



معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

تقرير نهائي

لجلسة طاولة مستديرة (5)

واقع حماية المستهلك الفلسطيني في قطاع الأغذية

حزيران 2013

ملخص تنفيذي

واقع حماية المستهلك الفلسطيني في قطاع الأغذية

الخلفية والمبررات

تهدف هذه الجلسة إلى طرح المنظومة الحالية لحماية المستهلك الفلسطيني في قطاع الأغذية للنقاش، من خلال جمع الأطراف ذات العلاقة معاً. سواء أكانت جهات رسمية من وزارات مثل الاقتصاد والصحة والزراعة والمالية والبيئة، أو مؤسسات مجتمع مدني تعمل لحماية المستهلك. أو وسائل الإعلام، أو مختصين ومهتمين في مجال حماية المستهلك. أو المستهلك نفسه. وستعمل هذه الجلسة، ومن خلال طرح آليات العمل الحالية، ومن خلال عرض أمثلة على أغذية فاسدة تم ضبطها، إلى الخروج بتوصيات على أمل تطوير وتفعيل وسائل حماية المستهلك الفلسطيني من الأغذية الفاسدة، وكذلك من الارتفاع أو التلاعب في أسعار المواد الغذائية.

المتحدثون الرئيسيون

د. عقل أبو قرع: مختص في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية
السيد عبد الحفيظ نوفل: مستشار اقتصادي-وزارة الاقتصاد الوطني
السيد صلاح هنية: رئيس جمعية حماية المستهلك
السيد فؤاد الأقرع: مدير عام اتحاد الصناعات الغذائية

أسئلة ومحاو للنقاش

- من ضمن الأسئلة التي تهدف هذه الطاولة المستديرة الإجابة عليها:
- ✧ هل هناك تداخل أو عدم وضوح أو تنافس في بعض الصلاحيات بين الجهات الرسمية العاملة في مجال حماية المستهلك، وما مدى تأثير ذلك على منظومة حماية المستهلك الفلسطيني؟
 - ✧ ما طبيعة العلاقة بين الجهات الرسمية وجمعيات حماية المستهلك، وهل هناك تعاون، وكيف يمكن تفعيل هذه العلاقة من أجل حماية المستهلك الفلسطيني؟
 - ✧ ما حجم الدور الذي تلعبه المستوطنات الإسرائيلية في إيصال الأغذية الفاسدة إلى السوق الفلسطينية؟
 - ✧ هل هناك نقص في إعداد ونوعية طواقم ومعدات الرقابة والتفتيش للدوائر الرسمية العاملة في مجال ضبط وإتلاف الأغذية الفاسدة، وهل المختبرات الفلسطينية معتمدة وقادرة على إجراء الفحوصات اللازمة على المواد الغذائية؟
 - ✧ كيف يمكن تفعيل التواصل وبناء الثقة بين المستهلك وبين الدوائر الرسمية وجمعيات حماية المستهلك؟
 - ✧ مع التسليم بالدور الحيوي الذي يلعبه الإعلام في مكافحة الأغذية الفاسدة والتلاعب في الأسعار، كيف يمكن التنسيق والمتابعة بين الإعلام والجهات المتعددة العاملة في مجال حماية المستهلك؟
 - ✧ كيف يمكن تقييم الدور الذي تقوم به جمعيات حماية المستهلك، وكيف يمكن تفعيل عملها وتوطيد دعائمها.
 - ✧ ما مدى فعالية تطبيق القوانين المتعلقة بمكافحة الأغذية الفاسدة، وهل هذه القوانين رادعة؟
 - ✧ هل هناك خطة استراتيجية وطنية لحماية المستهلك الفلسطيني، تأخذ بعين الاعتبار خصوصية وضعة؟

ملخص مداخلات المتحدثين الرئيسيين

افتتح الدكتور سمير عبد الله الجلسة بالحديث عن وجود مشكلة حقيقة في مسألة الأغذية الفاسدة. مؤخراً هناك تزايد في الإعلان عن كميات الأغذية الفاسدة التي يتم إتلافها. لا تهدف هذه الجلسة إلى تشخيص مشكلة الأغذية الفاسدة، وإنما تتخذ منها مدخلاً لتشخيص مدى كفاية منظومة حماية المستهلك، من حيث الإطار القانوني والتنظيمي. ومن حيث القدرات

المؤسسية لتطبيق هذه القوانين. كذلك تنظر الجلسة في دور المجتمع المدني في حماية المستهلك. ودور الإعلام والنظام التعليمي في التوعية حول هذا الموضوع.

مداخلة الدكتور عقل أبو قرع

أشار د. عقل في بداية حديثه إلى هدف الجلسة، وهو تشخيص واقع منظومة حماية المستهلك في قطاع الأغذية. في الآونة الأخيرة هناك ازدياد كبير في كم الإعلان عن إتلاف أغذية فاسدة وبكميات كبيرة وأنواع مختلفة من الأغذية (لحوم، خضار، فواكه، مكسرات، معلبات) وهذا الازدياد يثير القلق ويشير إلى وجود مشكلة جدية يجب التعاطي معها.

كذلك أكد الدكتور عقل بأن التشريعات تعد من أهم دعائم حماية المستهلك، ويوجد في فلسطين قانون حماية المستهلك رقم 21 الذي صدر في عام 2005. وبالإضافة إلى القوانين هناك دوائر رسمية حكومية تعمل في مجال حماية المستهلك، منها: الإدارة العامة لحماية المستهلك التابعة لوزارة الاقتصاد الوطني، وتعتبر الدائرة التنفيذية الأساسية التي تراقب المنتجات في السوق الفلسطيني. كذلك يوجد المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك وهو مجلس تنسيقي. مؤسسات الموصفات والمقاييس والتي تحدد جميع المنتجات التي تصنع في فلسطين أو تدخل لها، بما فيها الأغذية. هناك أيضاً الضابطة الجمركية التابعة لوزارة المالية والتي تضبط البضائع التي تدخل إلى فلسطين على الحدود. يوجد دائرة صحة المياه التي تتابع الأغذية والمياه الفاسدة وتتبع وزارة الصحة. هناك أيضاً المختبرات المركزية التابعة لوزارة مهمتها فحص العينات التي يتم ضبطها وإعطاء نتيجة الفحص. كذلك هناك دائرة الرقابة والتفتيش التابعة لوزارة الزراعة والتي تقوم بضبط المنتجات الطازجة على الحدود والتي تدخل للسوق الفلسطيني. أيضاً هناك دائرة المبيدات التابعة لوزارة الزراعة وهي مسؤولة عن تسجيل، مراقبة واستيراد المبيدات الكيميائية. وأضاف الدكتور عقل بوجود مؤسسات أهلية تعمل في مجال حماية المستهلك، إضافة إلى تلك المؤسسات الحكومية التي ذكرت سابقاً. وأهمها جمعية حماية المستهلك الفلسطيني والتي تأسست في أواخر العام 2009.

شدد د. عقل على دور المستهلك الأساسي في عملية حماية المستهلك والرقابة، ويتجلى هذا الدور في عمليات الإبلاغ عن حالات الأغذية الفاسدة التي يشتريها المواطنون. وأشار إلى الدور المهم للإعلام في مجال حماية المستهلك، ويتفرع هذا الدور إلى: التوعية والإرشاد، التواصل مع المستهلك لتبليغ عن حالات الغذاء الفاسد، التحقيق والاستقصاء والمتابعة.

ختاماً، لخص الدكتور عقل الدعائم الأساسية لعملية حماية المستهلك، وهي: القوانين، الدوائر الرسمية، الجمعيات الأهلية، المستهلك، والإعلام. وطرح مجموعة من الأسئلة حول هذه الدعائم الخمس، وهي: هل هناك وضوح للصلاحيات والأدوار لدى الدوائر العاملة في مجال حماية المستهلك؟ هل هناك تنسيق؟ هل عدد الكادر البشري العامل في هذه الدوائر كافي؟ هل المختبرات الموجودة في فلسطين مؤهلة لعمل الفحوصات اللازمة؟ وهل قانون حماية المستهلك قانون فعال؟ هل هناك إستراتيجية مستدامة لحماية المستهلك.

مداخلة السيد عبد الحفيظ نوفل

بدأ الأستاذ عبد الحفيظ بالإشارة إلى وجود مجموعة أخرى من الإجراءات المرادفة لقضية "السبل والوسائل الكفيلة بتأطير الأجهزة المعنية بضبط السوق الداخلي وتنظيمه". وأشار إلى أن وزارة الاقتصاد أفرزت مجموعة من هذه الإجراءات والقضايا من أجل حماية المستهلك ومن ضمنها: تشكيل المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك، إنشاء الجمعيات ذات العلاقة، التأكيد على دور المجتمع المدني، التنسيق مع الضابطة الجمركية والجهات المعنية الأخرى. وقال نوفل أنه وبالرغم من جميع هذه الإجراءات لا تسير الأمور حتى الآن في مسارها الصحيح فيما يتعلق بقضية حماية المستهلك. وذلك نتيجة لوجود مشاكل عصبية على الحل في الوقت الراهن أهمها سهولة ومرونة حركة البضائع من السوق الإسرائيلي إلى السوق الفلسطيني، وعدم سيطرة الفلسطينيين على المعابر والحدود، وانفتاح السوقين الإسرائيلي والفلسطيني على بعضهما. وتلعب وزارة الاقتصاد دوراً هاماً في هذا الموضوع، ولكن لا تزال الأراضي الفلسطينية بحاجة إلى جهد أكبر في هذا الموضوع. وبجاجة لحوار أكبر مع الجانب الإسرائيلي.

وأضاف عبد الحفيظ بأنه وبعد مرور أكثر من 18 سنة على نشوء السلطة الفلسطينية، لا زالت الصناعات الغذائية الفلسطينية تشكل من 18-25% فقط من حاجة السوق الفلسطيني، هذا يعني أن السوق الفلسطيني بحاجة إلى استيراد ما يقارب 75% من احتياجاته الغذائية من السوق الإسرائيلية أو الأسواق الدولية الأخرى.

كذلك لفت الانتباه إلى الزيادة كبيرة في أسعار السلع الرئيسية. وفي هذا السياق أشار إلى تقرير صدر مؤخراً عن منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة- الفاو والذي يستبعد جداً احتمالية هبوط أسعار السلع الغذائية كون الزيادة السكانية المتسارعة تفوق الزيادة في إنتاج هذه السلع.

وفي النهاية شدد عبد الحفيظ على أن موضوع الأغذية الفاسدة موضوع في غاية الأهمية ويحتاج الرعاية والعناية. ولكن يجب التنويه بأن عدد الحالات في فلسطين محدود، وعليه يجب عدم تضخيم الموضوع وإرباك المستهلك أكثر بكثير من حجم المشكلة. وفي هذا السياق على وسائل الإعلام التحقق من الجهات المعنية والمسؤولة قبل عرض أي من هذه الحالات. وأشار إلى وجود قصور عند كل الشركاء في هذا الموضوع، بما فيهم المجتمع المدني والقطاع الخاص.

مداخلة السيد صلاح هنية

أكد الأستاذ صلاح على أهمية الإجابة على السؤال "فيما إذا كانت مشكلة الأغذية الفاسدة عبارة عن ظاهرة عابرة في السوق الفلسطيني أم أنها مشكلة راسخة؟" وفي سياق الإجابة أشار إلى أن كميات السلع الفاسدة التي تم القبض عليها مؤخراً تعطي مؤشراً بأن هناك مشكلة حقيقية ويجب التعاطي معها بشكل أكثر جدية. فالحديث يجري عن أطنان وليس كميات صغيرة.

كذلك أثار قضية تناخل الصلاحيات ما بين المؤسسات العاملة في مجال حماية المستهلك، الأمر الذي يسهل الطريق لمروجي الأغذية الفاسدة في الاستمرار في عملهم. وقال أنه بالرغم من أن المادة 27 من اللوائح التنفيذية التي صدرت في العام 2009 وتبعت صدور قانون حماية المستهلك تشير إلى موظفي الضبط القضائي، والتي تهدف إلى توحيد آليات الرقابة والتفتيش على السلع والخدمات، وتشكيل لجنة من موظفي الضبط القضائي برئاسة وزارة الاقتصاد الوطني وعضوية وزارة الصحة والمالية والزراعة، مهمتها مراقبة السوق بشكل دوري، إلا أن هذه اللجنة لم تشكل حتى اليوم.

أيضاً أشار إلى عدم وجد خطة واضحة لمواجهة الأغذية الفاسدة، حيث تقوم هذه المواجهة على حالات فردية وتعتمد على التقارير الإعلامية الصادرة. والمراد من هذه النقطة الإشارة إلى عدم وجود إجراءات تفتيشية روتينية. وأكد أن المسألة الأكثر أهمية هي الإجراءات القانونية والقضائية. لا يزال القضاء الفلسطيني يتعامل مع قانون العقوبات لعام 1960، وهو قانون غير رادع لمروجي الأغذية الفاسدة؛ إذا تتراوح عقوبة مروج الأغذية الفاسدة بموجب هذا القانون بين 50-300 دينار أردني، وأقصى عقوبة سجن لا تتجاوز مدتها الثلاث سنوات. بالإضافة إلى أن القضاء الفلسطيني منذ 1994 حتى اليوم لم يصدر حكم بحق أي من مروجي الأغذية الفاسدة.

وبالرغم من أن صلاح يؤكد أن جمعية حماية المستهلك تتحمل جزء من المسؤولية في النقص والخلل الحاصل في عملية حماية المستهلك، ولكنه أكد إلى ضرورة الإشارة إلى إنجازات الجمعية، ومنها إعداد إستراتيجية لحماية المستهلك والتي تضمنت المعوقات والفرص المتاحة وآلية العمل لتصدي لظواهر مثل ترويج الأغذية الفاسدة. وفي هذا السياق يشير الأستاذ صلاح إلى عدم وجود علاقة مستمرة ووظيفة مع المؤسسات الحكومية وعلى رأسها وزارة الاقتصاد. وفي الختام يعدد الأستاذ صلاح بعض المعوقات التي تواجه عمل جمعية حماية المستهلك، وأهمها: عدم وجود عقوبات قانونية رادعة لمسألة ترويج الأغذية الفاسدة، ضعف إمكانيات جمعية حماية المستهلك، وعدم تشكيل لجنة الضبط القضائي المنصوص عليها في اللوائح التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

مداخلة السيد فؤاد الأقرع

بدأ الأستاذ فؤاد حديثه بالتأكيد على حرص الاتحاد منذ بداية تأسيسه حتى اليوم على حماية المستهلك، ولذلك قام الاتحاد باستحداث عدة برامج لتطوير جودة المنتجات الغذائية والالتزام بمواصفات معينة للمنتجات الغذائية تعد الأفضل على مستوى

المنطقة. وفي هذا السياق دعا إلى ضرورة التأكيد على أن الأغذية الفاسدة من المصادر الوطنية والتي يتم إتلافها لا تتجاوز 2%، وبقيّة هذه المنتجات هي منتجات إسرائيلية أو مستوردة. ويفسر هذه النسبة العالية بانعدام الرقابة والفحص على المنتجات الغذائية المستوردة أو القادمة من إسرائيل إلى مناطق السلطة. وأشار إلى دراسة حديثة صدرت عن جامعة بيرزيت تبين أن 70% من المنتجات الإسرائيلية والمستوردة تخالف بطاقة البيان الفلسطينية.

وفي مسألة أخرى أكد على ضرورة عمل برامج توعية للمستهلك، لاسيما في المدارس. كذلك يجب العمل على تدريب الطواقم العاملة في حماية المستهلك، ففي كثير من الحالات يقوم العاملون في هذه الطواقم بتضخيم خبر حول وجود مخالفة في بطاقة البيان وإتلاف كميات من الغذاء رغم أن هذه الكميات غير فاسدة، وهذا من شأنه إشاعة نوع من الهلع لدى المواطن. وفي هذا السياق لا بد من الإشارة إلى تأثير ودور الإعلام في هذه القضية والذي يعد سلاحاً ذا حدين، وهناك بعض الحالات التي تناول فيها الإعلام معلومات خاطئة حول وجود أغذية فاسدة ضمن أصناف معينة ولاسيما وطنية وانعكست بشكل سلبي جداً على هذه المنتجات والأصناف. وأكد الأستاذ فؤاد على قضيتين مهمتين وهما، الحاجة الماسة لتأهيل المختبرات الفلسطينية. وضرورة خلق جسر من الثقة بين المستهلك الفلسطيني والسلعة الوطنية.

وختاماً عاد وأكد مجدداً على مسألة تداخل الصلاحيات ودورها في تعميق المشكلة وليس حلها، وفي هذا السياق اقترح الأستاذ فؤاد ضرورة استحداث إستراتيجية لحماية المستهلك الفلسطيني تشترك فيها جميع الأطراف بما فيها جمعية حماية المستهلك، واتحاد الصناعات الغذائية.

ملخص النقاش

السيد باسم خوري - رجل أعمال في مجال الصناعات الدوائية

هل هناك مشكلة أم هي ظاهرة عابرة؟ باعتقادي هناك مشكلة، فارتفاع نسبة أمراض معينة في فلسطين مقارنة بدول أخرى تشير إلى وجود مشكلة جدية، والحديث هنا عن الأمراض الناتجة عن طبيعة الأكل والشرب والملبس مثل سرطان الدم. وما يشير إلى وجود ارتباط بين هذه الأرقام وطبيعة الأكل والشرب هو اختلاف هذه الأرقام في الضفة عنها في إسرائيل والأردن على سبيل المثال. كذلك قضية أخرى مهمة وهي وجود حالات تم فيها مصادرة أغذية على أنها فاسدة لم تتلف وتم إعادة استهلاكها. باعتقادي المشكلة الأساسية هي عدم مأسسة العلاج لهذه المشكلة. وكذلك عدم وجود قانون يلزم التصنيع الغذائي بموجب مواصفة فلسطينية، هناك تعليمات فنية إلزامية فقط يلتزم المصنع الفلسطيني بتنفيذها وهي تعليمات إلزامية غير كافية.

السيد طاهر الدويات - شركة السلوى للمنتجات الغذائية

باعتقادي إن هذه الظاهرة هي ظاهرة مؤقتة، ولا بد في هذا السياق شكر الجهد الذي تقوم به جمعية حماية المستهلك للتصدي لمثل هذه الظاهرة. وفي مسألة أخرى أريد الإشارة إلى ضرورة عدم إثارة هذه القضية وحالات إتلاف الأغذية إعلامياً بطريقة مرعبة تربك المستهلك.

السيد اياد عنبتاوي - جمعية حماية المستهلك

لدي مجموعة من الأسئلة، أولاً ما هو سبب ازدياد عمليات الضبط؟ هل يعود ذلك لزيادة نشاط الجهات الرقابية، أم ازدياد عمليات التهريب. وفي حال أن السبب هو ازدياد عملية التهريب، هل هذا ناتج لعدم وجود عقوبات رادعة؟ ثانياً، هل من الصحيح نشر جميع حالات الإتلاف؟ وما تأثير ذلك على المواطن وخاصة أن عمليات الإتلاف طالت جميع الأصناف، لحوم، مياه، مكسرات، وهذا خلق حاجز بين المواطن والمنتجات الغذائية.

السيد عمر كيهنا - وزارة الاقتصاد الوطني

أكثر ما يواجه المستهلك الفلسطيني هو كثرة مروجي الأغذية الفاسدة. المزود الرئيسي للأغذية في الأراضي الفلسطينية هي إسرائيل وما يقارب 80% من هذه الأغذية هي من إنتاج المستوطنات. وعند الحديث عن العمل الرقابي، يجب في البداية الإشارة إلى الركائز الأساسية للعمل الرقابي، وهي المفتش المدرب بشكل جيد، المختبر، والتشريعات الرقابية، الإمكانيات الفنية

واللوجستية. هناك نقص في الإمكانيات الرقابية، تحديداً في أعداد المختبرات وأنواعها. هناك بعض الفحوصات التي لا يمكن إجراؤها داخل المختبرات الفلسطينية مثل فحوصات "الافلاتوكسين". بالنسبة للتشريعات، هناك ضرورة لتطوير قانون حماية المستهلك، ولكن لحين تغييره يجب الالتزام به.

السيد منصور بدر- وزارة النقل والمواصلات

برأيي مسألة الغذاء مسألة في غاية الأهمية وتمس الأمن القومي الفلسطيني. أما فيما يتعلق بالعقوبات ذات العلاقة بترويج الأغذية الفاسدة فهي عقوبات غير رادعة. كذلك هناك قضية مهمة أخرى وهي أن فساد الأغذية لا يقتصر على انتهاء تاريخ الإنتاج، وإنما عملية تخزين الغذاء ونقله تؤدي إلى فساد الأغذية كذلك، لذا يجب الانتباه إلى مسألة التخزين.

السيد نظام عطايا- شركة ريف

لا يمكن الحديث عن الغذاء بمعزل عن الأسعار فهما قضيتان متلازمتين. وفي هذه المسألة لا يوجد هناك مرجعيات أو سياسات اقتصادية لتحديد الأسعار، فالأسعار متروكة للسوق المحدد الرئيسي والوحيد. وفي ما يتعلق بمنتجات المستوطنات، على الرغم من سن قانون لمنع منتجات المستوطنات إلا أن التطبيق الفعلي لهذا القانون يكاد يؤول للصفير. وبالنسبة لوصف الظاهرة بأنها عابرة، فهذا أمر غير صحيح، برأيي مشكلة الأغذية الفاسدة مشكلة جديدة وخطيرة.

د. بلال فلاح، باحث اقتصادي وأكاديمي - جامعة البوليتكنيك

ذُكر خلال اللقاء أن المنتج الوطني يعاني من مشكلة ترويج مقابل المنتج الإسرائيلي. أريد الإشارة إلى أن بعض التجار تغلبوا على هذه المشكلة من خلال ترويج بضائعهم على أنها بضائع إسرائيلية من خلال عملية التغليف. وفي هذا السياق يجب لفت الانتباه إلى كثير من الحالات التي لا تحتوي فيها الأغذية المستوردة على ترجمة عربية لاسيما المكونات الغذائية للمنتج وهذه مسألة تؤثر على الأمن الغذائي.

السيد محمد المصري- وزارة الزراعة

في إطار هذا اللقاء لابد من استنكار المبادرة الوطنية للسلامة الغذائية، وهي جهد يستحق الذكر وصممت بمنهجية علمية ارتكزت على أربع ركائز أساسية، هي: التشريعات، وفي هذا السياق نحن بحاجة إلى قانون غذاء فلسطيني ينظم كل التداخلات في القوانين الأخرى. ثانياً، أجهزة الرقابة والفحص. ثالثاً، المختبرات الفلسطينية وتجهيزاتها وفي هذه المسألة تعاني فلسطين من فجوة كبيرة. وأخيراً التمويل اللازم من أجل القيام بالعملية الرقابية. لابد من الرجوع إلى الجهود السابقة وإلى هذه المبادرة. لكن لا بد من التنويه إلى أن السبب الذي أدى إلى تعثر هذه المبادرة هو خلاف سياسي بين وزيرين في السلطة الفلسطينية، وعليه فإن إعادة إحياء هذه المبادرة بحاجة إلى قرار سياسي من قبل المستويات العليا. كذلك قبل إتمام هذه المبادرة تم إعداد "تقرير حالة" عن مستوى السلامة الغذائية والأمراض السارية في المجتمع الفلسطيني، وتم اعتماد أسس علمية في إعداد التقرير، وعليه يجب تنفيذ هذه التقارير بشكل دوري بالاعتماد على أسس علمية.

د. حازم شنار، وكيل مساعد- وزارة الاقتصاد الوطني

باعقادي هذا موضوع مهم وإثارته مسألة في غاية الأهمية، ولكن المشكلة بحاجة إلى دراسة ميدانية شاملة تشخص حجم المشكلة. كذلك أنا أعتقد أنه لا يوجد نقص في الاستراتيجيات والسياسات التي تتعامل مع هذه المشكلة، وإنما هناك عدم انتظام في تطبيق هذه الاستراتيجيات والسياسات. وهناك شح في الموارد والإمكانيات والأموال من أجل تطبيق هذه السياسات بشكل دائم. مسألة أخرى تم الإشارة لها خلال اللقاء ولكن يجب التأكيد عليها نظراً لأهميتها، وهي مسألة السعر. لاحظنا مؤخراً وجود العديد من التحركات في الشارع الفلسطيني حول غلاء المعيشة حيث يتعرض المواطن الفلسطيني إلى استغلال كبير يتزامن هذا الاستغلال مع الدخل المحدود وارتفاع نسبة البطالة والفقير.

السيد بلال البرغوثي، مستشار قانوني - مؤسسة أمان

إن التركيز على مسألة الشفافية في عمليات الملاحقة والمتابعة من شأنها تخفيف هالة التهويل والرعب عند المواطنين من مسألة الأغذية الفاسدة. كذلك هناك مشاكل ذات علاقة بمؤسسات الرقابة، بسبب تعدد هذه المؤسسات وتنازع الصلاحيات

وتداخلها. كذلك أريد التأكيد إلى أن الإطار التشريعي بحاجة إلى إعادة إصلاح وإعادة تصويب، وفي هذا السياق أريد الإشارة إلى أن قانون حماية المستهلك هو قانون جيد ولكنه بحاجة إلى بعض التعديلات والتطوير. وأخيراً يجب تخطي مرحلة التشخيص والبدء في علاج المشكلة.

السيد جعفر الراعي - شركة الجبريني لمنتجات الألبان

هناك ضرورة إلى توعية الشارع الفلسطيني بأهمية مقاطعة البضائع الإسرائيلية. وأن هناك ضرورة أخلاقية تحتم مقاطعة بضائع دولة الاحتلال. كذلك لا بد من التنويه أن خط الإنتاج للبضائع الإسرائيلية التي تصدر إلى الأراضي الفلسطينية يختلف عن تلك التي تباع داخل إسرائيل وهذا أمر يجب الالتفات إليه، والتوعية حوله. كذلك يجب الحديث عن أهمية دعم المنتج الوطني، وتأكيد على قدرته على منافسة المنتج الإسرائيلي والتغلب عليه في بعض الحالات، ومنتجات الألبان دليل على هذا التفوق، حيث استطاعت منتجات الألبان الفلسطينية من كسب ثقة المستهلك الفلسطيني. يجب العمل على تغيير الصورة النمطية بأن المنتج الإسرائيلي أفضل من المنتج الفلسطيني. مسألة أخرى مهمة، وهي مسألة دخول البضائع الإسرائيلية إلى الضفة الغربية غير المسيطر عليها، وفي هذا السياق نظراً لصعوبة السيطرة والرقابة على دخول البضائع، يمكن عمل رقابة على عمليات توزيع هذه البضائع.

السيد أحمد مرداوي - الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

أريد التحدث في نقطتين الأولى مقاصف المدارس، هناك بعض البضائع التي يمنع بيعها في المقاصف المدرسية وتباع خارج المدرسة، بداية هذا دليل على أن هذه البضائع أو المنتجات هي منتجات مضرّة. ولكن منعها داخل المدارس فقط لا يحل إشكالية ضررها إذ يستطيع الطالب شراءها من خارج المدرسة، لذا يجب أن تمنع في جميع الأماكن. النقطة الثانية تتعلق بالمبيدات، لا يجب الاكتفاء فقط في تحديد أنواع المبيدات، يجب أن يكون هناك رقابة على آلية استعمال هذه المبيدات.

التوصيات:

1. من المهم معالجة مواطن الخلل التي تعانيتها جمعية حماية المستهلك الفلسطينية، وخاصة ضرورة تشديد العقوبات على المخالفين، تشكيل لجنة للضبط القضائي، وتوفير الأطقم الفنية.
2. العمل على تغيير الصورة النمطية السلبية عن المنتجات المحلية.
3. تفعيل آليات مقاطعة منتجات المستوطنات وتكثيف الرقابة على عملية توزيعها في محلات التجزئة.
4. يجب على وسائل الإعلام توخي الدقة والحذر وعدم التهويل عند الكشف حملات ضبط الأغذية المحلية الفاسدة، فمن شأن ذلك التأثير على ثقة المستهلك بالمنتج المحلي.
5. ينبغي العمل على إجراء التعديلات المطلوبة على قانون حماية المستهلك، خاصة ما يتعلق بمسائل الشفافية والمساءلة بحق المخالفين.
6. إعادة تفعيل المبادرة الوطنية للسلامة الغذائية والتركيز على أربعة محاور: إيجاد تشريع محلي للغذاء، توفير معدات الفحص والرقابة، تجهيز المختبرات والكوادر الضرورية لتشغيلها.
7. يجب أن لا تقتصر الرقابة على صلاحية المنتج عند الاستهلاك وإنما يجب أن تطل بيئة ووسائل التخزين والنقل أيضاً.
8. تركيز الاهتمام على السلع التي يتم بيعها في مقاصف المدارس بسبب ضررها الكبير على صحة الطلاب.
9. يجب ألا تقتصر الرقابة على تحديد المبيدات الزراعية المضرّة فقط، بل يجب أن تطل آليات استخدام هذه المبيدات.

الورقة الخلفية

واقع حماية المستهلك الفلسطيني في قطاع الأغذية

الخلفية والمبررات

شهدت الأشهر القليلة الماضية، ضبط وإتلاف كميات متنوعة من الأغذية الفاسدة، في مناطق فلسطينية مختلفة، في الضفة الغربية وقطاع غزة، كان مصدر بعضها المستوطنات الإسرائيلية، وشهدت هذه المناطق كذلك حالات تسمم، كان يشتبه أن سببها هو الأغذية الفاسدة، وشملت الأغذية التي تم ضبطها مكسرات، أسماك، تمور، لحوم حمراء، دجاج، خضار، فواكه، سلطة معبأة وغير ذلك، هذا بالإضافة إلى ارتفاع أسعار المواد الغذائية، وفي بعض الأحيان بشكل حاد.

وفي ظل ضعف الوعي عند المستهلك الفلسطيني، وفي ظل عدم فعالية القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، وفي ظل عدم شمولية المراقبة والتفتيش وإجراء الفحوصات اللازمة، يواجه المستهلك الفلسطيني أوضاعاً صعبة، تتمثل في عدم حصوله على السلعة بالجودة والسلامة المطلوبتان، وفي عدم قدرته على مواجهة احتكار وارتفاع الأسعار، ويتجلى هذا الأمر بوضوح في قطاعات أساسية مثل قطاع الأغذية.

تهدف جلسة الطاولة المستديرة هذه إلى طرح المنظومة الحالية لحماية المستهلك الفلسطيني في قطاع الأغذية للنقاش، من خلال جمع الأطراف ذات العلاقة معاً، سواء كانت جهات رسمية من وزارات مثل الاقتصاد والصحة والزراعة والمالية والبيئة، أو مؤسسات مجتمع مدني تعمل لحماية المستهلك، أو وسائل الإعلام، أو مختصين ومهتمين في مجال حماية المستهلك، أو المستهلك نفسه، وستعمل هذه الجلسة، ومن خلال طرح آليات العمل الحالية، ومن خلال عرض أمثلة على أغذية فاسدة تم ضبطها، إلى الخروج بتوصيات على أمل تطوير وتفعيل وسائل حماية المستهلك الفلسطيني من الأغذية الفاسدة، وكذلك من الارتفاع أو التلاعب في أسعار المواد الغذائية.

أمثلة على منظومة حماية المستهلك في بعض الدول

تتفاوت قوة وهيكلية منظومة حماية المستهلك في الدول المختلفة، حسب الأنظمة والقوانين المتبعة وحسب مستوى الوعي ومدى فعالية المنظمات الأهلية العاملة في هذا المجال، وفي الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال تعتبر منظومة حماية المستهلك قوية ومتماسكة، مدعومة بوجود وتطبيق قوانين فيدرالية فعالة لحماية المستهلك، وبمستوى الوعي العالي فيما يتعلق بحقوق المستهلك، وكذلك بوجود أجهزة رسمية متخصصة ومنظمات أهلية عاملة فاعلة في مجال حماية المستهلك.

وقد بدأ الاهتمام بحماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية الستينات من القرن الماضي، سواء من خلال سن قوانين فيدرالية هدفت إلى حماية المستهلك، أو من خلال حركات المجتمع المدني لحماية المستهلك، والتي كان من روادها في تلك الفترة "رالف نادر"، والذي يعتبر من أقوى المدافعين عن حقوق المستهلك، والذي نجح في تثبيت حقوق المستهلك في مجالات عدة، ومنها قطاع الأغذية.

وفي الدول العربية تعمل الجهات الرسمية من خلال دوائر وقوانين لحماية المستهلك، وكذلك من خلال جمعيات حماية المستهلك الأهلية، التي تختلف طبيعة عملها والدعم الذي تتلقاه حسب قرار إنشاؤها، أو القانون الذي يحكمها.

وقد تأسست الجمعية الوطنية لحماية المستهلك في الأردن عام 1989، كجمعية تطوعية مقرها في عمان، وترفع الجمعية شعاراً لها توعية، حماية، وتوفير، وتهدف إلى العمل لتمثيل المستهلكين وحماية مصالحهم، وتنمية الوعي عندهم، وتحصل الجمعية على مواردها من خلال الاشتراكات والمنح والتبرعات وإيراد المشاريع التي تقوم بها، ولها لجان متخصصة مختلفة، ويحق لأي مواطن الانتساب إليها.

أما في المملكة العربية السعودية، فقد تأسست جمعية حماية المستهلك عام 2008، ويتم تعريفها على أنها إحدى مؤسسات المجتمع المدني، وهي تقدم خدماتها مجاناً للجمهور وتستهدف جمهور المستهلكين بتوفير الحماية اللازمة لهم عن طريق توعية المستهلك بحقوقه وتلقى شكواه والتحقق منها ومتابعتها لدى الجهات المختصة، وتبني قضاياها لدى الجهات العامة والخاصة وحمايته من جميع أنواع الغش والتقليد والاحتيال والخداع والتدليس في جميع السلع والخدمات والمبالغة في رفع أسعارها ونشر الوعي لدى المستهلك.

منظومة حماية المستهلك الفلسطيني في قطاع الأغذية

في ظل تصاعد عمليات ضبط وإتلاف أغذية فاسدة متنوعة خلال الأشهر الأخيرة، أصبحت منظومة حماية المستهلك الفلسطيني من الأغذية الفاسدة محل الأنظار والاهتمام، وتشكل هذه المنظومة من مجموعة من القوانين، ومن أجهزة وجهات رسمية، ومن منظمات أو جمعيات أهلية ووسائل الإعلام، أو مهتمين يستخدمون وسائل الإعلام من أجل التوعية بمعايير سلامة الغذاء أو من ارتفاع أسعار الغذاء، ووسائل الحماية للمستهلك.

قانون حماية المستهلك الفلسطيني

قام الرئيس محمود عباس بإصدار قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21، لسنة 2005، بناء على ما أقره المجلس التشريعي بجلسته المنعقدة بتاريخ 27-10-2005، ويشمل القانون بنوداً تتعلق بحقوق المستهلك وبتشكيل المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك وإنشاء جمعيات حماية المستهلك، ومواد تتعلق بسلامة المنتجات ونزاهة المعاملات الاقتصادية وبدأً للعقوبات فيما يتعلق بالأغذية الفاسدة والتلاعب أو عدم إشهار الأسعار.

واستند المشرع على القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته، وعلى قانون التجارة العثماني الصادر في 8 شعبان 1266 هجرية المعمول به في محافظات غزة، وعلى قانون التجارة رقم 12 لسنة 1966م المعمول به في محافظات الضفة، وعلى قانون الصحة العامة رقم 20 لسنة 2004م، وعلى القانون رقم 7 لسنة 1999م بشأن البيئة، وعلى قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم 1 لسنة 2000م، وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء، وبناءً على ما أقره المجلس التشريعي في جلسته المنعقدة بتاريخ 27/10/2005م.

ومن ضمن المواد الذي يشملها القانون المادة 3، التي تتعلق بحقوق المستهلك، حيث نصت على أن المستهلك يتمتع بالحقوق الآتية: 1- الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للسلعة أو الخدمة من حيث الجودة والنوعية 2- الحصول على المعاملة العادلة دون تمييز من قبل مزود المنتج أو المصنع. 3- تشكيل جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها. 4- العيش في بيئة نظيفة وسليمة وحصوله على سلعة وخدمة مطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية. 5- الاختيار الحر للسلع والخدمات من بين بدائل سلعية أو خدمية، وكذلك له الحق في الحصول على الصفقات العادلة، مثل ضمان الجودة والسعر المعقول، ورفض الصفقات الإجبارية. 6- الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها ليتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والوعي بين كافة السلع والخدمات المعروضة في السوق. 7- التعويض بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي تكون قد لحقت به. 8- استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها وكذلك استرداد المبالغ التي يكون سدادها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم سواء المواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها. 9- طلب فاتورة من المزود يحدد فيها: أ) اسم المؤسسة ب) رقم تسجيلها في السجل التجاري ج) عنوانها. د) تعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير. هـ) الثمن والكمية المتفق عليها والقيمة الإجمالية للفاتورة بالعملة المتداولة.

وكذلك المادة (7)، التي ركزت على سلامة المنتجات، ومادة 17 التي أوجبت إشهار الأسعار، ومادة 27 التي أشارت إلى منظومة العقوبات فيما يتعلق بالأغذية الفاسدة، أو عدم إشهار الأسعار. إذ نصت على "يجب أن يكون المنتج مطابقاً للتعليمات الفنية الإلزامية، من حيث بيان طبيعة المنتجات ونوعها ومواصفاتها الجوهرية ومكوناتها، ويخضع لذلك أيضاً عمليات التعبئة والتغليف التي تشمل عناصر التعريف بالمنتج والاحتياجات الواجب اتخاذها عند الاستعمال والمصدر والمنشأ وتاريخ الصنع وتاريخ انتهاء الصلاحية، وكذلك طريقة الاستخدام، مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة والقرارات ذات العلاقة، وخصوصاً المتعلق منها بسلامة البيئة".

وبينت المادة (17) وجوب إعلان السعر بالعملة المتداولة على وحدة البيع المعروضة للمستهلك بشكل مباشر عليها وإذا تعذر ذلك توضع بشكل بارز في مكان عرضها. وتناولت المادة (27) العقوبات المترتبة على المخالفين، حيث نصت على التالي: "مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون يعاقب من يرتكب المخالفات التالية بالآتي: 1- كل من عرض أو باع سلع تموينية فاسدة أو تالفة، أو تلاعب بتاريخ صلاحيتها، أو احتفظ بالموازين أو المكاييل غير المعتمدة من الآلات غير الصحيحة المعدة لوزن السلع أو كيلها في الأماكن المحددة في المادة (8) من هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن عشر سنوات أو بغرامة لا تتجاوز عشرة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين، مع إتلاف البضاعة الفاسدة، وضبط الموازين والمكاييل غير المعتمدة. 2- كل من عرض أو باع منتج مخالف للتعليمات الفنية الإلزامية، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين. 3- كل من عرض أو باع منتج ينطوي على استعماله خطورة ما، دون أن يؤشر أو يرفق به تحذير يبين وجه الخطورة والطريقة المثلى للاستعمال أو الاستخدام، وكيفية العلاج في حال حدوث ضرر ناتج عن الاستخدام، أو خالف أحكام المواد (19، 11) من هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين. 4- كل من امتنع عن عرض أو بيع السلع التموينية أو أرغم المشتري على شراء كمية معينة منها أو سلعة أخرى معها، أو اشترط شراء خدمة بإسداء خدمة أخرى أو بشراء سلعة، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن سنة أو بغرامة لا تتجاوز ألف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين. 5- كل من امتنع عن وضع قوائم أسعار السلع أو الخدمات في أماكن ظاهرة أو خالف التسعيرة المعلنة يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين. 6- كل من صرف سلع تموينية أدخلت للبلد بطرق غير شرعية، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين 7- كل معلن لم يستعمل اللغة العربية في الإعلان عن السلعة أو الخدمة، أو خالف أحكام المواد (21، 15) من هذا القانون، يعاقب بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً".

الدوائر الرسمية العاملة في مجال حماية المستهلك

1. دائرة حماية المستهلك - وزارة الاقتصاد الوطني

تتبع المديرية العامة لحماية المستهلك، وكيل مساعد مسؤول عن الصناعة والتجارة وخدمات المستهلكين في وزارة الاقتصاد الوطني، ويبلغ عدد موظفي الدائرة حوالي 80 موظفاً، ينتشرون في الضفة الغربية وقطاع غزة، وحسب موقع الدائرة الإلكتروني، تقوم دائرة حماية المستهلك بالرقابة والتفتيش لمنع الغش والتدليس التجاري و بالتحقيق والبحث والتحليل، للتحقق من سلامة السلع وأمان استخدامها، وإخضاعها للفحص المخبري، والبحث عن التجاوزات التجارية بالقرصنة والتزوير والاهتمام بمدى مطابقة السلع المتواجدة والواردة إلى الأسواق للمواصفات الفلسطينية والتعليمات الفنية الإلزامية ذات العلاقة والتحليل للنتائج ورفع التوصيات للجهات ذات العلاقة لاتخاذ التدابير اللازمة، كما وتعمل على تطوير برامج ومواد توعية للمستهلك، والرد على الشكاوى الفردية وحل النزاعات بين المستهلكين والتجار.

وقبل عدة أيام (20-5-2013)، عقدت دائرة حماية المستهلك لقاءً تشاورياً ناقشت خلاله البنود الرئيسية للخطة الوطنية لحماية المستهلك، والتي تأتي في سياق الجهود التي تقوده وزارة الاقتصاد الوطني مع الجهات ذات العلاقة لضبط وتنظيم السوق الداخلي وحماية المستهلك الفلسطيني.

وناقش المجتمعون خلال اللقاء الذي جرى بحضور ممثلي الإدارة العامة لحماية المستهلك في وزارة الاقتصاد الوطني ووزارة الصحة والضابطة الجمركية ووزارة الزراعة ومؤسسة المواصفات والمقاييس بالإضافة إلى جمعيات حماية المستهلك، ونقابة الصيادلة، والاتحاد العام للصناعات الفلسطينية، احتياجات ومتطلبات نجاح عمل المؤسسات ذات الصلة بحماية المستهلك، سواء المتطلبات المادية والتقنية أو تلك المتعلقة بزيادة مقدرات وتأهيل وتدريب الكوادر والخبراء والمختصين من موظفيها.

2. المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك-وزارة الاقتصاد الوطني

تأسس المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك بالاستناد إلى قانون حماية المستهلك 21 لعام 2005، وبناء على قرار مجلس الوزراء بتاريخ 13-11-2009، وحسب القرار الصادر عن مجلس الوزراء يرأس المجلس وكيل وزارة الاقتصاد، ويضم أعضاء من وزارات المالية، الصحة، الزراعة، البيئة، ومن مؤسسة المواصفات والمقاييس، وممثلين عن الغرف التجارية، وعن اتحاد الصناعات، وعن اتحاد المقاولين وجمعية رجال الأعمال، وكذلك ممثلين عن جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني.

وحسب القرار فإن الأهداف العامة للمجلس هي دعم وتعزيز دور المستهلك في الاقتصاد الوطني، والحفاظ على حقوقه الأساسية كحقه في الاختيار الحر وحقه بالتعويض والتقاضي وحقه في استرداد أية سلع في حال عدم مطابقتها للمواصفات، إضافة إلى حقه في العيش في بيئة نظيفة واقتائه لسلعة مطابقة للمواصفات والتعليمات الإلزامية وتتوفر فيها عناصر الجودة.

3. مؤسسة المواصفات والمقاييس

تأسست مؤسسة المواصفات والمقاييس عام 1994 ومقرها الرئيس رام الله، كما لها مكاتب في غزة، الخليل، نابلس وأريحا، ويرأس وزير الاقتصاد الوطني مجلس إدارة المؤسسة، وحسب موقع المؤسسة الإلكتروني، تعتبر مؤسسة المواصفات والمقاييس المؤسسة الوطنية للمواصفات ونقطة الاتصال مع البنية التحتية العالمية للجودة، إذ أنها تتيح الوصول إلى المواصفات الوطنية والعالمية، المختبرات المعتمدة، خدمات المعايرة، ومنح الشهادات، كما تضمن صحة وسلامة المواطن وحماية البيئة، ومن ضمن الأهداف الأساسية لها الحفاظ على صحة وسلامة المستهلك الفلسطيني.

4. الضابطة الجمركية-وزارة المالية

تتبع الضابطة الجمركية وزارة المالية الفلسطينية حسب قرار صادر عن الرئيس عام 2008، وتقوم دائرة مكافحة التهريب والتفتيش التابعة لها وبالتنسيق مع الجهات الأمنية الأخرى، ومع طواقم حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد بضبط الأغذية والمنتجات الفاسدة التي تدخل الأراضي الفلسطينية، ومن ثم إبلاغ الجهات المختصة من أجل اخذ عينات من المواد المضبوطة، لإجراء الفحص اللازم.

5. دوائر السلامة والصحة العامة-المحافظات

تتشكل هذه الدوائر، التي في العادة يشرف عليها المحافظ او نائب المحافظ، من أعضاء من المحافظة، ومن البلديات المتواجدة في المحافظة، ومن الوزارات ذات العلاقة، كالصحة والبيئة، ومن الدفاع المدني، وتقوم بالتفتيش والرقابة في مجال الصحة العامة.

6. دائرة صحة البيئة-الرعاية الصحية الأولية-وزارة الصحة

تتبع دائرة صحة البيئة الإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة، وتقوم بسحب أية عينات غذائية يشتبه بها، وإجراء الفحوصات الكيميائية والبيولوجية اللازمة، وتقوم الدائرة كذلك بأجراء الفحوصات الضرورية للمبيدات الكيميائية التي تستخدم في مجال الصحة العامة، قبل تسجيلها في البلاد، ويتم الاستناد في عملها على قانون الصحة العامة الفلسطيني.

7. المختبرات المركزية-الرعاية الصحية الأولية-وزارة الصحة

مع إلغاء دائرة المختبرات التي كانت تتبع إلى حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد الوطني والتي كانت تقوم بإجراء الفحوصات اللازمة على العينات المضبوطة، أصبحت الفحوصات على المواد الغذائية تتم في مختبرات وزارة الصحة المركزية، في مدينة رام الله، حيث تقوم المختبرات بإجراء الفحوصات الكيميائية والبيولوجية اللازمة.

8. دائرة الرقابة والتفتيش-وزارة الزراعة

تقوم هذه الدائرة وبالتنسيق مع دائرة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد، بالرقابة والتفتيش على عينات الخضار والفواكه التي تدخل السوق الفلسطيني.

9. دائرة المبيدات-الإدارة العامة للوقاية-وزارة الزراعة

تقوم الدائرة بإصدار لائحة المبيدات المسموح استخدامها في فلسطين، وتوزيع اللائحة على المزارعين والتجار، وبالتالي حظر المبيدات التي يتم حظرها عالمياً، وتقوم هذه الدائرة بتسجيل المبيدات المختلفة التي تستخدم في الزراعة في فلسطين.

جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني

تأسست جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني قبل عدة سنوات، بالاستناد إلى قانون حماية المستهلك لعام 2005، والى قرار مجلس الوزراء رقم (26) لعام 2010 حول تنظيم عمل جمعيات حماية المستهلك، والذي حدد أهداف الجمعيات بما يلي:

1. حماية حقوق المستهلك والدفاع عنه وتمثيل مصالحه لدى كافة الجهات ذات العلاقة. 2. توعية المستهلك لضمان عدم تعرضه لأية مخاطر وأضرار ناجمة عن انتفاعه بالسلع والخدمات المقدمة واتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك، وفقاً لأحكام هذا النظام، 3. حماية حقوق المستهلك من أي غش أو تدليس أو تلاعب بالأسعار أو أي مخالفة أخرى لأحكام قانون حماية المستهلك واللوائح والأنظمة الصادرة بمقتضاه. 4. المساهمة في زيادة وعي المستهلك والتعريف بحقوقه. 5. المساهمة في خلق علاقات ثقة وتعاون بين المستهلك والمزود. 6. المساهمة في دعم المنتج الوطني بكافة الوسائل الممكنة ووفق أحكام القانون. 7. المشاركة في الحوار التشاوري مع الوزارة والجهات الأخرى ذات العلاقة.

وقد حدد قانون حماية المستهلك الفلسطيني لعام 2005، من خلال المادة (3)، مهام جمعيات حماية المستهلك على النحو التالي:

تمارس الجمعيات المهام والاختصاصات التالية:

1. حماية حقوق المستهلك والدفاع عنها، وتمثيل مصالحه لدى كافة الجهات ذات العلاقة وخاصة المجلس، وفق أحكام القانون واللوائح والأنظمة الصادرة بمقتضاه. 2. الاشتراك مع جمعيات حماية المستهلك العربية والدولية المماثلة في أغراضها وغاياتها، بالتنسيق مع المجلس. 3. تقديم معلومات للمجلس من خلال ممثليه عن المشاكل المتعلقة بحقوق المستهلكين ومصالحهم وتقديم الاقتراحات لعلاجها. 4. تلقي شكاوي المستهلكين والتحقق منها ومتابعتها مع أي جهة حكومية أو غير حكومية ذات علاقة بحماية المستهلك، والعمل على إزالة أسبابها، وفق أحكام القانون. 5. تلقي الشكاوي بشأن تداول منتجات المستوطنات ومتابعتها مع الدائرة المختصة في الوزارة، وأي جهة أخرى ذات علاقة. 6. الإسهام في تسوية المنازعات الناتجة عن استهلاك السلع والخدمات. 7. معاونة المستهلكين، اللذين وقع عليهم الضرر من

جراء استخدام أو شراء سلعة أو تلقي خدمة، في تقديم الشكاوي للجهات المختصة واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم، وفق أحكام القانون والأنظمة الصادرة بمقتضاه. 8. حث المستهلك على استعمال أنماط الاستهلاك الناجمة واعتماد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة. 9. المشاركة في إعداد السياسات الهادفة إلى حماية المستهلك. 10. المشاركة في الفعاليات الخاصة باليوم الفلسطيني لحماية المستهلك. 11. عقد الدورات التثقيفية أو المحاضرات وإصدار النشرات الدورية لتوعية المستهلك بحقوقه وكيفية الدفاع عنها والتعاون مع وسائل الإعلام المختلفة. 12. النظر في الشكاوى المعروضة عليهم من قبل المستهلكين ورفعها للدائرة المختصة، بناء على توصية أي من الجهات المذكورة في المادة (9) من هذا النظام، لاتخاذ الإجراءات بشأنها وفق أحكام القانون وهذا النظام.

أما المادة (4) من القانون فقد أشارت إلى أنه: "يحظر على جمعيات حماية المستهلك ما يلي: 1. منح الأفضلية لشراء منتج ما أو للتعامل معه أو الترويج له بهدف تحقيق مصلحة خاصة أو ربح لها. 2. تقديم خدمة ما بهدف تحقيق مصلحة خاصة أو ربح لها.

وحسب الموقع الإلكتروني لجمعية حماية المستهلك، فإن الجمعية تتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة وتتبع قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية في فلسطين ومرجعيتها قانون حماية المستهلك الفلسطيني، وهي جهة رقابية توعوية وليست جهة إنفاذ قانون، أما أهدافها فتتمثل في العناية بشؤون المستهلك ورعاية مصالحه والمحافظة على حقوقه والدفاع عنها وتبني قضاياها لدى الجهات العامة والخاصة وحمايته من جميع أنواع الغش والتقليد والاحتيال في جميع السلع والخدمات.

دور المستهلك الفلسطيني في ضبط الأغذية الفاسدة

أثبتت عمليات ضبط وإتلاف الأغذية الفاسدة في الفترة الماضية أهمية الدور الذي يلعبه المستهلك في هذا الصدد، حيث أدى قيام المستهلك بالتواصل والإبلاغ عن الاشتباه عن وجود أغذية فاسدة، إلى ضبط وإتلاف مكسرات ولحوم وأسماك وفواكه.

دور وسائل الإعلام الفلسطينية

تلعب وسائل الإعلام دورا هاما في حماية المستهلك، سواء من خلال إيصال المعلومة الصحيحة وبالتالي توعية المستهلك، أو من خلال عرض المشكلة ومتابعتها مع الجهات المعنية حتى إيجاد الحلول لها، ومن الأمثلة على ما قامت به وسائل الإعلام الفلسطينية في هذا المجال:

وجود مواد كيميائية في الطحين أو في عجينة الخبز

أدى كشف صحفي فلسطيني من خلال تقرير في صحيفة محلية، عن احتمال استخدام مادة "برومايت البوتاسيوم" بإضافتها إلى الطحين أو إلى عجينة الخبز من أجل إعطاؤها الملمس الناعم، إلى إثارة القضية بشكل واسع وفي أعلى المستويات، وتفاعلت القضية، وتم إجراء الفحوصات اللازمة، ومن ثم إصدار القرارات الملزمة بعدم استخدام هذه المادة.

مبيدات محظورة في الأسواق الفلسطينية

لعب الإعلام الفلسطيني دورا واضحا في الكشف وبالصورة عن وجود مبيدات محظورة، ما زالت تباع وتستخدم في بلادنا، وقام الإعلام بعرض المبيدات التي كان من المفترض أن تكون محظورة والتي تم شراؤها من السوق الفلسطينية، على المسؤولين، وكان الهدف هو إيجاد الثغرات على أمل التعاطي معها من أجل حماية المزارع ومن ثم المستهلك الفلسطيني من المحاصيل التي قد تحوي بقايا مبيدات سامة وخطيرة.

أسئلة ومحاور للنقاش

من ضمن الأسئلة التي تهدف هذه الطاولة المستديرة الإجابة عليها:

- ✧ هل هناك تداخل أو عدم وضوح أو تنافس في بعض الصلاحيات بين الجهات الرسمية العاملة في مجال حماية المستهلك، وما مدى تأثير ذلك على منظومة حماية المستهلك الفلسطيني؟
- ✧ ما طبيعة العلاقة بين الجهات الرسمية وجمعيات حماية المستهلك، وهل هناك تعاون، وكيف يمكن تفعيل هذه العلاقة من أجل حماية المستهلك الفلسطيني؟
- ✧ ما حجم الدور الذي تلعبه المستوطنات الإسرائيلية في إيصال الأغذية الفاسدة إلى السوق الفلسطينية؟
- ✧ هل هناك نقص في إعداد ونوعية طواقم ومعدات الرقابة والتفتيش للدوائر الرسمية العاملة في مجال ضبط وإتلاف الأغذية الفاسدة، وهل المختبرات الفلسطينية معتمدة وقادرة على إجراء الفحوصات اللازمة على المواد الغذائية؟
- ✧ كيف يمكن تفعيل التواصل وبناء الثقة بين المستهلك وبين الدوائر الرسمية وجمعيات حماية المستهلك؟
- ✧ مع التسليم بالدور الحيوي الذي يلعبه الإعلام في مكافحة الأغذية الفاسدة والتلاعب في الأسعار، كيف يمكن التنسيق والمتابعة بين الإعلام والجهات المتعددة العاملة في مجال حماية المستهلك؟
- ✧ كيف يمكن تقييم الدور الذي تقوم به جمعيات حماية المستهلك، وكيف يمكن تفعيل عملها وتوطيد دعائمها.
- ✧ ما مدى فعالية تطبيق القوانين المتعلقة بمكافحة الأغذية الفاسدة، وهل هذه القوانين رادعة؟
- ✧ هل هناك خطة استراتيجية وطنية لحماية المستهلك الفلسطيني، تأخذ بعين الاعتبار خصوصية وضعة؟

سجل الحضور لجلسة الطاولة المستديرة (5)

المؤسسة	الاسم
وزارة النقل والمواصلات	منصور بدر
البنك العربي	فاطمة الخياط
وزارة الاقتصاد الوطني	عمر كبتها
شركة دار الشفاء للأدوية	باسم خوري
وزارة الاقتصاد الوطني	عبد الحفيظ نوفل
شركة السلوى	طاهر الدويات
فريديريك ايبيرت	شذى عبد الصمد
جامعة البولنتكنيك	بلال الفلاح
جمعية حماية المستهلك	صلاح هنية
مؤسسة أمان	بلال البرغوثي
سلطة النقد الفلسطينية	شاكر صرصور
شركة الريف	شادي محمود
شركة الريف	عاصم أبو حنيش
شركة الجبريني	وجدي ناصر الدين
تلفزيون فلسطين	عماد الرجبي
باديكو	عدنان أبو الحمص
وزارة الاقتصاد الوطني	خالد الطويل
وزارة الحكم المحلي	أماني أحمد
الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني	أحمد مرداوي
شركة ريف للتمويل	نظام عطايا
دائرة العلاقات العربية- منظمة التحرير الفلسطينية	إسماعيل العمقى
اتحاد الصناعات الفلسطينية	بسام ولويل
وزارة الزراعة	محمد يوسف المصري
اتحاد الصناعات الغذائية	فؤاد الأقرع
الجزيرة نت	ميرفت صادق
وزارة الاقتصاد الوطني	حازم شنار