



# صدي المستهلك

نشرة يصدرها ائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني آذار 2019 ، بمناسبة يوم المستهلك الفلسطيني 2019/3/15



حماية المستهلك...  
شراكة وتكامل وتواصل

كن على علم  
لتستهلك أفضل

# # حققي

من واجبك

من حقك

الحصول على منتجات تشبع احتياجاتك

1

البحث عن احتياجاتك بعيداً عن تأثير الآخرين

التأكد من مصدر البضاعة وتاريخ صلاحيتها

2

الحماية من أي منتج يسبب لك ضرر أو يؤثر على صحتك

البحث بشكل كافي عن مواصفات المنتجات قبل الشراء

3

معرفة المعلومات التي تساعدك على الشراء والاختيار بشكل سليم

التأكد من الضمان قبل الشراء. مع طلب الفاتورة والاحتفاظ بها

4

تقديم شكوى بحقك في المطالبة بالتعويض

و تذكر !

انه من حقك ان تعيش وتعمل في بيئة خالية من المخاطر

## بطاقات البيان .. هوية وعنوان المنتج

ان السبيل لضمان الصحة والسلامة والحماية من الغش والتضليل للمستهلك من خلال وجود بطاقة بيان كاملة. تقوم المؤسسة بالمصادقة على بطاقات البيان من خلال لجنة بطاقة البيان وذلك لجميع المنتجات سواء كانت غذائية، كيميائية، مواد بناء، أجهزة كهربائية، معدات وغيرها. وتتم المصادقة بعد الدراسات مفصلة للبطاقة للتأكد من احتوائها على جميع البيانات الأساسية والتي من الممكن أن تكون مكتوبة أو مصورة أو مرسومة أو محفورة أو ملصقة أو متصلة اتصالاً ثابتاً بالمنتج أو بالعبوة المغلفة له، وفق ما تتطلبه المواصفة الفلسطينية والتعليمات الفنية الالزامية ذات العلاقة.

## بطاقات البيان للمنتج هي جزء أساسي ومهم وتشمل معلومات أساسية مثل

- التحذيرات الضرورية
- طريقة الحفظ
- تعليمات السلامة العامة وطرق الوقاية
- طريقة الاستخدام المثلي ودواعي الاستخدام للمنتج
- مدة الصلاحية
- اسم السلعة
- اسم المستورد او الوكيل
- اسم المنتج
- بلد المنشأ
- المكونات

## مهام جمعيات حماية المستهلك

- إعلامكم
- توجيهكم
- الدفاع عن مصالحكم الاقتصادية

## إعرف حقك كمستهلك

نتعاون سويا للقضاء على المخلفات التجارية

لا تسأل بكم

خذ الباقي

تأكد من وجود بطاقة كفاءة الطاقة على الأجهزة الكهربائية

تأكد من تاريخ الصلاحية قبل الشراء

تأكد من الوزن عن طريق ميزان المحل

طلب فاتورة الشراء

مزاياة بلود الضمان قبل شراء السلعة

نعتز بلغتنا (إن باللغة العربية)

ممنوع وضع علامة العبوة على المنتج أو العبوة

لا تتردد بالتأثير عن السلع المشوشة أو الغير مطابقة للمواصفات

# بيان

## بمناسبة يوم المستهلك الفلسطيني 15/3/2019



يصادف 15/3/2019 يوم المستهلك الفلسطيني ويعمل ائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني ليكون ضمن الحركة العالمية لحماية

المستهلك، وتظل خصوصية فلسطين تفرض علينا رؤية مختلفة لقضايا المستهلك نتيجة لممارسات الاحتلال ضد شعبنا الفلسطيني سواء عبر تحول سوقنا الى مكب نفايات لبضائعهم منتهية الصلاحية والفاضة، والاستمرار في سياسة الحاق الاقتصاد الفلسطيني بالإسرائيلي، والإجراءات التي تضر بالتنمية الصناعية والاستيراد والتصدير، ومنع المنتجات الفلسطينية من التسويق في القدس المحتلة ضمن إجراءات معقدة في قطاع اللبان واللحوم.

وفي ضوء هذه الأوضاع نتطلع في الائتلاف الى التعاون والتنسيق بين الجهد الحكومي والقطاع الخاص والشعبي لتحقيق حقوق المستهلك من خلال: ندعو الحكومة المكلفة الجديدة الى إدراج حماية حقوق المستهلك على أولويات عماها وضمن برنامجها الحكومي، ونحن على ثقة بذلك.

دعم استقلالية وحريّة عمل جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني في التواصل مع جمهور المستهلكين والمنتجين. التأكيد على روح التكاملية والشراكة وتحديد الأدوار والمضي معا لتحقيق الهدف الواحد حماية حقوق المستهلك.

توحيد وتنسيق الجهد الرقابي الحكومي وتفعيله والحفاظ على دوريته بحيث تقوم كل جهة حكومية بمتابعة اختصاصها المهني.

تفعيل عمل المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك ولجنة تنظيم السوق الداخلي لزيادة فاعلية التواصل بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص والجمعيات لحماية حقوق المستهلك.

إجراءات عقابية رادعة لمن تسول لهم انفسهم بتهريب المنتجات الفاسدة ومنتهية الصلاحية والاضرار بسلامة وصحة المستهلك.

في يوم المستهلك الفلسطيني نشكر وزير الأوقاف والشؤون الدينية على تفضله بالموافقة على تخصيص خطبة الجمعة عن حقوق المستهلك ومحاربة الغش التجاري ورفع الأسعار فوق قدرة المستهلك الفلسطيني الشرائية، ونؤكد على الشراكة التي تجسدت مع البلديات والقطاع الخاص ووسائل الاعلام التي أوصلت رسالة المستهلك، ويبقى امامنا الكثير لننجزه في هذا الإطار بالشراكة والتنسيق والتعاون.

## الافتتاحية



يعود على فلسطين يوم المستهلك الفلسطيني وغالبا لا زال الحال على حاله ولا جديد

أولاً: جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني لا زالت على حالها في بداية التشكيل وبعد مرور تسعة أعوام على التشكيل دون اسناد حكومي دون استماع لصوتها ((فقط تبرير من هذه الوزارة وتلك)).  
ثانياً: حقوق المستهلك لا زالت ليست مكفولة ((الأخطاء الطبية التي تقيد ضد مجهول)) ((الأغذية منتهية الصلاحية التي يتم القبض على بعضها وجزء منها يصل الى المستهلك)) ((غياب استراتيجية السلامة الغذائية)) ((إقرار عدادات المياه مسبقاً الدفع)) ((عدم تنظيم قطاع النقل)) ((عدم تشغيل عداد الدفع في التاكسي)) ((عدم اشهار الأسعار)) ((لا زال ربط بين خدمة الهاتف الأرضي وخط النفاذ))  
ثالثاً: غياب الاجراء القانوني الرادع وفي غالبية الأوضاع تكون محاضر الضبط التي تقدمها الجهات الرقابية غير مكتملة أو نتيجة لتضارب الصلاحيات تقدم تقارير ضبط من جهات غير مختصة.

ما نراه مهما هذا العام هو تقوية جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني بحيث تقوم الحكومة بتضمين الموازنة بند مالي لدعم جمعيات حماية المستهلك، وضمان آلية واضحة لتلقي الشكاوى عبر الجمعيات وإبلاغ الجمعيات بنتيجة الشكاوى، وعدم التعاطي مع المستهلك وكأن حقوقه مقصورة في سلامة الأغذية ولا علاقة له بالأخطاء الطبية، ولا حقوقه في قطاع الاتصالات والمواصلات والتعليم وجودة المباني وحقوقه في قطاع الحكم المحلي وغيره.

لقد انتقل العالم اليوم نقلة نوعية باتجاه حماية حقوق المستهلك وتضمينها ضمن أهداف التنمية المستدامة هي خطة لتحقيق مستقبل أفضل وأكثر استدامة للجميع، وضمان السياسات الوطنية، وضمان تمثيل جمعيات حماية المستهلك في جميع اللجان المتخصصة لمتابعة قضايا وطنية تهم المستهلك.  
فلسطين جزء من العالم والمستهلك الفلسطيني جزء من المستهلك العالمي وضمان حقوقه واجب النفاذ في فلسطين خصوصاً انها جزء من المعاهدات الدولية التي وقعت دولة فلسطين عليها.

عشان نكون واضحين وفاهمين على بعض .....  
يوم المستهلك الفلسطيني ليس يوماً حكومياً رسمياً تحتفي به الحكومة ومكوناتها ... وليس يوماً للتجار وغرفهم التجارية يحتفون به ...

انه يوماً مطلبياً يوماً للضغط والتأثير لتعديل وتغيير سياسات حكومية متراكمة ليست صديقة للمستهلك ولا للحقوق الاقتصادية والاجتماعية ...

أنه يوماً لدعوة التجار لخفض الاسعار وتشجيع المنتجات الفلسطينية ... وللضغط من أجل خفض نسبة الفائدة والمرابحة في البنوك ... انه يوماً لخفض اسعار الاتصالات والانترنت ... أن يوم جودة الغذاء والدواء ... واللي مفكر ان الموضوع مخصص مالي لوزارة لتحتفل بيوم المستهلك غلطان ومش شايف الصورة صح

## من نحن:



ائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني إطار تنسيقي يضم في عضويته جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني الفاعلة في دولة فلسطين والتي تستمر في مسيرة الانتصار لحقوق المستهلك وتستمر فيها العملية الديمقراطية والشفافية والمساءلة، ويتابع الائتلاف القضايا ذات الطابع العام التي تهم المستهلك وهمومه وسبل انفاذ القانون بحق المخالفين ومروجي الاغذية الفاسدة، والتعامل مع قضايا مركزية مثل ارتفاع اسعار السلع والخدمات، والتوجه للقضاء ضد قطاعات تتغول بالاسعار.

# من أجل علاقة إيجابية و متكافئة بين المستهلك والمنتج ومقدم الخدمات



## صلاح هنية\*

في مقرها في رام الله عملت جمعية حماية المستهلك الفلسطيني في محافظة رام الله والبيرة على متابعة قضايا محورية في ملف حماية المستهلك ((فريق عدادات المياه مسبقه الدفع)) (فريق متابعة قطاع الدواجن واسعاره وعدم تهريبه من السوق الإسرائيلي)) (فريق أسعار اللحوم الحمراء وسبل وقف استيراد الخراف من السوق الإسرائيلي)) (متابعة توجه شركة أميركية لرفع قضية ضد شركتي ادوية فلسطينية)) (وقضايا امتناع المستشفيات الخاصة عن استقبال المرضى المشمولين بالتأمين الصحي لدى الشركات الخاصة)).

ومن مقرها في رام الله خطت لتنظيم سلسلة ورشات عمل متخصصة تعالج قضايا تهم المستهلك الفلسطيني وتقاطعها مع وزارات الاختصاص والقطاع الخاص، سواء تنظيم قطاع المواصلات، والوكالات الحصرية وحقوق المستهلك، جودة مواد البناء، الانفكاك الاقتصادي عن الاقتصاد الإسرائيلي، مكافحة التدخين لمن هم دون 18 عام.

وتابعت سلسلة الشكاوى التي تلقتها سواء في مجال الأغذية والصحة والاتصالات والمواصلات والأسعار وتفاوت الأسعار لذات السلعة وعدم مصادقية عروض الأسعار وقضايا التجارة الالكترونية. ولقاءات متواصلة مع الوزارات والقطاع الخاص والهيئات غير الوزارية لمتابعة قضايا المستهلك في مختلف القطاعات التي تهم المستهلك.

وكيفية المطالبة بها من خلال الوسائل المختلفة والضغط على الجهات الاخرى لتوفير الحماية للمستهلك.

## المستهلك:

إن مدلول مصطلح المستهلك يثسح ليطلق على من يحصل على متطلباته الأساسية أو الكمالية لسد حاجاته الشخصية والأسرية. ذلك لأن عملية الاستهلاك تنصب على تناول الإنسان المباشر للسلع والخدمات لإشباع رغبات الإنسان وحاجاته. ولذا اعتبر الاقتصاديون الاستهلاك الهدف النهائي من النشاط الاقتصادي.

وفي كل الأحوال فإن موضوع حماية المستهلك اكتسب أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة برز مع وجود الضعف الإداري وانتشار ظاهرة الفساد في معظم دول العالم الذي أدى إلى خداع المستهلكين وتجهيزهم بسلع غير مطابقة للمواصفات أو ذات أسعار غير متناسبة في ظل استخدام وسائل الإعلام المتطورة في عملية الخداع والتضليل عبر الدعاية والإعلان خاصة وأن «المستهلك يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية. بالإضافة إلى أن الرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار والمنتجين، ومقدمي الخدمات لاتباع أساليب غير مشروعة للإثراء السريع باستخدام وسائل الغش والخداع المختلفة.

## الحق بالمعرفة:

ضمن نصوص قانونية واضحة ومحددة حول ضمانات وصول المستهلكين لكافة المعلومات، بالإضافة إلى الإفصاح التلقائي.

الملف بالغ الأهمية لحقوق المستهلك في قطاع المياه والصرف الصحي.

وعندما ناقشنا قضايا ((الذبح الأسود)) وهو الذبح خارج المسالخ وغياب المسلخ في بعض المحافظات وعدم المتابعة من قبل هيئات الحكم المحلي لأنشاء مسالخ ومتابعة قضايا الذبح خارجها، بقيت الأمور على حالها ولم تتغير في عديد المحافظات.

## يوم المستهلك:

15/3 من كل عام تشارك فلسطين العالم احياء يوم المستهلك بصورة اقل بكثير من بقية العالم إذ يتم الإشارة الى المناسبات والتواريخ المهمة وربطها بالمواثيق الدولية ويبقى يوم المستهلك خارج التغطية، باستثناء جهود جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني بأحيائه من خلال مطبوعات ونشرات وورش عمل وجولات توعية في الجامعات والمدارس وشراكات مع مؤسسات نسوية وعمالية وبلديات.

وتتجه الدول العربية الى اصدار ((المبادرة العربية لسلامة الغذاء وتسهيل التجارة )) وبذهب العالم باتجاه ((توحيد ومركزة الجهد الرقابي )) ويعمل العالم ضمن (( مرجعيات الأمم المتحدة لحماية حقوق المستهلك )) ويناقش العالم قضايا محورية حول حقوق المستهلك في التجارة الالكترونية.

وبما أن آليات حماية حقوق المستهلك غير فعالة في دولة فلسطين على المستوى الحكومي بات ملحا التركيز على رفع وعي المستهلك بحقوقه وكيفية المطالبة بها، للوصول صوب ((مستهلك واع لحقوقه قادر على خلق التغيير)).

التركيز على الاجيال الناشئة وثقيفها لحقوقها



المتعلقة بالمنتجات والخدمات المعروضة في الأسواق؛ سواء كانت تابعة للقطاع الخاص أو العام، وتتضمن:

- اسم السلعة
- بلد المنشأ
- اسم المنتج أو المُستورد، واسمه التجاري، وعنوانه، وعلامته التجارية إن وجدت.
- تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية.
- شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال.
- الأنواع والسمات والأبعاد والأوزان والمكونات.

## أوجه غش المستهلك

1. الإعلان: الذي يعتبر مضللاً وخادعاً إذا كانت الصورة الذهنية التي تتكوّن لدى المستهلك من المعلومات التي تضمنتها الرسالة الإعلانية مخالفة لحقيقة الشيء الذي نرّوج له مما يترك أثراً سلبياً ضاراً على سلوك المستهلك.

2. الضمان: إذ من المفترض حصول المستهلك على منتج مكفول لناعية صلاحيته وسلامته من العيوب خاصة في المنتجات المستوردة حيث يصعب مراجعة المستورد أو الشركة المنتجة والمصدرة.

3. التبين: الحق في الحصول على المعلومات حول كيفية الاستعمال والاستخدام والاستفادة من المنتج. أحياناً يكون القصور من المستهلك أما لعدم وجود البيانات أو عدم معرفة كيفية الاستفادة من البيانات وفي أحيان أخرى يكون الأمر قصداً من الشركات المنتجة حتى لا تضع نفسها تحت المساءلة.

4. السعر: حيث يعاني المستهلك من فرض أسعار لا تتناسب مع مقدراته المادية إضافة إلى التحايل في الأسعار الذي يلجأ إليه التجار خلال البيع بالتقسيط أو التنزيلات الصورية وغيرها من الأساليب غير المشروعة.

- دعم تواصل جمعيات حماية المستهلك مع المؤسسات المتخصصة كافة، والمعنية بمراقبة معايير جودة السلع والخدمات، ووصولها للتقارير كافة الصادرة عن تلك الجهات
- وبما أن وزارة الاقتصاد الوطني الوزارة المهنية في العلاقة مع الجمعيات بات ملحا عنايتها بتقديم الدعم الفني ورفع قدرات ومهارات قيادات ونشطاء الجمعيات.
- تطوير الحملات والبرامج التوعوية والخطط الإعلامية لرفع وعي المستهلك وتثقيفه بحقوقه.
- معالجة النقض الواضح في مجال توعية المستهلك لدى الوزارات والهيئات غير الوزارية ذات العلاقة من خلال أحدث وسائل الاتصال الجماهيري.
- التركيز على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً لدى الفئات العمرية المتوسطة.
- اعتماد التوعية في النظام التعليمي والتربوي في المدارس والمعاهد والكلية.

## ملاحظات:

أن الدعوة لمقاطعة بضائع المستوطنات أو المنتجات الإسرائيلية لا يعني تقديم شيك مفتوح للمنتج الفلسطيني، وإنما يجب على المنتج الفلسطيني أن يلتزم بمواصفات الجودة، علماً أن القطاع الخاص الفلسطيني قد أثبت أنه قادر على الالتزام بالمواصفات العالمية.

أن كرامة التاجر حق يجب الحفاظ عليه من قبل كافة الجهات المعنية بتنفيذ القوانين واللوائح. وأن من الضروري إشهار الأسعار على المنتجات والسلع. حقوق المستهلك لا تنازل عنها ولا تفاوض بشأنها بل هي حقوق للاحترام والنفاد فقط.

- \* رئيس جمعية حماية المستهلك في محافظة رام الله والبيرة
- \* المنسق العام لإئتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني

5. التعبئة والتغليف: في استخدام مواد غير صحيحة في التعبئة والتغليف الأمر الذي يعرض المستهلك للأضرار.

6. المقاييس والأوزان: عند فقدان الرقابة الكافية يعرض المستهلك للإخلال لناعية الإخلال بالمقاييس والأوزان والحجم والمكونات.

8. النقل والتخزين: إن عدم القيام باستخدام الأساليب الأفضل في النقل والتخزين يعرض المستهلك إلى أضرار صحية خاصة إذا كانت المواد سريعة التلف مثل المواد الغذائية.

## مقترحات وتوصيات:

- تنمية ورفع مستوى الوعي لدى المستهلك الفلسطيني.
- دعم استقلالية وحرية عمل جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني في التواصل مع جمهور المستهلكين والمنتجين.



# يوم المستهلك الفلسطيني



الدكتورة فيحاء البخش\*

يعتبر المستهلكين هم الشريحة الأكبر في المجتمع و التي تؤثر وتتأثر في السوق الاقتصادي وعلى الرغم من ذلك لا يزال صوتهم غير مسموع، ومن هنا نشأت جمعيات حماية المستهلك لتوصل اصوات المستهلكين و تحقيق اهدافها الثمانية وهي حق الأمان، حق المعرفة، حق الاختيار، حق الاستماع إلى آرائه، حق إشباع احتياجاته الأساسية- حق التعويض-حق التثقيف، حق الحياة في بيئة صحية.

ففي 15/3 من كل عام يحتفل العالم بحقوق جمهور المستهلكين، وفي دولة فلسطين التي لا تزال تحت براثن الاحتلال فان هذا اليوم يكتسب مزايا خاصة لتذكير العالم بحقوق شعبنا السياسية والوطنية وحقوقه الاجتماعية والاقتصادية وحقوقه كمستهلك كباقي المستهلكين في شتى أنحاء العالم و تعزيز هذه الحقوق الأساسية وصيانتها واحترامها ومواجهة كل ظواهر الاستغلال والاحتكار ورفع الأسعار وكافة الظواهر الأخرى التي تغتصب حقوقه كمستهلك بسبب الممارسات الاستيطانية والاحتلالية و التي تتمثل بمصادرة الاراضي والمقدرات والثروات.

كما اننا نؤكد على ضرورة الاستمرار في تعزيز الشفافية والنزاهة في القطاعات الاقتصادية والإنتاجية كافة وتنفيذ البرامج اللازمة لتصويب أوضاعنا الاقتصادية والاستهلاكية بما يناسب مع الحالة الفلسطينية ونعلم مدى حرص الرئيس محمود عباس حفظه الله وأعضاء حكومته على حماية الحقوق الأساسية للمستهلك الفلسطيني وبإجراءاتهم الهادفة لدعم المنتج الفلسطيني وحرصهم على تحسين وتطوير بيئة العمل وتشجيع الاستثمار في دولة فلسطين ونقدم التهاني للقيادة الفلسطينية بمناسبة اليوم العالمي لحماية المستهلك ونتمنى أن يعيد الله هذه المناسبة في العام القادم وقد تحققت آماني وطموحات شعبنا في الحرية والاستقلال وإقامة الدولة الفلسطينية بعاصمتها الأبدية القدس في ظل قيادتنا الفلسطينية الواقعية والحكيمة وعلى رأسها الرئيس.

نحن كجمعية حماية مستهلك كنا ولا زلنا نسعى لخلق بيئة صحية امنة توصلنا الى فك الشراكة مع البضائع الفاسدة او الاسرائيلية فهذه المرحلة هي مرحلة نضال و ليست مرحلة حل ونتطلع الى رفع القدرة الانتاجية في مؤسساتنا ومصانعنا ودعم المنتج الوطني الفلسطيني عالي الجودة والسعر المقبول و البحث عن مشاريع انتاجية تحقق التنمية المستدامة التي ترفع نسبة النمو الاقتصادي دون الاستقواء على المواطنين بفرض الواقع و تحميله مالم يعد يحتمل . وفي ظل حملات الدعوة للإقبال على المنتجات

الوطنية، فالمستهلك الفلسطيني يطالب بأن يتم ايلاء الاهمية الكبرى لجودة هذه المنتجات، سواء اكان من حيث الفائدة او الامان او السلامة، او من حيث وجود مواصفات وطنية تلي متطلبات المستهلك الفلسطيني، وكذلك تحدد مقومات الجودة للمنتج، وتضمن بأن يتمتع بالسلامة والامان، سواء اكانت مواصفات لمكونات المنتج، او لألية انتاج المنتج، او لطريقة إيصاله بالجودة والسلامة الى المستهلك الفلسطيني، وتلك التي تصف الية الفحوصات وتوثيقها والية المتابعة والتفتيش وغير ذلك.

وكما نعلم جميعا فإن الاحتلال يعتمد قرارات بحق شعبنا كل يوم وكان اخرها قرار وقف المقاصة بسبب الدور الذي تلعبه فلسطين في دعم اسرانا وعوائل شهدائنا بالإضافة الى جرائمهم اليومية والانتهاكات داخل الأقصى لذلك كان لابد علينا ان يكون هناك توسيعا لحملات المقاطعة و استبدالها بمنتجات وطنية محلية او على الاقل بمنتجات لدول داعمة لفلسطين، فهذه الطريقة هي جزء من نضال و مقاومة شعبية مجربة في عدة دول و ستكبد الاحتلال خسائر كما فعلنا في الانتفاضة الاولى.

اننا كجمعية حماية مستهلك ندعو شعبنا ان تصبح المقاطعة ثقافة شعبية وليست مجرد حملات تتناغم مع التغيرات لتصبح نضالا كفاحيا ضد هذه الجرائم و لتعزز صمود ابنانا داخل الوطن ونعمل على دعم صناعتنا الوطنية وتعزيز وتثبيت المزارع في ارضه لحماية اراضيها من براثن الاحتلال.

ونأمل كجمعية حماية المستهلك الفلسطيني، بأن يعود «اليوم العالمي لحماية المستهلك» في العام القادم، وقد تلاشت او على الاقل خفت وتيرة وصول الاطعمة الفاسدة الى السوق والمستهلك الفلسطيني، وبأن يكون المنتج الوطني قد ارتقى من حيث الجودة والسلامة وبالتالي ازداد الاقبال عليه، وبأن تكون حملات مقاطعة المنتجات الاسرائيلية، قد

## لندعم منتجاتنا الوطنية



توسعت وتعمقت واصبحت جزء من ثقافة وممارسة وحياة المستهلك الفلسطيني، وفي نفس الوقت قد تم ايجاد البدائل الموازية لهذه المنتجات، من المنتجات الوطنية.

\* رئيس جمعية حماية المستهلك الفلسطيني في محافظة نابلس

\* عضو سكرتارية ائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني



## توصيات ملتقى الصناعات الغذائية العربية لسلامة الغذاء وتيسير التجارة للفترة 4-5 / آذار عمان- المملكة الاردنية الهاشمية 2019

على مدى خمس جلسات عمل والمناقشات التي جرت، أكد الملتقى على أهمية تعزيز الجهود العربية المشتركة لمواجهة تحديات سلامة الغذاء والتجارة العربية البينية. كما أكد على أن المقاربة التكنولوجية والرقمية هي الركيزة الأساسية لتحقيق الأمن الغذائي العربي وتوصل الملتقى إلى التوصيات التالية:

- تعزيز وتشجيع الاستثمار في الزراعة والتصنيع الغذائي الذكي في العالم العربي، كما في الاستثمارات الخضراء والحلول الزراعية المستدامة، وفي المحاور اللوجستية.
- صياغة استراتيجية عربية مشتركة للأمن الغذائي ارتكازاً على الزراعة الذكية والتصنيع الغذائي والأمن المائي. - دعوة القطاع الخاص العربي ورواد الأعمال الشباب إلى التأهل للاستفادة من المبادرة التي أطلقتها دولة الكويت لإنشاء صندوق للاستثمار في مجالات التكنولوجيا والاقتصاد الرقمي برأسمال قدره 200 مليون دولار، وذلك في مشروعات 2019 في قمة بيروت للتنمية الاقتصادية والاجتماعية التي عقدت في يناير تتعلق بالزراعة الذكية والتصنيع الغذائي الذكي في إطار الثورة الرقمية الثانية.
- التأكيد على دور المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين في وضع وتوحيد المقاييس والمواصفات للسلع والمنتجات الغذائية ودعمها لتحقيق ذلك، والتنويه بما تقوم به في هذا المجال.
- التأكيد على دور المنظمة العربية للتنمية الزراعية الهام في مجال الصحة النباتية والحيوانية وبناء القدرات والدراسات المنجزة في سلامة الغذاء وتسهيل التجارة البينية في الوطن العربي.
- إزالة القيود الجمركية وغير الجمركية التي تواجه التجارة العربية البينية في السلع والمنتجات الغذائية مع العمل على تنسيق التشريعات التجارية العربية.
- الاهتمام بتدريب القوى العاملة في مختلف قطاعات الأمن الغذائي خصوصاً في الدول التي عانت من الصراعات وتوفير الدعم اللازم لذلك لاسيما من قبل منظمة اليونيدو.
- اعتماد نظم التتبع الإلكتروني للسلع الغذائية تعزيزاً للسلامة ولتسهيل التسويق والتجارة، مع العمل على التوصل إلى بطاقات بيان عربية موحدة.
- العمل على تحقيق الربط الجمركي بين دول منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، بما يتيح التأكد في مصدر البضائع من دون عاقبة انسياب التجارة.
- تطبيق الاعتراف المتبادل بالمختبرات، وعدم الاعتراف بالمختبرات من أهم العوائق التجارية العربية البينية.
- تحسين اللوجستيات ورقمنة خدمات الحدود الجمركية.
- اعتماد النظم التي تحد من الهدر وكذلك اعتماد التدوير والتكنولوجيا الجديدة للتغليف والتعليب وعبوات الحفظ والتخزين بما يراعي شروط التنمية المستدامة.
- إشراك القطاع الخاص في صياغة السياسات المتصلة بقطاع الغذاء للاستفادة من خبراته وإمكانياته ولتحقيق الانسجام بين الواقع والأهداف.
- إزالة المعوقات التشريعية والضريبية التي تحد من توسع عمليات المكننة والتحديث.
- الاستثمار في تنمية الثروة الحيوانية، مع التركيز على تحسين خصوبة ونمو الأغنام وعلى إنتاج الأعلاف على أسس مستدامة، وعلى تحديث المجازر وتوفير كافة أسباب السلامة والكفاءة لها.
- العمل على حل إشكالية مواصفات الزيوت النباتية وخلطها ودعم زيت الزيتون في الوطن العربي بدعم من الاتحاد العربي للصناعات الغذائية ولجنته العربية للزيتون.
- السعي لإيجاد موسوعة للأطباق والمشروبات العربية التراثية حفاظاً على التراث العربي وثوقه.
- التنويه بإنجازات إدارة التكامل الاقتصادي في جامعة الدول العربية بالتعاون مع منظمة اليونيدو في أدمج موضوعات الصحة والصحة النباتية ولمعالجة القيود الفنية في منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، وكذلك في التقدم الملموس المحرز من قبل فريق العمل العربي لسلامة الغذاء.
- التنويه بجهود المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين خلال السنوات الماضية في توفير الدعم للدول العربية في مجالات التقييم والجودة وسلامة الغذاء ودعوتها لمواصلة هذه الجهود بالتعاون مع اليونيدو وسيبدأ لتنفيذ المزيد من المشاريع في مجالات التي تخدم الدول العربية والعمل العربي المشترك.
- الإشادة بمبادرة "فستق" والدعوة إلى ربطها مع غيرها من المبادرات العربية المثيلة بالموقع الحديث الذي أطلقته الامانة العامة لجامعة الدول العربية لمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى.

# فعاليات ومتابعات ونشاطات ائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني



## فعاليات ومتابعات ونشاطات ائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني



## الأمم المتحدة تؤكد أهمية المسؤولية المشتركة لمنع مئات آلاف الوفيات سنويا بسبب الغذاء الملوث



يتسبب الغذاء الملوث في موت 420 ألف شخص كل عام وإصابة أكثر من 600 مليون بالأمراض. دعت هذه الإحصاءات الصادمة زعماء العالم للعمل على زيادة التعاون الدولي لجعل الأغذية أكثر أمنا في كل مكان.

وقد تسلط الضوء، اليوم الثلاثاء في العاصمة الأثيوبية أديس أبابا، على الحاجة الماسة لاستئصال الأغذية الملوثة من الاستهلاك الإنساني، وذلك مع بداية أعمال المؤتمر الدولي الأول للسلامة الغذائية الذي تنظمه منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة بالشراكة مع منظمة الصحة العالمية ومنظمة التجارة العالمية والاتحاد الأفريقي.

إن مسألة حماية غذائنا هي «مسؤولية مشتركة» بين الجميع، حسب كلمات المدير العام لمنظمة الفاو خوسيه غرازيانو داسيلفا أمام المؤتمر. وقال السيد داسيلفا لممثلي 130 دولة مشاركة، بتمثيل من وزراء الزراعة والصحة والتجارة، إنه من الواجب أن «نعمل معا من أجل رفع مستوى سلامة الأغذية في جداول الأعمال السياسية الوطنية والدولية». وأكد عدم إمكانية تحقيق الأمن الغذائي دون ضمان سلامة الغذاء، واصفا المؤتمر بأنه «فرصة عظيمة للمجتمع الدولي لتعزيز الالتزامات السياسية والمشاركة في الإجراءات الرئيسية» في هذا المجال.

وتزيد الأمراض المرتبطة بالأغذية غير الآمنة والملوثة من الضغوط على أنظمة الرعاية الصحية، وتساهم في تدمير قطاعات اقتصادية وتجارية وسياحية واسعة. كما يشار إلى أن تكاليف هذه الأغذية غير الآمنة بالنسبة للاقتصادات ذات الدخل المنخفض والمتوسط تصل إلى نحو 95 مليار دولار من الإنتاجية المفقودة، كل عام.

### مستقبل الغذاء الآمن مسؤولية تتشاركها كل الدول والمناطق الإقليمية

وشدد المشاركون في المؤتمر على أن سلامة الأغذية يجب أن تكون هدفا أساسيا في كل مرحلة من مراحل السلسلة الغذائية، من الإنتاج إلى الحصاد والتجهيز والتخزين والتوزيع والإعداد والاستهلاك.

وأشار المدير العام لمنظمة الصحة العالمية الدكتور تيدروس أدهانوم غبريسيس إلى أنه بالرغم من أن انتشار الأغذية غير الآمنة مسؤول عن موت مئات الآلاف سنويا، إلا أن ذلك «لم يثل الاهتمام السياسي الذي يستحقه» حسب قوله أمام ممثلي الدول المشاركة وجمهور من خبراء الوكالات الشريكة ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص. وأضاف المسؤول الأممي أن «ضمان وصول الناس إلى الغذاء الآمن يتطلب استثمارا مستداما في أنظمة ومعايير مراقبة ورصد أقوى» مذكرا بأنه «في واقع العولمة، تعتبر سلامة الأغذية قضية الجميع».

في عصر جديد من التجارة المعفاة من الرسوم الجمركية، سوف يكون التعامل مع قضايا سلامة الأغذية ومعايير الأغذية أمرا حيويًا لتعزيز التجارة بين الأقاليم وداخل المنطقة.

بشكل فعال، هذه ليست مجرد مسألة فنية للمعايير، ولكن لها أيضا أبعاد اقتصادية مهمة. من خلال التحرك نحو المعايير الإقليمية المشتركة، يمكن تحقيق وفورات الحجم في القيام بالاستثمار الضروري في الامتثال للمعايير. يمكن للأسواق الإقليمية أن تصبح منصة لاختراق الأسواق الدولية.

تتمتع المنطقة العربية بأحد أدنى مستويات التجارة البينية الإقليمية على الرغم من التفضيل في الوصول إلى الأسواق بموجب اتفاقية التجارة الحرة العربية (PAFTA). الاحتمال موجود، ولكن لم يتم استغلاله بعد. يظهر التحليل أنه بإزالة العقبات المتبقية أمام التجارة، هناك إمكانية لزيادة إجمالي تجارة الدول الأعضاء بنسبة 10% وإنشاء ما لا يقل عن مليوني وظيفة.

وترتبط 54% من التدابير غير الجمركية في الإقليم أساسا بالحوجز التقنية أمام التجارة (TBT) وتدابير الصحة والصحة النباتية (SPS)، مما يؤثر سلبا على التجارة البينية، خاصة في المنتجات الغذائية والزراعية.

على الرغم من أن العديد من البلدان في المنطقة العربية قد اتخذت خطوات لتحسين نظم سلامة الأغذية لديها، إلا أن قدرة وكفاءة العديد من البلدان لا تزال بحاجة إلى تعزيز لضمان مراقبة كافية للأغذية المنتجة والمستوردة محليا، وكذلك لإثبات الامتثال لمعايير الغذاء في أسواق التصدير. لذلك، فإن التعاون الإقليمي والمواصلة بين الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية (LAS) أمر بالغ الأهمية للتنفيذ الناجح لاتفاقية (PAFTA).

### الفوائد الرئيسية المحتملة للبلدان الأعضاء في LAS تشمل:

- الحد من التعقيد التنظيمي الكلي وتكاليف الامتثال المرتبطة بالأطراف الخاضعة للرقابة.
- خلق مجال متكافئ للاعبين الاقتصاديين في المنطقة.
- تسهيل التجارة البينية وكذلك التجارة مع الكتل الاقتصادية الأخرى على المستوى الدولي.

من جانبه، أشار المدير العام لمنظمة التجارة العالمية، روبرتو أريفيدو، إلى سلامة الأغذية باعتبارها «عنصراً أساسياً في الصحة العامة» والتي ستكون «حاسمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة لعام 2030». وقد اتفق قادة العام، عام 2015، على تحقيق تلك الأهداف السبعة عشر بحلول عام 2030 ومنها القضاء على الفقر والجوع، والتصدي لتغير المناخ، وتعزيز الصحة والمساواة بين الجنسين، وتوفير التعليم الجيد.

كما أكد رئيس مفوضية الاتحاد الإفريقي موسى فكي محمد أن الشراكة مع الأمم المتحدة في هذا الشأن هي شراكة «طويلة الأمد واستراتيجية». ويهدف المؤتمر الذي يعقد في الدولة المستضيفة لمقر الاتحاد الإفريقي إلى تحديد الإجراءات الرئيسية لضمان الغذاء الآمن وتقوية الالتزام بإجراءات سلامة الأغذية في خطة التنمية المستدامة لعام 2030.

ومن المتوقع أن تحفز الاجتماعات الحالية والمقبلة الدعم والاهتمام بهذه القضية وتحدياتها الماثلة، وأن تؤدي إلى اتخاذ إجراءات في المجالات شديدة الأهمية بالنسبة لمستقبل سلامة الأغذية. السياق الإقليمي لسلامة الأغذية



## حماية المستهلك من مخاطر إدمان الإنترنت

إعداد: أ. د. محمد أحمد شاهين\*

أو التركيز في أثناء ساعات الدوام المدرسي، إضافة إلى حدة الطباع والغضب لدى الأبناء، وبخاصة عندما يقاطعهم أحد خلال لعبهم على الإنترنت. ولم تعد الألعاب على الإنترنت تقتصر على الأطفال والمراهقين، بل أصبحت ملاذاً للراشدين وكبار السن. وتظهر على مستخدمي الألعاب على الإنترنت أعراض ودلالات تشير إلى وجود إدمان للعب على الإنترنت، وشبيهة بأعراض الإدمان على المخدرات، مثل: اللعب لفترات طويلة من الزمن (ساعات عديدة متواصلة)، والشعور بعدم الراحة وتعكر المزاج إذا لم يتمكنوا من اللعب أو عند مقاطعتهم في أثناء اللعب على الإنترنت، وذلك كله على حساب مسؤولياتهم الاجتماعية وأنشطتهم التي يحتاجون للقيام بها.

وقد بينت نتائج الدراسات العلمية أن أعراض إدمان الإنترنت هي سلوكيات وممارسات سلبية، تنعكس على المستهلك للإنترنت وخدماته، وتتمثل في: إهمال الأنشطة الأسرية، ومسؤوليات العمل، والمشروعات الدراسية، والجوانب الصحية والأحداث الاجتماعية من أجل قضاء ساعات على الإنترنت، والشعور بالعزلة والانسحاب بدون الإنترنت، وإهمال الوجبات الغذائية والمواعيد والدروس والواجبات والمواعيد العمل، والنوم أقل من خمس ساعات يومياً، والتوتر النفسي وزيادة الحركات العصبية والقلق والحركات اللاإرادية والإرادية بالأصابع، والسهر والأرق، وآلام الظهر والرقبة والتهاب العينين، وإهمال الأهل والأصدقاء، والكذب والخداع، .....

كذلك فإن خدمات الإنترنت وبالسرعات العالية، وما يتطلبه تصفح خدمات الإنترنت، هي مكلفة للعديد من المدمنين على الإنترنت، فهم يحتاجون إلى اشتراكات دورية، وشراء أجهزة متطورة، والحصول على مواد متنوعة عبر الإنترنت تكلف مبالغ كبيرة، إضافة إلى تأثير الاستخدام المطول للإنترنت على ساعات العمل والقيام بالواجبات المهنية التي تكون مصدراً للدخل للمدمن على الإنترنت. كما إن تصفح المدمن على الإنترنت للمواقع الإباحية والصفحات غير الخاضعة للرقابة يمس بالجوانب الأخلاقية والتربوية، ويؤثر سلباً على السلوك الأخلاقي للمدمن، وقد يؤدي إلى نتائج غير مقبولة في تربية المراهقين ومفاهيمهم الأخلاقية.

وعلى الرغم مما يشير إليه المتخصصون من دور للتكنولوجيا في التعلم والخبرات وإثراء معارف الأطفال وتطور قدراتهم واستعداداتهم، فإن الحقيقة تبقى مؤثرة حيال ما يصاحب ذلك من مخاطر وآثار سلبية تستدعي الوقوف عندها، وضرورة التعامل معها للحد منها ما أمكن. وقد يتعرض الأطفال عن قصد أو دون قصد إلى الدخول على مواقع غير مرغوبة أو غير ملائمة، أو يتعرضون للاتصال عبر الإنترنت مع شخص آخر، يكشف معلومات عنهم أو عن أسرهم تعرضهم للخطر، أو يقومون بتواصل غير ملائم معهم.

وحتى العلاقات الحميمة بين الزوجين لم تسلم من تأثرها بالإنترنت، حين ينحرف بعضهم إليها دون مراعاة لمشاعر الشريك، وبالتالي تؤدي إلى نوع من الجفاف، وتبؤد المشاعر، وبالتالي إلى زيادة المشكلات وتفكك

يزداد عدد مستخدمي الإنترنت عاماً بعد عام، فقد دخل الإنترنت إلى البيوت، والمقاهي، ومؤسسات التعليم، وأماكن العمل. وأصبح الإنترنت ملاذاً للأفراد بمختلف انتماءاتهم وفئاتهم العمرية، يلجؤون إليه لقضاء أوقات فراغهم، أو الوصول إلى المعلومات والبيانات والأخبار، أو التواصل بكافة أشكاله وأهدافه ومحتوياته، أو للتبادل الثقافي والتجاري والعلمي، أو لمجرد الدردشة وكسر الحواجز، خاصة بين الشباب والفتيات لسهولة التعرف والمحادثة عبر الصوت والصورة.

وفي فلسطين، بلغت نسبة الأسر التي لديها اتصال بالإنترنت (32.1%)، بواقع (34.3%) في الضفة الغربية، و(27.9%) في قطاع غزة عام 2012م. كذلك فإن هناك ازدياداً ملحوظاً في نسب الاستخدام للإنترنت بين الأسر والأفراد، فقد وصلت نسبة الأسر التي لديها الإنترنت في فلسطين إلى ما يقارب الثلث بقليل (30.4%) من الأسر عام 2011م، مقارنة مع (9.2%) من الأسر لديها إنترنت في العام 2004. في حين أن أكثر من نصف الشباب في فلسطين، ممن تتراوح أعمارهم بين (15-29) سنة يستخدمون الإنترنت (55.0%) عام 2011م مقارنة مع حوالي (25.0%) عام 2004م (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2013). وهذا يؤشر إلى أن استخدام الإنترنت في فلسطين، وإن كان أدنى مما هو في بعض الدول المتقدمة تكنولوجياً، فإنه لا يختلف كثيراً عما هو موجود في الدول المجاورة، وحتى دول العالم الصناعي، وهو في تزايد مطرد.

لقد برزت قضية إدمان الإنترنت كقضية اجتماعية كبيرة مع تزايد شعبيته، فمن الممكن أن يضحى بعضهم بالعمل، وبالتعليم، وبالعلاقات الأسرية، وبالمال، بل من الممكن أن تُدمر حياة الشخص من خلال استخدام الإنترنت، والوقوع في دائرة إدمان الإنترنت.

إن استخدام الإنترنت المفرط هو أقرب ما يكون إلى الإدمان حتى لو لم يتطابق مع إدمان المخدرات مثلاً، فكلاهما يعبر عن تجربة ذاتية ويجمع بينهما تغير المزاج، والانسحاب الاجتماعي، والصراع، والشعور بالضيق والقدرة والوحدة، والتي غالباً ما تظهر أعراضها عند توقف الفرد عن استخدام الإنترنت. وهناك فرق بين من يستخدم الإنترنت بشكل طوعي وبإفراط دون مبرر أو حاجة موضوعية، وبين من يستخدمه لأن طبيعة عمله تحتاج استخداماً مفرطاً للإنترنت، فالحالة الأولى هي إدمان الإنترنت، أما الحالة الثانية فلا تقع ضمن هذا التصنيف.

وقد أصبحت الألعاب على الإنترنت مصدر قلق رئيس للأباء والأمهات في البيئات والثقافات كلها، خوفاً من إدمان أبنائهم للعب على الإنترنت، ووصول الأبناء أحياناً إلى فقد الاتصال بالواقع، وعدم الاهتمام بالأشياء المهمة في حياتهم، وأثرها السلبي على انتظام وجبات الطعام للأبناء، أو ساعات نومهم، أو القيام بواجباتهم التعليمية،

أواصر العلاقة الزوجية، لاسيما إذا ما وضعنا في الاعتبار أن نسبة كبيرة من الأزواج قد يفقدوا الرغبة في التواصل مع زوجاتهم بعد أن انبهروا بنماذج من النساء عبر مواقع الدردشة الإلكترونية، واعتيادهم على نموذج الإثارة الإلكترونية التي تقدمها مواقع الدردشة وغيرها عبر الإنترنت، والتي صنعت خصيصاً للترفيه وإشباع الهوايات عبر عالم افتراضي بالنسبة للشخص ذاته. فالمحادثة عبر الإنترنت «الدردشة»، تعطي الشخص الفرصة للحديث عن أشياء لا يستطيع قولها مباشرة بسبب الهويات المزيفة التي يستعملها مستخدم الإنترنت، وبالتالي لا تستطيع الأطراف الأخرى التعرف إلى الشخصية الحقيقية له ولا يعرفون سوى اسمه المستعار.

وبالتالي، فإن الواجب يحتم على كل الجهات المسؤولة وذات العلاقة أن توفر الحماية للمستهلك من مخاطر وأضرار هذه الخدمة في إطار حقوق المستهلك، وما نص عليه قانون حماية المستهلك، وبخاصة:

- حقه في الأمان والحماية من المنتجات والخدمات التي قد تضر صحته، أو حياته، أو فكره.
- حقه في التثقيف وإكسابه المهارات والمعارف المطلوبة لاختياراته المناسبة والواعية في إطار الخدمات المقدمة، ومعرفة حقوقه وواجباته.
- كما أن من واجب الجهات الرسمية كوزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تضع الضوابط المطلوبة والضامنة لحق المستهلك في وجود بيئة سليمة وتراعى فيها الأسس الوقائية في مجال خدمات الإنترنت، لحمايته من أي ضرر أو خطر محتمل.
- حق المستهلك في التعويض في حال الاستغلال أو التضليل وتقديم الخدمات دون ضوابط ومحددات تراعي مصالحه ومن يقع تحت مسؤوليته، وبخاصة للأطفال.
- حق المستهلك في نشر الوعي الاستهلاكي لخدمات الإنترنت، وتبصيره بسلبياتها ومخاطرها حتى يعمل على تفاديها.
- حق المستهلك في تلقي خدمات الإرشاد والعلاج من خلال توفير مراكز وعيادات متخصصة لعلاج إدمان الإنترنت، أسوة بالعديد من دول العالم.

\* الناطق الإعلامي باسم جمعية حماية المستهلك الفلسطيني في محافظة رام الله والبيرة.



## ائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني تطلق مبادرة لدعم المنتجات الفلسطينية

# مبادرة منا والنا



## مبادرة منا والنا

لدعم المنتجات الفلسطينية  
#اقل\_من\_الواجب

إن أهمية المنتج الفلسطيني تنبع من منطلقات عديدة على رأسها أن هذا المنتج يمثلنا جميعاً ويعبر عنا وعن انتمائنا وولائنا لوطننا، كما أنه يشكل أحد الروافد أو مصادر الدخل الوطني التي نأمل أن تزيد نسبتها بمرور الوقت، والمنتج الفلسطيني هو داعم قوي للاقتصاد وعامل رئيس في إنعاشه، فلا شك أنه كلما زادت رقة القطاع الصناعي ترتفع مساهمته في الدخل الوطني وبالتالي يكون له دور مهم في التنمية الاقتصادية على البلد. إن دعم المنتج الفلسطيني هو واجب وطني يجب أن نستشعره جميعاً، كما يجب أن نستشعر تأثيرنا المباشر وغير المباشر على رواج المنتج الفلسطيني مستثمرين كنا أو مستهلكين.

إن هذا التأثير يتحقق عبر وسائل متعددة في التسويق والترويج من بينها مبادرة (منا والنا) والتي ندشنها اليوم وقد اخترنا لها هذا الاسم لنعبر من خلاله عن مدى اعتزازنا بالمنتج الفلسطيني، فهو منتج خرج إلى النور عبر مصانعنا ومعاملنا وجمعياتنا النسوية والتعاونيات وقامت عليه عقول فلسطينية مبدعة عملت بمواصفات ومقاييس عالمية وبالتالي فهو يعبر عنا، إن نجاح المنتج الفلسطيني يعني نجاحنا جميعاً كما يعكس مردوداً اقتصادياً يضاف إلى اقتصاد فلسطين ومن الأهمية بمكان بأن نمو مبيعات المنتجات الفلسطينية يتبعها اتساع في رقة النشاط الصناعي الذي يحتاج البحث عن فرص عمل فشرؤك للمنتجات الفلسطينية يساهم في توفير فرص عمل لأبناء الوطن.

إن حملة (منا والنا) هي تعبير عن مدى مسؤوليتنا تجاه الاقتصاد الفلسطيني واتجاه بلدنا بالدرجة الأولى. وهذا الشعار الذي اخترناه عنواناً لمبادرتنا هو تعبير عن صيغة الشراكة التي يجب أن نعمدها جميعاً كمنهج في التعامل مع قضايانا الوطنية وعلى رأسها المنتج الفلسطيني، فلن ننجح في الترويج لمنتجاتنا إلا من خلال شراكة قوية وعملية تعكس مدى حرصنا وتكاتفنا من أجل قضايانا عموماً ومن أجل دعم منتجنا خصوصاً، فالمساهمة في شراء المنتج الفلسطيني واجب وطني.

لقد رأينا في ائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني أن المنتج الفلسطيني يحتاج لمزيد من الدعم والمساندة وهذا واجبنا، وهذه المبادرة تحتاج إلى تواصلكم، كما أننا نحتاج إلى أن نسمع منكم ونستفيد من آرائكم تماماً كما يحتاج المنتج إلى دعمكم وشرائكم.

إننا ندعو المنتجين والمصنعين أن ينضموا للمبادرة وأن يقدموا للمستهلك أفضل ما لديهم من منتجات وأن يكونوا جزءاً من حملة وطنية لن نتوقف قبل أن تعود للمنتج الفلسطيني مكانته المستحقة ويساهم بشكل أفضل في نمو الاقتصاد الوطني.



## نظمتها جمعية حماية المستهلك الفلسطيني في محافظة رام الله والبيرة وقائع ورشة العمل المتخصصة:

### سبل تنظيم قطاع المواصلات

الاربعاء 2/5/2018  
رام الله

#### المشاركون:

وزارة النقل والمواصلات، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة الاشغال العامة والإسكان، ديوان الرقابة المالية والادارية، وزارة المالية والتخطيط، مؤسسة المواصلات والمقاييس، اتحاد نظم المعلومات - بيتا، اتحاد مستوردي السيارات والمعدات الثقيلة، اتحاد السيارات المستعملة، اللجان الاستشارية لبلدية رام الله، اعضاء الهيئة العامة لجمعية حماية المستهلك في المحافظة، تطبيق كريم، تطبيق ركاب، مجلس الشاحنين الفلسطينيين، خبراء، ممثلو وسائل الاعلام.

حيث عقدت جمعية حماية المستهلك الفلسطيني في محافظة رام الله والبيرة الورشة المتخصصة برعاية ومشاركة المهندس سميح طيبة وزير النقل والمواصلات في حكومة تسيير الأعمال.

#### المهندس سميح طيبة وزير النقل والمواصلات

ان قطاع النقل والمواصلات اهم القطاعات الاقتصادية والسيادية وتعمل الوزارة على تطويره على الخطوط الرابطة بين المحافظات من خلال ضبط وتنظيم منح رخص التشغيل العمومي ضمن نظام لحوكمة نظام التشغيل، وتطوير النقل الذكي ونشرنا مراكز الترخيص للمركبات والسائقين في عدة مواقع.

وشاركت الوزارة في دراسة معمقة للتطبيقات الذكية في النقل العمومي بحيث تستفيد التطبيقات جميعها منه سواء «كريم» او «ركاب»، وعلن اننا بصدد مراجعة قانون المرور وسنشارك كل الشركاء في الاطلاع عليه.

واضاف اعتمدنا مستوردين جدد ضمن شروط ومتطلبات محددة ووافقنا شراء المركبات العمومي من السوق الاسرائيلي، ونعمل ضمن الاطر القانونية مع كل الشركاء ولا نحابي اي شريك، ومنحنا تراخيص لمدارس سياقة جديدة.

#### صلاح هنية رئيس جمعية حماية المستهلك في المحافظة والمنسق العام لائتلاف جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني

ضرورة اطلاق هيئة تنظيم قطاع المواصلات، والاسراع في تطبيق برنامج «اوريو» لتطوير قطاع الحافلات في النقل العام، وضرورة انشاء مراكز التخزين اللوجستية للمركبات وقطع الغيار في مناطق مختلفة من الضفة وغزة، وفحص جودة الوقود والتأكد من استمرار معايرة عدادات محطات البنزين لمنح الدقة للمستهلك.

وتساءل عن حقوق المستهلك عندما يبتاع مركبة جديدة حديثة او مستعملة ما هي درجة الأمان ووجود اضافات الأمان التي توفر الحماية في

المركبات، وضرورة التدقيق في مطابقة السيارات المستوردة لطبيعة فلسطين وعدم استيراد مركبات لا تلائم طبيعتها، والتركيز على قوة الماتور، وأشار الى الحديث عن ارتفاع اسعار السيارات الحديثة في السوق الفلسطيني عنها في السوق الإسرائيلي رغم ارتفاع الجمارك في السوق الإسرائيلي عنه في الفلسطيني.

أكد على ضرورة منع استخدام السيارات الخصوصية في قطاع النقل التزاما بالقانون، اذ لا يعقل ان يوقف تطبيق كريم على اساس انه مخالف للقانون وهناك مئات ان لم يكن الاف السيارات الخاصة التي تشكل بدلا عن المؤهلين للعمل في قطاع النقل.

وطالب بمعالجة الازمات المرورية الخانقة والتي ستتضاعف عاما تلو العام نتيجة ازدياد عدد المركبات سنويا بما يقارب من 30 الف مركبة سنويا دون أية طرق جديدة وجسور وانفاق وقطار خفيف، وهذا يتطلب تطبيق افكار خلاقة. التشدد بقرار فرض التنازل عن المركبات المستوردة المستعملة من المستورد فقط ولا يجوز ان تباع في محلات غير متخصصة وغير مرخصة.

واشاد بدور دوريات السلامة على الطرق وخصوصا اننا نرى تحركا ايجابيا لها لضبط ومتابعة محلات قطع السيارات والمعارض والمركبات والسائقين.

وطالب بضرورة البحث بخصوص الميزة التنافسية الممنوحة للمستورد المستعمل ولا نعرف مدى انعكاسه على اسعار المستهلك وهذا سؤال ملح حيث لم تعد الفروق بعيدة رغم أن الجمارك على المستعمل اقل ولا يوجد خدمة ما بعد البيع. متابعة مدى التزام وكلاء السيارات الحديثة من حيث توفير خدمات ما بعد البيع ونظام الاستدعاء للمركبات. تحديد سعر المركبات حسب الفاتورة، وتحليل السعر لمعرفة السعر العادل للمستهلك ضرورة عكس السعر الحقيقي للمركبات للمستهلك خصوصا ان الفاتورة تكون ضمن سعر محدد يباع باضعافه للمستهلك خصوصا السيارات المستعملة.

#### عمار ياسين وكيل وزارة النقل والمواصلات

اننا نعمل في المرحلة الاولى من اعداد الدراسات لمشروع اوريو والتي تشمل تطوير ثمانية عشر خط رئيسي ونأمل ان توافق اوريو على الاستمرار في تطبيق المرحلة الثانية للمشروع والتي ستخلق قطاع حافلات في النقل حديثة ومريحة وتوفر على المستهلك وصديقة للبيئة.

واوضح ان المستهلك يجب ان يكون حريصا على مصلحته ويصر على تشغيل العداد في التاكسي ويقدم الشكوى اذا رفض تشغيل العداد. وأكد على التعاون الراسخ مع الشرطة الفلسطينية لتحرير المخالفات على عدم تشغيل العداد والسيارات غير القانونية.

#### سامح المصري رئيس اتحاد مستوردي السيارات والمعدات الثقيلة

ان جمركة السيارات الحديثة فور استيرادها يعتبر اجحافا بحقنا في الوقت الذي تترك المستعملة المستورد لحين بيعها يتم جمركتها ويفرض علينا خدمة المستعمل المستورد حتى لو لم نستورد موديلها داعيا الى الحد من اعداد السيارات المستوردة وعدد المستوردين.

واضاف وكالات السيارات الحديثة لديها طاقم من المهندسين والفنيين والاداريين واستثمرت ملايين الدولارات.

وطالب وزارة النقل بتحديد تعريف ما هي السيارة المستعملة ومتى تعتبر مستعملة، وعدم السماح باستيراد سيارات خصوصي وهي اصل عمومي او سياقة ولا تظهر على الرخصة.

وبخصوص فرق السعر عن السوق الاسرائيلي اوضح المصري ان هناك اعفاءات جمركية على عوامل السلامة والبيئة تصل الى 15 الف شيكل مما يخفض نسبة الجمرك ويقلل السعر ونحن فلسطينيا الغي هذا الاعفاء.

#### ناصر الجيعان نائب مدير عام الادارة العامة للجمارك والمكوس

بخصوص اسعار السيارات لا علاقة للجمارك بالسعر لقد خفضنا الجمارك قبل سنوات ولم تنخفض الاسعار، وعملنا اعفاءات على ما اورده المصري ولم تنعكس على المستهلك

واشار الجيعان ان المركبات الجديدة يتم احتسابها على الفاتورة التي يحضرها الوكيل، أما المستعملة فيكون احتسابها اكثر تعقيدا فهي تعتمد على مصادر كثيرة وصعب الحصول على معلومات والحسابات الدقيقة.

#### سائد موقدي مدير عام الشؤون الفنية في وزارة النقل والمواصلات

المواصلات متوازنة بين الحديث والمستعمل ونمنع استيراد سيارات اصلها عمومي او شرطة او ايجار ونطالب الوكلاء اعطاءنا المعلومات عن السيارات.

الحواجز من الجمرك الغيت منذ اربعة اعوام كونها متطلبات الزامية وليست تطوعية، والمواصلات متوازنة بين الجديد والمستعمل.

#### ايمن سنقرط الرئيس التنفيذي للشركة الفلسطينية للسيارات

قطع الغيار من البريكات والدرمات مهمة واساسية ولا يعمل نظام الامان اذا لم تكن اصلية واسعارها مناسبة وهناك جهات مختصة تراقب وتقرن هذا الامر، وينطبق الامر على زبوت السيارات حيث نكون مسؤولين عنها. صحيح ان هناك زبوتا في السوق غير مطابقة لما مكتوب على العبوات والمحتوى.



### رفعت يعيش - وكالة كيا

من باب حماية المستهلك ونحن هنا بدعوة منها نريد تعريف محدد من الوزارة (( ما هي السيارة المستعملة؟ )) هناك سيارات اصلها عمومي او شرطة او تأجير وترخص انها خصوصي.

### مهند المصري - وكالة كيا

وكلاء الحديث لديهم رخص لاستيراد المستعمل وهذا سهل علينا، والا لماذا نطالب بالرخصة الاصلية للمستعمل حتى لا ينتشر غبن المستهلك بسيارات عمومي او ايجار او شرطة تباع انها خصوصي.

### الدكتور مشهور ابو دقة

ضرورة رفع صوت المجتمع الاستهلاكي عبر جمعية حماية المستهلك التي نحترم نشاطها في محافظة رام الله والبيرة في تنظيم قطاع النقل والمتابعة الحثيثة لحقوق المستهلك في القطاع من خلال لجنة دائمة وهذه الورشة انطلاقة مهمة للجمعية. الموضوع بخصوص التكنولوجيا بالغ الاهمية لتسهيل خدمات الناس وخلق وقائع جديدة ومن يقاوم التكنولوجيا خاسر.

### المهندسة مها ابو لبن

تطبيق كريم سبب لنا راحة فقد ربط المسافة بالزمن وشعرنا بعدالة التسعير ومنعه اعدانا للاسعار المرتفعة وعدم تشغيل العداد. قطاع المواصلات في سنغافورة رفع الجمارك على السيارات الامر الذي عزز النقل العام ولا يقبل الناس على شراء السيارات.

### نداء قطامش

شعرنا بانسانيتنا مع تطبيق كريم وفجأة تم ايقافه ولم يشغل العداد ولم يطور مكاتب التاكسي ولا سائقيهم انفسهم وباتت جودة الخدمة في تراجع للاسف.

### زينة عجلوني - تطبيق كريم

رؤية الشركة باتجاه تسهيل النقل في الشرق الاوسط وقلوبنا معلقة في فلسطين ونريد ان نكون هنا ضمن القانون. يستخدم 14 مليون شخص خدماتنا ووجدنا 800 الف وظيفة ونحن مرخصين في السعودية ومصر ودبي وملتزمين بالقانون في الدول التي نعمل بها. ونوفر المعلومات عن التكلفة التقديرية للمستهلك قبل الطلب وبعد الطلب يقرأ عن العداد الحساب ويعرف السائق ونوع سيارته وهويته ونتيح له تقييم السائق ويعتمد لدينا. ونزود الحكومات بقاعدة بيانات الكترونية عن الازمات المرورية وكيف نتلافها. نحن حساسين لقوانين كل دولة نعمل بها ولا نريد مخالفتها. ولقد شكلت لجنة لإعادة النظر بعودة تطبيق كريم بقرار من رئيس الوزراء.

### علي طه - تطبيق ركاب

شركتنا فلسطينية ناشئة تخدم التاكسي والركاب حاصلين على استثمار من صندوق «ابتكار» لدينا طموح ان نكون موجودين في جميع الدول العربية. اهم انجاز اننا شغلنا العداد في التاكسي ووفرنا التكنولوجيا في مكاتب التاكسي لادارة الزبائن والتاكسي.

### عماد صافي وكيل مساعد وزارة النقل والمواصلات

نحن وزارة تعمل ضمن القانون ولا نخالف القانون ملزمون

لخصوصية تجارة السيارات حافظنا على الوكالات بحيث تكون هناك اسعار مناسبة، ونعتمد الفاتورة في سعر المركبة التي يقدمها الوكيل، أما المستعمل يجب ان يزود الوكيل بمعلومات عنها.

نحن جاهزين لدراسة كل الاقتراحات وعلينا ان لا ننسى حجم السوق الفلسطيني المتواضع بالنسبة لتجارة السيارات.

نواجه صعوبة في تقدير سعر السيارات المستوردة المستعملة فهي معقدة نتيجة لتعدد مصادر الاستيراد ويصعب الحصول على معلومات عنها وتفتقد للحسابات الدقيقة.

بالقانون الاساسي وقانون النقل والمواصلات نسعى لقطاع مواصلات آمن وعصري ويحقق الراحة للركاب، ونتعامل مع القطاعات التي نرخصها ونتابع شؤونها.

كل ما ورد من ملاحظات الحكومة ملزمة بتوفيرها للمواطن ولكننا نصطدم بالواقع المعاش ورؤية الحكومة مع التكنولوجيا والتقدم.

تطبيق كريم ليس الاول في فلسطين هناك مكاتب تاكسي نظمت نفسها بتطبيقات وجرى تكريمها.

**ابراهيم الديك من الادارة العامة للجمارك والمكوس** فلسطين اعتمدت السوق الحر بالتالي المنافسة وهناك قرار بالغاء الوكالات الحصرية ونظرا

## التوصيات

- اجراء دراسة مقارنة بين اسعار السيارات في السوق الفلسطيني والإسرائيلي والتوقف امام مسببات فروقات الاسعار ودراسة العوامل المؤثرة في كل سوق.
- ضرورة استفادة قطاع المواصلات من التطبيقات الذكية وتوسيع استخداماتها من خلال خارطة توفر للسائقين المعلومات عن احوال الطرق وتلافي الازمات واتاحة استخدام التطبيقات امام الركاب والتعرف على التكلفة قبل تنفيذ الطلب.
- التركيز على اهمية دور دوريات السلامة على الطرق وتكثيف عملها لما لها من اثار ايجابية على السلامة المرورية وانفاذ القانون.
- ضرورة واهمية تشغيل العداد في التاكسي وعمل جولات تفتيشية فجائية وتكرار الاعلان عن ضرورة الالتزام بالعداد.
- متابعة شطب المشطوب وغير المرخص وغير المؤمن والتفحيط وسوء استخدام الدراجات النارية.
- متابعة قيام شركات التأمين باحتساب نسبة استهلاك على السيارات عند وقوع حادث اعتمادا على تاريخ الانتاج وليس تاريخ التسير.
- ضرورة مواصلة اجتماعات لجنة السياسات لقطاع النقل واشراك جمعية حماية المستهلك فيها.
- تحديث الحافلات الفلسطينية لتطويع قطاع النقل العام ضمن برنامج اوريو بصورة تخفض التكاليف على المستهلك الفلسطيني خصوصا وهو ينفق جزء من دخله على المواصلات وتخفيفا للازمات المرورية.
- دعوة وزارة النقل والمواصلات الى ضرورة مواكبتها للنقل الذكي وتكنولوجيا التطبيقات الذكية خدمة لتطويع قطاع النقل وعدم اغفال هذا الجانب المهم واتاحة العمل امام هذه التطبيقات ضمن القانون.
- استيراد المركبات التي تلائم السوق الفلسطيني وتوفر فيها عوامل الامان وبالامكان خدمتها من قبل الوكلاء والتدقيق في امان قطع الغيار والزيوت والوقود.
- الاستمرار بضرورة استيراد السيارات المستعملة اقل ثلاثة اعوام من الحديث.

# العناصر الرئيسية لحماية المستهلك

