



CONSUMER'S LEBANON
جمعية المستهلك لبنان

حماية المستهلك والادارات الرسمية

تحتاج عملية حماية المستهلك الى قوانين والى إدارات رسمية تطبق هذه القوانين والى جمعيات مستهلك فاعلة ومستهلك واعى. في لبنان يتوفر قانون حماية مستهلك حديث لكن غير مطبق بينما تغيب القوانين الأخرى. أما الإدارات الرسمية فان تقرير مجلس الخدمة المدنية يلخص وضعها بثلاث كلمات "فساد وضعف وفراغ". عملية حماية المستهلك موزعة رسميا على عدة إدارات أهمها وزارة الاقتصاد وبشكل خاص مديرية حماية المستهلك التي تشكل المرجعية الرسمية لحماية المستهلك. بينما يرأس وزير الاقتصاد المجلس الوطني لحماية المستهلك (17 عضو منها 9 وزارات). لذلك عملت جمعية المستهلك منذ تأسيسها عام 2000 على نسج علاقات سليمة مع وزارة الاقتصاد وقامت بمبادرات أهمها:

- طالبت الجمعية بقانون لحماية المستهلك وشاركت بوضعه ونقاشه في المجلس النيابي وحتى صدوره عام 2005.
- سعت حتى عام 2006 على تحويل كافة الشكاوى التي تصلنا عبر الخط الساخن الى المديرية لعلاجها.
- طلبت اعادة اصدار مؤشر السلة الاستهلاكية الذي يقارن اسعار السلع بين اهم عشرين متجر في البلاد كخدمة للمستهلك ولتعزيز المنافسة بين المتاجر.
- طلبت مرارا وتكرارا الإعلان عن نتائج المداهمات التي تقوم بها المديرية للضغط على المحترفين المخالفين.
- اقترحت واعلنت مرارا عن مواقفها حيال الكثير من الازمات خاصة قضية دعم الخبز التي تحولت إلى فضيحة اشرف على صناعتها وزبر اقتصاد سابق.

لأننا نعرف انه لا يمكن لعملية حماية المستهلك ان تتأمن بحددها الأدنى من دون وجود ادارة رسمية قوية وشفافة فقد عقدت الجمعية عشرات الاجتماعات مع طاقم الوزارة من اجل تعاون افضل بين الطرفين لكن من المؤسف أن أقول، كيمثل لجمعية المستهلك، أن كل هذه الجهود بقيت ذات تأثير ضعيف على واقع حماية المستهلك المرير. أما الأسباب فأهمها:

- رفض مديرية حماية المستهلك لاي شكل جدي من اشكال التعاون وذلك لحرص الإدارات الرسمية على ابقاء مسافة مع الجمعية هدفها الاساسي عدم الخضوع للمساءلة او محاسبة المستهلكين.
- رفض وزارة الاقتصاد الاعلان عن كل ما من شأنه تشجيع المستهلكين على التقدم بالشكاوى الى الوزارة من اجل تأمين حقوقهم.
- رفض اصدار المراسيم التنظيمية لقانون حماية المستهلك إذ أفضلت الوزارة بابه ورمت مفتاحه بعد افراغه من محتواه. (انعقد 4 مرات منذ العام 2005).

