

من يحمي المستهلك؟

الكاتب



إبراهيم الهاشمي

من يحمي المستهلك؟ سؤال تكرر كثيراً، لكن الإجابة عنه تظل عائمة غائمة، لا تجد لها جواباً يشفي الغليل. ما دعاني إلى العودة للكتابة حول هذا الموضوع، ما سمعته عبر إحدى محطاتنا الإذاعية من حوار دار بين أحد المتصلين ومقدم البرنامج، حيث عبّر المتصل بمر الشكوى عن غياب الدور الحقيقي الرقابي الفاعل، والذي يحمي المستهلك بإنصاف، في ظل غياب دور جمعية حماية المستهلك التي ليس لها أية قوة فاعلة تستطيع من خلالها حماية المستهلك أو معاونته، وحتى الدوائر الاقتصادية في الإمارات المختلفة والتي لها القوة القانونية، لكن الفاعلية متفاوتة المستوى، والتي لا تبادر، بل تنتظر شكوى المستهلك لتحاول مساعدته، إضافة إلى وزارة الاقتصاد، والتي من المفترض أن تضطلع بالدور الرئيسي في حماية المستهلك عبر القوانين والتشريعات.

هناك قانون اتحادي رقم 15 صدر سنة 2020 في «شأن حماية المستهلك بهدف تعزيز منظومة حماية المستهلك في الدولة، من خلال ضمان جودة السلع والخدمات المقدمة للمستهلك، وإتاحة الحصول عليها بالأسعار المناسبة والمعلنة، والحفاظ على صحة وسلامة المستهلك عند حصوله على السلعة أو استخدامها، أو عند تلقيه للخدمة، ويشجع القانون أنماط الاستهلاك السليم، واعتماد أفضل الضوابط والمعايير الرقابية على الأسواق، لضمان استقرارها وازدهارها، وتحقيق علاقة متوازنة بين التجار والمستهلكين في أسواق الدولة وعلى منصات التجارة الذكية والتسوق الإلكتروني، وتوفير آليات مخصصة لحماية المستهلك في الظروف الاستثنائية والطارئة».

لكننا على أرض الواقع لا نجد ما يصدق على تلك الحماية، فالتاجر يفعل ما يشاء، فسعر سلعة معينة مثلاً وهي قنينة الماء التي لا يزيد سعرها من المصدر عن 90 فلساً للمستهلك، فما بالناس للتجار وبالجملة، لكنها تباع بضعف السعر للمستهلك على أقل تقدير وتتجاوز العشرة أضعاف بزيادة تتجاوز 1000%، حيث تصل في بعض الأماكن على الطرق السريعة إلى 5 دراهم، وفي المطاعم تصل إلى 10 دراهم، فهل هذا ينطبق مع مفهوم «الحصول عليها بالأسعار المناسبة والمعلنة» الوارد تحت فقرة تعرف إلى حقوقك كمستهلك في الموقع الإلكتروني لوزارة الاقتصاد.

إن طبيعة العمل بمفهوم ردة الفعل، يجعل حماية المستهلك في كل الجهات تنتظر من يشتكي لها، دون ممارسة دور حقيقي استباقي يحمي المستهلك، خصوصاً في حالات التضخم التي تظهر، ويستغلها التجار في رفع الأسعار دون مسوغ.

الحديث شائك ومتشعب، ويحتاج إلى وقفة حقيقية تحمي المستهلك بشكل واقعي وعملي وقانوني. وهنا أقول إن على المستهلك في بداية الأمر ومنتهاه حماية نفسه بنفسه، ولهذا حديث آخر.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.