



بلدية مدينة الشارقة
مكتب الجودة والتثقيف الصحي

حماية المستهلك



SHARJAH CITY MUNICIPALITY
Quality and Health Education Office

Consumer Protection



نظراً لتمتع الأسواق التجارية في دولة الإمارات بالانفتاح والتجارة الحرة، فإن هذا النظام الاقتصادي الحر يتطلب مستوى معيناً من الأمانة لدى التاجر المحلي الذي يكون في بعض الأحيان فريسة سهلة للتاجر الأجنبي.

لذا المطلوب وجود وعي اقتصادي واستهلاكي لدى المستهلكين والتجار المحليين ليتمكنوا من حماية أنفسهم.

حقوق المستهلك

ما هو الغش التجاري:

هو الترويج لسلعة ما بطريقة تخالف حقيقتها بأي شكل من الأشكال، كوضع ملصقات أو إعلانات أو أي عمل تجاري يتم بشكل منافٍ للقوانين، ينجم عنه ضرر للغير. أما التقليد فهو وضع علامة مزيفة، بهدف التقليد لعلامة تجارية أصلية، أو مشابهة لها في شكلها، بحيث تحدث تضليلاً للمستهلك.



أسباب الغش التجاري:

- اتساع الحركة التجارية بالدولة، وانفتاح الأسواق أمام المنتجات الأجنبية المختلفة.
- نقص مستوى الوعي لدى بعض المستهلكين، وتركيزهم على السعر، وعدم الاهتمام بالجودة.
- قلة الوعي لدى بعض التجار، حول أهمية الاطلاع على القوانين التجارية، مثل قانون الوكالات والغش والتدليس والتقليد وقانون العقوبات.
- المبالغة في غلاء أسعار بعض السلع والمنتجات التي تحمل علامة تجارية، والوكالات الأصلية، مما يجعل المستهلك يلجأ للسلع الرخيصة والمقلدة.
- قلة الوعي لدى بعض التجار، تجعلهم ضحية لشركات وهمية، وليست ووكالات أصلية تروج لسلع مقلدة.



قد يكون الغش في:

- العدد أو المقاس أو الكيل أو الوزن أو العيار (الذهب)، أو المواصفات (الأجهزة الكهربائية).
- حقيقة البضاعة وطبيعتها وما تحتوي عليه من عناصر ومكونات.
- الجهة أو البلد الذي صنعت أو أنتجت فيه البضاعة.
- تاريخ الصلاحية.
- طريقة صنع البضاعة أو إنتاجها.
- نوع البضاعة أو أصلها أو منشئها أو مصدرها.
- اسم أو صفة المنتج.
- ادعاء وجود براءات اختراع، أو علامات تجارية، أو غير ذلك من حقوق الملكية الصناعية، أو أي امتيازات، أو جوائز، أو ميزات تجارية، أو صناعية.
- استعمال علامة تجارية لمنتج مشهور بجودته، حتى لو كانت السلعة جيدة.
- تعمد إخفاء العيب.



أشكال الغش التجاري في الأغذية:

- الغش بإضافة مادة غريبة للسلعة الغذائية (مثل الماء إلى الحليب أو النشاء إلى اللبن).
- الغش بخلط مادة غذائية مع مادة مشابهة (مثل خلط حليب الماعز مع حليب البقر أو زيت الدرّة مع زيت الزيتون).
- الغش بإزالة عنصر من عناصر المادة الغذائية (مثل انتزاع الدهن من الحليب وبيعه على أنه كامل الدسم).
- الغش بإخفاء بيانات السلعة (مثل وجود دهن خنزير وعدم الإعلان عنه أو وجود مواد حافظة أو ملونة وعدم ذكرها في البطاقة الغذائية).



الأضرار الاقتصادية والصحية الناتجة عن الغش:

- تعريض حياة أفراد المجتمع للخطر.
- إنفاق أموال أفراد المجتمع في سلع غير ذات جدوى.
- نزع ثقة أفراد المجتمع في السلع عموماً.
- خسارة التاجر لسمعته عند المستهلكين وعدم الثقة به، بالإضافة إلى الغرامات المترتبة على ذلك.
- فقدان الثقة في سلع الدولة، وبالتالي الخسارة في عمليات التجارة وتبادل السلع مع الدول الأخرى.
- تكاليف مالية لتغطية نفقات والتزامات جهاز مكافحة لهذه الظاهرة والحد منها.



البضائع الممنوعة

أهم الطرق التي يجب اتباعها لحماية المستهلك:

- خلق الوعي العام لدى المستهلك حول السلع والخدمات المختلفة، وعلاقة ذلك بصحته وسلامته.
- توعية المستهلك بأساليب الدعايات، والإعلانات التجارية المضللة.
- كشف أساليب الغش التجاري، وطرق التلاعب.
- التعاون بين الأجهزة الحكومية والخاصة التي لها علاقة بحماية المستهلك.
- توعية المستهلك بالخدمات التي تقدمها كل الجهات المختصة بحماية المستهلك، وترشيد الاستهلاك وحثه على التعاون معها.
- تعاون أفراد المجتمع مع الجهات المختصة.
- تعزيز وتطوير قدرات الجهات المعنية بمكافحة الغش التجاري بالتدريب والتعليم.
- التحري عن البضائع المغشوشة ومصدرها.

الجهات المختصة بحماية المستهلك كل حسب اختصاصه، وهي كالتالي:

- البلديات (الأقسام: رقابة الأسواق، رقابة الأغذية، المختبرات المختصة).
- وزارة الصحة.
- وزارة الزراعة والثروة السمكية.
- وزارة الاقتصاد والتخطيط.
- الجمارك.
- هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس.
- جهات الترخيص (دوائر التنمية الاقتصادية).
- الهيئات التطوعية مثال (جمعية حماية المستهلك).
- أجهزة الإعلام المسموعة والمقروءة والمرئية.
- اتحاد غرف التجارة والصناعة.
- أفراد المجتمع.

The commercial markets in the UAE are characterized with economic openness and free trade. Such free economic system requires a certain level of honesty be imbedded in local merchants who sometimes become easy prey for foreign dealers.

Therefore, it is essential for customers and local merchants to have an economic and consumer awareness to be able to protect themselves.

What is commercial fraud?

Commercial fraud is defined as promoting goods by presenting misleading information about them in any way possible, such as placing labels, advertisements or practicing any business in contravention of the law to present the sold goods in a form other than what they actually are. These practices turn out to be harmful to others. On the other hand, imitation is defined as using a certain brand name falsely with the intent of imitating the original brand, or making it similar in form with the aim to mislead consumers.



Reasons of commercial fraud

- Growth of commercial activities, and the openness of markets to different foreign products,
- Lack of awareness among some consumers who focus on price rather than quality,
- Lack of awareness among some traders about the importance of knowledge of commercial laws, such as law of agency, fraud, imitating and the Penal Code,
- High prices of some branded goods and products, pushing consumers to resort to cheap imitated goods, and
- Lack of awareness among some traders makes them victims of bogus companies which promote fake goods.



A fraud May be in:

- Number, size, weight, carat (e.g. gold), or specifications (for electrical appliances),
- Ingredients and nature of goods, and the elements and components that they contain,
- Country of origin,
- Expiry date,
- Methods of production or manufacture of goods,
- Type, origin and source of goods,
- Name and description of the product or the factory,
- Claim of possessing patents, trademarks, other industrial property rights, privileges, rewards or any a commercial or industrial advantages,
- Use of a brand name renowned for its quality, even if the displayed product is of good quality, and
- Hiding defects deliberately.



Forms of commercial fraud in food products:

- Adding foreign substances to a food product (e.g. adulteration),
- Mixing food items with similar materials (e.g. goat's milk mixed with cow's milk),
- Extracting an element from a food product (e.g. extracting fat from milk and selling it as full-fat milk), and
- Concealment of the details of food contents (e.g. pork fat is not mentioned on food label).



Adverse effects of fraud on Economy and health:

- Posing people's lives to danger.
- Spending money in useless products.
- Loss of people's confidence in goods in general.
- Merchants suffer loss of reputation and confidence, and attract fines.
- Loss of confidence in the domestic goods, resulting in financial losses in transactions and exchange of goods with other countries.
- Putting more financial burdens on the authorities concerned with fraud control to cover responsibilities and obligations.



Important ways to protect consumers:

- Spread public awareness among consumers about the various goods and services, and its relation to their health and safety.
- Raising consumer awareness about how advertisements and commercials can be misleading.
- Boosting cooperation between government and private agencies that are concerned with consumer protection.
- Educating consumers about the services of the consumer protection authorities, and guiding them to rationalize consumption and cooperate with those authorities.
- Boosting cooperation between community members and the competent authorities.
- Bolstering and enhancing the efficiency of fraud control authorities with continuous training and education.
- Investigation of fake goods and their origin.

List of authorities concerned with consumer protection. (each one has its own area of authorization):

- Municipalities (Sections: Market Control, Food Control, Competent Laboratories).
- Ministry of Health.
- Ministry of Agriculture and Fisheries.
- Ministry of Economy and Planning.
- Customs.
- Emirates Authority for Standardization and Metrology.
- Licensing Bodies (Departments of Economic Development).
- Voluntary organizations (e.g. the Consumer Protection Society).
- Mass Media.
- Federation of UAE Chambers of Commerce and Industry.
- Community Members