جمعية حماية المستهلك
مسجلة برقم ٤١٤٩ لسنة ١٩٩٥

المؤتمر العام الأول لحماية المستهلك

القاهرة فى ٢١ ، ٢٢ اكتوبر ١٩٩٥

تحت رعاية

أ.د./ عاطف صدقى رئيس مجلس الوزراء

أ.د./ أحمد جويلى وزير التموين والتجارة الداخلية

رئيس المؤتمر

أ.د./ صديق محمد عفيفى

رئيس جمعية حماية المستهلك

ورقة عمل

حقوق وواجبات المستهلك

د./ تسبى محمد رشاد لطفى
رئيس قسم الاقتصاد المنزلى
كلية التربية النوعية - الاسكندرية

« جميع البحوث محكمة بواسطة لجنة علمية »

جمعية حماية المستهلك
المؤتمر العام لحماية المستهلك
٢١، ٢٢ أكتوبر ١٩٩٥

تحت رعاية

أ.د./ عاطف صدقى رئيس مجلس الوزراء

أ.د./ أحمد جويلى وزير التموين والتجارة الداخلية

رئيس المؤتمر

أ.د./ صديق محمد عفيفى

رئيس جمعية حماية المستهلك

ورقة عمل

حقوق وواجبات المستهلك

د./ تسبى محمد رشاد لطفى
رئيس قسم الاقتصاد المنزلى
كلية التربية النوعية - الاسكندرية

حقوق وواجبات المستهلك

دكتورة / تسبى محمد رشاد لطفى

رئيسة قسم الاقتصاد المنزلى

كلية التربية النوعية

الاسكندرية

المؤتمر العام لحماية المستهلك

القاهرة ٢١ ، ٢٢ أكتوبر ١٩٩٥م.

تظهر أهمية حماية المستهلك فى كونه محور اهتمام السياسات العامة التى تسعى الحكومات والمنظمات الى تحقيقها - والمستهلك هو عامة الناس وحقوقه محفوظة ومصانة وفقا للقوانين وأنظمة وتعليمات - وحماية المستهلك ليست قضية خاصة أومشروع وزارة معينة بل هى قضية قوميه تهم كل مواطن ..

فقضية حماية المستهلك والعمل فى اطارها قضية وطنية انسانية لكنها من ناحية أخرى مهمة ودقيقة وتحتاج الى سياسة واعية فى ضوء المستجدات والتطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية - ولذا فان جميع فئات الشعب يجب ان تشارك فيها ،ورعاية الدولة للمستهلك والعمل على حمايته لابد ان تجد صداها لدى المستهلك نفسه ليساند تلك الحماية ويدعمها ،فحماية المستهلك تعنى حمايته فى نفسه وبدنه بتجريد السلع والخدمات المقدمه له من عناصر الخطر على اختلاف انواعها ..

وتهدف حماية المستهلك بصفة عامة الى توفير الحقوق والمستويات الاستهلاكية المناسبة بصورة متوازية مع واجبات ومصالح المنتجين وسوف تتناول هذه الورقة المحاور الاساسية الاتية :-

أولا : حقوق المستهلك

ثانيا : واجبات المستهلك

ثالثا : بعض التوصيات فى مجال حماية المستهلك .

أولا : حقوق المستهلـــك :

ان العلاقة بين الدولة والافراد علاقة عضوية ،بمعنى ان تقف الدولة من الافـــراد مكان الام التى ترعى ابنائها . وبحيث تأخذ من الذى عنده ويفيض وتعطى من ليس عنده كما تنظم حياة ومستقبل ابنائها بتوفر الامن والامان والغذاء والكساء والمأوى..الخ حتى ولو أدى ذلك الى دعم منها لمستحقيه وتلك المسئوليات تقوم بها الدولة لتوفير حياة أفضل لابنائها . ويمكن تلخيص هذه الحقوق فيما يلى (توعية - حمايـــة - توفيـــر) وذلك يتم عن طريق :-

(١) اعلام المستهلك وتعليمـــه

فللمستهلك حق المعرفه الجيده بمواصفات السلع الموجودة بالاسواق وذلك عـــن طريق اعداد برامج توعية عن طريق أجهزة الاعلام المختلفة لتعريفه بأساليب وطـــرق المقارنة بين السلع الصالحة للاستهلاك والغير صالحة منها وارشادهم الى طرق الابلاغ عن السلع المشكوك فى صلاحيتها .

كذلك ارشاد المستهلك الى السلع الغير متعارف عليها وتوضيح قيمتها وطـــرق استخدامها ومقارنتها بمثيلتها المتداولة فى الاسواق ان وجد كذلك الاعلان عن السلع الفاسدة المحلية او المستوردة التى قد تتسلل الى الاسواق فى غفلة من الاجهـــزة الرسمية الرقابية المعنية ،وحث الجماهير على مقاطعتها كذلك من حق المستهلـــك معرفته بخصائص السلعة ومواصفاتها الفعلية والتى تميز السلعة مثل الابعادوالخواص الفزيائيـة والكيماوية وغيرها . وهذه الخصائص يجب تحديدها بدقة وكذا تحديـــد التجـاوزات المسموح بها فعند وضع المواصفات الفنية لأى منتج يجب مراعـاة :-

حاجات ومتطلبات المستهلك ،قوانين وقرارات تتعلق بالصحة العامة ،مواصفـــات المنتجات المثيلة المنافسة ،الموازنة بين التكلفة والقيمة .

كذلك ونظرا لان المستهلك فى العادة ليس لدية الا معلومات بسيطة جدا عـــن مستويات الغذاء القياسية فهو يحتاج الى ارشاده وتعليمه وزيادة الوعى لديـــة وامداده بشتى الطرق بالمعلومات الصحيحه من كيفية حصوله على غذاء متـــوازن

والاشتراطات الصحيه الواجب مراعاتها عند تناول وتداول السلع والطرق السليمة لتخزينها .

(٢) سلامة المنتج

من حق المستهلك ان تتوفر له منتجات سليمة آمنة ويأخذ موضوع حماية المستهلك من تلوث الغذاء أهمية ملحة حيث يتجه الواقع الى ضرورة الارتقاء بالمستوى الاستهلاكى وترشيده بما يتناسب ومقتضيات واشتراطات الصحة العامة سواء شمل ذلك توعية المستهلكين والمنتجين لأنسب الوسائل التى يمكن من خلالها تقليص حجم التلوث فى المواد الغذائية بصورها المختلفة سواء مادة خام أو أثناء عمليات التصنيع المختلفة وذلك فى جميع المراحل التى تجرى على الغذاء بدءا من الحصول على المادة الخام ثم تصنيعها ثم تداولها خالية من التلوث وصالحة للاستهلاك .

كذلك يشمل سلامة المنتج أن تتوفر للمستهلك أغذية فى صورتها الطازجة او الحية خالية من التلوث مثل التلوث الذى يصيب الخضروات والفواكه نتيجة سوء استخدام المخصبات الكيماوية والمبيدات الحشرية مما يؤثر فى درجة صلاحيتها للاستهلاك ايضا تلوث اللحوم الحمراء والبيضاء نتيجة تغذيتها على عقاقير وهرمونات تضر بصحة الانسان - كذلك هناك التلوث الذى يحدث اثناء التداول مثل تلوث اللحوم عند بيعها مكشوفه او التلوث الذى يصيب الاغذية بصفه عامة نتيجة سوء التداول والتخزين الغير مناسب .

وأخيرا يجب توافر غذاء صحى آمن من الخامات المستخدمة ودرجة جودتها ونسب مكوناتها مثل الاضافات التى تستخدم فى التصنيع مثل المواد الحافظة ، الملونات مكسبات الطعم والرائحة . نظرا لما لها من تأثير ضار على صحة الانسان اذا استخدمت من انواع رديئه او بتركيزات لا تطابق المواصفات لو روعيت كل هذه الاحتياطات توافر للمستهلك منتج جيد آمن وهذا حق للمستهلك ..

(٣) الاختيار والبدائل

من حق المستهلك امداده بما يحتاج اليه من سلع وخدمات ذات خصائص وسمات تفى بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته بسعر مقبول يلائمه - أى بأسعار منصفه للشارى والمنتج وعادة يتحكم السوق المحلى والخارجى بهذه الاسعار وايضا قوة العملة الشرائية .

من الواجب ان تتباين السلع لتلبى حاجات ورغبات جميع شرائح المستهلكين بالمجتمع بشرط الا يكون ذلك على حساب امن وصحة وسلامة المستهلك . كذلك فان توفر بدائل للسلع وخاصة السلع الاساسية حق للمواطنين - اى تكون للسلعة الواحدة عدة بدائل - .

وعلى ذلك فان حماية المستهلك سوف تحقق العديد من النتائج الايجابية سواء اقتصاديا او اجتماعيا .

من الوجهة الاقتصادية :- فان حماية المستهلك سوف تؤدى الى خفض تكاليف الرعاية الصحيه واستهلاك الدواء فضلا عن كونها تسهم بصورة مباشرة فى رفع الكفاءة الانتاجية للقوى العاملة وما يترتبعلى ذلك من زيادة الدخل القومى .

من الوجهة الاجتماعية :- فان حماية المستهلك تعد التزاما من قبل المنظمات والحكومات لتوفير مستوى مناسب من الرفاهية للمستهلك وتقديم خدمات تتناسب ومستويات المعيشة التى يجب ان تتحقق للمواطنين .

ثانيا : واجبات المستهلك :

لابد ان ينظر كل فرد من افراد الشعب الى تلك التضحيات الكثيرة التى تقدمها الدولة . ولابد ان يعرفوا انهم وان كانوا يأخذون حقوقا فان عليهم واجبات كثيرة ومهمة تجاه الدوله الى الحد الذى فيه تهون الحياة ويقدمونها قربانا وفداء للوطن اذا دعت الحاجة لذلك ..

ان هذا الشعور يعبر عنه بالسلوكيات الضرورية وتلك السلوكيات يكتسبها الطفل منذ طفولته بين احضان الاسرة وفى المدرسة وفى الشارع ايضا ..

ان جمود وتخلف العادات الغذائية السائده لدى جمهور المستهلكين وافتقاد الوعى الغذائى لدى الغالبية منهم يترتب عليه زيادة الاستهلاك وذيوع انماط استهلاكية تتضاد والسلوك الاقتصادى الرشيد ،بل ان بعض المستهلكين تحت تأثير الاختناقات التى تحدث فى بعض المنتجات الغذائية تكون سببا فى توقف مرضها او تقلب مستواها من آن لاخر ..

ان المستهلك يهمه رقى وازدهار بلده وهذا يتم بدعم الاقتصاد الوطنى وزيادة الانتاج لذا فان من واجبات المستهلك أن يرشد استهلاكه وأن لايكون مبذرا وان يحافظ على السلعة ويصونها ،وان ترشيد الاستهلاك يعطى فرص لتراكم الرأسمال المحلى الوطنى وهذا الرأسمال المتراكم هو الذى يوفر فرص الاستثمار فى مشاريع انتاجية سواء أكانت زراعية أم صناعية أم تجارية أم سياحية ... الخ وهذه المشاريع بدورها توفر فرص العمل للايدى العامله وتدعم القوة الشرائية .

وواجب آخر على المستهلك هو تشجيع الانتاج المحلى لان تشجيع الانتاج الوطنى ينهض بالوطن ويطوره .

اننا كمستهلكين علينا واجب وطنى وقومى عندما نختار سلعنا .

وكذلك على المستهلك أن يسأل نفسه من مصدر تلك السلعة وايضا على المستهلك ان يختار سلعا ذات مصدر يقوى علاقتنا التجارية المتكافئة مع الدول والشعوب الصديقة .

واخيرا على المستهلك ان لا يندفع وراء تخزين السلع فى غير ضرورة ملحة لأن هذا يؤدى الى اختناقات السوق واخلال بميزانية الاسر وعلى المستهلك ان يبلغ عن السلع الفاسدة او المشكوك فى صلاحيتها او المنتهية الصلاحية كذلك على المستهلك ايضا مراعاة اصول التخزين المنزلى السليم اذا دعته الحاجة الى ذلك ..

كذلك على المستهلك أيضا مقاطعة السلع التى يرتفع اسعارها دون مبرر حتـــى تعود الاسعار الى ما كانت عليه .

وهو ما نطلق عليه اضراب المستهلكين او مقاطعتهم للسلع فهو وسيلة لحمايـــة الطبقة الوسطى وتفضيلها لحماية المجتمع ..

ثالثا : بعض التوصيات في مجال حماية المستهلك :

١ - عمل نشرات وندوات خاصة بنشر الوعي الغذائى تتضمن مجاميع الاغذية والبدائل الغذائية المتاحة توزع لجميع المنافذ التى لها اتصال مع الجماهير .

٢ - ارشادات عامة للحصول على الغذاء الامن المتوازن لافراد الاسرة وفقا للفئـــات العمر المختلفة .

والحالات الخاصة (حامـل - مرضـع - شيخوخة ... الخ).

٣ - يمكن نشر الوعي الغذائى وترشيد الاستهلاك من طريق دور العبادة - المدارس - والوحدات الريفية ووحدات الرعاية الصحيه الاساسية .

٤ - استخدام نسبة الحديد القابل للامتصاص فى تخطيط الوجبات وتدعيم رغيف الخبـز بمنجر الحديد او الحمض الامينى اللايسين - كذلك استخدام مخلوط القمح والـذرة لعمل الخبز .

٦ - عقد الدورات التدريبية للعاملين فى مجال انتاج وتداول وتقديم الاغذيـــة لتنمية قدراتهم للعمل فى هذا المجال وتعريفهم بالاسس الصحيه الواجباتهامها لصحة وسلامة الاغذية .

٧ - عقد دورات تدريبية لمفتشى الرقابة على الاغذية لتنمية قدراتهم على العمـــل ومعرفتهم بطرق واساليب الغش المختلفة ودلائل الصلاحية .

٨ - العمل على الغاء عبارة " البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل " الموجـــودة بالمحلات التجارية .

٩ - من الواجب ان يكون هناك ميل نحو الاعتراف بضرورة وجود موت فعال للمستهلـــك بمعنى اتاحة الفرصه لتمثيل رغبات المستهلك عند وضع وتطبيق القوانين المنظمة للغذاء .

١٠ - الاهتمام بسياسة التعبئة والتغليف مما يوفر حماية للمستهلك من خلال تداول الغذية معبـــأة ومغلفة مما يؤدى الى تقليل نسبة تلوثها . والاهتمام بتغليـــف الخبـــز وعدم عرضه على الارصفه والشوارع .

١١ - تكثيف الحملات الاعلامية والاعلانية التى تحدد للمستهلك مدى الاضرار التى قـــد تصيبه من استخدام الغذية ملوثة .

١٢ - عمل نشره ارشاديه للطلاب بمناسبة العام الدراسى الجديد توضح لهم طرق اكتشاف السلع الفاسده وادلة العلاجية وذلك من طريق وزارة التعليم لتعميمها علـــى طلبة المدارس والجامعات ..