جمعيات حماية حقوق المستهلكين
ودورها في تعزيز التنمية

أ.د. فرج عبد الفتاح فرج
أستاذ الاقتصاد
نائب مدير مركز البحوث الإفريقية –
جامعة القاهرة

ملخص:

تمر دولنا العربية بمرحلة تحول اقتصادي تتعزز فيها أدوار القطاع الخاص، بل اعتبرته أغلب الدول العربية القطاع القائد لتحقيق النمو والتنمية الاقتصادية. ولا شك أنه في ظل هذه الظروف تختلف طبيعة الدور الذي تقوم به الدولة. ويأتي إلغاء التسعير الجبري على عديد من السلع الحيوية بمثابة نموذج لاختلاف طبيعة دور الدولة في مرحلة اقتصادات السوق.

أن فلسفة السياسات الاقتصادية الجديدة تقتضي وجود دور أكبر لمؤسسات المجتمع المدني، وفي هذا السياق يبرز دور جمعيات حماية حقوق المستهلكين كأحد مؤسسات المجتمع المدني المناط إليها حفظ التوازن في الأسعار بما يمنع استغلال بعض رجال الأعمال ممن يتصفون بالجشع. نتناول في ظل هذا الدور الهام لجمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين دراسة دور هذه الجمعيات، وانعكاسات هذا الدور على عملية التنمية.

حيث تعرض هذه الورقة للنقاط التالية :

1- مقدمة.
2- نشأة وتطور وأهداف جمعيات حماية حقوق المستهلكين.
3- جمعيات حماية حقوق المستهلكين في إقليم الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
4- قياس فاعلية العمل في جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين.
5- خاتمة.
6- قائمة المراجع.

1- مقدمة

تمر أغلب دولنا العربية في الشمال الإفريقي (مصر – ليبيا – الجزائر – المغرب – موريتانيا) بمرحلة تحول اقتصادي ينمو فيها دور القطاع الخاص، ويضطلع فيها بمهام تنموية، كانت في الماضي ضمن اهتمامات الدولة. وبطبيعة الحال، فان شكل السوق الذي يمارس فيه القطاع الخاص نشاطه، يحدد طبيعة الأرباح التي يحصل عليها المشروع.

يحصل المشروع في حالة سوق المنافسة على أرباح عادية، أما في حالة اختلاف شكل السوق من منافسة كاملة إلى منافسة احتكارية (تمييز احتكاري)، أو احتكار قلة أو حالة احتكار كامل من قبل البائع، فان ذلك يعني وجود أرباح احتكارية أو أرباح شبه احتكارية يحصل عليها المشروع، وهي في الغالب الأعم أرباح يتحمل عبء تمويلها المستهلك.

لقد اشتدت الحاجة لجمعيات حماية حقوق المستهلكين بانسحاب الدولة من اوجه متعددة في النشاط الاقتصادي كانت هذه الأوجه تتمثل في إنتاج سلع وتقديم خدمات بمعرفة شركات القطاع العام، ومع انسحاب الدولة ودخول القطاع الخاص، وقيام بعض شركات القطاع الخاص بممارسات احتكارية من شأنها الضغط على المستهلكين بات جلياً أهمية الدور الذي تلعبه هذه الجمعيات في ضبط حركة السوق بما يحقق التوازن بين مصلحة المستهلكين من جانب، واستقرار الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية داخل المجتمع من جانب آخر.

2- نشأة وتطور وأهداف جمعيات حقوق المستهلكين:

لقد ولدت أول جمعية دولية للمستهلك في ظل الأمم المتحدة عام 1960، غير أن حركات ورابطات ومنظمات حماية المستهلك كانت موجودة على مستوي كثير من الدول قبل إنشاء هذه الجمعية الدولية[1]، بل إن الآيات القرآنية، والأحاديث الشريفة بها ما يزكي أهمية حماية المستهلك. لقد حرم ديننا الحنيف الغش والتدليل والخداع والإسراف والبخل قال الله تعالي : " **بسم الله الرحمن الرحيم "يا قوم أوفوا المكيال والميزان لا تبخسوا الناس أشياؤهم** " " هود:**58**" [2]

" **بسم الله الرحمن الرحيم** " **كلوا واشربوا ولا تسرفوا إنه لا يحب المسرفين** " "الفرقان: **58**" [3]

" بسم الله الرحمن الرحيم " لا تجعل يدك مغلولة إلى عنقك ولا تبسطها كل البسط " "الإسراء:**29**"[4]

غير أن نهضة هذه الجمعيات في تاريخنا المعاصر، جاءت على يد الرئيس الأمريكي " جون كيندي " لقد بلور الرئيس الأمريكي " جون كيندي " دور جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين وحمايتهم أمام الكونجرس الأمريكي عام 1962 كما ناشد دول العالم في الأمم المتحدة لإضفاء الحماية اللازمة للمستهلك وتمكينه من الدفاع عن مصالحه.

ومنذ ذلك الحين انتشرت جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين وحمايتهم في مختف الدول التي تنتهج نهج اقتصادات السوق. لقد بلغ عدد الدول المنضمة للمنظمة الدولية للمستهلك في عام 2000، 170 دولة.

لقد استقرت مفاهيم حماية المستهلك على النحو الذي أشارت به أهم الدراسات في هذا المجال في النقاط التالية(5) :

أ. ضمان حقوقه ومنع التعدي عليها وتقرير عقوبات رادعة لمن يمارس الاعتداء على تلك الحقوق.

ب. جهود أطراف متعددة تشمل الجهات الحكومية وغير الحكومية.

ج. تعدد الأطراف يستلزم وجود نوع من المركزية في تنسيق أعمال الجهات التي تعمل في مجاله ضماناً لتحقيق نوع من التكامل مما ينعكس على كفاءة النشاط المطلوب.

د. الاهتمام بحقوق المستهلك وتعريفه بها باعتباره نقطة البدء لضمان فكرة الحماية على كافة المستويات.

أما أنواع الحماية فهناك ثلاثة أنماط لحماية المستهلك هي:

أ) الحماية الإجبارية : ويقصد بها الجهود المبذولة من قبل السلطات الرسمية والتي تمارس بواسطة الهيئات الحكومة أو من خلال التشريعات والتي تلزم مقدمي الخدمة والسلعة على انتهاج سلوكيات مقبولة وموجهة نحو المستهلك. فهذه الحماية تمارس على المستوى الحكومي وهذا الجهد لا يمكن أن يكون فعالاً في غياب بقية الأطراف وذلك بسبب النمو المتزايد الذي يؤدي إلى زيادة تكلفة الجهود الرقابية.

ب) الحمايـة الاختياريـة : الاتفـاق بـين مجموعـة مـن المنتجـين أو مقـدمي الخدمة أو بائعي السلعة على اتباع قواعد ومواصفات معينة متفق عليها تخـص التعامـل مـع المسـتهلك وبصـورة اختياريـة لـدعم صـيغة التفـاهم والتعامـل مـع المسـتهلكين ويتجسـد هـذا النـوع بأشـكال غـرف التجـارة والصـناعة والاتحـادات والنقابـات فهـي حمايـة تمـارس علـى مسـتوى المنتجين والموزعين وهيئاتهم المهنية وتتطلب هذه الحماية تبني رجال الأعمال لفكرة المسئولية الاجتماعية الأمر الذي يحقق كفاءة الجهود الحكومية مع جهود رجال الأعمال والمنتجين والموزعين في حماية المستهلك.

ج) الحماية الدفاعية : نوع من الحماية يتجسد في المستهلك نفسه حيث يقوم بشكل فردي بالدفاع عما يتصور بأنها حقوق خاصة بالمستهلك، والحافز هنـا هـو الـدفاع عـن حقـوق المسـتهلكين بشـكل طـوعي (حركـات المستهلكين) وتنتهي حالة الدفاع بانتهاء أسبابها وهذا النوع من الحماية تتم على مستوى المستهلك وتعتمد على مستوى وعيه الاستهلاكي.

2-2 أهداف جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين[6] :

يمكن القول أن الأهداف التي وضعتها المنظمة الدولية للمستهلكين تشكل الحجر الأساسي لأي أهداف يمكن وضعها للجمعيات المحلية والفرعية للدول المنضمة تحت مظلة المنظمة وان أهم الأهداف التي أقرتها المنظمة عام 1960 هي :

- دعم تأسيس جمعيات مستقلة للمستهلكين وتطويرها وتنظيمها.
- العمل باسم المستهلك ونيابة عنه لتمكينه من التمتع بحقوقه الأساسية والمواد الضرورية.
- تعزيز التعاون الدولي فيما يتعلق بإجراء التحاليل المقارنة للمواد والخدمات وتبادل الخبرات والنتائج.
- تحسين نوعية ومواصفات المواد والخدمات ووضعها على ذمة المستهلكين في جميع أنحاء العالم.

- مساندة الجمعيات المستقلة كذلك المؤسسات ذات الهدف الاجتماعي غير التجاري، والتي تعمل لفائدة المستهلكين والمدافعة عن مصالحهم والتي تبرز تأثيرها وفعاليتها في اللقاءات الوطنية أو الجهوية ذات العلاقات.
- تشجيع ومساندة المؤسسات الحكومية والرسمية إلى حماية مواقف المستهلكين وجمعياتهم.
- جمع وتوزيع المعلومات حول التشريعات والتدابير لتنفيذها والمتعلقة بالمستهلكين في العالم.
- توفير إطار عمل تستطيع المؤسسات التجارية من خلاله إقامة حوار مع باقي أطراف المجتمع لفائدة مصالح المستهلكين وذلك للتحاور والنقاش وإيجاد الحلول فيما يخص مشاكل المستهلكين.
- اعتماد المنظمة الدولية كهيكل لتبادل المعلومات بين المؤسسات والجمعيات الأخرى.
- نشر معلومات عن المواضيع التي تخص مصالح المستهلكين.
- إقامة علاقات مع هيئة الأمم المتحدة ومؤسساتها المتخصصة وكذلك مع المؤسسات الدولية الأخرى، وبالطبع تسيير وتنمية ومواصلة تلك العلاقات وتوسيع نطاقها وتمثيل المستهلكين ومصالحهم لدي تلك المؤسسات والتأثير على عمل الأمم المتحدة ومؤسساتها الدولية الأخرى لتأخذ بعين الاعتبار احترام مصالحهم المستهلكة.
- تقديم كل المساعدة العملية والفعالة وكل التشجيعات الممكنة بهدف وضع برامج لتوعية المستهلك وحمايته أينما كان في مختلف أنحاء العالم وذلك بواسطة منظمة الأمم المتحدة، ومؤسساتها المتخصصة، وأيضا بواسطة كل الوسائل الأخرى الملائمة مع التأكيد على تشجيع واعتماد التعاون الدولي في كل ما يتعلق بالإعلام والتوعية وحماية المستهلك.

3- جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين في إقليم الشرق الأوسط وشمال إفريقيا :

نتناول في هذا القسم من الدراسة عرض لمدي انتشار ظاهرة جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين في دول شمال إفريقيا، مع إشارة لتمتع هذه الجمعيات بصفة العضوية الدولية في منظمة الدفاع عن حقوق المستهلكين التابعة للأمم المتحدة.

3-1 جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين في دول الشمال الإفريقي على المستوي الوطني

تعد ظاهرة انتشار جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين في دول الشمال الإفريقي ظاهرة حديثة نسبياً، كما أن انتشارها يتسم بالمحدودية، فضلاً عن ضآلة وزنها النسبي في تكوين مؤسسات المجتمع المدني، والجدول رقم (1) يوضح الوزن النسبي لهذه الجمعيات في إطار مؤسسات المجتمع المدني [7].

جدول رقم (1)

تنظيمات المجتمع المدني في مصر نهاية التسعينيات

نمط التنظيم	العدد	حجم العضوية
1- المنظمات التطوعية الخاصة	**14700**	**4250000**
جمعيات الرفاهة الاجتماعية	**6682**	**2800000**
الجمعيات العلمية والثقافية	**4306**	**350000**
جمعيات تنمية المجتمع	**3521**	**1100000**
المؤسسات	**191**	**10000**
2- النـوادي	**6020**	**300000**
الاجتماعية	**931**	**50000**
الرياضية	**1079**	**50000**
مراكز الشباب	**4010**	**200000**
3- التعاونيـات	**5600**	**1250000**
المستهلكين	**1300**	**650000**
الخدمات	**1800**	**50000**
المنتجين	**2900**	**100000**
4- النقابـات	**89**	**7030000**
اتحادات عمالية	**23**	**4000000**
نقابات مهنية	**23**	**3000000**
جمعيات رجال الأعمال	**8**	**25000**

نمط التنظيم	العدد	حجم العضوية
الشركات المدنية	**35**	**5000**
5- الحركات الاجتماعية	**138**	**200000**
حقوق الإنسان	**31**	**5000**
المرأة والجندر	**15**	**60000**
البيئة	**34**	**10000**
أخرى	**58**	**50000**
6- الصحافة المستقلة	**33**	
صحافة أحزاب المعارضة	**14**	**400000**
مستقلة	**19**	**400000**
7- الأحزاب السياسية	**14**	**3000000**

المصدر: حمدي عبد الرحمن، المجتمع المدني والتكامل في إفريقيا رؤية من الشمال في حمدي عبد الرحمن (محرر) المجتمع المدني ودوره في التكامل الإفريقي (القاهرة: مركز البحوث العربية الإفريقية ومركز البحث المدني بجامعة ناتال، 2004، ص26.

ويلاحظ من الجدول رقم (1) أن عدد جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين المسجلة لدي وزارة الشئون الاجتماعية في مصر في نهاية تسعينات القرن العشرين لم يتجاوز 1300 جمعية تضم عضوية عددها 650000 عضو، على حين ضمت جمعيات الرفاهية الاجتماعية 2.8 مليون عضو بعدد من الجمعيات بلغ 6682 جمعية.

أما في باقي دول الشمال الإفريقي، فالمتاح عنها من بيانات في هذا المجال كان عن مؤسسات المجتمع المدني بصفة عامة، وذلك على النحو التالي وفقاً لإحصاءات عام 1996، الجزائر 25000 جمعية، تونس 7000 جمعية، ويلاحظ أن هذه الأعداد لا تخص جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين وحدها وإنما هي جمعيات مجتمع مدني تشتمل ضمن ما تشتمل علي جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين[8].

وإذا كانت جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين في دول الشمال الإفريقي محدودة الانتشار، فان ذلك يتأكد أيضا من عضوية هذه الجمعيات للمنظمة الدولية للمستهلكين.

2-3 – عضوية جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين في شمال إفريقيا والشرق الاوسط للمنظمة الدولية.

حيث يلخص الجدول رقم (2) موقف جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين في إقليم الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حيث انضمام هذه الجمعيات للمنظمة الدولية Consumer CI International التابعة للامم المتحدة [9].

جدول رقم (2)

عضوية جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لدي المنظمة الدولية CI

اسم الدولة	تاريخ الانضمام	اسم الدولة	تاريخ الانضمام
تونس	14 مارس 1995	المملكة العربية السعودية	غير منضمة
مصر	غير منضمة	الكويت	غير منضمة
الجزائر	غير منضمة	البحرين	غير منضمة
المغرب	14 مارس 2001	عمان	13 مارس 1973
ليبيا	غير منضمة	الإمارات العربية	غير منضمة
موريتانيا	غير منضمة	ليبيا	غير منضمة
سوريا	غير منضمة	أفغانستان	غير منضمة
لبنان	1 يناير 2003	إسرائيل	13 مارس 1960
الأردن	12 مارس 1972	تركيا	13 مارس 1996
العراق	لا يوجد	إيران	غير منضمة

المصدر : internet source Consumer International

ويلاحظ من الجدول رقم (2) انه من بين 6 دول عربية في الشمال الإفريقي، لا يوجد جمعيات تنتمي للمنظمة الدولية إلا في المغرب وتونس، وربما يكون مرجع ذلك لتسير فلسفة ادارة القطاع الخاص للاقتصاد القومي في هاتين الدولتين وعدم مرورها بمرحلة التطبيق الاشتراكي مثلما حدث في كل من مصر – الجزائر – ليبيا.

كذلك أيضا يلاحظ من هذا الجدول أن اقدم الجمعيات التي انضمت لهذه المنظمة هي جمعية إسرائيلية، كما انه من بين 20 دولة واردة بالجدول يتضح أن 7 دول فقط هي التي لها جمعيات منضمة للمنظمة الدولية بما يعن ضرورة التركيز على دور هذه الجمعيات في الدول العربية والعمل على نشرها.

إن ذلك ما تأمله المنظمة الدولية CI وهو أيضا ما حدي بهذه المنظمة لكي تطلب من منظمة التجارة العالمية حث الدول الأعضاء علي دعوة المجتمع المدني لإنشاء هذه الجمعيات وتفعيل أدوارها.

4- قياس فاعلية العمل في مؤسسات المجتمع المدني[10]:

لعله وقد يكون من المفيد أن نبحث عن معيار لتقييم فاعلية للعمل داخل مؤسسات المجتمع المدني بصفة عامة، وجمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين بصفة خاصة للمساهمة في الإجابة عن تساؤل أساسي ألا وهو : إلى أي مدي يحتاج المجتمع لمثل هذه المؤسسات ؟ إن الإجابة تتوقف على مدي فاعلية المؤسسات نفسها ومدي تأثيرها في المجتمع الذي تعيش فيه على ضوء أهدافها وإمكاناتها. إن صعوبة القياس الكمي غالباً ما تقف حائلاً أمام الإجابة على مثل هذه التساؤلات. إن قياس الكفاءة لهذه المؤسسات يختلف باختلاف طبيعة الخدمات التي تؤدي، غير انه من المقبول أن يكون هناك مقياس عام لتحليل انحرافات الأداء عن المستهدف في ضوء الإمكانيات، أي يتم وضع الأهداف في ضوء الإمكانيات المتاحة ثم يتم حصر الأداء، والفرق يمثل انحرافاً عن المستهدف يتم تحليله والوقوف على أسبابه.

هل من المقبول الأخذ بمعيار التكلفة المنافع للحكم على كفاءة أداء العمل بجمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين ؟ فالتكلفة يمكن تقديرها نقدياً، أما المنافع فيصعب أو يستحيل ترجمتها إلى قيم نقدية، أم أن الأهداف وحدها إذا ما تم صياغتها بشكل جيد، تكون هي المعيار للحكم على كفاءة أداء هذه الجمعيات؟ وبطبيعة الحال فان صياغة الأهداف لابد وان ترتبط بحكم الموارد المتاحة للجمعيات، وان ترشيد استخدام هذه الموارد، وتحقيق الأهداف المرجوة ربما يكون معياراً مقبولاً للحكم على كفاءة أداء جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين.

5- خاتمة:

لاشك أن لجمعيات الدفاع عن حقوق المستهلكين دور هام في استقرار الأسواق وتحقيق التنمية والنمو الاقتصادي في ظل مرحلة التحول من الاقتصادات الموجهة إلى اقتصادات السوق، وقد تبلور دور هذه الجمعيات عل النحو الذي أوردته هذه الورقة في قسمها الثاني في هدف هام هو الوقوف ضد حالات الاحتكار، وتوفير سلع جيدة تحقق إشباع المستهلك بأسعار تنافسية.

غير أن طبيعة المرحلة التي تمر بها بلادنا لم تشهد بعد ازدهاراً لدور هذه الجمعيات في ممارسة دورها المطلوب منها، أضف إلى ذلك عدم وجود معيار موضوعي لتقييم عمل هذه الجمعيات والحكم ما إذا كانت تحقق أهدافها أم لا، لذلك فان التحرك نحو تفعيل دور هذه الجمعيات يتطلب العمل على محورين أساسين هما :

المحور الأول: نشر الوعي الإعلامي لدي جمهور المتعاملين بأهمية هذه الجمعيات، وتكثيف انتشار هذه الجمعيات بالجهود الذاتية، والعمل التطوعي، حتى تنتشر في جميع أرجاء بلدان دول الشمال الإفريقي، ليس على مستوى المحافظات أو الولايات فقط وإنما على مستوى الشياخات والبلديات أيضا.

المحور الثاني : مطلوب اجتهاد تنظيري من المجتمع البحثي لإيجاد معيار موضوعي للحكم على كفاءة العمل بهذه الجمعيات، إن ذلك سوف يحقق عديد من الأهداف، فالدولة حينما تمنح تبرعاً لهذه الجمعيات يمكن أن يستند مقدار وقيمة هذا التبرع على معيار الإنجاز، كما أن أعضاء الجمعية يمكنهم محاسبة مجلس ادارتها في ضوء هذه المعايير.

هوامش البحث:

1- فاطمة عبد الحميد، البحرية الأهلية لجمعية الامارات لحماية المستهلك، الواقع والتحديثات، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة حماية المستهلك المنعقدة بتاريخ 25 مارس 2001.

2- سورة هود الآية 58

3- سورة الفرقان الآية 21

4- سورة الإسراء الآية 29

5- فاطمة عبد الحميد، مرجع سبق ذكره.

6- فاطمة عبد الحميد، مرجع سبق ذكره

7- حمدي عبد الرحمن، المجتمع المدني والتكامل في إفريقيا رؤية من الشمال في حمدي عبد الرحمن (محرر) المجتمع المدني ودوره في التكامل الإفريقي (القاهرة – مركز البحوث العربية والإفريقية بالاشتراك مع جامعة ناتال : 2004، ص26.

8- مصطفى عمر، المجتمع المدني في بلدان الشمال الإفريقي ومساهمته في مشروع التكامل الإفريقي في حمدي عبد الرحمن، المرجع السابق.

9- Internet source: consumers International

10- فرج عبد الفتاح، تعقيب على ورقة د. حمدي عبد الرحمن في حمدي عبد الرحمن (محرر) 2004، ص ص 158/156.