أدوات حماية حقوق المستهلك

عمر محمد حجازي*عبد القادر هباش**

*طالب دراسات عليا(ماجستير) قسم القانون الجزائي، كلية الحقوق، جامعة حلب

** أستاذ، قسم القانون الجزائي، كلية الحقوق، جامعة حلب

الملخص

يعدُّ موضوع تأمين السلع الأساسية لأفراد المجتمع بكفاءة وفعالية وبأسعار مدروسة من أهم المواضيع التي تسعى الحكومات في الدول المختلفة الاهتمام به وإيجاد الوسائل اللازمة لتأمين مستلزماته، لما لهذا الموضوع من انعكاس على تأمين حياة كريمة لأفراد المجتمع، ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الادوات الاقتصادية والقانونية والتي تستعين بها الدول من أجل تحقيق الحماية اللازمة للمستهلك، حيث تعتبر هذه الأدوات من الإجراءات الوقائية السابقة على ارتكاب الجرائم الماسة بحقوق المستهلك وهذا ما تنصب عليه هذه الدراسة.

وتلجأ الدول عادة إلى اختيار الأدوات المناسبة والفعالة بما تلائم السياسة الاقتصادية التي تتبعها الدولة لتتناسب مع هذه الأدوات من أجل تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وذلك لإيجاد حياة كريمة لموطنيها، من خلال تأمين السلع والخدمات الأساسية التي يحتاجها أفراد المجتمع. لما تساهم في استقرار الحياة الاقتصادية وتنعكس إيجاباً على مختلف نواحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتكون من أهم الأسباب التي تسهم في ازدهار الدولة والارتقاء بها.

ويعد سهولة الحصول على السلع الأساسية من بين أهم حقوق المستهلك، إن لم يكن أهمها على الإطلاق ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تستهدف إلقاء الضوء على أهم الآليات الاقتصادية التي يمكن أن تستعين بها الدولة بغية حماية حق المستهلك في الحصول على السلع الأساسية، والتي تكفل له البقاء على قيد الحياة.

الكلمات المفتاحيّة:

الأدوات الاقتصاديّة–حماية المستهلك–حقوق المستهلك

المقدمة :

إن حماية حقوق المستهلك وضمان حصوله على السلع والخدمات المختلفة التي تشبع حاجاته تستحق أن يبذل من أجلها جهد كبير ليس من قبل الحكومات والإدارات العامة، وإنما أيضاً من قبل المستهلكين أنفسهم المستفيدين من هذه الحماية .

كما أن تقصير الدولة في ضمان وكفالة حقوق المستهلك من شأنه أن يلقي بظلاله السلبية على حركة النمو الاقتصادي في الدولة. ويمكن أن نلتمس تلك الآثار السلبية في العديد من المظاهر. فمن ناحية أولى، نجد أنّ عدم وضع نظام قانوني لحماية المستهلك قد يؤدي إلى انخفاض حجم الناتج القومي الإجمالي. فحصول المستهلكين على سلع مغشوشة أو غير مستوفاة للمواصفات والمقاييس الصحية والفنية، قد يدفعهم إلى عدم شرائها ما يؤدي إلى انخفاض الطلب عليها وبالتالي انخفاض الكمية المنتجة منها. الأمر الذي يؤدي إلى التراجع في الناتج القومي، فضلاً عن حالة الكساد الاقتصادي التي ستسود في المجتمع. بالإضافة إلى أنّ وجود سلع مغشوشة في الأسواق يؤدي إلى تراجع انتاج السلع الجيدة، التي تكون بسعر أعلى من السلع المغشوشة وهذا ما يؤدي إلى انصراف المستهلكين عنها، الأمر الذي يؤدي إلى انصراف منتجي السلع الجيدة عن إنتاج هذه السلع وخروجهم من السوق لعدم قدرتهم على المنافسة مع منتجي السلع والخدمات المغشوشة[1].

من ناحية أخرى، فإن التأثير الاقتصادي السلبي لعدم وضع الأسس الكفيلة لحماية المستهلك قد يمتد أيضاً إلى معدلات ونوعية الاستثمار. لقيام المنتجين بالتوقف عن أنتاج السلع الجيدة بسبب المنافسة الشديدة من قبل منتجي السلع الرديئة الذي يؤدي بدوره إلى انخفاض حجم الاستثمار. وفي هذا السياق ، فإنه يمكن القول أيضاً بأن ضعف الحماية المخصصة لحقوق المستهلك قد تؤدي إلى انتشار الأمراض وتدني مستوى الصحة العامة لدى المواطنين نتيجة لاستهلاكهم سلع رديئة أو منتهية الصلاحية وغير قابلة للاستهلاك البشري

في الحقيقة إنّ المظاهر السابقة تعد وبحق من أهم الآثار الاقتصادية السلبية لتخلى الدولة عن دورها في كفالة حقوق المستهلك وحمايته على نحو جيد. ولا تقتصر الآثار السلبية لعدم حماية حقوق المستهلك على الجانب الاقتصادي فحسب بل تمتد إلى الجوانب الاجتماعية والأمنية والثقافية والسياسية.

وتجدر الإشارة إلى أنّ هناك العديد من حقوق المستهلكين التي تحرص الدول على حمايتها مثل الحق في المعرفة والتعويض والتقاضي والسلامة المادية وغيرها من الحقوق الأخرى[2]. وبفضل ما وصلت إليه الدولة

[1] - د محمد إبراهيم محمود الشافعي، الأليات الاقتصادية لحماية حقوق المستهلك في الحصول على السلع، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، العدد الأول، يناير 2012، صـ136.

[2] ابراهيم موسى عبد المنعم ، حماية المستهلك، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقيّة،، 2007،صـ8.

من تقدم اقتصادي وما تمتلكه من موارد اقتصادية وفيرة وبالتالي فإنّها قادرة على توفير ما يلزم لمواطنيها من السلع والخدمات الأساسية وبأسعار مناسبة.

وفي ضوء ما سبق، فإنه يمكن القول بأن مسألة حماية حقوق المستهلك بصفة عامة، وحقهم في الحصول على السلع الأساسية بصفة خاصة يتعين وضعها على رأس اهتمامات الحكومة حتى يمكن لها أن تتجنب حدوث الآثار السلبية المختلفة السابق ذكرها. لهذا فقد حرصت الدول المختلفة على الاستعانة بالعديد من السياسات والآليات القانونية والاقتصادية بغية حماية مستهلكيها.

إشكالية الدراسة:

تتجلى إشكالية البحث في محاولة توضيح وبيان مدى فعالية وكفاءة الأدوات الاقتصادية والقانونيّة في حماية المستهلك. وهل يمكن لهذه الأدوات بمفردها تحقيق الحماية الكافيّة للمستهلك ؟ أم لا بدّ من أن يرافقها بعض الإجراءات التي يتوجب على الدولة اتخاذها وذلك لمساعدتها في تحقيق الهدف المنشود؟

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث في تحديد مدى نجاعة وكفاءة الأدوات القانونية والاقتصادية في حماية المستهلك بشكل خاص والاقتصاد الوطني بشكل عام، وبيان أهمية هذه الوسائل في توفير الحماية اللازمة للمستهلك.

هدف البحث:

يهدف البحث إلى بيان أهم الحقوق الخاصة بالمستهلك وكذلك أهمية الأدوات القانونية والاقتصادية في تعزيز الحماية لهذه الحقوق، وكذلك توعية المستهلك وتعريفه بحقوقه وطريقة الدفاع عن هذه الحقوق الذي منحه إياها المشرع.

منهج البحث:

من أجل الوصول لأهداف البحث تم اتباع المنهج التحليلي، من خلال تحليل النصوص القانونية والآراء الفقهية ذات الصلة بالموضوع وذلك من خلال استنباط الأحكام والنتائج القانونية، للإجابة على الإشكاليات التي يثيرها البحث.

مخطط البحث:

المطلب الأول: صور حقوق المستهلك

الفرع الأول: حقوق المستهلك وفق إعلان كيندي

الفرع الثاني: حقوق المستهلك وفق قرار الجمعيّة العامّة للأمم المتحدة

المطلب الثاني: أدوات حماية المستهلك

الفرع الأول: الوسائل القانونيّة

الفرع الثاني: الوسائل الاقتصاديّة

الخاتمة

المطلب الأول

صور حقوق المستهلك

يقصد بالمستهلك بصفة عامة ذلك الشخص الذي يحصل على أحدى المنتجات أو جميعها من أحد الموردين لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية. وقد عرفه قانون حماية المستهلك السوري بأنه: [3]" الشخص الذي يشتري أو تقدم إليه مواد أو سلع بأنواعها المختلفة، أو يستفيد من أي خدمة." وهذا يحسب للمشرع السوري بأنه حدد مفهوم المستهلك تحديداً دقيقاً علماً بأن المشرع عادة يترك هذه التعاريف للفقه خشية من تطور هذه المفاهيم مستقبلاً. ويقصد بالشخص هنا الشخص الطبيعي والشخص الاعتباري مثل الشركات والمؤسسات والمنشآت والتجمعات الاقتصادية وغيرها، ونعني بالمنتجات هنا كافة أنواع السلع والخدمات التي يقدمها أشخاص القانون العام أو الخاص ولا يهم هنا إذا كانت هذه السلع جديدة أم مستعملة طالما أن المستهلك يعلم بطبيعة هذه السلع.

وبناءً على ما سبق يمكن التأكيد على أن حقوق المستهلك كثيرة ومتنوعة، وأن هذه الحقوق تختلف من وقت لآخر ومتطورة بتطور الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يمر بها المجتمع. كما تجدر الإشارة ايضاً إلى أن هذه الحقوق قد تختلف بين الدول فتتسع في بعضها وتضيق في البعض الآخر. ومع ذلك فإنه يمكن القول بوجود حد أدنى من حقوق المستهلك يتعين على الدولة أن تكفل حمايتها.

والجدير بالذكر أن مسألة حقوق المستهلك قد أخذ الاهتمام بها في تزايد عقب إعلان الرئيس الامريكي كيندي لحقوق المستهلك في عام 1962، والذي عدد أربعة حقوق للمستهلكين تتمثل في حق الأمان، وحق المعرفة، وحق الاختيار، وحق سماع رأي المستهلك. ثم بدأت فكرة حقوق المستهلك تستحوذ على المنتديات الدولية فأصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة قرارها رقم 39/348 الذي ضم أربعة حقوق إضافية للمستهلك هي حق التعويض، وحق التثقيف، وحق الحصول على الاحتياجات الأساسية، وحق العيش في بيئة صحية[4]، وقد تبنت أغلب التشريعات الجزائية الاقتصادية ومنها التشريع السوري، اعلان كيندي وقرار الأمم المتحدة المتعلقين بحقوق المستهلك[5].

وعليه سوف يتم دراسة حقوق المستهلك وفق إعلان كيندي (الفرع الأول) وبعدها سيتم بيان حقوق المستهلك وفق قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة (الفرع الثاني)

[3] - المادة (1) من المرسوم التشريعي رقم (8) لعام 2021.

[4] - الرطيل سعيد عوض، حقوق المستهلك ومستوى حمايتها في السوق اليمنية، دراسة تحليلية، ورقة عمل مقدمة في ندوة حماية المستهلك والغش التجاري، شرم الشيخ، مصر، 2008، صـ14.

[5]- خلف أحمد محمد محمود، الحماية الجنائيّة للمستهلك في القوانين الخاصّة، دراسة مقارنة، المكتبة العصريّة،2008،صـ20

الفرع الأول

حقوق المستهلك وفق إعلان كيندي

إننا نرى أن حقوق المستهلك يمكن أن تتسع لتشمل حقوقاً أخرى يأتي على رأسها حق المستهلك في الحصول على السلع الأساسية. وإن هذا الحق يتعين أن يكون على أولويات الحقوق الأخرى وذلك لسبب بسيط مؤداه أن باقي الحقوق الأخرى ستصبح بلا معنى طالما أن المستهلك لن يتمكن من الحصول على السلعة في المقام الأول. بعبارة أخرى، كيف نتحدث عن حق المستهلك في السلامة المادية أو المعرفة أو الاختيار أو التقاضي أو التعويض دون أن نتحدث عن حقه الأساسي في الحصول على السلعة بسعر يتلاءم مع دخله وبحد أدنى من الجودة؟ إن جميع الحقوق السابقة تفترض بما لا يدع مجالاً للشك وبداهة حقه الأصيل في أن يحصل على سلعة أو بعبارة أخرى حقه في أن يبقى على قيد الحياة. ومن المهم الآن أن يتم عرض لأهم حقوق المستهلك التي يتعين على الدولة أن تحميها ويمكن أن نشير إلى أهمها كما يلي:

1- الحق في الأمان:

لعل من أهم حقوق المستهلك هو حقه في الأمان. ونعني بذلك عدم تعرض صحته أو سلامته للخطر من جراء استعماله أو استهلاكه لسلعة أو منتج معين. وقد ضمنت المادة /3/ الفقرة /ب/ من قانون حماية المستهلك السوري للمستهلك " الصحة والسلامة عند استعماله أو استهلاكه للمواد والمنتجات والسلع والخدمات المقدمة اليه، بالشكل الطبيعي والطريقة المحددة". فوفقاً للمجرى العادي للأمور، فإن استخدام الشخص للمنتج على النحو والغرض المخصص له لا ينتج عنه أي أذى أو ضرر، لذلك يتعين على جميع الجهات الحكومية المعنية بالمحافظة على حقوق المستهلك إيجاد وتفعيل كافة الآليات الممكنة من أجل المحافظة على صحته وسلامته قبل تعرضه لأي مخاطر وسحب جميع السلع والمنتجات المضرة من التداول في الأسواق[6].

2- الحق في المعرفة:

من الحقوق الثابتة للمستهلك حقه في الحصول على كافة المعلومات والبيانات الصحيحة عن تلك السلع والمنتجات التي يرغب في شرائها واستخدامها. ومن أهم هذه البيانات مكونات هذه السلع وتاريخ إنتاجها وتاريخ انتهاء صلاحيتها وسعرها وأثارها الجانبية (إن وجدت) ومصدر السلعة ووزنها وحجمها وشروط وكيفية استعمالها ....الخ.

[6] - عرف قانون حماية المستهلك السوري رقم /8/ 2021. الغذاء الفاسد بأنه " كل غذاء غير صالح للاستهلاك بحسب ما أعد له ابتداءً، أو حدث فيه تغيير فيزيائي أو كيميائي أو تلوث جرثومي أو حيوي أو انتهت مدة صلاحيته، أو كان ناتجاً عن حيوان نافق.

ويمكن ايضاً أن نؤكد في هذا السياق على حق المستهلك في معرفة الطرق والوسائل التي تضمن الحصول على حقوقه وحماية مصالحه المشروعة التي كفلها القانون[7].

3- الحق في الاختيار:

من الحقوق الأصيلة للمستهلك حقه في اختيار السلعة أو المنتج الذي يرغب في اقتنائه بحرية تامة وبدون أي إلزام أو إجبار قانوني أو معنوي، وفي الواقع فإن هذا الحق يرتبط بحق المستهلك في فحص المنتج أو السلعة للتأكد من صلاحيتها ومدى وفائها لشروط ومقاييس الجودة المتعارف عليها ومطابقتها للمواصفات والاشتراطات الصحية والفنية التي تنص عليها القوانين واللوائح، وهذا ما نصت عليه المادة /3/ الفقرة /د/ من قانون حماية المستهلك على " حرية اختيار المواد أو المنتجات أو السلع أو الخدمات التي تتوفر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات والسعر المحدد لها".

4- الحق في سماع رأي المستهلك:

أي أنه يجب بناءً على هذا الحق الاستماع إلى آراء المستهلكين وإشراكهم في وضع السياسات التي تهمهم وإلغاء التي تضرهم[8]. وبالتالي فإنّ للمستهلك اللجوء إلى القضاء ورفع الدعاوي المختلفة وذلك في حالة الإخلال أو الإضرار بحقوقه المختلفة أو تقييدها والحد منها. ويرتبط بهذا الحق ضرورة وأهمية أن تتسم الإجراءات القضائية بالسرعة الكافية والسهولة والبعد عن التعقيد.

من ناحية أخرى فإنه من اللازم أن يتم توفير الحق في التقاضي للمستهلك دون تكلفة مالية، ففي حالة فرض أعباء مالية كبيرة من قبل السلطات المختصة على المستهلك حتى يسمح له باللجوء إلى القضاء للدفاع عن حقوقه المختلفة فإن ذلك من شأنه أن يضر إضراراً بالغا بهذه الحقوق مما يدفعه إلى التخلي عن الدفاع عنها.

وبعد أن تناولنا الحقوق التي أعلن عنها كنيدي، نلاحظ بأن المشرع السوري قد نص على جميع هذه الحقوق في قانون حماية المستهلك مما يعني بأن المشرع السوري قد واكب التطور واصدر التشريعات التي تتناسب مع تطور الحياة الاقتصادية وتوفر الحماية الفعالة للمستهلك.

7 - نصت المادة /3/ الفقرة /ج/ من قانون حماية المستهلك على" معرفة السعر وجميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن المواد أو المنتجات أو السلع أو الخدمات، التي يشتريها أو تقدم إليه بهدف استعمالها أو استهلاكها".

8 - عبيدات محمد إبراهيم، التسويق الاجتماعي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2011، صـ229.

الفرع الثاني

حقوق المستهلك وفق الجمعية العامة للأمم المتحدة

تتمثل الحقوق التي نصت عليها الجمعية العامة للأمم المتحدة في قرارها 348/ 39 والتي تتضمن أربعة حقوق إضافية للمستهلك هي الحق في التعويض، والحق في التثقيف، وحق الحصول على الاحتياجات الأساسية، وحق العيش في بيئة صحية. والسؤال الذي يثور هنا ؟ هل تبنى المشرع السوري لهذه الحقوق؟

هذا ما سوف نتناوله بالتفصيل وفق التالي.

1- الحق في التعويض:

يتعين على المشرع عند إقرار القوانين واللوائح المختلفة المنوط بها الحفاظ على حقوق المستهلك الإقرار بحقه في الحصول على تعويض عادل عن كافة الأضرار التي قد تلحق به أو بأمواله كنتيجة لشرائه أو استخدامه لمنتجات أو خدمات معينة.

2- الحق في التثقيف:

يتمثل هذا الحق في اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لممارسة الاختيارات بين السلع والخدمات، وأن يكون مدركاً لحقوقه الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها من خلال برامج التوعية، ولعل من أهم الآليات التي يمكن أن يلجأ إليها المستهلك لحماية حقوقه المؤسسات والجمعيات الأهلية المهنية بالدفاع عن حقوق المستهلك. لهذا فإنه يصبح من الطبيعي أن يكفل القانون للمستهلك حرية الاشتراك في مثل هذه المؤسسات والجمعيات أو المساهمة في تأسيسها وتكوينها. وبهذا نصت المادة /69/ من قانون حماية المستهلك السوري على أنه " تساهم الجمعية في إرشاد المستهلك وتثقيفه وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة".

من ناحية أخرى، فإنه يحق للمستهلك المشاركة في المجالس واللجان المختلفة التي يتصل عملها على نحو أو اخر بموضوع حماية المستهلك.

3- الحق في الحصول على الاحتياجات الأساسية:

يتمثل هذا الحق في أن يكون للمستهلك حق الحصول على السلع الأساسية وكذلك الخدمات كالغذاء والمأوى والرعاية الصحية والتعليمية، حيث من الضروري بمكان أن تضمن الدولة حماية هذا الحق للمستهلك بغض النظر عن دينه أو مذهبه. فالسلطات المحلية والحكومية مطالبة إذاً باتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة بمنع تداول كافة أنواع المنتجات التي من شأنها أن تمس أو تضر بالمستهلك، والتي من شأنها الإخلال بالسوق وما تؤدي إلى ضعف استقرار المجتمع . من أهم الحقوق التي يتعين توفيرها للمستهلك حقه في الحصول على السلع الضرورية واشباعه لحاجاته الأساسية. من واجب الدولة أن تضمن لمواطنيها حق حصولهم على السلع والخدمات الأساسية بسهولة وبدون معاناه مثل الطعام والملابس والسكن والرعاية الصحية والتعليم. من المهم أيضاً أن يتم توفير هذه السلع بسعر معقول للجمهور حتى يتمكن الأفراد ذوي الدخول الضعيفة من الحصول عليها بسهولة.

4- حق العيش في بيئة صحية:

لكل فرد الحق في بيئة ملائمة بما فيها الحق في الحياة والغذاء والصحة ومستوى معيشي لائق، ويرد هذا الحق جزئيا في إطار الحق في الصحة المبين في العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والذي ينص على أنه يتعين على الدول إعمال الحق في الصحة عن طريق تحسين جوانب الصحة البيئية كافة من جملة خطوات أخرى ينبغي أن يكون كل فرد قادراً على العيش في بيئة تفي بمتطلبات صحته ورفاهه، ويتعين على الدول اتخاذ الخطوات الملموسة، منفردة أو بالتعاون مع بعضها البعض ، لوضع الأطر المناسبة لتمكين كل المقوّمات الضرورية لبيئة صحية ومستدامة وتنفيذ هذه الأطر والمحافظة عليها على نطاق العالم الطبيعي بأسره.

وبعد أن تعرفنا على الحقوق التي نادت بها الجمعية العامة للأمم المتحدة والتي تعتبر من الحقوق والركائز الأساسيّة التي يجب أن تتضمنها التشريعات القانونيّة عند سنّ أي تشريع يتعلق بحماية المستهلك، وهذا ما لاحظناه عند المشرع السوري الذي تبنى هذه الحقوق كباقي أغلب التشريعات لما لها من أهمية في حماية المستهلك والسياسة الاقتصادية.

المطلب الثاني

أدوات حماية حقوق المستهلك

لقد أظهرت أهمية حقوق المستهلك ضرورة تبني الدولة لسياسة فعالة لحماية هذه الحقوق والدفاع عنها. ويمكن تعريف سياسة حقوق المستهلك بأنّها مجموعة الوسائل والأدوات المختلفة التي تقررها الدولة ويكون الهدف منها هو حماية حقوق مستهلكيها.

وتتوقف طبيعة ومكونات سياسة حماية حقوق المستهلك التي تتبناها الدولة على مجموعة من العوامل منها المصالح الاقتصادية لرجال الأعمال، وكذلك جماعات المستهلكين، وتتنوع الوسائل التي يمكن اللجوء إليها من قبل التشريعات الوطنية بغية حماية حقوق المستهلكين بين وسائل قانونية وأخرى اقتصادية.

الفرع الأول

الوسائل القانونية

وتتمثل في مجموعة التشريعات واللوائح التي تصدرها السلطة التشريعية والتنفيذية لحماية حقوق المستهلك. ويمكن أن نقرر بأن كثير من دول العالم تتبنى تشريعات خاصة بحماية المستهلك مثل القانون السوري رقم /8/ لعام 2021. وكذلك القانون المصري[9]. وتتضمن هذه القوانين في الغالب أهم حقوق المستهلكين كما تقرر حظر للممارسات والأنشطة التي من شأنها الإضرار بهذه الحقوق. من ناحية أخرى فإن هذه التشريعات تبين الالتزامات الواردة على كل من المنتجين والموردين والمستوردين، بالإضافة إلى تكليفه لجهة محددة بوضع خطط وبرامج حماية حقوق المستهلك. وتذيل هذه التشريعات بإقرار العقوبات التي يتم توقيعها على مخالفي قواعد ونصوص هذه القوانين.

وتجدر الإشارة إلى أن الأدوات القانونية تظل هي الأوسع انتشاراً والوسيلة الأساسية التي تتبناها معظم الدول لحماية حقوق المستهلكين. ومع ذلك فإن تفعيل هذه القوانين وتطبيقها بحزم، وليس مجرد إصدارها، يظل هو محل الاعتبار الحقيقي في حماية حقوق المستهلكين. وإننا نجد بأنّ تلك التشريعات تصادف تطبيقا حازما في الدول المتقدمة وهو ما ينعكس إيجابيا على المستهلكين فيها، بينما لا يتحقق هذا التطبيق في الدول النامية فتضحى هذه القوانين مجرد حبرا على ورق.

ولذلك لابد من التوعية بحقوق المستهلكين من بين الوسائل الهامة لحماية المواطنين من استغلال وجشع التجار والمنتجين. ويلعب الإعلام دوراً حاسماً في هذا الموضوع فالبرامج المرئية والمسموعة والمقالات والتحقيقات الصحفية من شأنها تؤثر في الموطنين وتجعلهم أكثر إيجابية في الحفاظ على حقوقهم والإبلاغ عن أي خرق لقانون حماية المستهلك أو اللوائح المنظمة والمعالجة لحقوقهم. ومرة أخرى يمكن أن نقرر أن هذه الأداة تكون أكثر فعالية في الدول المتقدمة عنها في الدول النامية، نظراً لارتفاع معدل الثقافة والتعليم في الأولى عنه في الثانية.

[9] - قانون حماية المستهلك رقم /181/ لعام، 2018.

الفرع الثاني

الوسائل الاقتصادية لحماية المستهلك

تتحقق حماية المستهلك بفضل الوسائل الاقتصادية من خلال آليات السوق في حال اعتناق الدولة لاقتصاد السوق أو من خلال تدخلها في التأثير على المتغيرات الاقتصادية. ويتحقق هذا الفرض الأخير حينما تتعطل آليات اقتصاد السوق عن القيام بعملها، وأيضاً عندما تنفرد الدولة بإدارة اقتصادها القومي إن هي اتبعت أسلوب الاقتصاد المخطط أو الموجه.

ففي الحالة الأولى، تقوم قوى العرض والطلب بدور هام في تنظيم الأسواق في الدول التي تتبنى نظام اقتصاد السوق، حيث تيسر آليات السوق مسألة توفير السلع والخدمات التي يطلبها المستهلكون عند سعر التوازن. حيث أن الاقتصاد الحر يرتكز في الأساس على حقيقة مؤداها حرية الأطراف المتعاقدة (البائعون والمشترون) في أبرام أو عدم إبرام تعاقداتهم حال شعور أحدهما بأنه في موقف لن يعود عليه بالنفع إن هو أتم هذا التعاقد[10].

أما في الحالة الثانية، فإنه يصبح من الواجب على الدولة التدخل ليس فقط لمعالجة بعض التشوهات الاقتصادية التي تنتج عن عدم قيام أليات السوق بعملها وإنما أيضاً لحماية المستهلكين من بعض الممارسات الناتجة عن اقتصاد السوق والتي تضر بحقوقهم. وفي نفس هذا السياق فإن الدولة يتعين عليها أن تلبي حاجات المستهلكين وتحافظ على حقوقهم إن عهد إلى مؤسساتها العامة بإدارة الاقتصاد القومي. وتلجأ الدولة في مثل هذه الحالة إلى استخدام العديد من الوسائل بعضها قضائي وبعضها قانوني و لائحي وبعضها الأخر إشرافي ورقابي[11].

وسوف يتم دراسة أهم الآليات والوسائل الاقتصادية التي يمكن اللجوء إليها مع غيرها من الأدوات الأخرى من أجل حماية حقوق المستهلك.

أولاً: التسعير الجبري:

يقصد بسياسة التسعير الجبري قيام الدولة من خلال إدارتها المعنية بتحديد الأسعار لبعض أو كل السلع والخدمات المتداولة في السوق[12]، على نحو يحظر معه على مقدمي هذه السلع والخدمات بيعها للجمهور بسعر يزيد على السعر المحدد. ويطبق على التجار والمنتجين الذين يتجاوزون هذه الأسعار عقوبة تتراوح بين الغرامة والحبس.

وتعد سياسة التسعير من بين الوسائل والآليات الاقتصادية التي قد تلجأ اليها الدولة بغية حماية المستهلك من الارتفاع المتواصل في الأسعار. فمن الثابت أنه من حق المستهلك أن يحصل على سلعة أو خدمة ذات سعر معقول.

وبالتالي فإن قيام المنتجين أو البائعين برفع الأسعار دون مبرر سوف يحول دون حصول المستهلك على السلع والخدمات التي يرغب فيها.

---

[10] - د. محمد إبراهيم الشافعي، العلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، صـ56.

[11] - عبد العزيز محمود عبد العزيز، حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2008، صـ 75.

[12] - د. حسن صادق المرصفاوي، قانون العقوبات الخاص، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1978، صـ744.

وفي الواقع فإن الدول التي تتبع سياسة التسعير الجبري هي غالباً تلك الدول التي تعتنق النظام الاقتصادي الاشتراكي، الذي يقوم على إدارة اقتصاد الدولة من خلال آلية التخطيط المركزي.

وعلى النقيض من ذلك فإنه من الصعب على الدول التي تعتنق مذهب اقتصاد السوق أن تستخدم سياسة التسعير لحماية المستهلك. ويرجع ذلك إلى أن طبيعة الاقتصاد الرأسمالي أو اقتصاد السوق تقوم على تحديد أثمان السلع والخدمات المختلفة من خلال تفاعل قوى العرض والطلب.

ثانياً: الدعم:

يمكن بصورة عامة تعريف الدعم بأنه كل مساعدة حكومية تسمح للمستهلك بشراء السلع والخدمات بسعر أقل من ذلك السعر الذي تعرض به هذه السلع والخدمات من قبل القطاع الخاص[13].

فالدولة تقوم بحماية حقوق المستهلك من خلال تقديم دعم وإعانات اقتصادية للسلع والخدمات الضرورية التي لا غنى عنها لضمان حياة الأفراد في المجتمع مثل الخبز والأدوية والمحروقات والتعليم والصحة والنقل والاتصالات .....الخ. فتلك السلع والخدمات تعتبر من أهم ما يمكن أن يحتاجه المستهلك، ومن ثم على الدولة أن تضمن تقديمها له بسعر معقول.

ويتوقف حجم الدعم على مجموعة من العوامل، حيث اشارت إحدى الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين حجم الدعم من ناحية ومستوى الإنفاق الحكومي، ونسبة الإنتاج الصناعي والزراعي في الناتج المحلي الإجمالي، ودرجة الانفتاح الاقتصادي من ناحية أخرى[14].

وتتميز الإعانات كوسيلة اقتصادية لحماية المستهلك في أنها تضمن تيسير أمر حصول المستهلك على السلع والخدمات الضرورية بأسعار معقولة. إلا أن هذه الوسيلة محل انتقاد بسبب ما تنطوي عليه من تكلفة بالغة وزيادة في حجم النفقات العامة وهو ما يؤدي في النهاية إلى تعميق ظاهرة العجز في الموازنة العامة للدولة.

ثالثاً: السياسة الضريبية:

يُقصد بالسياسة الضريبية للدولة الهيكل والتنظيم القانوني المتعلق بفرض الضرائب وسعرها ووعائها. وتتعدد الأهداف التي من اجلها تفرض الضريبة فقد تكون سياسية أو مالية أو اقتصادية أو دينية وثقافية وقد تكون مزيجا من كل أو بعض هذه الأهداف فمن الممكن أن تتبع الدولة سياسة ضريبية تمييزية على نحو يكفل حماية حقوق المستهلك. فقد تقوم بفرض ضريبة جمركية ذات سعر مخفض أو بإعفاء بعض السلع الضرورية المستوردة من الخارج من الخضوع للضريبة.

وقد تقوم الدولة بالإضافة إلى ما سبق، بإعفاء السلع الهامة والضرورية من الخضوع للضريبة على المبيعات مثل السلع الغذائية والوقود ومن شأن ذلك في النهاية ضمان استقرار أسعار مثل هذه السلع وبالتالي تصبح متاحة لجميع المستهلكين في حدود دخولهم المتواضعة. من ناحية أخرى فإن الدولة قد تلجأ إلى إعفاء بعض الأجهزة والأدوات والمعامل المستوردة من الخارج من الخضوع للضريبة إذا كانت ستساعد في النهاية في حماية المستهلك من السلع الضارة والمغشوشة.

[13] - د. محمد إبراهيم محمود الشافعي، مرجع سابق، صـ 150.
[14] - مرجع سابق.

إن فعالية السياسة الضريبية في حماية حقوق المستهلكين تتوقف على عدة عوامل من بينها طبيعة السلع التي ينطبق عليها أحكام الإعفاء الضريبي أو التخفيض السعري، فكلما كانت هذه السلع من بين المنتجات التي تهم المستهلك وتمثل له أهمية كبيرة في حياته كلما كانت السياسة الضريبية ذات فعالية كبيرة في حماية حقوقه والعكس صحيح.

من ناحية أخرى فإن السياسة الضريبية تكون أكثر فعالية حينما يتم توجيهها إلى الضرائب غير المباشرة مثل إعفاء بعض السلع الأساسية من الخضوع للضريبة على المبيعات. أضف إلى ما سبق أن نجاح السياسة الضريبية في أداء دورها في حماية المستهلك ترتبط بمدى تناسقها مع السياسات الاقتصادية والنقدية الأخرى مثل سياسة الأجور وسياسة التوظيف.

رابعاً: تقييد الممارسات الاحتكارية وتشجيع المنافسة:

يقصد بالاحتكار وضع ينفرد فيه شخص أو عدد قليل من الأشخاص بإنتاج أو استيراد أو تسويق سلعة أو خدمة لا يوجد لها بديل، أو يكون لهم من النفوذ والسيطرة على السوق ما يمكنهم من التأثير على سعر السلعة أو جودتها أو التأثير على قدرة الاخرين على منافستهم في هذه السوق[15].

هذا وتلجأ الدول إلى محاربة الاحتكار لما له من آثار سلبية على المستهلكين تتمثل أهمها في ارتفاع معدلات التضخم وانخفاض جودة السلع والخدمات المقدمة، كما أن تشجيع المنافسة وحظر الممارسات الاحتكارية من شأنه أن يدفع أصحاب المشروعات للتسابق فيما بينهم من أجل جذب مزيد من المستهلكين من خلال تقديم العديد من المزايا لهمز وتتعدد المزايا المقدمة من المشروعات لاستقطاب مزيد من المستهلكين مثل تخفيض سعر المنتجات وتقديم تسهيلات أكثر في شروط البيع وخدمات أفضل في الصيانة[16].

[15] - محمد سلمان غريب، الاحتكار والمنافسة غير المشروعة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، صـ119.

[16] - معين فندى الشناق، الاحتكار والممارسات المقيدة للمنافسة في ضوء قوانين المنافسة والاتفاقيات الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2010، صـ80.

الخاتمة:

تحدثنا في هذه الدراسة عن أهم حقوق المستهلك وكذلك أهم الأدوات القانونية والاقتصادية التي يمكن للدولة أن تلجأ إليها من أجل ضمان وحماية حقوق المستهلك، وقد بينا اهم الآليات الاقتصادية مثل التسعير، الدعم، السياسة الضريبية، سياسة حماية المنافسة ومنع الاحتكار. وفي نهاية هذه الدراسة يمكننا استخلاص النتائج التالية:

أولاً-النتائج:

1- إن حقوق المستهلك تتسم بالنسبية فهي تختلف من دولة لأخرى، كما انها تختلف من وقت لأخر في داخل الدولة الواحدة بحسب اختلاف الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في كل دولة وفي كل وقت.
2- إن حق المستهلك في الحصول على السلع الأساسية هو من الحقوق الجوهرية التي يتعين على الدولة ومنظمات المجتمع المدني الدفاع عنها.
3- إن أهم الأليات الاقتصادية التي يمكن الاستعانة بها من أجل حماية حق المستهلك في الحصول على السلع الأساسية هي التسعير والدعم وحماية المنافسة والسياسة الضريبية
4- إن سياسة الدعم تعد من أهم الأليات المستخدمة في حماية حق المستهلك في الحصول على السلع الأساسية، ولكن بشرط اتباع الضوابط والمعايير الصحيحة التي تؤدي إلى وصول الدعم الى مستحقيه.

وفي النهاية يمكن لنا أن نقدم بعض المقترحات والتي تتعلق بحماية حقوق المستهلك وذلك على النحو التالي:

ثانياً-المقترحات:

1- لابد من تنسيق جهود الوزارات والهيئات المعنية بحماية المستهلك وتوحيدها في جهة واحدة واعطائها الصلاحيات والمكانيات المادية والفنية التي تؤهلها للقيام بهذا الدور.
2- نشر الوعي لدى العامة بحقوق المستهلك وكيفية اللجوء إلى الأجهزة والجهات المعنية بحماية هذه الحقوق
3- اعداد كوادر فنية قادرة على التعامل بسهولة وبسرعة مع كل اعتداء على حقوق المستهلك.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر:

قانون حماية المستهلك السوري، 2021- المرسوم رقم (8)، المرسوم التشريعي.

قانون حماية المستهلك المصري، 2018- رقم (181)، مجلس النواب.

الكتب:

1. ابراهيم موسى عبد المنعم ، حماية المستهلك، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقيّة،، 2007.
2. الشافعي محمد إبراهيم، 2006- العلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية، القاهرة.
3. عبيدات محمد إبراهيم، 2011-التسويق الاجتماعي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية.
4. غريب محمد سلمان، 2004- الاحتكار والمنافسة غير المشروعة، دار النهضة العربية، القاهرة.
5. محمود عبد العزيز عبد العزيز، 2008- حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
6. المرصفاوي حسن صادق، 1978- قانون العقوبات الخاص، منشأة المعارف، الإسكندرية.
7. معين فندى الشناق، الاحتكار والممارسات المقيدة للمنافسة في ضوء قوانين المنافسة والاتفاقيات الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2010.

المجلات والدوريات:

1. الشافعي محمد إبراهيم، 2012- الآليات الاقتصادية لحماية حقوق المستهلك في الحصول على السلع، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، العدد الأول.
2. الرطيل سعيد عوض، 2008- حقوق المستهلك ومستوى حمايتها في السوق اليمنية: دراسة تحليلية، ورقة عمل مقدمة في ندوة حماية المستهلك والغش التجاري، شرم الشيخ، مصر.

Consumer Rights Protection Tools

Omar Mohamed Hijazi Abdul Kader Habbache

Postgraduate Student (PhD) Department of Criminal Law, Faculty of Law, University of Aleppo

Professor, Department of Criminal Law, Faculty of Law, University of Aleppo

Abstract

The issue of securing basic commodities for members of society efficiently, effectively and at considered prices is one of the most important topics that governments in different countries seek to pay attention to and find the necessary means to secure its requirements, because of this topic of reflection on securing a decent life for members of society, hence the importance of this study in shedding light on the economic mechanisms that countries use in order to create a decent life for their citizens by providing basic goods and services that are needed by members of society. Because it contributes to the stability of economic life and is positively reflected on various aspects of social, economic and political life and is one of the most important reasons that contribute to the prosperity and advancement of the state. Ease of access to basic commodities is among the most important consumer rights, if not the most important at all. Hence the importance of this study, which aims to shed light on the most important economic mechanisms that the state can use in order to protect the consumer's right to obtain basic commodities, which ensures him to survive.