

# المستهلك.. حقوق وواجبات

الحياة منظومة متكاملة من الحقوق والواجبات، متى ما حافظ البشر على حقوق بعضهم، وقام كل إنسان بواجبه استقامت حياة الناس، واطمأنت بهم معاشهم، وصلحت أمورهم، ولا تستقيم الحياة إلا بميزان العدل في سائر المعاملات. فالواقع يشهد أن كثيراً من المستهلكين السعوديين ما يزالون يلعبون دور المتلقي السلبي لما يُعرض عليهم في السوق وما يُقدّم لهم من منتجات، فلا تجد لهم تأثيراً حقيقياً في اختيار المعروض أمامهم من سلع أو خدمات، ولا يبدون رأيهم فيما يريدون أو لا يريدون، من باب معرفة المصلحة المشتركة بينهم وبين التاجر.

أقرّ الإسلام ضوابط  
تحمي المستهلك  
والمشتري من صور التبادل  
والبیوع والممارسات  
التسويقية المحرّمة.

إن معظم عملية التسوق تدور على المستهلك، فهو الذي يدفع قيمة السلعة من كده وعرقه، وهو الذي يستهلكها بما فيها من خير أو شر؛ ومع ذلك يقع في حالات كثيرة ضحية لخطة محكمة ينسجها حوله التاجر والمعلن، للدرجة التي تجعله يفقد خياره الواعي، وقدرته على التمييز بين الطيب والخبيث.

ولا تدخر الحكومة السعودية لا تدخر جهداً في سبيل حماية المستهلك وصيانة حقوقه؛ إذ هو الطرف الأضعف في العملية التجارية، ولذلك فالأسواق السعودية - مع ما يحيط بها من سلبات تحتاج إلى معالجة - تُعتبر من أفضل أسواق العالم العربي؛ نظراً لأن هناك العديد من الجهات الرسمية في المملكة تسهر على مراقبتها، والحفاظ على سلامة عملياتها التجارية، وعلى جودة ما يُعرض فيها من بضائع وخدمات.

وبين نقاء المنهج الرباني في المحافظة على الحقوق وأدائها، والواقع الحالي وما فيه، كانت هذه الإطالة على حقوق المستهلك وواجباته.

## سبق الإسلام وريادته في حماية حقوق المستهلك:

حدّد الإسلام الحقوق التي يتمتع بها الفرد في الدولة الإسلامية تحديداً واضحاً، واعتنى بحقوق الفرد، ومن ضمنها حقوقه المتعلقة باستهلاكه، وإذا كانت القوانين الغربية لم تصغ قوانين لحماية المستهلك إلا بعد عام ١٩٤٥م؛ فإنّ صياغة حقوق المستهلك في الإسلام تمّت في عصر تكوين الرسالة في عهد النبي صلى الله عليه وسلم. إن الاستهلاك في الإسلام ليس

مجرد استهداف لإشباع الغرائز وسد الحاجات الإنسانية، إنه عبادة من العبادات وطاعة من الطاعات وقربة من القرب، وهو تعود فطري حياتي وهو وسيلة مؤدية إلى رضا الله سبحانه، بشرط الإخلاص والنية الصالحة وتحري الكسب الحلال واستهلاك الطيبات والتقوي على عبادة الله ثم العمل المثمر لصالح المجتمع المسلم.

## أهم حقوق المستهلك:

إن أهم حقوق المستهلك في الإسلام: حقه في الملكية الخاصة الفردية، وحرية المنضبطة، وتوفير حد الكفاية له، وحقه في الخيار، وحقه في الضمان، وتوفير نظام لرقابة الأسواق، ودفع أسباب الضرر، وحقه في الحصول على معلومات كافية. وإن من يسر الإسلام وسماحته إقراره حق الخيار؛ رفقاً للحرج وتيسيراً على الناس، وتجنباً لما قد يلحق بأحد المتعاقدين من ضرر وحرج في حالة لزوم العقد، وهذا هو سبب وحكمة تشريع الخيار في الإسلام.

## الضوابط والأحكام الضامنة لحقوق المستهلك:

ومن أجل حفظ حقوق المستهلك أقرّ الإسلام ضوابط تحمي المستهلك والمشتري من صور التبادل والبيع والممارسات التسويقية المحرّمة، التي تستغله أو تجعله فريسة لعقد ضاع حقه فيه بسبب غبن أو تغرير، أو غرر أو تطفيف، أو خداع أو مكر، أو احتكار من

البائع أو المنتج، ومن ثم دعا الإسلام إلى مجموعة من الضوابط والأحكام الضامنة لحقوق المستهلك في عملية البيع والشراء من مثل: تجنب الغش والخداع، والبعد عن التغرير والتدليس، ومنع الاحتكار، وذكر موقع دائرة التنمية الاقتصادية عدداً من حقوق المستهلك وواجباته منها:

## حقوق المستهلك وواجباته:

- حق الأمان: للمستهلك الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تُشكل ضرراً على صحته وسلامته.
- حق المعرفة: للمستهلك الحق في تزويده بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك بصورة سليمة، وتعينه في إدراك حقوقه الأساسية ومسؤولياته.

- حق الاختيار: الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.
- حق الاستماع إلى آرائه: أن تُمَثَّل مصالح المستهلك لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية ويُؤخذ بآرائه في تطوير السلع والخدمات.
- حق إشباع احتياجاته الأساسية: للمستهلك الحق في الحصول على السلع والخدمات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والمأوى، والرعاية الصحية والتعليم.
- حق التعويض: للمستهلك الحق في تسوية عادلة لمطالبه المشروعة، بما في ذلك التعويض عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية أو أية ممارسات تضر بالمستهلك.

## قراءة في كتاب: حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية



وصف الكتاب: إن المستهلك السعودي ما زال في كثير من الأحيان يلعب دور المتلقي السلبي لما يعرض عليه في السوق دون أن يكون له تأثير حقيقي في اختيار المعروض أمامه من سلع أو خدمات، بل حتى دون فرصة لإبداء رأيه فيما يريد أو لا يريد من باب الاعتراف بالمصلحة المشتركة بينه وبين التاجر. فرغم أن العملية كلها تدور على المستهلك، بوصفه هو الذي سيدفع قيمة السلعة من عرق جبينه، وهو الذي سيستهلكها بما فيها من خير أو شر؛ فإنه في حالات كثيرة يقع تقفده خياره الواعي وربما تفقده صحته وحياته.

وهذه الصورة القاتمة رغم أنها تمثل الواقع إلى حد كبير إلا أنها صورة نسبية إلى حد كبير أيضاً بحمد الله. فلا يظن القارئ أن كل منتج وكل مسوق وكل بضاعة أو إعلان في السوق السعودية هو مضر ومضّر، بل العكس هو الصحيح إذ إن سوقنا السعودية رغم ما يحيط بها من سلبيات تحتاج إلى معالجة جادة بلا شك؛ إلا أنها مع ذلك من أفضل أسواق العالم الثالث نظراً إلى أن هناك العديد من الجهات الرسمية التي تسهر على مراقبتها والحفاظ على سلامة عملياتها التجارية وعلى جودة ما يعرض فيها من بضائع وخدمات.

غير أن ذلك لم يحل دون تسرب بعض المواد والممارسات غير المرغوبة إلى هذه السوق، فضلاً عن أننا نطمح دائماً إلى الكمال، خصوصاً إذا تعلق الأمر بصحة الناس وحياتهم، أو تعلق بالحلقات الأضعف في المجتمع؛ بسبب انخفاض دخلها وهو ما يجعلها غير قادرة على المغامرة به، أو لضعف وعيها بحقوقها وهو ما يسهل التلاعب بها.

كل هذا يجعلنا نبرز هذه النسبة السلبية ونركز على أساليب القضاء عليها أكثر من تركيزنا على النسبة الإيجابية رغم أنها هي النسبة الغالبة. والكتاب الذي يمثل الإصدار رقم (٤) من سلسلة (نحو ثقافة تسويقية) لمؤلفه الدكتور عبيد سعد العبدلي عضو مؤسس للجمعية السعودية للتسويق، يهدف إلى الإسهام في إثارة النقاش حول حقوق المستهلك السعودي ومدى كفاية الضمانات المقدمة له والإجراءات المتخذة لحمايته، مع مقارنة واقع سوقنا المحلية ببعض التجارب المثمرة خصوصاً في أسواق الدول المتقدمة، والتأكيد على أهمية إشراك المستهلك في قرار السوق، وضرورة أخذ رأيه فيما يباع له وكيف يباع ومتى... إلى آخر الأسئلة المتعلقة بهذا المجال.



تم إنشاء  
«جمعية  
حماية  
المستهلك»  
في السعودية  
من أجل  
مراعاة حقوق  
المستهلك  
وحمايته

تجاربها، وإعداد دراسة خاصة في هذا الشأن ترفع للجهات المختصة، تمهيداً لبدء عمل تلك الجمعيات محلياً.

### جمعية حماية المستهلك

تم إنشاء «جمعية حماية المستهلك» في السعودية من أجل مراعاة حقوق المستهلك وحمايته، ومن أهم أهدافها: العناية بشؤون المستهلك، ورعاية مصالحه، والمحافظة على حقوقه، والدفاع عنها، وتبني قضاياها لدى الجهات العامة والخاصة.

وتتمثل أهم مسؤوليات هذه الجمعية في حماية المستهلك في المملكة من جميع أنواع الغش والتقليد، والاحتيال، والخداع، والتدليس في جميع السلع والخدمات، والمبالغة في رفع أسعارها، ونشر الوعي الاستهلاكي لدى المستهلك، وتبصيره بسبل ترشيد الاستهلاك.

إن إدراك المستهلك لمصالحه المختلفة، وتوفير المعلومات الواسعة له ليتمكن من الاختيار السليم، وإكسابه الثقافة الاستهلاكية السليمة، وتعويضه في حالة الضرر، وتفعيل آليات معايير جودة المنتجات.. ومكافحة الغش التجاري؛ كل ذلك إذا تم تطبيقه ستكون له نتائج باهرة تستثير الإعجاب والتقدير.

الهدر الكبير في الأطعمة وغيرها التي يكون مصير أكثرها حاويات القمامة.

• أن يطلب فاتورة بالمشتريات من صاحب المحل.

• ألا يتوانى عن تقديم الشكاوى المناسبة إلى الجهات المعنية فور وقوع الضرر عليه.

هذا وتبذل هيئة حقوق الإنسان السعودية جهداً كبيراً لحماية المستهلك وتوعيته وتفتح أبوابها لاستقبال الشكاوى المتعلقة بهذا الشأن.

### جهود وزارة التجارة

وقد قامت وزارة التجارة بوضع الأنظمة اللازمة لتوازن الأسعار والحفاظ على سعر السلع الأساسية بالسوق السعودي، كما اتخذت التدابير اللازمة لفرض العقوبات اللازمة بحق المتلاعبين في الأسعار دون مبرر وبما يضمن حماية المستهلك. وأشارت جريدة الاقتصادية إلى أن السعودية تتجه إلى تعديل نظام الجمعيات التعاونية، وبالتحديد الاستهلاكية منها؛ بهدف توفير السلع للمستهلكين في الأحياء بأسعار معقولة، بعيداً عن الغلاء وتقلبات الأسعار، حيث علمت «الاقتصادية» أن مجلس الجمعيات التعاونية يجري حالياً زيارات لدول خليجية للوقوف على

### واجبات المستهلك:

- أن يكون واعياً بحقوقه في جميع نواحي الاستهلاك.
- أن يتحقق من مصدر السلعة من خلال قراءة تفاصيل بلد المنشأ.
- أن يبحث عن مواصفات المنتج الذي يريد شراءه.
- أن يتقيد بالقواعد الصحية التي ترمي إلى جعل المادة أو المنتج صالحاً للاستعمال.
- أن يتمتع عن شراء المواد والمنتجات والمصنوعات التي تُعرض على قارعة الطريق بلا رقابة.
- أن يتوخى الحذر من الوقوع في فخ الإعلانات المضللة.
- أن يفحص السلعة جيداً للتأكد من أنها خالية من أي عيوب قبل مغادرة المحل.
- أن يتأكد من مدة صلاحية المنتج.
- أن يعدل عن أنماط استهلاكه في نواحي حياته جميعها كتحديد المواد التي يستهلكها والامتناع عن تخزين المواد الغذائية لمدة طويلة، وكذلك الامتناع عن