الجامعة اللبنانية
كلية الحقوق والعلوم السياسية والادارية
العمادة

الدور الحمائي لوزارة الاقتصاد بين الواقع والمرتجى

تقرير حول أعمال التدريب في وزارة الاقتصاد والتجارة

في المدة الزمنية الواقعة بين ٢٠٢٠/١/١٠ وحتى ٢٠٢٠/٣/١٠

اعد لنيل شهادة الماستر المهني في الحقوق- قسم التخطيط والادارة العامة

إعداد

محمد شحادة علي إسماعيل

لجنة المناقشة

الدكتور جهاد بنوت	الأستاذ المشرف	رئيساً
الدكتورة مرلان صوايا	أستاذ مساعد	عضواً
الدكتورة ريما الأدهمي	أستاذ مساعد	عضواً

٢٠٢٤

الجامعة اللبنانية غير مسؤولة عن الآراء الواردة في هذه الرسالة، وهي تعبر عن رأي صاحبها فقط

الاهداء

إلى روح جدتي الطاهرة، طيّب الله مثواها.

إلى الذين قال فيهما الله سبحانه وتعالى " وبالوالدين إحساناً "

إلى التي حملتني جنيناً وحضنتني وليداً، إلى أغلى ما في هذا الوجود، إلى أول من نطق بها اللسان إلى نبع الحب والحنان إلى التي دعت لي طول هذه السنين.

أمي الحبيبة.

إلى الذي كان قدوتي، إلى الذي جند حياته لتربيتي وصنع إرادتي ومنحني الثقة في ذاتي، منير دربي ورمز افتخاري.

أبي العزيز.

إلى التي عايشت معي تفاصيل هذا العمل، همومه، آماله، وآلامه.

أختي الفاضلة

شكر وتقدير

يشرفني ويسعدني أن أتقدم بخالص شكري وتقديري وعظيم امتناني وعرفاني بالجميل إلى **الدكتور جهاد بنوت** على تكرمه بالإشراف على رسالتي هذه، وتقديمه لي النصيحة والمشورة ومنحه لي من علمه ووقته الثمين ما يعجز القلم عن الوفاء به، فكانت توجيهاته وإرشاداته سنداً وعونًا لي خلال إعدادي لهذه الرسالة، له مني عظيم الشكر والامتنان .

والشكر موصول كذلك إلى **الدكتورة مرلان صوايا**، و**الدكتورة ريما الادهمي** على قبولهم لمناقشة هذه الرسالة، ولما تكبدوه من عناء قراءة هذه الرسالة وإبداء ملاحظاتهم القيمة بشأنها، لهم مني عظيم شكري وامتناني

مقدمة:

تعتبر التجارة من اكثر الانشطة اغراءً لما تُدرّهُ من ارباح طائلة، لكن مجال هذه التجارة لا يقتصر فقط على أصحاب النوايا الحسنة، بل يحاول العديد من المجرمين استغلال مزاياها لتحقيق مآربهم الجرمية، حيث يتَّسع مجال النصب والاحتيال والخداع والغش في ترويج السلع والخدمات إضراراً بالمستهلكين، فيقع هؤلاء في شرك المجرمين نتيجة شرائهم إحدى السلع أو الخدمات المغشوشة أو التي لا تتوافر فيها الصفات والشروط المطلوبة.

يشهد العالم اليوم تغير كبير في أنماط وحجم الاستهلاك، حيث أصبحت السلع والخدمات متوفرة ومتنوعة وتلبي كل ما يحتاجه الفرد في حياته، وبقدر ما تحققه هذه الوفرة من جوانب إيجابية كبيرة، فإن لها سلبياتها الخطيرة على المستهلك كونه العنصر الأساسي الذي تقوم عليه التجارة في وقتنا الحالي، فهو مهدّد بالعديد من المخاطر التي تهدد حياته، هذا الامر استلزم إلى تدخل المشرع لوضع ترسانة من التشريعات لحمايته، بحيث أصبح المستهلك بحاجة أكثر من أي وقت مضى إلى حماية قانونية من الغش في السلع والخدمات في مختلف مراحلها الإنتاج، وصولاً إلى مرحلة الاستيراد والتخزين والتوزيع والبيع.

ولبنان كغيره من الدول لم يكن بمنأى عن هذه التغيرات والتحولات، حيث شهد الاقتصاد اللبناني مرحلة جديدة من مراحل تطوره وأخذ في التحول الواضح من نظام اقتصادي يعتمد على التخطيط المركزي وسيطرة القطاع العام إلى نظام اقتصادي حر يعتمد على اقتصاد السوق وعلى القطاع الخاص، فواكبت هذه التطورات لما لها من مزايا كبيرة تمثلت خاصة في النهوض بمستوى معيشة المستهلك اللبناني من خلال تنوع وتعدد السلع والخدمات، لكن في المقابل كان لها جوانب سلبية كثيرة، حيث غزت الأسواق منتجات يجهل طبيعتها ومصدرها وكانت هذه الوفرة على حساب الجودة والنوعية وأصبح المستهلك عرضة لمناورات وتلاعب الأعوان الاقتصاديين والتجار نتيجة الجشع والرغبة في تحقيق الربح على حساب سلامة المستهلك الذي يدفع ثمن كل هذه الممارسات.

وأمام هذه الوضعية تدخل المشرع لصالح حماية المستهلكين بمجموعة قوانين ومراسيم يُكيّفها من فترة لأخرى نظراً لتغير وتطور هذه المخاطر تبعاً لتغير طرق التجارة وأنماط الاستهلاك لتحقيق الردع الذي يصب في مصلحة حماية المستهلكين.

فحماية المستهلك كانت ولاتزال هاجس القانونيين حول العالم، وذلك لإعتبارها العنصر الرئيسي الذي تقوم عليه حركة التجارة والسوق، من هذا المنطلق تظافرت الجهود الدولية والاقليمية والوطنية لوضع الأطر الدولية والقوانين الحمائية للمستهلك بإعتبار حقوقه واحدة من اهم حقوق الانسان.

فموضوع حماية المستهلك يعتبر من المواضيع الصعبة والشائكة والتي تثير الكثير من الإشكاليات: فمن الجهة الأولى، نحن أمام موضوع متحرك متطور لا يمكن ضبطه. أما من الجهة الثانية فهناك مبادئ ومسلمات قانونية لا يمكن تجاوزها دعماً للمستهلك الذي يقف حائراً أمام غش مستشر، وفساد مستقل، وإعلام منظور خادع.

كما انها ككل الظواهر البشرية لها إتساع ولحظات ركود، لكن نتيجة التطور العلمي الهائل الذي أدى إلى ظهور العديد من المواضيع المهمة التي تدخل في صلب حياة الإنسان، أي التي تعتبر من الأساسيات الحياتية التي يجب الوقوف عليها وعدم الإستهوان بها، الامر الذي 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.

وعلى صعيد القانون اللبناني، كان هناك العديد من النصوص القانونية المتفرقة التي حاول الفقه والقضاء الاستناد اليها لتوفير الحد الأدنى من الحماية القانونية للمستهلك (كالمادة ٧٦٦ من قانون العقوبات والمادة ٢٠٤ من قانون الموجبات والعقود والمادة ٤٢٨ من القانون نفسه...)، إضافة إلى القوانين المتفرقة التي تهتم بمكافحة الاحتكار والغش وغيرها. وأمام عدم قدرة هذه النصوص القانونية على حماية المستهلك بشكل فعال ومباشر، ونظراً إلى ضرورة مواكبة التطورات الاقتصادية والاجتماعية، ونظراً لاتساع حجم طبقة المستهلكين، وإزدياد الطلب على بعض السلع الضرورية ذات المصادر الإنتاجية المتفرقة وإختلاف أسعارها وإرتفاعها مقارنة بدخل الفرد المحدود، مما أوجب الحاجة لمفهوم الحماية ووسائلها التي قد تطورت تطوراً هائلاً.

فسنَّ المشترع اللبناني قانوناً خاصاً بحماية المستهلك هو القانون رقم ٦٥٩ تاريخ ٢/٤/ ٢٠٠٥ معدل بالقانون رقم ٢٦٥ تاريخ ١٥ / ٤ / ٢٠١٤ والذي يهدف إلى تحديد القواعد العامة التي ترعى حماية المستهلك وصحة السلع والخدمات وسلامتها وجودتها، وصون حقوق المستهلك وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك أحد أطرافها، وحماية المستهلك من الغش والاعلان الخادع والحؤول دون استغلاله.

لذلك إن حماية المستهلك من جميع المخاطر التي قد تلحق به هو أحد مهام ومسؤوليات الدولة الحديثة، وذلك من خلال من التشريعات والقوانين كمرحلة أولى وتطبيقها على أرض الواقع من خلال الأعوان المكلفين (وزارة الاقتصاد والتجارة) بذلك كمرحلة ثانية وتحقيق الحماية المنشودة من طرف المشرع ووزارة الاقتصاد والتجارة لكافة أطراف العلاقة الاقتصادية خاصة المستهلك كونه يمثل الحلقة الأضعف في هذه المعادلة كمرحلة ثالثة، وبناء على ما سبق تتمحور الإشكالية الرئيسية لهذا البحث حول:

كيف يمكن لوزارة الاقتصاد والتجارة في لبنان تعزيز دورها في حماية حقوق المستهلك اللبناني على الرغم من التحديات القانونية والتنظيمية والتنفيذية ؟

أهمية الموضوع:

تبرز أهمية هذا الموضوع في حماية المستهلكين، نظرًا لأنهم عادة ما يكونون الطرف الأضعف في العلاقة التجارية ويجدون صعوبة في مواجهة المنتجين والتجار. بناءً على أن جماعة المستهلكين تمثل الأغلبية في المجتمع، فإن الحاجة إلى حمايتهم تصبح ضرورة ملحة لا يمكن تجاهلها.

وبالنظر إلى الوضع الاقتصادي الذي يشهده لبنان حاليًا والتغيرات في السوق من السلع المحلية والمستوردة، فإن دراسة هذا الموضوع أصبحت ضرورة ملحة للكشف عن أي احتمالات للغش والتدليس التي قد يتعرض لها المستهلكون ولحمايتهم من الاستغلال الاستهلاكي من قبل المنتجين والتجار. ولهذا السبب، تلعب الدولة من خلال وزارة الاقتصاد والتجارة على الصعيدين المحلي والوطني دورًا أساسيًا وحيويًا في تنفيذ القوانين واختيار وسائل حماية تتعامل مباشرة مع الاحتياجات والشكاوى الخاصة بالمستهلكين.

أسباب اختيار الموضوع:

إن حماية المستهلك أصبحت قضية مهمة جدا في حياتنا اليومية، ومع تقدم المجتمع وتطوره، اندفع المستهلك نحو الاعتماد على المنتجات المصناعية بشكل متزايد، إذ أصبحت هذه المنتجات ليست مجرد كماليات، بل أصبحت جزءًا أساسيًا من حياتهم اليومية، وبالتالي، أصبحت حماية المستهلك لا غنى عنها ولا يمكن تجاهلها في حياة الأفراد.

ونظراً إلى تنوع واختلاف جودة ومواصفات المنتجات، لا بد لنا من التركيز على دور وزارة الاقتصاد في مكافحة الفساد والغلاء بالإضافة إلى دورها في الحفاظ على حقوق المستهلكين من خلال منع استخدام السلع الغير مطابقة للمواصفات أو السلع منتهية الصلاحية.

أهداف الموضوع:

– معرفة دور وزارة الاقتصاد والتجارة ومهماتها في تحقيق حماية المستهلك.

– تسليط الضوء على ضرورة حماية المستهلك في لبنان.

– مقارنة بين النصوص القانونية المتفرقة التي تم وضعها لحماية المستهلك والواقع الفعلي الذي نواجهه بظل الوضع الصعب الذي يعيشه المستهلك في لبنان.

منهج الدراسة:

إن دراسة موضوع حماية المستهلك تتطلب اعتماد المنهج التحليلي، الذي يشمل جمع المعلومات وتحليلها وتصنيفها، بهدف التوصل إلى حالة قابلة للتفسير للظاهرة المدروسة. وقد استندنا أيضاً إلى المنهج الوصفي، الذي يعتمد على وصف الظاهرة المدروسة وتصويرها من خلال جمع المعلومات وإجراء دراسة دقيقة لها.

صعوبات البحث:

- عدم وجود دراسات تتناول كامل جوانب الموضوع.
- صعوبة الحصول على المعلومات.
- تناقض المعلومات بين المصادر المختلفة.
- تمثلت الردود من قبل الموظفين في شكل موجز.
- قلة المراجع .

خطة الدراسة:

سنقوم بمعالجة البحث في دراسة تقسم إلى:

القسم الاول: وزارة الاقتصاد والتجارة تكوينها وسير العمل فيها

الفصل الاول: الهيكلية الادارية لوزارة الاقتصاد والتجارة

المبحث الاول: التقسيم الاداري للوزارة

المبحث الثاني: مهام الجهات الرسمية المعنية بحماية المستهلك

الفصل الثاني: آلية التدريب والاعمال المنجزة خلاله

المبحث الاول: خطوات سير التدريب داخل الوزارة

المبحث الثاني: الاعمال المنفذة الميدانية اثناء فترة التدريب

القسم الثاني: حماية المستهلك في لبنان بين القوانين وأداء السلطات المعنية

الفصل الاول: الجوانب القانونية والجزائية التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك

المبحث الاول: حقوق وضمانات المستهلك في قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩

المبحث الثاني: التدابير القانونية للحفاظ على حقوق المستهلك

الفصل الثاني: أداء الجهة الرسمية المعنية بحماية المستهلك في لبنان

المبحث الاول: التحديات والانجازات في حماية المستهلك

المبحث الثاني: مستقبل حماية المستهلك في لبنان

القسم الاول: وزارة الاقتصاد والتجارة تكوينها وسير العمل فيها

سنبدأ من خلال هذا القسم بالتعرف على وزارة الاقتصاد والتجارة، بما في ذلك تشكيلها وطريقة عملها. كما سنتناول أيضًا التجربة التدريبية التي خضعنا لها في هذه الوزارة، وذلك ضمن فصلين مختلفين، نتناول في الفصل الاول الهيكلية الادارية ومن ثم نتطرق إلى مرحلة التدريب التي قمنا بها في هذه الوزارة بهدف إعداد هذا التقرير وذلك في الفصل الثاني.

الفصل الاول: الهيكلية الادارية لوزارة الاقتصاد والتجارة

تمهيداً لفهم العمل والمسؤوليات المناطة بوزارة الاقتصاد والتجارة في لبنان، يتعين أولاً أن نلقي نظرة شاملة على الهيكلية الإدارية لهذه الوزارة. إذ يعد فهم التنظيم الداخلي وتوزيع الوظائف ضمنها أمراً بالغ الأهمية لتحقيق أهدافها وتلبية متطلبات القطاعات التي تخدمها. لذا، سنقوم في هذا الفصل بتسليط الضوء على التقسيم الداخلي لوزارة الاقتصاد والتجارة في (المبحث الاول)، ومن ثم التطرق إلى المهام المنوطة بهذه الوزارة من اجل حماية المستهلك وذلك من خلال (المبحث الثاني).

المبحث الاول: التقسيم الإداري للوزارة

بناءً على المرسوم رقم ٨٣٧٦ تاريخ ٢٠٢١/٠٩/١٠ (تشكيل الحكومة)، وبناءً على القانون الصادر بالمرسوم رقم ٢٨٩٦ تاريخ ١٩٥٩/١٢/١٦ وتعديلاته (تنظيم وزارة الاقتصاد والتجارة)، وبناء على القانون المنفذ بالمرسوم رقم ٦٨٢١ تاريخ ١٩٧٣/١٢/٢٨ وتعديلاته (تحديد مهام وملاك وزارة الاقتصاد والتجارة).

يرأس وزارة الاقتصاد والتجارة حالياً الوزير (أمين سلام)، أما المدير العام (محمد ابو حيدر)، وتتألف الوزارة من مديريتين هما: المديرية العامة للاقتصاد والتجارة والمديرية العامة للحبوب والشمندر السكري بالاضافة إلى هيئات تابعة للوزارة سوف نتطرق إلى كل منهما تباعاً.

المطلب الاول: المديريتان العامتان المكونة منهم الوزارة

تتكون وزارة الاقتصاد والتجارة من مديريتان هما المديرية العامة للاقتصاد والتجارة والمديرية العامة للحبوب والشمندر السكري.

الفرع الاول: المديرية العامة للاقتصاد والتجارة

بناء على المرسوم رقم ٦٨٢١ المتعلق بتحديد مهام وزارة الإقتصاد والتجارة الصادر بتاريخ ٢٨ / ١٢ / ١٩٧٣ تقسم هذه المديرية إلى:

الفقرة الاولى: الوحدات الاقليمية

تتألف الوحدات الإقليمية من مصلحة في كل محافظة (محافظة لبنان الشمالي، محافظة لبنان الجنوبي، محافظة البقاع، محافظة النبطية) بإستثناء محافظة جبل لبنان ويترأس الوحدة رئيس مصلحة يرتبط مباشرة بالمدير العام.

الفقرة الثانية: مصلحة الديوان

إن مصلحة الديوان في وزارة الاقتصاد والتجارة تتألف من[١]:

- دائرة الشؤون الإدارية والموظفين والتي تتولى المهام التالية: المساهمة عند الاقتضاء مع مجلس الخدمة المدنية في إعداد المباريات والامتحانات، إعداد المعاملات الخاصة بكل ما له علاقة بشؤون الموظفين الذاتية، تنظيم ملفات الموظفين الشخصية، تحضير جداول التدرج استناداً إلى اقتراحات الدوائر المختصة، وبصورة عامة جميع المعاملات التي لها علاقة بالموظفين.

[١] المادة ٦ من قانون منفذ بمرسوم رقم ٦٨٢١ تاريخ : ١٩٧٣/١٢/٢٨ المتعلق بتحديد مهام وملاكات وزارتي الاقتصاد والتجارة والصناعة والنفط.

- دائرة الشؤون المالية: والتي تتولى الأمور ذات الطابع المالي وبصورة عامة المعاملات التي لها علاقة بتحضير الموازنة وتنفيذها ومسك حساباتها، تعهد الأبنية وتأمين حاجاتها، تأمين المفروشات والألبسة والمطبوعات ومسك قيودها والعناية بها.
- دائرة الدراسات القانونية: والتي تتولى الاهتمام بالدعاوى وإبداء الرأي في عقود المصالحات، وضع نصوص الاتفاقيات في صيغتها القانونية، تقديم المشورة القانونية، القيام بالدراسات التنظيمية.
- دائرة الشكاوى والمراجعات: والتي تتولى استقبال الشكاوى والمراجعات، تقديم الإيضاحات والإرشادات إلى أصحاب العلاقة فيما يتعلق بتقديم معاملاتهم والإجراءات العائدة لها.

الفقرة الثالثة: مصلحة حماية الملكية الفكرية

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

الفقرة الرابعة: مصلحة التجارة

تتولى مصلحة التجارة عند طريق الوحدات التابعة لها تنفيذ المهام المنوطة بها.

الوحدات التابعة لمصلحة التجارة هي[1]:

- دائرة التجارة الخارجية: تتولى هذه الدائرة عملياً الاهتمام بالملفات التالية: بالتشريع التجاري وإتفاقيات التجارة الدولية والإقليمية وتؤمن تطبيق نظم الاستيراد والتصدير، إضافة إلى ذلك فهي تتولى مهام الرقابة على غرف التجارة والصناعة والزراعة في لبنان طبقاً للمرسوم الاشتراعي رقم ٣٦ تاريخ ١٩٦٧/٨/٥[2].
- دائرة الشركات: والتي تتولى تسجيل عقود التمثيل التجاري، تسديد الرسم السنوي عن عقود التمثيل التجاري، شطب عقود التمثيل التجاري، إعطاء إفادات تتضمَّن أجوبة على ثلاثة أنواع من الطلبات

[1] المادة ٧ من من قانون منفذ بمرسوم رقم ٦٨٢١ تاريخ : ١٩٧٣/١٢/٢٨ المتعلق بتحديد مهام وملاكات وزارتي الاقتصاد والتجارة والصناعة والنفط.

[2] دائرة التجارة الخارجية، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية ، متاح على موقع الوزارة التالي:
www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/٩/١٠)

(طلبات استفسار عن وجود وكالة حصريَّة/ طلبات استفسار عن وجود فرع أو مكتب تمثيل لشركات أجنبيَّة في لبنان/ لبات استفسار عن وجود إشارة دعوى أو حكم)، إعطاء نسخ طبق الأصل عن إفادات تمثيل تجاري أو عن علم وخبر، مساعدة بعض الباحثين من طلاَّب الجامعات أو السفارات عن طريق تزويدهم بالإحصاءات المتوفِّرة لدى الدائرة، تسجيل فروع ومكاتب تمثيل للشركات الأجنبيَّة وتعديل علم وخبر، تدوين إشارات الدعاوى والأحكام النهائيَّة[1].

- دائرة المعارض والأسواق: والتي تتولى تنظيم إقامة المعارض والأسواق والمراكز التجارية في لبنان والخارج واستقبال طلبات الترخيص المقدمة من الجهة المتخصصة بإقامة المعارض والأسواق سواء أكانت لبنانية أم أجنبية ودرسه ورفعه إلى الوزير بالتسلسل الإداري من أجل فتح الترخيص.
- مركز المعلومات التجارية: يقوم هذا المركز بعدة مهام كجمع المعلومات والاحصاءات حول التجارة الخارجية في لبنان بدافع تقدير طاقة البلاد التصديرية، تدعيم السياسة التجارية عن طريق تبادل المعلومات مع مراكز المعلومات التجارية الأجنبية، الحصول على معلومات حول الأسواق الخارجية بغية تنويع مصادر الاستيراد وأسواق التصدير، جمع المعلومات المتعلقة بحماية الملكية التجارية والصناعية، تقديم إرشادات تؤدي إلى تحسين ظروف الاستيراد والتصدير ، بالاضافة إلى جميع المهام المتعلقة بالمعلومات التجارية والاقتصادية[2].

الفقرة الخامسة: مصلحة شؤون هيئات الضمان

وهي تضم دائرة هيئات الضمان التي حلّت مكانها " لجنة الرقابة على هيئات الضمان" والتي ترتبط مباشرةً بالوزير، تتولى هذه اللجنة مراقبة هيئات الضمان لجهة تقيدها بالقوانين والمراسيم والقرارات التي تتخذ تطبيقاً لأحكام هذا القانون، كما تتأكد من قدرة هذه الهيئات على الإيفاء بإلتزاماتها تجاه المضمونين[3].

---

[1] دائرة الشركات، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية، متاح على موقع الوزارة التالي:
www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/٩/١١)

[2] مركز المعلومات التجارية، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية، متاح على موقع الوزارة التالي:
www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/٩/١١)

[3] مصلحة شؤون هيئات الضمان، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية، متاح على موقع الوزارة التالي:
www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/٩/١٢)

الفقرة السادسة: المكتب الفني لسياسة الأسعار

يهدف المكتب الفني إلى بناء قاعدة معلومات متطورة ومتجددة حول أسعار المواد الغذائية والسلع الاستهلاكية ومراقبة حركة أسعارها دورياً ودراسة بنية السوق المحلي وآلية عمله وقواه الفاعلة. كما يقوم المكتب بدراسات تتعلق بالسياسات التسعيرية المتبعة في مختلف نقاط البيع، وكذلك دراسة الهوامش التسويقية وحصص السوق وتقديم الاقتراحات التي تساعد في صنع السياسات واتخاذ القرارات التي تتعلق بالأسواق التجارية والمنافسة ومكافحة الاحتكار والغلاء.

أمّا أبرز التقارير التي يصدرها المكتب الفني دورياً فهي: مؤشر أسعار سلة السلع الغذائية والاستهلاكية في وزارة الاقتصاد والتجارة. (تقرير دوري شهري)، تقرير شهري يبيّن أرخص السلع الغذائية والاستهلاكية في كل سوبرماركت، تقرير شهري يبين أرخص سوبرماركت في بيروت وجبل لبنان مرتكزاً على السلع المشتركة.دراسات عديدة ومتفرقة.

بالاضافة إلى اصدار النشرة الشهرية للمكتب الفني والتي تعرض التغيرات في مؤشر أسعار سلة السلع الغذائية والاستهلاكية المعتمدة في وزارة الاقتصاد والتجارة، والتي تضم أكثر من ٦٠٠ سلعة.

الفقرة السابعة: مكتب مقاطعة اسرائيل (مصلحة)

بناء على المرسوم رقم ١٢٥٦٢ الصادر في ١٩ نيسان ١٩٦٣ والمتعلق بتنظيم مكتب مقاطعة اسرائيل، الذي اناط بمكتب المقاطعة وبإشراف وزير الاقتصاد والتجارة صلاحية اتخاذ الاجراءات الواجبة لتنفيذ القوانين والانظمة النافذة وأحكام ومبادىء مقاطعة اسرائيل الذي اقره مجلس جامعة الدول العربية في عام ١٩٥١، والسهر على تطبيقها لمواجهة كل محاولات العدو الاسرائيلي للتسلل إلى اسواقنا عبر وسائل التزوير والتحايل والتهريب بإعتبار أن المقاطعة لاسرائيل هي احدى الوسائل السلمية المشروعة في حماية اقتصادنا وتسهيل عملية التبادل التجاري والترانزيت والاسيتراد والتصدير بين لبنان ودول العالم، وذلك بالتعاون والتنسيق بين الادارات الرسمية ووزارة الاقتصاد والتجارة في مهمة المقاطعة[١].

[١] مكتب مقاطعة اسرائيل، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية، متاح على موقع الوزارة التالي:
www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/٩/١٣)

الفقرة الثامنة: وحدة الجودة

تأسست وحدة الجودة (QUALEB) في وزارة الاقتصاد والتجارة استناداً إلى المرسوم رقم ١٢٩٢٥ تاريخ ١٧ تموز ٢٠٠٤ والقرار الوزاري رقم ١/٢٤٠/ أ.ت في ١١ آب ٢٠٠٤ وتعديلاته. إن وحدة الجودة تولّت، من ضمن مهامها تنفيذ برنامج الجودة الممّول من الاتحاد الاوروبي. بدأ العمل في برنامج الجودة منذ تشرين الأول ٢٠٠٤.

ويهدف إلى المساعدة في ضمان منتجات آمنة للمستهلكين ودعم المنتجات والخدمات اللبنانية لكي تصبح قادرة أكثر على المنافسة في الأسواق الدولية من خلال ضمان مطابقتها للمعايير الوطنية والدولية. وتعزيز إدارة الجودة وقدراتها وتقوية البنية التحتية في لبنان من خلال[١]:

- دعم تطوير الإطار المؤسساتي اللبناني للجودة بما يتماشى مع ممارسات وإجراءات وتشريعات الاتحاد الأوروبي
- تصميم سياسة الجودة الوطنية اللبنانية والإشراف على تنفيذها بعد اعتمادها[٢].

الفقرة التاسعة: مديرية حماية المستهلك

صدر قانون حماية المستهلك سنة ٢٠٠٥ ، بحيث كانت تتألف المديرية قبل تعديله من ٤ دوائر توزع على الشكل التالي[٣]:

- 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.

---

[١] محمد ابو حيدر، مفهوم الجودة واحميته في حماية المستهلك، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٢ ك ٢ ٢٠٢٠.

[٢] وحدة الجودة، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية، متاح على موقع الوزارة التالي:
www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/٩/١٤)

[٣] طارق يونس، " مدخل عام حول مديرية حماية المستهلك"، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٢ ك ٢ ٢٠٢٠.

- دائرة المقاييس والموازين[1]: 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[2]: 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.

بالاضافة 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 ٨ بالفقرة الثانية[3] 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[4]: وتتولى اعطاء المعلومات المتعلقة بالقوانين والأنظمة التي ترعى حماية المستهلك واعداد الدراسات وتقديم الاقتراحات والقيام بحملات توعية وذلك بالتنسيق مع الجهات الرسمية والخاصة.

---

[1] نانسي ابو عبود، مسؤوليات وصلاحيات، دائرة قمع الغش، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٢ ك ٢ ٢٠٢٠.

[2] موسى كريم، مسؤوليات وصلاحيات دائرة مكافحة الاحتكار، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٣ ك ٢ ٢٠٢٠.

[3] المادة ٨ من من قانون منفذ بمرسوم رقم ٦٨٢١ تاريخ : ١٩٧٣/١٢/٢٨ المتعلق بتحديد مهام وملاكات وزارتي الاقتصاد والتجارة والصناعة والنفط.

[4] عماد يوسف، دور مصلحة الدراسات والتوعية، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٣ ك ٢ ٢٠٢٠.

- مصلحة الرقابة[1]: وتتولى استلام الشكاوى والتحقيق فيها وتطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك.

الفرع الثاني: المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري

يسمى مكتب القمح " مكتب الحبوب والشمندر السكري " وهو ادارة من الفئة الأولى مرتبطة بوزير الاقتصاد الوطني، تتمتع بصلاحيات ادارية ومالية خاصة. ويفهم بالحبوب : القمح والشعير والذرة.

فالمديرية العامة للحبوب والشمندر السكري هي إذاً واحدة من مديريتين، تتألف منهما وزارة الاقتصاد والتجارة.

يحكم عمل المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري: المرسوم الاشتراعي رقم ٥٩/١٤٣ المعدل بالقانون ٦٧/٢٠ وتعديلاته (نظام مكتب الحبوب والشمندر السكري)، المرسوم رقم ٧٥٢٨ تاريخ ١٩٦٧/٠٦/٠٨ (تنظيم الملاك، الوظائف وشروط التعيين)، المرسوم رقم ٤٧٩٧ تاريخ ١٩٦٦/٠٦/٢٢ (تموين البلاد بالحبوب الخبزية والدقيق وشراء المحصول المحلي منها بالأسعار التشجيعية) والمتعلق بالإجازة للمديرية العامة للحبوب بعقد الصفقات من الحبوب الخبزية والدقيق لتموين البلاد وشراء المحصول اللبناني منها بالأسعار التشجيعية وأن يجري هذه العمليات خارج الموازنة من خلال: إعطائه سلفات خزينة دورية لهذه الغاية وفتح اعتمادات في الموازنة لتسديد العجز السنوي.

وتقسم المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري إلى دائرة الشؤون المالية، دائرة الديوان، دائرة التموين والإنتاج، الدائرة الاقتصادية. وتتمتع هذه المديرية بتسهيلات إدارية ومالية منحها إياها القانون لممارسة مهامها، وترتبط بها قاعدة مؤسسات تموينية وتخزينية

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

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

[1] غولدا زغيب، دور مصلحة الرقابة، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٣ ك ٢ ٢٠٢٠.

ويضطلع مكتب الحبوب والشمندر السكري بالمسؤوليات والصلاحيات التالية[1]:

- العمل بمختلف الطرق والوسائل على زيادة انتاجية زراعة الحبوب والشمندر السكري.
- اخضاع استيراد وتصدير الحبوب ومشتقاتها وفضلاتها والسكر لموافقة مسبقة من مجلس الوزراء بناء على انهاء وزيري الاقتصاد الوطني والزراعة، ولشروط تقتضيها سياسة تنمية الانتاج الوطني منها وضمان سلامة التموين والجودة.
- فرض رسم وتعديله بموافقة مجلس الوزراء لحماية الانتاج المحلي
- استيراد القمح لحسابه عندما تقضي بذلك حاجة التموين بعد موافقة مجلس الوزراء ولا تخضع للرقابة المسبقة التي يمارسها ديوان المحاسبة الصفقات الفورية المرتبطة بعروض ذات أجل لا يتجاوز ثلاثة أيام.
- تحديد سعر بيع مخزوناته المعدة للتوزيع بموافقة مجلس الوزراء وبيع ما عدا ذلك بالمزايدة العمومية تجريها لجنة خاصة، يعينها وزير الاقتصاد الوطني، مهما بلغت قيمة الصفقة، على ان تتقيد بأحكام قانون المحاسبة العمومية في القيام بمهمتها.
- العمل على تأمين المستودعات والاهراء ووضع تعرفة بمرسوم لمختلف العمليات التي يجريها بواسطة اهرائه لحساب الغير.
- استيراد البذار المؤصل لتسليفه المزارعين أو لبيعه أو استبداله منهم أو لتوزيعه عليهم بأسعار مخفضة.
- العمل على الاكثار من البذار الجيد محليًا تحت اشرافه بالتعاون مع وزارة الزراعــة.
- اخضاع المطاحن الآلية بموافقة مجلس الوزراء لشروط حيازة حد أدنى من القمح بصورة دائمة.
- اخضاع المطاحن الآلية والأفران وانتاج الدقيق والخبز لشروط ومواصفات تحدد بمرسوم في سبيل الصحة العامة والجودة.
- استخدام خبراء وموظفين مؤقتين وأجراء ضمن الاعتمادات المرصدة في الموازنة لهذه الغاية.

كما وتشرف المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري على ما يلي:

- عمل المطاحن وتراقب إنتاجها.
- عمل الأفران وتراقب إنتاجها.

[1] المادة ٤ من مرسوم اشتراعي رقم ١٤٣ صادر بتاريخ ١٢ حزيران ١٩٥٩ المتعلق بنظام وصلاحيات مكتب القمح المعدل بقانون ١٩٦٧/٢/٢٥

- تسهر على بيع هذا الإنتاج بأسعار مدروسة ومقبولة.

ويرتبط بالمديرية العامة للحبوب والشمندر السكري مؤسسات تموينية تخزينية مهمة:

- اهراء الحبوب في مرفأ بيروت.
- المستودعات لتخزين الحبوب.
- المختبر المركزي لبحوث الحبوب والدقيق والخبز (لتحليل القمح والدقيق ومراقبة الإنتاج منهما على أنواعه).

المطلب الثاني: الهيئات التابعة للوزارة

إضافة إلى المديريتين هناك العديد من الهيئات التابعة لوزارة الاقتصاد والتجارة وهي: المجلس الوطني لحماية المستهلك، المجلس الوطني لسياسة الأسعار، المجلس الوطني للضمان، معرض رشيد كرامي الدولي، وسوف نتطرق إلى كل منهما في ما يلي.

الفرع الأول: المجلس الوطني لحماية المستهلك

أشار القانون بناء على المادة ٦٠ من القانون رقم ٦٥٩ المتعلق بحماية المستهلك إلى دور الدولة في حماية المستهلك من خلال إنشائه هيئة خاصة تعرف بالمجلس الوطني لحماية المستهلك. تتمتع بالصفة الاستشارية، يرأسها وزير الاقتصاد والتجارة، وتؤلف من كل من: مدير عام (الاقتصاد والتجارة، الزراعة، الصحة العامة، البيئة، السياحة، الاتصالات، الاعلام، التربية)، رئيس مجلس إدارة مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية، ممثلين اثنين عن اتحاد غرف التجارة والصناعة والزراعة في لبنان، ممثل عن الصناعيين، ممثل عن نقابة وكالات وشركات الدعاية والاعلان في لبنان، ممثلين اثنين عن جمعيات المستهلك[١].

ويتولى "المجلس الوطني لحماية المستهلك" تقديم الاقتراحات الآيلة إلى تحقيق الأهداف التالية[٢]:

- دعم دور المستهلك في الاقتصاد الوطني.

---

[١] المادة ٦٠ من القانون رقم ٦٥٩ الصادر بتاريخ ٢٠٠٥/٠٢/٠٤ (قانون حماية المستهلك)

[٢] المادة ٦١ من القانون رقم ٦٥٩ الصادر بتاريخ ٢٠٠٥/٠٢/٠٤ (قانون حماية المستهلك)

- الحفاظ على صحة المستهلك وسلامته وحقوقه.
- تأمين سلامة السلع والخدمات وتحسين جودتها.
- توعية المستهلك واعلامه وارشاده وحثه على استعمال انماط الاستهلاك المستدامة وعلى اعتماد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة.
- اقتراح تحديد اجراءات تطبيق أحكام هذا القانون

وينظم عمل"المجلس الوطني لحماية المستهلك" بمرسوم يتخذ في مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير الاقتصاد والتجارة[١].

مع الاشارة إلى أن المراسيم التطبيقية التي لم تصدر لتحديد إجراءات تطبيق القانون. فمنذ ١٨ عاماً، لا يزال هذا المجلس حبراً على ورق، رغم أن مجلس الوزراء عيّن أعضاءه.

الفرع الثاني: المجلس الوطني لسياسة الأسعار

استناداً للمرسوم رقم ٧١٣٧ تاريخ ١٩٧٤/٠٢/٠٨، ينشأ في وزارة الاقتصاد والتجارة مجلس يدعى "المجلس الوطني لسياسة الاسعار[٢].

ويتشكل هذا المجلس من وزير الاقتصاد والتجارة (رئيسا)، مدير عام ادارة الاحصاء المركزي (نائبا للرئيس)، وعضوية كل من: مدير عام وزارة (الاقتصاد والتجارة، المالية العام، السياحة، العمل، الزراعة)، رئيس مصلحة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، مندوب عن مصرف لبنان، رئيس غرفة التجارة والصناعة والزراعة، رئيس جمعية الصناعيين اللبنانيين، رئيس جمعية مصارف لبنان، ثلاثة مندوبين عن الاتحاد العمالي العام[٣].

وتكون مهمة المجلس الوطني لسياسة الاسعار[٤]:

---

[١] المادة ٦٢ من القانون رقم ٦٥٩ الصادر بتاريخ ٢٠٠٥/٠٢/٠٤ (قانون حماية المستهلك)

[٢] المادة ١ من المرسوم رقم ٧١٣٧ تاريخ ١٩٧٤/٠٢/٠٨ المتعاق بإنشاء مجلس يدعى "المجلس الوطني لسياسة الاسعار" في وزارة الاقتصاد والتجارة.

[٣] المادة ٢ من المرسوم رقم ٧١٣٧ تاريخ ١٩٧٤/٠٢/٠٨ المتعاق بإنشاء مجلس يدعى "المجلس الوطني لسياسة الاسعار" في وزارة الاقتصاد والتجارة. المعدلت بموجب مرسوم ١٤١٨٤ / ٢٠٠٥.

[٤] المادة ١ من المرسوم رقم ٧١٣٧ تاريخ ١٩٧٤/٠٢/٠٨ المتعاق بإنشاء مجلس يدعى "المجلس الوطني لسياسة الاسعار" في وزارة الاقتصاد والتجارة.

- تتبع حركة الاسعار وتطورها ودرس العوامل الخارجية والداخلية التي تؤثر عليها وتقديم دورية بذلك تتضمن توقعات مستقبلية لثلاثة اشهر على الاقل.
- تقديم المقترحات الآيلة إلى تعيين الحدود الصحيحة لبدل الخدمات ولاسعار السلع المنتجة محلياً والمستوردة وتحديد المعطيات التي تعتمد لذلك.
- تقديم المقترحات التي تساعد على اعتماد سياسة عامة للاسعار والتموين وتحديد نسب الارباح.
- التنسيق بين جميع الاجهزة التي تعني بسياسة الاسعار والتموين.

الفرع الثالث: المجلس الوطني الضمان

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

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

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

الفرع الرابع: معرض رشيد كرامي الدولي

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

هدف هذا المعرض هو:

- التعريف بثروات لبنان والبلاد العربية والأجنبية.
- إطلاع التجار والصناعيين على التقدم الحاصل في مختلف فروع الإنتاج.
- عرض صورة واقع لبنان الاقتصادي وخدمة التجارة.
- عقد المؤتمرات واستضافة المنظمات العالمية وإقامة المعارض والمشاركة فيها خارج لبنان.
- إفساح المجال أمام المستوردين والمصدرين والمنتجين من اللبنانيين العرب والأجانب للاتصال المباشر وإنشاء علاقات اقتصادية فيما بينها.

المبحث الثاني: مهام الجهات الرسمية المعنية بحماية المستهلك

في هذا المبحث سنتحدث عن مهام وزارة الاقتصاد والتجارة في لبنان بشكل عام في المطلب الأول، أما في المطلب الثاني فنخصصه للتطرق إلى مهام المديرية في حماية المستهلك كونها المعنية بشكل مباشر بحماية المستهلك.

المطلب الاول: مهام وزراة الاقتصاد والتجارة بشكل عام

إن وزارة الاقتصاد والتجارة كما سائر الوزارات العامة تتحرك وفق الصلاحيات المعطاة لها بموجب النصوص القانونية النافذة وفي ظل النظام الاقتصادي الحر الذي يتمتع به لبنان.

تعنى وزارة الاقتصاد والتجارة بشؤون الاقتصاد والتجارة ولا سيما[1]:

- العمل مع الوزارات الاخرى المعنية على انماء المرافق الاقتصادية والثروة الوطنية في البلاد.
- اتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز التجارة ومعالجة شؤون التموين وحماية المستهلك من خلال سياسة عامة تحفظ التوازن الاقتصادي عن طريق الاعداد والتنسيق والتنفيذ.
- تتبع التطورات الاقتصادية واتخاذ الاجراءات اللازمة للافادة منها في الاوضاع التجارية والتموينية والاستهلاكية في البلاد.
- العمل على تأمين حاجات البلاد الاستهلاكية الاساسية مع مراعاة الاحكام القانونية المتعلقة بذلك.
- مكافحة الاحتكار واتخاذ التدابير التي تؤمن المنافسة التجارية على اوسع نطاق تأمينا للمصلحة الاقتصادية العامة وبصورة خاصة حماية المستهلك.

كما تتولى وزارة الاقتصاد والتجارة تنفيذا لهذه المهام ومع مراعاة الاحكام المتعلقة بسائر الادارات العامة المختصة[2]:

- شؤون التجارة وتطويرها والاسهام في تنشيط قطاع الخدمات .

---

[1] المادة ١ الفقرة الاولى من من قانون منفذ بمرسوم رقم ٦٨٢١ تاريخ : ١٩٧٣/١٢/٢٨ المتعلق بتحديد مهام وملاكات وزارتي الاقتصاد والتجارة والصناعة والنفط.

[2] المادة ١ الفقرة الثانية من من قانون منفذ بمرسوم رقم ٦٨٢١ تاريخ : ١٩٧٣/١٢/٢٨ المتعلق بتحديد مهام وملاكات وزارتي الاقتصاد والتجارة والصناعة والنفط.

- وضع الدراسات الاقتصادية ولا سيما ما يعود منها للتجارة الخارجية والميزان التجاري ونشر الاحصاءات العائدة لذلك.
- اعداد مشاريع الاتفاقات التجارية الدولية بالاشتراك مع وزارة الخارجية والمغتربين والعمل على تنفيذها.
- منح الاجازات المتعلقة باستيراد وتصدير السلع التي يخضعها وزير الاقتصاد والتجارة، بعد موافقة مجلس الوزراء، لنظام الاجازة المسبقة، وذلك مع مراعاة النصوص والاحكام الخاصة بوزارة الصناعة والنفط.
- تقرير الاشتراك بالمعارض والاسواق والمراكز التجارية التي تقام في الخارج والداخل وتولي امر تنظيم الاجنحة اللبنانية وادارتها والاشراف عليها وذلك بعد اخذ رأي الادارات المختصة.
- الترخيص بتأسيس الشركات المساهمة وهيئات الضمان ومراقبتها وفقا لاحكام القوانين النافذة.
- تقديم المقترحات المتعلقة بتعديل الاوضاع الجمركية كلما دعت الحاجة.
- شؤون حماية الملكية التجارية والصناعية والتقنية والادبية والفنية وتنفيذ الانظمة والاتفاقات المتعلقة بها.
- العناية بقضايا غرف التجارة والصناعة وجمعيات التجار ومراقبتها وفقاً للقانون والنظام.
- مراقبة المشغولات الذهبية والفضية وإختبارها ووسمها وفقا لاحكام القانون.
- شؤون القمح ومشتقاته والمنتوجات الزراعية الصالحة لانتاج السكر.
- الاهتمام باوضاع التموين وتأمين حاجة الاستهلاك المحلي من المواد الاساسية وتنظيم بيعها عند الاقتضاء والعمل على تركيز اسعارها في نطاق الارباح القانونية.
- الاهتمام بالخزن الفني المتعلق بالقمح ومشتقاته وبالسكر وتأمين التجهيزات اللازمة لذلك.
- معالجة شؤون المقاييس والموازين والمصوغات وقمع الغش وفقا للقوانين والانظمة واصدار القرارات اللازمة لمراقبة صحة الاعلانات التجارية على اختلافها وتعيين الحدود القصوى للاسعار او لنسب الارباح.
- مكافحة الاحتكار ومراقبة الاسعار والتقيد بالنصوص المتعلقة بها.
- معالجة شؤون المواصفات الفنية وتطبيق الالزامية منها ومراقبة السمات العائدة لها.
- مراقبة بيع المنتجات النفطية لجهة النوع والكمية والسعر وسائر النواحي الفنية.
- شؤون مقاطعة اسرائيل وتقديم الدراسات والتوصيات والمقترحات المتعلقة بها ومراقبة تنفيذها.

المطلب 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.

بالاضافة إلى ذلك تقوم مديرية حماية المستهلك بالمهام التالية[١]:

أ- في أعمال الرقابة:

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

[١] طارق يونس، " مهام مديرية حماية المستهلك" ، ندوة في غرفة الصناعة و التجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ك ٢ ٢٠٢٠

- مراقبة تطبيق القوانين او الأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك للتثبت من تقيد المراكز التي تشملها صلاحياتها بالأحكام او القواعد التي نصت عليها وتكليف جهاز المراقبين بهذه المهمة.
- اتخاذ الاجراءات والضمانات لرقابة نزيهة وعادلة تجري وفقا 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.

ت- 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.

كما أنه من الأهداف الرئيسية التي أنشئت من أجلها المديرية تأتي في توعية المستهلكين حيث خصّص 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 وإستبعاد الإعلانات المبالغة أو الخادعة.
- الرقابة على التنزيلات عن طريق التحقق 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 .

أيضاً 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 .

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 إليه المكتب هو تعويض المستهلكين الذين تضرروا من جراء المخالفات التي ارتكبت 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 ورفع وعي المستهلك ضد الممارسات الضارة باقتصاداته مادياً وصحياً، وتوفير السلع والخدمات بجودة عالية لحماية المستهلك من الغش.

الفصل الثاني: آلية التدريب الميداني والاعمال المنجزة خلاله

تعتبر الأعمال التدريبية أعمالاً في غاية الأهمية يقوم بها المتدرب في مؤسسة أو إدارة ما، ولأن 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، فإقتصر عملنا على شقين، الأول كان داخل الوزارة بالتنقل بين أقسامها أوقسام المديرية لمعرفة مهام كل منها، اما الشق الثاني كان دورنا بالنزول إلى أرض الواقع لمراقبة سير أعمال الوزارة على ارض الواقع حول حماية المستهلك اللبناني. وبناءًا على هذا كنا قد قمنا بالتدرب في وزارة الاقتصاد والتجارة لمدة شهرين كاملين بصفتنا متطوعين مساندين لموظفي الوزارة، وذلك خلال الفترة الممتدة من ٢٠٢٠/١/١٠ حتى ٢٠٢٠/٣/١٠، مع الاشارة الى انه عاودنا النزول الى وزارة الاقتصاد والتجارة في العام ٢٠٢٣ حتى نطّلع على آخر المستجدات التي تقوم بها الوزارة.

المبحث الاول: خطوات سير التدريب داخل الوزارة

بدايةً، لا بد من التنويه بالأمر الذي لفت انتباهنا هو العلاقة الوثيقة التي تربط بين موظفي الوزارة والتي تتسم بالاحترام والتعاون المستمر لإنجاز الأعمال، وهذا ما يدُلّ عن وجود كادر قيادي في الوزارة.

بالعودة إلى التدريب، لم يكن هناك مدرب محدد، بل إلحقت بمديرية حماية المستهلك ومنها انتقلت إلى كافة المصالح والدوائر والاقسام، اسجل ملاحظاتي واسأل المختصين عن الأمور المبهمة وعن مسالك العمل في كل واحدة منها.

وخلال فترة التدريب تسنى لنا معرفة الكثير من الأمور العملية والّتي كنّا قد اكتسبناها نظرياً، حيث كانت هذه الفترة بمثابة خارطة طريقٍ للولوج إلى الشّأن العام، والإلمام بتفاصيله وخاصةً بتفاصيل العمل داخل الوزارات الخدماتية، وبحاجات المواطنين. كما أُتيح لنا إجراء العديد من المقابلات والّتي أغنت تقريرنا وذلك مع جهاتٍ مختلفةٍ، ممّا أغنى معارفنا.

المطلب الاول: تعيين الاماكن والمستندات التي تم الاطلاع عليها

أبرز المصالح والدوائر والمكاتب التي قمنا بزيارتها خلال التدريب داخل وزارة الإقتصاد: مديرية حماية المستهلك (مصلحة الدراسات والتوعية، ومصلحة الرقابة)، المكتب الفني لسياسة الاسعار، مصلحة التجارة

(دائرة الشركات، دائرة التجارة الخارجية)، مصلحة الملكية الفكرية (دائرة الحماية الفكرية)، مصلحة الديوان (دائرة الدراسات القانونية، دائرة المراجعات والشكاوى)، مكتب وحدة الجودة، فتم التعرف على هذه المصالح والدوائر من تكوينها الاداري ومهامها وطريقة العمل بها مع الاشارة إلى اننا لن نتطرق اليها لأننا سبق وأن تطرقنا اليها في المبحث الأول وذلك تفادياً لتكرار المعلومات.

كما وأنه أثناء أي فترة تدريبية يقوم المتدرب بجمع معلومات، بيانات ومستندات حول الموضوع الذي يقوم بالتدريب من أجله، وهذه المصادر تقوم بإغناء التقرير واضفاء طابع خاص له وخاصة مع الوثائق والمستندات التي يستطيع المتدرب الحصول عليها من مكان التدريب. وخلال فترة تدريبنا قمنا بجمع العديد من المعلومات والمستندات وقراءة العديد من الملفات بغية الإحاطة بموضوع تقريرنا " الدور الحمائي لوزارة الاقتصاد بين الواقع والمرتجى " وذلك من مصادر مختلفة في الوزارة من قوانين إلى موازنات الوزارة، وكتب، وملفات وتقارير المراقبين، والشكاوى، وكيفية تقديم طلبات الادارية وغيرها من المستندات الموجودة داخل الوزارة والذي سُمِح لنا بالإطلاع عليها.

المطلب الثاني: المقابلات التي تم اجراؤها

- المقابلة الاولى[1]: لقد تم اجراء مقابلة مع الاستاذة ندى ضو بصفتها مراقب مساعد وكانت الاسئلة تتمحور حول كيفية القيام بعملهم في حماية المستهلك وصلاحياتهم الممنوحة لهم للقيام بذلك:

١. **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 للمواصفا ت 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.
٢. **هل يحق للمراقبين تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك خارج أوقات الدوام الرسمي ؟** : نعم، يحق للمراقبين تطبيق أحكام هذا القانون ومعاينة المخالفات خارج أوقات الدوام الرسمي لكن بشرط أن يكونوا مكلفين خطياً وفقاً للأصول.

[1] ندى ضو، مراقب مساعد في مديرية حماية المستهلك ، وزارة الاقتصاد والتجارة، ٢٠٢٣/٣/٥.

٣. **هل يحق للتاجر أو المحترف أن يطلب من الموظف الاطلاع على التكليف الخطي؟:** نعم، يحق للتاجر أو المحترف أن يطلب من الموظف الاطلاع على التكليف الخطي الذي يبين اسم الموظف، تاريخ ومكان ومهام المراقبة.

٤. **هل حدد القانون أماكن معينة يستطيع فيها المراقبون ممارسة مهامهم والصلاحيات العائدة لكل منهم؟** : نعم، لقد حدد القانون للمراقبين أماكن معينة لممارسة مهامهم والصلاحيات العائدة لكل منهم، ويتم ذلك في كافة الأماكن المخصصة لممارسة المحترف أو المصنع لنشاطه في داخلها، كما يمكنهم القيام بمهامهم خلال نقل السلع.

٥. **هل فرض القانون على الموظفين الاستحصال على موافقة مسبقة من المحترف أو على إذن خطي مسبق من النيابة العامة المختصة قبل دخول أماكن أخرى غير تلك المذكورة في السؤال السابق؟** : نعم، لقد منع القانون الموظفين المذكورين أعلاه دخول أماكن أخرى (كالمنازل مثلاً) غير تلك المنصوص عنها صراحة ما لم يوافق المحترف صراحة على ذلك، أو بعد الاستحصال على إذن خطي مسبق من النيابة العامة المختصة.

٦. **عند مواجهة المراقبين لمشاكل معينة خلال ممارسة عملهم، هل يحق لهم طلب مؤازرة قوى الأمن؟:** نعم، يحق للمراقبين طلب مؤازرة قوى الأمن عند مواجهة الصعوبات وذلك لكي يتمكنوا من القيام بمهامهم.

٧. **هل يحق لصاحب العلاقة رفض تقديم الوثائق والمستندات والسجلات التي قد تطلب منه من قبل موظفي الضابطة العدلية؟** : كلا، لا يحق لصاحب العلاقة رفض تقديم المستندات والسجلات والوثائق التي تثبت صحة المعلومات التي يدلي بها، بل هو ملزم بتقديمها كافة عند الطلب من قبل الموظفين.

٨. **هل يحق للمحترف رفض إعطاء نسخ عن هذه المستندات؟** : كلا، لا يحق للمحترف رفض إعطاء نسخ عن هذه المستندات عندما يطلبها المراقبون.

٩. **هل يحق للمراقبين التحقق من صحة هذه المستندات؟ وكيف؟** : نعم، يحق للمراقبين التحقق من صحة هذه المستندات، ويتم ذلك بكافة الوسائل القانونية.

١٠. **هل يحق لصاحب العلاقة طلب إبقاء بعض المعلومات سرية؟** : نعم، عملاً بأحكام القانون يحق لصاحب العلاقة طلب إبقاء بعض المعلومات سرية وذلك بالنسبة للمعلومات التي يقدر الطابع الخاص لها كتلك التي تتعلق بسرية حساباته أو بعض العقود أو أي مستند آخر قد يرى فيه أهمية معينة لطلب إبقائه سرياً.

١١. **هل يحق للمراقبين حجز المستندات والوثائق والسجلات التي تثبت حصول المخالفة؟:** نعم، يحق للمراقبين عند قيامهم بمهامهم حجز الأوراق والمستندات والوثائق والسجلات التي تثبت حصول المخالفة أو تتيح كشف كافة الأشخاص الذين اشتركوا في ارتكابها ولكن يشترط تسليم صاحب العلاقة إيصالاً بذلك.

- المقابلة الثانية[١]: كانت مع الاستاذ طارق يونس حول دائرة قمع الغش وكانت الاسئلة التالية:

١. **هل يحق للمراقبين حجز المواد والآلات التي استعملت للتصنيع، وجمع وتوضيب السلع المغشوشة؟:** نعم، يحق للمراقبين القيام بذلك ولكن يشترط الحصول على إذن خطي مسبق من النيابة العامة، على أن تبقى هذه السلع مودعة لدى الشخص الذي وجدت بحوزته ما لم تنقل إلى مكان يحدده الموظفون المنظمون للمحضر .
٢. **هل يجوز إتلاف السلع التي ثبت أنها مزيفة؟:** يجوز إتلاف السلع التي ثبت أنها مزيفة على نفقة صاحب العلاقة بعد الاستحصال على إذن خطي من النيابة العامة.
٣. **كيف يمكن التثبت من عدم الغش في السلعة؟:** يمكن التثبت من ذلك بأخذ عينات بواسطة المراقبين وإخضاع هذه العينات للتحليل في المختبرات المعتمدة.
٤. **في حال كان الغش أو التقليد واضحاً، هل يمكن الاستغناء عن التحاليل المخبرية؟:** نعم، لقد أجاز القانون الاستغناء عن التحاليل المخبرية في حال كان الغش أو / التقليد واضحاً كالحالة التي تكون فيها السلعة غير صالحة للاستهلاك بسبب انتهاء مدة الصلاحية أو عدم توافق هذه السلعة مع المواصفات المعتمدة بشكل واضح.
٥. **هل عاقب القانون الأشخاص الذين يقدمون على الغش في مواد مختصة بغذاء الإنسان أو الحيوان أو في عقاقير أو شرب أو منتجات صناعية أو زراعية أو طبيعية؟:** نعم، لقد عاقب هذا القانون هؤلاء الأشخاص الذين يقدمون على القيام بهذه الأعمال.
٦. **ماذا عن الأشخاص الذين يقومون بالإتجار بمواد غذائية فاسدة أو ملوثة أو منتهية مدة استعمالها أو التعامل بها هل فرض معاقبتهم؟:** نعم، لقد فرض هذا القانون معاقبة هؤلاء الأشخاص الذين يقدمون على القيام بهذه الأعمال.

[١] طارق يونس، مدير حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد، وزارة الاقتصاد والتجارة، ٢٠٢٣/٣/٦.

٧. **هل عاقب القانون على مجرد حيازة المواد المذكورة في السؤالين السابقين؟:** نعم، لقد عاقب القانون على مجرد حيازة المواد المذكورة في السؤالين السابقين.

- المقابلة الثالثة[١]: كانت مع الاستاذ موسى كريّم حول دائرة مكافحة الاحتكار والغلاء/مراقبة الاسعار:

١. **هل الإعلان عن الأسعار الزامي؟** : نعم، يتوجب على المحترف أن يعلن عن الثمن وبالليرة اللبنانية على كل سلعة، أو على الرف التي تكون السلعة معروضة عليه.
٢. **ماذا عن المؤسسات التي تقدم خدمات هل يعتبر إعلان الأسعار أمر ضروري؟:** نعم، فرض القانون على المؤسسات التي تقدم خدمات كالشقق المفروشة، والمطاعم، والمقاهي، والملاهي) أن تعلن عن الأسعار في مكان بارز.
٣. **ما هو حكم الإعلان الذي يتناول سعر سلعة بالتقسيط شهرياً وبدون ذكر السعر الكامل وبدون ذكر فترة التقسيط؟:** إن الإعلان الذي يحدد فيه قيمة الدفعة الشهرية دون تحديد ثمن السلعة الاجمالي أو مدة التقسيط يعتبر إعلانا مضللاً ومن الأمثلة على ذلك : اشتري سلعة وادفع ١٠٠٠٠٠ ل. ل. شهرياً وبدون ذكر عدد الأشهر أو السلعة.
٤. **هل يحق للمستهلك المطالبة بالفاتورة عند شراء أي سلعة أو خدمة؟:** نعم، لقد منح القانون المستهلك الحق بالمطالبة بالفاتورة وذلك لضمان حقوقه عند عدم وجود أي دليل إثبات آخر.
٥. **ما هي المعلومات الواجب ذكرها في الفاتورة لكي تعتبر رسمية؟:** لقد فرض القانون على المحترف أن يدرج في الفاتورة البيانات التالية: اسم المؤسسة. رقم تسجيلها في السجل التجاري.عنوانها.تعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير.الثمن والكمية المتفق عليها.مقدار الضرائب والرسوم المستوفاة. القيمة الإجمالية للفاتورة بالعملة اللبنانية وتاريخ إصدارها.
٦. **في حال عدم التسليم الفوري للسلعة /أو / الخدمة ما هي البيانات الواجب إضافتها على هذه الفاتورة؟:** في هذه الحالة يجب أن تتضمن الفاتورة ذكر مكان وتاريخ وشروط التسليم، إضافة إلى البيانات السابق ذكرها.

[١] موسى كريم، رئيس دائرة مكافحة الاحتكار والغلاء في وزارة الاقتصاد، وزارة الاقتصاد والتجارة، ٢٠٢٣/٣/٧.

- المقابلة الرابعة[1] كانت مع الاستاذة غولدا زغيب مسؤولة مركز تلقي الشكاوى في حماية المستهلك وقد طرحنا الاسئلة التالية:

١. **متى يحق للمستهلك تقديم شكوى ؟:** يحق له تقديم شكوى اذا وقع ضحية إعلان خادع أو مضلل، سلع منتهية الصلاحية او فاسدة، خدمة غير مطابقة للمواصفات، الغش في مكاييل محطات الوقو، الغش عبر الانترنت، التلاعب في الأوزان .

٢. **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، كفالا ت، عقود أو اية أ و ا رق رسمية اخرى ...

٣. **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 .

٤. **كم من الوقت تحتاج المديرية للتحقيق بالشكاوى ؟:** يتراوح بين اربعة ايام أو اسبوعين حسب نتائج تحليل العينات.

[1] غولدا زغيب، مسؤولة مركز تلقي الشكاوى في حماية المستهلك، وزارة الاقتصاد والتجارة، ٢٠٢٣/٣/٨.

المبحث الثاني: الاعمال المنفذة الميدانية اثناء فترة التدريب

يُشكل التدريب في أي مؤسسة أو إدارة عامة مدخلاً أساسياً للحياة العملية، ولتطبيق المعارف النظرية التي يكتسبها المتدرب أثناء مراحله التعليمية، كما يعزّز من ثقة المتدرب بنفسه ويكسبه الحافز للتعامل مع المواطنين. من هنا كان لا بد لنا خلال فترة تدريبنا في وزارة الاقتصاد والتجارة من إنجاز بعض الأعمال وذلك بعد المراقبة الدقيقة لكيفية إنجازها، كما تسنى لنا اكتساب بعض المعارف حول آلية تطبيقها. من هنا سنتطرق في هذا المبحث إلى الأعمال المنجزة خلال الفترة التدريبية والأعمال المكتسبة.

المطلب الاول: تعيين الاعمال المنجزة الميدانية اثناء فترة التدريب

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:

- تم التوجه إلى أحد المعامل المختصة بصناعة الحلويات في منطقة الضاحية الجنوبية، توجب علينا ارتداء لباس معين ووضع قبعات على الرأس، ومن بعدها تم الكشف على المكنات والادوات التي تصنع منها الحلويات من الستانلس للتأكد من انها ليست من الحديد للحماية من الصدأ، وتم الكشف على جميع البرادات للتأكد من انها تعمل وتم أخذ عينات من المواد ووضعها لدى معهد البحوث الصناعية المعتمد من قبل الوزارة للإفادة عما اذا كانت النتائج مطابقة للمواصفات.
- التوجه إلى تعاونية في منطقة بيرروت، تم مراقبة تاريخ صلاحية المواد الغذائية على انواعها، وأخذ عينات من بعض المنتجات للفحص اذا كان تحتوي على مواد ملونة، تم الكشف على برادات الالبان والأجبان واعطاء ملاحظة حول توضيبها استنادا للقرار رقم ١/١٠٣٤ (تنظيم تعبئة وتوضيب الحليب ومشتقاته) بحيث يمنع منعا باتا عرض أو بيع في المحلات التجارية المنتجات موضوع القرار غير المعبأة أي بالفلت، وتم مراقبة عبوات المنتجات المعلبة اذا كانت تحمل بطاقة بيائية مطابقة للقرار رقم ١/١٠٣٤.
- التوجه إلى احد المطاعم في منطقة رأس بيروت وتم اعطاء ملاحظة حول تسخين الدجاج واللحومات وكيفية استعمال ورق الالمينيوم لتسخينها لأنه كان يتم تسخينها في النايلون وتم اعطاء ملاحظة حول ارتداء القفازات، المريول، وغطاء الرأس، وتم اعطاء تنبيه حول تخزين الاكل في

البرادات وتم الكشف عليها، كما تم توجيه ملاحظة حول وضع ملصقات تحتوي تاريخ الانتاج وتاريخ الانتهاء وغيرها من الملاحظات.

- التوجه إلى سوبر ماركت في منطقة جناح تم حجز بعض انواع المعكرونة المنتهية الصلاحية لتلفها لاحقا. بالاضافة إلى إعطاء ملاحظة حول نوع معين من المعلبات بأنه يجب وضعها في البراد لكونها تحفظ على درجة حرارة معينة.
- التوجه إلى احد الاقران في منطقة الغبيري اعطاء ملاحظات حول النظافة للمكان والآلات ونظافة العمال، بالاضافة إلى انه تم مراقبة وزن ربطة الخبز وما اذا كانت مطابقة للاسعار التي تحددها الوزارة.
- تم التوجه إلى إحدى مستودعات حفظ السكاكر في منطقة الحدث، الكشف على تاريخ الصلاحية لجميع المواد، بحيث تبين أن هناك نوع من الكيك منتهية الصلاحية فتم حجزها لتلفها لاحقا.
- التوجه إلى إحدى المستودعات لبيع الحبوب وتم اخذ عينات من جميع الاصناف الموجودة لكي يتم فحصها لدى معهد البحوث والتصرف بها يكون بعد صدور النتيجة.
- التوجه إلى منطقة البرج للكشف على أحد البرادات لبيع الدجاج 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.
- تم التوجه إلى العديد من محطات المحروقات والتأكد من أن الكيل صحيح، وتم تصدير محاضر بحق بعض المحاضر بسبب الغش في العداد ونوعية المحروقات.

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

المطلب الثاني: تقييم الفترة التدريبية

إن مرحلة التقيم تأتي كخطوة أخيرة لأيّ عمليّة، وهي الخطوة الأهم والتي من خلالها يتحدد ما إذا كانت الأهداف قد تحققت أم لا وعلى ضوئها تقام التعديلات المطلوبة إذا وجدت. وفي مرحلة تدريبنا تتمثل هذه الخطوة في تقييم التدريب وذلك بتحديد المهارات المكتسبة من التدريب والتي تتوج الأهداف التي يسعى إليها المتدرب، كما تُحدد فيها الإيجابيات والسلبيات للمرحلة التدريبية.

الفرع الاول: المهارات المكتسبة اثناء الفترة التدريبية

أثناء فترة تدريبنا الممتدة لشهرين كاملين، أتيح لنا اكتساب العديد من المهارات من خلال ملاحظة العمل الوزاري والمشاركة فيه، وبشكل خاص خلال تعاون الجميع في الوزارة معنا، وهذه المهارات هي:

- ربط المعارف النظرية بتطبيقها على أرض الواقع أي تحويلها من نظرية إلى أعمال تطبيقية، وتغني معارفنا وتسمح لنا بالولوج إلى أعماق هذه المعارف وبيان تفاصيلها ومحدداتها.
- اكتساب فن إدارة الوقت، حيث يتطلب ضغط العمل في الوزارة اهتماماً كبيراً لناحية عدم خسارة الوقت لإنجاز الأعمال، إذ إنّ كل دقيقة تهدر تنعكس سلباً على الشأن العام.
- كيفية تحديد الأولويات، والتي تبدأ بالأمور الفائقة الأهمية للانتقال إلى الأمور الأخرى.
- التعامل مع ضغوطات العمل، وكثرته، حيث أنّ الأعمال الكثيرة الملقاة على عاتق الوزارة مع وجود كادر وظيفي قليل بعض الشيء يوجب على الموظفين التعامل مع هذا الضغط والعمل تحت وطأته.
- إدارة الأزمات والتي تتطلب وضع خطط فورية لأي مشكلة متفاقمة أو حدث طارئ، وهذا يتوجب حشد جميع الموارد المتاحة لمواجهتها.
- التعامل مع المواطنين بإحترام وصبر، لناحية جهل بعض المواطنين للمعاملات، أو عدم امتلاكهم لبعض المستندات. كما أن بعضهم ينفعلون لسبب عدم معرفتهم بضغط العمل الوزاري.
- الإلمام بكتابة بعض المعاملات الإدارية، وكيفية سير المعاملات.
- اكتساب القدرة على التفكير المنطقي، والتعامل بموضوعية في شتّى المواضيع المطروحة.
- اكتساب القدرة على التحليل بدقة، مع القدرة على وضع خطط استراتيجية.
- التعرف إلى العمل الوزاري، والتعمق في الوظائف الوزارية ودور أجهزة الرقابة عليها.
- إنماء المعارف الشخصية حول العمل الوزاري.
- تقبل الرأي الآخر والإصغاء له
- التعمق في فهم مطالب المواطنين، والتعرّف إلى أبرز مشاكلهم واحتياجاتهم.

الفرع الثاني: الإيجابيات والسلبيات التي رافقت الأعمال التدريبية

إن فترة تدريبنا كانت غنية بالمكتسبات مما جعلها تتسم بالإيجابية في أغلب أوقاتها وتمثلت هذه الإيجابيات بالتالي:

- اكتساب قدرة تطبيق المعارف النظرية على أرض الواقع، ومن خلال المستندات والمهام التي اطلعنا عليها وقمنا بها التي مكّنتنا من التوغل عمليا في معارفنا.
- الانفتاح على بيئة العمل والتي تتضمن الإدارة والمواطنين بشكل أساسي، وهذا ما أسهم في تعمقنا في فهم المواطن والتعرف إلى متطلباته الحياتية.
- التعرف إلى دور المواطن في الحياة العامة، وكيفية بلورة مشاركته فيها وأهميتها.
- اكتساب روح العمل الجماعي التي تربط العناصر الموجودة في الوزارة.

رغما عن أن هذه الفترة كانت مليئة باللحظات الإيجابية، إلا أنها لا تكاد تخلو من بعض السلبيات أثناء الفترات التدريبية ومن هذه السلبيات:

- الازمة الاقتصادية الخانقة وتسكير الطرقات وتدني الرواتب التي منعت بعض الموظفين في بعض الاحيان من التواجد بالوزارة والقيام بمهامهم.

بعد تناولنا في القسم الأول لوزارة الاقتصاد تكوينها وسير العمل وصلاحيتها والتدريب الذي قمنا به، سننتقل إلى القسم الثاني من تقريرنا للحديث عن حماية المستهلك في لبنان بين القوانين وأداء السلطات المعنية.

القسم الثاني: حماية المستهلك في لبنان بين القوانين وأداء السلطات المعنية

إن حماية المستهلك تُعد من الجوانب الأساسية في بناء اقتصاد قوي ومستدام، حيث تلعب دوراً حيوياً في ضمان استقرار الأسواق وثقة الجمهور في النظام الاقتصادي. وفي لبنان، تشهد مجالات حماية المستهلك تحديات متعددة، تتأثر بعوامل متنوعة تشمل الظروف الاقتصادية والتشريعات النافذة وأداء السلطات المختصة.

وإن تحقيق التوازن بين هذه العوامل يمثل تحدياً كبيراً يتطلب جهوداً مستمرة من السلطات الرسمية المعنية في هذا المجال. في هذا السياق، سنستعرض في هذا القسم تفاصيل أهمية حماية المستهلك في لبنان، وسنقوم بتحليل القوانين الرسمية المعمول بها وكيفية تنفيذها من قبل السلطات المعنية (المطلب الاول)، بهدف فهم التحديات الرئيسية التي تواجه هذا القطاع والبحث في سبل تحسينه وتطويره (المطلب الثاني).

الفصل الاول: الجوانب القانونية والجزائية التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك

تحظى حماية حقوق المستهلك بأهمية بالغة في الأنظمة القانونية حول العالم، حيث تمثل الضمانات القانونية والجزائية حجر الزاوية لضمان تحقيق التوازن والعدالة بين المستهلك والجهات التجارية.

إذ تتضمن هذه الجوانب العديد من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق هذا الهدف النبيل. سنستعرض في هذا الفصل الجوانب القانونية والجزائية التي تمثل حماية حقوق المستهلك، وكيفية تطبيقها في السياق القانوني، بهدف تسليط الضوء على أهميتها في تعزيز الثقة والنزاهة في السوق الاقتصادية.

المبحث الاول: حقوق وضمانات المستهلك في قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩

تعد حقوق المستهلك والضمانات القانونية لها عماداً أساسياً للحفاظ على توازن صحيح في السوق التجارية. فهي تمنح المستهلك حقوقاً ملموسة تضمن له استلام منتجات وخدمات ذات جودة عالية وتكنولوجيا مطابقة للمواصفات المعتمدة. كما تُلزم الضمانات القانونية الجهات المورِّدة بتحمل المسؤولية عن أي عيوب أو

مشاكل تظهر في المنتجات. يجسد هذا المبحث محاولة لاستكشاف تلك الحقوق والضمانات وكيفية تطبيقها، بهدف تعزيز الثقة والشفافية في التعاملات التجارية.

المطلب الاول: حقوق المستهلك المنصوص عنها في القانون

تحقيقاً لمبدأ العدالة والنزاهة في العلاقات التجارية، يُعتبر تضمين حقوق المستهلك في القوانين خطوة حاسمة. إذ تمنح هذه الحقوق المستهلك القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة ومدروسة خلال عمليات الشراء، مع تأكيد الحق في الحصول على منتج أو خدمة تلبي توقعاته بكل دقة. كما توفر له الحماية في حال حدوث أي خرق للعقد أو وجود عيوب في المنتج. هذه الحقوق هي ركيزة أساسية لتحقيق التوازن بين الأطراف وضمان استدامة العلاقات التجارية النزيهة والمثمرة.

وتُعتبر حقوق المستهلك الغرض الاساس الذي جاء من اجله قانون حماية المستهلك في لبنان، فهذا القانون يهدف إلى تحديد القواعد العامة التي ترعى حماية المستهلك وصحة وسلامة السلع والخدمات وجودتها. علاوة على صون حقوق المستهلك وتأمين شفافية المعاملات الإقتصادية التي يكون المستهلك أحد أطرافها. كما يهدف هذا القانون إلى حماية المستهلك من الغش والإعلان الخادع والحؤول دون إستغلاله. وقد اخرج هذا القانون من احكامه العلاقات التي تربط المحترفين فيما بينهم. وقد عرضت المادة ٣ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/ ٢٠٠٥إلى العديد من الحقوق التي يتمتع بها المستهلك وهي على النحو التالي:

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

هذا الحق يضمن للمستهلك الحفاظ على صحته وسلامته عند استخدام السلعة أو الخدمة بالطريقة المناسبة ووفقًا لمواصفات الجودة والنوعية المعتمدة. بحيث يتيح هذا الحق للمستهلك استخدام المنتج أو الخدمة دون أي تأثير سلبي على صحته أو سلامته البدنية أو النفسية. ويعد هذا الحق جزءًا أساسيًا من الضمانات التي تهدف إلى حماية مصالح المستهلك وضمان تقديم منتجات وخدمات آمنة وذات جودة عالية.

الفرع الثاني: الحق بالإستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف، للمنتج المعد للإستعمال المحلي أو للتصدير

هذا الحق يضمن للمستهلك الحصول على معاملة عادلة ومنصفة من قبل المحترف أو الجهة المقدمة للمنتج أو الخدمة، ويتضمن ذلك عدم فرض أي تمييز أو تفضيل غير مبرر بين المستهلكين فيما يتعلق بالمنتج المقدم للاستخدام المحلي أو للتصدير. إذ يسهم هذا الحق في ضمان عدالة العلاقات التجارية وتعزيز الثقة بين المستهلك والمحترف أو الجهة الموردة للمنتج أو الخدمة.

الفرع الثالث: الحق بالإستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة وثمنها وميزاتها وطرق إستعمالها والأخطار التي قد تنتج عن هذا الإستعمال

هذا الحق يعتبر أحد الحقوق الأساسية التي تكفلها القوانين للمستهلك، إذ يسمح له بالحصول على معلومات صحيحة وواضحة وشاملة تتعلق بالسلعة أو الخدمة، بما في ذلك سعرها، وخصائصها، وكيفية استخدامها بشكل آمن، وأي أخطار قد تنجم عن سوء الاستخدام. بحيث يتيح هذا الحق للمستهلك اتخاذ قرار مستنير ومدروس عند شراء أو استخدام السلع والخدمات، ويعزز من حقه في الحصول على منتجات وخدمات ذات جودة عالية وآمنة.

الفرع الرابع: الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو إسترجاع ثمنها، وكذلك إسترداد 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 أجله تم الإستحصال عليه

هو حق أساسي يُمنح للمستهلك ويعزز من ثقته في السوق، بحيث يتيح له القانون في حالة عدم مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات أو الغرض المتفق عليه، استبدالها أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها. هذا الحق يسهم في تعزيز الجودة والأمان في العلاقات التجارية ويعكس الالتزام بحماية حقوق المستهلك.

الفرع الخامس: الحق بتعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن إستهلاك سلعة أو الإنتفاع من خدمة لدى الإستعمال بشكل سليم

هو حق مهم وضروري يمنحه القانون للمستهلك، إذ يتيح هذا الحق للمستهلك أن يطالب بتعويض كامل ومناسب عن الضرر الذي يمكن أن يلحقه جراء استهلاك سلعة أو استخدام خدمة بشكل سليم ووفقاً للمواصفات المعتمدة. هذا الحق يعكس التزام القانون بحماية مصالح المستهلك وضمان توفير منتجات وخدمات عالية الجودة والسلامة.

الفرع السادس: الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والإنتساب إليها

تم تفعيل الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والانضمام إليها بموجب القانون لضمان تعزيز دور المستهلك في العلاقات التجارية وحماية مصالحه. يسمح هذا الحق للمستهلك بالمشاركة في جمعيات تهتم بمراقبة السلع والخدمات وتقديم شكاوى وتوصيات لتحسين الأوضاع الاستهلاكية. وبالتالي، يصبح للمستهلك دور فعال في رصد السوق وضمان تلبية احتياجاته وحقوقه بشكل أفضل. هذا الإجراء يعكس التزام القانون بتعزيز التوازن والعدالة في العلاقات التجارية وتمكين المستهلك من ممارسة دوره بفعالية.

الفرع السابع: الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً، لصون حقوقه أو التعويض عليه عن الأضرار التي قد تكون لحقت به

هذا الحق يمنح المستهلك القدرة على مقاضاة مباشرة أو من خلال جمعيات المستهلك بشكل جماعي، لحماية حقوقه والحصول على تعويض عن الأضرار التي قد تكبد جراء تجربته لسلعة أو خدمة غير مطابقة للمواصفات أو التي تسببت في أي ضرر له. يعد هذا الحق آلية قانونية فعالة لضمان حقوق المستهلك وتحقيق العدالة في علاقاته مع الجهات الموردة للسلع والخدمات.

الفرع الثامن: حقوق اخرى للمستهلك

لحظ قانون حماية المستهلك في لبنان العديد من الحقوق الاخرى التي منحها للمستهلك، ومنها:

–حق المستهلك في سداد قيمة كافة الأقساط المترتبة مقابل السلعة او الخدمة قبل إستحقاقها، كما منح القانون هذا المستهلك الحق في ان يُخفض من هذه القيمة مقدار الفائدة التي كانت متوجبة على المستهلك[1].

– حق المستهلك في عدم اعتبار المبالغ المسددة عربوناً إلا في حال تم إعلام هذا المستهلك مسبقاً وخطياً بأنه يترتب على عدوله عن التعاقد عدم جواز إسترداد هذه المبالغ[2].

– حق المستهلك في المطالبة بالفاتورة عند شراء اي سلعة او خدمة وذلك لضمان حقوقه عند عدم وجود اي دليل اثبات آخر[3].

المطلب الثاني: ضمانات المستهلك التي نص عليها القانون للمستهلك

انطلاقا من الهدف الاساس لحماية المستهلك وهو الحصول على السلعة او الخدمة والتمتع بكافة سلطات المالك المستهلك وانتفاعه بها بشكل هادئ ومستمر.

وفي هذا الاطار اعطى القانون للمستهلك ضمانات تكون على عاتق المحترف الذي بدوره يضمن جودة السلعة أو الخدمة وتوافر المواصفات التي حددها أو تلك التي اشترط المستهلك خطياً وجودها. كما يضمن حيازة المستهلك للسلعة أو الخدمة دون معارضة صادرة عن الغير أياً كان. ولا يجوز للمحترف أن يدرج في العقود التي يجريها أي بند يعفيه من الموجبات المذكورة أعلاه .

كما يضمن المحترف العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوساً أو تجعلها غير صالحة للإستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد. أما العيوب التي لا تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة أو من الإنتفاع بها إلا نقصاً خفيفاً وكذلك العيوب المتسامح بها عرفاً فإنها لا تستوجب الضمان.

ويُفهم من ذلك بأن هذه الضمانات تتنوع بين ضمان للجودة وضمان للتعرض وضمان للعيوب الخفية، وذلك على النحو التالي[4]:

---

[1] المادة ٢٣ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/ ٢٠٠٥ (قانون حماية المستهلك)

[2] المادة ٢٤ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/ ٢٠٠٥ (قانون حماية المستهلك)

[3] المادة ٢٥ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/ ٢٠٠٥ (قانون حماية المستهلك)

[4] المادة ٢٨ و ٢٩ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/ ٢٠٠٥ (قانون حماية المستهلك)

الفرع الاول: ضمان الجودة

ضمان الجودة هو إلتزام من قبل الشركة المصنعة أو الجهة المقدمة للخدمة بأن منتجها أو خدمتها يتوافق مع معايير الجودة والمواصفات المحددة. يهدف ضمان الجودة إلى ضمان أن المنتج أو الخدمة يؤدي وظيفته بشكل صحيح وفعال، وأنه يلبي توقعات واحتياجات المستخدم النهائي. كما يضمن ضمان الجودة حماية المستهلك من المنتجات أو الخدمات ذات الجودة الضعيفة أو المعيبة، ويوفر له وسائل للمطالبة بالإصلاح أو الاستبدال أو التعويض عند الحاجة.

الفرع الثاني: ضمان التعرض

أي يضمن للمستهلك حيازته للسلعة او الخدمة حيازة هادئة. وبمقتضى هذا الضمان يلتزم المهني/المحترف بالامتناع عن كل ما من شانه حرمان المستهلك من كل او بعض سلطاته على السلعة او الخدمة محل عقد الاستهلاك، او حرمانه من الانتفاع بهذه السلعة او الخدمة انتفاعا هادئاً، كما يجب ايضا ان يدفع المهني/المحترف تعرض الغير للمستهلك. بمعنى آخر على المهني/المحترف ان يضمن للمستهلك حيازة السلعة أو الخدمة دون معارضة صادرة عن الغير . مع الاشارة إلى أننا نقصد هنا بضمان التعرض الصادر عن الغير ذلك التعرض القانوني الذي يدعي فيه شخص من الغير حقا على محل عقد الاستهلاك من خدمة او سلعة.

الفرع الثالث: ضمان العيوب الخفية

يضمن المهني/المحترف العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة محل عقد الاستهلاك نقصاً محسوساً أو تجعلها غير صالحة للإستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد. أما العيوب التي لا تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة أو من الإنتفاع بها إلا نقصاً خفيفاً وكذلك العيوب المتسامح بها عرفاً فإنها لا تستوجب الضمان. من هنا فإن هنالك ثمة شروط لاعتبار العيب واقعاً ضمن نطاق موجب ضمان العيوب الخفية، وتتمثل هذه الشروط في ضرورة ان يكون العيب خفياً ، وان يكون العيب قديماً، ومؤثراً.

ويُقصد بخفاء العيب في هذا الاطار ان يكون غير ظاهر للمستهلك او ان المستهلك غير عالم به وقت ابرام عقد الاستهلاك او كان لايستطيع العلم به بفحصه للسلعة او الخدمة محل عقد الاستهلاك. ذلك ان

المستهلك في حال العيب غير الخفي يكون له وقت التعاقد ان يمتنع ابرام عقد الاستهلاك ابتداءا علاوة على انه في حال ابرام العقد يكون له حق رفض تسلم السلعة او الخدمة ذات العيب الظاهر، اضافة إلى حقه في الامتناع عن الوفاء بمقابل هذه السلعة او الخدمة.

المبحث الثاني: التدابير القانونية للحفاظ على حقوق المستهلك

انطلاقاً من الفلسفة التي اتبعها المشرع اللبناني في حماية المستهلك، فإن قانون حماية المستهلك احتوى على العديد من القواعد الموضوعية والجزائية الخاصة بحماية المستهلك، ونعني هنا بقواعد الحماية الموضوعية تلك المتعلقة برضا المستهلك وحمايته من التعرض لأي نوع من انواع الدعاية الكاذبة والاعلانات المضللة الخادعة التي ينتج عنها ارادة متعيبة، علاوة على الحماية المتعلقة بإبطال البنود التعسفية التي قد يتضمنها عقد الاستهلاك. كما لحظ قانون حماية المستهلك مجموعة من القواعد الحمائية الجزائية المتصلة بوضع عقوبات على الافعال التي جرّمها القانون. وسوف نعرض لهذه المضامين فيما يلي.

المطلب الاول: الحماية الموضوعية المقرة للمستهلك

نص قانون حماية المستهلك اللبناني على الحماية من الدعاية الكاذبة او ما يعرف بالاعلانات الخادعة او المضللة ، وكذلك حماية من البنود التعسفية التي قد يتضمنها عقد الاستهلاك، وسوف نبحث هذين النوعين من الحماية فيما يلي.

الفرع الاول: حماية المستهلك من الدعاية الكاذبة (الاعلانات الخادعة او المضللة)

وضع قانون حماية المستهلك قواعد حمائية للمستهلك مما قد يتعرض له من اعلانات خادعة او مضللة له من المادة ١١ إلى المادة ١٤، وأوجب على المهني/المحترف أن يعلن عن الثمن وبالليرة اللبنانية على كل سلعة، أو على الرف التي تكون السلعة معروضة عليه، كما فرض القانون على المؤسسات التي تقدم خدمات(كالشقق المفروشة، والمطاعم، والمقاهي، والملاهي) أن تعلن عن الأسعار في مكان بارز. وأوجب على المحترف الذي يعرض السلع المستعملة إلى الإعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح

على السلعة وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك سواء في العقد الذي ينظمه أو على الفاتورة التي يصدرها.

وفي هذا الاطار فعلى المحترف وضع معلومات حقيقة حول السلعة او الخدمة التي يقدمها للمستهلك، فالإعلان الذي يحدد فيه قيمة الدفعة الشهرية دون تحديد ثمن السلعة الاجمالي أو مدة التقسيط يعتبر إعلانا مضلّلاً. وكذلك يعتبر الاعلان خادعاً في الحالة التي ينسب فيه المعلن توفر بعض الصفات الجوهريّة التي قد تدفع المستهلك للتعاقد والحقيقة عدم وجود مثل تلك الصفات، اذا لم تكن هذه المنتجات تحتوي على تلك المواصفات وتؤدي الغرض الذي اعلن عنه تكون كافة الاعلانات خادعة ومضللة. وعلى هذا المنوال ايضاً الإعلان الخادع الذي يتناول طريقة صنع السلعة، كالإعلان الذي يذكر فيه طريقة لصنع السلعة غير مطابقة في الحقيقة لما هو معلن عنه في الإعلان.

كما يعتبر خادعاً الإعلان الذي يتضمن عروضات خاصة في الحصول على مكتسبات أو خدمات دون تحديد ما يتوجب على المستهلك من أمور أو موجبات للحصول عليها. كما يُعتبر اعلاناً خادعاً كل إعلان يتضمن معلومات خاطئة تتناول بلد المنشأ. كما يكون الاعلان خادعاً اذا كان الوزن الفعلي يختلف عن الوزن المدوّن علي السلعة[١].

الفرع الثاني: حماية المستهلك من البنود التعسفية

منح القانون المستهلك حماية تجاه اي بند يتصف بطابع التعسف يضعه المهني (المحترف) في عقد الاستهلاك. ويُعرّف البند التعسفي عموماً بأنه البند الذي يُدرج في العقد من قِبل أحد اطرافه وقد أملى ارادته على الطرف الآخر تحقيقاً لمنفعة ذاتية غير مألوفة ومفرطة، منتقصاً من حقوق الطرف الآخر الذي رضخ له، وذلك لتسلط من فرض هذا البند على العقد. وقد عرّف قانون حماية المستهلك البنود التعسفية بأنها البنود التي ترمي أو قد تؤدي إلى الإخلال بالتوازن فيما بين حقوق وموجبات المحترف والمستهلك لغير مصلحة هذا الأخير، وأشار القانون إلى أن الطابع التعسفي للبند يقدّر بتاريخ التعاقد وبالرجوع إلى أحكام العقد وملاحقه باستثناء تلك المتعلقة بالثمن[٢].

---

[١] فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٣.

[٢] المادة ٢٦ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/ ٢٠٠٥ (قانون حماية الكستهلك)

ولعل العلة في حماية المستهلك من البنود التعسفية تكمن في أن أحد المبادئ الأساسيّة التي تقوم عليها العقود هو مبدأ العدالة، ومن خصائص هذا المبدأ وجود التوازن بين الموجبات المنبثقة عن العقد بحيث لا تطغى مصلحة على أخرى، أو يغتني طرف فيه على حساب الآخر دون وجه حق أو نتيجة للغش أو الخداع أو استغلال عدم الخبرة والبساطة أو الجهل. وقد اورد القانون بعض التطبيقات كأمثلة على ما يُعتبر من قبيل البنود التعسفية ، واوردها على سبيل المثال لا الحصر[1]، فالبنود النافية لمسؤولية المحترف تُعتبر من قبيل البنود التعسفية لأن في ايرادها في العقد مخالفة لقواعد قانونية حمائية، وانتهاكا واضحاً لحقوق المستهلك الذي لأجله وضع القانون. كما أن اي تنازل من المستهلك عن أي من حقوقه المنصوص عليها في القوانين والأنظمة يعد من قبيل البنود التعسفية لأن في ذلك افراغاً للحماية المقررة لهذا المستهلك من معناها، علاوة على ان وضع عبء الإثبات على عاتق المستهلك في غير الحالات التي نص عليها القانون يُعد ايضا من النود التعسفية ، اضافة إلى منح المحترف، وبصورة منفردة، صلاحية تعديل، كل أو بعض أحكام العقد لا سيما تلك المتعلقة بالثمن أو تاريخ أو مكان التسليم يجعل من المستهلك اسير ارادة المحترف وبنوده التعسفية المرتبطة بتنفيذ العقد.

ويُعتبر ايضاً من قبيل البنود التعسفية منح المحترف حق إنهاء العقد غير المحدد المدة دون إبلاغ المستهلك عن رغبته بذلك ضمن مهلة معقولة، وفي هذا اهدار للقواعد الحمائية لحقوق المستهلك والغاية التي من اجلها وضع هذا القانون، كما ان إلزام المستهلك، في حال عدم إنفاذه أياً من موجباته التعاقدية، بتسديد تعويض للمحترف لا يتناسب مع الأضرار الناتجة عن ذلك يُعتبر من البنود التعسفية لأن فيها اجحاف بحقوق المستهلك لصالح المحترف. اضافة إلى ذلك يُعتبر منح المحترف حق تفسير أحكام العقد من التعسف بمكان يكون المستهلك فيه اسيراً لتفسيرات المحترف، وحقوقه رهينة لهذا التفسير، وهذا يخالف الفلسفة التي بُني عليها قانون حماية المستهلك وحقوقه. يُضاف إلى ذلك من امثلة اوردها القانون حالة إلزام المستهلك بإنفاذ موجباته في حال إمتناع المحترف عن إنفاذ ما تعهد القيام به، واعتبار ذلك من البنود التعسفية لأنها في هذه الحالة تكون في صالح المحترف لا المستهلك. كما اورد القانون امثلة اخرى معتبرا اياها من البنود التعسفية كإيراد بند ينص على عدم جواز اللجوء للوساطة أو التحكيم لحل الخلافات وفقاً لأحكام هذا القانون، أو تحميل المستهلك المصاريف التي قد تترتب على إتباع الإجراءات المذكورة، حيث يُعتبر هذا البند تعسفيا في حق المستهلك الذي منحه قانون حماية المستهلك حماية اجرائية تمثلت في وضع وسائل تسوية المنازعات المتصلة به.

[1] المادة ٢٦ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/ ٢٠٠٥ (قانون حماية المستهلك)

وقد تجلّت حماية المستهلك ضد ايراد هذا النوع من البنود عبر النص على بطلانها بطلاناً مطلقاً[1]، على أن تنتج أحكام عقد الاستهلاك كافة مفاعيلها، بحيث يبطل البند ويبقى العقد منتجاً لمفاعيله دون البند الباطل. بيد أن هذا البند التعسفي قد يكون باطلاً هو والعقد الذي ورد فيه في حالة ما اذا كان بطلان البند يؤثر في كيان العقد، اي انه لولا هذا البند لما كان العقد ابرم من الاساس.

المطلب الثاني: الحماية الجزائية المقرة للمستهلك

تضمن قانون حماية المستهلك اطاراً حمائياً المستهلك من الانتهاكات التي تطال احد حقوقه المنصوص عليها، فمنح حماية جزائية للمستهلك لمن يقوم بالاعلانات الخادعة لهذا الاخير او من يقوم بغش المستهلك او بتزويده ببضائع فاسدة او منتهية الصلاحية او تلك السلع والخدمات غير المطابقة للمواصفات المتعلقة بسلامة وصحة المستهلك. وقد وضع القانون مجموعة من العقوبات على هذه الافعال من عقوبة الحبس والغرامات إلى عقوبة نشر الحكم بالادانة كله أو بنشر خلاصته في الصحف التي تعينها على نفقة المحكوم عليه. وللمحكمة أن تقضي بلصق خلاصة الحكم على أبواب الأماكن التي يمارس فيها المحترف أو المصنّع أو مقدم الخدمة نشاطه، اضافة إلى عقوبة منع المخالف من ممارسة نشاطه نهائياً أو مدة خمس سنوات على الأقل ولو لم تكن الممارسة معلقة على نيل شهادة أو إذن من السلطة. ولها أن تقضي، في هذه الحال، بإقفال الأماكن التي يمارس المحكوم عليه نشاطه إقفالاً مؤقتاً أو نهائياً، علاوة على عقوبة مصادرة السلع المغشوشة و عُدد الوزن أو الكيل أو القياس المزيفة وغير المضبوطة وبإتلافها على نفقة المحكوم عليه.

وسوف نعرض في هذا الاطار لصور الحماية الجنائية للمستهلك والعقوبات المفروضة في انتهاك حقوق المستهلك المنصوص عليها قانوناً فيما يلي.

الفرع الاول: الحماية الجزائية للمستهلك من الاعلانات الخادعة

لعل من أبرز موجبات المحترف اتجاه المستهلك إلتزامه بالامتناع عن اتيان فعل الاعلان الخادع الذي ينسب فيه المعلن توفر بعض الصفات الجوهريّة التي قد تدفع المستهلك للتعاقد بينما تخلو السلعة أو الخدمة من هذه الصفات الجوهريّة يعتبر اعلاناً خادعاً. وقد عرّف القانون اللبناني الإعلان الخادع بأنه الإعلان،

[1] المادة ٢٦ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/ ٢٠٠٥ (قانون حماية المستهلك)

الذي يتم بأية وسيلة كانت، ويتناول سلعة أو خدمة، ويتضمن عرضاً أو بياناً أو إدعاء كاذباً أو أنه مصاغ بعبارات من شأنها أن تؤدي، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إلى خداع أو تضليل المستهلك[1]. وقد جرّم قانون حماية المستهلك اللبناني فعل الاعلان الخادع، وعاقب مرتكبه بالحبس من شهر ولغاية ثلاثة أشهر وبغرامة من عشرة ملايين إلى خمسين مليون ليرة لبنانية، أو بإحدى هاتين العقوبتين، كما عاقب بذات العقوبةً كل من بث أو نشر الإعلان الخادع[2].

الفرع الثاني: الحماية الجزائية للمستهلك من السلع غير المطابقة للمواصفات المعتمدة والمتعلقة بالسلامة

كما عرضنا سابقا عند الحديث عن حقوق المستهلك، فإن من ابرز حقوقه الا تكون لسلعة او الخدمة محل عقد الاستهلاك ضارة بسلامته وصحته اذا ما كان استخدامها طبقا لما هو محدد حسب طبيعة هذه السلعة او الخدمة. وفي هذا الاطار فإن اي اخلال بهذا الحق من قبل المهني/المحترف عاقب عليه قانون حماية المستهلك بالحبس من ستة أشهر ولغاية سنتين وبالغرامة من خمسين مليوناً إلى مائة وخمسين مليون[3]، وهذه العقوبات توقع على كل من تداول بسلع أو خدمات لا تتوافق مع المواصفات المعتمدة والمتعلقة بالسلامة أو عرض هذه السلع أو الخدمات أو وزعها أو روّج إستعمالها، بأية وسيلة، مع علمه الأكيد أو المفترض بعدم توافقها او من صنّع سلعة لا تتوافق مع المواصفات المعتمدة والمتعلقة بالسلامة. وكذلك تطبق ذات العقوبات في حال ما إذا تبين للمصنع أو المحترف، بالإستناد إلى خبرته أو المعلومات التي توافرت لديه، بأن السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول تتضمن عيباً أو أكثر من شأنه أن يضر بسلامة المستهلك أو صحته أو أنها قد تشكل خطراً عليه، ولم يتخذ كافة الإجراءات اللازمة لإعلام الجمهور، بواسطة وسائل الإعلام، عن هذه العيوب وتحذيره من المخاطر التي قد تنتج عنها، او انه لم يتوقف عن التداول بالسلعة أو الخدمة او سحب السلعة من الأسواق، او لم يقم باسترداد السلع التي جرى بيعها أو تأجيرها وإعادة الثمن المدفوع، او إستبدال السلع على نفقته الخاصة أو إعادة الثمن المدفوع في حال تعذر إصلاحها.

---

[1] المادة ١١ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

[2] المادة ١٠٥ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

[3] المادة ١٠٨ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

الفرع الثالث: الحماية الجزائية للمستهلك من تزويده بمواد غذائية فاسدة او ملوثة او منتهية الصلاحية

فرض قانون حماية المستهلك في لبنان عقوبات على كل من يقوم بتزويد المستهلكين بمواد غذائية فاسدة او ملوثة او منتهية الصلاحية او تنطوي على غش في مواد غذائية. فقد عاقب القانون بالحبس سنة إلى ثلاث سنوات وبالغرامة من مائة مليون إلى ثلاثمائة مليون ليرة من أقدم، وهو عالم بالأمر، على الغش في مواد مختصة بغذاء الإنسان أو الحيوان أو في عقاقير أو أشربة أو منتجات صناعية أو زراعية أو طبيعية. وكذلك كل من قام بالإتجار بمواد غذائية فاسدة أو ملوثة أو منتهية مدة إستعمالها أو التعامل بها، علاوة على كل من قام بحيازة منتجات أو مواد مختصة بغذاء الإنسان أو الحيوان أو في عقاقير أو أشربة أو منتجات صناعية أو زراعية أو طبيعية او مواد غذائية فاسدة أو ملوثة أو منتهية مدة إستعمالها أو التعامل بها، وكذلك تطبق ذات العقوبات في حالة الحضّ على إستعمال إحدى المواد المذكورة في هذا الاطار[١].

كما فرض قانون حماية المستهلك عقوبة الحبس من سنة إلى اربع سنوات وبالغرامة من مائة وخمسين مليوناً إلى اربعماية مليون ليرة لبنانية إذا نجم عن أحد الأفعال المذكورة إصابة أحد المستهلكين بالتسمم أو بمرض أدّى إلى تعطيله عن العمل مدة عشرة ايام على الأقل، علاوة على المعاقبة بالحبس خمس سنوات إلى خمس عشرة سنة وبالغرامة من خمسماية مليوناً إلى مليار ليرة لبنانية إذا أدّى الفعل إلى إنتشار مرض وبائي أو إلى التسبب بوفاة إنسان. وقد اشار قانون حماية المستهلك إلى انطباق هذه العقوبات ولو كان الشاري على علم بالغش أو الفساد الضارين بالمستهلك ذاته[٢].

الفرع الرابع: الحماية الجزائية للمستهلك من الغش

فرض قانون حماية المستهلك لعقوبات صارمة بالحبس من ستة أشهر إلى سنتين وبالغرامة من خمسين مليوناً إلى مائة وخمسين مليون ليرة لبنانية ليرة بحق كل محترف أو مصنّع أو مقدم خدمة غش المتعاقد معه سواء في طبيعة البضاعة أو الخدمة أو صفاتها الجوهرية أو تركيبها أو الكمية التي تحتويها من العناصر المفيدة أو في نوعها ومصدرها، عندما يكون النوع أو المصدر معتبراً بموجب الإتفاق والعادات

[١] المادة ١٠٩ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

[٢] المادة ١١٠ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

السبب الرئيسي للبيع، أو في صلاحها للإستعمال الذي أعدّت له[١]، واشار القانون إلى ان ترفع عقوبة الحبس إلى ثلاث سنوات وتضاعف الغرامة إذا إرتكب الجرم باللجوء إلى مناورات أو دسائس ترمي إلى إفساد عمليات تحليل البضاعة عن طريق إحداث تغيير في تركيبها أو كيلها أو وزنها أو حجمها او بالإستعانة ببيانات مغشوشة ترمي إلى إقناع المتعاقد معه بأن البضاعة مماثلة لبضاعة سبق إخضاعها لعمليات التحليل والتأكد من سلامتها[٢].

كما اشار القانون إلى ان يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر إلى سنتين وبالغرامة من ثلاثين مليونا إلى خمسين مليون ليرة كل من إستعمل، مع علمه بالأمر، أدوات وزن أو كيل مغشوشة أو غير مضبوطة بقصد غش المتعاقد معه في كمية الشيء المسلّم. كما عاقب بالعقوبة نفسها كل غش، بأية وسيلة كانت، في كمية الشيء المسلّم أوماهيته إذا كانت هذه الماهية هي السبب الدافع للصفقة[٣].

كما عاقب قانون حماية المستهلك بالحبس من ثلاثة أشهر إلى ثلاث سنوات وبالغرامة من أربعين مليونا إلى خمسة وسبعين مليون ليرة كل من أقدم، مع علمه بالأمر، على غش المشتري بوضع علامة فارقة مقلدة تخص الغير على محصولاته أو سلعه التجارية، او من قام بغش المشتري ببيع أو عرض محصول يحمل علامة مغتصبة أو مقلدة[٤]. كما عاقب قانون حماية المستهلك في لبنان بالحبس من عشرة أيام إلى شهر وبالغرامة من أربعة ملايين إلى عشرة ملايين ليرة كل من إقتنى أو إستعمل، في مخزنه أو دكانه أو عربات البيع أو غيرها من الأماكن المعدّة للتجارة عيارات أو مكاييل أو سوى ذلك من عدد الوزن أو الكيل تختلف عن العيارات والمكاييل المعينة في القانون أو غير موسومة[٥]. وعلاوة على ذلك عاقب القانون بالحبس من عشرة أيام إلى شهر وبالغرامة من أربعة ملايين إلى عشرة ملايين ليرة كل من إقتنى، في مخزنه أو دكانه أو عربات البيع أو غيرها من الأماكن المعدّة للتجارة ، عيارات أو مكاييل أو عدد وزن أو كيل مغشوشة أو غير مضبوطة[٦].

---

[١] المادة ١١١ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

[٢] المادة ١١٢ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

[٣] المادة ١١٣ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

[٤] المادة ١١٤ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

[٥] المادة ١١٥ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

[٦] المادة ١١٦ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

الفرع الخامس: الحماية الجزائية للمستهلك من عدم إعلامه بالبيانات الضرورية الخاصة بالسلعة او الخدمة

عرضنا تفصيلاً فيما سبق عند الحديث عن حقوق المستهلك عن حقه في معرفة كل المعلومات الصحيحة والواضحة والوافية والتي تكون ضرورية لاستخدام السلعة او الخدمة محل الاستهلاك، وكذلك كل المعلومات حول ميزات وخصائص هذه السلعة او الخدمة، وطرق وكيفية الاستعمال، وكذك المخاطر التي قد تنتج عن الاستعمال. ولعل حق المستهلك في هذا الاطار يوضحه الالتزام/الموجب الملقى على عاتق المهني/المحترف بالإعلام بما يضمن للمستهلك حقه بمعرفة كافة المعلومات الضرورية الخاصة باستخدام السلعة او الخدمة محل عقد الاستهلاك في مرحلة ابرام وتنفيذ العقد. وقد عاقب القانون كل من ينتهك هذا الحق، حيث عاقب بالغرامة من أربعين مليوناً إلى خمسة وسبعين مليون ليرة لبنانية من يمتنع عن إدراج المعلومات التي تحددها الإدارات المختصة على لصاقات السلعة أو التوضيب، وكذلك من يمتنع عن تزويد المستهلك بالمعلومات الأساسية التي تمكنه من تقدير الأخطار المرتبطة باستعمال سلعة أو خدمة خلال المدة المتوقعة لاستعمالها، او من يمتنع عن أن يحدد خطياً الطريقة الفضلى لاستعمال سلعة أو خدمة والمخاطر التي قد تنتج عن استعمالها بشكل مخالف[1].

الفصل الثاني: أداء الجهة الرسمية المعنية بحماية المستهلك في لبنان

واجب الدولة الأولى هو حفظ صحة وسلامة مواطنيها. وهذا يعني أنه يجب على الحكومة توفير جميع السبل القانونية اللازمة لتنفيذ مهامها، سواء من خلال مراقبة الأسواق، أو تقديم الإرشادات، وإحالة المخالفات إلى السلطات القضائية المختصة، وتقديم الحلول اللازمة، وذلك بموجب قانون حماية المستهلك. بالإضافة إلى ذلك، تقع على عاتق الدولة مسؤولية الدفاع عن المستهلك وحمايته لذا، يجب تسليط الضوء على التحديات والانجازات في وزارة الاقتصاد (المبحث الأول)، وكذلك مستقبل حماية المستهلك في لبنان (المبحث الثاني).

[1] المادة ١١٨ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ (قانون حماية المستهلك)

المبحث الاول: التحديات والانجازات في حماية المستهلك

بعد أن تطرقنا فيما سبق إلى تكوين ومهام وزارة الاقتصاد في لبنان، لا بد لنا من النظر في الإنجازات التي حققتها وزارة الاقتصاد والتجارة والسلطات الأخرى في حماية المستهلك. ومع ذلك، فإن هناك تحديات كبيرة واجهة عمل هذه المديرية، تتعلق بالتطورات الاقتصادية والقانونية والتكنولوجية الحديثة، التي تجعل من الضروري أن تكون لديها استجابات سريعة وحلاً مستداماً لمواجهة هذه التحديات الجديدة. في هذا السياق، سنستعرض في هذا المبحث نقاط الضعف والقوة في إطار عمل وزارة الاقتصاد ، ورصد انجازات السلطات المعنية في حماية المستهلك وذلك فيما يلي.

المطلب الاول: نقاط الضعف والقوة في إطار عمل وزارة الاقتصاد والتجارة

من المهم تقييم أداء وزارة الاقتصاد من أجل فهم الجوانب التي تبرز نقاط قوتها ونقاط الضعف التي تواجهها. هذا التحليل يسهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز حماية حقوق المستهلكين. سنتناول في هذا المطلب تحليل نقاط القوة والضعف في أداء مديرية حماية المستهلك، مما يمهد الطريق لرصد ادائها.

الفرع الاول: نقاض الضعف في الوزارة

سوف نقوم بعرض نقاط الضعف في البيئة الداخلية ونقاط الضعف في البيئة الخارجية أي التهديدات.

الفقرة الاولى: نقاط الضعف في البيئة الداخلية

إنّ نقاط الضعف[1] في البيئة الداخلية لمديرية حماية المستهلك في لبنان هي التالية:

- غياب موازنة واضحة للوزارة ولمديرية حماية المستهلك.
- نقص كبير في المعدات الضرورية للقيام بأعمال الرقابة.
- نقص في عدد الموظفين وارتفاع معدل إنتقال المراقبين إلى وظائف أخرى.

[1] الدراسة التي أعددتها وزارة الإقتصاد والتجارة، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية ، متاح على موقع الوزارة التالي: www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/٩/٢٠).

- عدم توفر نظام معلوماتي متطور يحتوي على قاعدة معلومات واضحة تحدد المخاطر.
- عدم توفر قاعدة معلومات لتخزين نتائج الفحوصات المخبرية مما يعيق تقييم المخاطر ووضع خطة وقائية مسبقة.
- عدم توفر آليات تابعة للمديرية تسمح بنقل المراقبين إلى الأسواق.
- عدم القدرة على تطبيق الهيكلية الجديدة المنصوص عليها في القانون.

الفقرة الثانية: نقاط الضعف في البيئة الخارجية أي التهديدات

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

- تأخر السلطة التشريعية في إقرار بعض مشاريع القوانين التي أرسلتها الوزارة والتي تساعد في حماية المستهلك .
- تأخر السلطة التنفيذية في إقرار بعض مشاريع المراسيم التي أعدّها الوزارة .
- غياب آلية واضحة للتعاون والتنسيق بين الإدارات العامة.
- عمليات تهريب السلع والمواد عبر الحدود والمرافئ مما يؤدي إلى منافسة أسعار غير مشروعة ودخول بضائع غير مراقبة جمركيا وصحياً.
- عدم توفر قاعدة بيانات مركزية حول مختلف المؤسسات التجارية في كافة المناطق اللبنانية بالإضافة إلى عدم توفر رقم موحّد للتعريف بالمؤسسات التجارية.
- عدم توافر قاعدة معلومات مركزية حول نتائج الفحوصات المخبرية لتقييم المخاطر ووضع خطة وقائية مسبقة.
- إزدياد عدد العمالة الأجنبية في لبنان مما يؤدي إلى الفوضى والعشوائية في الأسواق.
- غياب المعايير الموحدة لصحة الغذاء.
- غياب المجلس اللبناني للإعتماد خاصة حول شهادات المطابقة المعطاة للمؤسسات.

الفرع الثاني: نقاط القوة في عمل الوزارة

سوف نقوم بعرض نقاط القوة في البيئة الداخلية ، ونقاط القوة في البيئة الخارجية.

الفقرة الاولى: نقاط القوة في البيئة الداخلية

إنّ نقاط القوة في البيئة الداخلية لوزارة الاقتصاد هي التالية:

- الكفاءة الفنية والمهنية: تمتاز وزارة الاقتصاد بفريق عمل مؤهل ومدرب جيداً في مجال حقوق المستهلك، مما يمكنهم من التعامل مع مختلف التحديات والقضايا بكفاءة عالية.
- التواصل الفعال والشفافية: تشجع وزارة الاقتصاد على التواصل المفتوح والشفاف مع الجمهور والجهات المعنية، مما يعزز من ثقة المستهلكين والشركات في الجهود التي تبذلها.
- القدرة على التكيف والتحسين المستمر: تعتمد وزارة الاقتصاد على نهج ديناميكي يتيح لها التكيف مع التغييرات في البيئة الاقتصادية والتكنولوجية، وتحسين الأداء بشكل مستمر.
- التحليل والبحث الفعال: تستخدم وزارة الاقتصاد تقنيات التحليل والبحث لفحص البيانات وتحديد الاتجاهات والمشكلات الرئيسية في حقوق المستهلك.
- التوجيه والإشراف الفعال: يتمتع القادة والمشرفون في وزارة الاقتصاد بالقدرة على توجيه الفريق وتحفيزه لتحقيق الأهداف المحددة بكفاءة.
- الاستجابة السريعة للشكاوى والمخاوف: تمتاز وزارة الاقتصاد بقدرتها على التفاعل السريع ومعالجة الشكاوى والمخاوف التي تقدمها المستهلكين.
- التفاعل مع الشركات والمؤسسات التجارية: تقوم وزارة الاقتصاد بتعزيز التواصل مع القطاع الخاص لضمان تطبيق ممارسات حماية المستهلك في الأعمال التجارية.
- توجيه الحملات التوعوية والتثقيفية: تقوم وزارة الاقتصاد بتنظيم حملات توعية وتثقيف للجمهور حول حقوق المستهلك والممارسات الصحيحة.
- استخدام التقنيات الحديثة: تتبنى وزارة الاقتصاد التكنولوجيا الحديثة في عملياتها، مما يسهم في تحسين الكفاءة وتسريع معالجة الشكاوى والقضايا.
- الالتزام بالقوانين والتشريعات: يتميز عمل وزارة الاقتصاد بالتزام قوي بالقوانين واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بحماية حقوق المستهلك والمتابعة الفعالة لتنفيذها.

الفقرة الثانية: نقاط القوة في البيئة الخارجية

إنّ نقاط القوة في البيئة الداخلية لوزارة الاقتصاد هي التالية:

- تعزيز العلاقات الدولية :تعمل الوزارة على بناء علاقات قوية مع الدول والمنظمات الدولية من أجل تعزيز التبادل التجاري والاقتصادي.
- تشجيع الاستثمارات الأجنبية :تسعى الوزارة إلى جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى لبنان من خلال توفير بيئة استثمارية ملائمة وتسهيل الإجراءات.
- المشاركة في المفاوضات الدولية :تمثل الوزارة لبنان في المفاوضات الدولية المتعلقة بالتجارة والاقتصاد وتسعى للدفاع عن مصالح البلاد.
- تطوير السياسات الاقتصادية :تعمل الوزارة على وضع سياسات اقتصادية مناسبة لتعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الظروف المالية في لبنان.
- تعزيز التصدير وتنويع السلع :تسعى الوزارة إلى تعزيز صادرات لبنان وتنويع المنتجات المصدرة لتحقيق التنمية الاقتصادية.
- التواصل مع المنظمات الدولية :تعمل الوزارة على التعاون مع المنظمات الدولية المعنية بالتجارة والاقتصاد من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.
- مراقبة السوق العالمية :تتابع الوزارة التطورات الاقتصادية والتجارية على الصعيدين الإقليمي والعالمي وتحليل تأثيراتها على لبنان.
- الدفاع عن مصالح القطاع الاقتصادي :تسعى الوزارة لحماية مصالح القطاع الاقتصادي اللبناني في المجتمع الدولي والعمل على تحقيق التوازن في العلاقات الدولية.

المطلب الثاني: انجازات السلطات المعنية في حماية المستهلك

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

الفرع الاول: وزارة الاقتصاد والتجارة بالتعاون مع الاجهزة الامنية

نذكر بعض وابرز الضبطيات التي قامت بها وزارة الاقتصاد بالتعاون مع الاجهزة الامنية:

- اقفال فرن كبير في محافظة جبل لبنان بعد اخذ اشارة من القضاء المختص لعدم توفر شروط السلامة الغذائية[١].
- محضر ضبط باحد المتاجر الكبرى لمخالفة نسب الارباح التجارية وتحقيق ارباح غير مشروعة[٢].
- تنظيم ٧ محاضر ضبط باصحاب مولدات كهربائية بسبب مخالفة سعر الكيلوواط المحدد من قبل وزارة الطاقة والمياه[٣].
- متابعة جولات الرقابة على المكتبات وتنظيم محضر ضبط باحدى المكتبات لعدم اعلان الاسعار على القرطاسية ومخالفة نسب الارباح التجارية المسموح بها قانوناً[٤].
- داهم مدير عام وزارة الإقتصاد محمد ابو حيدر مع مراقبي مديرية حماية المستهلك بمؤازرة القوى الامنية، مستودعا في الزلقا الطريق البحري، حيث وجدوا كمية من لحوم الدجاج المجلد المنتهية الصلاحية وتم اخذ عينات لإجراء التحاليل اللازمة[٥].

---

[١] بتوجيه من وزير الاقتصاد والتجار مديرية حماية المستهلك تتابع جولاتها الرقابية على كافة القطاعات، اعلانات، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية ، متاح على موقع الوزارة التالي: www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١٠/٣٠)

[٢] بتوجيه من وزير الاقتصاد والتجار مديرية حماية المستهلك تتابع جولاتها الرقابية على كافة القطاعات، اعلانات، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية ، متاح على موقع الوزارة التالي: www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١٠/٣٠)

[٣] بتوجيه من وزير الاقتصاد والتجار مديرية حماية المستهلك تتابع جولاتها الرقابية على كافة القطاعات، اعلانات، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية ، متاح على موقع الوزارة التالي: www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١٠/٣٠)

[٤] بتوجيه من وزير الاقتصاد والتجار مديرية حماية المستهلك تتابع جولاتها الرقابية على كافة القطاعات، اعلانات، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية ، متاح على موقع الوزارة التالي: www.economy.gov.lb/ar/services ، (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١٠/٣٠)

[٥] مداهمة مستودع للدجاج المجلد في الزلقا، اخبار عاجلة، لبنان، ارتكاز نيوز، متاح على الموقع التالي: https://ertikaznews.com/ (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/١)

- مداهمة مستودعاً للمواد الغذائية في منطقة بشامون، وتمّ ضبط ١٦٠ كلغ من الدجاج الفاسد إضافة إلى مواد غذائية منتهية الصلاحية[١].
- مداهمات في أسواق طرابلس لمراقبة الأسعار وصلاحية المنتوجات، بمؤازرة عناصر من أمن الدولة. وصادرت الدورية كمية من اللحوم غير الصالحة للأكل في العديد من الملاحم ومراكز البيع، وكذلك صادرت كمية من المواد الغذائية الفاسدة[٢].
- قام فريق من وزارة الاقتصاد في لبنان بمداهمات في النبطية، بمؤازرة دورية من مكتب أمن الدولة، محال ومؤسسات تجارية عدة، وتم تحرير محاضر ضبط بمولدات في دير الزهراني، بسبب زيادة لافتة في الاسعار لديهما. وتم تحرير محاضر ضبط في حق ملحمتين في النبطية، الاولى لعدم توافر شروط الصحة والنظافة فيها، والثانية بسبب تخطيها السعر المسموح به من وزارة الاقتصاد[٣].
- إقفال بالشمع الأحمر لسوبرماركت في صيدا وأخرى في الغازية بعد مداهمة لمدير عام وزارة الإقتصاد محمد أبو حيدر[٤].
- دهمت دورية من المديرية العامة لأمن الدولة بالتنسيق مع مصلحة حماية المستهلك، مستودع للمواد الغذائية في محلة الحازمية – بعبدا، حيث تم ضبط كمية كبيرة من المواد الغذائية المنتهية صلاحيتها، التي تستعمل لصناعة الحلويات (كراميل , كاكاو , ...)، وكان قد تم التلاعب بتاريخ انتهاء صلاحية قسم منها بغية اعادة طرحها في الاسواق[٥].

---

[١] مُداهمة مشتركة لـ وزارة الاقتصاد والأمن العام... عن ماذا أسفرت؟، الاخبار الهامة، ليبانون ديبات، متاح على الموقع التالي: www.lebanondebate.com (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/١)

[٢] وزارة الإقتصاد شمالا وبلدية طرابلس تضبطان لحوما ومواد غذائية غير صالحة للأكل وتم تلفها، اقتصاد، الوكالة الوطنية للاعلام، متاح على الموقع التالي: www.nna-leb.gov.lb (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/١)

[٣] مخالفات بالجملة في الجنوب ومداهمات ومحاضر ضبط من قبل وزارة الاقتصاد، اقتصاد، ليبانون ديبات، متاح على الموقع التالي: www.lebanondebate.com (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/١)

[٤] وزارة الإقتصاد جنوباً، اقتصاد، الوكالة الوطنية للاعلام، متاح على الموقع التالي: www.nna-leb.gov.lb (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/١)

[٥] دوريات مموهة لحماية المستهلك، اقتصاد، الوكالة الوطنية للاعلام، متاح على الموقع التالي: www.nna-leb.gov.lb (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/١)

- 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 اللازم[١].

بالاضافة إلى العديد والعديد من الضبطيات التي قامت بها الوزارة بالتعاون مع الاجهزة الامنية.

الفرع الثاني: المحاكم اللبناني

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

- 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 ١ / ٢٠ من المرسوم الاشراعي رقم ٥٤ /٨٣[٢].
- قضت محكمة استئناف الجنح بتصديق الحكم المستأنف لجهة ادانة المدعى عليه بجنحة المادة ١٠٩ من قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ اذ ثبت اقدامه، وهو عالم بالامر، على الاتجار وحيازة مواد غذائية منتهية الصلاحية[٣].
- اعتبرت محكمة الاستئناف الجزائية، ان اقدام المدعى عليه على تصنيع واعداد وحيازة وتداول سلع (اللحوم) التي لا تتوافق مواصفاتها مع المواصفات الالزامية المتعلقة بالسلامة العامة، يشكل الجرم المنصوص عليه في المادة ٤٨/١٠٨ من قانون حماية المستهلك اللبناني، ويدان بها، وقد بنت المحكمة حكمها وكونت قناعتها مستندى إلى نتيجة التحليل المخبري لمعهد البحوث الصناعية،

---

[١] دوريات مموهة لحماية المستهلك، اقتصاد، الوكالة الوطنية للاعلام، متاح على الموقع التالي: www.nna-leb.gov.lb (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/١)

[٢] محكمة استئناف الجنح في جبل لبنان قرار رقم ٥٥٧ / ٢٠١٢ ، تاريخ ١٩ / ١٢ / ٢٠١٢ ، مركز المعلوماتية القانونية الجامعة اللبنانية، متاح على الموقع التالي: http://77.42.251.205/ (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/٣)

[٣] حكم استئناف جزائي رقم ٢٩٤ لسنة ٢٠١٥ / تاريخ ٢٠١٥/٥/٢٨، مركز المعلوماتية القانونية الجامعة اللبنانية، متاح على الموقع التالي: http://77.42.251.205/ (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/٣)

وعلى قرينة العلم المفترضة لدى المدعى عليه بصفته تاجرا يمتهن بيع اللحوم بعدم توافق هذه الاخيرة مع معايير السلامة العامة، وفرضت المحكمة على المدعى عليه غرامة[1].

- يصدق الحكم الابتدائي القاضي بادانة المدعى عليه بجنحة مخالفة قانون حماية المستهلك بعرضه سلعة منتهية الصلاحية لبيعها من الزبائن سندا للمادة ٤٨ معطوفة على المادة ١٠٩ من القانون رقم ٦٥٩ تاريخ ٤-٢-٢٠٠٥ المتعلق بحماية المستهلك[2].
- ادانت محكمة التمييز المدعى عليه بجنحتي المادتين /٣٩٥/ و/٤٢٢/ فقرة ٣ عقوبات لاقدامه قصرا على فك الاختام الموضوعة من قبل موظفين رسميين ضمن حدود اختصاصهما القانوني وعلى التصرف بمخزون المازوت الموضوع تحت يد القضاء بفعل محضر الحجز المنظم من موظفي حماية المستهلك[3].
- قضت محكمة التمييز بادانة المدعى عليهم بجنحة المادة ١٠٩ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩ تاريخ ٤-٢-٢٠٠٥ اذ ثبت اقدامهما على حيازة كمية من اللحوم المنتهية الصلاحية بقصد التداول بها[4].
- ادانت محكمة التمييز بعد النقض المدعى عليه بجنحة التقليد المنصوص عليها في المواد ٤٨، ٢ و١١١ من قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩ تاريخ ٤-٢-٢٠٠٥ لاقدامه على حيازة عبوات مدون عليها الماركة التجارية Ariel واعدادها عبر سحب البضاعة الاصلية منها واعداد كراتين جديدة تحمل كتابات Ariel لاجل تعبئتها باكياس من مسحوق غسيل من صنعه وتسميته بالاسم المذكور بغية غش المشتري في مصدر البضاعة ونوعها، لذا صدقت المحكمة الحكم الابتدائي لناحية مبدأ الادانة وعدلته لجهة الوصف الجرمي للفعل والعقوبة[5].

---

[1] حكم استئناف جزائي رقم ٢٢٨ لسنة ٢٠١٤ / تاريخ ٢٠١٤/٥/٢٩، مركز المعلوماتية القانونية الجامعة اللبنانية، متاح على الموقع التالي: http://77.42.251.205/ (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/٣)

[2] حكم استئناف جزائي رقم ٠ لسنة ٢٠١٣ / تاريخ ٢٠١٣/٣/١٤، مركز المعلوماتية القانونية الجامعة اللبنانية، متاح على الموقع التالي: http://77.42.251.205/ (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/٣)

[3] حكم تمييز جزائي رقم ٢٠٢ لسنة ٢٠١٤ / تاريخ ٢٠١٤/٥/٢٢، مركز المعلوماتية القانونية الجامعة اللبنانية، متاح على الموقع التالي: http://77.42.251.205/ (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/٥)

[4] حكم تمييز جزائي رقم ١٦ لسنة ٢٠١٤ / تاريخ ٢٠١٤/١/٣٠، مركز المعلوماتية القانونية الجامعة اللبنانية، متاح على الموقع التالي: http://77.42.251.205/ (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/٥)

[5] حكم تمييز جزائي رقم ٢٠٣ لسنة ٢٠١٣ / تاريخ ٢٠١٣/٧/١٨، مركز المعلوماتية القانونية الجامعة اللبنانية، متاح على الموقع التالي: http://77.42.251.205/ (تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/٥)

بالاضافة إلى غيرها من الاحكام.

الفرع الثالث: البلديات

أسندت إلى البلديات مهمات عديدة، كتجهيز مراكز صحية وأعمال صيانة ومراقبة المواد الغذائية والمشروبات وتحليلها والتأكد من صلاحياتها، وانتاجها وانتهاء مدتها ، بحيث تنص المادة ٤٩ 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.

المبحث الثاني: مستقبل حماية المستهلك في لبنان

يعيش لبنان في زمن تحديات متعددة، ومن بين هذه التحديات تبرز قضية حماية المستهلك كأحد المجالات التي تستدعي اهتماماً فورياً وتحليلاً دقيقاً. فالحالة الراهنية لحماية المستهلك في لبنان تواجه تحديات جسيمة تشمل تدهور القيمة الشرائية للعملة المحلية وتضخم الأسعار، مما يجعل من الصعب على المواطنين تحمل تكاليف المعيشة بشكل كافٍ ومريح. كما تتزايد الشكاوى والتقارير حول منتجات مغشوشة أو غير مطابقة للمواصفات القياسية، مما يعزز من حاجة المجتمع إلى نظام فعال لحماية المستهلك.

مع هذا السياق الحالي، يتبادر إلى الذهن ضرورة وضع رؤية مستقبلية تهدف إلى تعزيز فعالية حماية المستهلك في لبنان. سيكون من المهم تحسين البنية التحتية لهذا القطاع وتطوير السياسات والتشريعات المتعلقة بحماية المستهلك، بالإضافة إلى تعزيز التوعية والتثقيف حول حقوق المستهلك وكيفية ممارستها. كما يجب تعزيز الرقابة وتطبيق القوانين بشكل صارم لضمان حماية المستهلك من الممارسات غير القانونية والمضرة.

هذه الخطوات الرامية إلى تحسين مستقبل حماية المستهلك في لبنان تعكس التزامنا ببناء مجتمع يعتمد على العدالة والنمو المستدام، حيث يتمتع المواطنون بالثقة في الأسواق والمنتجات التي يتعاطونها، ويتمتعون بحقوقهم كمستهلكين بكل ثقة وأمان.

المطلب الاول: الحالة الراهنية لحماية المستهلك اللبناني

إن وزارة الاقتصاد عامة ومديرية حماية المستهلك خاصة، يحاولون القيام بدورهم على أكمل وجه، ويحاولون كذلك تلبية كافة المتطلبات والواجبات التي من المفترض أن يقومون بها. إلا أنه لا يمكن القول إن ما يقومون به كافٍ؛ إذ إن دور وزارة الاقتصاد ومديرية حماية المستهلك هو تغطية جميع المناطق اللبنانية، وهذا صعب فعلاً في ظل وجود ١٦٠ مراقباً ومراقبة يغطّون جميع المناطق، وفي الآن ذاته جميع السلع، ومنها البنزين والمحروقات والذهب والمواد الاستهلاكية والغذاء والمطاعم والمؤسسات، وغيرها الكثير...

فالغش والتلاعب موجود في لبنان بكثرة، والحدّ من هذه الظواهر يحتاج إلى مجهود كبير. بالنسبة إلى المجلس الوطني لحماية المستهلك، فإن مهمته استشارية وليس تقريرية، وبالتالي لا يمكن اعتبار دور المجلس محورياً في هذا الإطار.

كما إن نسبة الحماية التي يتمتع بها اللبنانيون تصل إلى مستويات منخفضة جدا، وهذه النسبة حصلنا عليها من خلال عدة دراسات أجريت على نسبة الوفيات والأمراض والمشاكل الصحية الناتجة من الغذاء والسلع وغيرهما. كذلك إن انخفاض عدد الشكاوى لا يتعلق بعدم وجود ثقة بنا أو بالدولة، بل هو نتيجة وجود مستوى معين من الحمائية للمستهلك اللبناني. لكن من جهة أخرى، يمكننا استنتاج أن عدداً كبيراً من المستهلكين ليس لديهم ضمانة وغير محميين؛ إذ بين ١٠ سلع يشتريها المواطن، ٧ منها سلع غير آمنة، وهذا وضع خطير. من جهة أخرى، في لبنان عادة سيئة؛ بحيث ننتظر وقوع المشكلة لنقوم بمعالجتها كما حدث مع زيت الزيتون والمبيدات الزراعية وتلوث المياه وغيرها من المسائل التي تحتاج إلى إعلان حالة طوارئ في ما يتعلق بالأمن الغذائي لبعض السلع. في الوزارات المعنية مراقبون يمثّلون حاجزاً لتمادي بعض التجار والصناعيين في الغش. وإذا خفضنا من الفساد الإداري، يزيد مستوى الرقابة والحماية في لبنان، وكلما زاد الوعي لدى المواطن والمستهلك، تراجعت إمكانية استغلاله.

فالمستهلك اللبناني ليس محميّاً في ظل التشريعات الراهنة والموارد البشرية والتنظيمية والإدارية المعنية بتجسيد هذه الحماية.

في المطلق، ليس في لبنان حماية مستهلك مقارنة بأوضاع المستهلكين في الدول الأخرى. فحقوق المستهلك اللبناني غير محمية. مديرية حماية المستهلك تحاول القيام بدورها، لكن وفق قدراتها المحدودة إن كان من حيث عدد المراقبين أو من ناحية موازنتها الضئيلة. كذلك، ليس لدى المديرية صلاحيات واسعة في هذا المجال؛ إذ تقوم بالكشف وتحرر مخالفة وترسلها إلى النيابة العامة، وهنا يتوقف دورها. في ما يتعلق بسلامة الغذاء، المؤسسات الحكومية لا تعمل كفاية لحماية المستهلك من الأضرار الصحية. ومن جهته،

المستهلك لا يعرف ولا يطالب بحقوقه. ويمكن هنا القول إنّ ثمة تقصيراً في نشر التوعية المرتبطة بحماية المستهلك. المشكلة في الوزارات والإدارات المعنية أنه يوجد قوانين متداخلة في ما بينها، ما ينعكس سلباً على فاعلية الدور الذي تقوم به، بحيث من الصعب معرفة أين تقف صلاحية وزارة وأين تبدأ صلاحية أخرى. المطلوب إيجاد نظام واحد مركزي للتنسيق بين جميع هذه المرجعيات، أما البلديات فمعظمها لا تطبق صلاحياتها، بحيث لها صلاحيات عديدة في هذا المجال.

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

كما أنه هنالك غياب للخطط السنوية ذات المعايير الواضحة والهادفة إلى حماية المستهلك من قبل الوزارة والمديرية. بالاضافة إلى عدم وجود تجهيزات كافية للمراقبين يحول دون تمكّنهم من القيام بعملهم.

وأيضاً عدم فعالية الرقابة الداخلية والخارجية على عمل مديرية حماية المستهلك ونشاطها في هذا السياق. وعدم تخصيص اعتمادات كافية في الموازنة لتغطية كافة اعمال واحتياجات الوزارة بوجه عام ومديرية حماية المستهلك بوجه خاص.

أيضاً تمكّن التجاذبات السياسية والمحسوبيات من السيطرة على عمل وزارة الاقتصاد وعمل مديرية حماية المستهلك وتدخلها في حماية المخالفين.

المطلب الثاني: الرؤية لتعزيز الفعالية في حماية المستهلك

لا بد من وجود مشروع يعزز من حماية المستهلك في لبنان، يركز على عدة مجالات للتدخل تهدف جميعها إلى حماية المستهلكين المعرضين للخطر من خلال اقتراح إصلاحات تشريعية وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال حماية المستهلك. المجال الأول هو تطوير قدرة موظفي حماية المستهلك من خلال المساعدة الفنية عبر التزويد بالأدوات اللازمة التي تمكنهم من أداء مهام المراقبة اليومية بكفاءة لسلامة الأغذية/المنتجات والجودة والأسعار في الأسواق، المجال الثاني هو إقامة حملات إعلامية لتوعية المستهلكين من الفئات الأكثر عرضة للخطر بحقوقهم التي كرسها القانون. وسيشمل ذلك أيضاً تنظيم ورش عمل وحوارات مع أصحاب المصلحة القطاع الخاص ومنظمات المستهلكين والخبراء وما إلى ذلك لتحديد حقوقهم المشروعة والسماح لهم بفهم واجباتهم تجاه المستهلكين. المجال الأخير هو تعزيز سيادة القانون في مجال حماية المستهلك. سيقوم الخبراء والأوساط الأكاديمية بتقييم قانون حماية المستهلك اللبناني. سيتم

اقتراح خارطة طريق لإنفاذ الأحكام القوية والإصلاحات / التعديلات للمجالات التشريعية الضعيفة، بحسب الحاجة.

وسوف نفصل ذلك تباعاً.

الفرع الاول: تنمية قدرات العاملين في مجال حماية المستهلك

في ظل الظروف الاقتصادية الحالية للبنان، يكتسب دور العاملين في مجال حماية المستهلك أهمية بالغة. ولذلك، لا بد ان تنصب الجهود على تنمية قدراتهم، من خلال:

- تطوير فهم أعمق للقوانين المحلية والدولية ذات الصلة بحماية المستهلك.
- زيادة المعرفة بأفضل الممارسات والأدوات المتاحة لرصد وضبط السوق.
- تحسين القدرات التقنية للتعامل مع الأدوات الرقمية الجديدة والمستخدمة في تتبع وتحليل أسعار السوق.
- تعزيز التواصل والتفاعل مع المستهلكين والأعمال التجارية لتشجيع الالتزام بقوانين حماية المستهلك.

لتحقيق هذه الأهداف، لا بد من تنظيم دورات تدريبية وورش عمل مستمرة للعاملين في مجال حماية المستهلك. بحيث هذه الجلسات ستوفر المعرفة والمهارات المطلوبة لتحقيق مستوى أعلى من الحماية للمستهلكين اللبنانيين.

بحيث يكون مواضيع ورش العمل حول:

- كيفية إجراء التحقيقات من خلال استخدام وتحليل بيانات من السوق.
- كيفية التعامل مع المعلومات السرية بخصوص الشركات الخاصة.
- كيفية والشروط المطلوبة لتسوية أي نزاع أو انتهاك بطريقة ودية من خلال التفاوض.
- الاستفادة من أفضل الممارسات المتعلقة بحماية المستهلك.

الفرع الثاني: تطوير العمل على مفاهيم الميترولوجيا القانونية

وذلك من خلال:

- تحديث وتطوير للميترولوجيا القانونية.
- تحقيق المعايير الدولية: التأكد من امتثال المعايير الميترولوجيا القانونية للمعايير الدولية، بما يخص السلامة والجودة.
- بناء القدرات والتدريب تنظيم برامج تدريبية متكاملة لأفراد حماية المستهلك لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم في مجال الميترولوجيا القانونية.
- تأمين المعدات اللازمة لتحقيق معايير الميترولوجيا القانونية.

بحيث يهدف بناء القدرات في الميترولوجيا القانونية إلى تمكين أفراد حماية المستهلك من تنفيذ القوانين بكفاءة وفعالية. يتضمن ذلك التدريب الشامل حول كيفية تحقيق المعايير الدولية وكيفية استخدام المعدات اللازمة بناءً على معايير الميترولوجيا القانونية.

الفرع الثالث: تجهيز وتطوير قدرات أفراد حماية المستهلك

الهدف: توفير الأدوات اللازمة وتطوير قدرات أفراد حماية المستهلك لتمكينهم من إنجاز مهام المراقبة اليومية بكفاءة في مجالات سلامة الغذاء، الأسعار، والجودة.

وذلك من خلال الدعم الفني والتقني:

- الدعم الفني: أجهزة الكمبيوتر المحمولة، الأجهزة اللوحية Notepad، الطابعات.
- الدعم التقني: أجهزة قياس رئيسية، أجهزة قياس التدفق المحمولة الصغيرة، أوزان للتحقق من دقة الأجهزة المختلفة، ثلاجات لحفظ عينات الغذاء، أجهزة قياس الحرارة للتحقق من درجات حرارة الثلاجات،أجهزة لقياس عيار الذهب.

الأثر المتوقع تحسين فعالية الرقابة والمراقبة على سلامة الغذاء الأسعار والجودة، وبالتالي تعزيز حماية المستهلك.

الفرع الرابع: تطوير برنامج مراقبة الأسعار لحماية المستهلك

الهدف تطوير برنامج يمكن الهيئة المسؤولة عن حماية المستهلك من مراقبة أسعار الأغذية والمنتجات المحددة في المتاجر.

من خلال:

- تحديد متطلبات البرنامج والمعايير المتعلقة بأسعار الأغذية والمنتجات.
- التعاون مع فريق تطوير البرمجيات لتصميم البرنامج وبرمجته.
- اختبار البرنامج وضمان فعاليته ودقته في مراقبة الأسعار.
- توفير التدريب لأفراد حماية المستهلك حول كيفية استخدام البرنامج بشكل فعال.

الأثر المتوقع: تحسين قدرة الهيئة على مراقبة الأسعار في السوق، مما يؤدي إلى تعزيز حماية المستهلك.

الفرع الخامس: وضع استراتيجية إعلامية وحملة لتوعية المستهلكين اللبنانيين بحقوقهم

الانهيار في لبنان والممارسات الغير قانونية لبعض التجار يؤدي إلى زيادة الفقر وتعميق ضعف المستهلكين.

- سيعمل المشروع على زيادة وعي ومساعدة المستهلكين على فهم أوجه الحماية التي يكفلها قانون حماية المستهلك.
- وسيتم التركيز على تعريف المستهلكين بحقوقهم و تعريف التجار بواجباتهم.
- إقامة ورش عمل وحملات توعوية يشارك فيها القطاع الخاص، لضمان التزام الشركات التجارية بسياسات وقانون حماية المستهلك.

بناء على ذلك، فإن الوصول إلى المستهلكين وإعلامهم بحقوقهم سيضمن الحماية من أي سلوك مسيء ويساعد في تخفيف أعباء الأزمات العديدة.

الفرع السادس: تعزيز حماية المستهلك بما يتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات وبما يتماشى مع التنفيذ الفعال للقانون

نظرا للتقييم الدوري لقانون حماية المستهلك في لبنان والدول العربية، لا بد من تقديم توصيات لسد الثغرات القانونية والبناء على الأحكام القوية. فعلى سبيل المثال، كشف عدم فعالية المؤسسات المركزية عن أهمية السلطات المحلية، مثل البلديات، في مراقبة الأسواق. وبالنظر إلى أن المادة ٧١ من قانون حماية المستهلك تسمح للبلديات بإنفاذ القانون، لا بد من تقديم المشورة للمسؤولين بشأن أفضل الممارسات لتمكين السلطات المحلية من إنفاذ القانون. ومن المؤكد أن الإنفاذ اللامركزي لقانون حماية المستهلك سيضمن فعالية الحماية، لا سيما وأن السلطات المحلية أكثر دراية باحتياجات المستهلكين والممارسات المعتمدة من قبل المؤسسات التجارية.

علاوة على ذلك، نظراً لأن الأحكام التي تشمل نظام العقوبات في الفصل ١٥ من القانون لا تضمن رادعاً قوياً، لا بد من تقديم المشورة لواضعي السياسات حول أفضل نهج الإصلاح هذه الأحكام. كما لا بد من السعي إلى ضمان إنشاء محكمة خاصة لحماية المستهلك على النحو المنصوص عليه في القانون، نظراً للفوائد المحتملة من ذلك، لا سيما في ضمان الحماية السريعة للمستهلكين بما أن الدعم يهدف إلى ضمان الإنفاذ الفعال للقانون، فلا بد تنظيم حلقات عمل للقضاة المحققين وغيرهم من الموظفين الرسميين لتطوير معارفهم ومهاراتهم وممارساتهم في التقييم الذاتي. سيحمي الإنفاذ الدقيق للقانون المستهلكين، ولا سيما الناس الأكثر فقراً.

اذاً يهدف هذا المشروع إلى توفير المساعدة المطلوبة في مجال الخدمات والخبرات لزيادة وتعزيز قدرات مديرية حماية المستهلك على تأمين مستوى عال من الحماية والحصانة للمستهلكين اللبنانيين عند شراء الأغذية والسلع من السوق المحلية. كما سيمكن المشروع المديرية من العمل بفعالية ضد الاحتيال والتلاعب بالأسعار وسوء نوعية الغذاء في السوق اللبنانية، مما سيفيد اللبنانيين، خاصة الفقراء منهم وأكثرهم ضعفاً. علاوة على ذلك، سيستهدف المشروع المستهلكين والشركات الخاصة لإعلامهم بحقوق وواجبات كل منهم التي يكفلها قانون حماية المستهلك بذلك، فإن ثقافة الإفلات من العقاب في حالة انتهاك القانون ستبدأ في الانحسار وستتم استعادة سيادة القانون.

الخاتمة

إن قضية حماية المستهلك في لبنان لا تقل أهمية عن أي قضية أخرى، إذ تمثل أساساً أساسياً للمواطن والدولة على حد سواء، فهي تسهم بشكل كبير في تعزيز الأمن الاجتماعي، وترسيخ مبادئ المساواة والعدالة بين جميع المواطنين. إذ أنه وبفضل هذه الحماية، يشعر الجميع، بغض النظر عن مستوى دخلهم أو مستواهم الثقافي والاجتماعي، بأنهم مضمونون في تلبية احتياجاتهم الأساسية من الاستهلاك والغذاء.

ومن المعروف أن حماية المستهلك هي قضية لها تاريخ طويل تمتد منذ العصور القديمة، ولا تزال تثير اهتماماً كبيراً وتطلب تفكيراً مستمراً، إذ يرتبط هذا الاهتمام بالإنسان نفسه وبالظروف الاجتماعية والاقتصادية التي يمر بها، وهذا ما يفسر الاستمرار في تطوير موضوع حماية المستهلك الذي يبقى متغيراً بإستمرار.

وعلى الرغم من التطورات في القانون ومتابعته للتحديات المتعلقة بحماية المستهلك، يظل في بعض الأحيان عاجزاً عن حماية المستهلك أمام انتشار الغش والتدليس، وذلك بسبب قلة وعي المستهلك وسهولة خداعه وعدم توعيته بحقوقه التي تعتبر من أبرز الحقوق التي اهتم بها المشرع الوطني والدولي نظراً لارتباطها بتقدم المجتمعات، خاصة في ظل الثورة المعلوماتية وثورة الإعلانات التي غيّرت مفاهيم الاحتياجات من الرفاهية إلى الضرورة في حياة المستهلك.

اذ انه في السنوات الأخيرة، أصبحت قضية حماية المستهلك ذات أهمية بالغة نتيجة الضعف الإداري وانتشار ظاهرة الفساد في معظم دول العالم الامر الذي أدى إلى خداع المستهلكين وتزويدهم بسلع غير مطابقة للمواصفات، أو التسعير بشكل غير عادل، ويتم ذلك في ظل استخدام وسائل الدعاية والإعلان في عمليات الخداع والتضليل، بالاضافة إلى ظهور رغبة لدى بعض التجار والمنتجين في الربح السريع الامر الذي دفعهم إلى اتباع أساليب غير مشروعة، مثل استخدام وسائل الغش والخداع.

فلا بد من دمج الجهود بين القطاع العام وخاصة وزارة الاقتصاد والتجارة والمواطن والمجتمع المدني، بما في ذلك الجمعيات الأهلية، للتصدي بجدية وفعالية لهذه المسألة، بحيث لا يمكننا فصل التعاون والتكامل بين هذه الجهات لضمان حماية المستهلك بشكل شامل وفعّال.

ومن خلال تطرقنا إلى موضوع حماية المستهلك في لبنان وإلى الدور الاستراتيجي التي تقوم به وزارة الاقتصاد، مستعرضين طريقة عمل الوزارة بكافة مديرياتها ومصالحها ودوائرها من اجل حماية المستهلك اللبناني، تبين لنا أن هنالك العديد من نقاط الضعف والقوة في عمل الوزارة، وأيضاً هنالك العديد من

الاخفاقات والانجازات التي طالت عملها، وأيضاً تناولنا في هذا البحث حقوق المستهلك والحماية القانونية والاجرائية الممنوحة له بالقانون، بحيث تبين أن الخلل لا يكمن في مقدار العقوبة فقط انما بتطبيقها.

فتوصلنا إلى ان الغاية المنشودة هي زيادة الوعي وارشاد المستهلكين وتفعيل الرقابة وتحديث التشريعات والتدريب ورفع اداء الموظفين والتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية، وتحضير الدراسات والابحاث.

ومن مجمل ما تقدم استعراضه نستنتج ان موضوع حماية المستهلك في لبنان يعاني من مشاكل لا يستهان بها سواء لجهة ضعف الرقابة وغياب التنسيق والتعاون بين وزارة وزارة الاقتصاد والتجارة والجهات المعنية في حماية المستهلك بالرغم من الانجازات المحققة، أو لجهة سيطرة المحسوبيات والتجاذبات السياسية وعدم فعالية القوانين المعمول بها في هذه المجال، لذا لا بد من العمل على ايجاد حلول ووضع خطط فعالة كالتي سبق واشرنا اليها في البحث من اجل النهوض في مسألة حماية المستهلك في لبنان بإعتبارها من الامور المهمة في تحسين الوضع الاقتصادي بشكل عام، والمستهلك اللبناني بشكل خاص.

وفي الخلاصة لا بد من الاشارة إلى أن موضوع حماية المستهلك في لبنان يتطلب بشكل دائم إجراء الدراسات والبحوث القانونية والتنظيمية المستمرة من قبل الجهات المختصة والباحثين في هذا المجال، لتعزيز التعاون والتنسيق بين جميع الجهات ذات الصلة، وضمان الصالح العام ومصلحة المواطنين بشكل مستمر ودائم، خاصة مع مرور لبنان بفترة حساسة اقتصاديًا واجتماعيًا ومعيشيًا، مما يستدعي العمل على جميع الأصعدة الرسمية والشعبية لحماية حقوق المواطنين في إطار دولة القانون والمؤسسات.

ولكن يبقى التساؤل هل سنصل في لبنان الى مستوى متقدم في حماية المستهلك اللبناني اسوة بغيرنا من الدول العربية والاجنبية ؟

لائحة المراجع

١. القوانين والمراسيم:

- قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩
- المرسوم اشتراعي رقم ١٤٣ صادر بتاريخ ١٢ حزيران ١٩٥٩ المتعلق بنظام وصلاحيات مكتب القمح المعدل بقانون ١٩٦٧/٢/٢٥
- قانون منفذ بمرسوم رقم ٦٨٢١ تاريخ : ١٩٧٣/١٢/٢٨ المتعلق بتحديد مهام وملاكات وزارتي الاقتصاد والتجارة والصناعة والنفط.
- المرسوم رقم ٧١٣٧ تاريخ ١٩٧٤/٠٢/٠٨ المتعاق بإنشاء مجلس يدعى "المجلس الوطني لسياسة الاسعار" في وزارة الاقتصاد والتجارة.

٢. الكتب:

- فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٣

٣. الندوات:

- طارق يونس، " مدخل عام حول مديرية حماية المستهلك"، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٢ ك ٢ ٢٠٢٠.
- طارق يونس، " مهام مديرية حماية المستهلك" ، ندوة في غرفة الصناعة و التجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٢ ك ٢ ٢٠٢٠
- عماد يوسف، دور مصلحة الدراسات والتوعية، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٣ ك ٢ ٢٠٢٠.
- غولدا زغيب، دور مصلحة الرقابة، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٣ ك ٢ ٢٠٢٠.

- محمد ابو حيدر، مفهوم الجودة واحميته في حماية المستهلك، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٢ ك ٢ ٢٠٢٠.
- موسى كريم، مسؤوليات وصلاحيات دائرة مكافحة الاحتكار، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٣ ك ٢ ٢٠٢٠.
- نانسي ابو عبود، مسؤوليات وصلاحيات، دائرة قمع الغش، ندوة في غرفة الصناعة والتجارة و الزراعة، بيروت الحمرا، ٢ ك ٢ ٢٠٢٠.

٤. المقابلات:

- طارق يونس، مدير حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد، وزارة الاقتصاد والتجارة، ٢٠٢٣/٣/٦.
- غولدا زغيب، مسؤولة مركز تلقي الشكاوى في حماية المستهلك، وزارة الاقتصاد والتجارة، ٢٠٢٣/٣/٨.
- موسى كريم، رئيس دائرة مكافحة الاحتكار والغلاء في وزارة الاقتصاد، وزارة الاقتصاد والتجارة، ٢٠٢٣/٣/٧.
- ندى ضو، مراقب مساعد في مديرية حماية المستهلك ، وزارة الاقتصاد والتجارة، ٢٠٢٣/٣/٥.

٥.الأحكام القضائية:

- حكم اسئناف جزائي رقم ٥٥٧ لسنة ٢٠١٢ ، تاريخ ٢٠١٢/١٢/١٩
- حكم استئناف جزائي رقم ٠ لسنة ٢٠١٣ ، تاريخ ٢٠١٣/٣/١٤
- حكم تمييز جزائي رقم ٢٠٣ لسنة ٢٠١٣ ، تاريخ ٢٠١٣/٧/١٨
- حكم تمييز جزائي رقم ١٦ لسنة ٢٠١٤ ، تاريخ ٢٠١٤/١/٣٠
- حكم تمييز جزائي رقم ٢٠٢ لسنة ٢٠١٤ ، تاريخ ٢٠١٤/٥/٢٢
- حكم استئناف جزائي رقم ٢٢٨ لسنة ٢٠١٤ ، تاريخ ٢٠١٤/٥/٢٩
- حكم استئناف جزائي رقم ٢٩٤ لسنة ٢٠١٥ ، تاريخ ٢٠١٥/٥/٢٨

٦. المواقع الالكترونية

- www.economy.gov.lb/ar/services
- https://ertikaznews.com/
- www.lebanondebate.com
- www.nna-leb.gov.lb

الفهرس

مقدمة ١

القسم الاول: وزارة الاقتصاد والتجارة تكوينها وسير العمل فيها ٦

الفصل الاول: الهيكلية الادارية لوزارة الاقتصاد والتجارة ٦

المبحث الاول: التقسيم الإداري للوزارة ٦

المطلب الاول: المديريتان العامتان المكونة منهم الوزارة ٧

الفرع الاول: المديرية العامة للاقتصاد والتجارة ٧

الفقرة الاولى: الوحدات الاقليمية ٧

الفقرة الثانية: مصلحة الديوان ٧

الفقرة الثالثة: مصلحة حماية الملكية الفكرية ٨

الفقرة الرابعة: مصلحة التجارة ٨

الفقرة الخامسة: مصلحة شؤون هيئات الضمان ٩

الفقرة السادسة: المكتب الفني لسياسة الأسعار ١٠

الفقرة السابعة: مكتب مقاطعة اسرائيل (مصلحة) ١٠

الفقرة الثامنة: وحدة الجودة ١١

الفقرة التاسعة: مديرية حماية المستهلك ١١

الفرع الثاني: المديرية العامة للحبوب والشمندر السكري ١٣

المطلب الثاني: الهيئات التابعة للوزارة ١٥

الفرع الأول: المجلس الوطني لحماية المستهلك ١٥

الفرع الثاني: المجلس الوطني لسياسة الأسعار ١٦

الفرع الثالث: المجلس الوطني الضمان ١٧

الفرع الرابع: معرض رشيد كرامي الدولي ١٧

المبحث الثاني: مهام الجهات الرسمية المعنية بحماية المستهلك ١٨

المطلب الاول: مهام وزراة الاقتصاد والتجارة بشكل عام ١٨

المطلب الثاني: مهام المديرية في حماية المستهلك ٢٠

الفصل الثاني: آلية التدريب الميداني والاعمال المنجزة خلاله ٢٤
المبحث الاول: خطوات سير التدريب داخل الوزارة ٢٤
المطلب الاول: تعيين الاماكن والمستندات التي تم الاطلاع عليها ٢٤
المطلب الثاني: المقابلات التي تم اجراؤها ٢٥
المبحث الثاني: الاعمال المنفذة الميدانية اثناء فترة التدريب ٣٠
المطلب الاول: تعيين الاعمال المنجزة الميدانية اثناء فترة التدريب..... ٣٠
المطلب الثاني: تقييم الفترة التدريبية..... ٣١
الفرع الاول: المهارات المكتسبة اثناء الفترة التدريبية..... ٣٢
الفرع الثاني: الإيجابيات والسلبيات التي رافقت الأعمال التدريبية ٣٣
القسم الثاني: حماية المستهلك في لبنان بين القوانين وأداء السلطات المعنية ٣٤
الفصل الاول: الجوانب القانونية والجزائية التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك..... ٣٤
المبحث الاول: حقوق وضمانات المستهلك في قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٥٩ ..... ٣٤
المطلب الاول: حقوق المستهلك المنصوص عنها في القانون ٣٥
الفرع الأول: الحق بالحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله بشكل ملائم للسلعة أو الخدمة لجهة الجودة والنوعية ٣٥
الفرع الثاني: الحق بالإستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف، للمنتج المعد للإستعمال المحلي أو للتصدير ٣٦
الفرع الثالث: الحق بالإستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة وثمنها وميزاتها وطرق إستعمالها والأخطار التي قد تنتج عن هذا الإستعمال ٣٦
الفرع الرابع: الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو إسترجاع ثمنها، وكذلك إسترداد 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 أجله تم الإستحصال عليه..... ٣٦
الفرع الخامس: الحق بتعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن إستهلاك سلعة أو الإنتفاع من خدمة لدى الإستعمال بشكل سليم..... ٣٧
الفرع السادس: الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والإنتساب إليها ٣٧
الفرع السابع: الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً، لصون حقوقه أو التعويض عليه عن الأضرار التي قد تكون لحقت به ٣٧

الفرع الثامن: حقوق اخرى للمستهلك ٣٧
المطلب الثاني: ضمانات المستهلك التي نص عليها القانون للمستهلك..... ٣٨
الفرع الاول: ضمان الجودة..... ٣٩
الفرع الثاني: ضمان التعرض..... ٣٩
الفرع الثالث: ضمان العيوب الخفية..... ٣٩
المبحث الثاني: التدابير القانونية للحفاظ على حقوق المستهلك..... ٤٠
المطلب الاول: الحماية الموضوعية المقرة للمستهلك..... ٤٠
الفرع الاول: حماية المستهلك من الدعاية الكاذبة (الاعلانات الخادعة او المضللة) ٤٠
الفرع الثاني: حماية المستهلك من البنود التعسفية..... ٤١
المطلب الثاني: الحماية الجزائية المقرة للمستهلك ٤٣
الفرع الاول: الحماية الجزائية للمستهلك من الاعلانات الخادعة ٤٣
الفرع الثاني: الحماية الجزائية للمستهلك من السلع غير المطابقة للمواصفات المعتمدة والمتعلقة بالسلامة ٤٤
الفرع الثالث: الحماية الجزائية للمستهلك من تزويده بمواد غذائية فاسدة او ملوثة او منتهية الصلاحية .. ٤٥
الفرع الرابع: الحماية الجزائية للمستهلك من الغش..... ٤٥
الفرع الخامس: الحماية الجزائية للمستهلك من عدم إعلامه بالبيانات الضرورية الخاصة بالسلعة او الخدمة
..... ٤٧
الفصل الثاني: أداء الجهة الرسمية المعنية بحماية المستهلك في لبنان..... ٤٧
المبحث الاول: التحديات والانجازات في حماية المستهلك..... ٤٨
المطلب الاول: نقاط الضعف والقوة في إطار عمل وزارة الاقتصاد والتجارة ٤٨
الفرع الاول: نقاض الضعف في الوزارة..... ٤٨
الفقرة الاولى: نقاط الضعف في البيئة الداخلية..... ٤٨
الفقرة الثانية: نقاط الضعف في البيئة الخارجية أي التهديدات..... ٤٩
الفرع الثاني: نقاط القوة في عمل الوزارة ٥٠
الفقرة الاولى: نقاط القوة في البيئة الداخلية ٥٠
الفقرة الثانية: نقاط القوة في البيئة الخارجية ٥١
المطلب الثاني: انجازات السلطات المعنية في حماية المستهلك..... ٥١

الفرع الاول: وزارة الاقتصاد والتجارة بالتعاون مع الاجهزة الامنية ٥٢
الفرع الثاني: المحاكم اللبناني..... ٥٤
الفرع الثالث: البلديات ٥٦
المبحث الثاني: مستقبل حماية المستهلك في لبنان ٥٦
المطلب الاول: الحالة الراهنية لحماية المستهلك اللبناني ٥٧
المطلب الثاني: الرؤية لتعزيز الفعالية في حماية المستهلك..... ٥٨
الفرع الاول: تنمية قدرات العاملين في مجال حماية المستهلك ٥٩
الفرع الثاني: تطوير العمل على مفاهيم الميترولوجيا القانونية..... ٦٠
الفرع الثالث: تجهيز وتطوير قدرات أفراد حماية المستهلك..... ٦٠
الفرع الرابع: تطوير برنامج مراقبة الأسعار لحماية المستهلك ٦١
الفرع الخامس: وضع استراتيجية إعلامية وحملة لتوعية المستهلكين اللبنانيين بحقوقهم ٦١
الفرع السادس: تعزيز حماية المستهلك بما يتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات وبما يتماشى مع التنفيذ الفعال للقانون ٦٢
الخاتمة..... ٦٣
لائحة المراجع ٦٥
الفهرس ٦٨