

بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك رقم (55)

تحت شعار: بناء عالم رقمي جدير بثقة المستهلكين

اعداد:م.ز.عمار حسن بشير*

ahbab6996@hotmail.com



بدأت حقوق المستهلك عندما أعلن الرئيس الأمريكي الأسبق "جون كنيدي" في 15 مارس 1962 في البيت الأبيض وأمام الكونجرس الأمريكي كلمته الشهيرة والتي قال فيها : "إن كلمة مستهلك تشملنا كلنا ولذلك فهي تشكل أكبر مجموعة اقتصادية تؤثر وتتأثر بكل القرارات الاقتصادية العامة والخاصة، وبالرغم من هذا الثقل الكبير للمستهلك إلا أن صوته لازال غير مسموعاً"، وحينها أعلن الحقوق الأربعة للمستهلك، وهي : حق الأمان، وحق المعلومة، وحق الاختيار، وحق الاستماع إليه.

ثم تطور الأمر بعد ذلك وتبنت الأمم المتحدة في شهر أبريل عام 1985 الحقوق الأربعة السابقة، وأضافت إليها أربعة حقوق أخرى لتكون هي: حقوق المستهلك الثمانية، وأصبحت على الوجه التالي:

حق الأمان: حماية المستهلك من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تؤدي إلى مخاطر على صحته وحياته، **حق المعرفة**: تزويد المستهلك بالحقائق التي تساعد على الاختيار السليم، وحمايته من الإعلانات وبطاقات السلع التي تشمل معلومات مضللة وغير صحيحة، **حق الاختيار**: أن يستطيع المستهلك الاختيار من العديد من المنتجات والخدمات التي تعرض بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة، **حق الاستماع إلى آرائه**: أن تمثل مصالح المستهلك في إعداد سياسات الحكومة وتنفيذها، وفي تطویر المنتجات والخدمات، **حق إشباع احتياجاته الأساسية**: أن يكون للمستهلك حق الحصول على السلع الضرورية الأساسية وكذلك الخدمات، كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليمية، **حق التعويض**: أن يكون للمستهلك الحق في تسوية عادلة للمطالبية المشروعة، شاملة التعويض عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية، **حق التثقيف**: أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات، وأن يكون مدركاً لحقوق المستهلك الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها، **حق الحياة في بيئة صحية**: أن يكون للمستهلك الحق في أن يعيش ويعمل في بيئة خالية من المخاطر للأجيال الحالية والمستقبلية.

إن للتكنولوجيا الرقمية أثرٌ بالغٌ على المستهلكين في جميع أنحاء العالم. فبحلول عام 2020، سيكون لدى 52% من سكان العالم اتصال بالإنترنت، وهذا يعني أن عدد الأفراد المتصلين بالإنترنت سيزداد بمقدار الثلث خلال خمس سنواتٍ فقط.

ورغم إتاحة التكنولوجيا لمزيدٍ من المعلومات والخيارات والملاءمة لكثيرٍ من المستهلكين، إلا أن القضايا المهمة لاتزال قائمة. هناك حاجة لتضافر الجهود لتمكين هؤلاء غير المتصلين بالإنترنت من سبل اتصال جيدة بتكلفة معقولة، لوضع حدٍ لتلك الممارسات غير العادلة الموجودة على الإنترنت، ولضمان حفظ البيانات سليمة وآمنة، ومساعدة المستهلكين في التعرف على الخدمات التي يمكنهم الوثوق بها. إن حماية المستهلك ومساندته أمورٌ مهمة في عملية بناء الطمأنينة والثقة تجاه التكنولوجيا الرقمية

الخريطة الذهنية للمستهلك، نقصد بها، بعض المفردات أو العبارات التي يجب أن ترافق المستهلك في ذهنه وعقله وسلوكه ولسانه، ويتسلح بها في كل تعاملاته مع السلع والخدمات لترشيد استهلاكه، وتجنب كل

المخاطر في ما يخص السلامة والصحة وألا يقع تحت آثار الدعاية والإعلان أو التخفيضات والتنزيلات الوهمية والضغط المباشر وغير المباشر من قبل مقدمي السلع والخدمات، وخصوصاً في عصر العولمة الاقتصادية والتي زادت فيها الوسائل الحديثة للتواصل مع المستهلك مثل : (الانترنت، الرسائل من خلال الهواتف المتحركة، الوسائل المرئية والمسموعة والمقروءة).

والهدف من الخريطة الذهنية للمستهلك الوصول به إلى ما يُعرف بـ المستهلك الحكيم ، الراشد، الذكي، الواثق في كل تعاملاته لإشباع احتياجاته ضمن موارده المتاحة، وبعيداً عن كل أنواع الغبن والغش والتدليس ويُمارس حقوقه ومسؤولياته باقتدار.

إن التعامل مع السلع والخدمات يشمل كل الأطراف ذات العلاقة : منتجين، موزعين، مستوردين، مصدرين و مقدمي الخدمات بأشكالها المختلفة، وكذلك الجهات التي تنظم وتصدر التشريعات و لقوانين وآلية تنفيذها ومراقبتها. لأن المستهلك هو الطرف المستهدف بهذه السلع والخدمات. ونقصد هنا بالسلع علي سبيل المثال لا الحصر (الأجهزة الإلكترونية، السيارات وقطع الغيار، مواد التجميل، لعب الأطفال، الملابس، الأدوات المنزلية، الغذاء، الدواء). والخدمات كثيرة ومنها مثلاً (الخدمات الصحية، التعليمية، الكهرباء، المياه، التأمينات، النقل بأنواعه.....الخ).

المستهلك لديه متطلبات عديدة من مقدمي السلع والخدمات نذكر منها لأهميتها التالي : مواصفات جيدة توفر الأمن والسلامة ، جودة تحافظ علي أمنه وبيئته خالية ونظيفة من الملوثات ، سعر مناسب يوازي ويكافئ ويعادل هذه الخدمة والجودة وما قدمه من مال ، خدمة مميزة وضمانات بعد البيع من : إصلاح ، استبدال، تعويض في الوقت المناسب . توفير قطع الغيار للأج هزة بما يوازي عمر السلع المقترض وتوعية المستهلك والمستخدم بحقوقه وبالطرق الصحيحة للتعامل مع السلع والخدمات بما فيها طرق التخلص منها للحفاظ علي البيئة.

كما أن هناك طرفاً آخر ومهمٌ فيما يخص السلع والخدمات، وهي الجهات التي تصدر القوانين والتشريعات وأجهزة الرقابة، وهي مطالبة بتحقيق متطلبات المستهلك بالصورة الشاملة والمتكاملة، وخصوصاً فيما يطلق عليه اليوم (العولمة الاقتصادية) والانفتاح العالمي، وكل هذا يجب أن يعتمد على آلياتٍ حديثةٍ ومتطورةٍ للاستفادة الإيجابية والحفاظ علي ا لمستهلك ومجتمعاتنا ومنها مؤسس اتنا الاقتصادية، وهذا أمرٌ يتطلب مشاركة فعالةً من كل الجهات ذات العلاقة وعلي وجه الخصوص مراكز الأبحاث والجامعات والمجتمع الأهلي والمدني، مع مؤسسات الدولة والتاجر الوطني لإيجاد سوق تنافسي جيد ، الوعي بمتطلبات المستهلك والتشريعات والقوانين سواء كان م وزعاً، مستورداً، مصدراً، منتجاً ، أن يراعي ويعرف مسؤولياته في نقل تلك السلع، حفظها، تخزينها، قبل وبعد النقل وطرق التخلص منها سواء كانت أغذية، أدوية، إطارات سيارات، مواد تجميل، ملابس، بطاريات غيرها . أن التعامل مع السلع والخدمات هي مسؤولية مشتركة وجماعية تدخل فيها جهاتٌ عديدةٌ، ولكن التاجر بمفهومه أو التجارة بكل سلسلتها وشبكاتها عليها دورٌ ومسئوليةٌ كبيرةٌ لتصبح منافسةً وتقدم السلع والخدمات بهدف إشباع رغبات واحتياجات المستهلك وأن تراعي حقوق المستهلك وهو ما يعرف اليوم بحقوق المستهلك الثمانية.

* إدارة المعلومات – المجلس الزراعي السوداني – الخرطوم.