فرق مرور خاصة ترصد تحركاتهم .

- إصدار مراسيم تنفيذية محلية تحدد أوقات دخول وخروج الموظفين، الطلبة والمتمدرسين وكذلك أصحاب المهن الحرة بطريقة التعاقب حتى نضمن انسيابية حركة المرور .
- تنظيم حملات توعوية عبر وسائل الإعلام الثقيلة من أجل إنخراط مستعملي الطريق بطريقة تلقائية من خلال المساهمة في تخفيف الزحام وتحميل الآباء مسؤولية مراقبة أبنائهم وعدم وضع تحت تصرفهم مركبات من أجل العبث بها داخل المدن .
- تخفيف ثمن مكالمات الهاتف الثابت وكذا الأنترنت داخل المدن لتشجيع الناس على التحدث فيما بينهم والتقليل من التحركات إلا في حالة الضرورة .
- محاربة البيروقراطية وتحسين الخدمة العمومية في الإدارات، و إعتماد فكرة المدينة الإلكترونية لتقليل حجم زيارات المواطنين إليها وبالتالي التخفيف من زحمة المرور .
- إنشاء الأسواق الجوارية في المجمعات السكنية الكبيرة للحد من تنقلات المواطنين إلى الأسواق الموجودة في وسط المدينة.

همسة أخ في أذن تاجر

بقلم الدكتور مصطفى زبدي

رئيس جمعية حماية وإرشاد المستهلك لولاية الجزائر. أمين عام الفيدرالية الجزائرية للمستهلكين

إن الإستهلاك في مجالاته المختلفة ضرورة من الضروريات الأساسية لمعيشة الإنسان، إذ يحي المرء وينعم بالرفاهية التي توفرها السلع والخدمات حسب قدرته، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن يكون العكس ولو حتى في تفكير المستهلك أي بمعنى يحيى لينعم بالإستهلاك،وليتحصل الإنسان على غالبية هاته السلع والخدمات لا بد من محترفين ومتعاملين يسهلون له الوصول إلى ما يصبو إليه، بمقابل مادي أو بدونه، فمنهم التاجر ومنهم الاستاذ ومنهم الطبيب...!

إذ يعتقد الكثير من الناس أن جمعيات حماية المستهلك وجدت للتصدي لهؤلاء، ومنعهم من التجاوزات وكذا الترصد لهم حين الخطأ لمحاسبتهم ومعاقبتهم وكذا التشهير بهم إذا إقتضى الأمر ذلك.

ولكن حقيقة الأمر مخالفة تماما لهاته النظرية السائدة، فهؤلاء المحترفون والمتعاملون جزء هام من المجتمع، فمنهم الأب والأخ والولد والجار، وكلهم عارضون لسلعة أو خدمة في مجال واحد ومستهلكون دائمون لما تبقى من سلع وخدمات.

ولا يمكن بأي حال من الأحوال إنكار أن من بين هؤلاء المخادع والغشاش، وهي سنة من سنن الخالق في خلقه موجودة منذ أن خلق الله الأرض ومن عليها، فقبل أن تتدخل الجمعيات الناشطة في الدفاع عن حقوق المستهلك المادية والمعنوية، فمن المفروض أن يتدخل النزهاء من مقدمي السلع والخدمات لحماية محيطكم ومهنهم من التلطيخ والإساءة من طرف هؤلاء المغامرين، وبالتالي فإن جمعيات حماية المستهلك تعتبر شريكا هاما وفعالا لمساعدة هؤلاء وحليفا من الطراز الأول لمن أراد أن يخدم المجتمع في إطار إحترام حقوقه الإستهلاكية، فالتجارة مهنة النبي عليه الصلاة والسلام، والتاجر ناصح ومساعد للمستهلك عند إقتناء السلعة أو الخدمة يوجهه في قضايا الإستهلاك قبل كل شيئ، وعلى هذا الأساس فإننا نمد أيدينا لممثلي التجار من أجل تجسيد شراكة دائمة وفعالة لتطهير الأسواق من المضاربيون الإنتهازيين الذين لايجدون حرجا في مص دماء المستهلكين سعيا وراء الربح السريع .

ولقد تذمرنا كثيرا من بعض المتعاملين الذين يسعون لحفظ شرف مهنهم، وهم مشكورون على ذلك، يبلغوننا عن خروقات صريحة لحقوق المستهلك، لكن و للأسف الشديد، يكتفون بالإبلاغ فقط وهو أضعف الإيمان، رغم إمكانيتهم تقديم مساعدة أكبر لدفع الظلم بسرعة، وهذا كله خوفا من الحرج أمام منافسيهم .....! ولهؤلاء نقول التبليغ ليس وشاية، وحفظ المصالح المادية والمعنوية لإخوانكم واجب شرعي وأخلاقي، فلا تتهاونوا ولا تتخاذلوا وسكوتكم قد يكون سببا في هلاك أشخاص، أو ماسى أخرين، ولكم في قطع الغيار والمدفئات المغشوشة خير مثال.

ومن هنا نستطيع القول أن في نشر ثقافة إستهلاكية أصيلة وواعية بين جميع أفراد المجتمع الذي نعيش فيه، لابد أن يجعل من كل شخص مكمل للأخر سعيا لتحقيق توازن في عملية البيع والشراء حتى يكون الشخص المستهلك في مامن من الغش والإحتيال من طرف بعض التجار .

فتعامل التاجر بطريقة نبيلة ودون إستغلال ولا إحتكار يضفي على المستهلك ثقة بما يشتريه، فالتاجر هو جزء من الحلقة التي تبني لنا ثقافة إستهلاكية سليمة، وبتلاعباته بالمنتجات أو الأسعار، يضع بذلك المستهلك في موقف الدفاع وحماية نفسه وذلك وبالإتصال والتبليغ لمديريات التجارة ولجمعيات حماية المستهلك .

فالطريق طويل ومليئ بالأشواك في ظل سوق حر يفقد إلى الأخلاقيات، إذ لا ينبغي للمستهلكين أن يكونوا عبيد له، ولا يشرف التجار المخلصين أن يكونوا جلادين فيه، فلابد من أن نوحد جهودنا، ونتقي الله في بعضنا البعض، ووفقنا الله لما يحبه ويرضاه.

كلمة إفتتاحية

بقلم الأستاذ زكي حريز

عـدالة المستهـلك الآن !

تحتفل منظمة المستهلك العالمي ومعها جمعيات حماية المستهلك كل سنة باليوم العالمي للمستهلك وهو اليوم الذي أقرت فيه الأمم المتحدة الحقوق الثمانية للمستهلك في سنة 1985 بعد التصريح الذي أدلى الرئيس جون كندي في 15 مارس 1962 والذي أقر فيه الحقوق الأساسية الأربعة : حق الأمان، الحق في الإعلام، الحق في الأختيار، الحق في الإستماع إلى رأي المستهلك حيث كان شعار المنظمة هذه السنة "عدالة المستهلك الآن"، لكن كل هذه الحقوق عرفها المسلمون منذ بعثة النبي (ص) من خلال القران الكريم والسنة النبوية الشريفة .إنه لمن دواعي العزة والإفتخار أن نعتز بديننا وبقيمنا الحضارية التي جاء بها الرسول الكريم محمد (ص) منذ 14 قرنا من الزمان، هذه النعمة التي عرفها المسلمون في كتاب الله وسنة نبيه (ص) والتي سبقت بهذه المبادئ والقيم النبيلة والتي تحقق الأمن والإستقرار والرفاهية للمجتمع الذي يلتزم بها والكل منا يسمع قول الله سبحانه وتعالى عند نهاية الخطبة الثانية من صلاة الجمعة : إن الله يأمر بالعدل والإحسان وإيتاء ذي القربى وينهى عن الفحشاء والمنكر والبغي يعظكم لعلكم تذكرون " سورة النحل الأية 90 " فالعدل والإحسان من القيم الأخلاقية العالية التي تقوم عليها المجتمعات المتحضرة سواء على مستوى الأسرة أو الدولة أو العلاقات الإجتماعية والإقتصادية ككل وهي مبدأ من مبادئ الحوكمة الإقتصادية والسياسية والإجتماعية.

ومن هنا نستطيع القول أنه إذا أردنا أن تتحسن أوضاعنا الإقتصادية والإجتماعية والسياسية ونحقق الشفافية والإنصاف في المعاملات التجارية بين المهنيين والمستهلكين، فإنه لابد لنا من التمسك والإلتزام بتعاليم ديننا وسيرة نبينا (ص) ونعض عليها بالنواجد كما قال (ص) "عليكم بسنتي وسنة الخلفاء الراشدين من بعدي عضو عليها بالنواجد " و الله الموفق والمستعان.

المستهلك عيون

50

نشرية خاصة بالملتقى الوطني التاسع لحماية المستهلك صادرة عن الفدرالية الجزائرية للمستهلكين مارس 2013

الفدرالية الجزائرية للمستهلكين
وتعاونوا

Fédération Algérienne des Consommateurs

البريد الإلكتروني: federation16@yahoo.fr. - Facebook.com/dzconsommateur

الموقع الإلكتروني: Site Web : www.fac-dz.org

الرقم الأخضر: 3000

الصناعة التقليدية في الجزائر
مسلك جديد نحو التنمية المستدامة

بقلم الأستاذ بن عمر بوكلي حسان. مستشار قانوني للفيدرالية.

إن المتتبع للتوجهات الجديدة للمستهلكين في الدول المتحضرة يرى بأم عينيه الإهتمام المتزايد لإقتناء المنتوجات التقليدية الصناعية قناعة منهم بان المنتوجات الصناعية هي المسؤولة عن تدمير البيئة ومحيط العيش.

من أجل ذلك تطورت الصناعة التقليدية في أمريكا وأوروبا حيث أصبح عدد المؤسسات الصناعية التقليدية أكثر من 6 ملايين مؤسسة وفي إيطاليا تفوق 2,5 مليون مؤسسة، أما في اليابان فإن عدد هذه المؤسسات يفوق 7 ملايين مؤسسة.

أما بالنسبة للجزائر فإن عدد مؤسسات الصناعة التقليدية لا يتعدى 200.000 مؤسسة وهذا لضعف وعي المستهلك الجزائري لأهمية إقتناء وتشجيع منتوجات الصناعة التقليدية رغم أن السلطات العمومية تولي إهتماما كبيرا بهذا القطاع وخاصة وزارة السياحة والصناعة التقليدية من خلال غرف الحرف والصناعة التقليدية والتي أخذت على عاتقها مرافقة الحرفيين من خلال التكوين وتجميعهم في شعب مختلفة ودعمهم بالوسائل والإمكانيات ومساعدتهم في تسويق منتجاتهم على المستوى الوطني والدولي من خلال المعارض الوطنية والدولية التي تنظمها مجانا لصالحهم.

ومن أجل تحسيس المستهلك الجزائري باهمية دعم هذا القطاع الحساس وتشجيعه وتطويره، بادرت الفيدرالية الجزائرية للمستهلكين بالتعاون مع الجمعيات وكذا وزارة التجارة وزارة السياحة والصناعة التقليدية، وزارة التضامن والأسرة وكتابة الدولة للبيئة والمدينة إلى إطلاق مبادرة مليون قفة تقليدية ومليون كيس قماشي من أجل التخفيف من إستعمال الكيس البلاستيكي حفاظا على البيئة من الثلوث البصري وعلى الصحة العمومية من خطر هجرة أحادي الأثيلين إلى مادة الخبز الساخنة، بالإضافة إلى إعطاء نفس جديد للصناعة التقليدية في بلدنا الحبيب.

أملنا في الله عزوجل كبير أن تنجح هذه المبادرة من خلال إنخراط المؤسسات الإقتصادية المتشبعة بقيم المسؤولية الإجتماعية وكذا اسرة الإعلام بمختلف وسائلها المقروءة والمسموعة والمرئية من أجل توعية المستهلك الجزائري باهمية تشجيع مثل هذه المبادرات، و الله الموفق والمستعان.

نحو اقتصاد سوق أكثر إنصافا للمستهلكين.

بقلم الأستاذ محمد عبيدي
أستاذ القانون بجامعة الأغواط
نائب رئيس الفيدرالية الجزائرية للمستهلكين

هناك حقيقة مفادها أن الحلول التي تقدمها المنافسة لمشاكل السوق في ظل إقتصاد السوق قد تلحق أضرار قصيرة الأجل بالمستهلكين لصالح تحقيق فوائد طويلة الأجل، لكن هذه الحقيقة قد لا تبدو قابلة للتجسيد في الجزائر، فالمستهلك عندنا، والذي تحمل طويلا ألم الإنتقال إلى هذا النظام الإقتصادي، لم يذق بعد محاسنه رغم مرور حوالي ربع قرن من تطبيقه، فاين مكمن الخلل يا ترى؟ هل يكمن في السوق وقواها التي لم تتكيف بعد مع هذا النظام وتلتزم بخصوصياته ؟ أم في إقتصاد السوق ذاته الذي قد يصلح لبيئات ومجتمعات معينة ولا يصلح بالضرورة لغيرها؟ أم في الحكومة التي يقع عاتقها تبعات وأثار تطبيقه ومسؤولية حماية ضحاياه المحتملين من المستهلكين باعتبارهم الطرف الضعيف في معادلة السوق ؟

للإجابة على كل هذه التساؤلات فإنه يفترض أن إقتصاد السوق نظام يقوم على مبدأ النفع المتبادل بين المهنيين والمستهلكين، غير أن ما تجدر الإشارة إليه أن هناك إعتقاد خاطئ مفاده أن السوق يحكمها قانون منافسة يتم تطبيقه بفعالية تبطل الحاجة إلى الأنواع الأخرى من التنظيم والتدخل من جانب الدولة .

فبدون دولة قادرة على وضع القواعد وتنفيذها قد يفشل نظام إقتصاد السوق، وقد تحدث كارثة للمستهلكين ويصبح المنتفع الوحيد هم المهنيون وفقط .

إن الإلتزام بقواعد وميكانيزمات إقتصاد السوق لا يعني إنسحاب الدولة عن دورها التنظيمي كما قد يعتقد البعض، ولذلك ومن باب الإنصاف يجب ألا تكون قوى السوق هي القوى الوحيدة الدافعة للأداء، بل لا بد من وجود حكم قادر على حماية الطرف الضعيف في السوق، إذ ليس من المقبول ترك القضايا المتعلقة بالصحة والسلامة والأسعار والقدرة الشرائية لقوى السوق لأن التكلفة الإجتماعية قد تكون باهظة .

كما تجدر الإشارة إلى أن دور الدولة قد لا يكون ناجحا إذا لم يشترك فيه المجتمع الإستهلاكي من جهة والمجتمع التجاري من جهة أخرى في وضع وتنفيذ سياساتها، فأي تطبيق سليم لنظام إقتصاد السوق يستوجب توفر ثلاثة عوامل متكاملة: سلطة عمومية تسهر على ترقية المنافسة والرقابة للسوق، مجتمع مدني واعي ومتحمل لمسؤولياته في الدفاع عن مصالح أفراده، ومجتمع تجاري لا يكون الربح هو طموحه الوحيد بل واجبه أيضا أن يلتزم بالرقابة الذاتية و المسؤولية الإجتماعية لما يطرحه في السوق من سلع وما يقدمه من خدمات، بالإضافة إلى إحترام أخلاقيات إقتصاد السوق المتمثلة في التنافس من أجل إرضاء المستهلك قبل كل شيئ أخر .

وحتى يكون إقتصاد السوق أكثر إنصافا للمستهلك ينبغي على الدولة ألا تترك الحبل على الغارب فتدع المستهلك فريسة لسوق تفتقد الكفاءة واللمسة الإنسانية، سوق كلما قيل له هل إمتلئت يقول هل من مزيد .

وأخيرا لا بد من الإشارة إلى أن مبدأ الإنصاف يقضي بان تستعيد الدولة صلاحياتها في مجال تنظيم وضبط السوق فتتدخل بالقواعد القانونية من جهة وبإصلاح الإختلالات الهيكلية من جهة أخرى، وبمراجعة قواعد اللعبة كلما أصبحت هذه القواعد لا تحقق العدالة الحقيقية ولا النفع المتبادل بين المستهلكين والمهنيين .

فالكل يعلم أن غاية إقتصاد السوق هو رفاهية المجتمع وأنسنة العلاقات بين المستهلك والمهني، بحيث ينظر إلى المستهلك ليس كمجرد زبون (شخص يملك نقود) بل بإعتباره إنسانا له كرامة وحاجيات ينبغي المحافظة على كرامته وخلق التنافس الشريف للإستجابة لحاجياته المشروعة وكسب رضاه ضمانا لإستمرارية وفائه لمن يخدمه و الله الموفق والمستعان.

خواطر حول الاستعمال الأمثل للطريق العمومي

بقلم الأستاذ زكي حريز

أصبحت زحمة المرور في مدننا في السنوات الأخيرة تشكل كابوسا يوميا يلاحق مستعملي الطريق العمومي بسبب التوسع المذهل لحضيرة المركبات من جهة ومن جهة ثانية سوء إستعمالها، حيث أصبح كثير من الشباب يجوبون الشوارع بسياراتهم بدون هدف أو مقصد أو مبرر يذكر، إذ تشكل هذه الشريحة نسبة تفوق العشرين في المائة من مجموع مستعملي الطريق، بالإضافة إلى ذلك فإن دخول وخروج المتمدرسين والعمال وأصحاب المهن الحرة وكذا موظفي الإدارات العمومية في وقت واحد تقريبا يزيد من الطين بلة، ويعقد أزمة المرور بشكل رهيب ناهيك عن ضعف أداء وخدمات النقل العمومي وبالتالي عزوف أصحاب المركبات عن إستعماله.

أما في ما يخص البيئة فإن أثر زحمة المرور محسوس من خلال التلوث الجوي وخاصة الغازات المنبعثة من عوادم محركات الديزل والتي أثبتت الدراسات الصادرة عن المنظمة العالمية للصحة بانها تسبب أنواعا كثيرة من السرطانات.

من أجل ذلك وجب على السلطات العمومية إتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تقليص زحمة المرور من خلال إتباع الخطوات التالية :

- دراسة مستضيفة للظاهرة من طرف متخصصين من أجل معرفة الأسباب بدقة ووصف الحلول الكفيلة بمعالجتها.
- توسيع الطرقات وإنشاء الطرقات الدائرية حول المدن.
- تحديث وسائل النقل العمومي في مختلف المدن الكبيرة.
- تحديد دخول المركبات الخاصة في وسط المدن عن طريق استحداث رسوم على المرور في هذه المناطق.
- ملاحقة الشباب العابثين والذين يشكلون عبئا على المرور من طرف