حماية المستهلك وظروف العمل

يعيش العالم اليوم عصر التكتلات الاقتصادية والحدود المفتوحة وتحرير التجارة وفقا لقواعـد الجات ومنظمة التجارة العالمية . وفى هذا المناخ الجديد فأن السلع صارت تنتقل عبر الحدود فى سهولة ويسر دون الاشراف او الرقابه، وأصبح المستهلك فى أى سوق من أسواق العـالم يجد أمامه الاصناف المتعدده من السلع المعروضة بأسعار متفاوتة وبجـودة مختلفـة وحيـث تعيش فلسطين تحت ظلام الاحتلال لا يوجد السيطره للسلطه الوطنيه على المعابر والحـدود وتحيط بالوطن المستوطنات الصهيونيه ولخصوصيه هذه الظاهر اوجدت الوطن امـام تحـد كبير ,وانعكس ذلك على المستهلك فهو لا يدرى أى تلك السلع والمنتجـات أنـسب لطعامـه واستخدامه وامنه لا تؤأثر على صحته وسلامته أن كانت غذاء أو شرابا او ادوات او منظفات او ملبسا او استخدامات سلعيه اخرى وأيها أكثرها اشباعا لرغابته وتطلعاته من حيث سـهولة وسلامة الاستخدام وكفاءة الأداء وقلة التكاليف التى يتحملها لما قد يتلـف مـن مـن الـسلع واجزائها سواء كانت سلعة غذائيه او كيميائيه او هندسيه أواي منتجا آخر . اذا فى هذا المناخ الذى خلقته المتغيرات العالمية والدولية الجديدة خصوصيه غزو الاحتلال الـسلعي والمتمثـل باعاده التجديد والتغليف للسلع الغير صالحه للاستخدام البشري , وادخال الـسلع المغـشوشه والمزوره في البؤر الاستيطانيه والاخري التي تحمل العناوين المـضلله وغيرهـا , فـأن المستهلك يكون بحاجة لمن يرعى مصالحه ويؤمن حصوله على سلع لا تلحـق بـه الأذى أو الضرر وبحاجه إلى من يساعده أو يرشده إلى الاختيار المناسب من خلال توعيته وتثقيفه بما يجعله قادرا على اختيار المناسب له من السلع والمنتجات التى تفوق الحـصر فـى تنوعهـا ومصادرها واسعارها . أيضاً فأن السوق المحلى يعانى من ضـعاف النفـوس مـن بعـض المواطنين الذي يعملون لرواج هذه السلع في الاسواق لغرض الربح السريع ولاغراض تخـدم الاجنده الساسيه للاحتلال باضعاف مقومات الاقتصاد الوطني والصناعه الوطنيه والتـصرف بالغش والخداع والتضليل السلعي فبدت الحاجه ملحه لوجود أجهزة رقابية تحميـه مـن تلـك الممارسات السيئة ومكافحة أنتشارها . ومن خلال مفهوم حماية المستهلك فقد اقرت الجمعيـة العامة للأمم المتحدة عام 1985 الحقوق الثمانية المشروعة للمستهلك والتى بادرت دول كثيرة باتخاذها اساسا رسميا لسياستها وتشريعاتها الخاصة بحماية المستهلك ، كمـا أن دولا أخـرى وأن لم يتخذها بصفة رسمية ألا أنها تأخذها فى الإعتبار فى تطوير سياسته

الحقوق الثمانية هى -:

- حصوله على ضمان للسلعة عند شرائها .
- احاطته علما بمواصفات السلعة المشتراه .
- يكون له حرية اختيار السلعة التى تناسبه .
- حقه فى الشكوى لوجود عيب بالسلعة .
- أن تشبع السلعة احتياجاته .
- يتم تعويضه فى حالة حصوله على سلعة معينه .
- التعليم والتثقيف وهذا يساعد المستهلك فى حماية نفسه من معلومات خادعة تتعلق بالسلعة .
- يعيش فى بيئة صحية.

وفى فلسطين توجد هيئات حقوقيه وجهات حكومية وغير حكومية تضع نصب أعينها ترسـيخ هذه المفاهيم والحفاظ على هذه الحقوق للمستهلك وتعمل على حمايته مـن الغـش والخـداع والتضليل والممارسات غير العادلة فانيطت هذه المهام لوزاره التموين حيث تم نهايه عـام 1996م العمل بهذا الجانب بنظام مكافحة الغش التجاري, قام بتنفيذه كـادر متخـصص ذو كفاءات علميه متنوعه سميت طواقم الرقابه والتفتيش والتي انيط بهـا مهـام الرقابـه علـى الاسواق والمحال التجاريه(في حلقات السوق المختلفه) لحمايه المواطنين من السلع منتهيـه الصلاحيه والمغشوسه , و بمبدأ رفع التوعيـه الاسـتهلاكيه للمـواطن وتنظيـف الاسـواق الفلسطينيه من سلع ومخلفات المستوطنات الاسرائيليه والتي جعلت من السوق الفلسطيني مكبا لنفياتها وسلعها الغير صالحه للاستهلاك البشري , وحيث توائم العمل الرقابي بالعمل بـسحب العينات المخبريه من مختلف النقاط للسلسه الاستهلاكيه والمتمثله بالمنتج والمصنع والمستورد والموزع , واماكن العرض , حتى صدر قرار مجلس الوزراء الموقر بدمج وزاره التمـوين تحت مظله وزاره الاقتصاد الوطني لسنه 2003مـ انيطـت بمهـام واختـصاصات وزارة الاقتصاد الوطني مكافحة الغش التجاري بكافة أنواعه وصوره وأشكاله واصبحت من المهام الرئيسية لدائره حمايه المستهلك . التي عملت بإهتمام على تطوير ومراجعة نظـام مكافحـة الغش التجاري والذي كان معمول بـه سـابقا وقامـت بـإجراء الدراسـات والمناقـشات المستفيضـة التي انتهت إلى إعداد وصياغة مشروع نظام جديد متكامل بهذا الخصوص هـو قانون حمايه المستهلك رقم 21 لسنه 2005 بعد مصادقه الرئيس الفلسطيني ، روعـي فيـه الاستعانـة بالمبـادئ المستقرة والمعمول بها في مكافحة الغش التجاري مع تكملـة الـنقص

القائم في النصوص الحالـية ، وأخـذ المخالفين بالشده برفـع الحـدين الأدنـى والأقـصى للعقوبات واستحداث بعض العقوبات الرادعـة فضلاً عن توفير المرونة الكافية في التطبيـق وسهولة الإجراءات وسرعتها لكفالة حماية المستهلك بفعالية وذلك كله في ضـوء مقتـضيات المصلحة العامة وبمراعاة ظروف وطبيعة المعاملات التجارية وتـم صـدور قـرار وزاري لمباشره اللائحة التنفيذية للقانون.

عمر كبها
مدير دائرة حماية المستهلك
وزارة الاقتصاد الوطني