مجلس التعاون لدول الخليج العربية

الأمانة العامة

المستهلك الخليجي

حقوق وواجبات

اليوم الخليجي الأول لحماية المستهلك

تحت شعار

حماية المستهلك مسئولية الجميع

الأول من مارس 2006م

مقدمة

ساهم التطور الاقتصادي في العالم إلى ارتفاع المستوى المعيشي للأفراد وزيادة الاستهلاك العالمي وقد أدت هذه الزيادة إلى انفتاح الأسواق العالمية على بعضها البعض. إلا أنه ورغم الارتفاع العالمي في مستوى المعيشة ظل الفقر في أغلب شعوب الكرة الأرضية يطل برأسه حيث لم يحل ذلك مشكلة الفقر في البلدان الأقل نموا في العالم.

إن ارتفاع مستوى المعيشة قد ساهم بتعدد الأسواق وتوسعها وتنوع المنتجات المقدمة من السلع والخدمات، الأمر الذي حدا بحيرة المستهلكين وحرصهم على الطلب على هذه المنتجات . وفي نفس الوقت ولمجارة الطلب المتزايد على السلع والخدمات ولتلبية الشرائح المختلفة من المستهلكين ولتعظيم ارباح بعض التجار والمنتجين إلى عدم مراعاة قواعد سلامة المنتجات والمعلومات المتعلقة بها.

أدى هذا الوضع إلى تعاظم إهتمام الحكومات والمنظمات الدولية والهيئات غير الحكومية بسياسات وحقوق المستهلك، حيث عملت على سن القوانين والتشريعات من جهة، كما عملت على بلورةمفهوم حقوق المستهلك وإشباع حاجاته وحمايته من جهة أخرى.

ولقد حرصت دول مجلس التعاون في إطار إهتمامها بالإنسان الخليجي إلى إنشاء الإدارات والمؤسسات المعنية بحماية المستهلك وسنت القوانين والتشريعات وشجعت على قيام جمعيات المجتمع المدني المعنية بحماية المستهلك ، وإيمانا منها بتكامل الأدوار على المستوى العالمي والمحلي أن ساهمت في صياغة حقوق المستهلك التي إعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة بناء على ما أقره الإتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك .

الشئون الاقتصادية

إدارة التجارة والصناعة

2006

نبذة عن حماية المستهلك

أولا: مفهوم حماية المستهلك

هو حماية كل فرد من أفراد المجتمع من أي استغلال ومكافحةالغش لتأمين سلامة معاملات الأفراد عند شراء احتياجاتهم من السلع والخدمات التي يتعاملون بها ، ففي ذلك حماية لهم من أية أضرار يمكن أن يتعرضوا لها من خلال هذا التعامل ، محققا لهم الطمأنينة لدى إجراء أي معاملة تجارية .

ثانيا:حماية المستهلك من منظور دولي

تبنت الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام 1985م الإرشادات الخاصة لحماية المستهلك والتي تهدف إلى ما يلي:

1. مساعدة الدول لتحقيق أو المحافظة على الحماية المناسبة لمواطنيهم كمستهلكين.
2. تسهيل عمليات الإنتاج وأنماط التوزيع وفق احتياجات ورغبات المستهلكين.
3. تشجيع المثل العليا لأولئك الأفراد المتعاملين في مجال انتاج وتوزيع السلع والخدمات للمستهلكين.
4. مساعدة الدول في القضاء على الممارسات التجارية الإستغلالية ومحاصرتها في جميع المجالات وعلى المستويين المحلي والدولي.
5. تشجيع خلق ظروف سوقية تمنح المستهلكين فرصا أكبر للإختيار وبأسعار أقل.

ولقد دعا برنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى الإستهلاك المستدام بحيث تتاح خيارات التحرك للمستهلكين والمنتجين ، أي أن يكون الإستهلاك كافلا الحاجات الأساسية للجميع، بانيا للقدرات البشرية، وألا يؤدي استهلاك البعض إلى تعريض رفاه الآخرين للخطر، وأخيرا ألا يرهن خيارات الأجيال القادمة.

ثالثا :لماذا اليوم الخليجي للمستهلك

ان اليوم الخليجي لحماية المستهلك يهدف إلى إيجاد وعي استهلاكي رشيد لدى المستهلك ، وتوفير مستلزمات المستهلك في سوق تنافسية شريفة يوفر للمستهلك السلع ولخدمات ذات الجودة العالية وبأسعار مناسبة ويحقق للتاجر الربح المعقول وعائدا مجزيا لاستثماراته ويحقق للمجتمع الرفاه والاستقرار وللاقتصاد النمو والازدهار.

ولأهمية المستهلك الخليجي والإهتمام به اقرت لجنة التعاون التجاري في اجتماعها التاسع والعشرين الذي عقدته بمسقط في سلطنة عمان بتاريخ 21 أكتوبر2002 م بإنشاء لجنة للغش التجاري والتقليد، وفي اجتماعها الحادي والثلاين الذي عقد بدولة الكويت بتاريخ 12 أكتوبر2004 م تم تغيير اسم اللجنة ليصبح لجنة حماية المستهلك باعتبار المستهلك هو المحور والأساس كما اقرت في اجتماعها الثاني والثلاثين الذي عقد بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية بتاريخ 31 مايو2005م توصيات لجنة حماية المستهلك ومن بينها اعتبار اليوم الأول من مارس من كل عام يوم خليجي لحماية المستهلك.

فلنعمل جميعاً على إنجاح فعاليات اليوم الخليجي لحماية المستهلك وتوفير حياة آمنة وصحية والعيش في بيئة خالية من كل أشكال الغش والإضرار بالمجتمع.

رابعا :حماية المستهلك والمسئولية العامة

1. ان حماية المستهلك مسئولية الجميع بما في ذلك المستهلك نفسه فالإنفاق الزائد في شراء غير متوازن مع دخل المستهلك وحاجياته يعتبر تعدي من المستهلك نفسه على حقوقه.

2. ان التاجر الذي يفكر في مصلحته ونمو واستمرار تجارته لا يفرط في حقوق المستهلك عن طريق السعي للربح السريع لأنه في النهاية يفقد ثقة المستهلك مما يؤدي إلى خسارته على المدى الطويل.

3. الدولة تعمل جاهدة إلى إيجاد التشريعات التي تعمل على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومحاربة الظواهر السلبية في الأسواق ومكافحة الاحتكار والغش التجاري وتأمين سلامة وصحة المجتمع عن طريق رقابة الأسواق وتخصص لذلك مبالغ كبيرة في ميزانياتها.

4. لكي لا تذهب هذه الجهود هدراً لابد من تعاون جميع فئات المجتمع بشكل ايجابي تبقى بعد ذلك فئة خارجة عن القانون والمجتمع فكان لابد من عقوبات رادعة تنص عليها القوانين لتعيد كل من تسول له نفسه الإضرار بالمجتمع إلى رشده.

خامسا :إرشادات عامة لحماية المستهلك

1. عزيزي رب الأسرة إعداد ميزانية لأسرتك يحقق لك الاستقرار
2. عزيزي التاجر ان سياسة الاقتصاد الحر لا تعني رفع الأسعار بدون مبرر.
3. عزيزي التاجر رضي المستهلك عامل أساسي لاستمرارية المنشآت التجارية.
4. عزيزي المستهلك تعاونك مع الجهات الرسمية خطوة أساسية في تحقيق العدل الاجتماعي.

حقوق وواجبات المستهلك

عزيزي المستهلك ان تعاليم ديننا الحنيف تكفل حقوق المستهلك وتحض على حمايتها ، فمن الضروري ان تكون ملماً بحقوقك كمستهلك والتي ضمنتها لك جميع القوانين والأنظمة بدول المجلس كما وان من أهم الواجبات عليك للحفاظ على حقوقك التعاون مع الجهات الرسمية وغير الرسمية للمساهم في الحد من الممارسات التجارية التي تضر حقوق المستهلك إذ ان إدراكك لحقوقك ومسئولياتك هو حجر الأساس في ضمان هذه الحقوق . وفيما يلي تعريف بأهم حقوقك وواجباتك:

أولا : حقوق المستهلك

1. حق الأمان : للمستهلك الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الانتاج والخدمات التي تشكل ضرراً على صحة وسلامته.
2. حق المعرفة : للمستهلك الحق في تزويده بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك السليم.
3. حق الاختيار : الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات باسعار تنافسية مع ضمان الجودة.
4. حق الاستماع إلى آرائه : ان تمثل مصالح المستهلك لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية ويأخذ بآرائه في تطوير السلع والخدمات.
5. حق اشباع احتياجاته الأساسية : للمستهلك حق الحصول على السلع الخدمات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم.
6. حق التعويض : للمستهلك الحق في تسوية عادلة لمطالبة المشروعية ، بما في ذلك التعويض عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية أو اية ممارسات تضر بالمستهلك
7. حق التثقيف : للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة

الاختبارات الواعية بين السلع والخدمات ، وان يكون مدركاً لحقوقه الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها من خلال برنامج التوعية المستديمة .

8. حق الحياة في بيئة سليمة : للمستهلك الحق في العيش والعمل في بيئة خالية من المخاطر

ثانيا :واجبات المستهلك

1. التأكد من مصدر البضاعة بقراءة البيانات الخاصة ببلد المنشأ.
2. طلب فاتورة الشراء الأصلية من البائع.
3. التجول بالسوق لفترة كافية لاختيار السلعة المناسبة والسعر المناسب .
4. عدم الشراء من العمالة الهامشية .
5. عدم الانسياق وراء الإعلانات المغرية في جميع السلع .
6. تأكد من مضمون الضمان مع البائع قبل شراء السلعة .
7. ابحث عن مواصفات السلعة التي ترغب بشرائها .
8. افحص السلعة وتأكد من سلامتها قبل مغادرة المحل التجاري.
9. التأكد من تاريخ الصلاحية قبل الشراء .
10. التعاون مع الجهات المسئولة عن حماية المستهلك في البلاغ عما تجده مخالفاً.

أهم القوانين والأنظمة لحماية المستهلك في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية *

الدولة	القوانين والأنظمة	الجهة المسئولة
الأمارات العربية المتحدة	1ـــ قانون قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية . 2ـــ قانون الرقابة على الاتجار في الأحجار ذات القيمة والمعادن الثمينة ودمغها .	إدارة الرقابة وزارة الاقتصاد والتخطيط
مملكة البحرين		إدارة حماية المستهلك وزارة الصناعة والتجارة
المملكة العربية السعودية	1ـــ نظام مكافحة الغش التجاري 2ـــ نظام العلامات التجارية . 3ـــ نظام المعادن الثمينة والأحجار الكريمة . 4ـــ نظام الوكالات التجارية . 5ـــ لائحة استدعاء المركبات . 6ـــنظام البيانات التجارية .	إدارة مكافحة الغش التجاري وزارة التجارة والصناعة
سلطنة عمان	قانون حماية المستهلك	دائرة حماية المستهلك وزارة التجارة والصناعة

دولة قطر	1ـــ قانون تنظيم ومراقبة وضع الإعلانات. 2ـــ قانون العلامات والبيانات التجارية . 3ـــ قانون تنظيم الوكلاء التجاريين . 4ـــ قانون تسعير الأدوية الطبية والمستحضرات الصيدلية ومراقبة أسعارها. 5ـــ قانون نظام المواصفات والمقاييس 6ـــ قانون قمع الغش في المعاملات التجارية . 7ـــ قانون مكافحة الغش في المعاملات التجارية . 8ـــ قانون الرقابة على المعادن الثمينة وفحصها ودمغها . 9ـــ قانون مراقبة الأغذية الآدمية .	قسم مكافحة الغش التجاري وزارة الاقتصاد والتجارة
دولة الكويت	1ـــ قانون البيع بالأسعار المخفضة والدعاية والترويج للسلع والخدمات . 2ـــ قانون قمع الغش في المعاملات التجارية . 3ـــ قانون الإشراف على الاتجار بالسلع وتحديد أسعار بعضها. 4ـــ قانون الإشراف والرقابة على المعادن الثمينة والأحجار ذات القيمة	إدارة حماية المستهلك وزارة التجارة والصناعة

*تعمل الأمانة العامة لمجلس التعاون على اصدار قانون خليجي موحد لحماية المستهلك ، كما تعمل على تحويل القانون الاسترشادي للغش التجاري لدول مجلس التعاون الى قانون الزامي

الجهات الرسمية بدول المجلس المعنية بحماية المستهلك

اسم الدولة	الجهة	الهاتف	الفاكس
الإمارات العربية المتحدة	إدارة الرقابة وزارة الاقتصاد والتخطيط		
مملكة البحرين	إدارة حماية المستهلك وزارة الصناعة والتجارة	الخط الساخن 17530096 17574700	الفاكس17532180
المملكة العربية السعودية	إدارة مكافحة الغش التجاري وزارة التجارة والصناعة	الرقم المجاني 8001241616 المباشر4035555	4093047
سلطنة عمان	دائرة حماية المستهلك وزارة التجارة والصناعة	2817013الوزارة طوارئ بلدية مسقط 800777222	24812030
دولة قطر	قسم مكافحة الغش التجاري وزارة الاقتصاد والتجارة	الخط الساخن 4945550 4945500	4934399
الكويت	إدارة الرقابة التجارية وزارة التجارة والصناعة	الفترة الصباحية 2523063 5330511 4728301 3830050 3620089 4554527	الفترة المسائية 2421028 5328792 4728301 5422682 3923948 4551128