حماية المستهلك في العراق وامكانية الاستفادة من تجربة المملكة المتحدة *

Consumer Protection in Iraq and the Possibility of benefiting from the Experience of the United Kingdom

أ.د عبد الكريم جابر شنجار

Dr. Abdulkareem J. Shinjar. (prof)

amksoal@Gmail.com

م.م حيدر كاظم مهدي

Haidar K. Mahdi

Kadhimhaidar73@gmail.com

(جامعة القادسية /كلية الادارة والاقتصاد/ قسم الاقتصاد)

الكلمات المفتاحية(حماية ، مستهلك،المملكة المتحدة)

المستخلص:

ادى التحول الى اقتصاد السوق الذي شهده العراق بعد العام 2003، الكثير من السلبيات ذات التأثير المباشر على القطاعات الاقتصادية، اذ شهدت الأسواق المحلية دخول مختلف أنواع السلع الأجنبية، مستفيدة من ضعف الأنظمة والقوانين الجمركية التي تنظم دخول هذه السلع، مما اثر بشكل مباشر على مجمل النشاط الاقتصادي. ولا يقتصر تأثير هذه الأوضاع على القطاعات الإنتاجية فحسب، بل امتد كذلك الى واقع المستهلك، والذي تأثر كثيراً بالوضع الراهن، وسبب له الكثير من المخاطر والاضرار، والتي نتجت عن استخدام او استهلاك سلع مغشوشة او رديئة، إضافة الى تلوث البيئة بمختلف أنواع الملوثات سواء على مستوى مياه الشرب ام الهواء، قابلها ضعف الأجهزة الحكومية المختصة في التصدي لهذه المشاكل. ولغرض الاطلاع على التجارب العالمية في مجال حماية المستهلك فقد تم تناول تجربة المملكة المتحدة في هذا المجال، من خلال التطرق الى اهم الاجراءات الادارية والقانونية والتي عملت الحكومة البريطانية من خلالها على توفير الحماية الضرورية للمستهلك بالشكل الذي جعل من المملكة من الدول الرائدة والمتميزة في هذا المجال ،فضلا عن امكانية الافادة من هذه التجربة في العراق.

Abstract

Transition to a market economy in Iraq after 2003 Many of the negatives that have a direct impact on the economic sectors, Domestic markets have seen the entry of various types of foreign goods Beneficiaries of weak customs regulations and laws governing the entry of such goods Which directly affected the overall economic activity These conditions affect not only the productive sectors but also the realities of the consumer which has been greatly affected by the status quo, and has caused a lot of risks and damage Which resulted from the use or consumption of fraudulent or poor goods In addition to pollution of the environment by various types of pollutants,of the competent government agencies in dealing with these problems

***بحث مستل**

For the purpose of familiarity with global experiences in consumer protection, the experience of the United Kingdom has been addressed By addressing the most important administrative and legal procedures Through which the British Government has worked to provide the necessary protection to the consumer In the form that made the Kingdom of the leading and distinguished countries in this field In addition to the possibility of benefiting from this experience in Iraq.

Kayword: Consumer, Protection, United Kingdom

المقدمة:

لقد برزت حماية المستهلك وتعاظم الحاجة اليها كضرورة ملحة، لا سيما مع ازدياد اعداد المستهلكين من جهة، والتطور الهائل في كم ونوع المواد المستهلكة، فلم يعد تدخل الدولة يقتصر على إيجاد الضمانات الضرورية لتوفير السلع والخدمات ولمنع الاحتكار والتلاعب بالأسعار بل توسع هذا التدخل ليشمل العديد من الخطوات والإجراءات والتنظيمات التي تحمي المستهلك في كل شؤون العملية الاستهلاكية ومتعلقاتها في ظل عدم معرفة المستهلك أو جهله بالمواد الداخلة في انتاج وصناعة هذه السلع، خاصة مع انفتاح الأسواق المحلية على العالم الخارجي، ودخول مختلف أنواع السلع المستوردة، والذي انطوى الكثير منها على اثار صحية سلبية على المستهلك، فبعض التجار لا يهتمون بمصلحة المستهلك، بقدر ما يهمهم ضمان الحصول على المنافع والارباح المادية، مما يحتم تفعيل الإجراءات الرقابية والقانونية للحفاظ على صحة افراد المجتمع وسلامتهم.

مشكلة البحث

ان ضعف الأنظمة والقوانين الكمركية وعدم تفعيلها ساهم بشكل واضح في ازدياد تدفق مختلف أنواع المنتجات والسلع الأجنبية الى السوق المحلية، والتي لم يقتصر تأثيرها على المنتج المحلي فحسب، وانما شمل أيضا المستهلك، من خلال اغراق السوق بمختلف أنواع السلع الرديئة غير المطابقة لمواصفات الجودة والنوعية رافق ذلك ضعف إجراءات الأجهزة المعنية في توفير الحماية الكافية للمستهلك.

فرضية البحث

ان تنشيط الإجراءات الوقائية وتفعيل القوانين والتعليمات النافذة يمكن ان تؤدي دوراً مهماً في حماية المستهلك، ، وأن تفعيل دور الاجهزة الرقابية، والمنظمات المحلية ذات الصلة، سيساهم في توفير بيئة صحية سليمة لأفراد المجتمع بصفتهم مستهلكين.

هدف البحث

يهدف البحث الى تسليط الضوء على تجربة المملكة المتحدة في مجال حماية شريحة المستهلكين، مع تقديم الاليات التي تحافظ وتعزز من حماية المستهلك من السلع والخدمات التي تسبب له مجموعة من الاضرار الاقتصادية والاجتماعية والصحية والبيئية، كما تهدف الدراسة الى عرض حالة العراق من ناحية التحديات، والمخاطر الصحية والمالية التي تواجه المستهلك.

اهمية البحث

تسليط الضوء على موضوع غاية في الأهمية الا وهو حماية المستهلك، فالتحديات الراهنة التي يفرضها انفتاح العراق نحو الأسواق الدولية افرزت اثاراً في اغلبها سلبية ، مما نتج عنها تدهوراً في القطاعات

الإنتاجية لا سيما الزراعية والصناعية، فضلاً عن تهديد صحة المستهلك وسلامة مصالحه المادية، الامر الذي يقودنا الى تشخيص كل ما يتعرض له المستهلك، والبحث في الاليات التي تكفل له حق الحماية.

منهجية البحث

للإجابة على إشكالية البحث، ولإثبات صحة او عدم صحة الفرضية الموضوعة، كان علينا اختيار المنهج التحليلي ممزوجاً بالمنهج الاستقرائي الذي سيمكننا من التحليل الكمي والنوعي للبيانات المتوافرة لدينا.

هيكلية البحث

تضمن البحث ، ثلاثة مباحث خصص الاول منها للأطلاع على تجربة المملكة المتحدة في حماية المستهلك وما احتوته هذه التجربة من وسائل قانونية وأدارية في تحقيق هذه الحماية ، اما المبحث الثاني، فقد تضمن واقع حماية المستهلك في العراق واهم التحديات التي يواجهها ،اما المبحث الثالث، فقد عرض فيه اهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل اليها .

المبحث الاول : حماية المستهلك في المملكة المتحدة

أولا: تطور نظام حماية المستهلك في المملكة

للمملكة المتحدة تاريخ غني في مجال حماية المستهلك فمنذ ان أصبحت المملكة عضواً في السوق الاوربية المشتركة (EEC) عام 1972، تم اعتماد العديد من القوانين الجديدة ولا سيما في مجال حماية المستهلك، والمستمدة من الالتزامات التي تفرضها المجموعة، وتنطوي هذه الالتزامات على بذل جهود كبيرة من قبل السلطات لتحقيق الهدف المزدوج المتمثل في إزالة العقبات التي تعترض التجارة بين الدول الأعضاء، وضمان ان يكون جميع المستهلكين الاوربيين متوحدين في درجة الحماية[1]. وهكذا فان توحيد لوائح المملكة المتحدة والتوجيهات الاوربية، جعل نظام حماية المستهلك في المملكة المتحدة يحقق افضل مستويات العدالة وحقوق المستهلك فيما يتعلق ببيع السلع والخدمات، وصيانة وسلامة المنتجات وتقديم المشورة للمستهلكين ودعم جمعيات حماية المستهلكين. وقد استجابت حكومة المملكة للتغيرات السريعة في التصنيع والاعلانات وطرق التوصيل للسلع والخدمات، من خلال ادخال مجموعة واسعة من الأنظمة والهيآت الإدارية لمعالجة التحديات ذات الصلة.

ففي السياق القانوني، أدخلت حكومة المملكة المتحدة العديد من التشريعات التي تغطي مختلف جوانب الاحتياجات الأساسية لمصالح المستهلكين ومنحتهم القدرة على الحماية الذاتية، من خلال اصدار القوانين التي تدعم وتعزز وتعدل هيكل السوق الحرة، مثل قانون حماية المستهلك لعام 1987 وقانون الشروط غير العادلة في عقود المستهلكين لعام 1999، وغيرها من القوانين، وفي السياق الإداري، أنشأت المملكة المتحدة إدارات عديدة في اطار حكومة مركزية واحدة على الصعيدين المحلي والوطني مع تجانس وتوحد تام بين المستويين، ويمكن وصف دور الحكومة في حماية المستهلك بتعزيز السياسة التشريعية والاشراف على انفاذ تدابير المستهلك المصممة لحماية مصالح المستهلكين في ظل القيود العامة للسوق، والدائرتان اللتان ترتبطان ارتباطاً وثيقاً بتطوير السياسة الاستهلاكية هما إدارة التجارة والصناعة، ومكتب التجارة العادلة، وهناك إدارات أخرى مثل وكالة معايير الأغذية ووكالة المعايير الاعلانية. هذه الهيآت متخصصة في المصالح الاقتصادية والصحية للمستهلكين[2].

وبالتالي فان المستهلكين محميون من المنتجات غير الامنة، والاحتيال والاعلانات الخادعة، والممارسات التجارية غير العادلة، من خلال القوانين الحكومية الوطنية ووجود العديد من الهيآت الخاصة التي لها الحق القانوني في اتخاذ إجراءات حماية المستهلكين، وتزويدهم بالمعرفة التي يحتاجونها لحماية انفسهم والضغط أيضا على الشركات لتكون اكثر كفاءة.

ثانيا: الهيئات الإدارية المختصة بحماية المستهلك

أدخلت الحكومة البريطانية خطوتين رئيسيتين لتعزيز حماية المستهلك من خلال الهيأت الإدارية، **الخطوة الأولى** تمثلت في إنشاء مكتب التجارة العادلة Office Of Fair Trade (OFT) والذي يعمل بالشراكة مع السلطات المحلية في جميع انحاء المملكة لتعزيز وحماية مصالح المستهلك والشركات. ولذلك تم منح مجموعة متنوعة من الصلاحيات والوظائف لهذا المكتب المستقل وغير السياسي الجديد بموجب قانون التجارة العادلة لعام 1973. وكان سبب انشاء (OFT) هو لإزالة تنظيم المنافسة وسياسة المستهلك من الساحة السياسية وتشجيع الاستمرارية والخبرة في وضع السياسات على أساس طويل الاجل، وإن التنظيم الإداري له ما يبرره من حيث كونه استجابة للحد من العمليات القضائية والتشريعية[3].

اما **الخطوة الثانية،** فقد وضعت الحكومة قدراً من توحيد عمل الهيآت العاملة من خلال انشاء هيأة تنسيق السلطات المحلية لمعايير التداول لعام 1978، والتي أصبحت تعرف فيما بعد باسم

Local Authorities Coordinators Of Regulatory Service (LACROS), وتعمل هذه الهيأة بالنيابة عن الحكومة المركزية بشأن مقترحات الإصلاح وكذلك جمع المعلومات الفنية وتبادلها، إضافة لفرض مجموعة واسعة من التشريعات الخاصة بالمستهلكين في مجالات التجارة العادلة وسلامة الأغذية والوصف التجاري والاوزان والمقاييس[4]. وتقوم بالتحقيق في الشكاوى المتعلقة بالممارسات التجارية المشكوك فيها والتحقق من جودة السلع والخدمات، واذا لزم الامر انفاذ التشريعات من خلال الملاحقة القضائية ضد انتهاكات قوانين المستهلك ، وتقدم هذه الهيأة أيضا المشورة القانونية للشركات من اجل ضمان امتثالها لقوانين حماية المستهلك. وهي تعمل في شراكة مع المستهلك المباشر لتقديم المشورة المستهلكين كافة .

ثالثا: قانون حماية المستهلك في المملكة المتحدة

يعد قانون حماية المستهلك لعام 1987 الذي اقره البرلمان البريطاني النسخة المعدلة لقانون سلامة المستهلك لعام 1986، ويعد أحد القوانين المهمة التي ركزت على تنظيم صلاحية المنتجات للاستهلاك، [5].ويتألف قانون حماية المستهلك من أربعة أجزاء:

الجزء الأول: يتعلق بنظام المسؤولية الصارمة على الاضرار الناشئة عن المنتجات المعيبة.

الجزء الثاني: يتعلق بتنظيم السلطات الحكومية لسلامة المنتجات الاستهلاكية من خلال الوسائل القانونية. ويمكن التمييز بين الاحكام المدنية في الجزء الأول، والاحكام الجنائية في الجزء الثاني، لا سيما ما يتعلق بمجموعة السلع الخاضعة للقانون الجديد اذ تدرج جميع السلع باستثناء المباني والمنتجات الزراعية الخام او غير المجهزة في الاحكام المدنية المتعلقة بالمسؤولية عن المنتجات، في حين تخضع السلع الاستهلاكية فقط للضوابط الجنائية. فالأحكام المدنية تتضمن على ضرورة الالتزام بمتطلبات سلامة المنتجات ابتداء من طريقة التسويق واستخدام العلامة التجارية وإدراج أي تعليمات أو تحذيرات على أغلفة السلع، واذا ما نتج عن المنتجات أي ضرر نتيجة لعدم الامتثال لمتطلبات السلامة العامة فانها تدخل في باب الاحكام الجنائية.

الجزء الثالث: يتعلق بالأحكام الجنائية المرتبطة بالسعر المضلل سواء للسلع والخدمات او العقارات او أي مرفق اخر.

اما **الجزء الرابع**: فيتخصص بالهيآت الإدارية التي تتحكم في انفاذ القانون. فقبل سن هذا القانون كانت هذه الهيآت غير قادرة على اجبار البائعين الكشف عن مصدر السلع غير الامنة، وبدلاً من ذلك يعتمد على التعاون الطوعي مع التجار، وبناءً على ذلك عزز قانون الحماية ومنح سلطات أوسع نطاقاً لهذه الهيآت ، ونتيجة لذلك يمكن لموظف الهيأة القيام بالدخول لأي مبنى تجاري غير تلك التي تستخدم كمساكن خاصة، وفحص أي سلع ذات صلة، والاستيلاء على البضائع ومصادرتها اذا كانت مخالفة للشروط الواردة بالقانون[6].

رابعا: مشكلة الخداع والتضليل الإعلاني :

ينظم الإعلان في المملكة المتحدة من خلال هيأة تنظيم معايير الإعلان Advertising Stander's Authority (ASA)، التي تراقب الامتثال للقانون البريطاني للدعاية وترويج المبيعات. وهي هيأة مستقلة، ويتم تمويلها من خلال الضرائب والرسوم. وقد اقترحت الهيأة ان التنظيم الذاتي للإعلان يعكس ثلاثة أمور، التوافق مع الثقافة الإدارية البريطانية، والنفوذ الاقتصادي والسياسي الكبير لصناعة الإعلان، وقدرتها على تعبئة الدعم عبر وسائل الاعلام. ويمكن وصف التنظيم الذاتي بانه قانون تكميلي يملا الثغرات في القانون القائم ويجعله أسهل لتسوية النزاعات دون تكبد أي دعوى رسمية.[7]

وبصفة عامة تشدد قواعد وتعليمات (ASA) على ان جميع الإعلانات يجب ان تكون قانونية ولائقة وصادقة، وان يكون لدى المعلنين شعور بالمسؤولية تجاه المستهلكين، وان على المعلنين الالتزام بكل من نص وروح القانون. وفي حالة تقديم شكوى من قبل المستهلكين يجب كتابة الشكوى، وتقرر (ASA) ما اذا كان الإعلان متوافقا مع التعليمات او لا. ويمكن ل(ASA) ان تأمر بعدم إعادة نشر الإعلان أو أن يتم تعديل من شكله الحالي على نفقة المعلن، وتلزم (ASA) تقديم جميع الإعلانات المستقبلية للموافقة المسبقة قبل النشر، ومن ثم فان الأهداف الرئيسة للإعلانات التصحيحية هو تصحيح الاختبار للمستهلك، وكذلك تصحيح حصص السوق التي تم تحقيقها بشكل غير قانوني من خلال الإعلان الكاذب. هذه المعالجات تم دعمها من خلال قانون المشاريع لعام 2002 بموجب المادة (217)، الذي يلزم اصدار الإعلانات التصحيحية.

كما يمكن النظر أيضا في الشكاوى المقدمة عن الإعلانات من خلال إطار التشريعات العامة لحماية المستهلك، التي قد يؤدي انتهاكها الى عقوبات جنائية أو زجرية. فالمملكة ضمنت التوجيهات المتعلقة بالإعلان المضلل في قانون مكافحة الإعلانات المضللة في اللائحة التنفيذية لعام 1988، والتي تم تعديلها من خلال اللائحة التنفيذية لعام 2003، فالمادة الثانية من القانون عرفت الإعلان المضلل بانه "الإعلان المضلل إذا كان بأي شكل من الأشكال يتضمن عرضاً يخدع او يتحمل خداع الأشخاص الذين يخاطبهم، والذي من الممكن ان يؤثر على سلوكهم الاقتصادي بسبب طبيعته المخادعة، إضافة الى تأثيره بمصلحة المنافسين الاخرين من اجل تعزيز مصلحة ذاتية"[8].

خامسا: خيارات تعويض المستهلك (Consumer redress)

هنالك خياران لحصول المستهلك على التعويض وهما :

1- التعويض من خلال الإجراءات المدنية (Civil Claim) :تتيح الإجراءات المدنية التعويض للمستهلكين المتضررين الذين عانوا من السلع والخدمات المعيبة، او تم خداعهم عن طريق التضليل الإعلاني، وبموجب

قانون المساعدة القانونية لعام 1988، كانت المساعدة القانونية المدنية متاحة في أي دعوى غير تمييزية بما في ذلك حالات الضرر الشخصي، والمنازعات المتعلقة بالعقود، والإهمال، ومسائل الديون، بيد ان هذه الحالة قد تغيرت منذ سن قانون الوصول الى العدالة لعام 1999. والان، قد ازيلت أنواع معينة من القضايا من نظام المساعدة القانونية بما في ذلك حالات الضرر الشخصي، باستثناء حالات الإهمال الطبي.

وهناك دائماً قلق من ان الإجراءات المدنية قد تكون غير ناجحة، إضافة الى انها قد تسبب زيادة في تكاليف الدعوى المقامة من قبل المستهلك لاتخاذ الإجراءات المدنية القانونية، هذا ما يشجع القاضي المدني على معالجة القضية من خلال إجراءات غير رسمية، مثل التفاوض والوساطة، وغيرها من وسائل تسوية المنازعات البديلة بين الطرفين.

وايضاً، هناك عدد من الاعتبارات التي تمنع المستهلكين من متابعة الإجراءات المدنية، على سبيل المثال، ان السمة العامة من سمات القانون المدني هو ان المستهلك يجب ان يأخذ زمام المبادرة في بدء الإجراءات والاثبات بالأدلة القاطعة انه تم التعدي على حقوقه. فضلاً عن ان هناك أسباباً أخرى تمنع المستهلكين من التقاضي: منها، ان ارتفاع تكاليف التقاضي، والروتين الزائد قد يجعل من العملية شاقة للغاية، وحجم المبلغ المسترد للمستهلك قد لا يجعل التقاضي جديراً بالاهتمام[9].وهذا يدل على الدور الإيجابي لحكومة المملكة في انشاء هيآت استشارية مختلفة، فضلاً عن تمكين جمعية حماية المستهلكين من العمل بشكل إيجابي، فكلاهما قد خفض من إجراءات التقاضي. والمستفيد الرئيس من الدور الإيجابي الهيآت الاستشارية (الحكومية او التطوعية) قبل البدء باي اجراء قانوني هو المستهلك، حيث سيكون قادراً على اتخاذ قرار صائب والمساعدة على اتخاذ الإجراءات القانونية ضد التجار او البائعين بشكل اكثر ثقة ونجاحاً.

2- التعويض من خلال الإجراءات الجنائية (Criminal Sanction): هناك بعضُ المستهلكين يفضلون السعي الى الفصل في الإجراءات الجنائية من أجل الكشف عن انتهاكات القانون ومقاضاة مرتكبيها ومعاقبتهم بعقوبات قانونية. ومن الأمثلة على قوانين حماية المستهلك التي تستند كلياً او الى حد كبير الى فرض العقوبات الجنائية والغرامات والسجن هو قانون الوصف التجاري لعام 1968، وقانون حماية المستهلك لعام 1987 (الجزء الثالث)، وقانون سلامة الأغذية لعام 1990، وقانون المؤسسات لعام 2002 (الجزء الثامن)، والمادة (20) من اللائحة العامة لسلامة المستهلك للعام 2005، إضافة الى قانون حماية المستهلك من التجارة غير العادلة لعام 2008، الذي احتفظ بمسؤولية جنائية صارمة عن جميع المخالفات المضللة او الإهمال والممارسات التجارية المضرة بالمستهلك.وكان الهدف من العقوبات الجنائية في سياق الجرائم المتصلة بحماية المستهلك، هو لردع المخالفين وتثبيط الانتهاكات وتشجيع الممارسات الجيدة، وبالتالي عدم تقديم تعويضات للأفراد الذين تضرروا من مرتكب المخالفة، وانما لتشجيع تحسين معايير التداول من خلال ردع المخالفين.[10]

سادسا: دور الجمعيات المتخصصة والاعلام في حماية المستهلك

شهدت الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي ظهور جمعيات حماية المستهلك، وتأثرت المملكة بهذه الحركات التي برزت بوصفها هدفاً سياسياً وموضوعياً. ففي المملكة أنشئ عدد من الهيآت التطوعية لتوفير المعلومات او تقديم خدمات للمستهلكين، واهم هذه الهيآت هي مكتب تقديم المشورة للمستهلكين، وجمعية المستهلكين، والاتحاد الوطني لتجمع المستهلكين، ومعهد المعايير البريطانية.

وتتمثل احدى الهيآت التطوعية الرئيسة في مكتب المشورة للمواطنين (CABX) الذي يتلقى تمويلاً على مستويين الأول من الحكومة المركزية التي تقدم له منحة مالية، والثانية من السلطات المحلية التي تتواجد فيها مكاتب المشورة. ويمكن العثور على مكتب (CABX) في جميع انحاء المملكة المتحدة، حيث توفر هذه المكاتب مختلف الخدمات التي تمس مباشرة الاحتياجات، الأساسية للمستهلكين[11]. الا انها أيضا تعمد اعتماداً كبيراً على العمال المتطوعين الذين يتمتع بعضهم بمهارات مهنية وقانونية.

وجمعية المستهلكين (AC)، هي مجموعة تطوعية أخرى تهتم بقضايا حماية المستهلك، تم تأسيسها عام 1957 كمؤسسة محدودة، ثم أصبحت جمعية خيرية عام 1987 هدفها الأساس توفير معلومات للمستهلك عن المنتجات والخدمات المنافسة، وغالباً ما كانت هذه المعلومات تنشر من خلال مجلة (which) والمتخصصة بشؤون المستهلكين. وقد نظمت الجمعية حملة واسعة بشأن مجموعة واسعة ومتنوعة من القضايا بما في ذلك شروط التعاقد التعسفية. وقد لعبت جمعية المستهلك دوراً فعالاً في تنظيم الوضع القائم، حيث ساهمت في دفع الحكومة لتشريع عدة قوانين منها قانون الاوصاف العقارية لعام 1991، وقانون بيع وتوريد السلع لعام 1994، وقانون تأجير المركبات الخاصة لعام 1998، وقانون الخدمات الصحية لعام 2002.[12] وأيضاً ان وسائل الاعلام لها دور رئيس تؤديه في الدول المتقدمة في دعم وحماية المستهلكين في ظل النمو السريع للاقتصاد، حيث من الممكن لوسائل الاعلام ان تعمل بفعالية ضد الإعلانات المضللة، وقد تمنع احياناً نشر هذه الإعلانات. وفي المملكة المتحدة شاركت وسائل الاعلام في العملية التي تعطي للمستهلك حصانة ضد التجار الذين يخالفون القانون. وكانت هذه الخطوة ضرورية بسبب تزايد وسائط الاعلام الجماهيرية بما يتماشى مع التطور السريع لتكنلوجيا المعلومات والاتصالات. فوسائل الاعلام في المملكة لديها مصلحة قوية في اعلام وتثقيف المستهلكين، وكانت هذه الوسائل مدعومة بقرارات من المحكمة الخاصة بالتجارة، حيث توفر هذه الوسائل برامج من شانها تثقيف المستهلكين وتعريفهم بحقوقهم. وقد أصر المعنيون بشؤون المستهلك على ان اشراك وسائل الاعلام في عملية حماية المستهلك من شانه ان يزيد من فرص الامتثال بين التجار والمصنعين مع القوانين والتشريعات.

سابعا: الاستنتاجات من تجربة المملكة المتحدة

قدم نموذج المملكة المتحدة نظاماً شاملاً يمكن المستهلكين من تحقيق الثقة والأمان ومراقبة السوق ولا يمكن تحقيق هذه الميزات الا من خلال الجمع الجيد بين جميع الكيانات التي تعمل تحت مظلة مجال حماية المستهلك، فالتشريع البريطاني يغطي جميع المعاملات الاستهلاكية ويوفر درجة من التوازن بين الأطراف المتنافسة، من تحديد حقوق وواجبات المستهلك والمنتجين. ويمكن القول ان أفضل الاليات التنظيمية هي تلك القائمة على النظام والتي تمكن آليات المسألة الفعالة من العمل بكل شفافية ومرونة. وان النظام القضائي له دور فعال حيث يحمي حقوق المستهلك على نحو فعال، ويكون رادعاً للمخالفين من التجار، وبالتالي حماية الاقتصاد الوطني، وزيادة مستوى الثقة بين المستهلكين في السوق. واضافة الى ان الهيآت الإدارية من خلال مكتب التجارة العادلة وبدعم من جمعية المستهلكين، تعمل كأداة رديفة لحماية المستهلك، لديها مجموعة واسعة من الوسائل الرادعة التي من شأنها ان تجعلها تعمل بفعالية لمعالجة كل نوع من أنواع التعدي على حقوق المستهلكين.وأيضاً ان وسائل الاعلام تعمل بطريقتين، **الأولى** كأداة تحذير للمستهلك من السلع والخدمات

المعيبة، **الثانية** بوصفها عنصراً تعليمياً يمكن ان تساعد المستهلك على اتخاذ القرارات الجيدة على أساس معلومات دقيقة[13].

لقد مكن التنسيق بين الهيآت الإدارية الى تعزيز دور هذه الهيآت وزيادة ثقة المستهلكين بها ويشجعهم على تقديم شكوى لديها حتى لو كانت كمية الخسارة بسيطة. وأن المملكة وفرت لائحة منفصلة للتعامل مع قضية الإعلانات المضللة. وقد خصصت إدارة خاصة للتعامل والسيطرة على الإعلان، وقد منحت أيضا مكتب التجارة العادلة (OFT) التدخل والسعي لإصدار امر قضائي ضد استخدام الشروط التعسفية بموجب المادة (10) من قانون (NTCCR) لعام 1999. ومن حيث الحق في الانسحاب من العقد، منحت قوانين المملكة المتحدة للمستهلك الحق في الغاء بعض أنواع العقود مثل البيع عن بعد، والبيع خارج المباني التجارية. حيث تعطي للمستهلك الحق في الانسحاب أو الغاء الاتفاق. ومنحت المملكة الحق لكل من (OFT) وجمعية المستهلكين وغيرها من الهيآت المؤهلة للعمل نيابة عن المستهلك ومساعدته والمحافظة على حقوقه، بسبب قدرتها على توفير حماية كافية ضد أي ممارسات غير قانونية وغير عادلة، حتى اذا كان المستهلك يتابع الإجراءات القانونية بشكل مستقل، يمكن لتلك الهيآت المؤهلة وغيرها من الادارات تزويده بالمساعدة القانونية للحفاظ على حقوقه.

المبحث الثاني:حماية المستهلك في العراق

في ظل الخطوات التي اتخذتها الحكومة للتحول نحو اقتصاد السوق بعد العام 2003، والتي كانت من المفترض ان توسع الخيارات المتاحة للمواطن العراقي من السلع الغذائية. وفي ظل الانفتاح على الأسواق العالمية، وما نجم عنه من اغراق للأسواق العراقية بمختلف أنواع السلع ومن مختلف المناشئ، ومع ضعف الإجراءات الرقابية، أصبحت حياة المواطن وصحته عرضه للخطر المستمر، نتيجة التلاعب بمواصفات ونوعية هذه السلع، ليس فقط الغذائية منها، وانما امتد الامر منها الى المواد الطبية والعلاجية، فضلاً عن السلع الصناعية المختلفة. ومن أسباب ازدياد هذه المشكلة، هو عدم التزام موظفي الأنظمة الرقابية بعمليات المراقبة الدورية بالشكل المطلوب، إضافة الى فتح المنافذ الحدودية امام دخول مختلف أنواع السلع والخدمات بدون أي ضوابط ومحددات.وقد خصص هذا المبحث لتناول واقع حماية المستهلك العراقي، وذلك من خلال المجالات التالية:

اولا: الاتجاهات العامة للأنماط الاستهلاكية

يمثل النمط الاستهلاكي، سلوك الاسر في اختيار نوعية وكمية السلع والخدمات التي تشبع حاجاتهم ورغباتهم. وهو بذلك يختلف عن الميل الاستهلاكي، لكونه لا يعبر فقط عن مجموع الانفاق فحسب، وانما في الكيفية التي يتم فيها توزيع هذا الانفاق على مجاميع السلع والخدمات. ويكتسب تحليل النمط الاستهلاكي، أهمية كبيرة في مجالات عدة، كرسم السياسات للتجارة الخارجية، بما يضمن توفير متطلبات المواطنين من السلع الضرورية والحد من السلع الكمالية وتشجيع المواطنين على الادخار، ويمكن من خلال تحليل النمط الاستهلاكي، تحديد طبيعة الإنتاج المحلي ووضع السياسات المرتبطة به، إضافة الى تحقيق متطلبات الخطط الاقتصادية في مجالات زيادة الدخل وإعادة توزيعه بما يحقق التزايد في متوسط نصيب الفرد.كما يستخدم هذا التحليل في مراقبة التغيرات التي تطرأ على ميول ورغبات افراد المجتمع، بسبب التغيرات التي تحصل في

مستويات المعيشة، وبالتالي إمكانية توجيه العادات الاستهلاكية للأسرة[14]. وفي تحليل نمط الاستهلاك، عادة ما يستخدم تطور توزيع الافراد على الفئات الانفاقية والمقسمة الى خمس فئات (الافقر، الفقيرة، المتوسطة، الغنية، الاغنى)، وكذلك يستخدم في هذا التحليل تطور انفاق الفرد على مجاميع السلع الاستهلاكية.

ففي جانب تطور انفاق الفرد في العراق على مجاميع السلع الرئيسة، والذي يمثل الأهمية النسبية لكل مجموعة سلعية من وجهة نظر المستهلك، واذا ما قورنت نسب الانفاق على المجاميع الاستهلاكية بين مدة وأخرى، فانه يكون بالإمكان تحديد الاتجاه العام للتغير في طبيعة او نمط الاستهلاك، ويبين الجدول رقم (1) التركيب النسبي لإنفاق الفرد على مجاميع السلع والخدمات الرئيسة ولعموم العراق لعام 2014 والذي يعتمد على تشخيص طبيعة التغير في نمط الانفاق، لان الاعتماد على مؤشر متوسط انفاق الفرد او الاسرة على السلع والخدمات قد لا يعطي صورة واضحة عن المستويات الفعلية للاستهلاك، وذلك بسبب التفاوت في الأسعار، واختلاف القوة الشرائية:

جدول (1)الأهمية النسبية لأنفاق الاسر على المجاميع السلعية للسنوات (1993) و(2007) و(2014)

المجاميع السلعية	1993	2007	2014
المواد الغذائية	61.1	35.6	29
مشروبات وتبغ	3.6	0.7	0.6
ملابس واحذية	10	6.7	7.27
السكن والوقود	13	29	23.45
اثاث وتجهيزات منزلية	4	6.2	6.5
الصحة	1.1	2.1	4.5
النقل والاتصالات	5	12.9	19.4
التسلية والتعليم والثقافة	0.4	2.2	2.7
سلع وخدمات متنوعة	1.2	4.5	6.3
المجموع	100	100	100

المصدر: تم اعداد بالإسناد الى:

- جمهورية العراق، وزارة التخطيط، مديرية إحصاءات أحوال المعيشة، المسح الاجتماعي والاقتصاد، المستمر، 2014، ص131.
- مهدي محسن العلاق ونجلاء علي مراد، اتجاهات التغير في نمط الاستهلاك العائلي في العراق ،الجهاز المركزي للإحصاء، 2007، ، ص131.

ومن خلال الجدول السابق، يلاحظ ان الانفاق على السلع من المواد الغذائية قد انخفض الى (29%) عام 2014، مقارنة بـ(35.6%) عام 2007، و(61.1%) عام 1993 اذ يشكل الانفاق على الغذاء عام 1993 نسبة كبيرة من مجموع الانفاق الكلي للفرد، بسبب ظروف الحصار وانخفاض الدخل الذي كان معظمه يخصص لتوفير الغذاء، اما في عام 2007 وكذلك العام 2014، فقد كانت النسبة اقل ويشير ذلك الى ارتفاع مستوى المعيشة، وتحول جزء من انفاق الفرد الى مجاميع سلعية أخرى. اما الانفاق على الاقمشة والملابس والاحذية، فقد شهد تراجعاً فبعد ان كان يشغل نسبة (10%) عام 1993، انخفضت ليصل الى (6.7%) عام

2007 وبنسبة (7.2%) عام 2014، ويفسر سبب ذلك، الى ان الفرد بدأ يوجه انفاقه الى سلع وخدمات لم تكن متاحة قبل 2003، كالأنفاق على النقل والاتصالات والترويج والتسلية، مما يدل على زيادة الدخل وتوفير بدائل في المجاميع السلعية غير الغذائية أدى الى حدوث تغير في نمط وطبيعة إنفاق الفرد على سلع وخدمات لم تكن متاحة مسبقاً.

وارتفع الانفاق على السكن والوقود والطاقة الى (23.4%) عام 2014، وبنسبة منخفضة قليل عن عام 2007 بـ(29%) من مجموع الانفاق الكلي للفرد، بعد ان كان نسبة الانفاق على هذه السلع (13%) عام 1993. ويرجع ارتفاع إنفاق الاسر على هذه السلع الى مجموعة من العوامل منها، ارتفاع معدلات الإيجارات، والزيادة غير المسبوقة في أسعار الوقود بعد رفع الدعم عام 2005 عن هذه المادة، والنقص الكبير في تجهيز الكهرباء مما دعا الاسر الى تخصيص مبالغ كبيرة لتوفير هذه الخدمات.

ويشير التركيب النسبي للأنفاق، الى ارتفاع نسبة الانفاق على الأثاث والتجهيزات المنزلية والتي بلغت (6.2%) و (6.5%) للأعوام 2007 و2014 على التوالي، مقارنة بعام 1993 البالغة (4%) ويعود السبب في ذلك، الى انخفاض نسبة الانفاق على مجاميع السلع والخدمات غير الغذائية نتيجة ظروف الحصار الاقتصادي في مدة التسعينات من القرن الماضي، اذ كان المخصص للمواد الغذائية حوالي (61%) من مجموع الانفاق الكلي للأسر. الا ان ارتفاع الأجور والرواتب أدى الى حدوث تغيير في نمط الانفاق والتوجه الى سلع كمالية كالأثاث والتجهيزات المنزلية.

وتعد نسبة الانفاق على الصحة منخفضة مقارنة بالدول الأخرى بسبب الدعم الذي تقدمه الدولة في هذا المجال بهدف توفير الخدمات الطبية للمواطنين، عن طريق المؤسسات الصحية وبأسعار رمزية. وعلى الرغم من انخفاض هذه النسبة الا انها ارتفعت في عام 2007 الى (2.1%) وازدادت الى الضعف عام 2014 اذ بلغت (4.5%)، بعد ان كانت تبلغ (1.1%) عام 1993، ويرجع سبب إنفاق الاسر على الصحة الى تراجع الخدمات الصحية وضعف الاستشارات الطبية ومستلزمات العلاج في المستشفيات العامة، مما دعا المواطنين الى الاقبال على المستشفيات وعيادات الأطباء الخاصة لتلقي العلاج المطلوب. وبلغت نسبة الانفاق على خدمات النقل والاتصالات (19.4%) عام 2014 مرتفعة كثيراً عن نسبتها عام 2007 والبالغة (12.9%)، وكذلك عن النسبة لعام 1993 البالغة (5%) بسبب الانفتاح على الاستيراد بعد العام 2003، والاقبال المتزايد من قبل المواطنين على شراء السيارات الحديثة، واقتناء الهواتف النقالة، وقد ساهم هذا الانفتاح في تغير النمط الاستهلاكي للفرد والاسرة، يضاف الى ذلك تحسن الوضع المعيشي للمواطنين، كل ذلك أدى الى ارتفاع نسبة الانفاق على المجموعة السلعية من الاتصالات والنقل.

وعلى الرغم من ان نسبة الانفاق على التعليم والترويج والتسلية والثقافة، يعد منخفضاً مقارنة بالمجاميع الأخرى، بسبب الدعم الذي تقدمه الدولة في هذا المجال من خلال مجانية التعليم لكل المراحل الدراسية، الا ان نسبة الانفاق عليه (2.7%) عام 2014 تعد مرتفعة اذ ما قورنت عن العام 1993 اذ بلغت (0.4%) ويعود ذلك الى ارتفاع نسبة الانفاق على التعليم، لا سيما مع تزايد اعداد المدارس الاهلية، وكذلك ارتفاع الطلب على الأجهزة والمستلزمات التعليمية، إضافة الى زيادة الطلب على شراء أجهزة الاستقبال (الستلايت)، والعاب التسلية ولعب الأطفال، والتي دخلت البلد بعد عام 2003 وبعد التحول الذي حصل في

مستويات المعيشة وتوفر مثل هذه السلع في الأسواق مما دفع المواطن الى الرغبة في اشباع حاجات لم تكن متاحة له سابقاً.

ثانيا: واقع السوق العراقية

شهدت الأسواق العراقية بعد العام 2003، تدفق مختلف أنواع السلع اليها، ومن مختلف المناشئ العالمية، وتنوعت هذه السلع بين ما هو مطابق لمواصفات الجودة، وبين المتدني وذي النوعية الرديئة، وما شجع تدفق السلع الرديئة، ضعف الرقابة الكمركية على دخول هذه السلع، وجشع بعض التجار من أصحاب النفوس الضعيفة. ولا يخفى ان اغراق السوق المحلية ببضائع رديئة، أدى الى خسائر كبيرة بالاقتصاد الوطني والاضرار بصحة المواطنين، فضعف الأجهزة الرقابية والتنفيذية على المنتجات المستوردة الغذائية والصناعية ، قد انعكس سلبياً على صحة المواطن، وحول العراق الى سوق لتصريف منتجات غذائية وصناعية تفتقر لمعايير الصلاحية والجودة، واصبح المواطن العراقي مستهلكاً لمواد غذائية ذات قيمة منخفضة ولمنتجات صناعية لا ترتقي للمواصفات المعتمدة عالمياً، وباعتراف الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ان 21% من المواد المعروضة في السوق العراقية غير مطابقة للمواصفات والمقاييس النوعية، وان بعض التجار يستوردون المنتجات الغذائية والصناعية من دون معرفة علمية مسبقة، واضعين بالحسبان مصالحهم الشخصية، ولهذا نجد ان الرقابة تكتسب أهمية اكبر في هذه الحالة، ولا يمكن اكتشاف عمليات الغش الصناعي بدونها، لا سيما عندما تتعرض المنتجات الى عدة فحوصات منها الظاهري والميكروبيولوجي، والطفيلي والكيميائي، لكي تخرج بنتيجة نهائية دقيقة تكشف لنا على نحو التعيين صلاحية المنتج وبدون هذه الأجهزة المتخصصة يبدو من الصعوبة بمكان تحديد كمية السموم في اللحوم المستوردة، على سبيل المثال، او في مستحضرات التجميل التي تحتوي على مواد ذات تأثير ضار على المستهلكين[15].

وعادة ما تقوم دوائر الصحة في المحافظات، بحملات تفتيش على محال بيع المواد الغذائية، وغالباً ما تقوم بالكشف عن كميات كبيرة من السلع الفاسدة غير الصالحة للاستهلاك، اما لوجود مواد داخلة في تركيبها تضر بصحة المستهلك، او انها منتهية الصلاحية لا تصلح للاستهلاك. فعلى سبيل المثال، وخلال الربع الأول من العام 2018، اتلفت دائرة صحة بغداد حوالي (32) طناً من مختلف المواد الغذائية بما فيها الاجبان واللحوم المستوردة لعدم صلاحيتها للاستهلاك، وكذلك ضبطت دائرة صحة محافظة البصرة، أكثر من (500) علبة حليب أطفال، بالإضافة الى أكثر من (4) الآف علبة من مستحضرات التجميل المختلفة ومساحيق الغسيل والتعقيم، لكونها اما فاسدة او منتهية صلاحيتها يتم التعامل بها في الأسواق. وكذلك، أتلفت صحة ديالى (16) طناً من مادة الطحين المستوردة، والتي تم ضبطها في احدى معامل انتاج المواد الغذائية، وذلك لانتهاء صلاحيتها وعدم مطابقتها للمواصفات العراقية، وأتلفت ثلاثة أطنان من المواد الغذائية و(1530) لتراً من المشروبات الغازية غير صالحة للاستهلاك البشري. وأتلفت نحو (2000) كارتوناً كبيراً من مادة زيت الطعام منتهية الصلاحية تم توريدها بصورة غير قانونية من مناشئ تركية ومصرية وسعودية، الى محافظة نينوى.

ولا يقتصر الامر على المواد الغذائية فحسب، اذ شمل الغش التجاري والتلاعب بتاريخ الصلاحية، قطاع الادوية الطبية، فبتاريخ 2018/1/14، كشفت وزارة الصحة، عن اتلاف (5000) طناً من الادوية الفاسدة في الحملة التي أجرتها على مذاخر الادوية والصيدليات،

وأشارت الى ان هذه الادوية تضر بصحة المريض بدلاً من شفائه. اما المنتجات المعمرة المنزلية ، فغالبيتها صينية الصنع فضلاً عن المنتجات التركية والمصرية والسعودية، اذ يلاحظ على هذه المنتجات انها غير مضمونة في معظمها، وبالرغم من ان بعضها يتضمن بطاقة الضمان لسنة واحدة او سنتين لكن بائعي هذه المنتجات يمتنعون عن إعطاء هذه الضمانات، ولا يتعهدون بتصليحها في حالة العطل. وغالباً ما يتم الاتفاق بين التجار والمستوردين والشركات الصينية على صناعة منتجات اقل تكلفة، واقل جودة بغية تأمين ربح أكبر للمستوردين، وبالتالي فان المستهلك يتحمل عبء شراء المنتجات المقلدة اما لجهله بتفاصيل هذه المنتجات، او لمحدودية دخله مما يضطر لاقتناء هذه المنتجات المقلدة او المزيفة، والتي شهدت رواجاً كبيراً ليس في العراق فقط، وانما على مستوى العالم، اذ تقدر اضرار هذه البضائع على الاقتصاد العالمي بحوالي (1.7) ترليون دولار سنوياً[16].

ثالثا: تحديات الواقع البيئي

عانى العراق كثيراً من اثار الصراعات والحروب، والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية، اذ كانت نتاج الظروف التي المت به منذ أكثر من ثلاثة عقود، هو انعدام الامن البيئي لسكانه (تدهور البيئة) اثرت هذه الظروف سلباً على عناصر البيئة (الهواء، الماء، التربة)، والتي بدورها، اثرت على نوعية وجودة الحياة للمواطن، لا سيما فيما يتعلق بتلوث الهواء والماء وكما يلي :

1- تلوث الهواء (Air Pollution) :

ان تلوث الهواء هو أخطر وأبرز اشكال التلوث في العراق، وتتركز اهم أسباب هذا التلوث من مصدرين أساسيين ،**المصدر الأول :** هي المصادر الطبيعة، إذا تتزايد نسب حدوث وشدة العواصف الترابية، نتيجة تردي الغطاء النباتي، وتزايد ظاهرة التصحر، بسبب سوء استغلال التربة والمياه، أما **المصدر الثاني :** فهي المصادر غير الطبيعية، وتعد من أبرز ملوثات الهواء، والأكثر تأثيراً على صحة وسلامة الانسان ويمكن تقسيمها الى:

أ- الصناعات النفطية: يعد العراق من الدول النفطية، واضافة لتصدير النفط، فان الحاجة تبرز الى تكرير وإنتاج المشتقات النفطية لسد حاجة الاستهلاك المحلي، والذي يتوزع على الاستهلاك المنزلي وقطاع النقل. وتعاني وحدات تكرير النفط من التقادم وتسرب غازات الاحتراق والهيدروكربونات والمركبات العضوية المتطايرة، إضافة الى انخفاض كفاءة الاحتراق داخل وحداتها، ويوجد في العراق حوالي (14) مصفاة لتكرير النفط الخام موزعة في شمال ووسط وجنوب العراق، واغلب تلك المصافي لا تمتلك منظومات لمعالجة الانبعاثات الغازية ذات التأثير المباشر على صحة الانسان، فضلاً عن تأثيراتها البيئية.

ب- الصناعات الانشائية: يشهد العراق عموماً لا سيما المدن الكبيرة خصوصاً، نمواً سكانياً وعمرانياً متزايداً رافقه إقامة العديد من مشاريع البنى التحتية والخدمية والإسكان، الامر الذي أدى الى زيادة العمل لسد الطلب على المواد الانشائية، لا سيما مع استمرار وتيرة بناء الوحدات السكنية على وفق النمط التقليدي بالاعتماد على مواد البناء المحلية[17]. وتسبب هذه الصناعات تلوث الهواء بالرقائق المتطايرة خلال عملية طحن المواد الأولية، فضلاً عن الملوثات الغازية المنبعثة من الافران كأكاسيد النتروجين والكبريت وثنائي أوكسيد الكاربون والهيدروكربونات واحادي أوكسيد الكاربون، وغيرها من نواتج احتراق الوقود، والتي لها اثار صحية كبيرة على الانسان.

ج- الصناعات الكيميائية، ان اهم الملوثات الناتجة من هذه الصناعة هي الغبار والملوثات الأخرى مثل ثنائي أكسيد الكبريت وكبريتيد الهيدروجين والفلور، ورقائق العناصر الثقيلة المنبعثة مع تيار الهواء الخارج. وتنتشر العناصر الثقيلة مثل الرصاص والمنغنيز والزنك وغيرها في الأقسام المختلفة لمعامل البطاريات وتعتبر التأثيرات الصحية والبيئية لهذه الملوثات اكثر خطورة مما تسببه الملوثات الأخرى لاحتوائها على غازات وابخرة اكثر خطورة حتى لو وجدت بتراكيز قليلة جداً والتي يمكن عدها سامة.

د- الصناعات الحرفية، لقد أدى انتشار الكثير من الأنشطة الصناعية بصورة عشوائية داخل المناطق السكنية كالمسابك والافران والورش، الى زيادة انبعاث الملوثات الرقائقية والغازية واكاسيد الكاربون واكاسيد الكبريت وغيرها، وانتشارها في الهواء المحيط لا سيما ان اغلب تلك الأنشطة غير حاصلة على الموافقات البيئية، ولا تمتلك مداخن نظامية ومرشحات ومرسبات لتقليل تأثير انبعاث الملوثات، الامر الذي يتطلب وضع سياسة واضحة لمعالجة هذه المشكلة عن طريق تخصيص مناطق صناعية خارج المدن يتم تصميمها بحيث تلبي المتطلبات والمحددات البيئية لتلك الأنشطة حسب التشريعات البيئية.

هـ - وسائط النقل، ان ارتفاع مستوى المعيشة وسهولة اقتناء المركبات وتعدد وسائط استيرادها وتجهيزها بتشجيع من الدولة والمؤسسات من جانب، وتراجع كفاءة النقل الجماعي وتوسعة

الطرق من جانب اخر، أدى الى العديد من الاثار البيئية والاقتصادية والاجتماعية، منها زيادة معدلات التعرض اليومي لملوثات الهواء الناتجة من عوادم السيارات، وزيادة الطلب على الوقود، فضلاً عن الكلفة الصحية والاقتصادية، كما ان زيادة اعداد المركبات، أدى الى ازدياد الضغط على المصافي ووحدات التكرير وزيادة تركيز ملوثات الهواء الغازية، لا سيما الرصاص، مما زاد من المخاطر الصحية المتمثلة بأمراض الحساسية والربو نتيجة لتركز هذه الملوثات ولمدد طويلة في جزيئات الهواء[18].

و- مواقع طمر النفايات، نتج عن زيادة معدلات الاستهلاك، زيادة في كمية المخلفات البلدية المتولدة، لعدم توافر التقنيات المتطورة لفرزها وإعادة تدويرها والإفادة منها، فضلاً عن عدم وجود مواقع طمر نظامية، وهو ما يزيد من احتمال تلوث الهواء. ويوجد في العراق (389) موقع طمر، لا يتوافر سوى في (8%) منها متطلبات الشروط البيئية، من نظام لمراقبة غاز الميثان المنبعث منها. وعادة ما يتم بين مدة وأخرى حرق المخلفات ما يؤدي الى انبعاث العديد من الملوثات الغازية كأكاسيد الكاربون وبعض المركبات السرطانية الخطرة كالدايوكسين.

2- تلوث المياه (Water Pollution)

تعاني المياه العراقية من تدنٍ في الجودة وتناقص الكميات اثر مشاكل متعددة بعضها ذات بعد خارجي يتمثل بالسياسات المائية للدول أعالي النهرين في بناء السدود وتحويل مجاري بعض الروافد والاستخدام المفرط لمياه النهرين دون مراعاة لاحتياجات العراق، وهو ما أدى الى تردي نوعية المياه الداخلة نتيجة النشاطات المستحدثة ضمن منطقة الحوض، والتي القت بمخلفاتها وتصريفها الى المجاري المائية للأنهر. بينما يتمثل البعد الداخلي بالسياسات الوطنية لإدارة الموارد المائية، وإدارة المخلفات السائلة، والتي تعاني من عدم القدرة على تأمين معالجة المياه المتخلفة، إضافة الى محدودية خدمة شبكة مياه المجاري، وكذلك عدم التحكم في تصريف عدد من شبكات البزل الى الأنهر، وعدم وجود شبكة لمياه الصرف الصناعي، او ضوابط على تصريف النفايات السائلة من القطاعين الصناعي والنفطي الى مياه الأنهار. وفيما يأتي اهم مصادر تلوث المياه :

أ - تلوث المياه من قطاع الصرف الصحي

تعد مياه الصرف الصحي من اخطر الملوثات وأكثرها تأثيرا على البيئة المائية العراقية، نظراً لارتفاع تركيز المواد العضوية والملوثات الأخرى فيها. ويتم تجميع المياه المصرفة من المناطق المختلفة بواسطة شبكة مجاري وتضخ الى محطات خاصة لمعالجتها قبل طرحها في قنوات المياه والانهار، اما المناطق غير المخدومة بشبكات الصرف الصحي، فعادة ما يتم صرف المياه العادمة باستخدام نظام الجور (سبتك تانك) وبلغ عدد المشاريع المؤهلة في قطاع الصرف الصحي في كل من بغداد وبقية المحافظات (31) مشروعاً، وهو ما يؤكد عجزها عن تغطية السكان المخدومين في عموم المحافظات[19]، اذ بلغت نسبة المخدومين بشبكات المجاري التي ترتبط بمحطات المعالجة نحو (27%) من اجمالي السكان[20]، وهناك الكثير من الربطات غير النظامية للمخلفات السائلة المطروحة من المستشفيات والمختبرات والدور السكنية، وحتى المنشآت الصناعية وبعض الشركات والمعامل الإنتاجية على شبكات مياه الامطار ومنها مباشرة الى النهر بدون معالجة.

ب - تلوث المياه بالفضلات الصناعية

من المعلوم ان عدداً كبيراً من الصناعات العراقية إضافة لقدمها، فأنها تقع بالقرب من مصادر المياه السطحية، وقد صممت بدون مراعاة للمتطلبات والمحددات البيئية من حيث ملاءمة موقعها وتصريف مخلفاتها السائلة، اذ بلغت كمية المخلفات السائلة من القطاعين الصناعي والغذائي المطروحة الى الأنهر (57929)م^3/ يوم، دون معالجة متكاملة وصحية، وتتميز هذه المخلفات بتركيز عالٍ من الملوثات، لا سيما تلك الناتجة من المشاريع الصناعية الكبيرة، فيما تقوم بعض المنشآت الصناعية بخلط مياه الصرف الصناعي الملوثة مع مياه الصرف الصحي وصرفها الى شبكات ومحطات الصرف الصحي غير المصممة لمعالجة الاحمال الناتجة من الملوثات الصناعية[21].

رابعا: آليات ووسائل حماية المستهلك

وتتضمن ما يأتي :

1- الإجراءات القانونية

لقد صاحب التطور الاقتصادي والصناعي وجود ثغرة في العلاقة ما بين الافراد بصفتهم مستهلكين، وما بين المنتجين او البائعين للسلع والخدمات، وقد بدت العلاقة التعاقدية التي تربط بين الطرفين غير متساوية، ومن هنا ظهرت ضرورة الحاجة لحماية المستهلك، وعلى الرغم من ان المستهلك يحظى بحماية من طرف المشرع في القانون المدني من خلال قواعد الضمان، ومنح القاضي سلطة تعديل العقد لصالح الطرف الضعيف في بعض الحالات، الا ان هذه الحماية بقيت قاصرة وغير كافية، ومن هنا بدأ الاهتمام بالمستهلك ووجوب حمايته، وهي الفكرة التي اخذ بها المشرع العراقي في تكريس الحماية القانونية للمستهلك، وذلك من خلال تدخل المشرع ووضعه للنصوص الخاصة بالحماية الجزائية. وقد خطا المشرع العراقي خطوات كبيرة في مجال حماية المستهلك، لا سيما في ظل الظروف الراهنة، وحقق قفزة نوعية في هذا المجال، بدأً من الحفاظ على صحة وسلامة المستهلك، والاستفادة من المعاملة العادلة عند الاستحصال والاستعمال للسلع والخدمات، وانتهاء بالحق في التقاضي صوناً لهذه الحقوق.

وفيما يأتي المجالات التي ضمنها المشرع العراقي في قانون حماية المستهلك رقم (1) لسنة 2010:

● فيما يتعلق بقواعد ضمان سلامة وامن المنتوج، فقد أكدت المادة (7) من القانون، على ضرورة الالتزام الدقيق بالمواصفات القياسية العراقية او العالمية من قبل المجهز، وكذلك التأكيد على تثبيت البيانات والمواصفات والمكونات الكاملة للمنتج.

●مخالفة مطابقة المنتجات، والزامية الضمان، حيث نصت المادة (6) من القانون، على ضرورة الالتزام بالأعلام لأنه يعد مقدمة لإقرار حق المستهلك، وفي حالة مخالفة المجهز لبنود المواصفات، فانه يحق للمستهلك ارجاع السلعة الى البائع اذا كانت المعلومات المقدمة بشأنها غير متطابقة، فضلا عن الحق بالمطابقة بالتعويض عن الاضرار التي لحقت به، او بأمواله من جراء ذلك[22].

●أصدر المشرع العراقي الحظر على ممارسة الغش والتضليل والتدليس ، واخفاء حقيقة المواد المكونة لمواصفات السلع والخدمات كافة. وحظر أيضا على انتاج وبيع او اعلان عن أي سلع لم يدون على اغلفتها او عليها بصورة واضحة المكونات الكاملة لها، او التحذيرات (ان وجدت)، وتاريخ بدء وانتهاء الصلاحية، وذلك طبقاً للمادة (9) من الفصل الخامس الخاص بالمحظورات.

●يعاقب كل من يخالف قواعد ضمان السلامة الصحية للمستهلك الواردتين في احكام المادتين (7) و(8) بالحبس مدة لا تزيد عن ثلاثة أشهر او بغرامة لا تزيد عن مليون دينار او بكليهما حسب ما جاء في المادة (10) من قانون حماية المستهلك، ويعاقب المجهز بالعقوبة نفسها اذا خدع او حاول خداع المستهلك بما يتعلق بمواصفات ونوعية السلعة بما في ذلك جريمة الغش في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري.

●يمنح المخبر عن أي جريمة يعاقب عليها قانون حماية المستهلك مكافأة مالية لا تقل عن (100) ألف دينار ولا تزيد عن مليون دينار تسدد من الجهة ذات العلاقة التي يتم الاخبار امامها اذا أدى الاخبار الى ادانة الفاعل واكتساب القرار درجة البتات.

وبالرغم ما لقانون حماية المستهلك من أهمية، الا ان المختصين بالشأن[23] القانوني، يرون ان هنالك بعض الخلل والنقص في نصوصه، وقد يكون هذا الامر طبيعياً، اذ نادراً ما نجد تشريعاً يخلو من النقص، ووجد في ان هذا القانون لم يحقق الفائدة المرجوة منه، فهو لم يأت بشيء جديد، الا انشاء مجلس لحماية المستهلك قليل الصلاحيات وكثير الموظفين والمدراء العامين، وان القانون قد ركز كثيراً وردد اكثر على مسألة المواصفات والغش، وكأن حماية المستهلك تنحصر في هذين الامرين، او انه قانون لمكافحة الغش لا لحماية المستهلك، فهو لم يعط الحلول الكاملة للمستهلك ولم يضع الاليات المناسبة لذلك حتى انه لم يأت بعقوبة رادعة. وان المسائل التي ذكرها هي من اختصاص الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية، او قد نظمتها بعض القوانين بصورة اكثر دقة وفعالية كقانون تنظيم التجارة او قانون العقوبات العراقي، وقانون الكمارك، والقوانين الخاصة بالاستيراد والتصدير والقوانين الصحية، ومن هنا فلابد للمشرع العراقي ان يعيد النظر في هذا القانون، ليكون قانوناً محكماً يلبي حاجات المستهلك العراقي ويوفر له الحماية اللازمة.

2- الإجراءات الحكومية

ان توفير حماية قوية وتعزيز المصالح الاقتصادية للمستهلكين، لا يتحقق الا من خلال وضع سياسة فعالة من قبل الحكومة، والعمل على تطبيق مجموعة من المبادئ الأساسية التي تضمن تحقيق هذه الحماية:

أ - السلامة المادية ، من خلال:

- تشجيع اعتماد تدابير مناسبة، بما في ذلك النظم القانونية، وأنظمة السلامة، والمعايير الوطنية، لضمان ان تكون المنتجات سليمة سواء من حيث الاستخدام المباشر او غير المباشر.
- ضمان ان تكون السلع التي ينتجها المصنعون، وكذلك المسؤولون عن جلب السلع الى السوق المحلية، ان تكون مأمونة سواء من حيث الاستعمال في الغرض الذي صنعت من اجله او في أي غرض اخر يتوقع عادة استخدامها فيه، ويجب أيضا ان يتم تزويد المستهلكين بالتعليمات الخاصة بالطريقة الصحية لاستعمال السلع، واعلامهم باي مخاطر ينطوي عليها الاستعمال.
- اعتماد الحكومة، في حالة وجود عيب خطير في احد المنتجات، بسياسة الزامية للمصنعين او الموزعين بضرورة سحب هذه المنتجات او تعديلها، وإذا تعذر ذلك وجب تعويض المستهلكين تعويضاً مناسباً.

ب- تعزيز المصالح الاقتصادية للمستهلكين

ينبغي ان تهدف السياسة الحكومية الى تمكين المستهلكين من الحصول على الفائدة المثلى من مواردهم المالية، من خلال تحقيق اهداف المعايير المرضية في الإنتاج، والتوزيع، والتسويق الذي يوفر معلومات عن السلع، والحماية الفعالة من الممارسات التي يمكن ان تكون لها اثار ضارة بالمصالح الاقتصادية للمستهلكين، عن طريق:[24]

- مضاعفة الحكومة لجهودها في ضمان امتثال الصناعيين والموزعين وغيرهم من المشتركين في توفير السلع والخدمات للقوانين والمعايير الإلزامية.
- اتباع السياسات التي توضح مسؤولية المنتج فيما يتعلق بضمان استيفاء السلع القدر المعقول من المواصفات المتاحة والفائدة، وملاءمتها للغرض الذي صنعت من اجله.
- حماية المستهلكين من التجاوزات التعاقدية، مثل العقود التي تكون في صالح جانب واحد على حساب الطرف الاخر.
- توفير المعلومات اللازمة لتمكين المستهلكين من اتخاذ قراراتهم الشرائية عن الاطلاع بصورة مستقلة، فضلا عن اتخاذ التدابير اللازمة لضمان دقة المعلومات المقدمة.
- تشجيع الحكومة لقطاع الاعمال وبالتعاون مع منظمات حماية المستهلك، على وضع قواعد لممارسات التسويق والممارسات التجارية الأخرى، لضمان توفير الحماية الكافية للمستهلك.
- ضبط المنافذ الحدودية وتفعيل وحدات التقييس والسيطرة النوعية في هذه المنافذ.

ج- وضع معايير لسلامة السلع وجودتها

اذ ينبغي على السلطات الحكومية وضع المعايير التي تضمن سلامة السلع والخدمات، وكذلك ضمان جودتها، مع الإعلان عن هذه المعايير بشكل مناسب، وينبغي من وقت لأخر استعراض المعايير والقواعد الوطنية الموضوعة لسلامة المنتجات وجودتها من اجل ضمان مطابقتها كلما أمكن ذلك للمعايير الدولية المقبولة عموماً، وإذا ما تم تطبيق معيار أدنى من المعيار الدولي بسبب ظروف اقتصادية محلية، ينبغي بذل كل الجهود الممكنة لرفع مستوى هذا المعيار بأسرع ما يمكن. وينبغي على السلطات المعنية، ضمان توفير المؤسسات اللازمة لاختبار واعتماد جودة وكفاءة السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية، وهنا يأتي دور الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية كأحد الأجهزة المسؤولة عن ضمان تحقيق هذا الهدف من خلال:

- اعتماد نظام قومي ومراقبة تطبيقه.
- الغاء واستبدال وتعديل المواصفات القياسية العراقية ومراقبة تطبيقها.
- منح علامة الجودة، وإصدار شهادة المطابقة، ومراقبة جودة السلع والمنتجات الوطنية لأغراض التصدير.
- توحيد وتطوير وسائل وطرق القياس، ووضع معايير لأجهزة القياس وضبطها.
- اجراء الفحوصات والتحاليل والاختبارات والبحوث الخاصة بالتقييس والسيطرة النوعية.

3- برامج التوعية والاعلام

يؤدي الاعلام دوراً هاماً في التأثير على المستهلك من حيث تشكيل الثقافية الاستهلاكية، وتوعيته بما يوفر له الحماية من الغش، ويوفر له الحماية الصحية من حيث جودة السلع، مدة الصلاحية، والمكونات بالنسبة للمنتجَ. ومع تنوع السلع المعروضة للمستهلك، فان مظاهر الحماية التي يوفرها الاعلام للمستهلكين تتنوع بتنوع ذلك الكم الهائل من السلع والمنتجات، والتي غالباً ما تمارس الشركات التجارية أساليب مختلفة من الترويج والتسويق والتي قد لا تخلو من الخداع والتضليل الإعلاني عبر وسائل الاعلام نفسها، الامر الذي يتطلب من وسائل الاعلام والعاملين في حقل التثقيف والتوعية والمواءمة بين دور الاعلام في حماية المستهلك وبين متطلبات الإعلانات التجارية، وبالتالي يجب ان لا تطغى الإعلانات التجارية على مصداقية الاعلام الموجه للمستهلكين والحيلولة دون وقوعهم في فخ التضليل الإعلاني.

ويأتي دور المنظمات والحكومة هنا، في تشجيع وضع برامج توعية المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالتأثيرات التي قد تترتب عليها التغيرات الاستهلاكية بما فيها الفوائد والتكاليف، وينبغي ان يكون الهدف من هذه البرامج تمكين افراد المجتمع من التصرف كمستهلكين قادرين على اختيار السلع والخدمات اختياراً واعياً ومدركين لحقوقهم ومسؤولياتهم ، وينبغي عند وضع هذه البرامج كذلك، توجيه عناية خاصة لحاجات المستهلكين المحرومين في المناطق الريفية والحضرية على السواء، بمن فيهم المستهلكون ذوو الدخل المنخفض او الذين تتدنى لديهم مستويات الالمام بالقراءة والكتابة او الاميين، وينبغي اشراك قطاع الاعمال وغيره من منظمات المجتمع المدني في جهود هذه التوعية، لا سيما فيما يتعلق بالوقاية من الامراض الناتجة من غش الأغذية، ومخاطر المنتجات، وكذلك التأكيد على وسم المنتجات لمعرفة كافة المعلومات المتعلقة بها.

4- تشجيع الاستهلاك المستدام

يشمل الاستهلاك المستدام تلبية احتياجات أجيال الحاضر والمستقبل من السلع والخدمات بطرق مستدامة اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً[25]، ان تحقيق الاستهلاك المستدام، سوف ينعكس على تحسين جودة ونوعية البيئة، وبالتالي تحسين جودة الحياة بالنسبة للمستهلكين، كونه سوف يوجد بيئة صحية وسليمة خالية من الملوثات البيئية. ويشترك في تحقيق هذا الغرض افراد المجتمع ومنظماته كافة، وكذلك الحكومة وقطاع الاعمال. وللمستهلكين دور أساس في تشجيع الاستهلاك المستدام بيئياً واقتصادياً واجتماعياً، من خلال تأثير اختياراتهم على المنتجين، وان قطاع الاعمال التجارية يتحمل مسؤولية تشجيع الاستهلاك المستدام من خلال تصميم السلع والخدمات وانتاجها وتوزيعها، وكذلك الحال بالنسبة للمنظمات المعينة بحماية المستهلكين فهي أيضا تتحمل مسؤولية تشجيع مشاركة عامة الناس في الاستهلاك المستدام ومنافستهم له، وعن اعلام المستهلكين، والعمل مع الجهات الأخرى على تحقيق هذا الغرض، اما الدور الحكومي فيشتمل على:

أ- تشجيع تصميم وتطوير واستخدام المنتجات والخدمات المأمونة والفعالة من حيث الطاقة والموارد، مع مراعاة الاثار المترتبة على دورة حياتها الكاملة.

ب- وضع معايير بيئية وطنية ودولية تتعلق بالصحة والسلامة للمنتجات والخدمات والعمل بتلك المعايير.

ج- إدارة المواد الضارة للبيئة إدارة سليمة، والتشجيع على استحداث بدائل سليمة لهذه الاستخدامات.

د- التشارك مع القطاع الخاص ومع المنظمات ذات الصلة في تشجيع تغيير أنماط الاستهلاك التي لا يمكن استمرارها، عن طريق استحداث واستعمال منتجات سليمة بيئياً.

هـ - استعمال مجموعة واسعة من الوسائل الاقتصادية، كالوسائل الضريبية واستيعاب التكاليف البيئية من اجل تعزيز الاستهلاك المستدام، مع مراعاة الاحتياجات الاجتماعية.

5- دور جمعيات حماية المستهلك تتواجد في العراق العديد من الجمعيات والمنظمات المعنية بحماية المستهلك، ورغم الأدوار التي تؤديها هذه الجمعيات في هذا المجال، الا انها لا ترتقي الى مستوى الطموح، ويمكن ارجاع ذلك الى الصعوبات والمعوقات التي تواجهها هذه الجمعيات، لا سيما فيما يتعلق بتعاملها مع قطاع الاعمال التجاري، والية التعامل مع شكاوى المستهلكين من قبل السلطات المختصة. ومن هنا، لا بد من تفعيل دور الجمعيات في التواصل مع المستهلك بكيفية دائمة، ومستمرة مع توسيع نطاق مهامها بان لا يبقى مقتصراً على مجال معين بل يجب ان تنفتح على مختلف مجالات الاستهلاك، بالإضافة الى وجوب احتفاظها باستقلاليتها تجاه السلطات الحكومية، حتى تكتسب ثقة المستهلكين، لا سيما وان اهم واجبات هذه الجمعيات هو ان تعمل على التأثير على السلطات العامة وحملها على ضرورة اليقظة والمراقبة الدائمة، وفي الوقت نفسه يجب على السلطات العامة ان تقدم لها الدعم المادي لممارسة أنشطتها وتزويدها بمقرات مناسبة لطبيعة عملها ومهامها وتسهيل اعتمادها على وسائل الاعلام بمختلف أنواعها، لإيصال رسالتها الى اكبر عدد ممكن من المستهلكين، وبالتالي الحد من مخاطر الاستهلاك وخلق مستهلك واعٍ ومسؤول. ويجب توسيع حق الجمعيات في تمثيل المستهلك امام القضاء والتقليص من القيود الواردة في هذا المجال، لا سيما في ظل الانفتاح الاقتصادي، الذي أصبح المستهلك من خلاله في أمس الحاجة لهذا التمثيل نظراً للفوضى التي أصبح يعرفها السوق الاقتصادي والمخاطر الناجمة عنها، وان يتم اشراكها بشكل فعال ومؤثر في كل البرامج ذات الصلة بالاستهلاك.

المبحث الثالث:الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات.

1- قدم نموذج المملكة المتحدة نظاماً شاملاً يمكن المستهلكين من تحقيق الثقة والأمان ومراقبة السوق، ولم تتحقق هذه الميزة الا من خلال تنسيق العمل بين جميع الكيانات العاملة تحت مظلة حماية المستهلك، ابتداءً من التشريع البريطاني الذي يغطي جميع المعاملات الاستهلاكية ويوفر درجة من التوازن بين الأطراف المتنافسة، ومروراً بالنظام القضائي والذي له دور فعال في حماية حقوق المستهلك وردع المخالفين من التجار وانتهاءً بدور المنظمات المعنية بحماية المستهلك والتي لديها مجموعة من الوسائل تمكنها من العمل بفاعلية لمعالجة كل أنواع التعدي على حقوق المستهلكين.

2- يعد العراق واحداً من الدول التي عانت كثيراً من اثار الصراعات والحروب والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية، اذ كان للظروف التي المت به منذ اكثر من ثلاثة عقود هو انعدام الامن البيئي لسكانه (تدهور

البيئة)، ما اثر بصورة سلبية على عناصر البيئة (الهواء، الماء، التربة)، والتي بدورها اثرت على نوعية وجودة الحياة للمواطن، لا سيما فيما يتعلق بتلوث الهواء والماء، فاغلب المؤسسات الصناعية تعاني من التقادم وتسرب غازات الاحتراق والهيدروكربونات والمركبات العضوية المتطايرة، وهذه المؤسسات لا تمتلك منظومات لمعالجة الانبعاثات الغازية ذات التأثير المباشر على صحة الانسان، فضلا عن تأثيراتها البيئية ولم يقتصر الامر على تلوث الهواء فحسب، بل امتد أيضا الى تلوث المياه من خلال التردي الواضح في نوعية المياه، لأسباب اما خارجية، تتعلق بتجاوز دول المنبع على حصص العراق المائية، والقاء مخلفاتها او أنشطتها الصناعية في مجاري الأنهر، او الأسباب داخلية تتمثل بعدم

القدرة على معالجة المياه المتخلفة من الأنشطة الصناعية والمنزلية وعدم التحكم في تصريف عدد من شبكات البزل الى الأنهر.

3- ان قانون حماية المستهلك رغم أهميته، الا ان المختصين بالشأن القانوني يرون ان هنالك بعض الخلل، والنقص في نصوصه، اذ ان القانون ركز كثيراً على مسألة المواصفات والغش، وكأن حماية المستهلك تنحصر في هذين الامرين، او انه قانون لمكافحة الغش لا حماية المستهلك، رغم ان هذه المسائل من اختصاص الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.

4- رغم تعدد المؤسسات والمنظمات المعنية بحماية المستهلك، الا ان دورها لا يرتقي الى مستوى الطموح، وغير كافٍ لتوفير الحماية الضرورية للمستهلك في المرحلة الراهنة، فظاهرة الغش التجاري والنوعية المتدنية لمختلف أنواع السلع سواء الغذائية او الدوائية وحتى الأجهزة المنزلية، وما تسببه من اضرار صحية واقتصادية، تكاد تكون مستفحلة في معظم الأسواق العراقية، رافقه ضعف الإجراءات والوسائل اللازمة لحماية المستهلك وضمان حقوقه.

5- ان الانفتاح الذي شهدته الأسواق العراقية بعد العام 2003، ادى الى تدفق مختلف أنواع السلع اليها، ومن مختلف المناشئ العالمية، وتنوعت هذه السلع بين ما هو مطابق لمواصفات الجودة، وبين المتدني وذي نوعية رديئة، وما شجع تدفق السلع الرديئة، هو ضعف الرقابة الكمركية على دخول هذه السلع.

ثانيا: التوصيات.

1- يجب الالتزام بالتعليمات البيئية الخاصة بأعداد الدراسات والتقارير المتعلقة بالأثر البيئي كخطورة مسبقة قبل الشروع بأنشاء أي مشروع صناعي، ويجب إعطاء المنشأة الصناعية القديمة مدة سماح لتعديل أوضاعها من خلال تطوير منظومات التخلص من الملوثات المتولدة عن نشاطاتها، إضافة الى العمل على تطوير الطرق الصناعية، واعتماد مبادئ التنمية المستدامة في التعامل مع الموارد المائية والحفاظ على جودتها وإعادة استخدام المياه المختلفة عنها.

2- ضرورة تطبيق نظام (الايزو) العالمي الذي يسهم بدور مهم في الحد من الغش التجاري والصناعي، اذ ان تطبيق هذا النظام يلزم الجهات ذات الصلة بتطبيق قواعد وأليات النظم الدولية في اصدار المواصفات ومنح شهادات الجودة.

3- ضرورة تفعيل الأجهزة الحكومية والمنظمات المعنية بحماية المستهلك والالتزام بعملية المراقبة الدورية بدقة ومهنية عاليين، وتطبيق الإجراءات القانونية بحق المتلاعبين بصحة وسلامة الافراد (المستهلكين). ويستدعي الامر أيضا، احكام المراقبة على المنافذ الحدودية من قبل الجهات المعنية،

ومنع تسرب او تهريب أي مواد او سلع من شأنها الحاق الضرر بالمستهلك سواء كان ضرراً مادياً ام اقتصادياً.

4- ان بسط الحكومة الاتحادية سيطرتها على كافة المنافذ الحدودية، واختيار العناصر الكفؤة والنزيهة في إدارة هذه المنافذ، سيشجع على منع ادخال السلع ذات الجودة الرديئة التي تضر بصحة المستهلك وتدفع الى اغراق السوق العراقية وتدمير الاقتصاد الوطني، ويسهم أيضا في التقليل من فرص التهرب الكمركي والتلاعب بأقيام وكميات والسلع.

5- ان تحقيق الاستهلاك المستدام، سوف ينعكس على تحسين جودة ونوعية البيئة، وبالتالي تحسين جودة الحياة بالنسبة للمستهلكين، كونه سوف يوجد بيئة صحية وسليمة خالية من الملوثات البيئية، ويشترك في تحقيق هذا الغرض افراد المجتمع ومنظماته كافة وكذلك الحكومة وقطاع الاعمال.

6- الاهتمام بالمواصفات العراقية فيما يخص المنتجات المستوردة ومتابعة عمليات الفحص والتدقيق، بأعتبار ان هذه المواصفات متطابقة مع متطلبات وأذواق المستهلكين في العراق.

المصادر والمراجع:

[1] Organization, for Economic, co. operation and Development (OECD), Regulatory Reform in UK; Government capacity to Assure High Quality, Paris, 2002, p. 7.

[2] Ought on David and lowery John, Consumer Law, Blackstone, Press, limited, second, Edition, 2000, p. 21

[3] Harvey Brain and parry Deborah, consumer Protection and Fair, Butter worth's, UK, 2000, p. 49.

[4] Ramsay 1ain, consumer, Law and Policy text and Materials on regulating consumer markets, Hart publishing, UK, two edition, 2007, p. 454.

[5] Howells Geraint, the potential and limits of consumer, empower mint by in formation, Journal of Law and society, vol. 32, university of Toronto, 2005, p. 395.

[6] Tritely, G, The Law of contract, sweet and Max well, Loudon, 11th, Edition, 2003, p. 385.

[7] Hellwege Philip, consumer protection in Britain in need of Reform, The Cambridge Law Journal, VOL. 63 NO.3, 2004, p. 715.

[8] Macleod John, consumer sals Law, Rutledge- Cavendish, British, second edition, 2007, p. 97.

[9] Local Better Regulation office, supporting Businesses, Towards, Recovery, UK, 2009, p. 12.

[10] Ross liz, consumer, choice, for hearing aids and listening devices, OP. cit, p. 100.

[11] Mnlheron Rachal, The class Action In common Law Legal systems, Hart publishing, UK, 2004. P. 550.

[12] John Birds, Insurance Law in the United Kingdom, Kluwer, Law International, The Netherlands, 2010, p. 27

[13] Kaptan. S and Khan Shobe, Media and consumer protection, sarup and sons, India, 1th edition, 2004, pp.3-4.

[14] مهدي محسن العلاق ونجلاء علي مراد، اتجاهات التغير في نمط الاستهلاك العائلي في العراق، الجهاز المركزي للإحصاء، 2007، ص3.

[15] شاكر عبد الهادي حسين ،تحليل الواقع الراهن للمستهلك العراقي وسبل حمايته، مجلة دراسات ادارية،جامعة البصرة ، العدد(8)، 2012، ص30.

[16] المنظمة العالمية للملكية الفكرية، الترتيبات المؤسسية لمعالجة التعديلات على الملكية الفكرية على الانترنت في الدول الأعضاء في الويبو، جنيف، 2016، ص4.

[17] جمهورية العراق، وزارة البيئة، توقعات حالة البيئة في العراق، 2013، ص53.

[18] جمهورية العراق، وزارة البيئة، توقعات البيئة في العراق، مصدر سبق ذكره، ص60.

[19] جمهورية العراق، وزارة التخطيط، خطة التنمية الوطنية 2013-2017، ص14.

[20] جمهورية العراق ، وزارة التخطيط ،الجهاز المركزي للإحصاء، المؤشرات البيئية، 2016.

[21] حارث حازم أيوب وفراس عباس فاضل، التلوث البيئي معوقاً للتنمية ومهدداً للسكان، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد (2)، العدد (3)، 2010، ص255.

[22] الطاهر دلول، الحماية الجنائية للمستهلك في التشريعيين الجزائري والعراقي، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد (6)، العدد (1)، 2014، ص75.

[23] أكرم محمد حسين، ملاحظات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم (1) لسنة 2010، مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية، جامعة ذي قار، العدد (10)، 2015، ص89.

[24] شاكر عبد الهادي حسين، تحليل الواقع الراهن للمستهلك العراقي وسبل حمايته، مصدر سبق ذكره، ص28.

[25] معطى الله خير الدين، الاستهلاك المستدام، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (42)، 2014، ص21.