



الجمهورية اللبنانية
مجلس النواب
المديرية العامة للدراسات والمعلومات
مصلحة الأبحاث والدراسات

حماية المستهلك بين جهل الناس بحقهم وتقصير الجهات المعنية

أولاً: خلفية الورقة

على الرغم من شيوع اخبار كثيرة حول تداول البضائع الفاسدة، واستيراد وبيع مواد غير صالحة للإستعمال، نادراً ما نرى المواطن اللبناني يقوم برفض المنتج غير الصالح للإستهلاك، وإبلاغ السلطات المختصة عن مصدره. كما أن الجهات المعنية، بدورها، لا تقوم بالمهام المنوطة بها بحماية المستهلك.

ويغيب عن ذهن الكثيرين بأنه كما للمستهلك حقوق، يترتب عليه واجبات. وحقوقه لا تقتصر على رفض استهلاك منتجات ومواد غير صالحة للإستعمال، بل وأيضاً، الحصول على معلومات وافية حول المنتج ونوعيته ومكوناته. وكذلك الحق بإرجاعه إذا كان غير مطابق للمواصفات، مع المطالبة بالعتل والضرر المناسبين، بعد أن يقوم بإبلاغ الجهات المختصة عن عملية الغش التي تعرّض لها. كما تدرج ضمن حقوقه المشاركة الفاعلة في تعميم الوعي بين عموم المستهلكين.

من جهتها، تتمحور واجبات الدولة حول إصدار القوانين الراعية لحقوق المستهلك والتاجر على السواء، كما تتمحور في إنشاء البنى اللوجستية لتطبيق النصوص القانونية.

نعمد في هذه الورقة إلى إلقاء نظرة على قانون حماية المستهلك، وعلى أداء الأجهزة التنفيذية التي تقوم بمهمة الحفاظ على حقوق المستهلكين. يتطلب ذلك إطلالة منّا على القانون للإطلاع على مضامينه، لرسم صورة واضحة عن أطراف العملية الاستهلاكية، وعن الجهات الموكلة بمراقبتها، وذلك من أجل التنبّه للثغرات التي تعيق تطبيق هذا القانون.

ثانيا: قانون حماية المستهلك

صدر قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩ في العام ٢٠٠٥، ونوجز أهدافه العريضة المتعلقة بحماية المستهلك على الشكل التالي:

- ١- تحديد القواعد العامة التي ترعى حماية المستهلك وصحة وسلامة السلع والخدمات وجودتها.
- ٢- صون حقوق المستهلك وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك احد اطرافها.
- ٣- حماية المستهلك من الغش والإعلان الخادع والحوول دون استغلاله (مجلس النواب، ٢٠٠٥)

كما حدّد القانون عينه في مادته الثالثة (٣) حقوق المستهلك على الشكل التالي:

- حق المستهلك بالحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله، بشكل ملائم، للسلعة أو الخدمة لجهة الجودة والنوعية.
- الحق بالإستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف للمنتج المعد للإستعمال المحلي أو للتصدير.
- الحق بالإستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة وثنائها وميزاتها وطرق استعمالها والأخطار التي قد تنتج عن هذا الإستعمال...
- الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها، وكذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة، في حال عدم مطابقتها، لدى استعمالها بشكل سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، ام للغرض الذي من اجله تم الإستحصال عليها...
- الحق بتعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن استهلاك سلعة أو الانتفاع من الخدمة لدى الاستعمال بشكل سليم.
- الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والإنتساب اليها...
- الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعيا، لصون حقوقه أو التعويض عليه عن الأضرار التي قد تكون لحقت به. (مجلس النواب، ٢٠٠٥)

كما هو واضح أعلاه، يحيط القانون اللبناني بشكل وافٍ في مواده بحقوق المواطن. فهو يحفظ له حقه في الإستهلاك النظيف، التعويض في حال حصول غش، حق المقاضاة، وفي حق تأليف الجمعيات الأهلية المعنية بهذا الشأن. أما في السياق الدولي، فقد تمت المصادقة على الميثاق الدولي لحقوق المستهلك في شهر نيسان من العام ١٩٨٥ لدى هيئات الأمم المتحدة، بدعم من المنظمات الدولية الناشطة في هذا المجال. وقد اختصر هذا الميثاق حقوق المستهلك بثماني بنود نوجزها على الشكل التالي: حق السلامة، حق الاختيار، حق المعرفة، حق إبداء الرأي، حق التعويض، حق إشباع الحاجات الأساسية، حق التثقيف وحق الحياة في بيئة صحية (الاقتصاد، ٢٠١١).

على ما يبدو أن القانون اهتم أيضاً بنصوصه على إنشاء هيئات ضامنة لحقوق المستهلك والتاجر على السواء. وفيما يلي الهيئات التي نص على إنشائها القانون رقم ٦٥٩.

ثالثاً: الجهات الضامنة لحقوق المستهلك

لا يقتصر الميدان الذي خاض فيه القانون رقم ٦٥٩ على وضع بنود تتعلق بحقوق المستهلك، بل تقدم خطوة إلى الأمام حين حدّد في الفصل الثاني عشر منه الأجهزة المسؤولة عن تطبيق بنوده. تلقي الفقرات التالية الضوء على الجهات المسؤولة وعلى طرق عملها في محاولة لتلمس الصعوبات التي تواجهها لتطبيق ما جاء به قانون حماية المستهلك.

أ- المجلس الوطني لحماية المستهلك

لحظ قانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩ دور الدولة اللبنانية في حماية المستهلك، فاقترح إنشاء هيئة تسمى المجلس الوطني لحماية المستهلك، على أن يتبع لوزارة الاقتصاد والتجارة. وتعتبر مهام هذه الهيئة مهام إستشارية كما حدّدها القانون... وقد كان إنشاء هيئة تعرف بـ"المجلس الوطني لحماية المستهلك" واحدة من الآليات التي من المفترض أن تعنى بتنفيذ ما نصّ عليه القانون المذكور أعلاه. ويتألف هذا المجلس من رئيس يكون عادة وزير الاقتصاد، وعضوية المديرين العامّين لتسع وزارات (الاقتصاد، الصناعة، الزراعة، الصحة العامة، البيئة، السياحة، الاتصالات، الاعلام، التربية)، بالإضافة الى رئيس مجلس ادارة مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية، وممثلين عن اتحاد غرف التجارة والصناعة والزراعة في لبنان، وممثل عن الصناعيين وآخر عن نقابة وكالات وشركات الدعاية والاعلان، وممثلين عن جمعيات المستهلك. ويجوز لرئيس المجلس ان يدعو اية ادارة أو مؤسسة معنية بأي من المواضيع المدرجة على جدول الأعمال لحضور جلسات العمل، كما يجوز له الاستعانة بأهل الخبرة.

أما الهدف من إنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك حدّده القانون في مادته ٦١، هو تقديم إقتراحات لدعم المستهلك ودعم دوره في الاقتصاد الوطني، والحفاظ على صحته وسلامته وحقوقه، وتأمين سلامة السلع وتحسين جودتها، وتوعية المستهلك وإعلامه وإرشاده وحثّه على استعمال أنماط الاستهلاك المستدامة وعلى اعتماد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة.

لكن على الرغم من أهمية هذه الجهة في متابعة حقوق المستهلكين اللبنانيين، إلا أنه لم يعقد حتى الآن أي اجتماع لمتابعة القضايا المطروحة والملحة. وقد يعود ذلك إلى تعدّد الجهات التي قد تتضارب مصالحها، ما يعقّد آليات إنعقاد المجلس، وصعوبة الاتفاق حول نقاط الخلاف بين الوزارات. ويعود صعوبة انعقاد هذا المجلس بحسب برّو رئيس جمعية حماية المستهلك إلى ان المجلس الوطني لحماية المستهلك جرى تعطيله منذ اقراره، إذ لم يعقد اجتماعا واحدا منذ ذلك الحين، ويرجع برو سبب ذلك الى الخوف من دوره ومن ان يقوم بفضح عجز مديرية المستهلك وحمايتها للتجار وليس للمستهلكين.

ب- مديرية حماية المستهلك

تعتبر مديرية حماية المستهلك مديرية من مديريات وزارة الاقتصاد والتجارة وتهدف مهامها إلى تأمين الوعي للناس بحقوقهم، كما تقوم المديرية بالنظر في نوع الشكوى المقدمة من قبل الناس، وفي حال تبين أن الشكوى من اختصاص وزارة الاقتصاد، تقوم المديرية بإثبات المخالفة وإصدار التوصيات، ليتخذ الوزير قرار إحالة الشكوى إلى القضاء المختص للبت في موضوع الخلاف، وهنا ينتهي دور الوزارة. (حمدان، ٢٠١٤)

رابعاً: التحكيم وأصوله في حماية المستهلك

لم يكتف قانون حماية المستهلك بإنشاء المجلس الوطني، بل نص أيضاً على طريقتين لحل النزاعات الناشئة بين المستهلك والتاجر هما: الوساطة ومحكمة حماية المستهلك (لجنة حل النزاعات).

١. الوساطة: وتهدف الى التوفيق بين اطراف النزاع، على ان يقوم بدور الوسيط بحسب القانون موظف أو اكثر من وزارة الاقتصاد، ويقدم الحلول التي يقترحها، في ضوء اقوال اطراف النزاع والمستندات التي تقدم له. فاذا وافق اطراف النزاع على حل شامل أو جزئي، يدون الاتفاق في المحضر ويوقع عليه كل من الوسيط وأطراف النزاع، ويكون بمثابة اتفاق ملزم. أما في حال عدم التوصل لأي اتفاق جزئي، تحال الخلافات التي بقيت موضع نزاع الى محكمة المستهلك (لجنة حل النزاعات).

٢. لجنة حل النزاعات أو محكمة المستهلك: ينص القانون على إنشاء محكمة لحماية المستهلك أو لجنة لحل النزاعات، برئاسة قاضي شرف أو قاضٍ من الدرجة الرابعة فما فوق، وعضوية ممثل عن غرف التجارة والصناعة والزراعة، وممثل عن جمعيات حماية المستهلك، على ان ينحصر اختصاص هذه المحكمة بالنظر في النزاعات الناشئة بين التاجر والمستهلك، تحديداً تلك النزاعات التي تتعدى قيمتها الثلاثة ملايين ليرة لبنانية.

خامساً: محكمة حماية المستهلك بين الجهل بوجودها وعدم تفعيلها

تعددت الوسائل المتاحة لتقديم شكاوى المستهلك في لبنان، لتشمل الوسائل الحديثة كالإنترنت والتطبيقات الإلكترونية، إضافة إلى الوسائل التقليدية كالإتصال على الخط الساخن ١٧٣٩. وفعلياً يتصل حوالي عشرون (٢٠) شخصاً يومياً لتقديم شكوى لدى مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد. ولكن تعدد وسائل تقديم الشكاوى، يبقى فعلاً ناقصاً إن لم ترافقه تدابير وإجراءات، تجعل من تلك الشكاوى أداة لتحصيل الحقوق وتحسينها من أي غش وتلاعب واحتكار. (حمدان، ٢٠١٤)

والملفت بأن هذه المحكمة لم تتلق منذ إنشائها أي شكوى على الرغم أن مديرية حماية المستهلك يصلها عدد كبير من شكاوى المواطنين. على سبيل المثال، سجّل الخط الساخن ١٤١٤ شكوى في العام ٢٠١١ (السباعي، ٢٠١٤). هذا الكم من الشكاوى يدفعنا للتساؤل عن عدم تلقى محكمة حماية المستهلك أي قضية لحل النزاع، حيث تتضارب الآراء عند الإجابة حول هذا التساؤل.

واحدة من الآراء التي تفسر عدم انعقاد المحكمة هو الرأي القائل بأن المحكمة متضعضة في تكوينها الإداري وتعاني من "كسل وإهمال" وفوضى لوجستية.

من جهته، القاضي الموكل بهذه المحكمة يعتبر أنها – أي المحكمة – معطّلة. فهي حسب رأيه مفعلة نظرياً ولكن من دون وجود لها على أرض الواقع، ولم تورّد حتى اليوم أية قضية في قلمها ولم تعقد أية جلسة فيها على الإطلاق. واتهامها بالكسل والإهمال والفوضى اللوجستية هي للتستر عن إرادة سياسية أو إدارية حقيقية في تعطيّلها، وبأقل تقدير لامبالاة جسيمة إزاء ذلك. (السباعي، ٢٠١٤)

من التفسيرات المقترحة لعدم انعقاد المحكمة أيضاً القول بأن مهمة الدفاع عن المستهلك عليه أن تقوم به جهة محايدة. لكن واقع الحال يشير إلى أن المجلس – بحكم أهدافه – يقوم بحماية طرفي المعادلة (المستهلك من جهة، والتاجر من جهة أخرى)، وهو الأمر الذي يعترض عليه برّو رئيس جمعية حماية المستهلك. (عوباني)

ويشدد برو إلى أهمية المحكمة التي كان من المفترض بها ان تشكل ملجأ للمستهلكين، خاصة اذا ما جرى متابعة موضوع الشكاوى، وكما يشير أيضا إلى أن تعطيلها هو لطمس ما يجري داخل مصلحة حماية المستهلك. (عوباني)

سادسا: جمعية حماية المستهلك

نص القانون اللبناني على إنشاء جمعيات تعنى بحماية المستهلك، وتتبع هذه الجمعيات في تأسيسها وتنظيمها قانون الجمعيات اللبنانية. ومن المهام التي اتت بالقانون: الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه، وتمثيل المستهلكين جماعيا ومجانا لدى الهيئات والإدارات الرسمية والمحترفين، والتقاضي بهدف الحفاظ على حقوقهم، إضافة إلى جمع ونشر المعلومات والتحليل والإختبارات والمقارنات المتعلقة بالسلع والخدمات وكيفية استعمالها، والقيام بحملات لتوعية وارشاد المستهلكين واصدار مجلات ونشرات ومطبوعات، واعداد برامج اعلانية واذاعية معدة للثبث أو النشر عبر وسائل الإعلام، وكل ذلك وفقا للقوانين المرعية الإجراء، إضافة إلى تقديم الإستشارات.

سابعا: ضعف ثقافة المواطن حول حقه في الحماية

لا يقتصر حق المواطن في الحفاظ على استهلاك آمن وصحي للغذاء، بل يتعدى مفهوم حماية المستهلك ليطل كافة الانشطة التبادلية التي تتم بين المستهلك والجهة المسوّقة. والملفت بأن الناس بشكل عام لا يظهرون الوعي الكافي بحقوقهم. وقد أظهرت مبادرة لإدخال مفهوم حماية المستهلك الى الخدمات المصرفية، بناء على قرار اتخذه مصرف لبنان وبعض الجهات الدولية جهل الناس بهذا الحق، فالتقويم الاولي للتجربة أظهر ان قسما كبيرا من الزبائن يحتاج الى تثقيف مالي، يتيح له فهم الشروحات التي قد يقدمها اليه المصرفي المكلف بالمهمة. فقد اظهرت تجربة حماية المستهلك في المصارف حتى الان، ان العملية ستكون شاقة ومكلفة للقطاع، على اعتبار ان المستهلك الذي لم يتدرب على هذا النوع من الثقافة المالية، يحتاج الى جهود استثنائي لكي يستوعب حقوقه وواجباته في العقد الذي يوقعه مع المصرف، سواء لفتح حساب، او لشراء منتج، او للحصول على قرض. (فرح، ٢٠١٥)

ولعل جهل الناس بحقوقهم يعود إلى قلة الدراسات والإعلانات التي تضع الناس في صورة واضحة لحقوقهم وآليات العقاب في حال تعرّضوا للغش. ففي نظرة سريعة على موقع مديرية حماية المستهلك لم نجد سوى دراستين فقط، فهذا الأمر يتنافى مع الجهد المطلوب لتثقيف وزيادة الوعي حول المخاطر التي قد يعاني منها الناس جراء جهلهم بالواقع الذي يحيط بهم.

اعداد: د. هلا عواضة

مصادر:

- فرح انطوان، "الإنطباعات الأولية لتجربة حماية المستهلك في المصارف"، جريدة "الجمهورية"، ٢٠١٥.
- علي عوباني، "هل يبقى قانون حماية المستهلك حبرا على ورق؟" موقع العهد الإلكتروني
- اليوم العالمي للمستهلك، وزارة الاقتصاد والتجارة، 2011
<http://www.economy.gov.lb/index.php/subCatInfo/1/43/11/0>. ٢٠١٧
- حمدان حنان، شكاوى المستهلك اللبناني ..تصل، لا تصل! موقع "المدن"، 2014
<http://www.almodon.com/economy/2015/4/15/%D8%B4%D9%83%D8%A7%D9%88%D9%89-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%87%D9%84%D9%83-%D8%A7%D9%84%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D9%86%D9%8A-%D8%AA%D8%B5%D9%84%D8%8C-%D9%84%D8%A7-%D8%AA%D8%B5%D9%84>.
- قانون حماية المستهلك، مجلس النواب، قانون رقم 659، 2005
- نرمين السباعي، "محكمة حماية المستهلك معطلة منذ 2005"، المفكرة القانونية، ٢٠١٤،
<http://www.legal-agenda.com/article.php?id=639>