في كافة المناطق وعدم توفر قاعدة معلومات واضحة عنهم.
- عدم التنسيق والتعاون بين المديرية والبلديات.
- عدم القدرة على تغطية عدد كبير من المحلات والمؤسسات نتيجة تنقل المراقبين بسياراتهم الشخصية.

[57] المرجع السابق نفسه.

- وعلى الرغم من الانجازات التي حققتها المديرية في ظل عملها التي ذكرت سابقا وأيضًا بالتعاون مع البلديات إلّا أن هذا التعاون لم يحقق نجاحا بسبب ضعف التنسيق بين المديرية والمفارز الصحية في البلديات، ومازلنا نشهد حالات كثيرة من التسمم في مختلف المناطق بسبب عدم التزام المواطنين بالشروط الصحية نتيجة لضعف الرقابة خصوصا في بعض القرى الصغيرة التي تفتقر بلديتها إلى مفرزة صحية. من هنا لا بد طرح بعض الاقتراحات علها تساهم في تحقيق حماية فاعلة للمستهلك ومنها:

- إصدار المراسيم التطبيقية ذات الصلة بقانون حماية المستهلك خاصة لجهة تفعيل دور المجلس الوطني لحماية المستهلك.

- تعزيز تنسيق الجهود كافة من أجل تفعيل حماية المستهلك وخاصة الجهود الحكومية والتربوية والإقتصادية ومنظمات المجتمع المدني وغيرها.

- رفع مستوى الوعي لدى المستهلك من خلال تطوير الحملات والبرامج التوعوية.

- تعزيز التكامل الاعلامي بين الاجهزة الحكومية المعنية بتوعية وحماية المستهلك وبين وسائل الاعلام.

- تعزيز دور جمعية حماية المستهلك من خلال منحها الحق في تسطير محاضر ضبط.

- فرض على كل بلدية انشاء مفارز صحية وتخصيص مبلغ مالي لها من ضمن الميزانية.

- تمكين المستهلك من الحصول على تعويض حقيقي عن الاضرار التي يتعرض لها.

- التركيز على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الاكثر استخداما لدى الفئات العمرية المتوسطة.

- اعتماد التوعية في النظام التعليمي والتربوي في المدارس والمعاهد.

- اعتماد مادة حماية المستهلك كمادة اساسية في التعليم الثانوي.

- ادماج التربية الإستهلاكية في المناهج التعليمية، عبر تخصيص محور كامل عنها في مادة التربية.

- الحرص على مأسسة اشتغال جمعيات المستهلك محليا وجهوديا ووطنيا.

- فرض من قبل مديرية حماية المستهلك على كل صاحب مؤسسة غذائية قبل افتتاحها الخضوع لدورات تدريبية من اعداد البلدية التابع لها تحت طائلة العقوبة.

المراجع

1- القوانين:

- قانون حماية المستهلك رقم 2005/959.

2- كتب باللغة العربية:

- الجاف،علاء عمر، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية.
- أبو حيدر، محمد، مدخل حول مفهوم الجودة للمستهلك، 2019.
- حوّى، فاتن حسين، الوجيز في قانون حماية المستهلك، الجزء الأول، 2012.
- عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، 1986.
- يونس، طارق، مدخل عام حول مديرية حماية المستهلك، 2019.

3- المقالات والصحف:

- جريدة النهار.
- المعيشي، المثير، مقال إلكتروني حول جمعيات حماية المستهلك أي دور حماية المستهلك من الشروط التعسفية، 2020.
- المعيشي، المثير، مقال قانوني مهم حول حماية المستهلك وقمع الغش، 2017.

4- أحكام قضائية:

- تمييز جزائي، غرفة سابعة، قرار رقم 15/2014، 2014.
- محكمة إستئناف الجنح، 2012، قرار رقم 557/2012، جبل لبنان، 2012.

5- أبحاث ورسائل دكتوراه:

- بن قوية، المختار، دور العلامة في حماية المستهلك، 2017.
- إبراهيم،عبد المنعم موسى، حماية المستهلك في التشريع السوداني، الجامعة اللبنانية كلية الحقوق والعلوم السياسية-الفرع الأول، 2005.
- المرشدي، أمل، بحث قانوني عميق حول حماية المستهلك 2016.

6- الدوريات:

- مجلة الحقوق.
- نشرة حماية المستهلك.

7- محاضرات وندوات:

- ترّو، خضر، محاضرة في حماية المستهلك، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015.
- ندوة علمية حول حماية قانون المستهلك العربي بين الواقع واليات التطبيق القانوني، 2018.

8- المقابلات:

- زهير برّو، رئيس جمعية حماية المستهلك.
- غولدا زغيب، المسؤولة مركز تلقي الشكاوى في حماية المستهلك.
- منى نصر الدين، مراقب في مديرية حماية المستهلك.

9- المواقع الالكترونية باللغة العربية:

www.bntjbeil.org

www.merjeyoun.com

www.ghobeiry.gov.lb

www.southlb.com

www.yasour.com

www.elnashra.com

www.lbcgroup.tv

www.albayan.ae

https://carjj.org

www.mahkama.net

الإستمارات

- اسم المستشفى : مستشفى ميس الجبل الحكومي

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض • غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى : مستشفى تبنين الحكومي

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض • غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى : مستشفى الرسول الأعظم

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض •غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى : مستشفى الزهراء

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض •غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى : مستشفى بنت جبيل الحكومي

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض • غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى : مستشفى راغب حرب

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض • غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى :النجدة الشعبية (النبطية)

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض • غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى :مستشفى مرجعيون الحكومي

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض • غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى :مستشفى صلاح غندور

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم :

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض • غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

- اسم المستشفى :مختبرات مرجعيون الطبية

عدد حالات التسمم في السنة : • اقل من 100 • اكثر من 100 • تقريبا" 100 حالة

الفصل الذي يحدث فيه العدد الاكبر من حالات التسمم:

• الشتاء • الخريف • الصيف

الفئة الاكثر اصابة بالتسمم :

• أطفال • حوامل • كبار السن • مراهقين

أسباب التسمم : الحليب و مشتقاته

• تناول اللحمة • تناول الدجاج • غير ذلك

مصدر التسمم :

• المطاعم • الطعام المنزلي • غير ذلك

الأعراض لدى لمرض :

• اكثر من عارض • غثيان • حرارة مرتفعة • اسهال

الفهرس

المقدمه.....1

القسم الأول : مديرية حماية المستهلك تكوينها وسير العمل فيها.....9

الفصل الأول: الهيكلية الإدارية لمديرية حماية المستهلك.....9

المبحث الأول :التقسيم الداخلي للمديرية.....9

المبحث الثاني: مهام المديرية في حماية المستهلك.....11

خاتمة الفصل الأول.....15

الفصل الثاني: آلية التدريب الميداني والأعمال المنجزة خلاله.....16

المبحث الأول : خطوات سير التدريب داخل الوزارة.....16

المقابلة الأولى.....20

ما هو دور جهاز حماية المستهلك ؟.....20

المقابلة الثانية.....22

المبحث الثاني: توصيف العمل الميداني والهدف منه.....24

خاتمة الفصل الثاني.....27

خاتمة القسم الأول.....28

القسم الثاني : حماية المستهلك وواقع التشريع.....29

الفصل الأول : الحالات الراهنة لحقوق المستهلك وحمايته.....29

المبحث الأول: حقوق المستهلك وضمانتها في القانون.....30

المبحث الثاني : الحماية الجزائية للمستهلك.....35

خاتمة الفصل الأول.....46

الفصل الثاني: حماية المستهلك بين مهمة الدولة ودور الجمعيات.....47

المبحث الأول : انجازات الدولة بمراقبة سلامة الغذاء.....47

المبحث الثاني: دور الجمعيات في حماية المستهلك.....57

ثانيًا: دور جمعيات حماية المستهلك.....58

المقابلة.....63

خاتمة الفصل الثاني 65
خاتمة البحث 66
المراجع 69