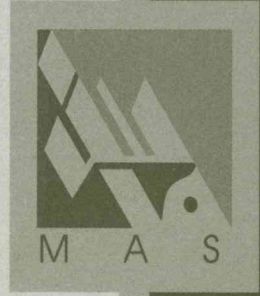


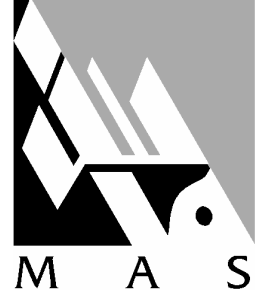
معهد أبحاث السياسات الإقتصادية الفلسطينية (ماس)



مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني

باسم مكحول
نصر عطيان
شاكر خليل

تشرين الثاني 2004



معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

**مراجعة نقدية لمشروع قانون
حماية المستهلك الفلسطيني**

**باسم مكحول
نصر عطياتي
شاكر خليل**

تشرين الثاني 2004

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

تأسس في القدس عام 1994 كمؤسسة مستقلة، غير ربحية متخصصة في أبحاث السياسات الاقتصادية والاجتماعية. يوجه عمل ماس من قبل مجلس أمناء يضم شخصيات مرموقة من أكاديميين ورجال أعمال من فلسطين والدول العربية.

رسالة المعهد

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، ملتزم بعمل أبحاث السياسات الاقتصادية والاجتماعية وفق أولويات التنمية في فلسطين بهدف المساعدة في صناعة السياسات الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز المشاركة العامة في مناقشتها وصياغتها.

الأهداف الاستراتيجية

- ✧ عمل أبحاث ودراسات وفق أوويات واحتياجات صانعي القرار للمساعدة في اتخاذ قرارات ورسم سياسات مستندة للمعرفة.
- ✧ تقييم السياسات الاقتصادية والاجتماعية وتبيان تأثيرها على مختلف المستويات، وذلك لمراجعة وتصحيح السياسات المطبقة.
- ✧ توفير منبر حر للنقاش العام والديمقراطي حول قضايا السياسات الاقتصادية والاجتماعية للمهتمين وأصحاب الشأن.
- ✧ تقديم ونشر معلومات ونتائج الأبحاث الحديثة عن القضايا الاقتصادية والاجتماعية.
- ✧ تقديم الدعم الفني والمشورة المتخصصة لمؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية لدعم مشاركتهم وانخراطهم في عملية صياغة السياسات.
- ✧ تقوية القدرات والمصادر لعمل أبحاث السياسات الاقتصادية والاجتماعية في فلسطين.

مجلس الأمناء

اسماعيل الزبري (الرئيس)، أحمد قريع، ادمون عصفور، أنيس فوزي قاسم، حسن ابو ليدة (أمين السر)، ريما خلف، سامر خوري، سلام فياض، طاهر كنعان، كمال حسونة (أمين الصندوق)، ماهر المصري، منيب المصري، نبيل قسيس، هاني أبو دية (نائب الرئيس)، هبة هندوسة، سمير عبد الله (المدير العام).

حقوق الطبع والنشر محفوظة © 2004 معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

ص.ب. 19111، القدس و ص.ب. 2426، رام الله

تلفون: 2987053/4، فاكس: 2987055، بريد إلكتروني: MAS@p-ol.com

الصفحة الإلكترونية: <http://www.MAS.org.ps>



معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني

باسم مكحول
نصر عطيان
شاكر خليل

تشرين الثاني 2004

مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني

الباحثون: باسم مكحول، زميل باحث في ماس، وأستاذ الاقتصاد في جامعة النجاح الوطنية، نابلس
نصر عطياتي، باحث مشارك في ماس
شاكر خليل، مساعد باحث في ماس

التحرير اللغوي: نصرالله الشاعر (عربي)
سايمن بواس (إنجليزي)

ترجمة الملخص الإنجليزي: سمير محمود

التسيق الفني: لينا عبد الله

التمويل: تم توفير التمويل لهذه الدراسة من قبل مركز بحوث التنمية الدولية-كندا ومؤسسة فورد.

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

القدس ورام الله

تشرين الثاني، 2004

حقوق الطبع والنشر محفوظة © (ماس)

تقديم

يسر معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) أن يقدم دراسته النقدية لمشروع قانون حماية المستهلك. وغرض هذه الدراسة، التي أعدت بناءً على طلب اللجنة الاقتصادية في المجلس التشريعي الفلسطيني، هو فتح نقاش عام لمشروع القانون، بهدف تطويره، وتحقيق انسجامه مع متطلبات البنية القانونية الحديثة، التي تلتزم بمبادئ الشفافية، وتوازن المصالح، وتطوير البيئة التنافسية، لمختلف مجالات النشاط الاقتصادي والاجتماعي، في إطار سيادة القانون. كما تهدف الدراسة إلى التعرف بتجارب الدول الأخرى، لتعميم المعرفة، والاستفادة من أفضل التجارب العالمية في مجال حماية المستهلك. هذا بالإضافة إلى أن الدراسة حاولت فحص انسجام القانون، مع القانون الأساسي، ومع منظومة القوانين الاقتصادية الأخرى.

وبمناسبة نشر هذه الدراسة، يتقدم معهد ماس، لمركز بحوث التنمية الدولية (IDRC)، ولمؤسسة فورد (Ford Foundation)، بالشكر الجزيل على دعمهما لإعداد هذه الدراسة وطباعتها، ويشكر الزملاء الباحثين، الذين أعدوا الدراسة، والخبراء الذين قاموا بمراجعتها ومناقشتها، وأشكر الأخوة في مؤسسة المواصفات والمقاييس، الذين استضافوا النقاش العام للدراسة، وأشكر جميع الأخوة الذين شاركوا في النقاش، الذي أسهم في إثراء الدراسة، وتطويرها.

د. سمير عبدالله

المدير العام

المحتويات

1	1- مقدمة
3	2- أهمية قانون حماية المستهلك وسماته الأساسية
5	3- قرارات الأمم المتحدة الخاصة بحماية المستهلك
6	1-3 المبادئ الإرشادية لحماية المستهلك
8	2-3 آليات حماية المستهلك
10	3-3 المواصفات والمقاييس، وتأثيرها على المستهلك
13	4- المرجعية القانونية التي تحكم حقوق المستهلك في الأراضي الفلسطينية
15	5- ملخص مشروع قانون حماية المستهلك
21	6- ملاحظات نقدية حول مشروع قانون حماية المستهلك
21	1-6 تعريفات وأحكام عامة
22	2-6 حقوق المستهلك
24	3-6 سلامة المنتجات
26	4-6 نزاهة المعاملات الاقتصادية
28	5-6 الضبطية القضائية
29	6-6 العقوبات
	7- مقارنة مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني بالقوانين ذات العلاقة في الدول
31	المجاورة
31	1-7 قمع الغش والتدليس
34	2-7 المواصفات والمقاييس
34	3-7 التموين

39	8- الخلاصة: قدرة مشروع القانون عل حماية المستهلك
53	المراجع
55	الملحق: مصفوفة المقارنة
63	ملحق مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني

الملخص

في إطار مهمة معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني - ماس - في مساعدة صانعي القرار الفلسطيني الرسمي والأهلي، على استشراف البدائل والخيارات المتاحة، لدفع عملية النمو، وتعزيز فرص التنمية القابلة للاستدامة، من خلال إقرار السياسات التنموية المناسبة، وتفعيلها، عبر إطار قانوني ملائم، احتلت مهمة إجراء مراجعات نقدية، وتحليلية لمشاريع القوانين الاقتصادية، والاجتماعية، المعروضة على المجلس التشريعي قائمة الأولويات البحثية للمعهد؛ بغية تقديم العون الفني للمجلس التشريعي، ولجانته المتخصصة، ومساعدتهم في مناقشة مشاريع القوانين وإقرارها، وهذه هي الدراسة النقدية العاشرة، التي يجريها المعهد حول قانون حماية المستهلك الفلسطيني، وتهدف إلى المساهمة في تطوير مشروع القانون، بما يعزز البيئة القانونية، في المناطق الفلسطينية، ويخلق بيئة قانونية، واستثمارية مواتية. حيث تتعرض الدراسة لأهمية وجود قانون لحماية المستهلك الفلسطيني؛ ليحافظ على المستهلك الفلسطيني، ويصون حقوقه المختلفة، في الاختيار، والمسكن، والمشرب، والملبس، وحقه في المفاضلة بين السلع المختلفة، التي يرى أنها تعطيه أقصى قدر من المنفعة والإشباع، وحقه في العيش في بيئة صحية ونظيفة.

وتمشيا مع التطورات الدولية، في مجال تنمية حماية المستهلك، وخلق وعي استهلاكي، لدى المستهلك الفلسطيني، وإدراكا منها لأهمية وجود مثل هذا القانون، وضمن جهودها في معالجة التشوهات القانونية، التي خلفها الاحتلال الإسرائيلي؛ سارعت السلطة الوطنية الفلسطينية، من خلال ذراعيها: التنفيذي، والتشريعي، إلى تقييم الهيكل القانوني، الذي يحكم، وينظم عمل القطاعات: الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، في الضفة الغربية وقطاع غزة؛ وذلك بهدف تحديد ما يمكن الحفاظ عليه من أجزاء هذا الهيكل القائم، وتطوير الأجزاء الأخرى، بطريقة تخدم المصلحة الفلسطينية، وتساهم في إرساء قواعد للبناء والتطور.

حماية المستهلك بين الماضي والحاضر

ظهر أول تجمع للمستهلكين عام 1920، ونشأت المنظمة العالمية لحماية المستهلك، عام 1960، وبلغ عدد البلدان الأعضاء فيها عام 1997 حوالي 158 بلداً، وهي التي اعتبرت الخامس عشر من مارس في كل عام يوماً عالمياً للمستهلك.

وتتبع أهمية حماية المستهلك، من أن أحد آثارها المباشرة، هو دفع عجلة التنمية للإنتاج القومي؛ وذلك لأن رفع مستوى الإنتاج من النواحي الفنية، والبيئية، والاجتماعية يؤدي إلى زيادة الطلب، على هذه المنتجات، لتستطيع هذه المنتجات أن تحل محل المنتجات المستوردة من الخارج المنافسة لها، ويمكن عندئذ، أن تنافس السلع الوطنية السلع الأجنبية، في الأسواق الخارجية؛ وهذا يؤدي إلى تحسين مناخ الاستثمار، والعمل على تسهيل اكتشاف المزايا التنافسية للسلع المنتجة؛ مما يساعد على إعادة توزيع الموارد، وزيادة التنمية.

وتتميز قوانين حماية المستهلك عن غيرها من القوانين، في أنها ترتبط مباشرة بحياة الناس، كما أنها تهتم بالدرجة الأولى بحماية المستهلك، لا بإدارة النشاط الاقتصادي، فتحكم الروابط، وتنظم العلاقة بين البائع، أو مقدم الخدمة من جهة، والمستهلكين من جهة أخرى.

القرارات الدولية حول حماية المستهلك

أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة ثمانية حقوق للمستهلك، وردت في قرارها رقم 248/39 لسنة 1985، وتشمل هذه الحقوق: حق إشباع الحاجات الأساسية، حق الأمان، الحق في التنقيف والإعلام، حق الاختيار، حق التمثيل، حق التعويض، حق التنقيف والتوعية، الحق في بيئة سليمة ونظيفة.

وقد أقرت الأمم المتحدة تلك الحقوق، وفقاً للمبادئ التوجيهية التالية:

✧ توفير السلامة المادية للمستهلك: من خلال اعتماد الحكومات للسياسات، والنظم القانونية، وأنظمة السلامة، والمعايير الوطنية والدولية.

- ✧ **تعزيز المصالح الاقتصادية للمستهلك، وحمايتها:** من خلال تنفيذ السياسات الحكومية، التي تمكن المستهلك من الحصول على الفائدة المثلى، من موارده الاقتصادية.
- ✧ **ضمان السلامة، وجودة السلع الاستهلاكية، والخدمات:** ويتم ذلك بوضع المعايير، والمواصفات الإلزامية، والطوعية، وتشجيع تنفيذها؛ لضمان السلامة، والجودة في السلع والخدمات، وإعادة النظر فيها دورياً، بما ينسجم مع القواعد الدولية، الموضوععة لسلامة الغذاء.
- ✧ **تحقيق تسهيل التوزيع للسلع الاستهلاكية، والخدمات الأساسية:** من خلال قيام الحكومة باعتماد السياسات التي تضمن كفاءة توزيع السلع، والخدمات، للمستهلكين.
- ✧ **تشجيع التدابير التي تمكن المستهلكين من الحصول على تعويض:** ويتم ذلك، من خلال التعاون مع المستهلك؛ لتعريفه بالإجراءات المتبعة، لحل الخلافات التجارية، وواجباته في هذه الحالة.
- ✧ **وضع برامج التثقيف والإعلام؛** بهدف توعية المستهلك، وخلق قدرة له على الاختيار، والمفاضلة بين السلع والخدمات.

المواصفات والمقاييس، وتأثيرها على المستهلك

تهدف المواصفات والمقاييس، إلى تحسين جودة السلع والخدمات، والحفاظ على سلامة المستهلك، الأمر الذي يفرض على المنتجين، ضرورة العمل على خفض التكاليف، ومن ثمّ خفض الأسعار. كما تهدف إلى رفع الكفاءة الإنتاجية، وتحسين الاستثمار المحلي، وتنظيم العلاقة، بين المستهلك والمنتج. وحتى تحقق المواصفات أهدافها، لا بد من توعية المستهلك والمنتج، بالمواصفات، والمقاييس الصادرة.

وقد أصبح من سمات المرحلة الحالية، توحيد المواصفات، والعمل بها، دولياً، وإقليمياً، وقد عزز هذا التوجه المتغيرات الدولية، في مجال التجارة، والاتفاقيات المتعلقة بها، مثل اتفاقية سلامة وصحة الغذاء والنبات والحيوان.

وأُنشأت السلطة الوطنية الفلسطينية مؤسسة المواصفات والمقاييس؛ للعمل على حماية صحة المستهلك وسلامته، وحماية البيئة الفلسطينية، والمحافظة عليها قدر الإمكان، ورفع مستوى جودة الصناعات الفلسطينية، وزيادة قدرتها التنافسية، والمساهمة في دعم الاقتصاد الوطني، والتنمية الاقتصادية.

ملخص مشروع قانون حماية المستهلك

يتكون مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني، من ثمانية فصول، في خمسين مادة، يتناول الفصل الأول منها تعريفات، وأحكاماً عامة، ويتكون هذا الفصل من ست مواد، إذ اشتمل على بعض التعريفات، وهدف القانون، وضرورة استخدام اللغة العربية في نشرات التوعية، والإرشاد للمستهلك، والعمل على إنشاء جمعيات حماية المستهلك.

أما الفصل الثاني من مشروع القانون، فقد تطرق لحق المستهلك، في الحصول على سلع سليمة، ذات مواصفات، وجودة جيدة. وتتاول الفصل الثالث من مشروع القانون سلامة المنتجات، والخدمات في ثماني مواد.

تتاول مشروع القانون، في الفصل الرابع، نزاهة المعاملات الاقتصادية، في مادة 11. فيما أفرد مشروع القانون فصلاً خاصاً بالجمعية الفلسطينية لحماية المستهلك، من حيث التأسيس، والوضع القانوني لها، وإمكانية قبول هذه الجمعيات لشكاوى المستهلكين.

وتطرق الفصل السادس لموضوع الضبطية القضائية، وحدد صلاحيات مأموري الضبط القضائي، واختصاصاتهم. وأفرد مشروع القانون العقوبات في الفصل السابع. وأخيراً، فقد تطرق مشروع القانون، في الفصل الثامن، للأحكام الختامية.

ملاحظات نقدية حول مشروع قانون حماية المستهلك

تبين من استعراض بنود مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني، أن السلطة الوطنية الفلسطينية تدرك أهمية وجود قانون عصري، يعمل على حماية

المستهلك، وضمن حقوقه، والمحافظة عليها. ويؤخذ عليه أنه أهمل قضايا أساسية وجوهرية، مثل إهمال مواد المشروع حقوق المستهلك، التي أقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة، وإهماله أيضاً لبعض التعريفات الهامة، وعدم تطرقه لظاهرة الشروط التعسفية، كما أعطى مشروع القانون الدولة، أو جمعيات حماية المستهلك، مهمة حماية المستهلك، وهذا خطأ؛ نظراً لضعف الخبرة الفلسطينية في هذا المجال، وعدم وجود جمعيات حماية مستهلك فلسطينية من جهة أخرى، كما أنه أهمل التطرق إلى الأنشطة الاقتصادية المضرة بالمنافسة، حسبما جاء في مشروع قانون المنافسة الفلسطيني.

و لم يتطرق مشروع القانون إلى المواصفات، التي يجب أن يتمتع بها مأمورو الضبط القضائي. كما أهمل مشروع القانون قضية إغلاق المحل التجاري المخالف، أو سحب ترخيصه، وهي عقوبات رادعة، تُستخدم عند الضرورة، وحسب نوع المخالفة؛ وذلك حماية للمستهلك.

قدرة مشروع القانون على حماية المستهلك

لقد تبين من هذه الدراسة النقدية لمشروع القانون، أنه عالج العديد من المكونات الأساسية لقوانين حماية المستهلك المتعارف عليها، إلا أنه أهمل بعض الجوانب الأخرى، التي تمت الإشارة إليها سابقاً. وعليه، فلا بد من إعادة صياغة بنود مشروع القانون؛ ليكمل هذه النواقص، بحيث يوفر قانوناً عصرياً، يحمي المستهلك، ويحسن البيئة الاستثمارية في المناطق الفلسطينية، إذ ليست المسألة الأساسية في خلق قانون، أو سن تشريع، وإنما في تطبيق هذا القانون على أرض الواقع، وهذا يتطلب نظاماً قضائياً فعالاً، في فض المنازعات التجارية.

1- مقدمة

حظي موضوع حماية المستهلك في شتى أرجاء العالم بالأهمية، منذ بداية التاريخ البشري على هذه الأرض. وقد تطرقت الشرائع السماوية لهذا الموضوع، من خلال تنظيمها لحركة التجارة. ومع تزايد التشابك في العلاقات الاقتصادية، بين مختلف دول العالم، بل وبين فئات المجتمع الواحد، أصبحت الحاجة أكثر إلحاحاً لحماية المستهلك، وحصوله على حقوقه، المتمثلة أساساً في حقه في الاختيار، والمسكن، والمشرب، والملبس، وحقه في المفاضلة بين السلع المختلفة، التي يرى أنها تعطيه أقصى قدر من المنفعة، والإشباع، وحقه في العيش في بيئة صحية ونظيفة. وهذه الحقوق هي التي أقرها الاتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك، واعتمدها الأمم المتحدة، عام 1985، منطلقاً لوضع أي تشريع يتعلق بحماية المستهلك.

وفي ظل التسارعات، والتغيرات التي تحدث في العالم، المتمثلة أساساً بالعولمة، والانفتاح الاقتصادي، واشتداد حدة المنافسة، بين المنتجين؛ أصبحت الحاجة ماسة لحماية المستهلك؛ نظراً لأن هذه المنافسة سوف تؤثر إيجاباً، أو سلباً على المستهلك. ففي هذا الوقت من زماننا، تطورت المجتمعات، وتطور معها التعامل التجاري، فلم تعد السوق سوقاً تقليدية، يلتقي فيها البائع والمشتري فقط. وإنما أصبحت هذه السوق تسير وفق قوانين المنافسة، القائمة على أساس الجودة، والنوعية، والتكلفة، وقد تبلور ذلك في منظمة التجارة العالمية، والاتفاقيات المنبثقة عنها، وعن البنك وصندوق النقد الدوليين.

وتتبع أهمية حماية المستهلك من كون كل فرد في المجتمع يعتبر مستهلكاً، حتى المنتج يكون مستهلكاً في الوقت نفسه؛ ولذلك ينبغي الاهتمام بوضع الضوابط اللازمة، لحماية المستهلك، وذلك بتوفير التشريعات الملائمة، وبناء قاعدة تنقيفية واسعة للمستهلك، ومنع المعلومات المضللة له. ويرتبط ذلك بمدى وجود المنافسة، التي لا تنتج للمنتج التحكم بالأسعار، ويجب الاستفادة من التطورات التكنولوجية الهائلة؛ لتحقيق

النمو، الذي هو في النهاية لمصلحة المستهلك. وقد ظهر أول تجمع للمستهلكين عام 1920، ونشأت المنظمة العالمية لحماية المستهلك، عام 1960، إذ بلغ عدد البلدان الأعضاء فيها عام 1997 حوالي 158 بلداً، وهي المنظمة التي اعتبرت الخامس عشر من مارس من كل عام، هو يوماً عالمياً للمستهلك (www.albayan.co.ae).

إن المستهلك الفلسطيني يعاني من أوضاع اقتصادية صعبة، تتمثل بارتفاع الأسعار، وعدم زيادة الدخل، بل فقدانها في أحيان عديدة، وعدم وجود رقابة على الأسعار من أي جهة، في ظل الفوضى العارمة التي نعيشها، مما أدى إلى الارتفاع المستمر في الأسعار، دون رقيب، ناهيك عن انتشار الاحتكار بشكل كبير، في العديد من القطاعات الاقتصادية، وما إلى ذلك من ازدياد حالات التسمم؛ بسبب فساد المواد الغذائية، وغياب الرقابة الفعالة على تلك المواد، وهي حالات لا تقتصر على البضائع الصغيرة فحسب، بل تتعدى ذلك إلى ما هو أخطر، بكميات تجارية ضخمة تؤثر بشكل مباشر على حياة المستهلك الفلسطيني. من هنا فقد بات من الضروري تشريع قانون يضمن حماية المستهلك الفلسطيني، ويشكل له درعاً واقياً، وحصيناً، من عمليات الغش، والخداع، والابتزاز، التي قد يتعرض لها.

وتمشياً مع التطورات الدولية، في مجال التشريعات الاقتصادية، وإدراكاً منها لأهمية حماية المستهلك، وضمن جهودها في معالجة التشوهات القانونية التي خلفها الاحتلال الإسرائيلي؛ تمشياً مع ذلك كله، سارعت السلطة الوطنية الفلسطينية، من خلال ذراعيها: التنفيذي، والتشريعي، لتقييم الهيكل القانوني الذي يحكم وينظم عمل القطاعات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، في الضفة الغربية، وقطاع غزة؛ وذلك بهدف تحديد ما يمكن الحفاظ عليه من أجزاء هذا الهيكل القائم، وتطوير الأجزاء الأخرى، بطريقة تخدم المصلحة الفلسطينية، وتسهم في إرساء قواعد للبناء والتطور. وضمن مساهمته في تقييم الخيارات المتوفرة، والتوجهات المقترحة، من أجل إقرار قانون فلسطيني متطور لحماية المستهلك؛ فقد أعد معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) هذه الدراسة، حول مشروع قانون حماية المستهلك المقترح، بهدف إلقاء الضوء على مكوناته، ومقارنته مع القوانين المشابهة، في بعض الدول المحيطة، وتقييم مواده.

2- أهمية قانون حماية المستهلك وسماته الأساسية

بما أن فلسفة النظام الاقتصادي الفلسطيني تعتمد على اقتصاديات السوق، فإنه يتوجب الأخذ بآليات هذا النظام، وبناء القواعد، والنظم، والمؤسسات التي من الممكن أن تعمل على حسن تسييره؛ بما يخلق التوازن الاقتصادي، بين أطراف المجتمع؛ مما يؤدي إلى التوازن الاجتماعي، ويوجد السلام الاجتماعي بين أفرادها. وبناء على هذا التقدير، فلا بد من وجود قواعد لحماية المستهلك؛ وذلك لإحداث التوازن بينه وبين المنتجين، ومؤدي الخدمة؛ وذلك يؤدي بالضرورة إلى حماية المنتجين، ومؤدي الخدمة الشرفاء الملتزمين، من غيرهم الذين يستخدمون أساليب الغش التجاري؛ مما يتسبب في أضرار علي المستوى الفردي (أضرار صحية، أضرار مالية وغيرها) أو على المستوى القومي (خسائر اجتماعية، خسائر اقتصادية، وغيرها).

من المعروف أن قوانين حماية المستهلك في شتى بلدان العالم، لها آثارها المباشرة، في دفع عجلة التنمية، للإنتاج القومي، سواء في القطاع السلعي، أو في قطاع الخدمات؛ وذلك لأن رفع مستوى الإنتاج، من النواحي الفنية، والبيئية، والاجتماعية، يؤدي إلى زيادة الطلب المحلي والأجنبي على هذه المنتجات، فعلى المستوى المحلي، تستطيع هذه المنتجات أن تحل محل المنتجات المستوردة من الخارج، المنافسة لها، ويمكن عندئذ أن تنافس السلع الوطنية السلع الأجنبية، في الأسواق الخارجية؛ وهذا يؤدي إلي تحسين مناخ الاستثمار، وتسهيل اكتشاف المزايا التنافسية للسلع المنتجة (بجودة مرتفعة، وثمان أقل) والابتعاد عن إنتاج السلع، التي لا تتصف بتلك المزايا التنافسية (بجودة أقل، وثمان أكبر)؛ مما يساعد على إعادة توزيع الموارد، وبالتالي إلى زيادة التنمية.

لاشك أن حماية المستهلك من الغش، والاستغلال، والاستغلال، هي أيضاً حماية للتاجر، والصانع، والاقتصاد الوطني، الذي يتأثر سلباً بأعمال القرصنة، والتقليد، والتهرب، من حيث الدخل والسمعة، خارج الحدود؛ ما يضيف على هذه القضية الكثير

من الاهتمام. ولذلك، تبرز الحاجة ملحةً لإيجاد قواعد فعالة لحماية المستهلك، وتعمل على إقامة التوازن الاقتصادي في المجتمع. ولتفعيل هذه القواعد، فلا بد من جهاز يعمل على التحقق من رعاية تلك الحقوق، والعمل على إنجاز الأهداف المرجوة من تلك القواعد؛ وذلك تأكيداً على دور المؤسسات، في تفعيل التنمية.

وتتميز قوانين حماية المستهلك بأنها ترتبط بحياة الناس، وتعالج قضايا تمس الصالح العام، وتلتقي في جوانب معينة، مع قواعد القانون الخاص.

بالإضافة إلى ذلك فإن ثمة عددا من الميزات، تميز قوانين حماية المستهلك منها:

- ✧ أنها تهتم بالدرجة الأولى، بحماية المستهلك، لا بإدارة النشاط الاقتصادي.
- ✧ أنها تحكم الروابط، بين البائع، أو مقدم الخدمة من جهة، والمستهلكين من جهة أخرى؛ ولأنها تحمل هذه الميزة، فهي عرضة للتغيير والتعديل؛ وذلك لمجاراة التطورات، والمستجدات الحديثة (المدهون، 2000).
- ✧ أنها تتداخل مع السلطة التنفيذية، بشكل واسع؛ نظراً لما يحتاجه القانون من خبرات فنية في هذا المجال.

3- قرارات الأمم المتحدة الخاصة بحماية المستهلك

أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة، ثمانية حقوق للمستهلك، وردت في قرارها رقم 248/39 لسنة 1985، وتشمل هذه الحقوق:

- ✧ حق إشباع الحاجات الأساسية: الحصول على السلع، والخدمات الأساسية، من تغذية، وملبس، ومسكن، وصحة، وتعليم، والحق في الحصول على احتياجاته الأساسية، كالدواء، والغذاء، والماء، والمسكن، والتعليم.
- ✧ حق الأمان: من أجل أن يكون محميا من السلع والخدمات المضرة بالصحة والحياة.
- ✧ الحق في التثقيف والإعلام: من حق المستهلك أن يكون على دراية تامة بكل ما يخصه، ويكتسب المهارات والمعرفة، إذ إن عملية تثقيف المستهلك، هي جزء من عملية تطوير كاملة، نحو مجتمع إنتاجي، لا استهلاكي. وله الحق في الحصول على المعلومات، التي تمكنه من الاختيار الواعي، ومن أن يكون محميا من الإعلانات المضللة.
- ✧ حق الاختيار: أن تتاح له إمكانية اختيار السلع والخدمات التي تناسبه، بأسعار تنافسية، وأن تكون مضمونة الجودة.
- ✧ حق التمثيل: من أجل ضمان مشاركة المستهلكين، في وضع السياسات العامة، وتنفيذها.
- ✧ حق التعويض: من حق المستهلك الحصول على التعويض المناسب، أو التبديل، في حال حصوله على سلع، أو خدمات رديئة، أو تعرضه للتضليل، أو الغش، أو الغبن، أو التدليس.
- ✧ حق التثقيف والتوعية: الحصول على المعارف الضرورية، التي تبصر المستهلك بحقوقه ومسؤولياته.
- ✧ الحق في بيئة سليمة ونظيفة: ضمان أن يعيش المستهلك ويعمل، في بيئة لا تشكل أي تهديد، لصحة الأجيال الحاضرة، والمستقبلية.

3-1 المبادئ الإرشادية لحماية المستهلك

أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة حقوق المستهلك في القرار (248/39) في نيسان 1985)، واستنادا إلى هذه الحقوق، طُلب إلى الحكومات اتباع سياسات حماية المستهلك، وتحديد أولوياتها، وفقا للظروف الاجتماعية، والاقتصادية، التي تحقق احتياجات السكان ومصالحهم، دون أن تقف هذه الإجراءات حواجز، أمام التجارة الدولية، وفقا للمبادئ التوجيهية. وتتبع أهمية هذه المبادئ من أنها تشكل الإطار العام، الذي تركز عليه تشريعات حماية المستهلك. وقد تبين أن مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني، قد أخذ بهذه المبادئ إلى حد كبير. وفيما يلي عرض موجز لهذه المبادئ:

1. توفير السلامة المادية للمستهلك

ويتم ذلك، من خلال اعتماد الحكومات للسياسات، والنظم القانونية، وأنظمة السلامة، والمعايير الوطنية والدولية، بما يضمن أن تكون المنتجات المصنعة مأمونة، أينما وجدت (أثناء التداول والتخزين) وإيلاغ المستهلكين بالمعلومات الهامة، المتعلقة بسلامة الاستعمال، وأن يلتزموا بسحبها، والتعويض للمتضرر بالتعويض المناسب، في حال وقوع خطر، من جراء استعمال هذه المواد.

2. تعزيز المصالح الاقتصادية للمستهلك، وحمايتها

ويأتي ذلك، من خلال تنفيذ السياسات الحكومية، التي تمكن المستهلك من الحصول على الفائدة المثلى، من موارده الاقتصادية، وتحقيق المعايير المقبولة للأداء، وطرق التوزيع الملائمة، والممارسات التجارية العادلة، والتسويق، أي اتخاذ السياسات التي تضمن قيام المنتجين والموزعين والبائعين، بالتقيد بالموصفات والمعايير الإلزامية، وتحدد من الممارسات التجارية المضرة بالمستهلكين، وتشجع على المنافسة النزيهة والفعالة، والمعاملات العقدية المنصفة.

3. ضمان السلامة والجودة في السلع الاستهلاكية والخدمات

ويتم ذلك بوضع المعايير، والمواصفات الإلزامية والطوعية، وتشجيع تنفيذها؛ لضمان سلامة السلع والخدمات وجودتها، وإعادة النظر فيها دورياً، بما ينسجم مع القواعد الدولية، الموضوعية لسلامة الغذاء (دستور الغذاء العالمي) كما أنه لا بد من بذل الجهود، لتوفير البنية التحتية؛ لكي تُختبر وتُعتد السلامة، والجودة، وأداء السلع، والخدمات الاستهلاكية الأساسية. ولا بدّ أيضاً، من بذل الجهود الممكنة؛ لرفع مستوى المعايير الموضوعية؛ لتتوافق مع المواصفات، والمعايير الدولية.

4. سهولة التوزيع للسلع الاستهلاكية، والخدمات الأساسية

يجب أن تقوم الحكومة باعتماد السياسات التي تضمن كفاءة توزيع السلع، والخدمات للمستهلكين، ويمكن النظر في استخدام إجراءات محددة، لضمان عدالة توزيع السلع، والخدمات الأساسية، عندما يكون التوزيع مهدداً بالخطر (في الأرياف مثلاً)، ويمكن أن تشمل هذه السياسات، المساعدة في إنشاء المرافق المناسبة، للتخزين، والبيع بالتجزئة، وتحسين مراقبة الشروط، التي تقدم بموجبها السلع والخدمات، وخاصة في المناطق الرئيسية، وتشجيع الأنشطة التجارية، والتعاونية المتعلقة بذلك.

5. تشجيع التدابير التي تمكن المستهلكين من الحصول على تعويض

إن ضمان التدابير القانونية والتنظيمية، التي تمكن المستهلك من الحصول على التعويض عند الاقتضاء، بحيث تكون منصفة، وسريعة التنفيذ، وتلبي حاجات المستهلكين، من ذوي الدخل المحدود؛ إن ذلك يعدّ من المهام الرئيسية للدولة، لحل المنازعات بطريقة عادلة، سواء أكانت الإجراءات رسمية أم طوعية، وهذا يتطلب التعاون مع المستهلك، لتعريفه بالإجراءات المتبعة، لحل الخلافات التجارية، وواجباته في هذه الحالة.

6. وضع برامج التثقيف والإعلام

إن وضع برامج إعلامية هادفة لتوعية المستهلكين وإعلامهم؛ يمكن المستهلك من اختيار السلع، بشكل واعٍ لحقوقه ومسؤولياته، بما يؤمن توفير حاجات الفئات

الحساسية من المستهلكين (الأطفال، المسنين، المهجرين، المحرومين، الفقراء، الأميين... الخ). ويمكن إدخال مثل هذه البرامج في المناهج التعليمية، بحيث تشمل مواضيع الصحة، والتغذية، والوقاية من الأمراض التي تنقلها الأغذية، ووسائل غشها، ومخاطرها، وانعكاساتها على البيئة، ومتطلبات بطاقة البيان والمقاييس القانونية المعتمدة، كما أن اطلاع قطاع الأعمال التجارية والصناعية، على البرامج الملائمة لهم، ومشاركتهم فيها، يُعدّ من المتطلبات التي يجب تشجيعها.

7. تدابير خاصة متعلقة بالمواضيع التي تعطي الأولوية للمستهلك

يجب على الدولة، إعطاء الأولوية لقضايا الصحة والغذاء، وتوفير الماء والدواء، كما أن تقييم مبادئ الجودة، وشهادة المطابقة في الصناعة، وتطبيق المواصفات، ووضع المعلومات في بطاقة البيان، لا تقل أهمية عن السياسات، والخطط المتعلقة بتحديد احتياجات السكان، من الغذاء المتوازن، والماء الصالح للشرب، لجميع فئات المستهلكين، وكذلك، توفير الأدوية، وترخيص إنتاجها، وتوزيعها، وتسجيلها، بما ينسجم مع الضوابط العالمية.

3-2 آليات حماية المستهلك

يمكن حماية المستهلك من خلال ثلاثة جوانب (www.balagh.com):

الجانب الأول: حماية المستهلك للسلع والخدمات: ويمكن حماية المستهلك على مستويي الإنتاج والتسويق:

1. على مستوى الإنتاج: وذلك بتوفير الجودة، ودقة اختيار المواد الخام، وإتقان العمل، في مراحل الإنتاج كافة. ويجب أن تكون السلعة خالية من العيوب، أو الخفايا التي تقلل من قيمتها، أو تفقد صلاحيتها للاستهلاك، أو الاستعمال.

2. على مستوى التسويق: من خلال طبيعة السوق، التي تتجنب الاحتكارات بتوفير المنافسة، من خلال آليات العرض والطلب، وبيان تاريخ إنتاج السلعة، وانتهاء صلاحيتها للاستهلاك البشري، إضافة إلى ضرورة ذكر مكوناتها.

الجانب الثاني: الضوابط المنظمة لإقامة علاقات الثقة والتوازن داخل المجتمع، وإدامتها، ومنها:

1. منع الغش.
2. تقديم المزود للبيانات الكافية.
3. البعد عن وسائل فقدان الثقة، بين أطراف التداول.
4. منع الوساطة غير المنتجة.
5. إعطاء المستهلك حق الخيار، قبل إبرام العقد وبعده.

الجانب الثالث: الوسائل المستخدمة لذلك:

1. توفير الوسائل التي تحافظ على حرية المنافسة، ومنع الاحتكار.
2. تحديث مختبرات الفحص وأجهزة القياس؛ لتواكب التطور المتسارع.
3. توسيع مجالات التغطية للهيئات، لتشمل أنحاء البلاد كافة.
4. بناء الأحجام المناسبة، من المخزونات الاستراتيجية، من سلع الغذاء الرئيسية.
5. تطوير قدرة التعاونيات الاستهلاكية، لزيادة فاعليتها؛ بهدف تحقيق الاستقرار في أسواق السلع الاستهلاكية الرئيسية.

وعند دراسة التجارب في البلدان الرائدة، في مجال حماية المستهلك، يمكن ملاحظة أنها اعتمدت في إقامة التوازن المرجو، بين المستهلك والمزود على أدوات عدة منها:

1. العقوبات المدنية، التي تتمثل في التعويضات للمتضررين، وللجمعيات الأهلية.
2. وسائل الإعلام، حيث تلعب السمعة التجارية أهمية قصوى، في مجتمع الأعمال.

3. عدم تطبيق القواعد التي تحمي المستهلك، يُعدّ مخالفة مائعة من دخول تلك الواردات إلى البلاد.
4. التوعية بالسلع والخدمات، التي لا تلتزم بقواعد حماية المستهلك، مما يؤثر في الطلب عليها، وذلك عن طريق جهاز يتّسم بالسرعة، ومرونة الحركة في اتجاه السلعة أو الخدمة المخالفة، والتأثير الاقتصادي عليها .

3-3 المواصفات والمقاييس، وتأثيرها على المستهلك

تهدف المواصفات والمقاييس إلى التأكيد على الجوانب الصحية، وسلامة المستهلك، وتحسين جودة المنتج، الأمر الذي سيؤدي إلى دعوة المنتجين لتخفيض التكاليف، وخفض الأسعار، وتسهيل معالجة النزاعات، والمنافسة على أسس ثابتة، ويعدّ المستهلك المستفيد الأكبر، من تطبيق المواصفات في كافة المجالات (في مجال البيئة، والأغذية، والبناء، والزراعة، والعلوم، وغيرها). لذلك تعتبر المواصفات ضرورة وطنية واقتصادية؛ لحماية المنتج، والمستهلك، والمجتمع عموماً، للحد من الغش والتدليس، وخلق المنافسة الشريفة، على أساس معايير ثابتة، وسعر أقل، كما تهدف إلى رفع الكفاءة الإنتاجية، وتحسين الاستثمار المحلي، وتنظيم العلاقة بين المشتري والبائع. وحتى تحقق المواصفات أهدافها، لا بد من توعية المستهلك والمنتج، بالمواصفات والمقاييس الصادرة.

وقد أصبح من سمات المرحلة الحالية، توحيد المواصفات والعمل بها، دولياً، وإقليمياً. وقد عزز هذا التوجه المتغيرات الدولية، في مجال التجارة، والاتفاقيات المتعلقة بها، مثل: اتفاقية سلامة وصحة الغذاء والنبات والحيوان، واتفاقية إزالة العوائق الفنية في التجارة الدولية. وقد تطورت هذه التطبيقات، لتشمل العقود الثنائية، والدولية، التي تلزم الموردّ التقيد بآلية الرقابة وإجراءاتها، وإدخال نظم الممارسات الجيدة، في المنشآت المنتجة، وفي النقاط الحرجة فيها، بحيث تشمل جميع مراحل الإنتاج، بما فيها نظم التعليب، والتعليف، والحفظ، والتخزين، والتداول.

وأُنشأت السلطة الوطنية الفلسطينية مؤسسة المواصفات والمقاييس؛ للعمل على حماية صحة المستهلك وسلامته، وحماية البيئة الفلسطينية، والمحافظة عليها قدر الإمكان، ورفع مستوى جودة الصناعات الفلسطينية، وزيادة قدرتها التنافسية، والمساهمة في دعم الاقتصاد الوطني، والتنمية الاقتصادية. وعلى الرغم من حداثة عمر المؤسسة، إلا أنها نجحت في تحقيق العديد من الإنجازات، منها: اعتمدت المؤسسة 650 مواصفة مختلفة، في المجالات الصناعية، خاصة الإنشاءات، والأغذية، والجودة، والملابس الكيماويات، من أصل 800 مواصفة تعمل المؤسسة في إطارها، واعتمدت 19 مختبراً موزعةً في الضفة الغربية وقطاع غزة، منها ما هو مخصص لخدمة قطاع الصناعة، في بعض المجالات المحدودة، مثل الأغذية، والإنشاءات. كما استطاعت تأهيل عدد مقبول، من المصانع، والمنشآت؛ للحصول على علامة الجودة الفلسطينية، وهي تتضمن مطابقة المنتجات المحلية الفلسطينية، للمواصفات الفلسطينية.

4- المرجعية القانونية التي تحكم حقوق المستهلك في الأراضي الفلسطينية

هنالك عدة تشريعات تعمل على حماية المستهلك في فلسطين، متمثلة في التشريعات المدرجة أدناه:

- ✧ قانون الصحة العامة وتنظيم الأطعمة، رقم 6 لسنة 1935.
- ✧ قانون العقوبات الفلسطيني، رقم 74 لسنة 1936.
- ✧ نظام الأمن الاقتصادي، رقم 6 لسنة 1939 .
- ✧ نظام مراقبة الاستيراد، رقم 7 لسنة 1941 .
- ✧ قانون مراقبة المواد الغذائية، رقم 4 لسنة 1942 .
- ✧ نظام مراقبة التصدير والاستيراد، رقم 5 لسنة 1942 .
- ✧ قانون منع الاستغلال، لسنة 1944 .
- ✧ قانون الأوزان والمقاييس والمكاييل، رقم 2 لسنة 1947 .
- ✧ قانون الأوزان والمقاييس والمكاييل، رقم 8 لسنة 1953.
- ✧ قانون علامات البضائع، رقم 9 لسنة 1953 .
- ✧ نظام مواصفات الطحين للأسواق المحلية، رقم 1 لسنة 1954 .
- ✧ قانون البلديات، رقم 39 لسنة 1955 .
- ✧ نظام مكتب التموين ومراقبة الأسعار، رقم 19 لسنة 1959.
- ✧ قانون العقوبات الأردني، رقم 16 لسنة 1960.
- ✧ نظام دائرة التموين، رقم 35 لسنة 1962 .
- ✧ القرار بقانون رقم 11 لسنة 1966 الخاص بقمع الغش، والتدليس التجاري
- ✧ قانون الصحة العامة، رقم 43 لسنة 1966 .
- ✧ قانون دمج ومراقبة المعادن الثمينة، رقم 5 لسنة 1998.
- ✧ قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية، رقم 6 لسنة 2000 .

ويشرف على تطبيق هذه القوانين عدة وزارات ومؤسسات حكومية وبخاصة
وزارة الاقتصاد الوطني، وزارة الصحة، وزارة البيئة، البلديات، مؤسسة المواصفات
والمقاييس، ووزارة الداخلية (الشرطة)، ووزارة العدل.

5- ملخص مشروع قانون حماية المستهلك

ينكون مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني من ثمانية فصول، في خمسين مادة، يتناول الفصل الأول منها، تعريفات وأحكامًا عامة، ويتكون هذا الفصل من ست مواد، المادة الأولى فيه، تتطرق للتعريفات الأساسية، فأوردت سبعة تعريفات لذلك. وتناولت المادة الثانية هدف القانون، ويهدف مشروع القانون إلى منع الاستغلال، والتلاعب في الأسعار، وتوفير السلع والخدمات، كما يهدف إلى حماية حقوق المستهلك، بحصوله على سلع، وخدمات، تتوافق مع المواصفات والمقاييس القانونية. كما يهدف إلى إعلام المستهلك، وتوعيته بحقوقه. فيما حددت المادة الثالثة اللغة العربية، في جوانب إعلام المستهلك.

وأقرت المادة الرابعة حماية المستهلك، عن طريق الدولة، أو عن طريق إنشاء جمعيات حماية المستهلك من الانتهاك. أما المادة الخامسة فقد نصت على أن الجهات الحكومية مكلفة بدعم جمعيات المستهلكين، والتنسيق معها؛ لضمان حقوق المستهلك ومصالحه. فيما بينت المادة السادسة حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء، وتتنظر المحكمة في الدعاوى المرفوعة منه، بصورة مستعجلة.

تناول مشروع القانون في الفصل الثاني منه، حقوق المستهلك، في خمس مواد (مادة (7) - مادة (11)). حيث تناولت المادة السابعة حق المستهلك، في حصوله على سلع سليمة، بمطابقتها للمواصفات والمقاييس المعتمدة. فيما بينت المادة التاسعة حق المستهلك، في حرية الاختيار، وحقه فيما أسماه الصفقات العادلة، ورفض الصفقات الإجبارية.

وأقرت المادة العاشرة، حق المستهلك في التقاضي، سواء بشكل مباشر أو بوساطة جمعياته، وكذلك حقه في التعويض عن الأضرار، التي تلحق به، جراء استخدام السلع والخدمات.

وتطرق المادة 11 إلى حق المستهلك، في استبدال السلعة، أو إعادتها واسترداد قيمتها، وذلك خلال سبعة أيام من الشراء، وشروط ذلك. وبيّنت أيضاً، حقه في الحصول على إثبات شرائه للسلعة، أو الخدمة، موضحاً فيها البيانات التي يجب توافرها في ذلك الإثبات. وتناول الفصل الثالث من مشروع القانون، سلامة المنتجات والخدمات، في ثماني مواد (مادة 12-مادة 19).

وقد تطرق في المادة 12 إلى سلامة السلع والخدمات، وذلك بتوافر ما يضمن تحقيق الغاية المشروعة منها، وعدم إلحاق الضرر بمصالح الأشخاص المادية، والصحية.

فيما اتفق مشروع القانون في المادة 13، مع قانون المواصفات والمقاييس المعتمدة، بما في ذلك مواصفة بطاقة البيان.

وبيّنت المادة 14 التحذيرات التي يجب أن ترفق بالسلعة، لتبين وجه الخطورة وكيفية الاستعمال، أو الاستخدام.

فيما تطرقت المادتان (15،16) إلى صلاحيات الوزير في ذلك، بإخضاع منتجات للمراقبة، لدى الجهات المختصة، في أجل معين، وعلى نفقة المزود، وكذلك إيقاف التوريد، أو التصدير للسلع، لمدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر، بسحبها، أو إتلافها، ووضع مبررات ذلك.

فيما أُلزم المزود في المادة (17) بتبيان اسمه الحقيقي، وعلامته التجارية المسجلة، على السلع المطروحة للتداول في السوق.

وبيّنت المادة (18) أن المسؤولية تقع على المزود، في حالة الضرر الناجم عن الخدمة، أو السلعة، لعدم توافر شروط السلامة والصحة للمستهلك، أو لعدم الالتزام بالضمانات المبينة على السلعة، ما لم يثبت هوية من زوده بالسلعة، وعدم مسؤوليته عن الضرر، ووضع في المادة (19) أمور الإصلاح، والاسترجاع، في فترة الضمان.

تناول مشروع القانون في الفصل الرابع، نزاهة المعاملات الاقتصادية، في مادة (20) - مادة (30)) حيث بين في المادة (20) كيفية مخالفة قواعد النزاهة، وبين في المادة (21) أن خداع المستهلك، يعتبر مخالفة لقواعد النزاهة، وبين كيفية أمور الخداع، في السلع، وذكر في المادة (22) الأدوات المشبوهة وبيئتها، والتي حظر على البائع، أو المنتج الاحتفاظ بها، التي قد تخل بأمن المستهلك وحمايته.

وتطرق إلى موضوع الإعلان والترويج، في المادة (23)، ونصّ على أن يقوم كل مزود، خلال الترويج والإعلان عن السلع أو الخدمات، بمراعاة التوافق بين ما يعلن عنه، وواقع السلعة، أو طبيعة الخدمة المعلن عنها، ومواصفاتها، وألا ينطوي ذلك الإعلان على خداع، أو تضليل المستهلك.

واشتمل في المادة (24) على محظورات؛ بيّنت أنه لا يحق للمزود أن يستعمل شهادة في الجودة، بقصد الغش، أو أن يوهم بأن السلعة تتمتع بشهادة جودة. وبيّن في المادة (25) الإعلان عن سعر السلعة، بشكل واضح عليها، وإذا تعذّر ذلك، فبإرفاقها كشفاً، يبين أسعارها، وكذلك الخدمة، بأن يعلن سعر الخدمة للمستهلك. وتدخّل المشرع في تحديد الأسعار، في المادة (26)، بمنح الوزير الصلاحية بتحديد الأسعار؛ نتيجة الظروف الاستثنائية، لمقاومة الزيادة غير العادلة في الأسعار، على ألا تتجاوز مدة التطبيق ستة أشهر.

وتطرق في المواد 27-28-29 إلى بعض المحظورات، التي يحظر على المزود القيام بها، لضمان حماية المستهلك. وكذلك بين في المادة (30) ضرورة عرض الرخصة الخاصة بممارسة الخدمة؛ لبيان الأهلية.

فيما أفرد مشروع القانون، فصلاً خاصاً بالجمعية الفلسطينية لحماية المستهلك، وذلك في ثمان مواد (31) - مادة (38))، بحيث حدد مقر الجمعية بمدينة القدس في المادة (31) ويجوز أن يكون لها فروع أخرى.

وحدد مشروع القانون الوضع القانوني للجمعية في المادة (32)، ومنحها حق الاشتراك في المنظمات، والاتحادات المماثلة في الأهداف والغايات، عربيًا، ودوليًا، في المادة (33). وكذلك منحها الحق في الحصول على كافة المعلومات، والبيانات المتعلقة بالسلع المنتجة محليًا، أو المستوردة، في المادة (43).

فيما شمل القانون جمعيات حماية المستهلك، مع الجمعيات الخيرية، والهيئات الأهلية، من حيث الإعفاءات، والتسهيلات، في المادة (35). كما تطرق مشروع القانون في المادة (36) إلى نشاطات الجمعية وحدها بعشر نقاط. فيما نصت المادة (37) على أنه يحظر على الجمعية التعامل بهدف الربح أو المنفعة، في مقابل تفضيل سلعة أو خدمة، على أخرى، أو تعزيز موقف مزود.

فيما عالج القانون موضوع الشكاوى المقدمة من المستهلكين للجمعية، وكيفية التصرف بها، في المادة (38)، وذلك بمحاولة حل النزاع وتبًا، عن طريق لجان التحكيم، وإذا تعذر ذلك، فعن طريق اللجوء إلى القضاء؛ ليتم الفصل فيها بصورة مستعجلة.

تطرق الفصل السادس إلى موضوع الضبطية القضائية، في أربع مواد (مادة (39) - مادة (42))، حيث عرّف مشروع القانون مأموري الضبط القضائي في المادة (39)، فيما حدد صلاحياتهم في المواد (40، 41) سواء بدخول المصانع، والمحال التجارية للفحص والتفتيش، والأماكن ذات العلاقة؛ أو بمراقبة صلاحية السلع، وضبطها في حالة المخالفة، ومطابقة السلع مع المواصفات والمقاييس، ومراقبتها، أو بفحص السجلات، والدفاتر التجارية، والسندات، والحجز عليها، إذا اشتبه بها. وإذا كان المكان المراد دخوله مأهولًا، فيجب استصدار أمر تفتيش. وتطرق في المادة (42) إلى تفاصيل متعلقة بكيفية التصرف بالسلع المضبوطة، وإتلافها.

وأفرد مشروع القانون العقوبات، في الفصل السابع، في خمس مواد (مادة (43) - مادة (47)). فتطرق في المواد ((43)، (44)، (45)، (46)) إلى عقوبة كل

من لم يستعمل اللغة العربية في الإعلان عن السلعة، أو الخدمة، ومن لم يوفر المعلومات الصحيحة عن طبيعة السلعة، أو الخدمة، التي يزود بها المستهلك، وكل من خالف حكماً من أحكام المواد (11، 12، 13، 14، 17، 18، 19)، فيما حدد عقوبة أشد، على مخالفة أحكام المواد (20، 21، 22، 23، 24، 25، 27، 28، 29، 30، 40)، وتطرق إلى أنه في حالة العودة إلى المخالفة، تُضاعف العقوبة.

وإذا ما أصاب الشخص إعاقة مستديمة، أو ضرر أدى إلى الوفاة فيعاقب المخالف، حسب قانون العقوبات.

وفي المادة (47) أجاز المشرع للمحكمة أن تأمر بنشر أي حكم في هذه الجرائم، في الصحف المحلية، على نفقة المحكوم عليه. وأخيراً، تطرق في الفصل الثامن إلى الأحكام الختامية لمشروع القانون.

6- ملاحظات نقدية حول مشروع قانون حماية المستهلك

فيما يلي قراءة نقدية لمواد مشروع القانون، علماً أنه سيتم التركيز هنا على الجوانب التي نعتقد أنها بحاجة إلى تعديل، أو توضيح، ولن نتطرق هنا للجوانب الإيجابية، فالهدف هو الحديث عن جوانب الضعف التي يعاني منها مشروع القانون المقترح؛ للخروج بقانون عصري، قادر على مسايرة التطورات المحلية، والإقليمية، والأجنبية.

6-1 تعريفات وأحكام عامة

المادة 1: لم يتطرق مشروع القانون الفلسطيني المقترح إلى عدد من التعريفات، التي نرى أنها مهمة، ويجب عدم إغفالها؛ لأنه يترتب عليها جوانب تنفيذية، وجزائية عديدة. ومن هذه التعريفات: تعريف "الظروف الاستثنائية"، و"السبب المشروع"، و"السعر والربح المعقول" و"التنزيلات الوهمية"، و"مصالح المستهلكين"، و"الزيادة غير العادية في الأسعار"، و"عدم الاستقرار في الأسواق".

المادة 1: تعريف المستهلك

على الرغم من انتشار فكرة حماية المستهلك منذ فترة بعيدة، إلا أنه ومن ناحية قانونية، ليس هناك اتفاق أو إجماع حول تعريف المستهلك، وقد أخذ مفهوم المستهلك عدة تعريفات، نذكر منها (عمران، 1986، والمدهون، 2000):

- ✧ المفهوم الضيق، الذي يعرف المستهلك على أنه كل شخص يتعاقد؛ بهدف تلبية وإشباع حاجاته، ورغباته الشخصية والعائلية، ويخرج من هذا المضمون، من يتعاقد بهدف مزاوله العمل، أو المهنة (Business-to-Consumers).
- ✧ المفهوم الموسع، الذي يعرف المستهلك على أنه يشمل كل شخص، يقوم بتصرف قانوني، من أجل استخدام السلع، أو الخدمات، لاستخدامه الشخصي أو المهني. أي

أن المستهلك قد يكون شخصا، أو شركة أو منتجًا. وبذلك يشمل المعاملات التجارية بين المنتجين أنفسهم (Business-to-Business).

وقد أخذت معظم التشريعات الفقهية والقانونية بالمفهوم الأول (الضيق) للمستهلك، بحيث يشمل الأمر على الشخص الذي يقوم بأعمال تشبع حاجاته الشخصية، والعائلية فقط. ليس واضحا بأيّ من المفهومين أخذ مشروع القانون الفلسطيني، إلا أنه يستشف من بنوده أنه اعتمد المفهوم الضيق. ونظرا لصغر حجم المنشآت الفلسطينية، وطبيعتها العائلية، والظروف الصعبة التي تمر بها المناطق الفلسطينية؛ فإنه يفضل أن يتم اعتماد المفهوم الموسع للمستهلك، الذي يشمل المعاملات التجارية بين المنتجين أنفسهم.

منحت المادة الرابعة صلاحية حماية حقوق المستهلك، للدولة، أو جمعيات حقوق المستهلك. ويفضل أن توكل حماية المستهلك، لكلا الطرفين؛ نظرا لضعف الخبرة المحلية، في مجال حماية المستهلك، إذ لا يوجد حتى الآن جمعيات لحماية المستهلك، في الأراضي الفلسطينية.

6-2 حقوق المستهلك

لم تتطرق مواد مشروع القانون إلى كافة حقوق المستهلك، التي أقرتها الأمم المتحدة، وبخاصة الحق في إشباع الحاجات الأساسية، والحق في بيئة نظيفة وسليمة.

المادة 6: أغفل مشروع القانون عددا من الموضوعات الهامة على صعيد حمايته المستهلك، التي كان لا بد من النص عليها، ضمن قانون حماية المستهلك، من هذه الموضوعات: موضوع الشروط التعسفية، والحماية الإجرائية، إذ اقتصر المشروع على النص في المادة (6) على النظر في قضايا الاستهلاك بصورة مستعجلة، دون النص على تبسيط وخفض تكاليف هذا النوع الدعاوى، والحماية من البيوع الإغرائية، مثل البيع في المنزل، وفي الطريق العام، والبيع باليانصيب، والجوائز والمسابقات.

المادة 7 أشارت إلى حق المستهلك، في الحصول على سلعة مطابقة للمقاييس، والمواصفات المعتمدة. لكن، ماذا لو لم توجد هذه المواصفات؟ وماذا لو كانت هذه المواصفات اختيارية، وليست إجبارية؟ فهل يفقد المستهلك حقه في هذه الحالات.

المادة 8 أشارت إلى أن للمستهلك الحق، في الحصول على المعلومات الصحيحة، عن السلعة التي يشتريها، أو يستخدمها، أو الخدمة التي يتلقاها. ويفضل أن يضاف إلى ذلك: أن تبين بشكل ظاهر على السلعة المعلومات الخاصة بالسعر، وتاريخ الإنتاج، وتاريخ انتهاء الصلاحية، وبلد الصنع، والاستعمالات، والخواص، والمكونات الرئيسية للسلعة، ودرجة الفعالية، وتعليمات الاستخدام، وخدمات ما بعد البيع، وذلك بحسب نوع كل سلعة، وطبيعتها.

المادة 11 أعطت للمستهلك الحق في استبدال السلع، أو إعادتها واسترداد قيمتها إذا شابها عيب، شريطة ألا تكون مدة صلاحيتها قد قاربت على الانتهاء. يجب الاشتراط أيضا على ألا يكون العيب ناتجا عن سوء استعمال المستهلك للسلعة، كما يفضل استبعاد السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، التي يجب أن تحدد اللوائح التنفيذية للقانون طبيعتها. ومن الذي سيحدد الزمن الذي يقترب، أو يبتعد عن تاريخ الصلاحية؟ أهو أيام، أم أسابيع، أم غير ذلك؟

المادة 11 تتحدث عن السلع، لكن، ماذا عن الخدمات؟ إذ يفضل أن يلتزم مقدم الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها، خلال فترة زمنية، تتناسب مع طبيعة هذه الخدمة، وفي حالة الإخلال بأدائها على النحو الصحيح، يجب عليه إعادة المبلغ لمتلقي الخدمة، أو إعادة الخدمة على الوجه الصحيح. ويجب أن تحدد اللائحة التنفيذية، أنواع الخدمات التي تخضع لهذه المادة، وفترة الضمان المقرر لكل منها.

المادة 11 أعطت للمستهلك الحق في الحصول على ما يثبت شراء أية سلعة، أو تلقيه أية خدمة، مبينا فيه قيمة الشراء وتاريخه، ومواصفات السلعة التي تم شراؤها، وعددها أو كميتها، أو خدمات ما بعد البيع. ويفضل أن يضاف لذلك الخدمة التي تم تلقيها ونوعيتها.

المادة 11 تنص على أن من حق المستهلك أن يعيد أو يستبدل السلعة إذا شابها عيب، لكن، من سيحدد وجود ذلك العيب؟ ومن سيحدد الجهة المسؤولة عن ذلك العيب؟ ومن سيتحمل تكلفة نقل السلعة في حالة إعادتها، أو استبدالها؟

3-6 سلامة المنتجات

المادة 14: حددت هذه المادة ضرورة إرفاق معلومات، حول المخاطر التي قد تنجم عن الاستخدام، وكيفية الاستخدام الصحيح للسلعة، إلا أنها لم تشر إلى ضرورة إرفاق بيانات، حول سبل العلاج من أي ضرر، قد ينتج من استعمالها.

المادة 16 أجازت للوزير، في حالة الخطر الجسيم، أو الوشيك أن يوقف توريد السلع، أو تصديرها، أو عرضها في الأسواق. يفضل أن يشترط ذلك بتوفير معلومات مؤكدة، ومعايير محددة في اللوائح. كما ويفضل إصدار التحذيرات، أو التنبيهات، أو اتخاذ أية احتياطات يعلن عنها، ويعرف بها المستهلك، وإلزام المزود بإرجاع المنتج، بقصد إبداله، أو تغييره، أو رد ثمنه كلياً، أو جزئياً.

المادة 17 نصت على إلزام المنتج بوضع اسمه الحقيقي، وعلامته التجارية، على منتجاته المطروحة للتداول. ويفضل أيضاً، إلزام المنتج بذكرها على المراسلات، والفواتير، والإعلانات التجارية، وسائر المستندات الصادرة عنه، عند تعامله مع أي مستهلك.

المادة 17: يفضل أن تدمج هذه المادة مع مادة (8)؛ لأنها تقع ضمن البيانات والمعلومات، التي يجب أن توضع في بطاقات البيان للسلع، وليس من الضروري — وكما هو محدد في كثير من المواصفات الخاصة — وضع العلامة التجارية، إلا إذا وجدت؛ لأن الكثير من المنتجين لا يقومون بتسجيل علاماتهم التجارية.

المادة 18 تتحدث عن مسؤولية المزود النهائي عن الضرر الناجم عن استخدام السلعة، إلا إذا اثبت عدم مسؤوليته عن هذا الضرر. لكن ماذا لو كان منتج السلعة من خارج البلاد؟ فمن سيضمن حقوق المستهلك في هذه الحالة؟

المادة 19 أشارت إلى حق المستهلك في الحصول على المتطلبات الأساسية، كضمان من قبل المزود لكل سلعة. لكنها لم تحدد هل سيبقى هذا الضمان قائماً لمصلحة المستهلك، رغم انتقال الملكية؟ وهل يعد باطلاً كل اتفاق ينص على خلاف ذلك؟

المادة 19 اشترطت توفير قطع الغيار للسلع المضمونة، وماذا عن السلع المعمرة غير المضمونة؟ ألا يشترط على المزود توفير قطع غيارها؟

المادة 19: يفضل إضافة بند يلزم كل مزود، عند اكتشافه عيباً في سلعة، أو خدمة من شأنه الإضرار بسلامة الأشخاص، أو الممتلكات بالرغم من أن السلعة قد استعملت، أو أن الخدمة قد تلقيت بالطريقة الصحيحة، أن يبلغ المستهلك، والجهات المعنية في غاية السرعة، عن الأضرار المحتملة، وكيفية تجنب حدوثها، وكيفية معالجة الضرر في حالة حدوثه، وأن يعوّض المستهلكون عن مشترياتهم، والضرر الذي قد يلحق بهم

المادة 19: يفضل أن تضاف عبارة: "على كل مزود يأخذ على عاتقه ضمان الإصلاح، أو الصيانة، أو الاستبدال، أو الاسترجاع، أو أية مسؤولية أخرى، بشأن سلعة ما، القيام بما التزم به، حسب اتفاقه مع المستهلك، دون تأخير متعمد، أو رفض غير مسبب".

المادة 19: يفضل أن يضاف بند آخر وهو: "على كل وكيل توفير جميع الضمانات التي يقدمها المنتج، أو المورد الأصلي للسلعة، التي يتولى الوكيل بيعها، وبصفة خاصة قطع الغيار، وورش الإصلاح اللازمة، لتلك السلعة".

المادة 19: يفضل إضافة بند آخر هو: " يلتزم الوكيل الذي يستغرق في تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة شهر، أن يوفر للمستهلك سلعة مماثلة، يستعملها دون مقابل، إلى أن يقوم الوكيل بتنفيذ تلك الضمانات".

6-4 نزاهة المعاملات الاقتصادية

يفضل أن يضاف إلى مواد هذا الباب الأنشطة الاقتصادية المضرة بالمنافسة، حسبما جاء في مشروع قانون المنافسة الفلسطيني، الذي اشتمل على عدة أنشطة، لم يتطرق لها مشروع قانون حماية المستهلك.

المادة 24: يفضل إضافة بند آخر للمحظورات المفروضة على المزود، وهو: "تعتبر باطلة كل الشروط المجحفة، وفقا لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون، أو التي من شأنها إعفاء المزود، من مسؤوليته المدنية، تجاه المستهلك، سواء وردت هذه الشروط في نماذج عقود، أو وثائق، أو ملاحظات، أو إعلانات، أو مذكرات، تتعلق بالعمل التجاري". وتنتشر مثل هذه الشروط في عقود التأمين بكافة أنواعها. ونظرا لأهمية الشروط التعسفية، نورد ملخصا لأهم حالاتها، كما يلي (سباتين، 2002):

يُعرّف الشرط التعسفي بأنه " البند الذي يدرج في العقد من قبل أحد أطرافه وقد أملى إرادته على الفريق الآخر تحقيقا لمنفعة ذاتية غير مألوفة ومفرطة منتقضا من حقوق الطرف الآخر" (العوجي، القانون المدني).

وقد عرف المشرع الفرنسي هذه الشروط، في القانون الصادر بتاريخ 10 كانون ثاني عام 1978 بأنها " الشروط التي تبدو مفروضة بواسطة المهني، على غير المهني، أو على المستهلك؛ نتيجة التعسف في استخدام التفوق الاقتصادي، وتسمح بحصول المهني على ميزات مبالغ فيها".

حيث إن النشاط المتزايد في الحياة الاقتصادية، والتفاوت الملحوظ في المراكز الاقتصادية، جعل المنتج أو المورد ينفرد بوضع شروط العقد، بحيث يوافق المستهلك عليها دون قراءة شروطها، أو أن يحصل على المستندات المطلوبة.

قد يقع الشرط التعسفي في أمور تتعلق بما يلي:

- ✧ الشروط المتعلقة بالأمر المحددة للثمن: بحيث يضع البائع شرطا، يتيح له حق تحديد الثمن، أو رفع الثمن بعد مدة محددة.
- ✧ الشروط المتعلقة بطبيعة محل العقد: فعادة ما يتيح البائع لنفسه، حق تحديد ذلك المحل، مع إمكانية تسليم أمر آخر، غير الذي تم الاتفاق عليه، أو غير مطابق للمواصفات.
- ✧ الشروط المتعلقة بموعد تسليم المبيع: فعادة ما يتم وضع تواريخ تقريبية، من شأنها استبعاد المسؤولية عن التأخير في تسليم المبيع.
- ✧ الشروط المتعلقة بتحمل المخاطر الناجمة عن نقل المبيع: إذ تُحمّل هذه المخاطر في العقود، على المستهلك غالبا.
- ✧ الشروط المتعلقة بأمور فسخ العقد: الذي يتيح، في العادة، للبائع فسخ العقد بإرادته المنفردة، بما يتم تضمينه في العقد.
- ✧ الشروط المتعلقة بإجراءات الفصل في النزاع، وطرق حله: الذي قد يشترطه البائع في تنازل المستهلك عن حقه، في الرجوع إلى المحاكم العادية.

المادة 24: من الضروري إضافة موضوع علامات الجودة وليس فقط

الشهادات.

المادة 26 أعطت الحق للوزير، بقرار مسبب، باتخاذ إجراءات وقتية؛ لتحجيم أية زيادة، غير عادية في الأسعار، أو عدم الاستقرار في الأسواق، بشرط ألا تزيد مدة تطبيق القرار عن ستة أشهر. لكن، ماذا لو استمرت الظروف الاستثنائية أكثر من ستة أشهر؟ وهل يشمل ذلك اتفاقية توحيد الأسعار، من قبل المنتجين؟ مثل الاتفاق الذي تم بين شركات التأمين العاملة في المناطق الفلسطينية، علما بأن هذا الاتفاق يخالف بنود مشروع قانون المنافسة الفلسطيني. وماذا عن تحديد أسعار بعض السلع الأساسية، مثل الخبز؟ فهل يخضع ذلك للظروف الاستثنائية؟ ومن سيحدد الظروف الاستثنائية، التي تيرر تدخل الوزير، لتحديد الأسعار؟

المادة 29 حظرت استيراد السلع التي انقضت على تاريخ إنتاجها أكثر من ثلاث صلاحيتها، قد يكون ذلك مناسباً للسلع سريعة التلف، مثل المواد الغذائية. لكن، هنالك سلع يزيد تاريخ صلاحيتها عن خمس سنوات، كالأدوية على سبيل المثال. فلن يُنتقص من حقوق المستهلك شيء، في حالة استيراد دواء، بقي على صلاحيته ثلاث سنوات مثلاً. ويمكن اشتراط ألا يكون ما تبقى من صلاحية السلعة أقل من ستة أشهر للسماح باستيرادها.

5-6 الضبطية القضائية

المادة 39 لم تحدّد مواصفات مأموري الضبط القضائي، من حيث مستوى تعليمهم، وخبراتهم، فضلاً عن نوعية ذلك التعليم.

المادة 39 أعطت الحق لوزير الاقتصاد بتسمية موظفي الضبطية القضائية، فيما يتعلق بتطبيق أحكام هذا القانون، ولوائحه التنفيذية، إلا أنه يفضل أن يصدر القرار بهؤلاء الموظفين، من وزير العدل؛ نظراً للصلاحيات الحساسة المخولة لهؤلاء.

المادة 40 تتحدث عن دور مأموري الضريبة، وصلاحياتهم في التفتيش، والرقابة على المنشآت الصناعية، والمحلات التجارية. لم تتطرق هذه المواد إلى دور الأطراف الأخرى، في عملية الرقابة والتفتيش، خاصة وزارة الحكم المحلي، ووزارة الصحة، ووزارة البيئة، ووزارة العمل، وغيرها من الأطراف، سيما أن مهام مأمور الضبط القضائي تشمل مجالات عمل، تهم وزارات أخرى، غير وزارة الاقتصاد.

كما أن المادة (40) أعطت مأموري الضبط القضائي حرية دخول المنشآت، في أي وقت لغرض التفتيش، وهذه الحرية قد تتسبب في إحداث إشكاليات للمنشآت وأصحابها، من حيث عدم تحديد مواعيد الزيارات، وبالتالي فمن الأنسب تحديد فترات زمنية معينة، يستطيع خلالها، مأمورو الضبط القضائي تأدية المهام المخولة إليهم.

تعطي المادة 40 مأموري الضبط القضائي صلاحيات واسعة، وهنا قد تدخل العلاقات والمسائل الشخصية، وبالتالي يجب عدم اعتماد الأوراق، والمحاضر التي ينظمها مأمور الضبط القضائي صحيحة، إلا بعد إخضاعها للتدقيق، والتأكد من صحتها، وسلامة المکتوب فيها.

المادة 40 لم نشر إلى قضية سرية المعلومات، التي يجمعها مأمورو الضبط القضائي، أو الجهات التي يحق لها الإطلاع عليها.

6-6 العقوبات

لم تشمل العقوبات إغلاق المحل التجاري المخالف، أو سحب ترخيصه، وهي عقوبات رادعة، تستخدم عند الضرورة، وحسب نوع المخالفة؛ وذلك حماية للمستهلك.

يفضل زيادة العقوبات، وبخاصة في حالة تكرار المخالفات، وعدم الاكتفاء بمضاعفتها كما نص على ذلك مشروع القانون؛ وذلك لخلق رادع أقوى، لمن يفكرون في مخالفة نصوص القانون.

فرض مشروع القانون عقوبات على مخالفة أحكام بعض المواد، في حين أنها لا تتضمن فرض التزام على عاتق المزود (المهني) مثل المواد (18) و(19) والمادة (40) في حين أغفلت النص على مخالفة أحكام بعض المواد، مثل المادة (22) من المشروع.

المادة 43: يلاحظ اختلاف العقوبات المحددة في مشروع القانون، عن العقوبات المحددة في قانون المواصفات والمقاييس (مادة 31)، وذلك لنفس المخالفة، كما هو الحال بالنسبة للتلاعب بالمعلومات الواردة في بطاقات البيان.

المادة 47 أجازت للمحكمة نشر قراراتها، في الصحف المحلية، على نفقة المحكوم عليه. ويفضل إلزام المحكوم عليه بنشر قرار الحكم، والسماح لجمعيات حماية المستهلك استخدام هذه الأحكام، بترويجها بين المستهلكين؛ لما لذلك من أثر رادع للمخالفين.

الماد 50 تشير إلى تنفيذ القانون، بعد ثلاثين يوماً من صدوره، لكن هذه المدة قصيرة جداً. إذ إنه بصدور قانون حماية المستهلك، هناك الكثير من الإجراءات، والتغيرات التي يجب أن يقوم بها أصحاب المحال التجارية والمؤسسات؛ لتكييف أعمالهم بما يتماشى مع القانون، خدمة للمستهلك، فعليهم الحرص على ضمان منتجاتهم، حسب المواصفات والمقاييس، وطرق الترويج، والتسعير، والعقود، وكذلك الخدمة المقدمة منهم للمستهلكين.

7- مقارنة مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني بالقوانين ذات العلاقة في الدول المجاورة

هناك اختلاف في القوانين والأنظمة المتبعة من دولة لأخرى من نواحٍ عديدة. وما يهمنا هنا – نحن الدارسين لمشروع قانون حماية المستهلك – هو معرفة مدى شمولية القانون، وتغطيته لكافة الجوانب المتعلقة بحماية المستهلك، من خلال مقارنته مع القوانين المطبقة، في الدول المجاورة.

وكما ذكرنا سابقاً، فإنه لا يوجد مسمى لقانون حماية المستهلك في دول عديدة، وإنما أفردت تلك الدول قوانين متفرعة، تهدف جميعها إلى حماية المستهلك، ضمن قانون مستقل، وسيتم دراستها كل على حدة. وسيتم دراسة قانون قمع الغش والتدليس التجاري، في كل من مصر، ولبنان، والكويت، والإمارات، وأخيراً قرار قمع التدليس والغش التجاري لقطاع غزة، ومحاولة ربطها مع مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني. وكذلك قانون المواصفات والمقاييس، في كل من الأردن، وقطر، والإمارات، وسوريا، وقانون المواصفات والمقاييس الفلسطيني، ومحاولة ربطها مع مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني. وقانون التموين في كل من القانون الأردني، والقانون اليمني، ومحاولة ربطها مع مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني قيد الدراسة.

وتم إعداد مصفوفات للمقارنة مع القوانين في الدول المجاورة بصورة ملائمة حسب المواضيع المختلفة. وفيما يلي عرض ومناقشة لهذه المقارنة:

7-1 قمع الغش والتدليس

1. عقوبات الغش والتدليس ومخالفاتها:

حدد مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني العقوبات ومخالفاتها ضمن المواد 43، 44، 45 من مشروع القانون، وهو بذلك اتفق مع قوانين قمع الغش والتدليس

المجاورة (القانون المصري، اللبناني، الكويتي، الإماراتي، وقرار قمع التدليس والغش التجاري لقطاع غزة)، إلا أن تلك القوانين، تحدثت عن العقوبات بإسهاب؛ كونها مختصة بقوانين قمع الغش والتدليس، في حين أن مشروع القانون تطرق لجزء من تلك العقوبات والمخالفات، ولم يتطرق لها جميعاً.

2. منح صلاحيات للوزير في التدخل في المنتج وتركيبه:

أعطى مشروع القانون الفلسطيني صلاحيات للوزير، للأمور التنظيمية في المواد 15، 16، وذلك بخصوص كل من إخضاع بعض المنتجات للمقارنة، وإعطائه صلاحيات، تتعلق بإيقاف توريد السلع أو تصديرها، أو سحبها أو إتلافها، وهو بذلك، يتفق مع كل من القانون المصري، والكويتي، والإماراتي، ومع قرار قمع التدليس والغش التجاري، في حين لم يتطرق المرسوم اللبناني لأي صلاحيات للوزير، في التدخل بذلك.

3. مصادرة المواد المخالفة:

أورد مشروع القانون موضوع مصادرة المواد المخالفة في المادة 46، وذلك من خلال قرار صادر عن المحكمة المختصة، سواء بالمصادرة الكلية أو الجزئية للسلع، أو مصادرة أو إتلاف الأمور المرتبطة بذلك. وهو بذلك يتفق مع قوانين مصفوفة المقارنة، التي تم ذكرها.

4. نشر الحكم في الصحف المحلية للمخالفين:

أورد مشروع القانون أنه يجوز نشر الحكم الصادر ضد المخالفين، في صحيفة محلية أو أكثر، على نفقة المخالف، وهو بذلك يتفق مع كل من القانون المصري، والكويتي، والإماراتي، ومع قرار قمع التدليس والغش التجاري لقطاع غزة، في حين لم يذكر المرسوم اللبناني ذلك.

5. صلاحيات المفتشين والضبطية القضائية:

أفرد مشروع القانون الضبطية القضائية، ضمن فصل مستقل، وعالجها في المواد 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47، 48، 49، 50، 51، 52، 53، 54، 55، 56، 57، 58، 59، 60، 61، 62، 63، 64، 65، 66، 67، 68، 69، 70، 71، 72، 73، 74، 75، 76، 77، 78، 79، 80، 81، 82، 83، 84، 85، 86، 87، 88، 89، 90، 91، 92، 93، 94، 95، 96، 97، 98، 99، 100، 101، 102، 103، 104، 105، 106، 107، 108، 109، 110، 111، 112، 113، 114، 115، 116، 117، 118، 119، 120، 121، 122، 123، 124، 125، 126، 127، 128، 129، 130، 131، 132، 133، 134، 135، 136، 137، 138، 139، 140، 141، 142، 143، 144، 145، 146، 147، 148، 149، 150، 151، 152، 153، 154، 155، 156، 157، 158، 159، 160، 161، 162، 163، 164، 165، 166، 167، 168، 169، 170، 171، 172، 173، 174، 175، 176، 177، 178، 179، 180، 181، 182، 183، 184، 185، 186، 187، 188، 189، 190، 191، 192، 193، 194، 195، 196، 197، 198، 199، 200، 201، 202، 203، 204، 205، 206، 207، 208، 209، 210، 211، 212، 213، 214، 215، 216، 217، 218، 219، 220، 221، 222، 223، 224، 225، 226، 227، 228، 229، 230، 231، 232، 233، 234، 235، 236، 237، 238، 239، 240، 241، 242، 243، 244، 245، 246، 247، 248، 249، 250، 251، 252، 253، 254، 255، 256، 257، 258، 259، 260، 261، 262، 263، 264، 265، 266، 267، 268، 269، 270، 271، 272، 273، 274، 275، 276، 277، 278، 279، 280، 281، 282، 283، 284، 285، 286، 287، 288، 289، 290، 291، 292، 293، 294، 295، 296، 297، 298، 299، 300، 301، 302، 303، 304، 305، 306، 307، 308، 309، 310، 311، 312، 313، 314، 315، 316، 317، 318، 319، 320، 321، 322، 323، 324، 325، 326، 327، 328، 329، 330، 331، 332، 333، 334، 335، 336، 337، 338، 339، 340، 341، 342، 343، 344، 345، 346، 347، 348، 349، 350، 351، 352، 353، 354، 355، 356، 357، 358، 359، 360، 361، 362، 363، 364، 365، 366، 367، 368، 369، 370، 371، 372، 373، 374، 375، 376، 377، 378، 379، 380، 381، 382، 383، 384، 385، 386، 387، 388، 389، 390، 391، 392، 393، 394، 395، 396، 397، 398، 399، 400، 401، 402، 403، 404، 405، 406، 407، 408، 409، 410، 411، 412، 413، 414، 415، 416، 417، 418، 419، 420، 421، 422، 423، 424، 425، 426، 427، 428، 429، 430، 431، 432، 433، 434، 435، 436، 437، 438، 439، 440، 441، 442، 443، 444، 445، 446، 447، 448، 449، 450، 451، 452، 453، 454، 455، 456، 457، 458، 459، 460، 461، 462، 463، 464، 465، 466، 467، 468، 469، 470، 471، 472، 473، 474، 475، 476، 477، 478، 479، 480، 481، 482، 483، 484، 485، 486، 487، 488، 489، 490، 491، 492، 493، 494، 495، 496، 497، 498، 499، 500، 501، 502، 503، 504، 505، 506، 507، 508، 509، 510، 511، 512، 513، 514، 515، 516، 517، 518، 519، 520، 521، 522، 523، 524، 525، 526، 527، 528، 529، 530، 531، 532، 533، 534، 535، 536، 537، 538، 539، 540، 541، 542، 543، 544، 545، 546، 547، 548، 549، 550، 551، 552، 553، 554، 555، 556، 557، 558، 559، 560، 561، 562، 563، 564، 565، 566، 567، 568، 569، 570، 571، 572، 573، 574، 575، 576، 577، 578، 579، 580، 581، 582، 583، 584، 585، 586، 587، 588، 589، 590، 591، 592، 593، 594، 595، 596، 597، 598، 599، 600، 601، 602، 603، 604، 605، 606، 607، 608، 609، 610، 611، 612، 613، 614، 615، 616، 617، 618، 619، 620، 621، 622، 623، 624، 625، 626، 627، 628، 629، 630، 631، 632، 633، 634، 635، 636، 637، 638، 639، 640، 641، 642، 643، 644، 645، 646، 647، 648، 649، 650، 651، 652، 653، 654، 655، 656، 657، 658، 659، 660، 661، 662، 663، 664، 665، 666، 667، 668، 669، 670، 671، 672، 673، 674، 675، 676، 677، 678، 679، 680، 681، 682، 683، 684، 685، 686، 687، 688، 689، 690، 691، 692، 693، 694، 695، 696، 697، 698، 699، 700، 701، 702، 703، 704، 705، 706، 707، 708، 709، 710، 711، 712، 713، 714، 715، 716، 717، 718، 719، 720، 721، 722، 723، 724، 725، 726، 727، 728، 729، 730، 731، 732، 733، 734، 735، 736، 737، 738، 739، 740، 741، 742، 743، 744، 745، 746، 747، 748، 749، 750، 751، 752، 753، 754، 755، 756، 757، 758، 759، 760، 761، 762، 763، 764، 765، 766، 767، 768، 769، 770، 771، 772، 773، 774، 775، 776، 777، 778، 779، 780، 781، 782، 783، 784، 785، 786، 787، 788، 789، 790، 791، 792، 793، 794، 795، 796، 797، 798، 799، 800، 801، 802، 803، 804، 805، 806، 807، 808، 809، 810، 811، 812، 813، 814، 815، 816، 817، 818، 819، 820، 821، 822، 823، 824، 825، 826، 827، 828، 829، 830، 831، 832، 833، 834، 835، 836، 837، 838، 839، 840، 841، 842، 843، 844، 845، 846، 847، 848، 849، 850، 851، 852، 853، 854، 855، 856، 857، 858، 859، 860، 861، 862، 863، 864، 865، 866، 867، 868، 869، 870، 871، 872، 873، 874، 875، 876، 877، 878، 879، 880، 881، 882، 883، 884، 885، 886، 887، 888، 889، 890، 891، 892، 893، 894، 895، 896، 897، 898، 899، 900، 901، 902، 903، 904، 905، 906، 907، 908، 909، 910، 911، 912، 913، 914، 915، 916، 917، 918، 919، 920، 921، 922، 923، 924، 925، 926، 927، 928، 929، 930، 931، 932، 933، 934، 935، 936، 937، 938، 939، 940، 941، 942، 943، 944، 945، 946، 947، 948، 949، 950، 951، 952، 953، 954، 955، 956، 957، 958، 959، 960، 961، 962، 963، 964، 965، 966، 967، 968، 969، 970، 971، 972، 973، 974، 975، 976، 977، 978، 979، 980، 981، 982، 983، 984، 985، 986، 987، 988، 989، 990، 991، 992، 993، 994، 995، 996، 997، 998، 999، 1000.

بصفة الضبطية القضائية، وهو بذلك يتفق مع القوانين المجاورة (القانون المصري، واللبناني، والكويتي، والإماراتي، ومع قرار قمع الغش والتدليس التجاري لقطاع غزة).

6. الجهات الملقاة على عاتقها تنفيذ القانون:

لم يحدد مشروع القانون الفلسطيني الجهات، المطلوب منها تنفيذ أحكام القانون، وهو بذلك يتفق مع كل من القانون الكويتي، والقانون الإماراتي، أما القانون المصري، والمرسوم اللبناني، وقرار قمع التدليس والغش التجاري لقطاع غزة، فقد عالجت هذه المسألة.

7. تعريف الغش:

أورد مشروع القانون الأعمال التي تعتبر مخالفة لقواعد النزاهة، والمعاملات الاقتصادية، وقضايا الغش، في المواد 20، 21، 24، وهو بذلك يتفق مع القانون اللبناني، في حين لم تنطرق قوانين مصفوفة المقارنة لتعريف محدد للغش.

8. أخذ العينات وتفصيلها:

أورد مشروع القانون تفاصيل أخذ العينات، ضمن فصل الضبطية القضائية، في المادة 40 منه، وهو بذلك يتفق مع القوانين: المصرية، والكويتية، والإماراتية، والمرسوم اللبناني؛ إلا أن قرار قمع الغش والتدليس التجاري لقطاع غزة أغفل ذلك.

9. تحديد المحكمة المختصة بقضايا الغش والتدليس:

لم ينطرق مشروع القانون، إلى تحديد المحكمة، المختصة بقضايا الغش والتدليس، ويشاركه في ذلك، كل من القانون المصري، والكويتي، والإماراتي، وقرار قمع التدليس والغش التجاري لقطاع غزة، في حين حدد المرسوم اللبناني المحكمة المختصة بذلك، وهي محاكم استئناف الجرح، كما سماها في المادة 19 منه.

2-7 المواصفات والمقاييس

1. إعداد المواصفات القياسية والقواعد الفنية:

تطرق مشروع القانون الفلسطيني، إلى ضرورة مطابقة السلعة للقواعد الفنية، والمواصفات القياسية المعتمدة، وأرجع تفاصيل ذلك، إلى قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية، في المادة 13 من مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني. حيث اتفق مع قانون المواصفات والمقاييس الأردني، والإماراتي، والمرسوم التشريعي السوري. إلا أن مشروع القانون لم يبحث في تفاصيل إعداد المواصفات القياسية، والقواعد الفنية، التي عالجها قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية، بذكره تفاصيل المواصفات القياسية، والقواعد الفنية وتعديلاتها، في المواد 14، 15، 16، 17، 18، 20 من قانون المواصفات والمقاييس الفلسطيني.

2. المطابقة والجودة:

ضمّن مشروع القانون حق المستهلك في الحصول على سلع، أو خدمات مطابقة للمواصفات والمقاييس، ذات جودة، بحيث اتفق مع قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية، الذي عالج موضوع المطابقة والجودة، حيث شرحها بتفصيل أكثر، وتطرق للأمور الفنية فيها، متقفاً بذلك مع كل من القانون الأردني، والإماراتي، والمرسوم التشريعي السوري، في حين لم يتطرق القانون القطري إلى المطابقة والجودة، ضمن مواد واضحة بذلك، وإنما تطرق لها، ضمن أهداف الهيئة، في إصدار شهادات المطابقة.

3-7 التموين

1. الاستيراد والتصدير:

فرض مشروع القانون بعض القيود، على استيراد السلع أو تصديرها، إذا كان الأمر يتعلق بشروط السلامة والنظام العام، في المادتين: 16، 19. فيما اعتبر القانون الأردني، واليميني الحصول على موافقة الوزارة شرطاً لاستيراد أي من

المواد الغذائية، ومشروع القانون الفلسطيني يتفق بذلك مع كل من القانون الأردني، واليميني بفرض قيود التصدير أو الاستيراد، فيما اختلف معهم، في أن الأول لم يفرض موافقة الوزارة، شرطاً لذلك، إلا في حالات معينة، فيما اعتبر القانونان موافقة الوزارة شرطاً، لاستيراد أيّ من المواد الغذائية، أو تصديرها.

2. أسعار المواد الغذائية، والرقابة عليها:

ضمن مشروع القانون للمستهلك حق الحصول على سلع وخدمات، بأسعار معقولة، في المادتين: 9، 27 منه، فيما فرض بعض الشروط، لأسعار السلع، كوجوب الإعلان عن السعر، وترك المشرع السعر خاضعاً لقوانين العرض والطلب، إلا أنه قرر جواز تحديد السعر، في الحالات الاستثنائية، ضمن شروط ومدة، حددها مشروع القانون الفلسطيني. وهو بذلك يختلف عن القانون اليمني، الذي أعطى الحرية المطلقة للوزارة، بتحديد السعر الذي تريد، على السلع بمختلف أنواعها، كذلك الحال بالنسبة للقانون الأردني، إلا أنه أعطى مجلس الوزراء، بتتسيب الوزير، الحرية في تحديد أسعار السلع التموينية الأساسية، فيما وضع بعض الشروط، على تحديد أسعار السلع الأخرى.

3. المراقبة على المنتجات:

أجاز مشروع القانون الفلسطيني للوزير، إخضاع منتجات معينة للمراقبة بإيعازه للجهات المؤهلة بإصدار تعليمات كتابية للتاجر وعلى نفقة المزود، وذلك إذا كان هناك علامات كافية على وجود خطر، أو مبررات، حدّدت في المادة 15 منه. وبذلك اختلف عن القانون اليمني، الذي أجاز للوزارة المراقبة على كافة السلع، بدون أي إصدارات كتابية للتاجر. فيما اكتفى القانون الأردني، بجعل الأمور التنظيمية الخاصة بالرقابة والتفتيش، تحت إدارة الوزير وتنظيمه.

4. إتلاف المواد الغذائية:

أجاز مشروع القانون للوزير، إتلاف أي من السلع، إذا كان الإتلاف يضر حاداً للخطر الناجم عن ذلك، في المادة 16. فيما أجاز للمحكمة أن تصدر حكماً، بإتلاف

المواد، أو الآلات المستخدمة، في عمليات التضليل، أو الغش، أو الخداع، في المادة 46. فيما حدد القانون اليمني، والقانون الأردني لجنةً للإتلاف، تشكل بقرار من الوزير.

5. العقوبات:

أورد مشروع القانون الفلسطيني العقوبات، ضمن فصل مستقل، في المواد: 43، 44، 45، 46، 47. في حين أن العقوبات في كل من القانون الأردني، واليمني، أخذت الطابع الشمولي، أكثر من مشروع القانون الفلسطيني.

6. الضبطية والحجز والتفتيش:

أفرد مشروع القانون الفلسطيني هذه المسألة، ضمن فصل مستقل، في أربع مواد: 39، 40، 41، 42. واتفق بذلك مع كل من القانون الأردني، واليمني؛ إلا أن القانون الأردني، أوضح أنه يجب حضور الشخص المسؤول عن المحل، أو أي عامل، إذا لم يكن متواجداً في المحل، أثناء عملية التفتيش والضبط، وذلك ما لم يتطرق له مشروع القانون الفلسطيني، فيما فصل القانون اليمني ذلك بشكل أوسع، فأشار إلى أنه يجب الحصول على إذن مسبق، من الجهات القضائية، قبل الدخول إلى أماكن السكن، التي تحوي مواد تموينية، وهذه لم يتطرق لها مشروع القانون الفلسطيني.

7. تحديد المحكمة المختصة:

لم يحدد مشروع القانون الفلسطيني المحكمة المختصة، للبحث في القضايا التموينية، واتفق بذلك مع القانون اليمني، إلا أن القانون الأردني حدد المحكمة المختصة بمحاكم الصلح.

8. تحديد المخالفات التموينية والمحظورات:

حدد مشروع القانون الفلسطيني المخالفات التموينية، ومحظوراتها، في المواد: 20، 21، 22. واتفق بذلك مع القانون اليمني، في حين لم يتطرق القانون الأردني لذلك.

9. تنظيم الأسواق التجارية ومراقبتها:

لم يتطرق مشروع القانون الفلسطيني لموضوع الأسواق التجارية وتنظيمها، الذي تم ذكره في القانون اليمني، من تنظيم للأسواق التجارية الدائمة، والموسمية، والدورية، والمركزية، والتخفيضات بالأسعار، التي تكون في العادة لصالح المستهلك.

8- الخلاصة: قدرة مشروع القانون على حماية المستهلك

يلاحظ من العرض السابق، أن مشروع القانون عالج العديد من المكونات الأساسية لقوانين حماية المستهلك، المتعارف عليها، إلا أنه أهمل بعض الجوانب الأخرى، التي تمت الإشارة إليها سابقاً. وعليه، فلا بد من إعادة الصياغة في بنود مشروع القانون؛ ليكمل هذه النواقص، بحيث يوفر قانوناً عصرياً، يحمي المستهلك، ويحسن البيئة الاستثمارية، في المناطق الفلسطينية.

إن صياغة قانون عصري، لحماية المستهلك هو في حد ذاته خطوة مهمة؛ إلا أن الخطوة الأهم هي تنفيذ القانون، على أرض الواقع. كما أن التطبيق الفعال يتطلب نظاماً قضائياً، فعالاً في فض المنازعات التجارية. إلا أن المعطيات الحالية تشير إلى تواضع في أداء المؤسسات العامة الفلسطينية، بما فيها القضائية. وفي هذا السياق، أشارت دراسة إلى عدة أسباب، تحد من فعالية التشريعات في حماية المستهلك منها (شندى، 1998):

- ✧ وجود العديد من الثغرات فيها.
- ✧ عدم مواكبتها للتطورات الاقتصادية والاجتماعية.
- ✧ التقصير في التطبيق.
- ✧ العقوبات في الأغلب تكون غير رادعة والغرامات بسيطة
- ✧ عدم الوعي الجماهيري الكافي لموضوع الحماية.
- ✧ انخفاض المستوى المعيشي للمستهلك، وارتفاع معدلات الفقر؛ مما يجعل المستهلك يقبل بأي شيء يعرض عليه.
- ✧ عدم وجود كوادر مؤهلة وفتية لاختبار سلامة وجودة السلع والخدمات.

وبناءً على ما تقدم، يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

1. الإسراع في إصدار القانون؛ لما له من أهمية ملحة، في ضوء المتغيرات العالمية الجديدة.

2. الإسراع في إصدار اللوائح التنفيذية للقانون.
3. الأخذ بعين الاعتبار أن تكون مصالح الطرفين مراعاة في هذا القانون، دون الإجحاف بأي طرف منهما.
4. ضمان حقوق المستهلك في القوانين الصادرة بهذا الشأن.
5. تشديد العقوبة على المخالفين، وخصوصا في ظل الظروف الحالية، التي يعيشها الشعب الفلسطيني.
6. إنشاء لجان عديدة، ومتخصصة في حملات التثقيف، وتوفير المعلومات للمستهلك، وحمايته من الدعاية المضللة. إذ مهما بلغت أحكام القانون، فلا يمكن أن يحقق النتائج المتوقعة، إلا إذا كان المستهلك واعياً لحقوقه.
7. تجميع كل النصوص القانونية، المرتبطة بحماية المستهلك، والمسودات، ووضعها في قانون واحد، بعد الاطلاع على القوانين العالمية الأخرى، وذلك للتبسيط وعدم التعقيد.
8. إيجاد إعلام قوي، يساعد على تفعيل أحكام القانون.

مداخلات المعقبين

مداخلة السيد م. محمد السيد¹

مقدمة

يعتبر موضوع حماية المستهلك من الموضوعات التي حظيت بالاهتمام البالغ، منذ القدم، وقد تطورت في السنوات الأخيرة، من مفهوم حماية المستهلك من نواحي السلامة والصحة، إلى مفاهيم أكثر تطوراً، تتمثل في تحقيق رغبة المستهلك ورضاه (وهو ما يسمى بال Customer Satisfaction) وقد تم تبني هذا المفهوم حديثاً، ضمن مفاهيم الجودة الحديثة، التي اعتبرت موضوع سلامة المستهلك، وصحته أمراً ضمنياً، يجب توفره في السلع، والخدمات التي يشتريها المستهلك، ويجب البحث دائماً، عما يرغبه ويحدده المستهلك. كما مُنح المستهلك حقاً مشروعاً في صياغة المواصفات، ورسم السياسات الحكومية، التي تؤثر عليه، فقد أنشأت منظمة المواصفات العالمية (ISO) لجنة خاصة، لتعزيز دور المستهلك، في صياغة المواصفات الدولية.

ونظراً لما عاناه المستهلك الفلسطيني، خلال سنوات طويلة من الاحتلال، من إهمال موضوع حمايته، لغياب التشريعات والمؤسسات التي تخدم هذا الموضوع؛ فقد سارعت السلطة الوطنية الفلسطينية، منذ قدومها، إلى إنشاء إحدى المؤسسات الداعمة لهذا الموضوع، وهي مؤسسة المواصفات والمقاييس، التي أنشأت بموجب قرار رئاسي، عام 1994م، وكان أهم أهدافها هو حماية المستهلك الفلسطيني، من خلال وضع المواصفات والمقاييس، وهي التي تعتبر المرجع الرئيسي، في جودة المنتجات، والرقابة عليها، من خلال المؤسسات الرقابية الحكومية، بالإضافة إلى منح شهادات المطابقة والجودة، وقد وضعت المؤسسة من أهم أولوياتها، المنتجات التي تؤثر بشكل مباشر على صحة المستهلك، وسلامته، كالمواد الغذائية، والكيميائية، والإنشائية،

¹ مؤسسة المواصفات والمقاييس

والكهربائية، إلا أن المواصفات تغطي جوانب محددة، من قضايا المستهلك، ولا تغطي الجوانب الأخرى، التي أُقرت للمستهلك في القرارات الدولية.

لذا كان من الضروري، وفي خضم المنافسة الحادة، بين المنتجين، تلك المنافسة التي تنعكس سلباً، في كثير من الأحيان على المستهلك؛ إكمال الدور التي تقوم به المواصفات والمقاييس، بوضع قانون عصري، يهدف إلى حماية المستهلك.

وتميزت المراجعة النقدية لمعهد (ماس) بشموليتها، فلم تعالج القضايا الأساسية التي تهم المستهلك فقط، أسوة بما هو معمول به، في الكثير من القوانين؛ بل تعدتها إلى القضايا التي عالجتها القرارات الدولية، التي إن أخذ بها صار قانون حماية المستهلك الفلسطيني قانوناً عصرياً متميزاً.

وننتفح مع غالبية الملاحظات التي تناولتها المراجعة، حول مشروع القانون، إلا أن هناك ملاحظة جوهرية، نرى ضرورة إظهارها بشكل واضح، تتعلق بموضوع المواصفات الاختيارية، والقواعد الفنية الإلزامية. أما الملاحظات التي لا نتفق معها، فهي محدودة، وتتعلق بتفصيل البيانات في القانون (مادة 8)، وتلك المتعلقة بموظفي الضبطية القضائية (مادة 39)، كما أن هناك إضافة محدودة لبعض الملاحظات.

ملاحظات نقدية

ملاحظة رئيسية: المواصفات والتعليمات الفنية الإلزامية.

لقد أشارت المراجعة النقدية إلى الفرق بين المواصفات، والتعليمات، والقواعد الفنية، إلا أن مشروع القانون خلط بين هذين الموضوعين، ولا بد من توضيح الفرق بينهما، كما حددهما قانون المواصفات والمقاييس الفلسطيني، الساري المفعول، رقم 2004/6، والمنسجم مع التوجهات الدولية الحديثة، واتفاقيات التجارة الدولية في هذا المجال، فالمواصفة كما عرفها قانون المواصفات 2000/6 (مادة 1)

الموصفة الفلسطينية: صفات السلعة، أو المادة، أو الخدمة، أو خصائصها، أو مستوى جودتها، أو مقدار أبعادها، أو مقاييسها، أو متطلبات السلامة فيها، وتشمل المصطلحات، و الرموز، وطرق الاختبار، وطرق أخذ العينات، والتغليف، ووضع السمات، أو بطاقات البيان المعتمدة من المجلس.

وأما التعليمات الفنية الإلزامية، أو القواعد الفنية، فقد عرفها قانون المواصفات 2000 /6.

(مادة 1):

التعليمات الفنية الإلزامية: الوثيقة التي تحدد خصائص المنتجات، أو العمليات المرتبطة بها، والتي يكون الالتزام بها إجبارياً، كما يمكن أن تتضمن أو تتناول المصطلحات الفنية، أو الرموز أو التغليف، أو تحديد السمات المميزة، أو متطلبات إعداد بطاقة البيان، بما ينطبق على المنتج، أو طريقة الإنتاج.

لذا فإن الموصفة تعتبر اختيارية، وكما أشارت إليها المادة (14) من قانون المواصفات، أما التعليمات الفنية، التي ترتبط بتحقيق متطلبات صحة الإنسان، وسلامة البيئة، فهي إلزامية، كما وضحتها التعريف. كما أنها المرجع في قضايا الاستيراد (مادة 17 من قانون المواصفات)، أو الرقابة (مادة 23 من قانون المواصفات)، أو العقوبات (مادة 31 من قانون المواصفات)؛ لذا فإن عدم الفصل بينهما بوضوح، سيفقد المستهلك حقه في كثير من الحالات، ويجعل من قانون حماية المستهلك متناقضاً مع قانون المواصفات الساري المفعول.

تعريفات وأحكام عامة

المادة 1: ضرورة إضافة التعريفات المحددة في المراجعة النقدية، إلى القانون، مع إضافة تعريف آخر، هو السلع المعمرة.

المادة 1: تعريف المستهلك: ضرورة تبني المفهوم الموسع للمستهلك، الذي يشمل المعاملات التجارية بين المنتجين، كما حددته المراجعة النقدية.

المادة 4: يجب أن توكل حقوق حماية المستهلك للدولة والجمعية، كما أشارت المراجعة النقدية، إذ إن كلا منهما يكمل الآخر.

حقوق المستهلك

المادة 8: تعتبر المادة المحددة في مشروع القانون كافية، لضمان حق المستهلك، في الحصول على المعلومات الصحيحة، وليس من الضروري إضافة البيانات الأخرى، التي أشارت إليها المراجعة النقدية، إلى بنود القانون؛ فجميع هذه البيانات تحدد بالتفصيل، في اللوائح التنفيذية للقانون، ومن خلال الرجوع للمواصفات المعتمدة في هذا المجال، والكثير منها صدر عن مؤسسة المواصفات والمقاييس، كمواصفات بطاقة البيان، الخاصة بالمنتجات الغذائية، أو الكيماوية.

المادة 11: ضرورة إضافة بند خاص بالخدمات، كما ورد في المراجعة، إضافة إلى تحديد الفترة الزمنية للإرجاع، وتحديد العيوب، والجهة المسؤولة عنها من خلال اللوائح التنفيذية.

سلامة المنتجات والخدمات

المادة 14: ضرورة إرفاق بيانات، حول سبل العلاج، كما أشارت المراجعة النقدية.

المادة 17: يفضل أن تدمج هذه المادة مع المادة (8)؛ لأنها تقع ضمن البيانات والمعلومات، التي يجب أن توضع في بطاقات البيان للسلع، وليس من الضروري، وكما هو محدد في كثير من المواصفات الخاصة وضع العلامة التجارية، إلا إذا وجدت؛ لأن الكثير من المنتجين لا يقومون بتسجيل علاماتهم التجارية.

نزاهة المعاملات الاقتصادية

المادة 24: من الضروري إضافة موضوع علامات الجودة وليس الشهادات فقط.

المادة 29: حظر استيراد أو إدخال سلع، انقضى على تاريخ إنتاجها أكثر من ثلث المدة،

- ✧ يجب أن لا تحدد مدة زمنية من خلال القانون، وإنما تترك للوائح التنفيذية.
- ✧ أن تتسجم المدد مع التشريعات المعمول بها، فالمدة المحددة تتناقض مع الكثير من المواصفات والتشريعات، في هذا المجال، التي تحدد مدة نصف مدة الصلاحية. ومن المفضل، إضافة إلى تحديدها في اللوائح، أن يتم الأخذ بعين الاعتبار اختلاف مدة الصلاحية للمواد.

الضبطية القضائية

المادة 39: ضرورة تحديد مواصفات مأموري الضبط القضائي، كما هو محدد في المراجعة النقدية.

لا يجوز منح الحق لوزير الاقتصاد فقط، لتسمية موظفي الضبطية القضائية، إذ إن هناك جهات أخرى، يناط بموظفيها موضوع الضبطية القضائية، وحسب قوانين تعمل بموجبها؛ لذا من الممكن تعديل كلمة "الوزير" إلى "الوزير المختص" مع تعريف بعبارة الوزير المختص؛ لحل هذا الإشكال، أو اتباع الآلية الموضحة في قانون المواصفات والمقاييس، التي تحدد الجهة الرقابية، بقرار من مجلس الوزراء (المادة 23 من قانون المواصفات) وأما تحديد موظفي الضبطية القضائية، فيترك لكل دائرة، حسب اختصاصها (المادة 24 من قانون المواصفات).

المادة 40: في حال تعديل المادة 39 لتشمل جميع الجهات الرقابية، كل في دائرة اختصاصه، فإنها تشمل جميع الجهات الرقابية، لا كما حددت في المراجعة النقدية، بتخصيصها في مأموري الضريبة فقط، حسب بند 4 من المادة.

- ضرورة إضافة بند **المحافظة على سرية المعلومات**، كما هو محدد في المراجعة، وتحديد صلاحيات مأموري الضبط القضائي.

العقوبات

المادة 43: يلاحظ اختلاف العقوبات المحددة في مشروع القانون، عن العقوبات المحددة في قانون المواصفات والمقاييس (مادة 31)، وذلك لنفس المخالفة، كما هو الحال بالنسبة للتلاعب بالمعلومات الواردة في بطاقات البيان.

ملاحظات أخرى

شطب عبارة "من أصل 800 مواصفة تعمل بها" (صفحة 11)
تعديل عدد المختبرات المعتمدة من 19 إلى 21 (صفحة 11)

خلاصة:

- ✧ إن وجود قانون لحماية المستهلك حاجة ضرورية وملحة.
- ✧ تناول القانون كثيرا من المواضيع ذات الأهمية، ولكنه بحاجة إلى إضافات أخرى، تتسجم مع التوجهات الحديثة.
- ✧ ضرورة الأخذ بالملاحظات التي وردت في المراجعة القانونية.
- ✧ أن تتم مراجعة القانون، والأخذ بعين الاعتبار الاختلاف بين المواصفة، والتعليمات الفنية الإلزامية.
- ✧ من المفضل عدم التفصيل في بنود القانون، وترك التفصيلات للوائح التنفيذية.
- ✧ ضرورة انسجام مشروع القانون مع القوانين الأخرى، وأهمها قانون المواصفات والمقاييس.

مداخلة السيد خالد السباتين²

أضحت قضايا المستهلكين، وحمائتهم من أهم واجبات الدولة الحديثة، تجاه مواطنيها، فقد غدت الحاجة ماسة، إلى تكامل التشريعات، التي تعالج هذا الموضوع، من جوانبه المختلفة، ولعل إعداد مشروع قانون لحماية المستهلك الفلسطيني، ومراجعتة من قبل معهد ماس للأبحاث، يشكل خطوة نوعية، وبداية موفقه؛ لتأصيل هذا الموضوع، في إطار قانوني متكامل، بغية الوصول إلى قانون عصري، يتواءم مع متغيرات العصر، ويحقق حماية فعالة للمستهلك الفلسطيني.

ولقد تصدت هذه الدراسة، بكل شجاعة، لمواطن الضعف في هذا المشروع، فألقت الضوء عليها، وقدمت، أحيانا، تصورا لحلولاها، وتصدت بالإضافة إلى ذلك، لإجراء مقارنة بين ما تضمنته من قواعد وأحكام، وما ورد في التشريعات المشابهة، في بعض الدول المحيطة.

ولكن، بالتدقيق في هذه الدراسة، وفي مشروع القانون نفسه، ومقارنته بقواعد حماية المستهلك، في عدد من الدول المتقدمة، والعربية، فإننا نخرج بعدد من الملاحظات والتوجيهات، نرى أنها هامة، ومؤثرة؛ لخروج هذا القانون في أفضل صورة ممكنة.

أما من حيث التعليق على هذه الدراسة، فأرى ضرورة الإشارة إلى بعض الملاحظات، على أن أقتصر على إبراز جوانب الضعف، التي تعاني منها هذه الدراسة، دون التعرض للإيجابيات، وهي كثيرة، إذ يحمد للباحثين التصدي لهذا الموضوع؛ لصعوبته، وكثرة مشكلاته، وتشعب مجالاتها، وإضافتهم الجديد في تحديد أبعاد هذه الحماية، وتقديم بعض التوصيات الهامة، التي يتعين على المشرع الفلسطيني الأخذ بها، عند إصدار قانون حماية المستهلك.

² باحث في قضايا وشؤون حماية المستهلك مرشح لدرجة الدكتوراه من الجامعات المصرية في مجال حماية المستهلك.

أما الملاحظات، فهي على النحو التالي:

أولاً: - ملاحظات عامة

1. التزمت الدراسة بالنصوص الوارد في مشروع القانون، دون أن تتجاوزها، فلم تبرز الدراسة أوجه القصور، والنقص في مشروع القانون، إذ إن المشروع أغفل التطرق لعدد من الموضوعات الهامة، على صعيد حمايته المستهلك، التي كان لا بد من النص عليها، ضمن قانون حماية المستهلك، من هذه الموضوعات: موضوع الشروط التعسفية، والحماية الإجرائية، إذ اقتصر المشروع على النص في المادة (6) على النظر في قضايا الاستهلاك، بصورة مستعجلة، دون النص على تبسيط هذا النوع من الدعاوى، وخفض تكاليفها، والحماية من البيوع الإغرائية، مثل البيع في المنزل، وفي الطريق العام، والبيع باليانصيب، وبالجوائز والمسابقات.
2. أوردت الدراسة العديد من الملاحظات النقدية، في معرض تعليقها على بعض النصوص، وأبرزت أوجه النقص فيها، إلا أنها أحجمت عن اقتراح نصوص بديلة، تتجاوز الثغرات الموجودة في نصوص المشروع.
- مثال ذلك: ما جاء في معرض التعليق على نص المادة (17) من المشروع، إذ يتساءل الباحثون عن المسؤول عن التعويض، في مواجهة المستهلك، في حالة كون منتج السلعة من خارج البلاد، وأثبت المزود عدم مسؤوليته، وهو ما سنتناوله، في معرض التعليق على نصوص المشروع.
3. أسهبت الدراسة في إجراء مقارنة مع القوانين المطبقة في الدول المجاورة، وهي قوانين متفرقة، ومعظمها قوانين قديمة، تجاوزتها التشريعات الحديثة، وعلى الرغم من ذلك، فلم تخرج الدراسة بتوصية واحدة، نتيجةً لهذه المقارنة، وأرى بأنه كان من الأفضل إجراء المقارنة، عند التعليق على كل مادة من مواد المشروع على حدة، والخروج بتوصية بالتعديل، إذا كان له مقتضى، بناءً على هذه المقارنة.

4. أغفلت الدراسة التعرض لعدد من الثغرات القانونية، الموجودة في مشروع القانون، خاصة الفصل السابع، الخاص بالعقوبات، إذ فرض المشروع عقوبات، على مخالفة أحكام بعض المواد، في حين أنها لا تتضمن فرض الترام، على عاتق المزود (المهني) مثل المواد (18)، و(19)، و(40)، في حين أغفلت النص على مخالفة أحكام بعض المواد، مثل المادة (22) من المشروع.
5. خرجت الدراسة بعدد من التوصيات الهامة، إلا أنها، في معظمها، توصيات عامة، غير محددة، علاوة على أنها لم توضح آلية وضع هذه التوصيات موضع التطبيق، من خلال إقرارها بنصوص محددة، داخل مشروع القانون.
6. تعرضت الدراسة لقرارات الأمم المتحدة، الخاصة بحماية المستهلك، وأهم المبادئ الإرشادية لهذه الحماية، إلا أنها لم تربط بين هذه المبادئ، ومواد مشروع القانون، فهل أخذت القواعد والأحكام، التي تضمنها المشروع بهذه المبادئ الإرشادية؟
7. لم تتعرض الدراسة للتعليق على أحكام الفصل الخاص بإنشاء جمعية فلسطينية لحماية المستهلك، وهل إنشاء مثل هذه الجمعية كفيل بتحقيق الحماية المؤسسية، التي تطالب بها الدراسات الحديثة؟ أم هل هناك صيغ أخرى، يمكن من خلالها تحقيق هذه الحماية؟ وهل يمكن الأخذ بالنموذج الفرنسي، والمصري، بإقامة مجلس، أو هيئة عليا لحماية المستهلك؟

ثانياً: الملاحظات الخاصة

1. في معرض التعليق على نص المادة الأولى، أبرزت الدراسة الحاجة إلى إضافة بعض التعريفات، لمصطلحات وردت، ضمن مواد مشروع القانون، إلا أن بعض هذه المصطلحات واضح الدلالة في الفقه القانوني، وتعريفه ضمن القانون يعد من قبيل التزديد، مثل: الظروف الاستثنائية، والسبب المشروع. أما "مصالح المستهلكين" فالمقصود بها حقوق المستهلكين، وفيما يتعلق بالمصطلحات الأخرى، فهي بحاجة إلى توضيح.

كما أن الدراسة ألحقت تعريف المستهلك، في المادة الأولى من هذا المشروع، بالمفهوم الضيق للمستهلك، ونادت بضرورة الأخذ بالمفهوم الموسع، وسأقت مبرر صغر حجم المنشآت الفلسطينية، للأخذ بهذا المفهوم، وأرى بأن القراءة المتمعنة لهذا التعريف تدل على أن المشروع، أخذ بالمفهوم الموسع، إذ لم يتضمن التعريف أي إشارة، إلى الهدف من شراء السلع والخدمات، أو حصره بالاستخدام الشخصي والعائلي، وهو ما يميز الأخذ بالمفهوم الضيق، ورغم ذلك، أتفق مع الدراسة، في ضرورة الأخذ بالمفهوم الموسع، لتشمل الحماية المهنيين، إذا كان وضعهم الاقتصادي، أو الفني يعكس ضرورة توفير هذه الحماية.

2. في معرض التعليق على نص المادة الرابعة، ترى الدراسة أن المشروع منح صلاحية حماية حقوق المستهلك للدولة، أو جمعيات حماية المستهلك، وهي قراءة تعوزها الدقة، إذ تنص المادة على قيام الدولة بهذه المهام، إما مباشرة عبر أجهزتها المعنية، أو عن طريق إنشاء جمعيات ترتبط بها، وهنا، لا بد لنا من العودة إلى الملاحظة الأخيرة من الملاحظات العامة، لنتساءل: هل استعمال مصطلح "الجمعية" يستقيم مع اللغة القانونية السليمة؟ خاصة وأنه ينصرف إلى الهيئات الأهلية الخاضعة لقانون الجمعيات.

3. فيما يتعلق بالفصل الخاص بحقوق المستهلك، تشير الدراسة إلى أن المشروع أغفل ذكر بعض الحقوق الأساسية للمستهلك، وبالرجوع إلى أحكام هذا الفصل، نجد أنها في بعض المواد تنص على حقوق مجردة للمستهلك، وتكرر النص على بعض الحقوق، مثل نص المادة (7)، وهو نفس مضمون المادة (13)، كما أنها تنص في المادة (11) على آليات وضع أحد هذه الحقوق موضع التطبيق، وليس هذا مكانها، ولا بد من نقلها إلى الفصل الخاص بنزاهة المعاملات التجارية، ودمجها مع المادة (19)، وعليه أرى ضرورة إعادة الصياغة لأحكام هذا الفصل، بحيث يقتصر على ذكر حقوق المستهلك الثمانية، بشكل مجرد.

4. أوردت الدراسة عدة ملاحظات، على أحكام الفصل الخاص بسلامة المنتجات، وهي ملاحظات هامة، أرى ضرورة الأخذ بها، وإن كانت الدراسة قد أغفلت التعليق بما فيه الكفاية على نص المادة (18) من مشروع القانون، التي تعتبر من أهم مواد قانون حماية المستهلك؛ لأنها توضح الوسيلة الكفيلة بترجمة الحق في التعويض المعترف به، كأحد الحقوق الأساسية للمستهلك، إذ إن التدقيق في هذا النص يبرز عددا من الثغرات، علاوة على أنه لا يتجاوز أوجه القصور، التي كانت تواجه المستهلك، في ظل المبادئ التقليدية.

يضاف إلى ذلك، أن أحكام هذا الفصل بحاجة إلى إعادة ترتيب، فالمادة (17) يجب دمجها مع المادة (30) في فقرتين، ونقلها إلى بداية الفصل الخاص بنزاهة المعاملات التجارية، والمادتان (15) و(16) الخاصتان بالصلاحيات الإدارية الممنوحة للوزير، لا بد من نقلهما إلى نهاية هذا الفصل، وأن تكون ممارسة هذه الصلاحيات، بالتنسيق مع لجنة ضمان سلامة المستهلكين، التابعة للمجلس الأعلى لحماية المستهلك المقترح.

5. عند مراجعة الدراسة لأحكام الفصل الرابع، تقترح إضافة بعض المواد، تتعلق بالأنشطة الاقتصادية المضرة بالمنافسة، ولا أرى ضرورة لذلك، إلا إذا كان القصد منها دمج مواد مشروع قانون المنافسة ومنع الاحتكار، مع قانون حماية المستهلك. كما تقترح الدراسة إضافة بند آخر، يتعلق بالشروط التعسفية (المجحفة)، وهي مشكلة أغفلها مشروع القانون، رغم أهميتها، لذا أرى ضرورة الأخذ بما توصلت إليه الدول المتقدمة في هذا المجال، حيث تأخذ كل من فرنسا وألمانيا بأسلوبين لمقاومة مثل هذه الشروط، وذلك بالنص على قائمة بالشروط التي تعد تعسفية بطبيعتها، وفي حد ذاتها، ووضع نص عام يسمح للقاضي بتقييم مدى عدالة الشرط، وأثره على التوازن العقدي.

وفيما يتعلق بنص المادة (29)، نجد أنها أغفلت النص على جريمة استيراد سلعة مغشوشة، أو فاسدة، أو غير صالحة للاستعمال، وهو ما لم تشر له الدراسة، وأرى

إضافة هذا النص، ليكون فقرة أولى في المادة (29)، على أن تنقل هذه المادة مباشرة بعد المادة (22)، مع الأخذ بعين الاعتبار، الملاحظة التي أوردتها الدراسة، في معرض تعليقها على الفقرة الثانية من هذه المادة.

كما عالجت المادة (23) جريمة الإعلان الكاذب، وعاقب عليها المشروع في الفقرة (3) من المادة (43) بعقوبة أصلية، إلا أنه أغفل النص على عقوبة إيقاف بث الإعلان الكاذب، وتحميل المعلن، ووكيل الدعاية نفقات نشر إعلان جديد، يتضمن تصحيح الإعلان الكاذب، ومنع وكيل الدعاية من مزاوله المهنة، إذا كان عالماً بكذب الإعلان، كما أغفل المشروع النص على إيجاد جهاز رقابي، في مجال الإعلان، يتبع المجلس الأعلى لحماية المستهلك.

6. أوردت الدراسة عدة ملاحظات على أحكام الفصل السادس، الخاص بالضبطية القضائية، وهي ملاحظات في محلها، إلا أنها أغفلت الإشارة إلى عدد من أوجه القصور في أحكام هذا الفصل، إذ لم توضح كيفية التصرف في المحاضر المحررة، من قبل مأموري الضبط القضائي، وسلطات النيابة العامة، اتجاه هذه المحاضر، هل يجب عليها تحريك الدعوى الجزائية، أم هل بإمكانها عرض الصلح على المشتكى عليه؟ وهل الادعاء بالحق المدني يلزم النيابة بتحريك دعوى الحق العام، طبقاً للقواعد العامة أم لا؟ كما أن المشروع لم يتطرق لموضوع المحكمة المختصة، وهل يستلزم الأمر وجود قضاة متخصصين في القضايا الاقتصادية؟ كما أغفل المشروع وضع ضمانات لممارسة السلطات الممنوحة لمأموري الضبط القضائي، ونظام مساءلتهم وضوابط اختيارهم.

المراجع

- الإمارات العربية المتحدة. قانون قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية. بارودي، عبد اللطيف. حماية المستهلك: المفاهيم والواقع الراهن والمؤشرات المستقبلية. سوريا. 2000.
- الjasم، محمد. تجربة حماية المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة. المؤتمر الوطني الأول لحماية المستهلك. الأردن. 1998.
- الجمعية الوطنية لحماية المستهلك. النظام الأساسي. الأردن. عمان. 1989.
- الجمهورية اللبنانية. المرسوم رقم 54 لسنة 1983 الخاص بمكافحة الغش. جمهورية مصر العربية. قانون قمع التدليس رقم 48 لسنة 1941.
- زمن المستهلك. الأهرام الاقتصادي. العدد (1823). مارس 2004.
- سباتين، خالد. تقرير حول الحماية القانونية للمستهلك. الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن. رام الله، فلسطين. 2002.
- شندي، سعيد. التشريعات وحماية المستهلك. المؤتمر الوطني الأول لحماية المستهلك. الجمعية السودانية لحماية المستهلك. الأردن. 1998.
- شندي، سوسن. المؤتمر الوطني الأول لحماية المستهلك. ورقة التشريعات وحماية المستهلك. الأردن. 1998.
- عمران، محمد. حماية المستهلك أثناء تكوين العقد: دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك. منشأة المعارف بالإسكندرية، مصر. 1986.
- غربية، حسين. الشفافية والمساءلة في تأمين الخدمات العامة. المركز اللبناني للدراسات. لبنان. 1997.
- القانون الإماراتي بإنشاء دائرة المواصفات والمقاييس رقم 14 لسنة 1976.
- قانون التموين الأردني رقم 17 لسنة 1992.
- قانون التموين اليمني رقم 24 لسنة 1990.
- القانون القطري بإنشاء الهيئة العامة القطرية للمواصفات والمقاييس رقم 16 لسنة 2002.
- قانون المواصفات والمقاييس الأردني رقم 22 لسنة 2000.

قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية رقم 6 لسنة 2000.
قرار بشأن قمع التديس والغش التجاري رقم 11 لسنة 1966 في قطاع غزة.
الكويت. قانون قمع الغش رقم 20 لسنة 1976.
المدھون، نافذ ياسين. نحو تشريع لحماية المستهلك في فلسطين، المجلس التشريعي. فلسطين.
2000.
المرسوم التشريعي السوري رقم 248 لسنة 1969.
مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2003.

www.albayan.co.ae. 17/3/2004.
www.alrai.batelco.jo. 28/3/2004.
www.aoad.org/foods. 30/3/2004.
www.balagh.com. 30/3/2004.
www.islamonline.net. 30/3/2004.
www.al-watan.com. 30/3/2004.
www.attajdid.ma. 31/3/2004.

الملاحق

مصفوفة المقارنة

1. قمع الغش والتدليس

رقم المادة						البيان
مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2003	قرار بشأن قمع التدليس والغش التجاري (رقم 11 لسنة 1966 لقطاع غزة)	القانون الإماراتي (قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية)	القانون الكويتي (قانون قمع الغش، قانون رقم 20 لسنة 1976)	القانون اللبناني (مكافحة الغش مرسوم رقم 54 لسنة 1983)	القانون المصري (قانون قمع التدليس والغش رقم 48 لسنة 1941)	
43، 44، 45	1، 2، 3، 9، 10، 13، 14	1، 2، 3، 8، 10، 11	1، 3، 4، 7، 9، 8، 12	20، 21، 22، 23، 24، 26	1، 2، 3، 4، 5، 6، 9، 10، 12، 14	عقوبات الغش والتدليس ومخالفاتها وعقوبات أخرى
15، 16	5، 6	5	5، 6، 13		5، 6	منح صلاحيات الوزير (الحاكم العام) في التدخل في المنتج وتركيبه.
46	7	6	11	25	7	مصادرة المواد المخالفة
47	8	9	7	لم ينطبق لها	8	نشر الحكم في الصحف المحلية أو في الجريدة الرسمية للمخالفين.

رقم المادة						البيان
مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2003	قرار بشأن قمع التدليس والغش التجاري (رقم 11 لسنة 1966 لقطاع غزة)	القانون الإماراتي (قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية)	القانون الكويتي (قانون قمع الغش، قانون رقم 20 لسنة 1976)	القانون اللبناني (مكافحة الغش مرسوم رقم 54 لسنة 1983)	القانون المصري (قانون قمع التدليس والغش رقم 48 لسنة 1941)	
42، 41، 40، 39	12، 11	6، 4	11، 10	18، 17، 16، 3، 2	12، 11	صلاحيات المفتشين والضبطية القضائية وضبط المواد المخالفة حتى المستوردة
لم يتطرق لها	15		لم يتطرق لها	2	15	الجهات المطلوب منها تنفيذ القانون
24، 21، 20	لم يتطرق لها	لم يتطرق لها	لم يتطرق لها	1	لم يتطرق لها	تعريف الغش
40		7	11	5، 6، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15	11	أخذ العينات وتفاصيل ذلك
لم يتطرق لها	لم يتطرق لها	لم يتطرق لها	لم يتطرق لها	19	لم يتطرق لها	تحديد المحكمة المختصة في قضايا الغش والتدليس

2. المواصفات والمقاييس

البيان	رقم المادة				
	القانون الأردني قانون المواصفات والمقاييس (رقم 22 لسنة 2000)	القانون القطري بإنشاء الهيئة العامة القطرية للمواصفات والمقاييس (رقم 16 لسنة 2002)	القانون الإماراتي بإنشاء دائرة المواصفات والمقاييس (رقم 14 لسنة 1976)	المرسوم التشريعي السوري (رقم 248 لسنة 1969)	قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية (رقم 6 لسنة 2000)
تعريف عامة	2	1	1	لم يتطرق لها	1
الشخصية القانونية والإنشاء والتأسيس (المركز والفروع)	3	2، 3	لم يتطرق لها	1	2
أهدافها وصلاحتها	4، 5	4	2، 3	2	3، 4
مجلس الإدارة وتفصيله (أو لجنة المواصفات والمقاييس)	6، 7، 8	5، 6، 7، 8، 9، 10، 11	4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11		5، 6، 7، 8، 9، 10، 11
إعداد المواصفات القياسية والقواعد الفنية وتعديلها	10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18	لم يتطرق لها	13، 14، 15، 16	6، 11	13، 14، 15، 16، 17، 18، 20
المطابقة والجودة	19، 20، 21، 23، 25	لم يتطرق لها	19	8	17، 19، 22، 23، 30، 31، 32، 34، 35

رقم المادة						البيان
مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2003	قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية (رقم 6 لسنة 2000)	المرسوم التشريعي السوري (رقم 248 لسنة 1969)	القانون الإماراتي بإنشاء دائرة المواصفات والمقاييس (رقم 14 لسنة 1976)	القانون القطري بإنشاء الهيئة العامة القطرية للمواصفات والمقاييس (رقم 16 لسنة 2002)	القانون الأردني قانون المواصفات والمقاييس (رقم 22 لسنة 2000)	
	28، 27، 26، 25، 29	12، 7	12	22، 21، 20، 19	29، 28، 27، 26	الموارد المالية
46، 45، 44، 43	31	4	24، 23، 22، 21، 20	لم ينطبق لها	31، 30	العقوبات والإجراءات
50، 49، 48	38، 37، 36	17، 16، 15، 18	28، 27، 26	27، 26، 25، 24، 23، 30، 29، 28	35، 34، 33، 32	أحكام عامة وختامية

3. التموين

رقم المادة			البيان
مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2003	قانون التموين اليمني (رقم 24 لسنة 1990)	قانون التموين الأردني (رقم 17 لسنة 1992)	
لم يتطرق لها	1، 2،	1، 2	تعريف عامة
لم يتطرق لها	4، 7، 20	3، 4، 5	أعمال ومهام الوزارة
16، 29	6	6	الاستيراد والتصدير
9، 25، 26، 27، 28	8	7، 8، 9، 10	أسعار المواد الغذائية والمراقبة عليها
15	13	11	المراقبة
16، 46	21	12	إتلاف المواد الغذائية
لم يتطرق لها	لم يتطرق لها	13، 14، 15	مجلس التموين ومهامه
43، 44، 45، 46، 47	16، 18	16، 17، 18	العقوبات
39، 40، 41، 42	12، 13، 14	19	الضبطية والحجز والتفتيش
لم يتطرق لها	لم يتطرق لها	20	تحديد المحكمة المختصة
48، 49، 50	22، 23، 24	21، 22، 23، 24، 25	أحكام ختامية
2	3	لم يتطرق لها	هدف القانون
لم يتطرق لها	9، 10، 11	لم يتطرق لها	تنظيم الأسواق التجارية ومراقبتها
20، 21، 22	15	لم يتطرق لها	تحديد المخالفات التموينية والمحظورات

**ملحق مشروع قانون
حماية المستهلك الفلسطيني**

مشروع قانون حماية المستهلك رقم () لسنة 2003

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية
رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

بعد الإطلاع على القانون الأساسي المعدل،
وعلى قانون المواد الغذائية رقم (4) لسنة 1942 وتعديلاته،
وعلى القرار بقانون رقم (11) لسنة 1966 بشأن قمع التليس والغش التجاري، وتعديلاته
المعمول بهم في محافظات غزة.
وعلى نظام مكتب التموين ومراقبة الأسعار رقم (19) لسنة 1959 وتعديلاته المعمول به في
محافظات الضفة.
وعلى قانون المواصفات والمقاييس رقم (6) لسنة 2000،
وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء،
وبعد إقرار المجلس التشريعي في جلسته المنعقدة بتاريخ / / 2003.
أصدرنا القانون التالي:

الفصل الأول

تعريف وأحكام عامة

مادة (1)

يكون للكلمات التالية الواردة في هذا القانون المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل
القرينة على غير ذلك:

الوزارة: وزارة الاقتصاد الوطني.

الوزير: وزير الاقتصاد الوطني.

السلعة: كل منتج صناعي أو زراعي أو تحويلي بما في ذلك العناصر الأولية والمواد
والمكونات والمنتجات نصف المصنعة.

الخدمة: كل عمل تقوم به أية جهة متخصصة مقابل أجر متفق عليه أو محدد أو بموجب تسعير معلنة.

المزود: مقدم الخدمة أو صانع السلعة أو مستوردها أو موردها أو موزعها أو مصدرها وكل مشارك آخر في إنتاجها وتداولها.

المستهلك: كل شخص طبيعي أو معنوي اشترى السلعة أو الخدمة ويعتبر أي مستفيد من السلعة أو الخدمة بمثابة المستهلك.

الجمعية: الجمعية الفلسطينية لحماية المستهلك.

مادة (2)

يهدف هذا القانون إلى ما يلي:

1. توفير السلع والخدمات ومنع الاستغلال والتلاعب في الأسعار.
2. حماية حقوق المستهلك في الحصول على سلع وخدمات تتفق مع المواصفات والمقاييس القانونية.
3. إعلام المستهلك وتوعيته بما له من حقوق في مواجهة المزود فيما يتعلق بالنصح والإرشاد والتوجيه والإطلاع على طبيعة السلعة أو الخدمة.

مادة (3)

إن اللغة العربية هي الأساس في ميادين إعلام المستهلكين.

مادة (4)

تحمي الدولة مباشرة أو عن طريق إنشاء جمعيات حماية المستهلك حقوق ومصالح المستهلك من الانتهاك والتجاوز والاحتكار والهيمنة على السوق والإعلام المغلوط والإشهار الكاذب.

مادة (5)

على الجهات الحكومية دعم جمعيات المستهلكين والتنسيق معها لضمان حماية حقوق المستهلك ومصالحه.

مادة (6)

تنظر المحكمة في الدعاوى المرفوعة من المستهلك طبقاً لأحكام هذا القانون بصورة مستعجلة.

الفصل الثاني حقوق المستهلك

مادة (7)

للمستهلك الحق في الحصول على سلعة سليمة ومطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة.

مادة (8)

للمستهلك الحق في الحصول على المعلومات الصحيحة عن طبيعة السلعة التي يشتريها أو الخدمة التي يحصل عليها.

مادة (9)

للمستهلك حق الاختيار الحر للسلع والخدمات من بين بدائل سلعية أو خدماتية، وكذلك حقه في الحصول على الصفقات العادلة مثل ضمان الجودة والسعر المعقول ورفض الصفقات الإجبارية.

مادة (10)

للمستهلك حق التقاضي مباشرة أو بواسطة جمعياته وله الحق في الحصول على التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية الناتجة عن شراء أو استخدام السلع والخدمات.

مادة (11)

1. للمستهلك خلال سبعة أيام من شراء أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها واسترداد قيمتها إذا شابها العيب شريطة تقديم ما يثبت شراءها من نفس المزود وأن لا تكون مدة صلاحيتها قد قاربت على الانتهاء.
2. للمستهلك الحق في الحصول على ما يثبت شراءه لأية سلعة أو خدمة من الزود مبيئاً فيه تاريخ الشراء ومواصفات السلعة أو الخدمة التي تم شراؤها وعددها وكميتها وفترة ضمانها وخدمة ما بعد البيع.

الفصل الثالث

سلامة المنتجات والخدمات

مادة (12)

يجب أن يتوافر في السلع والخدمات ما يضمن تحقيق الغاية المشروعة والمرجوة منها وعدم إلحاق الضرر بالمصالح المادية أو الصحية للأشخاص.

مادة (13)

يجب أن تكون السلعة مطابقة للقواعد الفنية والمواصفات والمقاييس المعتمدة بما في ذلك مواصفات بطاقة البيان. وذلك وفقاً لأحكام قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية رقم 6 لسنة 2000.

مادة (14)

كل سلعة ينطوي على استعمالها أية خطورة يرفق بها تحذير يبين وجه الخطورة وكيفية الاستعمال أو الاستخدام.

مادة (15)

يجوز للوزير إصدار تعليمات كتابية للمزود بقصد إخضاع منتجاته المعروضة للاستهلاك للمراقبة لدى جهات مؤهلة لذلك في أجل محدد وعلى نفقة المزود وذلك كلما بدت علامات كافية على وجود خطر بالنسبة إلى سلعة تم تسويقها أو عندما تبرز خواص سلعة جديدة اتخاذ مثل هذا الإجراء.

المادة (16)

يجوز للوزير في حالة الخطر الجسيم أو الوشيك أو لاعتبارات تتعلق بالنظام العام إيقاف توريد السلع أو تصديرها أو عرضها في السوق لمدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر، أو سحبها من كل مكان توجد فيه أو إتلافها إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة لوضع حد لهذا الخطر.

مادة (17)

على المزود أن يبين بوضوح أسمه الحقيقي وعلامته التجارية المسجلة على السلعة المطروحة للتداول في الأسواق.

مادة (18)

يكون المزود النهائي مسؤولاً عن الضرر الناجم عن الخدمات أو السلع التي لا تتوافر فيها شروط السلامة أو الصحة للمستهلك أو عدم الالتزام بالضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها ما لم يثبت هوية من زوده بالسلعة وعدم مسؤوليته عن هذا الضرر.

مادة (19)

- 1- يكون المزود مسؤولاً عن إصلاح أو استرجاع السلع المضمونة خلال مدة الضمان المتفق عليها مع المستهلك وعليه استبدالها أو استرجاعها ورد ثمنها حسب رغبة المستهلك إذا بقيت غير قابلة للاستخدام بعد إصلاحها مرتين خلال فترة الضمان.
- 2- يكون المزود مسؤولاً عن توفير قطع الغيار اللازمة للسلع المعمرة المضمونة لفترة ما بعد الضمان.

الفصل الرابع نزاهة المعاملات الاقتصادية

مادة (20)

يعتبر مخالفاً لقواعد نزاهة المعاملات الاقتصادية كل من:

- 1- صنع أو باع أو عرض للبيع أو وزع أية سلعة مع علمه بأنها مغشوشة أو فاسدة.
- 2- صنع أو باع عرض للبيع أو وزع أية مواد أو سلع أو معدات مما تستعمل في الغش مع علمه بذلك، وكذلك التحريض على استعمالها بواسطة نشرات أو مطبوعات أو معلقات أو إعلانات أو تعليمات أخرى.

مادة (21)

تعتبر مخالفة لقواعد نزاهة المعاملات الاقتصادية كل من خدع أو حاول خداع المستهلك بأي وسيلة أو طريقة كانت في أحد الأمور التالية:

- 1- عدد السلع أو مقدارها أو مقاسها أو كيلها أو وزنها أو طاقتها أو عيارها.
- 2- ذاتية السلعة إذا كان ما سلم منها غير ما تم التعاقد عليه.
- 3- حقيقة السلعة أو طبيعتها أو صفتها الجوهرية وجميع العناصر الداخلية في تركيبها.
- 4- نوع السلعة أو أصلها أو سنة الصنع أو مصدرها في الأحوال التي يكون فيها النوع أو الأصل أو السنة الصنع أو المصدر أساساً للتعاقد.
- 5- طرق البيع وطرق الدفع.

مادة (22)

يحظر الاحتفاظ في مواقع الإنتاج والصنع والتخزين والعرض والبيع وكذلك في وسائل نقل البضائع والأسواق والمرابض والمسالخ بما يأتي:

- 1- الموازين أو المكاييل المزورة أو غير المدفوعة من الآلات غير الصحيحة المعدة لوزن السلع أو كيلها.

- 2- المنتجات أو الأدوات أو الآلات التي تمكن من تدليس السلع.
- 3- السلع المدلسة بعلم حائزها أو المغشوشة أو الفاسدة أو المنتهية الصلاحية أو غير المطابقة للمواصفات.

مادة (23)

يجب على كل مزود يقوم بالترويج والإعلان عن السلع أو الخدمات أن يراعي توافق ما يعلن عنه وواقع ومواصفات السلعة أو طبيعة الخدمة المعلن عنها وألا ينطوي ذلك الإعلان على خداع أو تضليل المستهلك.

مادة (24)

يحظر على كل مزود:

- 1- تسليم أو استعمال أو محاولة استعمال شهادة في الجودة قصد الغش.
- 2- الإيهام بأن السلعة تتمتع بشهادة الجودة.

مادة (25)

- 1- يجب إعلان السعر على جميع السلع المعروضة بشكل واضح عليها وإذا تعذر ذلك فيجب تنظيم كشف بأسعارها وتثبيتته في مكان ظاهر في أماكن عرضها.
- 2- يجب على كل مقدم خدمة أن يعلن أسعار الخدمة التي يقدمها للمستهلك.

مادة (26)

يجوز للوزير في الظروف الاستثنائية وبقصد مقاومة الزيادة غير العادية في الأسعار أو عدم الاستقرار في الأسواق أن يحدد أسعار السلع بموجب قرار، على أن لا تتجاوز مدة تطبيق هذا القرار ستة أشهر.

مادة (27)

يحظر على المزود ما يلي:

- 1- الامتناع عن بيع أية سلعة أو تقديم خدمة للمستهلك دون سبب مشروع.
- 2- اشتراط البيع بشراء كمية مفروضة أو بشراء سلعة أو خدمات أخرى في الوقت نفسه.
- 3- اشتراط إسداء خدمة أخرى أو بشراء سلعة.
- 4- إخفاء أية مادة أو سلعة مخزونة لدى المزود عن أي شخص يود شراءها دون سبب مشروع.
- 5- بيع سلعة أو تقديم خدمة بسعر أو بربح يزيد عن السعر أو الربح المعقول.

مادة (28)

يحظر البيع في عمليات تجارية تضر بالمستهلك مثل التتريلات الوهمية ويلزم بإعلان الأسعار قبل وبعد التخفيض.

مادة (29)

يحظر على المزود ما يلي:

- 1- استيراد أو تداول السلع مجهولة المصدر.
- 2- استيراد أو إدخال السلع التي انقضت على تاريخ إنتاجها أو تعبئتها أكثر من ثلاث مدة الصلاحية.

مادة (30)

على كل مقدم خدمة بيان أهليته لممارسة تلك الخدمة من خلال عرض الرخصة المصرح له بموجبه ممارسة هذه الخدمة من الجهات الرسمية المختصة وبشكل بارز في مكان عرضها.

الفصل الخامس
الجمعية الفلسطينية لحماية المستهلك

مادة (31)

تؤسس بمقتضى أحكام هذا القانون جمعية تسمى (الجمعية الفلسطينية لحماية المستهلك) ويكون مقرها مدينة القدس، ويجوز أن يكون لها فروع أخرى.

مادة (32)

يكون للجمعية الشخصية الاعتبارية المستقلة، ويحدد نظامها الأساسي أهدافها وغاياتها وإدارتها وأسس عملها.

مادة (33)

للجمعية حق الاشتراك في المنظمات والاتحادات المماثلة في أهدافها وغاياتها عربياً ودولياً.

مادة (34)

للجمعية ومن أجل تحقيق أهدافها الحق في الحصول على كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالسلع المنتجة محلياً أو المستوردة.

مادة (35)

تتمتع الجمعية بالإعفاءات والتسهيلات التي تمنح لها حسب قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية.

مادة (36)

تمارس الجمعية النشاطات التالية:

1- مد المستهلك بمعلومات عن الاستهلاك وبخدمات إرشادية واستشارية.

- 2- إعداد وتقديم التقارير والاستفسارات والمقترحات لدى الجهات المختصة ذات العلاقة فيما يخص الأمور المتعلقة بحقوق ومصالح المستهلك.
- 3- قبول وسماع ومتابعة شكاوي المستهلك لدى الجهات المختصة.
- 4- مساندة المستهلك في إقامة الدعاوي القانونية ضد المخالفات الخاصة بحقوقه ومصالحه.
- 5- رصد الممارسات الضارة بالمستهلك وإعلام الجهة ذات العلاقة لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- 6- كشف ونقد الجرائم التي تقترب ضد حقوق ومصالح المستهلك وذلك عن طريق وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة.
- 7- القيام بالتحاليل والمقارنات بين السلع والخدمات قصد إرضاء المستهلك وتمكينه من الاختيار الحر للسلع والخدمات والمساهمة في الحث على احترام المواصفات والمقاييس وحماية صحة وسلامة المستهلك.
- 8- إصدار مجلات ونشرات ومطبوعات لإعلام المستهلك.
- 9- برامج تليفزيونية وإذاعية دورية لإنارة سبيل المستهلك ليحسن التصرف في السوق.

مادة (37)

يحظر على الجمعية التعامل بهدف الربح أو المنفعة في مقابل تفضيل سلعة أو خدمة على أخرى أو تعزيز موقف مزود.

مادة (38)

- 1- للجمعية إذا قدمت لها شكوى من مستهلك متضرر أن تعمل على حل النزاع ودياً عن طريق لجان تحكيم تشكل لهذا الغرض.
- 2- إذا تعذر إجراء التسوية خلال أسبوع ترفع الدعوى أمام القضاء للفصل فيها بصفة مستعجلة.

الفصل السادس الضبطية القضائية

مادة (39)

يكون للموظفين المختصين الذين يسميهم الوزير بقرار منه صفة مأموري الضبط القضائي كل في دائرة اختصاصه لتنفيذ أحكام هذا القانون.

مادة (40)

يكون للموظفين المشار إليهم في المادة السابقة في سبيل تنفيذ أعمالهم ما يلي:

- 1- دخول المصانع والمحلات التجارية والمستودعات والمخازن وغيرها من الأماكن المخصصة لصنع أو بيع أية سلعة والتفتيش عليها وأخذ عينات منها للفحص المخبري. التأكد من وضع الأسعار على السلع والخدمات وبيعها بالأسعار المعلن عنها.
- 2- مراقبة صلاحية السلع للاستهلاك الأدمي وضبطها في حالة المخالفة أو التحفظ عليها في حالة الاشتباه بوجود مخالفة.
- 3- مراقبة عما إذا كانت السلع والخدمات مستوفية للشروط والمواصفات والمقاييس كافة وكذلك شروط السلامة اللازمة لحماية المستهلك من الأضرار.
- 4- فحص السجلات والدفاتر التجارية والسندات والحجز عليها إذا اشتبه بأنها تتضمن ارتكاب مخالفة لأحكام هذا القانون.
- 5- صلاحية استجواب أي مزود يشتبه في ارتكابه مخالفة لأحكام هذا القانون وتنظيم محاضر الضبط بحق المخالفين وعرضها على النيابة العامة خلال 48 ساعة.

مادة (41)

إذا كان المكان المراد دخوله مأهولاً وجب قبل دخوله استصدار أمر تفتيش وفقاً للقوانين المعمول بها.

مادة (42)

في حالة ضبط سلعة من السلعة وفقاً لأحكام هذا القانون وأن الإجراءات الجزائية قد أقيمت بحق مرتكب المخالفة فإنه:

- إذا كانت السلعة صالحة للاستعمال واقتنع المفتش بأنها قابلة للتلف أو سريعة العطب فيجوز له أن يوعز ببيعها عن طريق المزاد العلني حسب الأصول ويحتفظ بثمنها في الوزارة المختصة حتى انتهاء الإجراءات الجزائية ويجري التصرف بالثمن بالصورة التي تأمر بها المحكمة. إذا كانت السلعة غير صالحة للاستهلاك أو يعثر عليها عيب من العيوب التي تمنع بيعها وتداولها فعلى المفتش الإيعاز بإتلافها وفقاً للإجراءات المتبعة وعلى نفقة المزود.

الفصل السابع

العقوبات

مادة (43)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر:

1- يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن مائة دينار أردني ولا تزيد على خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكتا هاتين العقوبتين كل من:-

أ. لم يستعمل اللغة العربية في الإعلان عن السلعة أو الخدمة.

ب. لم يوفر المعلومات الصحيحة عن طبيعة السلعة أو الخدمة التي يزود بها المستهلك.

2- يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن خمسمائة دينار أردني ولا تزيد على ألف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكتا هاتين العقوبتين كل من خالف حكماً من أحكام المواد (11، 12، 13، 14، 17، 18، 19).

3- يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن ألف دينار أردني ولا تزيد على خمسة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً

أو بـكلتا هاتين العقوبتين كل من خالف حكماً من أحكام المواد (20، 21، 23، 24، 25، 27، 28، 29، 30، 40).
4- في حالة العود تضاعف العقوبة.

مادة (44)

إذا ترتب على الجريمة التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون وفاة الشخص أو إصابته بضرر أو إعاقة مستديمة فيعاقب المخالف وفقاً لأحكام قانون العقوبات.

مادة (45)

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد يعاقب بغرامة مقدارها مائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً كل من يخالف أي حكم من أحكام هذا القانون أو اللوائح أو القرارات أو التعليمات المنفذة له ما لم ينص على عقوبة خاصة بذلك.

مادة (46)

بالإضافة لأي عقوبة منصوص عليها في هذا القانون يجوز للمحكمة المختصة أن تقضي بالمصادرة الكلية أو الجزئية للسلع أو مصادرة ثمنها في حال بيعها. كما يمكن لها أن تأمر بمصادرة أو إتلاف الموازين وآلات الكيل والوزن غير الصحيحة أو المزورة أو أية مواد مما تستعمل في غش السلع.

مادة (47)

يجوز للمحكمة المختصة أن تأمر بنشر أي حكم تصدره في هذه الجرائم في صحيفة أو أكثر من الصحف المحلية وعلى نفقة المحكوم عليه.
تحصل مصاريف نشر الأحكام كما تحصل الغرامات وتأخذ حكمها.

الفصل الثامن أحكام ختامية

مادة (48)

يصدر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون.

مادة (49)

يلغي كل ما يتعارض وأحكام هذا القانون.

مادة (50)

على جميع الجهات المختصة كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذا القانون ويعمل به بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ 2003/ /
الموافق 1424هـ / /

ياسر عرفات
رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة
التحرير الفلسطينية
رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية