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

مفاهيم ومجالات حماية المستهلك

أ./ صلاح حلمى فهمى

وكيل الوزارة - السكرتير العام

محافظة الفيوم

« 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

مفاهيم ومجالات حماية المستهلك

أ. / صلاح حلمى فهمى
وكيل الوزارة - السكرتير العام
محافظة الفيوم

بسم الله الرحمن الرحيم

محافظة الفيوم

السيد الأستاذ الدكتور صديق عفيفى

رئيس جمعية حماية المستهلك

١١ ش . شريف - القاهرة

تحية طيبة ... وبعد ،،

بالاشارة الى كتاب سسيادتكم المؤرخ ١٩٩٥/٩/١٦ بشأن مؤتمر حماية المستهلك المقرر عقده يومى ٢١، ٢٢ أكتوبر ١٩٥٥.

نتشرف بأن نرسل لسيادتكم رفق هذا ورقة عمل بشأن حماية المستهلك وكذا مذكرة بشأن نشاط المحافظة فى هذا المجال .

وتفضلوا سيادتكم بقبول وافر الاحترام...

١٩٩٥/١٠/١٤

وكيل الوزارة

السكرتير العام

صلاح حلمى فهمى

مفاهيم ومجالات حماية المستهلك

الاستاذ / صلاح حلمى فهمى
وكيل الوزارة - السكرتير العام
محافظة الفيوم

ورقة عمل مقدمة الى « المؤتمر العام لحماية المستهلك»
المنعقد فى يومى ٢١ . ٢٢ أكتوبر ١٩٩٥ - القاهرة

إن من مظاهر الغش التجارى للسلع وتزايد عمليات التضليل والخداع لمستهلكى هذه السلع والمنتشرة الآن وخصوصا فى الدول النامية والتى تعتبر المرتع الخصب للأمراض الفتاكة فى الفترة الاخيرة ويرجع ذلك الى الجهل المتفشى فى تلك الدول الأمر الذى يستوجب على تلك الحكومات العمل على نهج أساليب وطرق منها كفالة حماية المستهلكين فى قضاء حاجاتهم اليومية من السلع والخدمات وذلك من خلال التشريعات والنظم الوضعية التى تحارب الغش فى كافة صوره وأشكاله والاكثار من الجمعيات الخاصة بحماية المستهلك سواء أهلية على مستوى المراكز أو البندر أو المحافظة والتى تهدف أيضا الى تبصير المستهلك فى كيفية الحصول على سلعة خالية من كافة العيوب من ناحية مطابقتها للمواصفات القياسية وكذلك صالحة للاستهلاك الآدمى من الناحية الصحية سواء للفرد أو للأسرة ولا بد من تطبيق الوسائل التى قررتها الشريعة الاسلامية فى حماية المستهلك من الغش والغبن والخداع والتأكيد على ضرورة الوفاء بالكيل والميزان وضرورة توافر الامانة فى البيع والشراء وليس نظام حماية المستهلك حديث العهد ولعن له جذوره الممتدة منذ العصر الاسلامى فكان يطبق نظام الحسبه وهو أحد وسائل الرقابة على الاسواق فى عهد الخليفة عمر بن الخطاب وهى التى توفر الحماية للمستهلكين وكانت وظيفة المحتسب الاساسية هو مراقبة الاسواق والامر بالمعروف والنهى عن المنكر وكان يتم تعيين المحتسب من الامام أو الحاكم وهذا الدور هو دور موظفو الادارة التنفيذية اليوم الذين يقومون بالتفتيش والرقابة على الاسواق فى الوقت الحالى وفى ضوء ذلك لابد من ضرورة تشجيع جمعيات حماية المستهلك وضرور انشاء لجان لمحاربة الغش فى الاسواق وتحقيق المخالفات والشكاوى وسرعة البت فيها وتحمل المواطنين مسئولية التقصير والاهمال فى عدم الابلاغ عن أى مخالفات وسوف نتعرض فى تلك الورقة الموجزة عن المستهلك والحماية والمجالات والمفاهيم والابعاد المختلفة والتشريعات فى هذا الشأن على المنهج الاتى :-

- **المستهلك :**

هو أى شخص يريد الحصول عى احتياجاته الشخصية والعائلية من السلع والخدمات سواء شرائها نقداً أو بإبرام عقود لها .

- **الحماية :**

هو وضع التشريعات والقراعد والنظم الادارية التى تحدد معايير الجودة ونظم الامان فى السلع والخدمات سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو الصحية.

* **المجالات والابعاد والمفاهيم المختلفة لحماية المستهلك :-**

هذه المجالات هى الصناعى والزراعى والخدمى وتتمثل فى الاتى :-

١- تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين :.

ويعنى ذلك تمكين المستهلكين من الحصول على الفائدة المثلى من مواردهم الاقتصادية وحمايتهم من الممارسات التى تضر بمصالحهم الإقتصادية وأهمها حرية اختيار السلع والخدمات المطروحة فى السوق وتوفيرها لهم .

٢- السلامة المادية للسلع :-

وتعنى ضرورة ايجاد نظم فعالة لسحب المنتجات التى تظهر خطورتها بعد طرحها فى الاسواق مع اخبار واعلان ذلك لجمهور المستهلكين بكافة وسائل الاعلانات المسموعة والمرئية والمقروءة .

٣- معايير سلامة وجودة السلع والخدمات :-

ذلك لابد من اتخاذ السبل اللازمة لضمان جودة سلامة السلع مع الاعلان عنها بشكل مناسب عن معايير الجودة على السلعة والخدمة نفسها .

٤- تسهيل تورزيع السلع الاستهلاكية والخدمات الاساسية :-

وذلك باتباع سياسات تضمن كفاءة توزيع السلع والخدمات للمستهلكين وتشجيع انشاء تعاونيات وأنشطه تجارية للمستهلكين وخصوصاً فى المناطق الريفية والنائية .

٥- التدابير التى تكفل تمكين المستهلكين من الحصول على تعويضات :-

لابد من وضع التدابير القانونية والادارية لكافة الامور .

٦- برامج التثقيف والاعلان ودور الاعلام فى تحقيق الوعى :-

وتتم عن طريق إجراء برامج توعية الصحة والتغذية والوقاية من الامراض التى تنقلها الاغذية الفاسدة عن طريق أجهزة الاعلام واصدار كتب صغيرة وأفلام أو عرض برامج لتوصية المستهلكين عن صلاحيات السلع وتاريخ انتاجها وانتهاءها والمواصفات القياسية للسلع و،كيف أن هذه السلع تكون مطابقة للمواصفات من عدمه وتعريف المستهلك بعمل ندوات ولقاءات مع المسؤلين والخبراء والاخصائيون فى شتى المجالات المختلفة لتوضيح المخاطر الناتجة عن استهلاك السلع الغير مطابقة للمواصفات أو المغشوشة ولابد من وجود دور للمستهلك لتعاونه مع الاجهزة الرقابية والصحية عن طريق التبليغ عن ضبط أى مخالفات والامتناع عن شراء هذه السلع المغشوشة .

* **الاطار التشريعى لتحقيق الحماية الواجبة للمستهلك وسرعة الفصل فى القضايا :**

أولا : قانون حماية المستهلك :-

يقصد به تنظيم حقوق المستهلك القانونية في مواجهة بائع المنتجات والذى يقدم الخدمات وهذا القانون ينظم عقود الاستهلاك ومسئولية المنتجين والموزعين وتنظيم التقاضى التى تتبع حماية المستهلك .

ثانيا : تشريعات حماية المستهلك :-

وهى عديدة ومتنوعة ولايوجد كتاب واحد يجمع كل هذه التشريعات حيث أنها صادره من جهات كثيرة منها وزارة التموين والتجارة الداخلية ،وزارة الصناعة، وزارة الزراعة .

١- القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ الخاص بقمع الغش والتدليس والذى تم تعديله مؤخراً بالقانون ٢٨١ لسنة ١٩٩٤ وذلك لعدم تناسب العقوبة مع الجريمة التى يرتكبها الذين يقومون بالغش والخداع والذى أدى مؤخراً لتفشى بعض الامراض الفتاكة وأرجعها بعض الاخصائيين الى الاطعمة الفاسدة والسلع المنتهى صلاحيتها والذى لايوجد عليها أى مواصفات قياسيه وعدم الوفاء بالكيل والميزان لذلك تم التعديل بالقانون الجديد الذى أصبح العقوبة رادعة لكل من يخالف أو يخدع أو يغش أو يتسبب فى قتل فرد أو مجموعة من الافراد.

القرار رقم ١١٣ لسنة ١٩٩٤ مجهولة المنشأ.

القرار رقم ١٠٧ لسنة ١٩٩٤ بشأن الالتزام بالانتاج طبقا للمواصفات القياسية.

٢- القانون رقم ٢١ لسنة ١٩٥٨ بشأن تنظيم الصناعة وتشجيعها والذى تقوم وزارة الصناعة بمقتضاها بوضع المواصفات القياسية للسلع والخدمات من خلال الهيئة العامة المصرية للتوحيد القياسى .

٣- القانون رقم ٥٣ لسنة ١٩٦٦ والذى يخول وزارة الزراعة بعض السلع ذات الاصل الحيوانى والمجمدات والاغذية من اصل حيوانى بواسطة الحجر البيطرى .

٤- القرار الجمهورى رقم ١٩ لسنة ١٩٧٥ والذى يخول وزارة التموين والتجارة الداخلية تنظيم وتوزيع وضمان تواجد الاغذية فى متناول المستهلكين .

٥- القانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٧٥ والذى يعطى لوزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية سلطة الرقابة على السلع المستوردة .

٦- القانون رقم ١٠ لسنة ١٩٦٦ بشأن مراقبة الاغذية وتنظيم تداولها .

٧- القرار الجمهورى رقم ٧٩٨ لسنة ١٩٥٧ بشأن الادوية التى تستعمل فى المواد الغذائية.

٨- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٢٩١ لسنة ١٩٧٦ بشأن تنظيم الرقابة على السلع المستوردة .

٩- قرار نائب رئيس الوزراء رقم ٥١٧ لسنة ١٩٨٦ بشأن ذبح الحيوانات وتجارة اللحوم.

قرارات وزير الصحة :-

١- قرار رقم ٣٨١ لسنة ١٩٧٢بشأن المواد الغذائية المسموح بإضافة مواد ملونة اليها .

٢- قرار وزير الصحة ٩٦ لسنة ١٩٦٧ فى شأن اشتراطات النظافة الصحية الواجب توافرها فى أماكن تداول الاغذية .

٣- قرار رقم ٩٧ لسنة ١٩٦٧ فى شأن الاشتراطات الواجب توافرها فى المشتغلين بتداول الاغذية .

٤- قرار رقم ٧٨٢ لسنة ١٩٨٤ بأجراءات فحص رسائل المواد الغذائية المستوردة .

٥- قرار رقم ٣٠٢ لسنة ١٩٨٦ بعدم الافراج عن أى سلعة غذائية مستوردة الا بعد فحصها.

٦- قرار رقم ٣٤٩ لسنة ١٩٨٦ بتشكيل لجان الفحص الظاهرى لرسائل المواد الغذائية.

٧- قرار رقم ٣٥٠ لسنة ١٩٨٦ بتشكيل لجان الفحص المعملى لرسائل المواد الغذائية المستوردة.

فى مجال العلاقات التجارية وتنظيمها ويعتبر ذلك التنظيم أحد الوسائل الهامة فى حماية المستهلك نذكر منها :-

١- القانون رقم ٥٧ لسنة ١٩٣٩ والخاص العلامات والبيانات التجارية التنفيذية الصادرة بقرار وزير التجارة رقم ١٣٩ لسنة ١٩٣٩ .

٢- قرار وزير التجارة والصناعة رقم ١١٨ لسنة ١٩٥٣ فى شأن التسجيل الدولى للعلاقات التجارية والصناعية .

٣- قرار وزير التموين رقم ١٩٧٣ بشأن تشكيل اللجنة المنصوص عليها فى المادة (١٠) من القانون رقم ٥٧ لسنة ١٩٣٩ والخاص العلامات والبيانات التجارية.

٤- قرار وزارى رقم ١٠٧ لسنة ١٩٩٤ فى شأن الالتزام بالانتاج طبقا للمواصفات القياسية م.ق.م ٩٤/٢٦١٣ الخاص بفترات الصلاحية.

٥- القرار رقم ١١٣ لسنة ١٩٩٤ والخاص بالسلع مجهولة المصدر يتضح من لك أن التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك لم تصدر تحت مظلة واحدة يجمع بينها السعى نحو تحقيق أهداف ثابتة موحده ويؤدى تشتيت هذه التشريعات وتناثرها وعدم التفافها الى عدم تحقيق الحماية بشكل كافى وواضح للمستهلك .

لذلك أصبح من الضرورى اعادة النظر فى تشريعات حماية المستهلك للتنسيق فيما بينها وتوجيهها نحو الاهداف والإستفادة بخبرة الدول التى سبقتنا فى هذا المجال .

ولا يسعنا الا أن نذكر الدور الرائد الذى تقوم به وزارة التموين والتجارة الداخلية فى تعديل التشريعات الحالية واصدار تشريعات جديدة تتلائم مع الانماط الاقتصادية الجديدة ونذكر على سبيل ذلك تعديل تشريع قمع الغش والتدليس والسعى نحو إصدار تشريعات لمواجهة الاحتكارات والاغراق وغيرها من الممارسات التجارية غير المرغوب فيها .

ثالثا : دور الاجهزة التنفيذية والمنظمات الاهلية وجمعيات حماية المتهلك :-

يتبلور هذا الدور فى الاجهزة الرقابية عن طريق مراقبة الاسواق وأخذ العينات من السلع بصفة مستمرة ومراقبة جودة الصناعة المحلية والمستوردة من خلال الجهود المكثفة التى تقوم بها هذه الاجهزة على مستوى المدن والمراكز بصفة خاصة وقد قامت وزارة التموين والتجارة الداخلية بانشاء إدارة للإرشاد الاستهلاكى وحماية المستهلك بالوزارة وتم تطويرها بالمحافظات والمراكز وانشاء أقسام لحماية المستهلك على أن يقوم بمراقبة الاسواق والوقوف على مدى صلاحيات السلع وأخذ عينات من السلع المشكوك فيها وارسالها للتحليل سواء الغذائية أو الغير غذائية ومدى جودتها من ناحية المواصفات القياسية وتحقيق الشكاوى الفورية وكذلك انشاء جمعيات حماية المستهلك بكل محافظة ومركز هدفها توضيح الرؤية

والإبلاغ عن أى سلعة مخالفة وكذلك عمل التوصيات اللازمة للمستهلك للوقوف على صلاحيات السلع والاستعمال لها .

رابعا : تجارب الدول المتقدمة فى مجال حماية المستهلك وكيفية الاستفادة منها :-

بدأت الدول الأوروبية فى الاهتمام بسياسات مراقبة الجودة والأمان فى السلع الغذائية لذا واجهت بعض الدول مشكلات اجتماعية واقتصادية مرتبطة بقضايا الانتاج والاستهلاك مثل تزايد حجم الانتاج الزراعى والغذائى الى حد الاشباع وتفاقمت الامراض والوفيات الناجمة عن انماط ونوعية الغذاء ، وبدأت كل من فرنسا وبريطانيا فى اتخاذ إجراءات و اعداد برامج لمواجهة مثل هذه الظواهر بينما تقوم دول أخرى مثل بلجيكا والمانيا والبرتغال باتخاذ بعض الاجراءات المحددة دون اعداد برامج محددة أو سياسات عامة واهتمت دول السوق بإعداد البرامج فى ضوء توجيهات الامم المتحدة وهو النظام الموجود فى كثير من بلدان العالم كما اوضحنا الان واصبح لها ثقل ودور فى التأثير على آليات السوق وتولدت ثقة بين هذه الجمعيات والمواطنين والمنتجين والاجهزة الرقابية كما اصبح لها معامل ابحاث وتحليل للوقاية من الاغذية الفاسدة .

** **واهداف هذه الدول تتلخص فى :-**

١- مساعدة البلدان على تحقيق الحماية الكافية لسكانها بوصفهم مستهلكين .

٢- تشجيع انماط انتاج وتوزيع سلع تلبى رغبات واحتياجات المستهلكين .

٣- تشجيع قيام جمعيات حماية مستهلكين مستقلة .

٤- تعزيز التعاون الدولى فى مجال حماية المستهلك .

** **والمبادئ تتلخص فى :-**

١- حماية المستهلك من الأخطار التى تهدد صحتهم وسلامتهم .

٢- تحقيق وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين .

٣- توفير المعلومات الوافية التى تمكن المستهلكين من الاختيار الواعى وتثقيفهم.

٤- توفير الهياكل الأساسية لوضع سياسات حماية المستهلك وتنفيذها

** **اهم ما اتخذته هذه الدول بشأن المستهلك هو :-**

١- اعلام المستهلك وتثقيفه .

٢- الجودة والامان فى المنتجات الغذائية والغير غذائية .

٣- ممارسة الرقابة وتتمثل فى مرحلتين.

أ- المرحلة الوقائية :

وهى اعداد المواصفات التى تمثل الحد الادنى الواجب توفره فى الغذاء أو المنتج الغذائى من مقومات حتى يوفر الامن والسلامة للمستهلكين.

ب- مرحلة ضبط المخالفات :

وهى جهات المراقبة والتفتيش فى الاماكن المعدة للانتاج والتوزيع ومراقبه جوده السلع والمواد الغذائية والغير غذائية والسجلات والدفاتر التى تقتضى القوانين امساكها .

خامساً : كيف نحمى المستهلك فى الخدمات العامة والمرافق المحتكرة :

١- وضع التشريعات الحاسمة لمنع احتكار الخدمات العامة عن طريق المرافق.

٢- وضع احتكار الحكومة والقطاع العام لانواع من الانشطة التجارية والانتاجية.

٣- معالجة التعقيدات فى المعاملات والعلاقات الاقتصادية .

٤- وضع دراسة لتقسيم التشريعات وتطويرها لتناسب ظروف الاقتصاد العصرى .

٥- قيام أجهزة الاعلام المسموعة والمرئية والمقرونة بدورها الهام البارز فى هذا المجال فى النوعية الدائمة والمستمرة للمستهلك بقصد حماية المستهلك بوجه عام .

سادسا : تنظيم العلاقات العادلة فى الاسواق وتنظيم هيكل السوق وحماية المنافسة :

عن طريق اعداد الدراسات الخاصة بالاسواق والانشطة المتعلقة بالانتاج والتسويق وتقديم الخدمات واعداد الدراسات السوقية سواء فى الاسعار أو فى نوعيات السلع نفسها وتوفير الخدمات سواء كانت هذه الخدمات حكومية أو غير حكومية وذلك بطريقة المسح الشامل لكافة الاسواق ومراقبتهم ومنع الاحتكار فيه سواء للسلع أو الخدمات الخاصة بالمستهلكين وعمل أسواق مجمعة لمختلف السلع والمنتجات التى يتم بيعها للمستهلكين لاحكام السيطرة الرقابية عليها وفى هذا المجال ينبغى أن نسجل أن معظم الشركات الغذائية تتجه الان الى الحصول على شهادة الجودة الايزو ٩٠٠٢ وهى شهادة عالمية لايحصل عليها الا المصانع التى وصلت الى مستوى رفيع من الانتاج الجديد والمواصفات الممتازة الامر الذى يدعو الى الاطمئنان والهدف الاساسى الى حماية المستهلك بعرض السلع الغذائية بصورة جيدة حيث أننا مقبلون على تنفيذ اتفاقية الجات وهذه الاتفاقية التى فى مضمونها انه لامكان للانتاج الغير جيد وغير مطابق للمواصفات ولا شك أن سياسة الدولة الحالية وسياسة وزارة التموين والتجارة الداخلية نتيجة الى حماية شعب مصر وحماية المستهلك .