



الجمعية اليمنية لحماية المستهلك

**المستهلك اليمني وخيارات السوق
لمنتجات الألبان ودور منظمات المجتمع
المدني للتوعية بمخاطر منتجات الألبان
غير المطابقة للمواصفات**

المقدمة

يعاني المستهلكين في العديد من الدول النامية من واقع استهلاكي اقل ما يمكن وصفه انه غير امن صحياً واحتكاري نسبياً حيث أن ما يقدم للمستهلك من مواد ومنتجات استهلاكية سواء كانت غذائية ، دوائية ، كمالية أو خدمية عاده ما تكون متدنية الجودة وأحياناً تفتقر لأبسط شروط الصحة والسلامة كانت مصنعة محلياً أو مستوردة أضف إلى أن المستهلك يقع تحت وضع احتكاري ولا توجد البدائل المناسبة .

كما أن مؤسسات الدولة المعنية بحماية المستهلك تعاني من نقص في وجود التشريعات وان وجدت لا ترقى إلى المستوى المطلوب وتدني مستوى التطبيق إضافة إلى ضعف الرقابة الميدانية أو غيابها كلياً الأمر الذي يتيح المجال للمتلاعبين لإغراق السوق بالمواد والمنتجات المخالفة والمنتھية الصلاحية والمغشوشة والمزورة والمقلدة .. الخ.

ونتيجة لهذا الوضع أصبح من الضروري أن تنشط منظمات المجتمع المدني وان يؤسس لقيام منظمات مستقلة تظم الكوادر المتخصصة والمؤهلة لتمثيل مصالح المستهلكين وتنادي بحقوقهم ليس هذا وحسب بل وتسعى لإعلامهم وتثقيفهم وتوعيتهم ، وهذا الدور سيثمر بالتنامي والانتشار.

كما سعت هذه المنظمات لبناء علاقة مع المؤسسات الحكومية ذات العلاقة بحماية المستهلك، ومارست دور كبير من الضغط لدى صناع القرار من اجل إبراز وتفعيل دور هذه الجهات والمؤسسات الحكومية في تحقيق الحماية المطلوبة منها وممارسة الدور المأمول تجاه المستهلكين إيماناً منها بان المسؤولية مشتركة وأنة لا يمكن توفير حماية أو تأهيل المستهلكين معرفياً وثقافياً مالم تتضافر الجهود وتتسخر الإمكانيات المادية والبشرية.

التعريف بالجمعية

رؤية الجمعية:

نحو وعي استهلاكي فاعل ، لمجتمع مدرك
لحقوقه وواجباته الأساسية

الجمعية اليمنية لحماية المستهلك

تأسست الجمعية في السابع من سبتمبر عام
١٩٩٧م في العاصمة صنعاء بفضل جهود
عدد من الكوادر المتخصصة والأكاديمية
التي ساءها الوضع الحالي لحالة السوق
ومعاناة المستهلكين .

وبفضل نشاط هذه الكوادر اتسع انتشار
الجمعية وزاد عدد المتطوعين ليتطلب ذلك
فتح عدد من الفروع في عدد من
المحافظات ليصل عدد الفروع العاملة إلى
عشرة فروع ، وثلاثة تحت التأسيس.



رسالة الجمعية

نسعى لتعزيز وعي المستهلك، وحقه في المعرفة كما نعمل على ضمان حصوله على السلع والخدمات بالجودة والنوعية المطلوبة وتأمين حقه في الاختيار والبدائل وتوعيته وتعويضه، كل ذلك بما لا يضر بحقوق التاجر والمستثمر وتطوير أدائنا باستخدام أحدث الأساليب الإدارية، بما يحقق المصلحة الاجتماعية والاقتصادية للفرد والأسرة والمجتمع، والحفاظ على التوازن البيئي وترشيد أنماط الاستهلاك، والعمل على أن يكون صوت الجمعية مسموعاً في أوساط المجتمع ولدى الجهات ذات العلاقة.



أهداف الجمعية

- ▶ تثقيف المستهلك والعمل على نشر وإذاعة الوعي الاستهلاكي، باستخدام وسائل الاتصال المختلفة.
- ▶ إعداد البحوث والدراسات المتخصصة وإجراء الفحوصات المخبرية من حيث الجودة والأمان ونشر النتائج وذلك بالاستعانة بالمؤسسات الحكومية والمختبرات العامة.
- ▶ تشجيع إصدار التشريعات اللازمة لحماية المستهلك.
- ▶ تلقي شكاوي المستهلكين ودراستها ومعالجتها واقتراح الحلول ورفعها للجهات المختصة.
- ▶ مراقبة مطابقة السلع للمواصفات والتأكد من الجودة والأمان ووضع المعلومات الصحيحة على البطاقة الإعلامية.
- ▶ إعلام المستهلك إلى السلع التي قد تتعرض للغش والتقليد التجاري وإرشاده للتشريعات والأنظمة التي ينبغي الاستفادة منها لحماية مصالحه.
- ▶ تمثيل مصالح المستهلك أمام الهيئات واللجان الحكومية على الصعيد الوطني وفي المنظمات والمؤتمرات العربية والدولية.
- ▶ إيجاد وعي استهلاكي رشيد غايته الحفاظ على الموارد المتاحة وترشيد استهلاكها بالتنسيق مع كافة الجهات الرسمية والشعبية المعنية.
- ▶ إقامة نسيج من علاقات التعاون بشتى المنظمات والاتحادات والجمعيات والنقابات ومختلف المؤسسات والهيئات داخل الوطن وخارجه.



حقوق المستهلك الـ ٨ التي أقرتها الأمم المتحدة عام ١٩٨٥ بالقرار رقم ٣٩/٢٤٨؛

- ١- حق الأمان: حماية المستهلك من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تؤدي إلى مخاطر على صحته وسلامته.
- ٢- حق المعرفة: تزويد المستهلك بالحقائق والمعلومات الصحيحة عن السلع والخدمات، وحمايته من الإعلانات وبطاقات السلع التي تشمل معلومات مضللة وغير صحيحة.
- ٣- حق الاختيار: أن يستطيع المستهلك الاختيار من العديد من المنتجات والخدمات التي تعرض بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.
- ٤- حق الاستماع إلى آرائه: أن تمثل مصالح المستهلك في إعداد سياسات الحكومة وتنفيذها، وفي تطوير المنتجات والخدمات.
- ٥- حق إشباع احتياجاته الأساسية: أن يكون للمستهلك حق الحصول على السلع الضرورية الأساسية وكذلك الخدمات، كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم.
- ٦- حق التعويض: أن يكون للمستهلك الحق في تسوية عادلة للمطالبة المشروعة، شاملة التعويض عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية.
- ٧- 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.
- ٨- حق الحياة في بيئة صحية: أن يكون للمستهلك الحق في أن يعيش ويعمل في بيئة نظيفة وخالية من المخاطر للأجيال الحالية والمستقبلية.



الأغذية المخالفة

وهي المنتجات الغذائية التي تحمل بيانات غير حقيقية من شأنها خداع أو تضليل المستهلك حول :

١. نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها.
٢. اسم السلعة وبلد المنشأ واسم المنتج وعلامته التجارية .
٣. تاريخ الإنتاج و الانتهاء ومدة الصلاحية .
٤. القيمة الغذائية (الفائدة الحيوية)
٥. شروط التداول .
٦. محاذير الاستعمال الخ .



دور الجمعية في حماية المستهلك من الأغذية المخالفة

- قانون رقم (٤٦) لسنة ٢٠٠٨ م
- بشأن حماية المستهلك
- باسم الشعب:
- رئيس الجمهورية:
- بعد الإطلاع على دستور الجمهورية اليمنية.
- وبعد موافقة مجلس النواب.
- (أصدرنا القانون الآتي نصه)
- الفصل الأول
- التسمية والتعريف
- مادة (١): يسمى هذا القانون (قانون حماية المستهلك).
- مادة (٢): يكون للألفاظ والعبارات التالية المعاني المبينة إزاء كل منها ما لم يقتضِ سياق النص معنى آخر:



الجمهورية

الجمهورية اليمنية.

الوزارة

وزارة الصناعة والتجارة.

الوزير

وزير الصناعة والتجارة.

اللجنة

اللجنة العليا لحماية المستهلك.

الإدارة المختصة

الإدارة العامة المعنية بشئون حماية المستهلك بديوان عام الوزارة.

الجهة المختصة

أي وزارة أو هيئة عامة أو مؤسسة عامة أو جهاز أو أي جهة رسمية أخرى ، تخولها التشريعات النافذة أعمال رقابية ذات علاقة بأحكام هذا القانون.

الجمعية

أي جمعية أهلية تُعنى بحماية المستهلك أسست طبقاً لأحكام قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية.



المستهلك

كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعة أو خدمة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها للاستهلاك أو الاستخدام.

المزود

كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتقديم خدمة أو بتصنيع أو إنتاج سلعة أو يستوردها أو يصدرها أو يتاجر بها أو يؤجرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها.

المُعلن

كل شخص طبيعي أو اعتباري يُعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها باستخدام مختلف وسائل الإعلان والدعاية.

السلعة

كل مادة طبيعية أو منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي ، بما في ذلك المواد الأولية والمنتجات نصف المصنعة.

الخدمة

كل عمل يقوم به المزود لقاء بدل بما في ذلك تقديم منفعة إلى الغير ، وإن كان أياً منها بغير قصد تحقيق الربح.

السعر

قيمة المبيع أو بدل الإيجار أو مقابل الاستعمال.



الفاخرة

أي مستند كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على السلعة أو الخدمة ، على أن يكون متضمناً البيانات المحددة في هذا القانون.

العيب

كل نقص في كمية أو نوعية السلعة أو الخدمة أو نفعها بحسب الغاية المقصودة يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله ، بما في ذلك النقص الذي ينتج من خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها.

المواصفات

المواصفات القياسية المعتمدة في الجمهورية.

اللائحة

اللائحة التنفيذية لهذا القانون.



مادة (٥): يتمتع المستهلك بالحقوق التالية التي يمارسها وفقاً لأحكام هذا القانون:

١. الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله بشكل ملائم للسلعة أو الخدمة فيما يخص الجودة والنوعية ، ووفقاً لقائمة البيانات المرفقة بالسلعة.
٢. الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة والوافية عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.
٣. الاستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المزود للخدمة أو السلعة المعدة للاستعمال المحلي أو للتصدير.
٤. الحصول على المتطلبات الأساسية كضمان الجودة عند إبرام المستهلك أي صفقة.
٥. الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
٦. إنشاء جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها.
٧. تعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن استهلاك السلعة أو الانتفاع من خدمة.
٨. للمستهلك الحق في الحصول على السلع والخدمات المطابقة للمواصفات القياسية وله حق التأكد من جودتها.



مادة (٦): أ- على المزود لدى عرض أية سلعة للتداول الالتزام بأن يضع على غلاف أو عبوة السلعة بحسب طبيعة السلعة بطاقة باللغة العربية واضحة ومقروءة ومفهومة المعنى وبشكل بارز وبطريقة يتعذر إزالتها ، وتتضمن هذه البطاقة البيانات التالية:

١. نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها.
٢. اسم السلعة.
٣. بلد المنشأ (اسم الدولة دون حروف الاختصار) وعلى ألا يقتصر على اسم الدولة وحدها دون عبارة صنع في.
٤. بلد التصدير .
٥. اسم المنتج أو المستورد واسمه التجاري وعنوانه وعلامته التجارية إن وجدت.
٦. تاريخ الإنتاج أو التعبئة ، ومدة الصلاحية.



٧. الوزن الصافي.

٨. شروط التداول والتخزين ، وكيفية الاستعمال إن أمكن.

٩. وحدة القياس والمكيال الصحيحة المناسبة للسلعة.

و يجب على المزود إرفاق بيان تفصيلي داخل العبوة يبين فيه الطريقة الصحيحة لاستعمال السلعة أو الخدمة وكيفية الوقاية من الأضرار المحتملة وكيفية علاجها في حالة حدوثها.

ب- على المزود (مقدم الخدمة) أن يحدد بطريقة واضحة وباللغة العربية بيانات الخدمة التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها.

ج- يجوز أن تكتب البيانات المذكورة في الفقرتين (أ ، ب) من هذه المادة بلغة أجنبية إلى جانب اللغة العربية.

د- يلتزم المزود بعدم وضع أية بيانات يكون من شأنها خداع أو تضليل المستهلك.



مادة (١٠): يلتزم مزود السلعة المستعملة بتقديم المعلومات الكافية للمستهلك عن حالتها ، وعن مدى وجود عيوب فيها ، ومدى حاجتها للإصلاح قبل استخدامها ، وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلط ، ويحقق متطلبات الصحة والسلامة.

مادة (١٣): يلتزم المزود فور اكتشافه أو علمه بوجود عيب في سلعة يتعامل فيها من شأنه الإضرار بصحة وسلامة المستهلك عند استخدام السلعة أن يقوم بإبلاغ الإدارة المختصة عن هذا العيب وأضراره المحتملة وكيفية الوقاية منه ، وأن يتوقف عن إنتاج السلعة المعيبة أو التعامل بها بأي شكل من الأشكال وسحبها من السوق، وأن يتخذ الإجراءات الضرورية لإخطار المستهلكين بعدم استخدام السلعة المعيبة وإجراءات استبدالها أو ردها أو إصلاحها ، وفقاً للقواعد والإجراءات التي تحددها اللائحة.



مادة (١٤): أ - مع مراعاة ما ورد في أي قانون آخر يكون مزود السلعة أو الخدمة ملزماً تجاه المستهلك بما يلي:

١ - حق ضمان جودة السلعة والخدمة وتوافر المواصفات التي حددها أو تلك التي أشرت المستهلك خطأ وجودها ، كما يضمن العيوب الخفية التي تنتقص من قيمة السلعة أو الخدمة أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد المبرم بين المزود والمستهلك.

مادة (١٧): يلتزم المزود بالامتناع عن القيام بأي من الأعمال التالية:

- ١ . صنع أو إعداد أو حيازة أو نقل أو عرض أو توزيع أي سلعة أو خدمة ، بشكل يخفي حقيقتها أو صفاتها الجوهرية أو نسبة العناصر الأساسية المكونة منها.**
- ٢ . تقليد أو تزوير سلعة معينة تخص الغير.**
- ٣ . بيع سلعة غير مطابقة للمواصفات ، أو المتفق عليه من حيث كميتها أو نوعها أو خصائصها أو منشأها.**



مادة (١٩): يلتزم المعلن بعدم نشر أو بث أي إعلان يضلل أو يخدع المستهلك ، ويعبر الإعلان مضللاً أو خادعاً إذا كان متعلقاً بما يلي:

- طبيعة السلعة أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها وكمية هذه العناصر.
- مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ انتهاء صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال.
- استعمال اسم تجاري أو علامة تجارية أو رسمية أو نموذج صناعي مماثل لاسم تجاري للغير أو لعلامته التجارية أو لرسمه أو نمودجه الصناعي أو مشابه له لدرجة تضلل المستهلك.



مادة (٢٢): مع مراعاة ما ورد في القوانين النافذة يجوز أن تنشأ جمعية أو أكثر لحماية المستهلك يكون من ضمن اختصاصاتها ما يلي:

١. المساهمة في نشر ثقافة حقوق المستهلك ، وتوعية المواطنين بحقوقهم وبترشيد الاستهلاك والإنفاق الأسري ، وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة للقيام باختصاصاتها.
٢. القيام بمسح ومقارنة لأسعار وجودة السلع والخدمات والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها ، والتي تحدد محتواها ، وإبلاغ الجهات المختصة بما يقع من مخالفات في هذا الشأن.
٣. تقديم المعلومات للجهات المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق ومصالح المستهلكين ، وتقديم مقترحات معالجتها.
٤. المساهمة في خلق علاقات ثقة وتعاون بين المستهلك والمزود والمشاركة في الحوار والتشاور مع الجهات المعنية فيما يتعلق بحماية المستهلك.



٥. تقديم المقترحات والآراء بشأن مشاريع التشريعات ذات الصلة بالمستهلك ، وذلك أثناء مراحل إعدادها من قبل الحكومة.

٦. تلقي شكاوى المستهلكين والتحقق من صحتها ورفعها إلى الجهات المختصة.

٧. معاونة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر جراء استخدام أو شراء سلعة أو تلقي خدمة في تقديم الشكاوى للجهات المختصة والإدارة المختصة لاتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم.

٨. حق رفع ومباشرة الدعاوى القضائية التي تتعلق بمصالح المستهلكين أو التدخل فيها بموجب توكيل .

٩. إجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بحقوق المستهلك ونشرها وعلى مسئوليتها.

مادة (٢٣): يحق لجمعية حماية المستهلك ما يلي:

١- الحضور كمراقب عند أي إجراء أو مهمة ميدانية تنفذها الإدارة المختصة أو الجهات المختصة ضد المخالفات التي يترتب عليها إلحاق الضرر.

٢- الحصول من الجهات الحكومية على البيانات والمعلومات ذات الصلة بنشاطها



مادة (٢٦) أ - تشكل لجنة تسمى (اللجنة العليا لحماية المستهلك)

وذلك على النحو التالي:

وزير الصناعة والتجارة

وكيل وزارة الصناعة والتجارة لقطاع التجارة

وكيل وزارة الزراعة والري

وكيل وزارة الإعلام

وكيل وزارة الإدارة المحلية

وكيل وزارة حقوق الإنسان

رئيس الهيئة العامة لحماية البيئة

مدير عام الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة

مدير عام الهيئة العليا للأدوية والمستلزمات الطبية

ممثل عن جمعيات حماية المستهلك الأكثر فاعلية

رئيساً

نائباً للرئيس

عضواً

عضواً

عضواً

عضواً

عضواً

عضواً

عضواً

عضواً



ممثل عن الاتحاد العام للغرف التجارية الصناعية يرشحه الاتحاد
لعام للغرف التجارية الصناعية

عضواً

عضوان

خبيران من الأكاديميين أو المختصين في مجالات الاستهلاك يعينهما الوزير

عضواً ومقرراً

مدير عام الإدارة المختصة

ب- يصدر بممثلي الجهات الحكومية المنصوص عليهم في الفقرة (أ) من هذه المادة قرار من الوزير
بناءً على ترشيحهم من قبل الجهات التي يمثلونها.

ج- يصدر بتسمية بقية أعضاء اللجنة قراراً من الوزير لمدة سنتين قابلة للتجديد لمرة واحدة
ويجوز استبدال أي منهم بالطريقة التي تم تعيينه بها.



مادة (٢٧): تتولى اللجنة المهام والاختصاصات التالية:

١. إقرار السياسة العامة لحماية المستهلك.
٢. إعداد الخطط والبرامج المتعلقة بحماية المستهلك.
٣. إبداء الرأي وتقديم التوصيات في مجالات حماية المستهلك مع الجهات المختصة .
٤. تطوير مستوى البرامج الإعلامية للمستهلك.
٥. العمل على تحسين جودة السلع والخدمات.
٦. أية مهام أو اختصاصات أخرى تحددها اللائحة.



العقوبات

مادة (٣٤): مع عدم الإخلال بأية عقوبة اشد ويحق المستهلك بالتعويض ، يعاقب كل من يخالف أحكام هذا القانون أو اللائحة، بالحبس مدة لا تقل عن سنة ، مع نشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في صحيفتين يوميتين واسعتي الانتشار ، وفي حالة تكرار المخالفة تضاعف العقوبة ، ويعاقب بذات العقوبة مروج السلعة أو الخدمة موضوع المخالفة وحائزها والمعلن عنها إذا كان يعلم بحقيقتها ، كما يعاقب بذات العقوبة المسئول عن الإدارة الفعلية للشخص الاعتباري المخالف إذا ثبت علمه بالمخالفة وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوع الجريمة ، ويكون الشخص الاعتباري مسئولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من عقوبات مالية وتعويضات إذا ارتكبت من قبل أحد العاملين لديه باسمه أو لصالحه.



مادة (٣٥): يعاقب كل من أعترض أو أعاق أو منع أياً من موظفي الإدارة المختصة المتمتعين بصفة الضبطية القضائية عن أداء مهامهم المنصوص عليها في هذا القانون أو اللائحة، بغرامة مالية لا تقل عن (١٠٠,٠٠٠) مائة ألف ريال ، وعند تكرار المخالفة تضاعف العقوبة وتورد المبالغ إلى الخزينة العامة للدولة.

مادة (٣٦): كل من تسبب بسلوكه عمداً أو بالإهمال في الإضرار بالمستهلك أو تعريضه للخطر نتيجة مخالفة أحكام هذا القانون أو اللائحة أو التشريعات الأخرى النافذة ذات الصلة بالمستهلك ، يكون مسئولاً بمفرده أو بالتضامن مع غيره عن جميع التكاليف المترتبة على معالجة أو إزالة الضرر أو الخطر فضلاً عن دفع التعويضات المترتبة عليها وفقاً لما يتم تحديده في اللائحة وإذا وصل الضرر على المستهلك إلى الوفاة تعتبر الجريمة جنائية يعاقب عليها المتسبب وفقاً لقانون العقوبات.

أحكام ختامية

مادة (٤٠): مع مراعاة القوانين النافذة وفي حال وجود خطر يهدد صحة وسلامة المستهلك او يلحق الضرر بمصالحه المادية ، للوزير اتخاذ الإجراءات التالية:

١. وقف توريد السلعة او الخدمة أو عرضها في السوق سواء مجاناً أو بمقابل أو سحبها أو حجزها بما في ذلك إخطار المستهلكين بذلك.

٢. منع تداول بعض السلع أو الخدمات أو إخضاعها لشروط خاصة.

مادة (٤١): أ- في حالة حدوث زيادة غير مبررة في أسعار السلع الاستهلاكية يجوز للوزير بعد موافقة مجلس الوزراء اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من تلك الزيادة وحماية مصالح المستهلكين وعدم الإضرار بهم ، ومن تلك الإجراءات الآتي:

١. تحديد السقوف العليا لأسعار السلع الأساسية المعفية من الضرائب والجمارك.

٢. تحديد هامش الربح لكل سلعة من السلع محل الزيادة بحسب أهمية كل سلعة على حده.

ب- تبين اللائحة الأسس وإجراءات تحديد ما هو زيادة غير مبررة في الأسعار.

ج- يعاقب كل من لا يلتزم بتلك الإجراءات بالعقوبة المقررة في أحكام هذا القانون.



مادة (٤٢): يكون ممارسة النشاط الاقتصادي على نحو لا يضر بالمستهلك ولا يمس بحقوقه ، وذلك بما يتفق مع أحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية والتشريعات الأخرى النافذة ذات الصلة بالمستهلك والنشاط الاقتصادي.

مادة (٤٣): لا يسقط بالتقادم الحق في إقامة دعوى التعويض عن الأضرار التي تعرض لها المستهلك جراء استهلاكه سلعة أو تلقيه خدمة.

مادة (٤٤): تعتبر القضايا المتصلة بحقوق المستهلك من المسائل المستعجلة ، وتُنظر أمام القضاء وفقاً للقواعد والإجراءات المتعلقة بالقضاء المستعجل المنصوص عليها في قانون المرافعات.



ثانياً : المستهلك اليمني وخيارات السوق لمنتجات الألبان :

قبل التطرق لهذا العنوان نرى ضرورة الإشارة للمواضيع التالية :

تعريف الحليب :

يعرف الحليب بأنة عبارة عن سائل ابيض مائل إلى الأصفر أحياناً والمعروف الخواص والتركيب إلى حد ما والخالي من السرسوب (ألباء) والذي يفرز من قبل غدد خاصة في الحيوانات اللبونة خلال فترة معينة وتحت ظروف معينة لغرض تغذية الصفاء .

وينقسم الحليب السائل إلى الحليب الخام - الحليب المبستر - الحليب المعقم .

تركيب الحليب السائل :

يعتبر من المواد الغذائية المعقدة التركيب لاحتوائه على العديد من المركبات الغذائية الكميات ونوعيات مختلفة كذلك لتأثير الكثير من العوامل الوراثية وسرعة ناثرة بالعوامل المحيطة به .



وتوجد مكونات الحليب مجالات مختلفة فالمادة الدهنية توجد

بحالة الاستحلاب والمادة البروتينية بحالة غروية او معلقة وقسم من الأملاح والمادة السكرية (اللاكتوز)
(بحالة محلول حقيقي إضافة الى وجود الفيتامينات أما بحالة ذائبة او مع بعض مكونات الحليب
وكذلك الإنزيمات ويعتبر الماء الذي يمثل ٨٧% من حليب الأبقار ، ويتكون حليب الأبقار من :
الجزء السائل (الماء) ون حوالي ٨٧% من تركيب الحليب .

الجزء الصلب وينقسم إلى :

المادة الصلبة الدهنية والتي تتراوح بين ٣-٥ % .

المادة الصلبة الغير دهنية وتمثل ٥-٨% ومنها الكازئين - بروتينات الشرش - اللاكتوز - الأملاح
ج- مكونات أخرى أهمها الإنزيمات والفيتامينات .

القيمة الغذائية للحليب :-

يعتبر الحليب من أفضل المواد الغذائية المتوفرة لدى الإنسان حيث انه يصلح كمادة غذائية أساسية
لل كبار والصغار والمرضى والأصحاء وذلك للأسباب التالية :



احتواء الحليب على المكونات الغذائية الأساسية بالكمية والنوعية المطلوبة .
سهولة هضمه بالنسبة لأغلب الناس .
سهولة إعداده للاستهلاك مع انضغاطة بمكوناته .
يعتبر مقبول لطعم الجميع .
صلاحيته مع جميع المواد الغذائية .

وطبعاً تحدد قيمة الحليب الغذائية مقارنة بالمواد الغذائية الأخرى وذلك عن طريق الطاقة التي يحصل عليها منه وعند تحديد هذه القيمة الغذائية في (١٠٠) غرام من الحليب تحتوي على حوالي ٣,٦٦ غرام من المادة الدهنية وحوالي ٣,٤٢ غرام من المادة البروتينية وحوالي ٤,٩٢ غرام من اللاكتوز .

وان عدد السعرات التي يحصل عليها من (١٠٠) غرام من الحليب هي :

$$٣٢,١٧ = ٨,٧٩ \times ٣,٦٦ \text{ سعره من المادة الدهنية}$$

$$١٤,٦٠ = ٤,٢٧ \times ٣,٤٢ \text{ سعره من البروتين}$$

$$١٩,٠٤ = ٣,٨٧ \times ٤,٩٢ \text{ سعره من اللاكتوز}$$

$$\text{المجموع} = ٦٥,١٨ \text{ سعره حرارية}$$

تركيب الحليب المعاد التصنيع



القيمة الحيوية للحليب المعاد التصنيع





وضع السوق من منتجات الألبان ومعالجة المستهلك :-

وفي هذا الصدد فإننا في الجمعية نجد انه من المهم والضروري أن ننوه إلى انه ومع إدراكنا وحرصنا على المنتجات المحلية التي تعتبر رافد مهم جداً للاقتصاد الوطني وأيضاً توفر عدد لا بأس به من فرص العمل ويقدم خدمات التدريب للدارسين والباحثين

ونحرص على تطور وازدهار التصنيع المحلي ليوكب التطور الصناعي الحديث ويوفر منتجات وطنية تشبع رغبات المستهلك اليمني، وقادرة على المنافسة في الأسواق المحلية والإقليمية وحتى العالمية .

إلا أننا لن نقبل كمستهلكين بتداول منتجات الألبان التي هي عبارة عن مياه بيضاء فقط وليس لها أي قيمة غذائية (وخاصة الكالسيوم) الضروري لنمو العظام لدى الأطفال والمضاد لمرض الكساح ولين العظام كما ولن نرضى بمنتجات :-



منتجات غير حقيقية

منتجات منخفضة أو معدومة القيمة الحيوية

منتجات تحمل بيانات مضللة وخادعة .

منتجات غير مأمونة صحياً .

منتجات غير مطابقة للمواصفات الغذائية .

تسويق منتجات مصنعة من مواد خام منتهية أو قريبة الانتهاء .

منتجات تنتهك حقوق المستهلك وخاصة :-

حق المعرفة

حق الأمان

حق الاختيار

حق التعويض



مطالبنا كمستهلكين

نطالب بتشريع إلزامي يحدد نسبة المادة الجافة في الحليب والتي تشترط معظم التشريعات حدودها بـ (١٣٠) غرام / لتر .
توفير منتجات وطنية تحقق للمستهلك حق الاختيار (البدائل) .
منتجات مأمونة صحياً .
منتجات تحقق الفائدة منها .
منتجات تحمل معلومات حقيقية (عن المكونات - ونسبتها - وقيمتها الغذائية) .
منتجات تنافسية بالجودة (توفر للمستهلك حق الاختيار)
منتجات مطابقة للمواصفات القياسية من حيث (تاريخ الإنتاج والانتهاء - وفترة الصلاحية) .

،،،نشكركم على حسن الاستماع ،،،

إعداد المهندس صالح غيلان
الأمين العام للجمعية اليمنية لحماية المستهلك