

قضايا المستهلك

القضايا التي تتعلق بالأشخاص الذين يشترون لأغراض خاصة (مستهلكين)

هذه المسؤوليات تتضمن التعليم من حيث توفير معلومات دقيقة نزيهة وشفافة ومفيدة في التسويق والعمليات التعاقدية وتعزيز الاستهلاك المستدام، تقليل المخاطر الناجمة عن استخدام المنتجات والخدمات ومن خلال التصميم والتصنيع والتوزيع.

تقوم العديد من المنشآت بجمع أو تناول المعلومات الشخصية ويكون لديها مسؤولية لحماية هذه المعلومات وخصوصية المستهلكين.

تنطبق هذه المبادئ على كافة المنشآت في دورهم لخدمة المستهلكين، لكن تختلف صلة القضايا اختلافاً كبيراً وفقاً لنوع وظروف المنشآت (مثل مشروع خاص أو خدمة تامة).

قضايا المستهلك والمسئولية المجتمعة

- ترتبط قضايا المستهلك فيما يتعلق بالمسئولية المجتمعة :
- بممارسات التسويق العادلة.
- حماية الصحة والسلامة والاستهلاك المستدام.
- تسوية المنازعات.
- الحصول على الخدمات والمنتجات الأساسية والتعليم.

المبادئ والاعتبارات

تعترف بالحقوق التالية:

- الأمن والسلامة.
- دور الإعلام والحماية من الإعلانات والبيانات المضللة.
- حق الاختيار من مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية مع ضمان جودة مرضية.
- حق الاستماع، في الحصول على تمثيل مصالح المستهلكين، وفي تطوير المنتجات والخدمات.
- التعويضات عن سوء التمثيل أو تقديم المنتجات سيئة أو خدمات غير مرضية.

- التثقيف هو الحق في اكتساب المعرفة بشأن المنتجات والخدمات مع الإلمام بحقوق المستهلك ومسئوليياته.
- بيئة صحية لا تهدد رفاهية الجيل الحالي والأجيال القادمة.
- احترام حق الخصوصية.
- المنهج الوقائي الذي يعزز المفهوم بأنه في حالة وجود خطر أو تدمير نهائي للبيئة أو الصحة البشرية فإنه ينبغي على المنشأة أن تضع في اعتبارها التكاليف والفوائد الاقتصادية على المدى الطويل.
- المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة.
- تعزيز التصميم العالي من خلال:
 - أ- الاستخدام العادل.
 - ب- المرونة في الاستخدام.
 - ج- الاستخدام البسيط والبديهي.
 - د- المعلومات المدركة.
 - هـ- التجاوز عن الأخطاء.
 - و- الجهد البدني المنخفض وحجم ومكان التوجه والاستخدام.

الاعتبارات

يمكن للمنشأة الإسهام في تحقيق هذا الحق في المناطق التي تكون فيها الدولة غير قادرة على تلبية الاحتياجات الأساسية للشعب بشكل كافٍ.

أولاً-التسويق العادل:

- فالتسويق والمعلومات غير العادلة أو المضللة يمكن أن تتسبب في شراء منتجات وخدمات لا تتلاءم مع احتياجات المستهلك وبالتالي تؤدي إلى إهدار الأموال والموارد والوقت وقد تضر المستهلك أو البيئة يؤدي ذلك إلى انخفاض ثقة المستهلك وقد يؤثر أيضاً على نمو أسواق المنتجات والخدمات الأكثر استدامة.

- الإجراءات: ينبغي على المنشأة عمل ما يلي عندما تتواصل مع المستهلكين:

1. ألا تشترك في أي ممارسة خداعية مضللة أو غير عادلة.
2. الموافقة على مشاركة المعلومات ذات الصلة على نحو يتسم بالشفافية.
3. أن تحدد عمليات التسويق والإعلام بشكل واضح.
4. أن تعلن السعر الإجمالي والضرائب وتكاليف النقل. وعندما تعرض على المشتري الشراء بالقسط ينبغي أن تخبره بالنسبة الفعلية لفائدة السنوية.
5. أن تكون قادرة على تقديم الأدلة والبراهين من خلال توفير المعلومات الأساسية عند طلبها.
6. ألا تستخدم نص أو رسوم فيما يتعلق بالجنس والدين والنوع والتوجه الجنسي.
7. أن تعطي الأولوية لإعلان وتسويق أفضل المصالح والفوائد بالمجموعة المستضيفة بما فيهم الأطفال.
8. أن توفر معلومات كاملة ودقيقة بلغات نقطة البيع حول:
 - أ- كافة الأوجه المتعلقة بالمنتجات والخدمات.
 - ب- سمات الجودة الرئيسية للمنتجات والخدمات كما هي محددة وينبغي أن يكون توفير هذه المعلومات مقصوداً على الظروف التي تكون ملائمة وعملية.
 - ج- جوانب الصحة والسلامة الخاصة بالمنتجات والخدمات.
 - د- معلومات حول إمكانية الحصول على المنتجات والخدمات.
 - هـ- عنوان المنشأة وتليفونها وعنوان البريد الإلكتروني الخاص بها.
9. أن تستخدم العقود التي تكون كما يلي:
 - (1) مكتوبة بلغة واضحة.
 - (2) تتسم بالشفافية فيما يتعلق بمدة سريان العقد.
 - (3) ألا تتضمن شروط تعاقدية غير عادلة.
 - (4) توفر معلومات واضحة وكافية حول الأسعار والتكاليف ومدة سريان العقد وفترات الإلغاء.

ثانياً- حماية وسلامة المستهلكين:

تشمل حماية صحة وسلامة المستهلكين توفير منتجات وخدمات آمنة لا تسبب أي خطر يتسبب في ضرر عند استخدامها وتعد التعليمات الواضحة الخاصة بالاستخدام الآمن شاملة للتجميع والصيانة. وتتضمن السلامة توقع المخاطر المحتملة لتجنب الضرر أو الخطر. وينبغي أن تتضمن آليات لسحب المنتجات وإعادتها.

ينبغي على المنشأة أن تتخذ الإجراءات التالية:

1. أن تقدم منتجات وخدمات آمنة للمستخدمين.
2. ينبغي على المنشأة أن تقيم مدى ملائمة قوانين ومعايير وقواعد ومواصفات الصحة والسلامة لتناول كافة أوجه الصحة.
3. إذا أظهر منتج ما بعد طرحه في السوق أي أضرار غير متوقعة ينبغي أن تسحب المنشأة كافة المنتجات التي لا تزال في سلسلة التوزيع.
4. ينبغي على المنشأة أن تقلل المخاطر في تصميم المنتجات:
5. ضمان تصميم معلومات مناسبة بالنسبة للمنتجات والخدمات مع مراعاة احتياجات المستهلكين المختلفة.
6. ينبغي على المنشأة في عملية تطوير المنتجات أن تبتعد عن استخدام المواد الكيميائية الضارة.
7. ينبغي على المنشأة - كلما أمكن ذلك- أن تقوم بعمل تقييمات حول مخاطر المنتجات والخدمات على الصحة البشرية.
8. ينبغي أن توفر المنشأة معلومات آمنة حيوية للمستهلكين عن طريق استخدام الرموز.
9. ينبغي أن توجه المنشأة المستهلكين إلى الاستخدام الملائم للمنتجات وأن تحذرهم من المخاطر الناجمة عن الاستخدام العادي أو المتوقع.
10. ينبغي أن تتبنى المنشأة التدابير التي تمنع كون المنتجات غير آمنة بسبب التناول أو التخزين غير السليم.

ثالثاً- الاستهلاك المستدام:

يلعب المستهلكون دوراً محورياً في تعزيز التنمية المستدامة من خلال قراراتهم الشرائية.

الإجراءات والتوقعات:

- ▣ ينبغي على المنشآت الارتقاء بعملية التعليم والتثقيف المطلوبة لإبلاغ المستهلكين بآثار اختيارات أسلوب المعيشة على رفايتهم.
- ▣ تقدم للمستهلكين منتجات وخدمات مفيدة.
- ▣ الآثار السلبية على البيئة والمجتمع:
- ▣ القضاء على أو التقليل من أي تأثيرات صحية وبيئية سلبية للمنتجات والخدمات.
- ▣ تصميم المنتجات وتعبئتها وتغليفها بحيث يمكن إعادة استخدامها بسهولة.
- ▣ تفضيل اللوازم والاحتياجات التي يمكن أن تسهم في تحقيق التنمية المستدامة.
- ▣ تقديم منتجات ذات جودة عالية وعمر أطول، وبأسعار معقولة.
- ▣ إمداد المستهلكين بالمعلومات الموثوقة علمياً ويمكن التحقق منها.
- ▣ توفير المعلومات للمستهلكين بشأن المنتجات والخدمات، بما في ذلك فعالية الأداء، بلد المنشأ، كفاءة الطاقة (إن وجد)، المحتويات أو المكونات.
- ▣ الاستفادة من برامج وضع بطاقة البيانات المستقلة والفعالة.

رابعاً: خدمة المستهلك ودعمه وتسوية المنازعات والشكاوى

تعد خدمة المستهلك ودعمه وتسوية المنازعات والشكاوى هي آليات تستخدمها المنشأة لتلبية احتياجات المستهلكين من المنتجات والخدمات بعد شرائها

ينبغي على المنشأة أن تقوم بما يلي:

- ▣ اتخاذ تدابير لمنع الشكاوى من خلال تقديم خيار إرجاع المنتجات في غضون فترة زمنية محددة.
- ▣ مراجعة الشكاوى وتحسين الممارسات.
- ▣ تقديم الضمانات التي تتجاوز الفترات التي يكفلها القانون.
- ▣ التواصل بوضوح مع المستهلكين حول الكيفية التي يمكن الوصول بها إلى الخدمة.
- ▣ تقديم الدعم الكافي والمريح.
- ▣ تقديم الصيانة والإصلاح بسعر معقول وإتاحتها بأماكن يسهل الوصول إليها.
- ▣ الاستفادة من الإجراءات البديلة لتسوية المنازعات وتكون مجانية أو بأقل تكلفة ممكنة للمستهلكين.

خامسا: حماية بيانات المستهلك وخصوصيتها

يقصد بحماية معطيات المستهلك وخصوصيتها حماية حقوق المستهلكين في الخصوصية.

الإجراءات: ينبغي على المنشأة أن تقوم بما يلي:

- تحدد جمع المعطيات الشخصية في المعلومات الأساسية مزودة مع العلم والموافقة الاختيارية.
- الامتناع عن الاستفادة من الخدمات أو المطالبة بالعروض الخاصة.
- الحصول على المعطيات بطرق ووسائل مشروعة وعادلة فقط.
- تحدد الغرض الذي يتم من أجله جمع المعطيات الشخصية.
- عدم إنشاء أو إتاحة أو استخدام المعطيات الشخصية لأغراض أخرى غير تلك المحددة.
- تعطي للمستهلك الحق للتأكد ما إذا كان لدى المنشأة المعطيات الخاصة بهم واستقصاء هذه المعطيات على النحو المحدد في القانون.
- حماية المعطيات الشخصية من خلال اتخاذ إجراءات أمنية كافية.
- الانفتاح على التطورات والممارسات فيما يتعلق بالمعطيات الشخصية.
- الكشف عن الهوية والمكان المعتاد للشخص المسنول عن حماية المعطيات في المنشأة.

سادسا: الحصول على الخدمات الأساسية

- الدولة مسنولة عن ضمان احترام حق تلبية الاحتياجات الأساسية.
- الإجراءات والتوقعات:
- لا تقطع الخدمات الأساسية لعدم التسديد وإتاحة الفرصة للمستهلكين للتسديد.
- عند تحديد الأسعار والرسوم.
- أن تعمل بطريقة شفافة.
- إدارة أي تقليص أو انقطاع في الإمدادات على نحو منصف.
- الحفاظ باستمرار وتحسين نظمها للمساعدة على منع أي انقطاع للخدمة.

سابعاً: التعليم والتوعية

- التوعية للمستهلكين من أن يكونوا على دراية جيدة وواعين بحقوقهم ومسئولياتهم.
- الإجراءات والتوقعات:
- الصحة والسلامة.
- معلومات حول القوانين والقواعد المناسبة.
- وضع بطاقات البيانات على المنتجات والخدمات.
- معلومات عن الأوزان والمقاييس والأسعار والجودة.
- معلومات عن المخاطر التي تتعلق بالاستخدام وأي تدابير وقائية.
- معلومات عن المنتجات والخدمات المالية والاستثمارية.
- حماية البيئة.
- الاستخدام الفعال والطاقة والمياه.
- الاستهلاك المستدام.
- التخلص المناسب من مواد التغليف والمغلفات والمنتجات.