جمعية حماية المستهلك
مسجلة برقم ٤٧٤٩ لسنة ١٩٩٥

تحت رعاية

أ.د./ عـــاطـف صـــدقـى
أ.د./ أحـــمـــد جـــويـلى

رئيس المؤتمر

أ.د./ صديق محمد عفيفى

رئيس جمعية حماية المستهلك

تجارب الدول المتقدمة فى مجال حماية المستهلك والاستفادة منها

أ./ محمود العربى

رئيس الاتحاد العام
للغرف التجارية

جميع الحقوق محفوظة لجمعية حماية المستهلك

جمعية حماية المستهلك

المؤتمر العام لحماية المستهلك

٢١، ٢٢ أكتوبر ١٩٩٥

تحت رعاية

أ.د./ عاطف صدقى

أ.د./ أحمد جويلى

رئيس المؤتمر

أ.د./ صديق محمد عفيفى

رئيس جمعية حماية المستهلك

تجارب الدول المتقدمة فى مجال حماية المستهلك والاستفادة منها

أ./ محمود العربى

رئيس الاتحاد العام

للغرف التجارية

٢

تجارب الدول المتقدمة فى مجال حماية المستهلك والاستفادة منها

ورقة عمل مقدمة إلى « المؤتمر العام لحماية المستهلك»
المنعقد فى يومى ٢١ ،٢٢اكتوبر ١٩٩٥ – القاهرة

مقدمـــــة

حركة حماية المستهلك لا تعتبر ظاهرة جديدة فلقد قامت منذ فترة طويلة فى الدول المتقدمة وتعتبر هذه الحركة اجتماعية تتعلق باوجه النشاط اللازمة للمحافظة على حقوق المستهلكين وحمايتها، وقد بدأت حركة المستهلكين الجديدة فى اوئل الستينات خاصة عندما بدأ المستهلكون الهجوم على السيارة Corvette والتى انتجتها شركة جنرال موتورز لما بها من عيوب كما حدث عدد كبير من المظاهرات غير المخططة والتى قامت بها مجموعة من ربات البيوت فى عدد كبير من متاجر « السوبر ماركت » فى عدد من المدن الامريكية احتجاجا على عدم سلامة عدد كبير من المنتجات المباعة، وغموض شروط الضمان، والببانات المتضلة عن بعض السلع والخدمات وانخفاض جودة بعض هذه السلع والخدمات.

ويتعرض المستهلك منذ القدم لاخطار الغش فى السلع، ومع التطور الهائل الصناعى والتكنولوچى وتطور المعلومات فقد اصبحت المنتجات اكثر تعقيداً وتنويعاً، معنى هذا ان تطور زاد من الضغوط على المستهلك، وكان لابد من البحث عن وسيلة لحماية المستهلك فى مجال التجارة، و علماً بأن التجارة هى اوسع ميادين النشاط الانسانى بوصفها تجتذب الكثيرين لما فيها من رزق وفير فقد ورد فى المأثور «تسعة اعشار الرزق فى التجارة» ، لكن تظهر مخاطر التعامل التجارى فى الاسوايق من الغش والتدليس والخداع...

ولقد كان الفلاسفة الاقتصاديون من الولايات المتحدة الامريكية من اوائل من اشار بصفة رسمية إلى ضرورة اعادة التوازن فاعلات المستهلكين بغيرها من المنتجين والموزعين المحترفين وقد تبع الاقتصاديون الامريكيون الفقهاء والاقتصاديون الاوربيون فى التحرير من المخاطر المحيطة بالمستهلكين

والمتبع لآثار مطالبة الكتاب والفقهاء فى الدول المتقدمة بحماية المستهلك يجد انها تمخضت عن ظهور جمعيات يتزايد عددها مع الوقت وهدفها جميعا هو حماية المستهلك، ثم اصدار تشريعات جديدة يمكننا تسميتها بقانون حماية المستهلك وقانون الاستهلاك .

حركة المستهلكين وتجارب الدول المتقدمة فى حماية المستهلك

أ – وفيما يلى نستعرض تجارب لبعض الدول المتقدمة وسوف نذكر منها :

اولا : حركة حماية المستهلك فى المجتمع الامريكى.

ثانيـا : حركة حماية المستهلك فى المجتمع اليابانى.

ثالثـا : حركة حماية المستهلك فى المجتمع الدانمركى.

رابعـا : حركة حماية المستهلك فى المجتمع الاسترالى .

خامسا : حركة حماية المستهلك فى المجتمع السويدى.

سادسـا : حركة حماية المستهلك فى المجتمع الفرنسى.

اولا: حركة حماية المستهلك فى امريكا

حركة المستهلك قامت خلال ثلال فترات من هذا القرن فى المجتمع الامريكى :

– فى اوئل هذا القرن جاءت نتيجة رفع اسعار بعض السلع ووجود بعض العيوب فى صناعة الادوية .

– خلال الثلاثينات قامت بسبب حدوث تغييرات كبيرة فى الاسعار النهائية للمستهلكين .

ولقد نتج عن هذه الحركة صدور عدة قوانين تهدف بشكل اساسى إلى حماية المنافسة أو حماية الشركات الصغيرة من احتكار الشركات الكبيرة وجاءت حماية المستهلك بصفة فرعية أو ثانوية.

– فى منتصف السيتينات :

ظهرت حركة جديدة هدفها فى المقام الاول حماية المستهلك الاخير وتحقيق مصالحه والعوامل التى أدت إلى نشأة حركة حماية المتسهلك الاخيرة فى امريكا هى :

١ – الاهتمام برفع مستوى معيشة الافراد نوعيا وليس كميا.

٢ – الانتقال من مراحل الزراعة والصيد والانتاج الى التركيز على الخدمات كالتعليم والنقل والاتصالات .

٣ – زيادة الدور الذى يقوم به الشباب فى الولايات المتحدة الامريكيه .

٤ – زيادة مخاطر تلوث البيئة فى الولايات المتحدة الامريكية.

٥ – عدم رضاء المستهلكين عن تلوث البيئة واختناقات المرور وازدحام المدن مع عدم وجود تشريعات صارمه لمواجهة ذلك .

٦ – عدم رضاء المستهلكيت عن عدم سلامة عدد كبير من المنتجات المباعه لهم خاصة لعب الاطفال والسيارات والاطارات والادوية واجهزة (T.V) ... الخ وانخفاض جودتها وعدم توافر الخصائص المعلن عنها فى عدد كبير منها، وغموض الاشكال المختلفة من الضمان الخاص بها.

٧ – عدم توافر المعلومات عن السلع والخدمات المباعة بطريقة كافية وانتشار التضليل فى الاعلان والبيع الشخصى والضمان والتغليف والانتمان .

٨ – صعوبة الاختيار السليم بين التشكيلات المختلفة المعروضة أمام المستهلك الاخير نتيجه للبيانات غير المتوافرة أو البيانات المضللة.

٩ – عدم الاهتمام من جانب عدد كبير من الشركات بدراسة شكاوى المستهلكين ومشاكلهم مع عدم محاولة معالجتها.

ولقد اهتمت الدولة فى المجتمع الامريكى بحركة المستهلكين الجديدة خاصة عندما اوضح الرئيس الامريكى جون كيندى (رئيس الولايات المتحدة الامريكية سابقاً) ان المستهلك له عدة حقوق منها :

– الحق فى الامان : بمعنى ان له الحق فى ان تقدم له السلعة التى تكفل له السلامة، وعدم حدوث زضرار أو أى مخاطر له عند استعمالها.

– الحق فى الاعلام ك بمعنى ان تعطى له بيانات كاملة وغير مضللة غير السلع.

– الحق فى الاستماع إلى وجهات نظره وانتقاداته ومطالبه .

– الحق فى الاختيار الرشيد من بين السلع المعروضة عليه .

وقد تم ايضا تكوين مكتب لشئون المستهلكين تابع (رئيس الولايات المتحدة الامريكية) فى ذلك الوقت كماصدر اكثر من ٥٠٠ تشريع على المستوى الفيدرالى والولايات المتحدة وكلها موجهة بالمستهلك وتهخدف إلى حمايته .

وبالرغم من ذلك الاهتما بمصالح المستهلكين من جانب الدولة الا انه لا يعتبر اهتماما كافيا من وجهة نظر عدد كبير من المستهلكين.

اما بالنسبة لموقف الشركات من حركة المستهلكين :

وقفت الشركات موقفا سلبيا ف البداية ولكن بعد ذلك اهتمت بعض الشركات بالحركة الجديدة للمستهلكين فبدأت بالتركيز معلى الاتصالات معَ المستهلكين لمعرفة احتياجاتهم وانقاداتهم وشكاواهم مع الاهتمام بالرد عليها ومواجهتها بقرارات حاسمة واعطائهم المعلومات التى يحتاجون اليها عن السلع المعروضة وطرق اسعارها ..الخ .

وقد خصصت بعض الشركات ادارات مستقلة لشئون المستهلكين تابعة برؤساء مجالس الادارات وتختص هذه الادارة بتلقى شكاوى وانتقادات المستهلكين والرد عليها .

وبصفة عامة يتبين ان الشركات وحدها لا تعمل نحو تحقيق مصالح المستهلكين دون اصدار تشريعات لذلك أو دون تدخل الدولة.

وبالنسبة لموقف الجمعيات المهنية من الحركة :

قام عدد كبير من الجمعيات المهنية بتشجيع تعليم المستهلكين والموزعين، والقيام بالدراسات والبحوث فى مجال حماية المستهلك ووضع المعايير الخاصة بسلامة وجودة واداء السلع المختلفة ووضع المعايير الاخلاقية، ووضع النظم الفعالة لداسة ومواجهة شكاوى المستهلكين، والمعاملة المستمرة لطلب اصدار تشريعات جديدة لحماية المستهلك .

ثانيا : حركة حماية المستهلك فى اليابان :

نشأت حركة للمستهلكين خلال الستينات نتيجه لظهور عيوب فى بعض السيارات والتمييز السعرى لاجهزة التليفزيون الملون واتباع أساليب مضللة فى بيع احدى دوائر المعارف والاهتمام المتزايد بمشاكل تلوث البيئة والارتفاع المستمر لاسعار العقارات والاراضى وعدد كبير من السلع والخدمات واستفادة شركات البترول من أزمة الطاقة خلال السبعينات برفع عن الحدود المقبولة مما أدى إلى عدم ثقة الجماهير فى الشركات الكبيرة لا تعمل لمصلحة المستهلك وقد رفعت مجموعة من ٧٠ مستهلكا قضية ضد شركات البترول نتجية لذلك وفعلا كسبت المجموعة القضية وتوجد ٢٣ جمعية مستهلكين فى اليابان واتحاد لهذه الجمعيات كما تهتم الحكومة باصدار قوانين لحماية المستهلكين وأنشأت الشركات ادارت لشئون المستهلكين حيث أوضحت احدى الدراسات فى عام ١٠٧٣ أن ١٢٩ من ٢٨٥ شركة فيها هذه الادارات .

ثالثا : حركة حماية المستهلك فى الدانمراك :

توجد بعض الجهات التابعة للدولة والتى تهتم تشئون المستهلكين واختبارات السلع والتأثير على البيانات الخاصة بمشاكل المستهلكين فى الوسائل المختلفة للاعلام وخاصة التليفزيون .

وتوجد ايشا منظمة خاصة للمستهلكين تم تأسيسها خلال عام ١٩٤٧ من عدد من المنظمات النسائية لتمثيل مصالح المستهلكين وتوضيح وجهات نظرهم للوحدات والمشروعات الصناعية والتجارية والجهات الحكومية والدفاع عن مصالح المستهلكين وللمنظمة مجلة شهرية تعرض فيها افكارها، وبالاضافة إلى ذلك تقوم كل جريدة فى الدانمرك بتخصيص عمود لمناقشة مشاكل المستهلكين ووجهات نظرهم والبيانات المتعلقة بهم وللاحزاب الدانمركيه سياسات واضحة موحددة بالنسبة لشئون المستهلكين.

وهناك ايضا عدد كبير من القوانين والتشريعات الخاصة بحماية المستهلك فى مجالات التسعير (وتبرير رفع الاسعار والاعلان والتبين)... الخ

رابعا: حركة حماية المستهلك فى استراليا :

يوجد عدد كبير من جمعيات المستهلكين ومن أهمها:

جمعية المستهلكين الاستراليين ACA وهى ثالث جمعية فى العالم وللجمعية مجلة يشترك فيها ١٥٠٠٠٠ عضو وتم تأسيس اتحاد لجمعيات المستهلكين فى استراليا خلال ١٩٧٤ لتوحيد سبل الاتصال بين الحكومة وممثلى المستهلكين فى استراليا ويضم الاتحاد ٤٥ جمعية ويهدف الى مواجهة زيادة اسعار المنتجات من جانب الشركات كما يهتم بمصالح المستهلكين خاصة فى مجالات التبيين والاعلان وتطوير المنتجات وتقديم المنتجات الجديدة ... وفى خلال السبعينات صدرت عدة تشريعات خاصة بالاسعار والاعلان نتجه مجهود هذا الاتحاد.

كما وضع تأسيس هيئة لحماية المستهلك الاسترالى لاختبار المنتجات ووضع المعايير الخاصة بأوجه النشاط المتعلقة بذلك ورفع القضايا على الشركات المخالفة.

خامسا: حركة حماية المستهلك فى السويد:

تنتشر الجمعيات التعاونية الاستهلاكية فى السويد وتسيطر حوالى ٢٥٪ من تجارة التجزئه بالنسبة للسلع الاستهلاكية وتهتم الدولة باصدار التشريعات والقوانيين المتعلقة بالبيانات والاعلان وحماية المستهلكين والتأثير على الصناعات فى مجالات تخطيط المنتجات والانماط الاستهلاكية وسلوك الشراء وقد تم انشاء هيئة حكومية فى عام ١٩٤٠ لمعاونة المستهلكين على استخدام الموارد النادرة خلال الحرب. وتهتم هيئات الحكم المحلى بتحليل شكاوى المستهلكين .

سادسا: حركة حماية المستهلك فى فرنسا :

يوجد فى فرنسا جمعيات كثيرة لحماية المستهلك ولعل أهم هذه الجمعيات (UFC) والتى تأسست عام ١٩٥١ والاتحاد الوطنى للجمعيات التعاونية للمستهلكين وقد تتدخل الدولة فى فرنسا من اجل حماية المستهلكين بانشاء ادارات أو اجهزة حكومية مثل الادارة العامة لتنظيم المنافسة والاستهلاك وردع الغش بالاضافة إلى هذه الادارة المتخصصة فان السلطة التنفيذية تستند فى اجراءات حماية المستهلكين فى فرنسا إلى رأى اجهزة كثيرة منها مع سبيل المثال المجلس الوطنى للاستهلاك (CNC) وبعض اللجان الاخرى التى غالبا ما تخص فى منح المشورة بصدد موضوع محدد مثل لجان الاسعار ولجان المنافسة ولجان الشروط التعسفية .. الخ.

كما يوجد بفرنسا جمعيات اقليمية مستقلة لحماية المستهلكين وجمعيات أخرى على مستوى الدولة تهتم بحماية المستهلك فى خدمة معينة أو سلفة معينة مثل جمعيات المستخدمين للسكك الحديدية أو لخدمة التليفونات، وتوجد جمعيات أخرى تهتم بالمستهلك بطريق غير مباشر مثل جمعيات الاسرة والتجمعات العائلية ...الخ

كما توجد بفرنسا جمعيات المستهلكين التى تقوم بطبع دوريات من الصحف والمجلات المتخصصة بعدف اعضاء المشتركين فيها من المتسهلكين كافة المعلومات والبيانات عن خصائص السلع والخدمات المطروحة فى السواق مثال ذلك « صحفية» ماذا تختار « وصحفية خمسين مليوم مستهلك وتوزعان باعداد كبيرة فى فرنسا .

واود ان اشير إلى ان هناك حماية للمستهلك بدأت فى الدول العربية وسأضرب مثالا لذلك دولة الامارات العربية المتحدة حيث انشات هذه الجمعية عام ١٩٨٧ تتطابق اهدافها مع اهداف جمعيات حماية المستهلك فى الدول الاوروبية ، ولقد ورد المادة الاولى اهداف الجمعية واود ان اشير اليها :

١- خلق الوعى العام لدى المستهلك حول السلع والخدمات وعلاقتها بصحته وسلامته.

٢- ارشاد المستهلك الى سبل التاكد من ملائمة المواد الاستهلاكيه .

٣- اجراء الاستطلاعات والابحاث التى تتوصل اليمها الجمعية واصدار النشرات واستخدام كافة وسائل النشر المقرره والمرئية والمسموعة فى سبيل تحقيق حماية المستهلك وتوعية بشأن السلع والخدمات.

حركة المستهلكين فى جمهورية مصر العربية

والدور الرائد لوزارة التموين والتجارة الداخلية

لم يؤد المستهلكون فى مصر دورا ايجابيا فى بلادنا للمحافظه على حقوقهم والدفاع عن مصالحهم بالرغم من ان الظروف التى مر بها المستهلك المصرى هى نفس الظروف التى أدت الى نشأة جمعيات حماية المستهلك فى الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الامريكية واليابان مثل نقص المعروض من السلع والخدمات وسوق البائعين وعدم الاهتمام بسلامة المنتجات .. وعيرها من العوامل الى تدفع الى قيام حركة للمستهلكين .

ولكن هناك دور لوزارة التموين والتجارة الداخلية بالتعاون معع الوزارات الاخرى مثل الصناعة والصحة والزراعة والاعلام ...الخ.

ولقد كان لوزارة التموين والتجارة الداخلية دواً رائدا واصدرت عدة قرارات كفيلة بحماية المستهلك من الظواهر السلبيه فى الاسواق نوجزها فيما يلى :

١ - القرار ١١٣ لسنة ١٩٩٤ بشأن حظر السلع مجهولة المصدر أو المطابقه للمواصفات.

٢ - القرار ١٢٤ لسنة ١٩٩٤ بشأن قصر تداول لحوم البريسكت والفلانك المستوردة على اغراض التصنيع وحضر بيعها للمستهلك.

٣ – القرار ١٣٠ لسنة ١٩٩٤ بشأن انشاء المجلس الدائم لحماية المستهلك، وقد تم انشاء مكاتب لحماية المستهلك بالمحافظات عن طريق الغرف التجارية ومديرية التموين.

٤ – القانون رقم ٢٨١ لسنة ١٩٩٤ بتعديل بعض احكام القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ يمنع التدليس والغش .

٥ – هذا وقد ساهمت الوزارة بالتنسيق مع وزارة الصناعة والثروة المعدنية فى تنفيذ القرار رقم ١٠٧ لسنة ١٩٩٤ بشأن الالتزام بالانتاج طبقا للمواصفات القياسية والذى يهدف الى محاربة الغش بجميع اشكاله والارتقاء بجودة المنتج .

٦ – وتجدر الاشارة الى الن الوزارة قد قامت معرضا دائما بديوان الوزارة لعرض المضبوطات من كافة السلع الغذائيه وغيرها ويقوم طلبة المدراس والجامعات وجمهور المواطنين بزيارة المعرض والتعرف على كيفية الكشف المظهرى للفساد من السلع المختلفة مما ساهم فى رفع الوعى الثقافى فى مجال الغذاء.

كما أدى ذلك إلى انحفاض حجم المبيعات عن طريق الباعة الجائلين.

٧ – كما اقامت الوزارة مركزا للعمليات يتولى تلقى الشكاوى ومقترحات كافة المواطنيين طوال ٢٤ ساعة ويقوم بدراستها لازالة اسباب الشكاوى والاخذ بالمقترحات المناسبة بما يتفق وعمل الوزارة لتحقيق الفعالية والمشاركة من جانب المستهلك.

٨ – وهناك دراسة لمشروع قانون بمنع الاحتكار معروض على مجلس الشعب قد قدمته وزارة التموين ايضا فى اطار سلسلة القوانيين والقرارات الجديدة لحماية المستهلك .

٩ – والوزارة بصدد اصدار قرار بتنظيم وضع الضوابط والشروط اللازمة لاقامة المعارض والاسواق.

١٠– هذا بالاضافة الى المؤتمرات والندوات التى تقوم بها وزارة التموين من اجل حماية المستهلك وقترحت فى هذه المؤتمرات دراسات عن :

– حماية المستهلك من تلوث الغذاء والدواء.

– دلائل صلاحية المجمدات الغذائية للاستهلاك الآدمى.

– جودة المنتجات والسلع.

– حماية المستهلك من تلوث البيئة.

– حماية الصناعات الوطنية غذائية أو غير غذائية وحماية المستهلك.

وغيرها من الدراسات .... الخ

وفى النهاية نقول ان هناك دور للدولة فى رقابة السلعة التشريعية والتنفيذية والقضائيه .

وبالنسبة لدور المستهلك :

- تنبع الحماية الذاتيه للمستهلك من البحث عن المعلومات ومعرفة حقوقه المتمثله فى الحصول على البيانات الكاملة وغير المضللة للاختيار الرشيد من السلع المعروضة، وسلامة وعدم حدوث اضرار أو مخاطر عند استعمال السلع.

ولا يعفى ذلك المستهلك المصرى من الدور السلبى فى الدفاع عن حقوقه ومصالحه بالرغم من عدم احترام بعض الشركات لذلك.

ويتوقف دور المستهلك على مدى وعيه ومدى توافر البيانات السليمة والكاملة له.

وتظهر أهمية رقابة الجمعيات الهلية ومنها جمعيات حماية المستهلك أو التى بدأت فى مصر مع بداية الثمانيات حيث تكونت فى مصر رابطة عامة للمستهلكين عام ١٩٨١ ويتضح دورها الفعال فى الوقت الحالى كما تكونت هذا العام جمعية حماية المستهلك ومع بداية عام ١٩٩٥ تم توقيع اتفاقية التعاون مع جامعة لوفان - لانوق - بلچيكا وتم افتتاح مركز حماية اللمستهلك.

واخيرا نود ان نشير الى ان هذه الجمعيات يجب ان يكون لها دور فى نشر الوعى عن طريق المجلات أو رفع قضايا لصالح المستهلك فى حالة وقوع ضرر عليه

ب - كيفية الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة السابق عرضها :

المطلوب من حركة حماية المستهلكين ومصالحهم من اى قرارات تخالف هذه الحقوق والمصالح واخذها فى الحسبان عند اتخاذ القرارات التى تمسهما

- تفسير وشرح هذه القرارات للمستهلكين والاقتناع بها.
- اعطائهم البيانات كاملة ويجب ان تكون غير مضللة عن السلع والخدمات المعروضة عليهم.
- تعميم التعامل بالاساليب الاخلاقية (عدم الغش والخداع)

- توزيع السلع بالاسعار المحددة على مستهلكيها الحقيقين.
- عدم التلاعب فى احجام العبوات أو الاسعار لاسباب غير واضحة.
- يجب ان تؤدى الحركة إلى مواجهة مشاكل النقص فى المعروض من السلع والخدمات عن طريق ترشيد الاستهلاك.
- يجب ان تؤدى الحركة إلى مواجهة مشاكل النقص فى المعروض من السلع والخدمات عن طريق ترشيد الاستهلاك.
- يجب ان تؤدى حركة حماية المستهلكين الى تعليم المستهلك كيفية المحافظه على الممتلكات العامة وكيفية المساهمة فى نظافة الشوارع والمنازل.
- المشاركة مع المسئولين من القطاعات المختلفة فى وضع المعايير الاخلاقية والاجتماعية لاوجه النشاط التسويقية المختلفة (تخطيط المنتجات.. التسعير.. الترويج .. التوزيع)
- كيفية تعاون المستهلك مع اجهزة الدولة فى التمسك بحقوقه دون ان تكون نظرته فردية أو سلبية وبذلك سيكون له حقوق وعليه واجبات وتكون له سلطات وعليه مسئوليات.

وتتطلب هذه الحركة اختفاء الفردية والانانيه من المستهلكين وتحقيق الروح الجماعة التى تعتمد على التعاون والانتماء للمجموعة والعمل على تحقيق الصالح العام وليس الصالح الخاص ويتطلب ذلك جهودا كبيرة فى التعليم لتغيير انماط السلوك والاتجاهات السائده.

وبالنظر للتجارب السابقة يجب القيام بمايلى : حتى نستفيد منها :

١ - تكوين جمعيات للمستهلكين : يمكن ان تلعب التنظيمات السياسية والشعبيه والطلابية والنسائيه ووسائل الاعلام من صحف واذاعة وتليفزيون دوراً هاما فى ذلك ويمكن ان تتبنى التنظيمات السياسية والشعبية والنسائية تكوين جمعيات المستهلكين.ة

٢ - اقناع المسئولين فى الشركات بالتسويق واهميته ومفاهيمه الحديثه ومسئولياتهم الاجتماعيه والاخلاقية عن طريق المؤتمرات والبرامج التدريبيه التى يمكن ان تنظمها الجامعات والمنظمات والهيئات المهتمه بالموضوع.

٣ - تكوين ادارات لشئون المستهلكين فى القطاعات الاقتصادية المختلفه تقوم بدراسات شكاوى المستهلكين فى جميع المجالات.