حماية المستهلك CONSUMER PROTECTION في الجمهورية العربية السورية

الدكتور عابد فضلية
كلية الاقتصاد
جامعة دمشق

ملخص

إنَّ الأساليب الترويجية المتبعة في الواقع، ليست كلها نظيفة، وقد يقع المستهلك نتيجة ذلك، ضحية الإعلان المضلل وتجاوزت البائع، كالخداع في السلعة أو الخدمة، أو عدم الالتزام بأصول البيع أو بضمان ما بعد البيع.

لذلك فإنّ المستهلك، باعتباره الطرف الأضعف في المعادلة التي تربطه بالسوق، هو بحاجة ملحة إلى الحماية، من نفسه، ومن الآخرين، ومن ثم تقع مسؤولية هذه الحماية عليه هو نفسه، وعلى الآخرين، وخاصة على الدولة.

وفي سورية تتولى الدولة مهمة حماية المستهلكين بوصفهم مواطنين من خلال أجهزتها التشريعية والتنفيذية والرقابية، ولكنها لا تعطي المستهلك أي دور لحماية نفسه بنفسه.

فالمستهلك لديه القدرة أن يساعد الأجهزة الحكومية بشكل فعال، في تطبيق وتنفيذ إجراءات وسياسات حمايته.

لذلك فنحن في سورية، بحاجة إلى أطر تشريعية تحمي المستهلك – الفرد (كاستصدار قانون لحماية المستهلك)، وتتيح له القيام بدوره (كالسماح بتأسيس جمعيات لحماية المستهلك، وإشراك المستهلكين في القرارات التي تخصهم أسوة بالكثير من الدول المتقدمة والنامية.

ولكي تنجح أي سياسة في حماية المستهلك، لا بد من تعليم المستهلك، ورفع مستوى وعيه وثقافته الاستهلاكية، ولا بد كذلك من توافر القناعة لدى الأطراف الأخرى بأهمية وضرورة حماية المستهلك، والاستعداد للمساهمة فيها.

١ ـ المقدمة

إنَّ استهلاك الإنسان للسلع والخدمات هو حاجة طبيعية فيزيولوجية – مادية ونفسية – معنوية، مستمرة – متطورة، ملازمة لوجود الحياة البشرية واستمرارها وتطورها.

ومشكلة الإنسان بوصفه مستهلكاً تتميز بما يلي:

أ – تعدد حاجات المستهلك من السلع والخدمات، فهي متغيرة مع تغير الذوق، ومتجددة ومتزايدة مع الزمن ومع تطور المدنية، ومع تغير وتطور العادات الاستهلاكية الاجتماعية الشائعة.

ب – المحدودية النسبية لموارد (أو دخل) المستهلك، وعدم كفايتها لإشباع كل حاجاته ورغباته في آن واحد. لذلك عليه ترتيب احتياجاته، بحسب سلم أفضلية ذاتي، ليقرر أيّ من هذه السلع يجب أن يشبع أولاً في إطار دخله المحدود.

ج – الكثير من السلع التي يمكنها إشباع حاجات المستهلك، لها بدائل عديدة، فيقع المستهلك في مشكلة اختيار الأفضل من هذه البدائل، سعراً ونوعية.

د – بعض أنواع السلع بإمكانها إشباع أكثر من حاجة، وعلى المستهلك أن يقرر أية حاجة يريد أن يشبع بهذه السلعة، لأن استهلاك إحدى السلع لإشباع حاجة معينة، يحرم المستهلك من استخدامها في إشباع حاجة أخرى في الوقت نفسه. ومن ثمَّ فإنَّ على المستهلك، وقبل أن يشتري أية سلعة أو خدمة، أن يتخذ عدة قرارات موضوعية، منها ما يتعلق بالحاجات التي يستطيع إشباعها انطلاقاً من دخله المحدود، ومنها ما يتعلق بتحديد السلع والخدمات التي تشبع له تلك الحاجات. إنَّ اتخاذ المستهلك لهذه القرارات ليس سهلاً، بسبب جهله للكثير من المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار، وبسبب نقص معلوماته عن توافر، وأنواع، ومواصفات، وخصائص، وطرق استخدام، وأسعار السلع والخدمات التي قرر أنها تشبع حاجاته[1].

وبفرض اتخذ هذا المستهلك قراراته بشكل سليم (كرجل اقتصادي، وحدد قائمة مشترياته بحيث تحقق له أكبر قدر من الإشباع في إطار ميزانيته المحدودة أو المخصصة للإنفاق)، فإنه معرض في السوق بوصفه مشترياً للوقوع في أحد النوعين التاليين من المشاكل، أو في كليهما:

أ – عدم اختيار البديل المناسب للسلعة أو الخدمة، سعراً ونوعاً، بسبب جهله لمعطيات السوق،

ب – الوقوع ضحية غش أو خداع مباشر أو غير مباشر من قبل بائعي السلعة أو مقدمي الخدمة، سواء من حيث الارتفاع المطلق للسعر أو الارتفاع النسبي للسعر بالمقارنة مع النوعية، أم من حيث مخالفة المواصفات النوعية أو السلامة الصحية.

لذلك فإنه وفي كل زمان ومكان، كان، وما يزال المستهلك بحاجة إلى شكل ما من أشكال الحماية والرعاية باعتباره الطرف الأضعف في المعادلة التي تربطه بمنتجي السلع ومقدمي الخدمة، وخاصة في الدول النامية، حيث تتصف غالبية المستهلكين بالجهل النسبي، ويتصف الكثير من المنتجين بالجشع.

٢ ـ الترويج (Promotion) وضرورة حماية مصالح المستهلك:

الترويج، كأحد عناصر العملية التسويقية هو نشاط يعرف المستهلك بالسلع أو الخدمات التي بحوزة البائعين أو المنتجين. إنه يقدم المعلومات التي يجهلها المستهلك عن توافر وأسعار وخصائص واستخدامات السلعة أو الخدمة وعن العلامة التجارية ... إلخ.

إن النشاط الترويجي بمختلف وسائله من إعلان (Advertising)وبيع شخصي (selling) (personal) وعلاقات عامة (Public relation) ، ودعاية .(Publicity). إلخ يحاول إقناع المستهلك بقبول السلعة أو الخدمة، عن طريق توضيح مكوناتها وميزاتها.

والحملة الترويجية هي نشاط له صلة مباشرة وقوية بالمجتمع، يتأثر به ويؤثر به. انه وسيلة اتصال بين أفراد المجتمع، ووسيلة تواصل فيما بينهم، بوصفهم منتجين ومسوقين ومعلنين ومستهلكين(٢).

لذلك فإن النشاط الترويجي الجيد والنظيف والهادف، يمكنه أن يؤدي خدمة اقتصادية – اجتماعية، والنشاط الترويجي السيء بالمقابل، سوف يضر بالمستهلك ومن ثَمَّ بالمجتمع.

إن فعالية الترويج ومدى تأثيره، كأسلوب لحماية المستهلك تتعلق إلى حد كبير بجودة الفكرة التي تحملها الرسالة التوجيهية وبذكاء تصميمها، وطريقة إرسالها بحملات إعلانية مخططة.

ولكي ينجح الترويج ويحقق ما يبتغيه منه المستهلك، يجب أن يتوافر فيه ما يلي:

أ – أن تقدم الرسالة الترويجية معلومات صحيحة ودقيقة عن محتواها من المعلومات، بصيغة واضحة، وبلغة سهلة يفهمها المستهلك،

ب – أن تصاغ الرسالة الترويجية، بحيث لاتتناقض مع العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة، وبحيث تتناسب مع نوعية ودرجة وعي وثقافة الشريحة من الجمهور المستهدف بالإعلان(3)،

ج – استخدام الصيغة المناسبة للرسالة الإعلانية، في الترغيب أو الترهيب أو الإقناع،

د – أن تكون وسيلة الإعلان المختارة مختبرة، بحيث تكون الأكثر ملاءمة من بين الوسائل الأخرى لجذب اهتمام المستهلك والتأثير فيه.

إن الأساليب الترويجية المتبعة في الواقع، ليست كلها نظيفة بالمعنى الذي ذكرناه أعلاه، وقد تكون مضللة أو مخادعة أو (سيئة) غير نظيفة، بعمد أو دون تعمد، وتوقع المستهلك ضحية ما يلي:

٢ ـ ١- الإعلان المضلل:

- -* بث الرسالة الإعلانية لمعلومات غير جوهرية عن السلعة أو الخدمة مقابل إخفائها عن عمد معلومات جوهرية أكثر أهمية، لو أبرزت لتغير انطباع المستهلك عن السلعة (4)،
- -* تقديم معلومات كاذبة، أو غير دقيقة عن السلعة، كعدم تطابق البيانات المعلنة عن السلعة مع المحتوى، لا من حيث التركيب ولا من حيث الجودة ,
- - * المبالغة والمغالاة في إبراز ميزات السلعة أو الخدمة مما يؤدي إلى إغراء مضلل للمستهلك ,
- -* التصريح عبر الإعلان عن ميزات وضمانات للسلعة أو الخدمة، تكون مبهمة وغير واضحة ولا محددة، تهدف إلى خلق انطباع إيجابي غير مبرر لدى المستهلك.
- -* الإعلان عن مسابقات وجوائز، لا يمكن التأكد من تنفيذها أو الالتزام بها، والتسويف المقصود لإعلان السحب عن جوائز هذه المسابقات، الخ..

٢ ـ ٢ - الإعلان السيئ:

- الرسائل الإعلانية المبتذلة التي تستخدم الضجيج، الإثارة، والأساليب المغرية الفوضوية، تستهدف بعض نقاط الضعف لشرائح معينة من المستهلكين وخاصة الشباب منهم،
- الإعلانات السلعية أو الخدمية التي تبث معتقدات خاطئة أو تشوه قيماً أخلاقية واجتماعية، أو تحرض على عادات سلوكية أو استهلاكية خاطئة،
- الرسائل الإعلانية الموجهة صراحة أو ضمناً، إلى الأطفال لتحريضهم على طلب بعض أنواع، السلع، دون أن تكون هذه السلع مقنعة للأهل.

إن تحديد مفهوم واضح لماهية الإعلان المضلل أو السيئ صعب جداً، لذلك لا يوجد في سورية كما الأمر في كثير من الدول الأخرى، معايير قانونية أو تشريعية خاصة بضبط الإعلان المضلل، بل توجد بعض التشريعات التي تمنع الإعلان عن بعض السلع (كالسجائر)

والمؤسسة العربية السورية للإعلان، التابعة لوزارة الإعلام، تتحمل بشكل (غير رسمي) مسؤولية منع الإعلان الذي تعتقده مضللاً.

وقد جاء على لسان مديرها(في إطار الندوة الإعلانية السورية الأولى – دمشق ٢٩ / ٩ / ١٩٩٩(أن المؤسسة تدرس جميع مشاريع الإعلانات وتدقق بوثائق وتحاليل وتراخيص المواد المراد الإعلان عنها، بالإضافة إلى مراقبة الرسالة الإعلانية قبل بثها، وتقرر بعد ذلك السماح أو عدم السماح لهذا الإعلان بالتنفيذ.

ورغم جهود هذه المؤسسة، فإن المشاهدات على الواقع، تؤكد وجود إعلانات مضللة وإعلانات سيئة، وهذا يؤكد ما ذكر أعلاه، إنَّ مفهوم الإعلان المضلل أو السيئ مازال غامضاً أيضاً في ذهن القائمين على مؤسستنا العربية السورية للإعلان.

لذلك، فنحن بحاجة إلى نصوص واضحة في هذا الإطار، تقوم على دراسات معمقة لتلافي الآثار السلبية الكبيرة التي يمكن أن يحدثها بث الإعلان المضلل.

ورغم أن الجهات ذات العلاقة قد تقوم (نظرياً) بإيقاف إرسال إعلان مضلل ما، وتبث على أثره عدداً من الإعلانات التصحيحية، إلا أن الإعلان التصحيحي، وكما هو معروف، لايمكنه إزالة الآثار السلبية للإعلان المضلل لدى الجمهور بشكل كامل. [5]

٢ ـ ٣ تجاوزات البائع:

أولاً ـ الخداع في السلعة أو الخدمة:

- تقديم سلعة مضرة بالصحة أو سلعة أو خدمة غير آمنة في الاستعمال،
- تقديم سلعة أو خدمة مخالفة للنوعية والمواصفات المعلن عنها في رسالته الإعلانية ,
- الخداع في عبوة السلعة: كالعبوة الجيدة ذات المحتوى السيئ، أو الكبيرة ذات المحتوى القليل (لوجود فراغ فيها أو لمبالغة في تغليفها الداخلي) [6]،
- استخدام أسماء مشابهة لماركات مشهورة أو اعتماد ألوان مشابهة لألوان تلك الماركات،
- إغفال بيانات هامة عن السلعة، كالمنشأ أو المصدر، أو اسم وعنوان الصانع أو المسوق، أو تاريخ انتهاء الصلاحية أو إغفال معلومات ضرورية، كالآثار الجانبية على الصحة، والاحتياطات الواجب اتخاذها عند الاستهلاك أو الاستعمال.

ثانياً ـ عدم الالتزام بالضمان:

ونقصد بها تلك الكفالات المكتوبة أو الشفوية، التي يوضح ويضمن بموجبها البائع أو مقدم الخدمة أداء السلعة أو الخدمة، والتي يتحمل بموجبها مسؤولية ظهور عيوب فنية أو خلافها بعد الشراء أو الاستعمال لمدد معينة، تختلف عادة بحسب طبيعة السلعة أو الخدمة المبيعة .[7] وفيما يتعلق بهذه المسألة، نجد أن المستهلك في سورية، وكما هو الأمر في معظم الدول النامية يعاني مما يلي:

* عدم وجود ضمانات للكثير من السلع والخدمات،

* عدم التزام البائع (بشكل مطلق أو نسبي)بالضمان الذي كان قد تعهد به عند البيع.

ومن الأسباب الرئيسية لوجود واستمرار هذه المشكلة:

أ – عدم وعي المشتري (أو المستهلك) لمسألة الضمان، كأحد حقوقه الأساسية،

ب – جهل المشتري (أو المستهلك) بأهمية الضمان، كأحد أركان عملية الشراء، وجهله بالكيفية وبالطريقة التي يقدم أو ينفذ بها هذا الضمان،

ج – عدم وجود أية تشريعات أو نصوص قانونية تلزم مقدم السلعة أو مؤدي الخدمة بتقديم الضمان أو بتنفيذه حيال المستهلك،

د – عدم وجود أي نوع أو شكل من الجمعيات أو التنظيمات الأهلية التي تأخذ على عاتقها الاهتمام بهذه المسألة، سوى ما تقوم به الدولة دون أي مقياس أو ضابط محدد،

هـ – عدم وجود ضوابط قانونية ملزمة للبائعين الذين يخلون بشروط الضمان الممنوحة للمستهلكين خلال فترة الضمان، سواء كان هذا الإخلال صريحاً أم ضمنياً.

ثالثاً ـ التقصير بالبيانات:

إن عدم اهتمام البائع بتقديم البيانات اللازمة عن السلع والخدمات المقدمة يعدّ إخلالاً واضحاً في حقوق المستهلك، وخاصة التقصير بإعطاء المعلومات والنشرات والكاتالوكات، التي يمكنها مساعدة المستهلك في الاستفادة المثلى من السلع والخدمات التي يشتريها، أو تلك المعلومات التي يمكن أن تجنبه الأضرار المحتملة. وتبرز أهمية هذه المسألة خاصة، عندما تكون المعلومات تتعلق بالصحة والسلامة كالأدوية والمواد الكيماوية والمواد القابلة للانفجار، أو تلك السلع الغالية الثمن التي يتطلب استخدامها والحفاظ عليها معلومات فنية محددة.

رابعاً ـ الأسعار غير المعلنة:

وخاصة تلك التجاوزات بالسعر المرتبطة بشروط خاصة، كالبيع بالتقسيط أو الدفع المؤجل أو التنزيلات الصورية (الوهمية) أو المغالاة بالأسعار المرتبطة بمواصفات خاصة للسلعة أو الخدمة أو بضرورتها وندرتها في ظروف معينة، أو باحتكارها من قبل قلة من العارضين.

ونشير أيضاً إلى بعض السياسات المضللة في التسعير، كالإعلان عن سعر منخفض لسلعة أو خدمة معينة دون التنويه إلى الأسعار (المرتفعة جداً) للقطع أو الأجزاء المرتبطة بها والتي تباع معها.. الخ.

خامساً ـ المخالفات المستورة:

كالتلاعب في توقيت توزيع بعض السلع من أجل حجبها مؤقتاً عن المستهلك كلياً أو جزئياً، أو التلاعب في عبوات التعبئة وأشكال التغليف أو في أوزانها ومقاييسها، أو الإهمال في الحفاظ على المواصفات المعلنة للسلعة، من خلال عدم مراعاة شروط التخزين لدى المنتج أو البائع، أو عدم استخدام الوسائل المخصصة المناسبة للنقل، نتيجة إهمال أو بهدف التوفير في الكلفة.. الخ.

٣ ـ مسؤولية حماية مصالح المستهلك:

إن حماية المستهلك هي قضية اجتماعية، ونشاط جماعي – تعاوني – متكامل – مستمر، تتولاها جميع الأطراف ذات العلاقة. وتتميز هذه القضية بأن:

- أساسها: هو الإيمان بضرورتها.
- تفعيلها: يتم عندما تشعر جميع الأطراف بمسؤولياتها تجاه المستهلك.
- نجاحها: يتحقق عندما تدرك هذه الأطراف مفهوم الحماية.

ومن ثَمَّ فإن مسؤولية حماية مصالح المستهلك أكبر من أن يستطيع طرف واحد توليها. فالمستهلك هو الحلقة الأضعف في المعادلة التي تحكم علاقاته السوقية بالآخرين، لذلك وبالإضافة إلى مسؤولية المستهلك عن حماية نفسه من الآخرين (ومن نفسه أيضاً) فإن مسؤولية حمايته تقع أيضاً على الأطراف الأخرى التالية:

- الدولة بكل أجهزتها التشريعية والتنفيذية والرقابية (ماعدا الإعلام والإعلان)
- الإعلام والإعلان الحكومي وغير الحكومي.
- المؤسسات الإنتاجية الحكومية، والجمعيات التعاونية التابعة لها.
- الجمعيات والمنظمات والهيئات شبه الحكومية
- الجمعيات والمنظمات والهيئات الأهلية – غير الحكومية (إن وجدت)
- المنظمات الدولية
- (القطاع الخاص الاقتصادي)، كـ منتج ومستورد ومسوق وبائع.
- (القطاع الخاص الاقتصادي)، كـ جمعيات ومنظمات وهيئات.

٣ ـ ١ السياسات المحلية الخاصة بحماية المستهلك:

إنَّ المستهلك، هو الإنسان – المواطن عندما يشتري أية سلعة أو خدمة من السوق. والمواطن (الأشمل بالتعريف) هو ليس المستهلك نفسه، إلا عندما يشترك مع الآخرين (المنتجين و/أو البائعين) بعلاقة سوقية. وعلى هذا الأساس، فإنه لا توجد في سورية سياسات لحماية المستهلك، بل توجد بدائل سياسات، من خلال إجراءات متفرقة كثيرة تتعلق بحماية المواطن لدى مختلف الأجهزة الحكومية، كما توجد أيضاً بعض الأنشطة التي تلامس قضية حماية المستهلك.

فجميع التشريعات القانونية، وجميع الأجهزة المركزية التنفيذية والرقابية تنصب نفسها وصية على مصالح المجتمع، دون اعتبار أن المجتمع هو مجموعة من الأفراد المستهلكين، وتتخذ الإجراءات التي من شأنها تحقيق الأمن الاقتصادي والاجتماعي للوطن، ولكن ليس بكون هذه المسألة أمناً وحماية لمجموعة المستهلكين كأفراد.

ففيما يتعلق بالأنشطة التي تقوم بها الأجهزة الحكومية، و/أو ترعاها، والتي تلامس حماية المستهلك، فيتعلق معظمها بضمان توافر، وحسن توزيع السلع الغذائية والطبية الضرورية، وكذلك بمحاولة رفع السوية الإنتاجية والإدارية والتسويقية للمؤسسات الحكومية، وتشجيع هذا الاتجاه لدى مؤسسات القطاع الخاص الاقتصادي كماً ونوعاً، مع التركيز على معايير الجودة والمواصفات القياسية المحلية والإقليمية والدولية.

لذلك فإن الدولة، وبالتعاون مع العديد من المنظمات العربية والإقليمية والدولية المختصة، تحاول أن تدعم النشاطات التي تتعلق بـ:

- معايير تصنيع ورقابة الدواء الجيد، بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية (WHO)

بتاريخ ٢٥ / ١٠ /١٩٩٩جاء على لسان وزير الصحة في محاضرة له في مكتبة الأسد بدمشق أن هذه المنظمة قد منحت شهادة (الإيزو) لمخابر رقابة الدواء البشري في سورية، كما أن (١١) معملاً للدواء البشري تنتج (٦٠ – ٦٥ %) من الدواء المحلي، قد حصلت على شهادة (الإيزو) علماً أن مجموع المعامل السورية يبلغ (٥٠) معملاً، تغطي ٨٨ % من الحاجة للدواء البشري[8]

- تطوير المواصفة السورية (SNS) SYRIAN NATIONAL STANDARD من خلال تحسين عمل هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية (SASMO)،

- الارتقاء إلى مستوى التصنيع الجيد (GMP)

(GOOD MANUFACTURING PRACTICE)

ومواصفات إدارة الجودة (ISO) في مختلف مجالات الإنتاج،

- مواءمة المواصفات والمقاييس للسلع الزراعية، بين دول المنطقة، بهدف تسهيل التجارة في منطقة غربي آسيا، (كالاجتماع الذي عقد بتاريخ ٢٧ – ٢٩ نيسان ١٩٩٩ في مقر الأمم المتحدة ببيروت) والذي عقدته المنظمة العربية للتنمية الزراعية (ممثلة بها سورية) بالتعاون مع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا –) ESCWA [9]،

- دراسة أسس تكييف التشريعات الغذائية الوطنية مع معايير دستور الغذاء العالمي، ودور الجهات الحكومية المعنية في ذلك، من خلال الندوات والمؤتمرات، كالندوة التي أقامتها وزارة التموين بتاريخ ٢٦ / ١٠ / ١٩٩٩ بالتعاون مع منظمة (FAO)[10].

وفيما يتعلق بإجراءات حماية المستهلك في سورية، فيمكن الحديث عنها من خلال الفقرات التالية:

٣ ـ ٢ دور الحكومة والمؤسسات الحكومية في حماية مصالح المستهلك:

إنَّ حماية مصالح المستهلك في سورية هي شأن تختص به الحكومة لوحدها دون غيرها، من خلال وزاراتها والمؤسسات والأجهزة التابعة لها، كل حسب اختصاصه. ويتم ذلك من خلال مهام الأجهزة التالية:

أولاً ـ الأجهزة التشريعية:

وأهمها مجلس الشعب، والمديريات القانونية في الوزارات المعنية ومهمتها استصدار التشريعات والقوانين والقرارات التي من شأنها تنظيم ومراقبة وحسن تنفيذ عمليات إنتاج واستيراد وتسويق السلع، كماً ونوعاً (انظر فقرة الإطار القانوني لحماية المستهلك الواردة أدناه).

ثانياً ـ الأجهزة التنفيذية:

١ – **وزارة التموين:** وهي الوزارة الأهم فيما يتعلق بمعالجة القضايا التي تمس المستهلك مباشرة، وخاصة فيما يتعلق بالأسعار والأمن الغذائي وجودة الغذاء والسلع الاستهلاكية الأخرى.

ولإنجاح العمل الرقابي لهذه الوزارة، فقد تم تطوير وتحديث المخبر المركزي في عام ١٩٩٤ (بالمرسوم التشريعي رقم ١٠٤)، وتم تزويده بتجهيزات فنية متطورة ورفده بأطر ذات كفاءة عالية. ويؤدي المخبر المركزي المهام التالية:

- تحليل عينات المواد الغذائية والاستهلاكية الأخرى للعينات المأخوذة من السوق والواردة إلى المنافذ الجمركية لتحديد مدى مطابقتها للمواصفات والمقاييس المطلوبة.
- إجراء البحوث العلمية والتجارب الهادفة لتطوير طرق التحليل وتعميمها على مخابر التموين الأخرى في المحافظات، وذلك بالتعاون مع جهات ومراكز علمية وأكاديمية داخل سورية وخارجها.

وفي متابعة لنشاطات وزارة التموين الهادفة إلى حماية المستهلك، نورد ما يلي:

أ ـ قمع المخالفات:

- خلال الأسبوع الأخير من شهر نيسان ١٩٩٩، تم على مستوى سورية تنظيم (٥٠٩) ضبوط تموينية، وبلغ عدد العينات المأخوذة من السلع الغذائية فقط (٧٤٨) عينة[11].
- خلال الأسبوع الأول من أيلول ١٩٩٩ تم على مستوى سورية تنظيم (٩٠٥) ضبوط تموينية، منها (٥٧٩) لمواد غذائية، كما تم تأكيد (٤٨) مخالفة في النوعية، منها (٤٤) عينة مخالفة في مواد غذائية.[12]

ب – النشاطات:

- بتاريخ ١٦ /٥ / ٩٩ اجتمع ١٤ رئيس دائرة رقابة تموينية و ٤٦ رئيس شعبة تموين، لمناقشة موضوع تفعيل العمل وحماية المستهلك ومنع الغش[13].
- بتاريخ ٢٨ / ٦ / ٩٩ عقدت وزارة التموين الندوة الوطنية الأولى حول ضمان الجودة في مخابر المعايرة والاختبار والتحاليل الصناعية .[14]
- يناقش مجلس الشعب السوري منذ فترة وجيزة مسودة، تقدمت بها وزارة التموين، حول تعديل وتطوير قانون قمع الغش والتدليس رقم (١٥٨) لعام (١٩٦٠)، والقانون رقم (١٢٣) لعام (١٩٦٠) المتعلق بالتموين والتسعير .[15]

٢ – **وزارة الصحة:** يلخص معاون وزير الصحة للشؤون الدوائية اهتمام وزارته بحماية المستهلك فيقول: إنَّ الخبز والدواء مادتان حساستان.. إننا جميعاً ندافع عن المستهلك فقد تم تأمين الدواء الفعال والآمن بالسعر المناسب، والمواطن المستهلك هو هاجسنا دائماً، والرعاية الصحية والأمن الصحي هي من الأولويات[16].

وفي إطار المهام المرتبطة بحماية وصحة المستهلك، تقوم وزارة الصحة بـ:

** تنظيم ومراقبة استيراد الأدوية الجاهزة والمواد الأولية الداخلة فيها بغرض التصنيع المحلي، من خلال مخابرها النوعية الستة(كمخبر الرقابة الفيزيائية والجرثومية والفارماكولوجية.. الخ). ففي عام ١٩٩٨ تم إجراء أكثر من عشرة آلاف تحليل دوائي [17] .

وتستند وزارة الصحة في تحديد المواصفات الجيدة للدواء (وكذلك وزارة الزراعة بالنسبة للأدوية البيطرية) إلى أهم دساتير الأدوية العالمية (وأهمها البريطانية والألمانية)، (ومنها ميرك Merck).

** تنظيم ومراقبة تصنيع الأدوية البشرية لدى الشركة الحكومية الوحيدة المصنعة (تاميكو) وجميع معامل القطاع الخاص.

** توفير اللقاحات والأدوية البشرية اللازمة وغير المصنعة محلياً من خلال الاستيراد عن طريق المؤسسة الحكومية (صيدلية – فارمكس) وبقية مستودعات الأدوية البشرية التابعة للقطاع الخاص.

** الإشراف والرقابة على عملية تسويق وتسعير الأدوية البشرية.

** نشر الوعي الصحي والتغذوي لدى المواطنين، من خلال الندوات والمؤتمرات ووسائل الإعلام المختلفة

** مكافحة الأمراض المشتركة بين الإنسان والحيوان بالتعاون مع وزارة الزراعة.

٣ – وزارة الزراعة: التي تهتم بالصحة الحيوانية، والإنتاج الحيواني والزراعي، وكل ما يتعلق باستيراد وتصنيع وتسويق المنتجات الزراعية والحيوانية، والمبيدات والأعلاف واللقاحات والأدوية البيطرية. وتتشابه مهام هذه الوزارة مع مهام وزارة الصحة، بفارق وحيد، وهو أنها تهتم بالجانب الزراعي والحيواني.

وذلك من خلال: * مديريات الصحة الحيوانية، والإنتاج الحيواني، ووقاية المزروعات.

* المخبر المركزي للأعلاف ومخابر مراقبة الدواء البيطري.

* قسم تصنيع ومراقبة اللقاحات البيطرية.. الخ

وتقوم وزارة الزراعة بدور رقابي فعال في حماية الصحة الحيوانية من جهة، والمستهلك السوري من جهة أخرى، وفيما يلي بعض الأمثلة الحديثة على هذا الدور:

- ألغت وزارة الزراعة إجازات استيراد الحيوانات المجترة من بلغاريا، بسبب ظهور إصابات بمرض اللسان الأزرق فيها .[18]
- منعت لجنة مؤلفة من عدة وزارت بالتعاون مع عدة وزارات أخرى، استيراد وإدخال بعض المنتجات التي يحتمل احتواؤها على مادة الديوكسين، وذلك بالقرار (رقم ٥١٣٤/ ٩/٤) تاريخ (٩٩/٦/٢٨) [19]

٤ – وزارة الصناعة: وتتولى هذه الوزارة مهام وضع مقاييس ومواصفات الجودة للمنتجات الصناعية والرقابة على تنفيذ هذه المواصفات، ومدى انطباقها على السلع المستوردة والمصنعة محلياً، واختبار السلع المتداولة في السوق للتأكد من مطابقتها للشروط المطلوبة.

من أهم الأجهزة التابعة لوزارة الصناعة، والتي تساعد في تنفيذ هذه المهام:

أ – هيئة المواصفات والمقاييس السورية (SASMO) SYRIAN ARAB STANDARDIYATION AND METROLOGY ORGANIZATION

أُنشِئَتْ بالمرسوم التشريعي رقم (٢٤٨) لعام ١٩٩٦، وتتولى وحدها وضع المواصفات والمقاييس الوطنية السورية، والتي تصبح ملزمة بعد أن تقرها وزارة الصناعة. وفي حال مخالفتها تسري عقوبات القانون رقم (١٥٨ لعام ١٩٦٠) المتعلق بقمع الغش والتدليس.

إنَّ من أهداف (التقييس) حماية مصالح المستهلك بضمان النوعية اللازمة للسلع والخدمات، وهي تساهم في تحقيق السلامة والصحة وحماية الحياة، كما جاء في تعريف لجنة التقييس التابعة لمنظمة (الإيزو)[20]. ونظراً لأهمية مثل هذه الهيئة في حماية المستهلك، فقد تم تشكيل اللجنة الدائمة للمواصفات التي تضم في عضويتها ممثلين عن جميع الوزارات والمؤسسات الصناعية الحكومية، برئاسة وزير الصناعة، وذلك بالقرار رقم (٣٢٨٦، تاريخ تموز ١٩٨٠)، ومن مهامها:

- إقرار المواصفات والمقاييس للمواد والمنتجات والسلع المحلية أو المستوردة.
- اعتماد مواصفات عربية أو أجنبية أو دولية وإصدارها بوصفها مواصفات ملزمة.

وقد نص القرار المذكور أعلاه على تشكيل جهاز استشاري لهذه الهيئة / مؤلف من مجالس استشارية للمواصفات الهندسية والكيميائية والغذائية والغزل والنسيج وللمقاييس.

وبحسب نص القرار أيضاً يجب أن يراعى في تشكيل هذا المجلس الاستشاري إشراك **ممثلين عن** الصناعات أو **المستهلكين** والهيئات والجمعيات والنقابات العلمية وأجهزة الدولة ذات العلاقة **!!!**

ولعل هذا القرار، هو الوحيد في التشريعات والقرارات الحكومية السورية (بحسب علمنا)، والذي يشير إلى إشراك ممثلين عن المستهلكين في مجلس (استشاري) تشكله الدولة !!!

ومنذ تأسيسها حتى الآن وضعت هيئة المواصفات والمقاييس السورية الآلاف من المواصفات القياسية الوطنية المتعلقة بمختلف أصناف السلع والحاجيات الاستهلاكية. وفي عام ١٩٩٨ فقط، تم وضع ٢٦٥ مواصفة جديدة [21] وخلال النصف الأول من آب ١٩٩٩ أعلنت هيئة المواصفات السورية اعتماد ٢٠ مواصفة جديدة .[22] كما لهذه الهيئة تمثيل وعلاقات واتصالات بالعديد من المنظمات والهيئات العربية والدولية، ومنها :[23]

- منظمات منح شهادات الـ (ISO)
- المنظمة الدولية للمترولوجيا (المقاييس) القانونية (OIML)
- مواصفات المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين (AIDMO)
- المواصفات الدولية الكهروتقنية (IEC)
- الجمعية الأمريكية للاختبار والمواد (ASTM)

ب ـ مركز الاختبارات والبحوث الصناعية (ITRC)

Industrial Testing & Research Center

وقد بدأ أعماله في عام ١٩٧٤، حيث ساهم فيه عند إحداثه برنامج التنمية للأمم المتحدة عن طريق (اليونسكو) و (اليونيدو)، من خلال دعمه وتزويده بالخبراء والتجهيزات والمعرفة الفنية (نو هاو) وتسهيلات التدريب. علاوة على دور المركز في البحوث والتطوير الصناعي، فله دور هام في خدمة أغراض الصناعة والتجارة، من حيث الرقابة على الإنتاج الصناعي وضبط جودته، والقيام بخدمات

الفحص والقياس والمعايرات، والتحليل للمواد الأولية وللمنتجات، وإصدار شهادة الاختبار، والتحقق من مطابقتها للمواصفات السليمة.

فخلال عام ١٩٩٨، أصدر المركز (٩٠٣) شهادات معايرة، واختبر (٥٤٦٨) عينة، تبين أن (٤٧٨) عينة منها مخالفة للمواصفات. [24]

ثالثاً ـ الأجهزة الرقابية:

١ - وزارة المالية التي تؤدي دوراً هاماً في الرقابة على المستوردات من خلال المديرية العامة للجمارك التابعة لها فهي تقوم بالرقابة الحدودية على جميع المستوردات من حيث الكم، ومن حيث مطابقة البضاعة للنوع المعلن عنه في إجازات الاستيراد.

كما تقوم الأجهزة الجمركية بالتعاون مع مخابر جامعة دمشق بتحليل عينات من البضاعة المستوردة، وتتعاون أيضاً مع الهيئة الحكومية للطاقة الذرية للتأكد من خلو المستوردات من الإشعاعات المضرة. كل هذا يتم بالتوازي مع المهام التي تقوم بها على المنافذ الحدودية وبالتعاون مع الجمارك، كل من وزارة الزراعة ووزارة الصحة في مراقبة وتحليل أي بضاعة مستوردة، وكل منهما بحسب اختصاصه.

٢ – (البلديات) التابعة لوزارة الإدارة المحلية: تقوم البلديات المحلية بمنح التراخيص للمنتجين والبائعين والحرفيين ومراقبة تقيدهم بالشروط الإنتاجية والصحية. ويتركز عمل البلديات في هذا الإطار على منع غير المرخصين من مزاولة أي نشاط إنتاجي أو خدمي أو تجاري، ومراقبة التزام المرخصين منهم بالشروط اللازمة ومنها التقيد بالنظافة والشروط الصحية، على مستوى السلعة وعلى مستوى الأفراد المتعاملين بها، وعلى مستوى المكان الذي تنتج أو تباع فيه السلعة.

٣ – (لجان الرقابة) التابعة لوزارة السياحة: حيث يكمل عمل هذه اللجان مهام البلديات المذكورة أعلاه، وعلى الأخص فيما يتعلق بالرقابة على المطاعم والفنادق والمرافق والمنتجعات ذات الدرجات السياحية.

٤ – وزارة الإعلام: تعدّ الأجهزة الإعلامية (المسموعة والمرئية، وخاصة المقروءة) من الوسائل الأهم للرقابة الشعبية في سورية. رغم أن جميع الأجهزة الإعلامية في سورية هي حكومية، إلا أنها تطرح يومياً مشاكل تهم المواطن والمستهلك، وتحاول بالضغط الإعلامي تحريك الجهات المعنية لحل هذه المشاكل. فالصحف اليومية الرسمية الرئيسية، تشرين والبعث والثورة، بالإضافة إلى الصحف المحلية التي تصدر في المحافظات، تتولى جميعها طرح مشاكل المواطن – المستهلك بفعالية عالية وجرأة كبيرة. ونورد فيما يلي بعض الأمثلة، من خلال العناوين التي وردت في الصحف الرئيسية:

** الرقابة التموينية تضبط لحوماً فاسدة ومواد مغشوشة في الحسكة [25].

** تحقيق صحفي بعنوان: الأوكازيون يستهدف تصريف المنتجات الكاسدة فقط – التنزيلات صورية هدفها خداع المستهلك لاتخفيض السعر [26].

** احذروا البوظة ٤٥ % من كمياتها في أسواقنا غير مطابقة للمواصفات أو غير صالحة للاستهلاك [27]

** متى تكبح التجاوزات المتفاقمة في أجور الكشوف الطبية [28]

** كيف ولماذا ارتفعت أسعار الأدوية.. نقابة الصيادلة ضغطت لزيادة أرباح أعضائها.. فمن يدافع عن المستهلكين !!! [29].

** أسعار متباينة للسلعة نفسها في المحافظة الواحدة، وبين المحافظات، والمستهلك هو الخاسر دوماً [30].

وبمراجعة لمحتويات هذه الصحف (وخاصة تشرين والثورة) نجد أنها تخصص يومياً أكثر من صفحة للعناية بمسائل تخص المستهلك، من خلال زواياها اليومية والدورية مثل قضايا المواطنين.. وبريد القراء في تشرين أو (شؤون محلية) في الثورة، وبمراجعتنا للصحف الثلاث الرئيسية، منذ بداية عام ١٩٩٩ حتى تاريخ إعداد هذا البحث، أحصينا أكثر من ٦٠٠ زاوية أو مقالة أو تحقيق أو شكوى أو مطالبات تتعلق مباشرة بمشاكل المستهلك ووردت حوالي ٣٠٠٠ مرة كلمة (مستهلك) و(حماية المستهلك).

فعالية دور الحكومة والمؤسسات الحكومية في حماية مصالح المستهلك:

يبقى هذا الدور الحكومي الفعال نسبياً في حماية مصالح المستهلك السوري منتقصاً، بسبب غياب صاحب المصلحة الأساسي في هذه المسألة، وهو المستهلك. ومن جهة أخرى ننوه إلى أن تفرد الحكومة بتولي مهام حماية المستهلك يشوبه العديد من النواقص، وأهمها ما جاء على لسان أحد كبار موظفي وزارة الصحة:

يعدّ تعدد الأجهزة الرقابية على المنتجات الغذائية واحداً من أهم نقاط الضعف في عملية الرقابة على المنتجات الغذائية، خاصة أن الأجهزة المعنية.. كل منها تملك أنظمتها الخاصة التي قد لا تكون منسجمة مع الأخرى في نطاق عملية الرقابة [31] لذلك يجب إحداث هيئة مركزية للرقابة على الأغذية (والأدوية والسلع الاستهلاكية الضرورية) تكون تابعة لرئاسة مجلس الوزراء. كما يجب إيجاد صيغة من أجل التنسيق والتعاون و التكامل بين مخابر الاختبار المتعددة التابعة للوزارات المختلفة. ويضاف إلى ذلك نقص الأجهزة الرقابية أو عدم كفاءتها للقيام بالدور المطلوب لحماية المستهلك.

٣ – ٣: مساهمات المنظمات الدولية في حماية مصالح المستهلك: بالإضافة إلى تعاونها مع مختلف الحكومات فإن المنظمات الدولية تتعاون مع أكثر من ٢٠٠ جمعية ومنظمة لحماية المستهلك، منتشرة في أكثر من ٨٠ دولة، ومنها الاتحاد العربي للمستهلك [32] ويتوضح دور المنظمات الدولية في حماية المستهلك من خلال:

أ – القرارات التوجيهية التي تتخذ لتسليط الضوء على قضايا إنسانية هامة، ومنها حقوق المستهلك، كالقرار (٣٤٨ / ٣٩) الذي اتخذته الجمعية العامة للأمم المتحدة عام ١٩٨٥، والذي يتعلق بالحقوق الأساسية الثمانية للمستهلك، وهي [33]:

١ – حق الأمان.

٢ – حق المعرفة.

٣ – حق الاختيار، بين المنتجات والخدمات التي تعرض بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.

٤ – حق الاستماع إلى آرائه.

٥ – حق إشباع احتياجاته الأساسية من السلع الضرورية الأساسية، وكذلك الخدمات، كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم.

٦ – حق التعويض: أن يكون للمستهلك الحق في تسوية عادلة للمطالبة المشروعة، شاملة التعويض عن التضليل، أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية.

٧ – حق التثقيف.

٨ – حق الحياة في بيئة صحية.

لقد وضعت هذه المبادئ لتكون إطاراً ارشادياً وتوجيهياً للحكومات، وخاصة في البلدان النامية، لحثها على اتخاذ خطوات جدية لتعزيز سياسات وتشريعات حماية المستهلك.

ب ـ المؤتمرات الدولية التي تعقدها منظمة الصحة العالمية :(WHO)
والاتحاد الدولي لحماية المستهلك، وخاصة تلك التي تعقدها منظمة (FAO) لمواضيع تهم المستهلك، كمؤتمرات القمة العالمية للأغذية التي تعقدها في روما تحت شعارات تتعلق بـ (صحة وسلامة الغذاء)، وتوصي الدول المشاركة (ومنها سورية) بوضع الخطط الوطنية للنهوض بالتغذية، وكذلك الاجتماعات الدورية التي تعقدها لجنة سياسات المستهلك (Coplco) التابعة لمنظمة الـ (ISO) كاجتماع تونس ١٩٩٨، الذي حضره ممثلون عن جمعيات المستهلكين في أكثر من ٦٠ دولة في العالم [34]

ج ـ مشاريع و ورشات عمل ودورات تدريبية تقوم بها، و / أو ترعاها المنظمات الدولية بالتعاون مع حكومات ومنظمات البلدان المختلفة، ومنها سورية.

إنَّ موقف الحكومة السورية المتبني لقضية حماية المستهلك، جعل الدور المباشر للمنظمات الدولية محدوداً نسبياً ومحدداً فقط في إطار التعاون مع المؤسسات الحكومية أو مع المؤسسات التي تشرف عليها الدولة.

وتتركز نشاطات المنظمات الدولية في سورية في مجالات التعاون الفني والتقني، والتدريب والتأهيل، ويمس بشكل غير مباشر فقط قضية حماية المواطن بوصفه مستهلكاً.

وأهم المنظمات الدولية الناشطة في سورية في هذا الإطار: منظمة الـ (FAO) ومنظمة الصحة العالمية (WHO) ومكتب الأوبئة الدولي (OIE) بالإضافة إلى نشاطات الـ (ESCWA) [35]

وفيما يلي **بعض أهم النشاطات:** بالتعاون مع وزارة الزراعة، تقوم منظمة الـ (FAO) بعدة مشاريع منها مشروع إحياء المراعي، ومشروع إقامة محمية طبيعية في البادية السورية، ومشروع الإدارة المتكاملة للغابات وكذلك مشروع التحكم بالمياه، ومشروع وضع إطار للتأمين الزراعي.

وبعنوان (نحو توازن الوجبة الغذائية ومكوناتها) تدعم منظمة الـ (FAO) بعض مشاريع الإنتاج الحيواني للمساهمة برفع نسبة المصادر البروتينية الحيوانية في غذاء المستهلك، والتي لا تزيد حالياً عن ٢١ % من الـ (٣١٠٠) حريرة التي يتناولها يومياً [36]. في الفترة ما بين ٢٦ – ٢٨ / ت ١ / ١٩٩٩ ستقيم وزارة التموين (الندوة الوطنية السورية لتكييف التشريعات الغذائية(بالتعاون مع منظمة الـ (FAO) والغاية من هذه الندوة دراسة أسس تكييف التشريعات الغذائية الوطنية مع معايير دستور الغذاء العالمي، ودور الجهات الحكومية المعنية في ذلك. [37] علماً أن منظمة الـ (FAO) تقوم بتدريب الأطر الفنية للمخبر المركزي التابع لوزارة التموين.

٤ ـ الإطار القانوني لحماية المستهلك في الجمهورية العربية السورية:

إن التشريع السوري، ومنذ ثلاثينيات هذا القرن، غني بالنصوص القانونية والقرارات الحكومية التي تتعلق مباشرة بحماية المواطن – المستهلك من الغش والتدليس،

فمنذ عام (١٩٣٢) اهتمت الدولة السورية بهذه المسألة وأصدرت قراراً حكومياً برقم(٩٢ /ل.ر) بشأن قمع الغش، وتحول هذا القرار فيما بعد إلى قانون، بموجب المرسوم التشريعي رقم (١٣٨ لعام ١٩٥٣).

وللتأكيد على مسألة حماية المواطن من الغش في مختلف الظروف، فقد أعطى المشرع السوري الحق للمحاكم العسكرية بالبت في المخالفات التموينية في حالات الحرب والطوارئ والتعبئة (بموجب القانون رقم ٧ لعام ١٩٥٨) [38].

إن إحداث وتنظيم (وزارة التموين) في عام (١٩٦٠) في فترة الوحدة مع مصر، وإصدار القانون رقم (١٥٨ لعام ١٩٦٠) يعدّان التحول الأهم في ترسيخ الأطر القانونية التي تخص حماية المستهلك السوري. هذه الأطر نحددها فيما يلي:

٤ – ١ النصوص المباشرة في حماية المواطن بوصفه مستهلكاً:

٤ – ١ – ١ القانون رقم (١٥٨ لعام ١٩٦٠): المتعلق بقمع الغش والتدليس [39].

يعدّ هذا القانون (الذي مازال مع تعديلاته المتلاحقة ساري المفعول حتى الآن) من أهم التشريعات القانونية التي تتعلق مباشرة بحماية المواطن – المستهلك، وهو يعالج المسائل التالية:

أ – البحث عن الغش والمخالفات في أغذية الإنسان أو الحيوان وفي العقاقير الطبية والحاصلات الزراعية أو الطبيعية، لدى المنتج، أو صاحب البضاعة، أو الناقل، أو البائع، وذلك عن طريق أخذ العينات وتحليلها، وكذلك منع استيراد تلك البضائع وإدخالها إلى البلد.

ب – حجز واتلاف البضاعة التي يثبت أنها مخالفة للمواصفات أو مضرة صحياً، ومعاقبة المخالف بالسجن وبغرامة مالية وبإغلاق متجره لفترة محددة، أو بإحدى هذه العقوبات، وتزداد العقوبة في حال تكرار المخالفة

ج – تشمل المخالفات أيضاً، التلاعب بكمية البضاعة أو حجمها أو تركيبها أو ببياناتها المعلنة.

٤ – ١ – ٢: المرسوم التشريعي رقم (٣٧ لعام ١٩٦٦) المتعلق بالعقوبات الاقتصادية: [40]

الذي يعاقب بالسجن إلى مدة قد تصل خمس عشر سنة مع الأشغال الشاقة، عن جميع الأعمال التي من شأنها إلحاق الضرر **بالأموال العامة** بعمليات إنتاج، وتوزيع، وتداول، واستهلاك السلع والخدمات (المادة ٣) ويعاقب بحسب هذا القانون كل:

** مَنْ غش الدولة بمناسبة تعاقده معها أو تنفيذه هذا التعاقد سواء في الكمية أو النوعية (المادة ٤)

** مَنْ غش في نوعية الإنتاج في القطاع العام، ومن غش في سائر الصادرات والمستوردات والسلع الاستهلاكية، وارتكب كل ما من شأنه أن يضعف الثقة الخارجية أو الداخلية باقتصاد البلاد (المادة ٢١)

** مَنْ قام بأي عمل من أعمال الاحتكار، سواء أكان ذلك بإخفاء المواد أو الامتناع عن بيعها أم برفع أسعارها أم بأي طريقة كانت (المادة ٢٣)

٤ – ١ – ٣: قرارات وزارة التموين والتجارة الداخلية:

يبلغ عدد القرارات والتعاميم والبلاغات التي تتعلق مباشرة بقضايا تهم المستهلك وتهدف إلى سلامة صحته وحمايته من الغش والتدليس، أكثر من (٦٠٠ قرار)، تم اتخاذها منذ إحداث هذه الوزارة عام (١٩٦٠) وحتى الآن.

وتتعلق هذه القرارات بكل الأنشطة والإجراءات التي من شأنها ضبط ومراقبة عمليات إنتاج، وتداول، وبيع السلع الاستهلاكية، وخاصة الغذائية منها، سواء من حيث النظافة أو النوعية أو الكمية أو الوزن أو الشكل أو السعر. ونورد فيما يلي بعض الأمثلة عن الموضوعات التي اهتمت بها هذه القرارات: [41]

* توجب وضع البيانات على السلع المحلية والمستوردة.

في القرار (رقم ٢٠٠، نيسان ١٩٦١ورقم ٢٦٣، ت الأول ١٩٦٣ ورقم ١٣١٢، ت الثاني ١٩٧٤.. الخ)

* تحديد الحالات التي تعدّ غشاً في السلع الاستهلاكية. في القرار رقم (٤٥٣، تشرين الثاني ١٩٦٥)

* طرق تحليل وأخذ عينات المواد من السوق المحلية والمنافذ الجمركية.

في القرار رقم (٣٩٨، نيسان ١٩٧٤ ورقم ٢٤٦، شباط ١٩٧٦، ورقم ١٣٩٨، أيلول ١٩٧٨)

* إلزام بائعي اللحوم والخبز ببعض الإجراءات لتفادي غش المستهلكين.

في القرار (رقم ١٣٩٦، أيلول ١٩٧٨، ورقم ٦٦٦، آب ١٩٦٧ ... الخ)

* تحديد مواصفات وشروط وتراكيب العشرات من السلع الاستهلاكية، وغالبيتها غذائية.

في القرار (رقم ٥، كانون الثاني ١٩٦٣ ورقم ٤١٥، آذار ١٩٧٢، ورقم ١٠٩٤ كانون الأول ١٩٩٧، ورقم ٦٨٠ أيار ١٩٩٩ ... الخ)

* مواصفات الأعلاف المصنعة محلياً والمستوردة. في القرار (رقم ١١٢١، كانون الأول ١٩٦٧)

* شروط استيراد، ومواصفات بعض السلع المستوردة كالخشب.

في القرار (رقم ٢٠٨ آذار ١٩٦٧ ورقم ٤٣١، آذار ١٩٧٢.. الخ)

* مواصفات الملونات الصناعية والطبيعية والمواد الحافظة، وضرورة مطابقة هذه المواصفات لدساتير الأدوية المعروفة. (في القرار رقم ٥٠٠ آذار ١٩٧٨ ورقم ٣٣، شباط ١٩٦٣)

* مواصفات ورق وعبوات تغليف المواد الغذائية.

في القرار (رقم ٣١٩، آذار ١٩٦٩ ورقم ٥٧٨، نيسان ١٩٩٨)

* مواصفات بعض السلع الاستهلاكية (غير الغذائية) كمسحوق الجلي والدهانات والأحذية والأقمشة والألبسة والدفاتر المدرسية والحلي الثمينة.

في القرار (١٥٥ شباط ١٩٧٤ ورقم ٥٧٤، نيسان ١٩٨٠.. الخ)

* مواصفات المواد الكيماوية، وبعض السلع المنزلية الخطرة عند الاستخدام، كاسطوانات الغاز والبنزين والكبريت والكحول.

في القرار رقم (٧١٣ تموز ١٩٧٤، ورقم ٢٤٦، حزيران ١٩٦٦، ورقم ٦١٠ كانون الثاني ١٩٩٩)

٤ ـ ٢ النصوص غير المباشرة في حماية المستهلك:

٤ ـ ٢ ـ ١ في دستور الجمهورية العربية السورية (الصادر عام ١٩٧٣): لقد وضع الدستور أحكاماً عامة لحماية المواطن من الاستغلال، وترك للحكومة وضع القوانين والأنظمة، بما يتناسب مع هذه الأحكام، فيما يتعلق بتحقيق الأمن والاستقرار الاقتصادي والاجتماعي للمواطن.

لقد أقر الدستور السوري (ص ٧) أن الحرية حق مقدس، وأن هذه الحرية لاتكتمل، إلا بتحرره الاقتصادي والاجتماعي. كما ضمن الدستور للمواطن الملكية الفردية (المادتان ١٤ و ١٥) وضرائب عادلة تحقق مبادئ المساواة والعدالة الاجتماعية (المادة ١٩).

٤ ـ ٢ ـ ٢: في القانون المدني (الصادر بتاريخ ١٨ أيار ١٩٤٩، وتعديلاته): [42]

حيث نظم هذا القانون عقود البيع (المواد من ٣٨٦ إلى ٣٩٥) وحدد التزامات البائع (المواد من ٣٩٦ إلى ٤٢٣) والتزامات المشتري (من ٤٢٤ إلى ٤٣٢.) أجازت مواد القانون فسخ عقود الغبن الفاحش والعقود التي يثبت بها الغش، ووثقت بالنص القانوني حماية المواطن من التلاعب بالأجور والأسعار وبدلات الإيجار المتعاقد عليها. وكما هو واضح، فالقانون المدني حمايته محدودة ومحددة، ولايعالج موضوع حماية المواطن بشكل كاف، وقصوره من هذه الناحية، في أنه لا يعالج بأحكامه سوى نزاعات أطراف متعاقدين مع بعضهم بعقد مبرم .

٤ ـ ٢ ـ ٣: قانون تشغيل الأموال (رقم ٨ لعام ١٩٩٤): [43]

حيث يمنع هذا القانون التجار والشركات الخاصة من تجميع الأموال من المواطنين بغية توظيفها أو استثمارها أو الاتجار بها. كما ألزم هذا القانون جامعي الأموال قبل تاريخ صدوره برد أموال المودعين لديهم، أو بتسوية أوضاعهم وفق قانون التجارة والأصول القانونية.

جاء هذا القانون لحماية المواطنين من استغلال بعض التجار والشركات الكبيرة، بعد أن جمعت منهم في السنوات الماضية مليارات الليرات السورية لغاية تشغيلها، وبعد أن ثبت غش وتلاعب بعض هؤلاء وإفلاس بعضهم الآخر، مما أوقع خسائر كبيرة في الادخارات الخاصة للمواطنين.

٣ – ٢ – ٤ قانون المخدرات (رقم ٢، نيسان ١٩٩٧): [44]

الذي يمنع بشكل صارم جداً أي شكل من أشكال تعاطي المخدرات أو التعامل بها، وحدد عقوبات تصل إلى الإعدام، في حال الاتجار بالمخدرات. كما نظم هذا القانون التعامل بالأدوية والعقاقير الصيدلانية المخدرة وحصرها بالجهات الصحية المختصة، وحدد عقوبات رادعة في حال إساءة التصرف بها أو استعمالها، لغير الغايات الطبية العلاجية لهذه الأدوية والعقاقير.

٣ – ٢- ٥: المرسوم التشريعي (لعام ١٩٩٨) [45] حول منع الترويج لسلعة الدخان، وهو يحظر كل أشكال الدعاية والإعلان في أي من وسائل الإعلام، كما يمنع هذا المرسوم التدخين في المرافق العامة وحافلات النقل العامة وسيارات الأجرة، ويأمر بأن تستخدم جميع وسائل الإعلام لتوعية المواطنين حول مضار التدخين، وقد حدد هذا القانون عقوبات مالية وعقوبات بالسجن بحق المخالفين.

٤ – ٣ حول الإطار القانوني:

إن حقوق المستهلك هي أحد مستويات (أو جوانب) حقوقه بوصفه مواطناً. وحقوق المواطن يجب أن تكون ترجمة محلية وطنية لحقوقه باعتباره إنساناً، ومن ثَمَّ فليس هناك مبرر للتشريع السوري من إغفال حقوق المستهلك كفرد، ما دام أنه يصون حقوقه بوصفه مواطناً ، ويعترف بجميع حقوقه باعتباره إنساناً.

إن جميع التشريعات السورية تنظر إلى مسألة حماية المستهلك والدفاع عنه، على أنها مهمة مناطة فقط بالدولة وتنظر إلى هذه المسألة على أنها بدافع حماية للوطن والاقتصاد والمواطن، دون أية إشارة واضحة، تعطي الحق لهذا المواطن كفرد، في حماية نفسه أو الدفاع مباشرة عن حقوقه بوصفه مستهلكاً وبالمقابل نجد في التشريع السوري الكم الكافي من القوانين والتشريعات التي تنظم عمل المؤسسات الإنتاجية والتجارية، وتحمي بالنصوص القانونية الصريحة العلاقة ما بين هذه المؤسسات، والعلاقة ما بينها وبين الدولة. وأهم هذه التشريعات:

* قانون التجارة، الصادر بالمرسوم التشريعي رقم (١٤٩، نيسان ١٩٤٩) وتعديلاته [46]

* قانون تنظيم حماية الملكية التجارية والصناعية، الصادر بالمرسوم التشريعي رقم (٤٧، تشرين أول ١٩٤٦) والمعدل بالقانون رقم (٢٨، نيسان ١٩٨٠) والمتضمن أيضاً منع المزاحمة غير المشروعة، والاعتداء على العلامات الفارقة الصناعية والتجارية، وشهادات الاختراع الصناعية [47].

لذلك فإن الأطر القانونية السورية ورغم اهتمامها بالكثير من التشريعات التي تحمي المواطن، فقد أبقت المعادلة الأساسية (منتج / بائع – مستهلك / مشتري) غير متوازنة حقوقياً.

٥ – القضايا الهامة للمستهلك:

إن **الغاية الأساسية للمستهلك** هي أن يشبع أكبر قدر من حاجاته المادية والمعنوية، بأمان وحرية، في إطار دخله المتاح. ولكن، لكي يستطيع ذلك يجب أن توفر له الدولة إطاراً من الحقوق الأساسية، تحميه وتساعده في الوصول إلى تلك الغاية بالشكل الأفضل. إن مجرد إقرار الدولة لحقوق المواطن سواء

بنصوص قانونية، أم بقرارات إدارية، ليس بالضمان الكافي، ما لم يترجم ذلك إلى واقع يحمي المستهلك كفرد.

ورغم بعض التشريعات القانونية المحلية والقرارات الدولية التي تخص حماية وحقوق المستهلك، مازال المستهلك في الدول النامية يعاني من **مشكلات أساسية**، أهمها:

٥ – ١ : الأمان الاقتصادي للمستهلك: إن المؤشر الأهم للأمان الاقتصادي هو مؤشر **القدرة الشرائية** للمستهلك، أي قدرته أو عدم قدرته على شراء السلع والخدمات التي يحتاجها فعلاً، بغض النظر عن سعر أو نوعية أو توافر هذه السلع والخدمات. فالمشكلة هنا تتعلق بالدرجة الأولى بحقوقه بوصفه مواطناً في البلد الذي يعيش فيه كحقه في الحصول على فرصة عمل بدخل مناسب أو على تأمينات اجتماعية مناسبة، وتتعلق بمستوى الدخل الفردي وعلاقته بمستوى الأسعار السائدة،كما تتعلق بعدالة أو عدم عدالة توزيع الدخل القومي في المجتمع.. الخ. ويدخل في هذا الإطار مسائل شائكة، لا مجال لذكرها هنا تتعلق بالحقوق الاقتصادية لهذا المواطن على دولته ومجتمعه.

ورغم أن هذه القضايا **لا تتعلق مباشرة** بموضوعنا في الحديث عن الفرد بوصفه مستهلكاً، بل تتعلق بالنظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي السائد، إلا أننا لا **نستطيع إغفالها** من الذكر في إطار هذا التحليل، لأنها تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في قرارات هذا المستهلك، وتؤثر من ثَمَّ في أهم حقوقه الثمانية المعروفة.

تلك التي أقرتها له الجمعية العامة للأمم المتحدة في نيسان ١٩٨٥، برقم ٣٤٨(/٣٩) [48]

والفرد الذي لا يحصل بالأساس على حقوقه بوصفه مواطناً، تكون حقوقه الأساسية بوصفه مستهلكاً، ساقطة، وتصبح حقوقه الأخرى ليست ذات أهمية.

وللتقليل من حدة هذه المسألة في سورية، فقد عمدت الدولة إلى دعم بعض السلع الغذائية الأساسية كالخبز والسكر والشاي والرز وزيت الطعام، بقصد مساعدة الشريحة الأوسع من شرائح المستهلكين في تقليص الفجوة بين دخلهم المنخفض نسبياً والمستوى العام السائد للأسعار. كما تدفع الدولة للعاملين لديها إعانات ثابتة لشراء بعض السلع الهامة (كتعويض المازوت) وتدعم بعض الخدمات الأساسية للمواطن (كالسكن التعاوني) وتوفر لشريحة كبيرة من المواطنين الرعاية الصحية والتعليم بمختلف مراحله بشكل شبه مجاني.

ورغم المحاولات والجهود المستمرة للدولة في هذا الإطار، يبقى هذا الدعم من حيث الكم، غير كاف ومن حيث النوع غير مرض، بالمقارنة مع العديد من السلع والخدمات الأساسية الأخرى التي يحتاجها المستهلك، كما أن هذا الدعم يعني أحياناً أن المستهلك لا يقرر، وليس له الحق أصلاً أن يقرر مواصفات السلع أو مستوى الخدمات التي تقدم له مدعومة من قبل الدولة.

٥ – ٢ الأمن الغذائي الفردي والأسري: لقد حدثت خلال السنوات الماضية تطورات كبيرة وسريعة في مجال تصنيع وتسويق البضائع والخدمات الاستهلاكية مما جعل المستهلك يحار أمام الكم الهائل والنوعيات المختلفة والأساليب المتجددة التي تقدم بها هذه البضائع والخدمات. [49]

ففي مجال السلع الغذائية مثلاً، فقد ظهرت المشروبات الطازجة الجاهزة والغازية، والأغذية المجمدة والمعلبات والوجبات النصف جاهزة أو المحضرة مسبقاً، وظهرت البدائل المصنعة لبعض السلع الغذائية كبدائل السكر والملح والفاكهة. وقد ترافق هذا التطور مع التوسع في استخدام المواد الحافظة والأصباغ والملونات والمنكهات الكيميائية، ومع استخدام متزايد لمواد أولية جديدة ومتعددة للتعبئة والتغليف.

لقد أثبت الواقع أن هذا التطور الذي حدث في مجال السلع الغذائية، قد جر معه ضرراً صحياً للمستهلك، سواء من حيث احتواء الأغذية على عناصر مضرة (كاحتواء اللحوم الباردة على السالمونيلا)، أم من

حيث احتوائها على نسب عالية من العناصر غير الصحية (كاحتواء بعض المعلبات والوجبات الجاهزة على نسب من السكريات أو النشويات أو الأملاح والدهون).

إنَّ هذه الحقيقة قد وضعت المستهلك والحكومات أمام قضايا مربكة ومعقدة، تتعلق بصعوبة مراقبة سلامة ونوعية هذا الغذاء، وما يتطلب ذلك من طرق تحليل وتقانات مخبرية متجددة دائمة ومعقدة.

ويظهر حجم هذه المشكلة إذا علمنا أن نسبة كبيرة من الأغذية، و/أو المواد الأولية أو الوسيطة أو المساعدة في إنتاج هذه الأغذية يتم استيرادها من قبل الدول النامية، ومن ثَمَّ فهي تستورد معها تحديات جديدة، ليس من السهل مجابهتها. لذلك يمكن النظر إلى قضية الأمن الغذائي من خلال المعايير التالية:

أ – المعايير الكمية: تتحمل الدولة مسؤولية ضمان الإمدادات الغذائية للمستهلكين، سواء من حيث استقرار توافرها بالسوق، أم من حيث توفير الفرص (المادية والاقتصادية) لكل أسرة كي تحصل على حاجتها من الأغذية الضرورية في مختلف الظروف الاقتصادية أو المعيشية. كما تتحمل الدولة أيضاً مسؤولية منع الاحتكار، وضمان مستوى مقبول من الأسعار يتناسب مع القدرة الشرائية للمستهلكين.

وتتولى هذه المهام وزارة التموين السورية بالتعاون والتنسيق مع الوزارات المعنية الأخرى. فهي تستورد عن طريق مؤسساتها نسبة كبيرة من حاجة البلاد من المواد الغذائية الأساسية وتراقب بقية استيرادات القطاع الخاص. فالمؤسسات الحكومية تستورد طحين الخبز والرز والسكر والشاي واللقاحات والأدوية البشرية والبيطرية وبعض أنواع الأعلاف.. الخ، كما تنتج وتوزع الخبز (بأسعار مدعومة) والإسمنت وحديد البناء وتحتكر إنتاج وتوزيع المحروقات والطاقة الكهربائية والماء والاتصالات.. الخ.

ب – المعايير النوعية: إن من حق المستهلك الحصول على السلع والخدمات التي يحتاجها، بالنوعية الجيدة والمواصفات السليمة، وخاصة فيما يتعلق بالغذاء والدواء والسلع الاستهلاكية الضرورية الأخرى. إن جودة السلع الغذائية تعني أيضاً ضرورة احتوائها على العناصر الغذائية الضرورية، كما أن جودة الوجبات الغذائية التي يتناولها الفرد، تعني أن تكون فيها هذه العناصر متوافرة ومتكاملة ومتوازنة (كالتوازن بين البروتين النباتي والحيواني / كفاية فيتامين أ). (50)

لقد أكدت بعض الدراسات التي قام بها طلاب الدراسات العليا في كلية الطب – جامعة دمشق أن نقص عنصر اليود في غذاء المواطنين، وخاصة في الماء والملح قد سبب للآلاف منهم أمراضاً في الغدة الدرقية، كما سبب نقص عنصر الحديد في الوجبة الغذائية الإصابة بمرض فقر الدم لدى الكثير من الحوامل والأطفال وبعض الشباب.. الخ (51)

ج – معايير السلامة والأمان في الاستهلاك أو الاستخدام:

إن عامل الأمان مرتبط إلى حد كبير بجودة السلع والخدمات، ومدى مطابقتها للمعايير والمواصفات، ولكن ذلك لا يكفي. فبعد حصول المستهلك على السلعة أو الخدمة ينبغي أن تتوافر في هذه السلع عوامل الأمان عند استهلاكها أو استعمالها، ومن ثَمَّ فإن من حق المستهلك أن يحصل لدى شرائها على البيانات والمعلومات الضرورية:

- فيما يتعلق بالغذاء والدواء: حول المحتويات أو معايير المواد الفعالة وحول تاريخ انتهاء الصلاحية وطريقة التخزين، وعن محاذير الاستهلاك و/أو الآثار الجانبية الحرجة.. الخ
- فيما يتعلق بالسلع الخطرة والسامة (كالمواد الكيماوية، والمدافئ وأفران الغاز): حول مواصفاتها وطريقة استعمالها أو صيانتها و طريقة نقلها، وكذلك مخاطر استعمالها وطريقة إتلافها، والإجراءات الواجب اتخاذها في حال وقوع ضرر ما في أثناء الاستعمال.. الخ.
- فيما يتعلق بالسلع الاستهلاكية الأخرى (كألعاب الأطفال العادية والإلكترونية، والسلع المنزلية الكيميائية أو الخشبية أو المعدنية أو البلاستيكية أو الكهربائية): حول طريقة نقلها وتركيبها

واستعمالها وصيانتها، ومحاذير الاستعمال.. الخ، وخاصة تلك السلع المعقدة التركيب، أو الغالية الثمن أو الجديدة في السوق..

أما، فيما يتعلق بخدمات المرافق العامة والخدمات الصحية والطبية والهندسية والقانونية والصيانة والتصليحات والتمديدات الصحية والكهربائية، والتي لا مجال للتوسع في الحديث عنها، فإن مشكلة المستهلك حيالها كبيرة وأعقد بكثير من تلك التي يواجهها حيال السلع الاستهلاكية، بسبب عدم وجود قواعد عامة واضحة أو أطر محددة تقدم على أساسها هذه الخدمات. ومختصر القول إنَّ من حق المستهلك في إطار دخله المتاح، الحصول على الخدمات الصحية والاستشارية بشكل مرضٍ وعلى بقية الخدمات أعلاه بشكل سليم ومأمون في إطار بيئة نظيفة.

٥ – ٣ الضرر وحقوق المستهلك في طلب التعويض:

رغم كل الإجراءات التي تتخذها أو التي يمكن أن تتخذها الجهات المختصة، يبقى المستهلك عرضة للغش والتلاعب، سواء كان ذلك الغش بالنوعية أم بالكمية أم بضمان ما بعد الشراء أم بالتضليل الإعلاني، أم بأية وسيلة أخرى من وسائل التسويق، ومن ثَمَّ يبقى المستهلك، هو الطرف الأضعف.

وتتلخص أشكال الضرر التي يمكن أن تقع على المستهلك بما يلي:

* الأذى النفسي و / أو الضرر المادي نتيجة خداع وتضليل في الإعلان، أو في بيانات السلعة أو الخدمة، سواء من حيث النوع أم من حيث الكم.
* الضرر الصحي أو الجسدي نتيجة استهلاك نوعيات مضرة من الأغذية أو الأدوية، أو عدم التحذير من آثارها الجانبية، أو نتيجة وجود عيوب في تصميم السلع الاستهلاكية الأخرى، أو نتيجة عدم الالتزام بالشروط اللازمة لتقديم أو لتنفيذ الخدمة.. الخ.
* الخداع المباشر أم غير المباشر بشروط البيع والشراء، سواء كانت هذه الشروط صريحة أم ضمنية، كرفع السعر، أو مغايرة النوعية، أو عدم توافر قطع التبديل الضرورية (إلا بأسعار احتكارية عالية)، أو تغيير موعد التسليم، أو عدم الالتزام بشروط الضمان وخدمات الصيانة، أو عدم الالتزام بشروط المسابقات وتوزيع الجوائز.. الخ

أولاً – فيما يتعلق بالضرر، يجب:

أ – تحديد نوع وحجم قيمة الضرر: يمكن أن يكون الضرر مادياً أو معنوياً، مباشراً أو غير مباشر، فالضرر المادي المباشر، سواء كان مالياً أو صحياً يمكن تحديده، ومن ثَمَّ تحدد قيمته، في حين يصعب ذلك بالنسبة للضرر المعنوي، وخاصة إذا كان الأمر يتعلق بالأذى النفسي المباشر و غير المباشر الذي يمكن أن يقع على فرد أو جماعة. كما أن الظهور الفوري للضرر، أو الظهور اللاحق يسهل أو يصعب من تحديده وتقييمه.

ب – معرفة المتسبب الحقيقي بالضرر: ليس من السهل دائماً تحديد المتسبب الحقيقي بالضرر وخاصة عندما تكون مسؤولية وقوعه متنازعاً فيها (مابين المنتج أو المستورد أو البائع، أو المستهلك)، أو تكون المسؤولية غير واضحة لعدم وجود نص صريح ومكتوب يحدد شروط أو مواصفات السلعة أو حقوق والتزامات كل من هذه الأطراف. وقد يقع الضرر بسبب غموض في نص رسمي، أو لخطأ ارتكبته جهة حكومية (بنتيجة تحليل مثلاً) أو يتسبب فيه طرف أجنبي خارج الحدود، أو بائع متجول اختفى بعد وقوع الضرر. وفوق هذا كله، قد يكون الإضرار مقصوداً، كالإهمال بدافع خفض التكلفة، أو غير مقصود لعوامل غير إرادية.

ج – تحديد المتضررين:

فالمتضرر قد يكون فرداً أو جماعة، وبحسب ذلك يسهل أو يصعب تحديد المتضرر، وبحسب نوع الضرر ووضوحه، وكذلك بحسب وضوح أو عدم وضوح هوية المتسبب بالضرر. كما أن تحديد حجم المتضررين إذا كانوا جماعة، يتعلق بنسبة الواعين منهم لوقوع الضرر ونوعه وحجمه.

د – تحديد مسؤولية الحماية من الضرر:

إن هذه المسؤولية تقع أساساً على عاتق الدولة، من خلال سلطاتها التشريعية والتنفيذية والرقابية، ولكن هذه الحماية لا تكون فعالة إلا بتوافر الأطر القانونية اللازمة، وسياسات الحماية المناسبة، والرقابة الجدية الفعالة، وهي أيضاً لا تكتمل إلا بتضافر جهود الجهات الأخرى، كالقطاع الخاص بكل مؤسساته الاقتصادية وغير الاقتصادية، بالإضافة إلى جهود الهيئات والجمعيات الأخرى غير الحكومية إن وجدت، وخاصة منها تلك المهتمة بحماية المستهلك.

ثانياً – فيما يتعلق بحق المستهلك في طلب التعويض:

إن حق المستهلك المتضرر في طلب التعويض، لابد أن يتأسس أصلاً على هيكل من القواعد القانونية التي تشرع له هذا الحق، فرداً كان هذا المستهلك أم جماعة.

فرغم وجود العديد من التشريعات السورية التي تراعي مصالح المستهلك، ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها الأجهزة الحكومية لحمايته، إلا أنه لا توجد أية تشريعات تعطي لهذه المستهلك الحق أن يدافع عن نفسه بنفسه، أو أن يطالب بأية تعويض في حال وقوع الضرر عليه من جراء شراء سلعة أو خدمة أو بسبب تضليل إعلاني (كما هو الحال في حق المواطن بالتعويض عن الأضرار الجسدية الناتجة عن حوادث العمل أو حوادث السير، وتعويضات التسريح من العمل.. الخ)

إن الطريق الأوحد أمام المستهلك المتضرر، هو تقديم الشكاوي للجهات المختصة بالطرق البيروقراطية المعروفة أو (إن استطاع) اللجوء أحياناً إلى الإعلام لإثارة القضية. وكما هو واضح هنا، فإن المسألة هنا عندما تتحول إلى شكوى مجردة أو إلى قضية صحفية، فإنها تصبح مسألة الحق العام وليس الحق الخاص للمستهلك بطلب التعويض.

وكما أشرنا في مكان آخر من هذا البحث، إلى أنَّ الإعلام السوري الرسمي، يحاول أن يتبنى قضية المستهلك في الكثير من جوانبها، ويطالب بحقوق هذا المستهلك بمفاهيمها الكمية والنوعية، وينوه إلى الأذى والضرر الذي يلحق به، ولكن دون أية إشارة إلى حق المستهلك المتضرر في طلب التعويض.

وفيما يتعلق بالمهام الرقابية التي تقوم بها الأجهزة الحكومية المختصة، وكما أشرنا في الإحصائيات التي أوردناها، فإن هذه الأجهزة تنظم أسبوعياً الآلاف من المخالفات التموينية وتضبط المئات من العينات المخالفة وتغلق المحلات وتعاقب أصحابها، ولكنها لا تنصف مستهلكاً واحداً وقع عليه الضرر من جراء تلك المخالفات إنها تحمي الحق العام لجماعة المواطنين، ولكنها لا تعالج الحق الخاص للمواطن – المستهلك المتضرر كفرد، وليس لديها أصلاً أية تعليمات أو صلاحيات تتعلق بذلك.

ومن ثَمَّ فإن التشريعات والقرارات السائدة، تسعى لمعالجة ومنع الإضرار بالمواطن – المستهلك، دون أن تهتم بأي تعويض شخصي لهذا المستهلك الذي أوردته الأمم المتحدة في البند السادس من قرارها: أن يكون للمستهلك الحق في تسوية عادلة لمطالبة المشروعة، شاملة التعويض عن التضليل، أو عن السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية.

وبرأينا أن هذا الخلل في مسألة حقوق المستهلك في طلب التعويض هو حالة موضوعية وعادية في ظل الظروف والأسباب التالية:

- عدم وجود نصوص قانونية صريحة مباشرة، تشرع للمستهلك حقه في طلب التعويض

- عدم وجود اشتراطات قانونية ملزمة لعلاقة المستهلك كمشتري – فرد بالبائع، أو التي تبين حقوق هذا المستهلك عند عملية الشراء (كالضمان والصيانة والأمان عند الاستخدام.. الخ) وخاصة فيما يتعلق بضمان المنتجات الجديدة غير المجربة، أو المعقدة التركيب أو السريعة التلف.

- عدم وجود الضوابط التي تحدد أو تعرف أو تميز الإعلان المضلل، أو تلك التي تكفل للمستهلك حقوقه بعدم التضليل.

- السبب الأهم: عدم وعي المستهلك لحقوقه بشكل عام، ولحقه في طلب التعويض بشكل خاص، أو لكيفية المطالبة بهذه الحقوق والدفاع عنها.

٦ – التثقيف والتوعية حول حماية المستهلك:

إن تثقيف وتوعية وتعليم المستهلك هو الوجه الآخر لحماية المستهلك من نفسه أولاً ومن الآخرين ثانياً،

إن دور الدولة والمنظمات الدولية في حماية مصالح المستهلك لا يمكن لها أن تكتمل إلا إذا ساهم المستهلك في هذا الدور، ووقف جنباً إلى جنب لحماية نفسه من نفسه ومن الآخرين.

ولكي يستطيع المستهلك القيام بذلك، عليه أن يكون واعياً لقضيته ولحقوقه، وعالماً بكيفية الدفاع عنها. ولكن، وخاصة في مجتمعات الدول النامية، ومنها سورية، فإن المستهلك ينقصه هذا الوعي، خاصة وأن المؤسسات والأجهزة المسؤولة التي تتصدى لقضية حماية المستهلك، لم ترق في جدية دورها وكمية ونوعية برامجها التوعوية والتثقيفية إلى مستوى أهمية هذه القضية.

فالمستهلك عموماً (وخاصة في الدول النامية) ذو عادات استهلاكية خاطئة، ويفتقر إلى الخبرة بالجودة، وخاصة حول السلع ذات التقانات المتطورة، ومن ثَمَّ فهو بحاجة إلى توعية وتثقيف في العديد من القضايا الهامة، وأهمها:

أ – السلوك الاستهلاكي الرشيد (العقلاني): لتوضيح ما هو خاطئ في عاداته الاستهلاكية وتوجيهه بالوقت نفسه إلى ما هو صحيح، وخاصة بالنسبة للغذاء والدواء. كتوعية المستهلك إلى أهمية النظافة والتعقيم للوقاية من الأمراض السارية (كالسالمونيللا) أو إلى أضرار الدهون والتدخين والكحول وأهمية الرياضة للوقاية من بعض الأمراض الخطيرة الأخرى (كأمراض القلب) أو إلى أضرار الجلوس الطويل أمام التلفاز أو شاشة الكمبيوتر للوقاية من أضرار العيون.

ب – المعلومات الضرورية عن أهم السلع والخدمات الاستهلاكية المطروحة في السوق، من حيث توافرها وبدائلها وأسعارها، ومستوى نوعياتها، وكذلك عن كل جديد في مجال الاستهلاك، الإيجابي منه والسلبي. مما يساعد هذا المستهلك في اتخاذ قرارات عقلانية، سواء في الشراء أم في الاستهلاك. إن المعلومات الكافية غائبة عن المستهلك، الذي هو الطرف الرئيسي في معادلة التبادل مقابل الأساليب المتطورة للتسويق، وخاصة تلك المستخدمة في الدعاية والإعلان، ومن ثَمَّ فإن علاقة عدم التكافؤ هذه تجعل قضية تثقيف وتوعية المستهلك أكثر أهمية.

٦ – ١: دور الإعلام في تثقيف وتوعية المستهلك: يعدّ الإعلام من أهم وسائل وأساليب توعية وتثقيف المستهلكين، بسبب انتشاره الجماهيري الواسع فيما بينهم، والتصاقه بمشاكلهم اليومية.

فبالنسبة لسورية، تتباين الوسائل الإعلامية في تأثيرها على المواطن – المستهلك بحسب جماهيريتها وانتشارها. وأهمها بالتسلسل هو التلفاز، ثم الصحف اليومية، ثم الإذاعة، ثم بشكل أقل أهمية تأتي المجلات والنشرات والوسائل الأخرى. إلا أن الوسيلة الأهم والأكثر فعالية في إطار قضية المستهلك، هي

الصحف اليومية المركزية الثلاث، التي تتصدى بحق، وبشكل يومي لمشاكل المستهلك السوري، وتنشر التحقيقات والمواضيع الاستهلاكية والتقارير الصحفية، التي تمس المستهلك مباشرة، سواء فيما يتعلق بمشاكله (من نقص أو عيب في سلعة أو تقصير في خدمة) أم بالتجاوزات والمخالفات (الصحية أو السعرية أو النوعية) التي تمسه، أم بتثقيفه وتوعيته (اقتصادياً وصحياً واجتماعياً) هنا ننوه إلى أن هذا الاهتمام بالمستهلك، قد توضح بشكل جلي، وجريء في السنوات الثلاث الأخيرة.

أما بالنسبة للتلفاز، فيقتصر دوره على الدعاية والإعلان، وعلى بعض البرامج التوعوية (كبرنامج يوم الجمعة الصباحي، صباح الخير، وبرنامج الصحة والحياة، وبرنامج الأسرة، وبعض البرامج الزراعية والحرفية).

أما البرامج الإذاعية فهي تبث على الهواء مباشرة بعض البرامج القصيرة حول مواضيع صحية أو فتاوى قانونية وبعض البرامج الأخرى المتعلقة بشكاوى واستفسارات المواطنين، وغالباً ما يتعلق ذلك بالخدمات العامة، وكذلك بعض البرامج المسائية التي تناقش موضوعات تهم المواطن بهدف توعيته ورفع مستوى وعيه في هذه الموضوعات.

في حين لا تجد بالمقابل أية مجلات تخصصية، تهتم مباشرة بقضايا المواطن – المستهلك، ولا أية نشرات دورية حول هذا الموضوع.

٦ – ٢: دور الحكومة والمؤسسات الحكومية الأخرى في تثقيف وتوعية المستهلك:

ليس من السهل أن نفصل بين دور الإعلام السوري (الحكومي)، وبين دور الحكومة والمؤسسات الحكومية في تثقيف وتوعية المواطن – المستهلك، باعتبار أن الرسالة الإعلامية السورية، هي رسالة حكومية. ومن ثَمَّ فإنه غالباً ما تمرر الرسالة الحكومية التوعوية والتثقيفية عن طريق الإعلام.

إن الدور الذي تؤديه الحكومة ووزاراتها ومؤسساتها في قضية المستهلك (باستثناء الإعلام) يتركز على قضية حماية للمواطن – المستهلك، أكثر مما يهتم بمسألة تثقيفه وتوعيته، المتروكة أساساً للإعلام.

فمعظم النشاطات الوزارية والمؤسساتية والحكومية، من مؤتمرات وندوات ونشرات (متعلقة بالمستهلك) تتركز أساساً على تفعيل دور الأجهزة الحكومية في حماية المواطن – المستهلك في إطار المجتمع، دون التطرق إلى مسألة تثقيفه وتوعيته، ودون إعطاء الأهمية لدور هذا المستهلك في قضيته كفرد.

ومع التذكير بأن الكتب المدرسية الابتدائية التي تضعها الأجهزة الحكومية المختصة، تتضمن برامج تعليمية، لتوعية التلاميذ وإرشادهم إلى عادات استهلاكية سليمة، فإنه لابد من القول إنَّ أي نشاط حكومي تثقيفي أو توعوي أو توجيهي، تقوم به الحكومة، من خلال وزاراتها أو مؤسساتها، يقتصر دور المستهلك فيها على تلقي ذلك مقروءاً أو مكتوباً أو مرسوماً في إحدى وسائل الإعلام.

وبعض الأمثلة على ذلك: خلال الصيف الماضي قامت وزارة الصحة بحملة توعية إعلانية واسعة للوقاية من الإسهالات والأمراض التي تحدث عادة في فصل الصيف، وذلك عن طريق ومضات تلفزيونية وبعض تعليمات الوقاية المكتوبة في الصحف اليومية تحت عنوان (صحتك أولاً) على مدى عدة أشهر [52] بالإضافة إلى التحذير المستمر من المضار الصحية للتدخين والمخدرات على سبيل المثال. أما المؤسسة العامة لمياه الشرب فقد قامت أيضاً خلال الأشهر الأربع الماضية، بحملة توعية واسعة، بواسطة جميع وسائل الإعلام، تبين فيها أهمية المياه وضرورة ترشيد استهلاكها.. الخ والأمثلة على ذلك كثيرة.

٦ – ٣: دور الهيئات شبه الحكومية، كالنقابات العمالية والحرفية والاتحادات النسائية والجمعيات الخيرية.. الخ، والتي تشرف عليها الدولة وتوجهها بشكل مباشر وغير مباشر. وتقوم هذه التنظيمات، كل

منها في مجاله، بدور فاعل في توعية وتعليم وتثقيف المواطن – المستهلك من خلال ما يسمى بالتثقيف الوجاهي، بإقامة عشرات الدورات والندوات والمحاضرات التثقيفية بالتعاون مع الوزارات المعنية.

فعلي سبيل المثال، فقد نفذت جمعية تنظيم الأسرة السورية في عام ١٩٩٨ (٩٠٠) جلسة توعية للرجل بقضايا الصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة في محافظات إدلب، الرقة، دير الزور استفاد منها (٢٦٣١٧) شخص، وكذلك (١٥٦١) جلسة توعية للمرأة بحقوقها القانونية والاجتماعية واتخاذ قرار الإنجاب، استفادت منها (٤٩٢٦٨) سيدة في السويداء وإدلب وحلب ودير الزور والرقة والحسكة. (53)

ورغم الدور الهام الذي تقوم به هذه الهيئات في توعيته وتعليم المواطن بشكل عام، إلا أن نشاط كل هيئة منفصل ومختلف عن نشاطات الهيئات الأخرى، وقد لايكملها، ومن ثَمَّ فإن محصلة هذه النشاطات قد لا تأتي منسجمة مع بعضها لكي تشكل برنامجاً تثقيفياً وتوعوياً للمستهلك.

٦ – ٤: دور المنظمات الدولية في تثقيف وتوعية المستهلك: إن الدور الأهم في هذا المجال تؤديه منظمة الأمم المتحدة من خلال هيئاتها الدولية، وهي تقوم بهذا الدور على عدة مستويات:

* على المستوى الدولي: وهو الدور التوجيهي من خلال القرارات التي تصدرها (كقرار الحقوق الثمانية للمستهلك) ومؤتمرات الغذاء العالمية، والتي تعقدها بشكل سنوي ودوري، وتهدف من ذلك وضع الأسس والقواعد الإرشادية التي تساعد حكومات الدول المختلفة على وضع و/أو تطوير السياسات التي تهم المستهلكين، كما تساعد هذه التوجيهات مختلف تنظيمات، وجمعيات، وجماعات المستهلكين في أنحاء العالم كافةً في بلورة مفهوم قضية المستهلك، وتساعدهم كأداة لحث حكوماتهم على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بحماية مصالح المستهلك.

* على المستوى المحلي: تتعاون هيئات الأمم المتحدة (والمنظمات الدولية الأخرى) مع حكومات ومنظمات وهيئات مختلف البلدان، من خلال التعاون معها بمشاريع وندوات ومؤتمرات ودورات تدريبية وأنشطة بحثية ثنائية، تهم المواطن المحلي بشكل عام وتخدم في توعيته بوصفه مستهلكاً.

وفيما يتعلق بدور المنظمات الدولية بتثقيف وتوعية المستهلك في سورية، فهو دور غير مباشر على المستوى الدولي، وغير مباشر – متواضع على المستوى المحلي لأن جميع الأنشطة التي تقوم بها هذه المنظمات والهيئات الدولية تتم بالتعاون مع الأجهزة الحكومية فقط، ومن ثَمَّ:

أ – جميع الأنشطة تتعلق بمسائل تهم الاقتصاد الوطني (كمسألة الغذاء والصحة والتدريب الفني.. الخ) وتتعلق بالمواطن، دون أن تقترب منه بوصفه مستهلكاً فرداً.

ب – لا توجد أية أنشطة (خارج الإطار الحكومي) تخاطب المستهلك مباشرة، بسبب عدم وجود أية جمعيات أو منظمات أهلية لحماية المستهلك خارج إطار الدولة.

ج – جميع الأنشطة التي تقوم بها الأجهزة الحكومية وحدها، أو بالتعاون مع المنظمات الدولية، ليست ذات طبيعة تثقيفية أو توعوية للمستهلك، بل تتركز على رفع مستواه المعيشي وحمايته بشكل غير مباشر، ويستثنى من هذا، الإعلام الذي يتولى مهمة تثقيفية، ولكن لا دور فيه للمنظمات الدولية.

٧ ـ اقتصاد السوق المفتوح وحماية المستهلك:

إن العبء الأكبر في التصدي لمسألة حماية المستهلك في اقتصاد السوق المفتوح يقع عادة على كاهل المستهلك نفسه، كفرد وكجمعيات وهيئات وتنظيمات أهلية غير حكومية، وعلى كاهل الأجهزة الحكومية

بشكل أقل. ومن ثَمَّ فإنه، وفي ظل الأطر القانونية المناسبة والمتناسبة تجعل قيام المستهلك بهذه المهمة أكثر سهولة، وتتيح دوراً أكثر فعالية لجمعيات وتنظيمات حماية المستهلك.

فمن أهم المؤشرات العملية لتطبيق اقتصاد السوق هو تعويم الأسعار ورفع الدعم عن السلع والخدمات، وإطلاق المنافسة الحرة الفاعلة النشطة، وعدم التدخل في آلية عمل قانون العرض والطلب في السوق. وينطبق ذلك إلى حد بعيد على اقتصاديات الدول المتقدمة ذات الأسواق الحرة الواسعة التي تتيح للمستهلك الاختيار الحر، والمعلومات الدقيقة الكافية عن السلع والخدمات وبدائلها المتاحة.

٧ – ١ واقع التخطيط واقتصاد السوق في سورية:

إن التخطيط الاقتصادي وتدخل الدولة في الشؤون الاقتصادية، لا يعني في سورية أنه ابتعاد عن (اقتصاد السوق) ولا يتم اعتبار هذين النهجين على طرفي نقيض.

إنَّ التخطيط وتدخل الدولة، يؤديان في سورية الدور الرئيسي في تحقيق التنمية، وللسوق أيضاً دوره الهام في هذا المجال، ونعني بالسوق هنا (السوق المنظم) كما يمكن أن يطلق عليه.

والاعتبارات التي تؤيد ذلك كثيرة، منها:

١ – إنَّ المرحلة الحالية من التنمية الاقتصادية تتطلب إحداث تغييرات هيكلية عميقة في الاقتصاد والمجتمع. والأسواق في إطار مستوى تطورها المتواضع الحالي، ولا تستطيع التعامل مع مثل هذه التغييرات الضخمة.

٢ – إنَّ المرحلة الحالية من التنمية الاقتصادية تتطلب اتخاذ قرارات استثمارية على درجة من الضخامة والمخاطرة، لا يرغب و/أو يجرؤ القطاع الخاص أن يتحملها وحده.

٣ – إنَّ هناك اعتبارات اجتماعية وسياسية، تؤدي دوراً هاماً في هذه المرحلة التاريخية من التطور، لا يمكن لاقتصاد السوق أن يأخذها بالاعتبار، ومن ثَمَّ فإن اقتصاد السوق والتخطيط بمفهومها الديناميكي، ليسا بدائل كاملة أو كافية لبعضهما بعضاً، ولا يقدر بالوقت الحالي لأي منهما منفرداً إنجاز جميع المهام المطلوبة لتحقيق تنمية شاملة وعميقة في اقتصاد نام، كالاقتصاد السوري، وخاصة في إطار التحدي الاقتصادي الإقليمي والعالمي، كتحديات الانضمام إلى الجات (GATT) والانخراط بالنظام الاقتصادي العالمي، والشراكة الأوربية – المتوسطية [54].

إن استقراء السياسة الحكومية وواقع تنفيذها، وبناء على هذه الخصوصية المرحلية للاقتصاد السوري، تؤدي بنا إلى الاستنتاج، أن اتخاذ المزيد من الخطوات باتجاه اقتصاد السوق لا يمكن إلا أن يتم بالتدرج وبخطوات متناسقة متتالية.

لذلك فإن قضية حماية المستهلك ستبقى إلى فترة ليست قصيرة، متأرجحة ما بين اعتبارها مهمة محصور توليها بالحكومة فقط، وبين ظهور اتجاه خجول جديد ينادي بهذه القضية على أنها قضية يجب أن يشارك في توليها المستهلك أيضاً بنفسه.

فالخطوات الفعلية والناجحة باتجاه اقتصاد السوق مع كل ما يصاحبها من إجراءات وسياسات، ستكون المؤشر الحقيقي لتطور قضية المستهلك، لأن عمل وآلية السوق المفتوح ستساعد في تبلور مسألتين متناقضتين:

الأولى: ازدياد وعي المستهلك لقضيته وحقوقه، وكذلك الوعي المتنامي للأجهزة الحكومية بضرورة مشاركة المستهلك بتولي قضيته بنفسه.

الثانية: تزداد أهمية حماية المستهلك، وبروزها في ظل آلية السوق كضرورة موضوعية، يتطلب توليها إيجاد جماعات منظمة غير حكومية، إلى جانب الأجهزة الحكومية. هذه الحال ستتيح مجالاً أوسع للمنظمات الدولية للقيام بدور مباشر أكثر فعالية في المشاركة في توعية وحماية المستهلك.

إن تولي الهيئات غير الحكومية لمسؤولية حماية المستهلك سيساعد في تفعيل مسألة حماية المستهلك في مختلف الأنظمة الاقتصادية، سواء الموجه أم الحر منها. فتصدي الدولة لقضية المستهلك (في الاقتصاد الموجه) يبقى قاصراً بغياب المستهلك، كما هو الحال عند تغييب دور الدولة في (اقتصاد السوق المفتوح). ففي الاقتصاد الموجه، تكون المعاناة، ليس فقط بتهميش المستهلك كفرد، وبنقص التشريعات القانونية التي تصون حقوقه بل، على الأخص بسبب سوء تنفيذ المتاح من تلك التشريعات وغياب الرقابة الفعالة. أما في اقتصاديات السوق المفتوح، فإن فكرة المستهلك – السيد الذي هو دائماً على حق، وأن المنتجين هم في خدمة المستهلك ليست واقعية، ويبقى المنتج هو الأقوى. والدليل على ذلك ظهور وانتشار حركات حماية المستهلك في الدول المتقدمة منذ وقت مبكر من هذا القرن[55] وذلك لحث الحكومات على وضع التشريعات التي تصون حقوق المستهلك، ولتنظيم المستهلكين بهدف رفع قدراتهم في التأثير على المنتجين، وكذلك للضغط على المنتجين ليكونوا أكثر استجابة لمطالب المستهلكين. [56] ومن ثَمَّ فإن حماية المستهلك لا يمكن أن تستوي، إلا في ظل إطار من التعاون والانسجام ما بين جميع الأطراف ذات العلاقة.

وأهمها: الدولة (بوصفها مشرعاً ومراقباً) – المستهلك (بوصفه صاحب حق) – المنتج (بوصفه صاحب مصلحة.)

أما عن ماهية الأدوار التي يمكن للدولة والمستهلك أن يؤدوها، فهي واضحة، وتم التطرق إليها في أماكن متعددة من هذا البحث، أما عن الكيفية المطلوبة من المنتج للقيام بدوره، فتختلف من مجتمع لآخر، ومن زمن لآخر، وتتلخص على العموم بما يلي:

- الالتزام بالمواصفات النوعية والكمية، وبمفهوم الأسعار التنافسية الموضوعية.
- المساهمة في توعية وتثقيف وتعليم المستهلك المادية والنفسية.
- التجاوب مع مطالب، وأذواق، وقدرات المستهلك المادية والنفسية.

ويتم ذلك من خلال تفعيل دور المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية الخاصة في هذا الاتجاه، كغرف الصناعة والتجارة والاتحادات المهنية والثقافية غير الحكومية.. الخ.

ومن جهة أخرى فإن اقتصاد السوق المفتوح يعني نظرياً المنافسة (الداخلية والخارجية) بالسعر والجودة، ويعني أيضاً الحماية النوعية والسعرية للمستهلك، شريطة وجود مظلة مناسبة من التشريعات الحمائية، كمنع الاحتكار على سبيل المثال، وهذا يتطلب إدارة إنتاجية وتسويقية متطورة، ومستويات عالية من النوعية، ومن ثَمَّ لابد من تحديث جميع الأساليب التقليدية المتبعة في الإنتاج والتسويق، وتطوير المعايير والمواصفات القياسية المحلية، ومحاولة الارتقاء بها إلى المستويات الدولية،

كممارسة التصنيع الجيد GMP – Good Manufacturing practice ومواصفات إدارة الجودة ISO . على سبيل المثال.

٧ – ٢ دور القطاع الخاص الاقتصادي في حماية المستهلك:

إن تأثير وأهمية دور القطاع الخاص في قضية المستهلك، يتعلق إلى حد كبير بالعوامل التالية:

** بالدور الاقتصادي الذي يؤديه هذا القطاع في الحياة الاقتصادية، أي بمدى اتساع، وقوة نشاطه الاقتصادي.

** بمستوى التطور الاقتصادي الذي وصل إليه هذا القطاع، ومن ثَمَّ بمدى تطور مؤسساته وتنظيماته الإنتاجية والتسويقية والنقابية والمهنية.

** بطبيعة العلاقة (الاقتصادية – السياسية) القائمة فيما بينه وبين الدولة وأجهزتها الحكومية.

** بالطبيعة الاجتماعية للقطاع الخاص، ومدى انسجامه الطبقي مع نفسه كشريحة اجتماعية، ومع بقية شرائح وطبقات المجتمع.

** بمدى تفهم ووعي القطاع الخاص لقضية حماية المستهلك، وإدراكه لضرورتها وأهميتها الاقتصادية والاجتماعية، سواء بالنسبة للمستهلك أم بالنسبة لهذا القطاع على المدى الطويل.

وفيما يتعلق بالقطاع الخاص السوري، والذي تتوزع أنشطته على قطاعات الزراعة والخدمات والصناعات التحويلية والتجميعية، فإنه وعلى الرغم من عراقته وتسارع تطوره خلال السنوات الأخيرة مازالت مؤسساته على مستويات منخفضة نسبياً من التنظيم، وخاصة منها المؤسسات التسويقية. ومن ثَمَّ فإن وعي القطاع الخاص الاقتصادي لقضية المستهلك، وأهمية صيانة حقوق هذا المستهلك، لم يولد بعد.

ونعتقد بأن هذه النتيجة هي نتيجة موضوعية بسبب:

أ – الظروف الذاتية للقطاع الخاص: فالدور النوعي (السياسي والاجتماعي والثقافي) ضعيف نسبياً وكذلك الدور الاقتصادي الحقيقي الذي لا يتناسب مع أرقام مساهماته في المؤشرات الاقتصادية الكمية الكلية.

ب – الظروف الموضوعية المحيطة بالقطاع الخاص: من أطر تنظيمية وتشريعات قانونية تهمل كلياً مصالح وحقوق المستهلك كفرد، في الوقت الذي تتم فيه محاولة تسريع وتيرة تطوير وتشجيع وتنظيم كل ما يتعلق بالإنتاج والتسويق والإعلان.

ج – الظروف المتعلقة بالمستهلك نفسه: من حيث جهله بحقوقه الأساسية وتدني مستوى ثقافته الاستهلاكية، وكذلك ضعف موقفه بوصفه مستهلكاً فرداً لأسباب عديدة من أهمها ضعف قوته الشرائية.

د – موقف الحكومة والأجهزة المركزية من قضية حماية المستهلك: من حيث كونها قضية حكومية ليس على المستهلك المشاركة فيها كفرد ليس على المستهلك المشاركة فيها كفرد، وليس على القطاع الخاص الاقتصادي سوى التقيد بتعليمات الإنتاج والتسويق والقرارات الحكومية المتعلقة بها.

ومن ثم نجد أن القطاع الخاص الاقتصادي في سورية، ما زال حتى الآن بعيداً عن أية مساهمة جدية في قضية حماية المستهلك لأسباب منها ما هو موضوعي، كما رأينا أعلاه، ومنها ما هو ذاتي تتعلق بإرادة هذا القطاع.

والأهم من بين كل تلك الأسباب، أن القطاع الخاص الاقتصادي، وبحكم مصالحه الخاصة، مبتعد قصداً عن هذه المسألة من أساسها، لأن معظم مؤسساته ومنتجاته وأساليبه التسويقية، التي لم تصل بعد إلى المستوى النوعي المطلوب، هي أضعف من أن تواجه مستهلكاً واعياً ومثقفاً ومنظماً، مع الاعتراف ببعض الاستثناءات التي بدأت تعبر عن نفسها إيجابياً حيال المستهلك في الآونة الأخيرة، وهي تتزايد، ولكن ببطء شديد. ونذكر على سبيل المثال اهتمام العديد من المؤسسات الصناعية والتجارية الخاصة بمسألة الجودة، لتحسين قدراتها التصديرية، وحصولها على شهادات إدارة الجودة (الإيزو) [57]، وكذلك تطور بعض المؤسسات الخاصة، في مجال تنظيم المعارض التخصصية والدراسات السوقية والتسويقية[58].

وننوه هنا إلى أحد المبررات التي يستند إليها القطاع الخاص في تقديمه بعض السلع والخدمات ذات النوعية العادية القليلة التكلفة – المنخفضة السعر (إلى جانب النوعيات الجيدة بأسعار عالية)، هو التجاوب مع القدرة الشرائية المنخفضة لبعض الشرائح من المستهلكين، مع توافر التناسب ما بين السعر والنوعية.

ومع افتراض موضوعية هذا المبرر تبرز أهمية تقييم آلية التسعير السائدة، ومدى موضوعيتها. فالتسعير يتم عن طريق وزارة التموين والجهات المختصة الأخرى بإحدى الطريقتين التاليتين:

الأولى: تحديد وفرض الأسعار من قبل وزارة التموين، وغالباً ما تكون هذه الأسعار منخفضة نسبياً، بسبب اعتمادها على التكاليف الاسمية التي تكون عادة أقل من التكاليف الحقيقية، مما يدفع بالمنتج والبائع إما إلى محاولة تجاوز التسعيرة بشكل من الأشكال أو إلى التلاعب بالنوعية. والدليل على ذلك آلاف المخالفات التي تنظمها الوزارة لهذه الأسباب.

الثانية: أن توضع الأسعار من قبل المنتج أو المستورد، وتصدق من قبل الوزارة المعنية، وغالباً ما تكون هذه الأسعار مغالى فيها نسبياً، بسبب اعتمادها على وثائق تكلفة صورية، والدليل على ذلك نسب (الأرباح) أو الحسم العالية على السعر المعلن، والتي يتقاسمها العديد من الوسطاء – بائعي السلعة، وقد يحصل المستهلك على جزء من هذا الحسم بدفعه سعراً أقل من السعر الرسمي، بحيث تكون نهاية المطاف. أنْ لا أحد يتعامل مع السعر الرسمي المعلن.

وبالنتيجة فإن المستهلك، هو الضحية، وسياسة التسعير المتبعة لا تحميه من الاستغلال سواء في القيمة أو في النوعية، وسيبقى هذا المستهلك ضحية مادام التناقض مستمراً ما بين تدخل الدولة في السوق (وفي التسعير) المقترن بغياب الأسس الموضوعية، وبضعف الرقابة، وما بين دور القطاع الخاص الذي يتسم نشاطه الاقتصادي بالحرية العشوائية – المقيدة – المراقبة نظرياً، وكل ذلك يتم في ظل معادلات إنتاجية وتسويقية غير متوازنة، وفي ظل علاقات سوقية غير متكافئة ولا منسجمة، لا مع ذاتها ولا فيما بينها، ولا بينها وبين المستهلك.

إن قطاعنا الخاص يمكنه أن يؤدي دوراً أفضل في خدمة المستهلك، ومن ثَمَّ المساهمة في حمايته، ولديه القدرة الكافية والآلية المناسبة في التعامل معه من خلال السوق، ولكن شريطة توافر الإرادة لدى هذا القطاع (والتي قد تتبلور مع ارتقاء مستوى تطوره)، وتوافر جملة من الشروط الموضوعية (غير المتناقضة والمغايرة لما ورد أعلاه)، في إطار من الأسس الاقتصادية الحرة المتوازنة التي يمكن أن تساعد في القيام بهذا الدور.

٨ ـ الخاتمة:

رغم أن الحكومة السورية، وكما رأينا أعلاه، قد سنت القوانين والتشريعات لمنع الغش والتدليس، وأنشأت الدوائر والمديريات للتنفيذ والمتابعة والمراقبة، إلا أن كل ذلك لم يوفر للمستهلك الحماية بالمستوى المطلوب. فمعظم هذه القوانين والتشريعات جاءت مبعثرة، وغير شاملة، وتنتمي إلى أسس قانونية مختلفة، وهي في طبيعتها متقادمة، ولا تواكب التطورات الكمية والنوعية السريعة (الإيجابية منها والسلبية)، والتي تحدث في مختلف جوانب عملية إنتاج وتسويق السلع والخدمات. وقد تكون هذه التشريعات والإجراءات الحكومية مكررة، ومتضاربة، ومتناقضة في التنفيذ، لتداخل مهام وتعدد الأجهزة التي تصدرها، والمسؤولة عن تطبيقها. وهي على كل حال قاصرة، لأنها:

أولاً – لا تعطي الحق للمستهلكين (قانوناً) لحماية أنفسهم، ولا في المطالبة بالتعويضات عن الأضرار التي يمكن أن تلحق بهم (مقابل التشريعات القانونية السائدة، التي تحمي مصالح المنتج والبائع).

فالمستهلك، الفرد أو الجماعة، قادر على المساعدة في هذا المجال، وخاصة إذا كان نشاطه منظماً في هيئات أو جمعيات مناسبة، فالمستهلك:

** أقرب من الحكومة إلى السوق في المعاناة والاحتكاك، وإعطاؤه دوره يساعد في تنفيذ القوانين وتطويرها. فالإحساس بالأمن والسلامة، شعور لا يمكن للمشرع أن يدركه، لأنه (وكما كتب أحدهم) كالجمال لا يراه إلا من يتذوقه [59].

** مرن وسريع في معالجة مشاكله، لأنه لا يلجأ إلى المسالك الروتينية المعقدة في حل قضاياه، كما هو الأمر بالنسبة للأجهزة الحكومية.

ثانياً – تنص على عقوبات ليست فعالة، ولا رادعة، فهي:

أ – لا تشمل جميع المخالفات التي يمكن أن ترتكب بحق المستهلك (كعدم الالتزام بالضمان، أو الإعلان المضلل.. الخ)

ب – ليست عملية، لأن ضبط المخالفة، يخضع لسلسلة من الإجراءات الروتينية، واستصدار أحكام العقوبة بطيء، مما يفرغها في النهاية من جدواها.

ج – لأن ضبط المخالفات يتعلق بعمل مجموعة من الموظفين الحكوميين، الذين قد يتصف سلوكهم أحياناً بالمزاجية، أو المحاباة.

لذلك فإنَّ استصدار التشريعات، واعتماد الآلاف من المواصفات القياسية، وحتى لو وصلت إلى درجة الكمال، لن يفي بالغرض الذي أنشئت من أجله، ما لم يترافق ذلك مع تطبيق سليم ومتابعة حثيثة، ومراقبة جدية، وما لم تتوافر المختبرات والخبرات الفنية (النزيهة) القادرة على التنفيذ ومراقبته بمستوى نوعي وبالسرعة المطلوبة.

وعقوبة المخالفات، هي أصلاً مبدأ من مبادئ (العلاج بالكي) والأفضل من العلاج، هو الوقاية.

وكما هو معروف في الواقع إنَّ الكثير من إجراءات سلامة الأغذية، لا يتم التنبه عليها إلا بعد أن تشاهد أضرارٌ صحية لدى المستهلكين، تكون غالباً جسيمة.

ومن ثَمَّ يجب اتخاذ جميع التدابير التي تقي من المخالفة، وتصّعب الوقوع فيها، وذلك من خلال التركيز على تنظيم عمل المنتج والمستورد والمسوق، وتوعيتهم في ربط مصالحهم بمصالح المستهلك، بالإضافة إلى توعية المستهلك إلى واجباته وحقوقه، لمساعدته في حماية نفسه من نفسه ومن الآخرين، مما يضع في يد المستهلك أداة ضغط إيجابي على البائع، وتجعل هذا الأخير يتجاوب مع مصالح ورغبات هذا المستهلك، وفي هذا السياق تبرز أهمية، وضرورة ضبط، وتصنيف المهن والحرف المادية وغير المادية، بما يكفل تنظيمها، وتوضيح علاقاتها الخدماتية والتعاقدية مع المستهلك.

فالأجهزة الحكومية وحدها، كما هو الحال في كل بلدان العالم، عاجزة أن تعالج (أو تتابع) جميع مشاكل وشكاوى المستهلكين بالمستوى المطلوب لا كماً ولا نوعاً، فمهما بلغ عدد الموظفين المختصين فإنه لا يكفي، ومهما كان مستوى نشاطهم وإخلاصهم، يبقى عملهم مقصراً، ومعطلاً نسبياً من خلال الروتين والمسالك البيروقراطية، لذلك فإنه لابد من السماح لتنظيمات المستهلكين بأداء دورها في هذا الإطار إلى جانب الأجهزة الحكومية، لأنها في حالات كثيرة، قادرة على فعل ما تعجز عنه هذه الأجهزة، كتمثيل المستهلك أمام القضاء على سبيل المثال.

٩ – التوصيات:

أ – **تأمين الحماية القانونية للمستهلك:** وأهمها، استصدار قانون خاص بحماية المستهلك، واضح وشفاف، يحفظ حقوقه الأساسية حيال الأطراف الأخرى، وينظم علاقاته معها، ويسمح بإيجاد محاكم خاصة بقضايا حماية المستهلك. كما يجب على هذا القانون أن يسمح أيضاً بتأسيس جمعيات أهلية للمستهلك تشارك في حمايته وصيانة حقوقه، وبمشاركة ممثلين عن المستهلكين في جميع اللجان والمجالس الحكومية وغير الحكومية، التي لها علاقة خاصة بقضايا تخص المستهلك. فالحاجة إلى هذا التمثيل وإلى إنشاء جمعية لحماية المستهلك يعدّ ضرورة موضوعية، تزداد أهميتها على الخصوص في ظل التطورات الاقتصادية الحتمية باتجاه اقتصاد السوق المفتوح، لتنشط بوصفها رديفاً للأجهزة

الحكومية، وكبديل لها أحياناً في التعامل مع المنتجين، بشكل أكثر مرونة من تعامل تلك الأجهزة القائم على اللوائح البيروقراطية والروتين.

ب – تعميق دور المستهلك في الحماية الذاتية: إنَّ إعطاء المستهلك دوره في الحماية، هي ضرورة، ومسؤولية، وواجب إنساني، واجتماعي ووطني، وتعدّ مهمة رفع وعي المستهلك وتعليمه وتثقيفه، إلى جانب استصدار التشريعات القانونية المناسبة، من أهم الأدوات التي تعينه في ممارسة دوره بشكل أكثر فاعلية.

والمستوى المطلوب من الوعي والثقافة، يجب أن يتيح له أن يتلمس أي استغلال أو غش أو خداع من قبل أية جهة كانت، وأن يتعاون ويتفاعل إيجابياً مع الجهات الأخرى التي تعمل على حمايته. (60)

ولتحقيق ذلك، يجب أن تتعمق وتتضافر جهود جميع الجهات المعنية المعروفة، ومنها أيضاً:

- جهود الجامعات والمراكز البحثية المتخصصة، من خلال برامج توعية يستفيد منها المستهلك تعتمد على نتائج دراسات السوق والأنماط الاستهلاكية السائدة، الجيد منها والسيئة.
- المؤسسات النقابية الرسمية وشبه الرسمية والشعبية، عن طريق برامج وطنية شاملة، وحملات تثقيفية وتوعية موسعة.
- المؤسسات الإعلامية بكل أشكالها ووسائلها المعروفة.
- جمعيات وهيئات حماية المستهلك، الإقليمية والدولية، والمحلية إن وجدت.
- المؤسسات الدولية، العاملة في مجال الجودة، والمواصفات والمقاييس.
- المنظمات الدولية.

ج – تطوير بعض التشريعات الأخرى التي تمس حياة المواطن:

** كتعديل بعض القوانين،، وخاصة منها الضريبية، كالضرائب على الاستهلاك بالنسبة للسلع الضرورية، وضرائب الرواتب والأجور، وكذلك تعديل بعض القواعد القانونية أو التشريعات المعقدة أو المتناقضة أو غير الواضحة، والتي تمس المستهلك، وتفسر غالباً لغير صالحه.

إن بعض القوانين والتشريعات السائدة أو القرارات الحكومية، تساهم في تشديد الاستغلال على المستهلك، كقانون الإيجار المتقادم، الذي لا يضمن حقوق المؤجرين فأدى إلى إعراضهم عن التأجير، إلا بشروط قاسية وبأسعار عالية، وليس أمام المستأجر إلا القبول بها إن أراد أن يسكن، أو عليه الاستئجار بعقد سياحي (لمدة ستة أشهر) لا تقل شروطه سوءاً عن عقود الاستئجار الأخرى.

ومن الإجراءات الحكومية التي تساهم أيضاً في تشديد الاستغلال على المستهلك، ما يتعلق بسياسة الاقتراض من المصارف الحكومية، لتمويل إنفاق استهلاكي ما، كشراء أثاث أو سيارة، أو لشراء أو لترميم مسكن، أو لأداء تكاليف عملية جراحية على سبيل المثال. فالحصول على مثل هذه القروض إما هو مستحيلاً أو صعباً، فيضطر المواطن للجوء إما إلى الشراء بالتقسيط بشروط قاسية، أو للاقتراض من مصادر غير رسمية بفوائد مرتفعة وشروط مجحفة، هو مضطر للقبول بها، في الوقت الذي قد لا يكون قادراً على تنفيذها.

** دعم القوة الشرائية للمواطن، لزيادة دخله الحقيقي، بشكل مباشر أو غير مباشر، واتباع سياسة تسعير عادلة، تقوم على التكاليف الاقتصادية الحقيقية، ولا تضمن بنوداً غير مبررة، كالمصاريف المستورة، أو المدفوعات غير الرسمية. فانخفاض القوة الشرائية لبعض المواطنين، تساهم في وقوع الضرر عليهم، وتقسم السوق الاستهلاكية إلى اثنتين، سوق للأقوياء سادتها المستهلكون القادرون مادياً، وسوق للضعفاء

مادياً لا حقوق للمستهلك فيها، وهذه الأخيرة تجبر المستهلك على شراء سلعة أو خدمة رديئة النوعية (لمجرد أنها رخيصة)، قد لا تكون مأمونة صحياً.

د – ضرورة حماية المستهلك من بعض إجراءات الحماية الحكومية:

هناك ضرورة أيضاً لحماية المواطن، من المبالغة في بعض إجراءات الحماية التي تتخذها بعض الأجهزة الحكومية بدافع الحرص والحيطة والحذر لحماية المواطن – المستهلك، أو بدافع حماية الاقتصاد الوطني، أو الصناعة المحلية أو المنتج الوطني.. الخ. كأن قد يتم منع تداول أو استيراد أو السماح بإدخال بعض المنتجات، لمجرد تقرير فني سطحي أو خبر إعلامي، أو لمجرد نتيجة تحليل قد تكون مغلوطة، أو لمجرد شك أو وشاية.

فقد يمنع استيراد قائمة من السلع الضرورية من كل دول أوربا على سبيل المثال، لمجرد ثبوت ضرر في أحد مشتقاتها في أحد الدول الأوربية، وقد يمنع إدخال سفينة محملة بالذرة الصفراء (قد تكون ضرورية في الاستهلاك) لمجرد أن نسبة التكسر في حباتها أعلى من النسبة المسموح فيها بـ ٠,٥ % على سبيل المثال، حتى ولو كانت الجهة المعنية بالمنع تعلم أن ذلك لا يؤثر في النوعية.. الخ

إن الوجه الآخر للمبالغة في إجراءات الحماية. هو عدم تحمل المسؤولية، والخوف من أية مساءلة إذا لم تتخذ إجراءات الحماية(، بغض النظر عما إذا كانت الأسس المستند إليها بفرض الحماية، موضوعية أم لا، ودون السؤال عن النتائج السلبية التي قد تجرها إجراءات حماية غير مبررة، والتي قد تضر بالمنتج أو المستورد وقد يحرم المستهلكون من السلعة المعنية دون مبرر أو لمجرد مبرر ضعيف.

المراجع

١- الدكتور موفق السيد حسن، التحليل الاقتصادي الجزئي، منشورات جامعة دمشق ١٩٩٨،ص ٣٧ وما بعد.

٢- د. قحطان بدر العبدلي وآخرون، الترويج والإعلان، دار زهران – عمان ١٩٩٨ ص ٧و١٦٣ وما بعد

٣- د. زكي خليل مساعد، التسويق في المفهوم الشامل، دار زهران – عمان ١٩٩٧، ص ٣٢٧ وما بعد.

٤- المصدر أعلاه، ص ٤٤٣ وما بعد.

٥- مجلة حماية المستهلك، تصدر عن جمعية حماية المستهلك الأردنية، عدد رقم ٥ عام ١٩٩٥، ص ٦.

٦- مجلة حماية المستهلك، مصدر سبق ذكره، عدد رقم ١٠ عام ١٩٩٧، ص ٣ – ٤.

٧- د. زكي خليل مساعد، مصدر سبق ذكره، ص ٣٢٧ وما بعد.

٨- صحيفة تشرين ٢٦ / ١٠ / ١٩٩٩، ص ٢ – ٣.

٩- عن جدول الأعمال المؤقت للاجتماع المذكور، الموزع من قبل اتحاد الغرف الزراعية السورية.

١٠- صحيفة البعث ٩٩/٨/١٠، ص ٢. وفي هذا الإطار نذكر أن وزارة التموين قد أقامت:

** الندوة الوطنية الثانية للإبداع والاختراع، في الفترة ما بين ٢٥ – ٢٧ / ٢ / ١٩٩٧ تم فيها مناقشة مبادئ الممارسة الجيدة للمخابر (GLP)

** الندوة الوطنية لترشيد أغذية الأطفال في الفترة ما بين ٢٠ – ٢٢ / ٤ / ١٩٩٨، تناولت فيها مواضيع هامة حول تغذية الطفل.

انظر د. طارق الخير، بحث غير منشور عن السياسات المحلية الخاصة بحماية المستهلك، ١٩٩٩ كلية الاقتصاد – جامعة دمشق.

١١- صحيفة الثورة السورية الرسمية – دمشق، تاريخ ٩ / ٥ / ١٩٩٩، صحيفة ٣.

١٢- صحيفة تشرين السورية الرسمية – تاريخ ٢١ / ٩ / ١٩٩٩، صفحة ٣

** في محافظة اللاذقية فقط، تم تنظيم (٧٩٨) ضبطاً تموينياً منذ بداية العام إلى نهاية الشهر السابع ١٩٩٩، كما أخذت (٢٥٦٩) عينة غذاء لتحليلها، تبين أن منها ١٩٣ مخالفة، وتقرر إغلاق(١٦١) محلاً لمدد متفاوتة من ٣ إلى ٧ أيام صحيفة البعث السورية الرسمية ١٩ / ٨ / ١٩٩٩، (ص ٢).

** في حلب، منذ بداية العام، وحتى ١٨ / ٧ / ٩٩، تم تنظيم (٢٧٥٨) مخالفة تموينية، وسحبت من السوق (٢٨٤٤) عينة، وثبت أن ٤٨,٩ % مخالف للمواصفات. (صحيفة البعث ١٩ / ٧ / ٩٩، ص ٢)

** في مدينة دمشق وحدها أعلنت وزارة التموين بتاريخ ٤ / ٩ / ٩٩، إغلاق ٤٠ محلاً للطعام والغذاء لمخالفات صحية (صحيفة الثورة، ص ٢. ٤ / ٩ / ١٩٩٩) كما أعلنت بتاريخ ١٣/ ٩ / ٩٩، إغلاق ٢٤ منشأة إنتاجية لصناعة الغذاء (صحيفة تشرين ٩٩/٩/١٣، ص ٨)

١٣- صحيفة تشرين ١٦ / ٥ / ٩٩، ص ٣.

١٤- صحيفة الثورة ٢٩ / ٦ / ٩٩، ص ٢.

١٥- صحيفة البعث ٢٤ / ٦ / ٩٩، ص ١١.

١٦- صحيفة الثورة ٥ / ٩ / ١٩٩٩، ص ١٢

١٧- الدكتور علي الخضر، عميد كلية الاقتصاد – جامعة دمشق، بحث غير منشور حول المؤسسات الحكومية ودورها في حماية المستهلك، دمشق ١٩٩٩، انظر صحيفة البعث ٢٦ / ٧ / ٩٩، ص ١٠

١٨- صحيفة البعث ١٢ / ٨/ ٩٩، ص ٢

١٩- صحيفة تشرين ٣٠ / ٦ / ٩٩، ص ٣

٢٠- صحيفة تشرين ٩ / ٦ / ٩٩، ص ٤

٢١- صحيفة تشرين ٩ / ٦ / ٩٩، ص ٤

٢٢- جريدة البعث ١٩ / ٨ / ١٩٩٩، ص ٢

٢٣- من النشرات الإعلامية التي تصدرها الهيئة.

٢٤- د. على الخضر، مصدر سبق ذكره. وانظر أيضاً النشرة الدورية عن مركز الاختبارات والبحوث الصناعية (Induster. Testing and research center ITRC) لعام ١٩٩٦.

٢٥- صحيفة تشرين ٧ / ٨ / ٩٩، ص ٢

٢٦- صحيفة تشرين ٦ / ٤ / ٩٩، ص ٤

٢٧- صحيفة تشرين ٢٤ / ٨ / ٩٩، ص ٤

٢٨- صحيفة الثورة ٢١ / ٣ / ٩٩، ص ٣

٢٩- صحيفة تشرين ٢٥ / ٧ / ٩٩، ص ٨

٣٠- صحيفة تشرين ١٨ / ٧ / ٩٩، ص ٨

٣١- صحيفة البعث ٢٦ / ٧ / ٩٩، ص ٩

٣٢- مجلة حماية المستهلك، مصدر سبق ذكره، العدد ٨، حزيران ١٩٩٦، الافتتاحية (مجلة حماية المستهلك، مصدر سبق ذكره، العدد ١٤ لعام ١٩٩٨، ص ٢٥)

٣٣- مجلة حماية المستهلك، مصدر سبق ذكره، العدد ١٠ لعام ١٩٩٧، ص ١٨، والعدد ٨، الافتتاحية.

٣٤- بالإضافة إلى: منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (اليونيدو)، ومنظمة (اليونسكو) وصندوق الأمم المتحدة للسكان، والوكالة الألمانية للتعاون الفني المشترك (GTZ) والوكالة اليابانية للتعاون الدولي JICA–JAPAN INTER. COOPERATION AGENCY

٣٥- على لسان ممثل الفاو مصطفى المنور سيناصر، صحيفة تشرين ٢٠ / ٩ / ٩٩، ص ١٠.

٣٦- صحيفة البعث ١٠ / ٨ / ٩٩، ص ٢

٣٧- مقدمة نص القانون رقم ١٥٨، لعام ١٩٦٠.

٣٨- نص القانون رقم ١٥٨ لسنة ١٩٦٠ في شأن قمع الغش والتدليس في الإقليم السوري، من كتاب: تشريعات قمع الغش والتدليس، صبحي سلوم، الطبعة الأولى في دمشق ١٩٨٣.

٣٩- صبحي سلوم، مصدر سابق ذكره، ص ٣٤ وما بعد.

٤٠- صبحي سلوم، مصدر سابق ذكره، من ص ٤٥ حتى ص ٤٠٠.

٤١- القانون المدني الصادر بتاريخ ١٨ أيار ١٩٤٩ وتعديلاته، المحامي محمد عصام الجمل وآخرون، مطبوعات مجلس فرع نقابة المحامين بدمشق ١٩٩٦.

٤٢- القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٤ بشأن منع تجميع الأموال وتشغيلها، من كتاب مجموعة القوانين الاقتصادية مؤسسة النوري ١٩٩٩. من ص ٥٤ إلى ص ٥٨.

٤٣- انظر نص قانون المخدرات، الصادر في نيسان ١٩٩٤، من منشورات وزارة العدل

٤٤- انظر نص المرسوم التشريعي لعام ١٩٩٨، بشأن منع الترويج لسلعة الدخان، من منشورات وزارة العدل.

٤٥- قانون التجارة، المحامي لويس قشيشو، مؤسسة النوري ١٩٩٧.

٤٦- المرسوم التشريعي رقم ٤٧ لعام ١٩٤٦، بشأن تنظيم حماية الملكية التجارية والصناعية، المعدل بالقانون رقم ٢٨ لعام ١٩٨٠، المحامي لويس قشيشو، مؤسسة النوري، ص ٣٠٣ وما بعد.

٤٧- مجلة حماية المستهلك الأردنية، مصدر سبق ذكره، العدد ١٤ لعام ١٩٩٨، ص ٢٥

٤٨- مجلة حماية المستهلك الأردنية، مصدر سبق ذكره، العدد ٩ لعام ١٩٩٦، ص ٣١

٤٩- المصدر أعلاه.

٥٠- إن وضع المعايير النوعية للسلع الاستهلاكية تختص به:

- وزارة التموين السورية من خلال مخبرها المركزي، ودورها في وضع الآلاف من المواصفات السلعية الاستهلاكية (كما أوردنا في مكان آخر من هذا البحث)
- هيئة المواصفات والمقاييس السورية SNS * SYRIAN NATIONAL STANDARD
- مركز الاختبارات والبحوث الصناعية
- Industrial testing & Research Center ITRC
- المديرية الفنية ومخابر وزارة الصحة
- مديرية ومخابر الصحة الحيوانية في وزارة الزراعة

٥١- ورد ذلك بشكل شبه يومي في جميع الصحف، انظر على سبيل المثال: صحيفة الثورة تاريخ ١٣ / ٦ / ٩٩ وصحيفة تشرين تاريخ ١٨ / ٩ / ١٩٩٩

٥٢- صحيفة الثورة ٢١ / ٩ / ٩٩، ص ٢.

٥٣- الدكتور منير الحمش، في كتاب الاقتصاد السوري على مشارف القرن الحادي والعشرين، دار مشرق مغرب – دمشق ١٩٩٧، ص ٢٠٨ – ٢٠٩.

٥٤- لقد توضح الاهتمام بحماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية منذ تأسيس مجلس المستهلكين في الولايات المتحدة عام ١٨٨٩، وعمدت الحكومة الأمريكية وحكومات بعض الدول فيما بعد إلى سن بعض القوانين والتشريعات التي أبرزت حقوق المستهلك الأساسية المتعلقة بالحد من الاحتكار والارتفاع غير المبرر للأسعار وتدني أو سوء نوعية المنتجات الاستهلاكية، وخاصة منها السلع الغذائية والدوائية، انظر:

** د. محمد عبيدات، مجلة حماية المستهلك الأردنية، مصدر سبق ذكره، العدد ٤ لعام ١٩٩٥، ص ٥

** عمر ابراهيم الحسين وآخرون، جامعة قار يونس – بنغازي، في كتاب ندوة الاستهلاك في الاقتصاد الليبي، منشورات مركز بحوث العلوم الاقتصادية، بنغازي ١٩٩٠.

٥٥- مجلة حماية المستهلك الأردنية، مصدر سبق ذكره، العدد ١٤، لعام ١٩٩٨، ص ٥٩.

٥٦- بلغ عدد المؤسسات السورية الحاصلة على شهادات (الإيزو) حتى شهر أيلول ١٩٩٩ خمس وستون مؤسسة.

٥٧- فخلال شهري أيلول و ت١ / ١٩٩٩ تم تنظيم أو تحديد موعد إقامة عدة معارض وندوات تخصصية: كالندوة الإعلانية السورية الأولى في مجمع إيبلا، والندوة التسويقية الأولى في فندق سمير أميس ومعرض (Made in Syria) في حلب ومعرض الصناعات الغذائية الدولي FOOD 99 في دمشق، والمعرض الدولي لصناعة الإعلان (Media World 99) شيراتون دمشق.. الخ.

٥٨- مجلة حماية المستهلك الأردنية، مصدر سبق ذكره، العدد ٨ لعام ١٩٩٦، ص ١٤. وانظر أيضاً: الدكتور طارق الخير، مصدر سبق ذكره.

٥٩- مجلة حماية المستهلك الأردنية، مصدر سبق ذكره، العدد ٤ لعام ١٩٩٥، ص ١٥.

[·] تاريخ ورود البحث إلى مجلة جامعة دمشق ١٩٩٩/١١/٧.