المجلة العراقية
لبحوث السوق وحماية المستهلك

المجلد (12) العدد (1)
لسنة 2020

DOI: http://dx.doi.org/10.28936/jmracpc12.1.2020.(10)

تعزيز حقوق الإنسان بحماية المستهلك من التلوث البيئي والصحي والقانوني والإداري والفساد (دراسة مرجعية)

وليد عبد الغفار محمد رضا الشهيب (الحلي)
دكتور، كلية التربية ابن الهيثم للعلوم الصرفة، جامعة بغداد، بغداد، العراق walhilli@gmail.com

الاستلام 17/ 3/ 2020، القبول 11/ 5/ 2020، النشر 30/ 6/ 2020

هذا العمل تحت سياسية ترخيص من نوع CCBY 4.0 https://creativecommons.org/licenses/by/4.0

الخلاصة

تستوجب حماية المستهلك السعي لإيجاد جهة رسمية واحدة لإنجاز مهامها، اذ إن كثرة الأجهزة الرقابية وتعددها لا يؤثركما يجب في تقليل مخاطر انتشار التلوث البيئي والصحي لاختلاف طبيعتها ومهامها، وتنوع مساحات الرقابة والتنفيذ فيها، ورجوعها إلى عدة وزارات وجهات تنفيذية، يفقدها التنسيق والتعاون وتوحيد الجهود للقضاء على أنواع الغش،والسيطرة على نوعية الإنتاج ضمن المواصفات المعتمدة، فضلا عن خطورة وجود الفساد الإداري والقانوني الذي يعرقل دور لجان التفتيش وممثلي الجهات الرسمية ذوات العلاقة ومنعهم من القيام بواجباتهم المناطة بهم أو إغراقهم بالتعقيدات الإدارية لإفشال مهامهم في حماية المستهلك، وعلى الرغم من تأكيد الأديان على تحريم ومنع الغش والخداع والاحتكار والإيقاع بالضحية (المستهلك) بطرق غير مشروعة إلا أن هذا الأمر لا زال يحتاج إلى التثقيف والتوعية المستمرة للتخلص من آثاره، ولا زال تأثير تشريع الدول والأمم المتحدة لقوانين حماية المستهلك ليس بالمستوى المطلوب ويحتاج إلى التفعيل الجاد والفعال ووضعه تحت المراقبة المستمرة، وقد أنجزت عدة اتفاقيات دولية لحماية المستهلك، منها التي صدرت بموجب قرار الجمعية للأمم المتحدة ذي الرقم 39/ 348 في 1985/4/9،وقبلها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان في 1948/12/10 والمؤتمر الدولي لحقوق الإنسان في 1968/5/13 والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية في 1966/12/16، وفي العراق صدرت عدة تشريعات لحماية المستهلك ومنها القانون رقم 1 لسنه 2010، وقانون حماية المنتجات العراقية رقم 11 لسنه 2010، ونظام الأغذية رقم 29 لسنه 1985، وقانون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية رقم 54 لسنه 1979، إلا أن تفعيل هذه التشريعات لا زال يحتاج إلى المزيد من العمل لتنفيذها بدقة، إن رعاية حقوق المستهلك تبدأ بتثقيفه وإرشاده عبر برامج التوجيه والتوعية بحقوقه ومسؤولياته بالجوانب الصحية والبيئية والغذائية وتعليمه، ورفع ثقافته في مجال الاستهلاك وتوعيته المخاطر التي ينبغي تجنبها، ودعم حقوقه من قبل المؤسسات الرقابية التي تفرض اعتماد المعايير الدولية لجودة الإنتاج والسلع والخدمات، وتشمل حقوق المستهلك: حق الأمان وضمان العيش في بيئة سليمة وصحية خالية من التلوث، وفي الحصول على المعلومات الصحيحة، والاختيار والتعويض عند الضرر أو الاختلاف في المواصفات، ولتنشيط الرقابة وتحقيق حقوق المستهلك ينبغي دعم دور الإعلام الايجابي والبناء ومراقبة الدعايات والإعلانات التجارية المضللة والهادفة إلى غش المستهلك والتأكيد على المنظومة الرقابية الميدانية.

الكلمات المفتاحية: حقوق الإنسان، حماية المستهلك، التلوث البيئي، الفساد الإداري.

DOI: http://dx.doi.org/10.28936/jmracpc12.1.2020.(10)

PROMOTE HUMAN RIGHTS IN CONSUMER PROTECTION AGAINST ENVIRONMENTAL, HEALTH, LEGAL, ADMINISTRATIVE AND CORRUPTION (Literature Review)

Walid A. GH. M. R. AL-Shahib (Al Hilli)
Dr. Ibn Haytham College, University of Baghdad, Baghdad, Iraq walhilli@gmail.com

Received 17/ 3/ 2020, Accepted 11/ 5/ 2020, Published 30/ 6/ 2020

This work is licensed under a CCBY 4.0 https://creativecommons.org/licenses/by/4.0

ABSTRACT

Consumer protection requires seeking one official entity to accomplish its tasks. The large number of devices control and implementation in it, return to several ministries, and executive bodies lose coordination and cooperation, and unite efforts to eliminate the types of fraud and control the quality of production within the approved standards. This is in addition to the seriousness of the existence of administrative and legal corruption which hinders the role of inspection committees and representatives of official bodies with the relationship and prevents them from carrying out their duties entrusted to them or presenting them with administrative complications to thwart their duties in consumer protection. This is despite the affirmation of religions on the prohibition and prevention of fraud, deception, trickery and monopoly and to hide the defects and all methods of deception and deceit and the victim (consumer) illegally, but this still needs to education and awareness of the continuous disposal of its effects. The effect of the legislation of consumer protection laws by countries and the United Nations still needs to be activated seriously and effectively and placed under constant surveillance. Several international conventions on consumer protection, issued under United Nations General Assembly resolution 39/348 on 9 April 1985 and before the Universal Declaration of Human Rights (10 December 1948), the International Conference on Human Rights (1968), And the International Covenant on Civil and Political Rights in 16/12/1966.In Iraq, several consumer protection laws have been issued, including Law No. 1 of 2010, the Protection of Iraqi Products Law No. 11 of 2010, Food Regulation No. 29 of 1985 and the Law of the Central Organization for Standardization and Quality Control No. 54 of 1979, However, the activation of these laws still need more work to implement them accurately. The promotion of consumer rights begins with education and guidance through health, environmental and food guidance programs and, educating them about their rights and responsibilities, raising their culture of consumption and raising awareness of risks to be avoided and supporting their rights by regulatory institutions that require the adoption of international standards of quality of production, goods and services, and in obtaining the correct information, and in selecting and compensating for damage or variation in specifications. In order to activate censorship and achieve consumer rights, the role of positive and constructive media, the control of misleading propaganda and advertising, aimed at consumer fraud, and the emphasis on the field control system should be supported.

Keywords: Human rights, consumer protection, environmental pollution, corruption administrative.

المقدمة Introduction

قال تعالى في محكم كتابه الكريم (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُم مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا) **(The Holy Quran, Surat Al-Isra, No. 70)**، وقال جل وعلا (وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ) **(The Holy Quran, Surat Al-Qasas, No. 77)**، وفي هذا السياق فقد عنيت القوانين والتشريعات في الاهتمام بالحفاظ على كرامة الإنسان وحقوقه في مجالات الحياة المتنوعة حفاظا على سلامته، وفي تحصينه من مكر وحيل الفاسدين والشياطين الذين يعملون لأشغال البشرية بالعدوان والجرائم والطغيان والاحتكار والاستضعاف، ومن اجل استمرار في الحياة الكريمة نظمت القوانين والأنظمة والمعايير لحياة أفضل للإنسان، وفي الشريعة الإسلامية أكد النبي محمد (ص) على منهج "من غشنا فليس منا" **(Sheikh Al-Tusi)**، ومنع الخداع والاحتكار وأي نوع من الغش الذي لا يرتضيه الله تعالى، ومن هذا المنطلق فقد منعت كل الممارسات غير المشروعة ضد الإنسان، ولكن أصحاب الأجندات السيئة جعلوا من هذه الممارسات المخالفة للأخلاق الحميدة منهجا في تعاملهم، مما استدعى صدور قوانين لحماية المستهلك من كل أنواع الاستغلال والفساد من قبل الأمم المتحدة ودول العالم، وقد صدر قانون حماية المستهلك في الولايات المتحدة سنة 1973م (**Public Papers of the Presidents of the United States, 1981**)، ثم صدرت قوانين

مشابهة في العديد من الدول وكذلك أنشأت منظمات المجتمع المدني لترصد حالات اضطهاد المستهلك، ومع تطور أساليب التضليل الإعلامي وخطورته على صحة الإنسان فضلا عن الأضرار الاقتصادية أصبح من الضرورة تفعيل المساءلة والرقابة الذاتية والداخلية لحماية المستهلك.

قوانين حماية المستهلك Consumer protection laws

لقد أنجزت عدة اتفاقيات دولية لحماية المستهلك، منها الاتفاقية الدولية الخاصة بحماية المستهلك التي صدرت بموجب قرار الجمعية للأمم المتحدة ذي الرقم 348/39 في 1985/4/9(**United Nations General Assembly, 1985)** وقرارها في 2015/12/22 **(Consumer Protection, 2016)** وما أقرته الشرعة الدولية لحقوق الإنسان وقبلها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان في 1948/12/10**(General Assembly, 1948)** والمؤتمر الدولي لحقوق الإنسان 1968 /5/13 **(The International Conference on Human Rights in Tehran, 1968)** والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية في 1966/12/16(**International Covenant on Civil and Political Rights, 1966)** ومؤتمرات الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، مجلس التجارة والتنمية في حماية المستهلك لعام 2017 **(United Nations Conference on Trade and Development, 2017)** والمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك في عام 2016 **(UNCTAD/DITC/CPLP/MISC, 2016)**.

أكدت قوانين تنظيم حماية المستهلك في الاتحاد الأوربي على ضرورة التزام الدول الأعضاء بمراقبة ومعاقبة المخالفين لهذه القوانين، وأهمها القانون التوجيهي للممارسات التجارية غير العادلة والقوانين التوجيهية للشروط العقدية غير العادلة وللتجارة الإلكترونية **(European Commission, 2018)**، وقد اهتمت الدول العربية المعاصرة بإنشاء الهيئات الحكومية والمنظمات الأهلية لحماية المستهلك ومواجهة الغلاء والاستغلال والجشع، وأعطي دور كبير لتعزيز الرقابة الشعبية على الأسواق، عن طريق شهادة جودة تمنحها منظمات وجمعيات حماية المستهلك للسلع والخدمات التي تلتزم بالجودة المناسبة والسعر العادل، والالتزام بالمعايير الدولية **(Abdullah & Hawi, 2014)**، وفي العراق صدرت عدة تشريعات ومنها ما تناوله الدستور العراقي لعام 2005 **(The Permanent Iraqi Constitution, 2015)** في المواد 15 والمادة 109 كذلك هناك عدة نصوص، أما في مجال القوانين المكملة للدستور والتي تعنى بحماية المستهلك ومنها قانون حماية المنتجات العراقية رقم 11 لسنه 2010 **(Iraqi Products Protection Law No. 11/2010, 2010)** وقانون حماية المستهلك رقم 1 لسنة 2010 **(Consumer Protection Law No. 1/2010, 2010)** ونظام الأغذية رقم 29 لسنه 1985**(Food Law No. 29/1985, 1985)** وقانون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية رقم 54 لسنه 1979 **Law of the Central Organization for Standardization and Quality Control No./54,) 1979).**

أهمية تنفيذ قانون حماية المستهلك

The importance of implementing the consumer protection law

صدر قانون حماية المستهلك العراقي **(Consumer Protection Law No. 1/2010, 2010)** للحد من ممارسات الغش الصناعي والتلاعب بعملية التعبئة والتغليف الصناعية وما مدرج عليها من بيانات ومواصفات وإقرار مبدأ العدل والمساواة بين المجهزين ومستهلكي السلع ومتلقي الخدمات والحفاظ على صحتهم وسلامتهم، ويهدف هذا القانون إلى:

1. ضمان حقوق المستهلك الأساسية وحمايتها من الممارسات غير المشروعة التي تؤدي إلى الأضرار به.
2. رفع مستوى الوعي الاستهلاكي.
3. منع كل عمل يخالف قواعد استيراد أو إنتاج أو تسويق السلع أو ينتقص من منافعها أو يؤدي إلى تضليل المستهلك.

كما أكد هذا القانون على "تثبيت البيانات والمواصفات والمكونات الكاملة للمنتج وخاصة بدء وانتهاء الصلاحية وبلد المنشأ قبل طرحها في السوق أو قبل إجراء عملية البيع أو الشراء أو الإعلان عنها، والالتزام بالمواصفات القياسية العراقية أو العالمية لتحديد جودة السلع المستوردة أو المُصنعة محلياً ويكون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية هو المرجع لهذا الغرض وله الاستعانة بالجهات ذوات العلاقة، وعدم الترويج بأية وسيلة من وسائل الإعلام والنشر والدعاية للسلعة أو الخدمة التي لا تتوفر فيها المواصفات القياسية المحلية أو الدولية المعتمدة، ويحظرممارسة الغش والتضليل والتدليس وإخفاء حقيقة المواد المكونة للمواصفات المعتمدة في السلع والخدمات كافة، واستعمال القوة أو الممانعة مع لجان التفتيش وممثلي الجهات الرسمية ذوات العلاقة ومنعهم من القيام بواجباتهم المناطة بهم أو عرقلتها بأية وسيلة كانت، واعادة تغليف المنتجات التالفة أو المنتهية الصلاحية بعبوات، وأغلفة تحمل صلاحية مغايرة للحقيقة ومضللة للمستهلك **(Consumer Protection Law No. 1/2010, 2010)**، إلا إن هذا القانون لم يفعل لغاية الآن وان الالتزام بنصوصه من قبل الجهات المعنية بالقانون ليس بالمستوى المطلوب، لذا ينبغي تكثيف الحملات التثقيفية والإعلامية لبيان أهمية تفعيل هذا القانون من اجل توفير حماية للمستهلك ومساءلة هذه الجهات التي تخالف هذا القانون ولا تلتزم به، كما ينبغي على الجهات المعنية

السعي الجاد لحماية المستهلك وفق المعايير الدولية في الجودة، وهذا يؤثر ايجابيا في صحة المستهلك فضلا عن مردوداته الاقتصادية على المنتج من خلال تنافسه مع بقية المنتجين وكذلك يعطي مردودا ايجابيا لتقدم الإنتاج العراقي.

الانتهاكات ضد حماية المستهلك Violations against consumer protection

تزداد بمرور الزمن أساليب الغش والفساد وعدم الالتزام بالقيم الأخلاقية، والربح بطريقة غير مشروعة، والتعامل المريب بين المنتجين والمستهلكين مما يزعزع الثقة فيما بينهم في المجتمع وزيادة الجرائم وعدم الاستقرار المجتمعي، ويؤثر ذلك في انتهاك حقوق المستهلك واستضعافه، ومن هذه الانتهاكات التي تمارس ضد المستهلك نذكر ما يأتي **(United Nations, 2014; United Nations, 2017)**:

1. أنواع الغش ويشمل الغش الصناعي والتجاري والمالي والاقتصادي وغيره.
2. استخدام أساليب التزوير في الإنتاج.
3. إعادة تغليف المنتجات التالفة أو المنتهية الصلاحية ووضع تواريخ انتهاء الصلاحية مضللة، قد تسبب الأمراض أو حتى الموت للمستهلك.
4. التحايل على القوانين والتعليمات.
5. إنشاء معامل أو مصانع قديمة غير مؤهلة للصناعة ومضرة صحيا وغير حامية للبيئة.
6. عدم الالتزام بمواصفات الإنتاج المطلوبة وفق نظام (الايزو) العالمي.
7. عدم إتقان الجودة.
8. تقليد ماركات صناعية أو إنتاجية مشهورة لغش المستهلك.
10. إخفاء حقيقة المواد المكونة للمواصفات المعتمدة في الغذاء والدواء والسلع والخدمات، وخطورتها الكبيرة على المرضى المتحسسين من المواد الكيميائية في الغذاء والدواء أو الإنتاج الصناعي.

انتهاك حق المستهلك بتسمم الغذاء بانتقال (هجرة) المواد السامة من غلاف علبة الطعام وبالعكس إلى طعامه

Violation of the consumer's right to food poisoning by moving (migration) toxic substances from the packaging of the food container and back to his food

يطلق مصطلح (هجرة) للمواد السامة التي تنقل الملوثات الكيميائية من المواد الملامسة للأغذية إلى الغذاء وبالعكس، وهذه الهجرة للمواد السامة من أكثر المشاكل التي تجابه خزن الطعام بعلب من اللدائن (البوليمرات أو البلاستك) أو علب من المعادن أو غيرها، وقد شخصت الأبحاث العديد من المواد الكيميائية التي يمكن أن تنتقل من العلبة إلى الغذاء **(Food Safety and Standards Authority of India, 2016)**، وقد أجريت ألاف البحوث لتشخيص أسباب هجرة المواد من وإلى الطعام من الغلاف وبالعكس، ولتشخيص نوعية العلب المطلوبة لحفظ الطعام من دون أي انتقال للسموم إلى الطعام، ومن المشاكل في الأسواق التي تقل فيها المساءلة والمراقبة والجودة قيام بعض المصانع بطلاء غلاف العلبة الداخلية بأنواع اللدائن من دون التأكد من خلوها من جزيئات المونمر من اللدائن البوليمرات غير المتفاعلة، كما إن مدى تأثير الخواص الفيزيائية والكيميائية للمادة المهاجرة على الطعام يعتمد على عوامل مختلفة مثل خواص مواد التغليف، وطبيعة الطعام (مثل الذي يحتوي على الدهون) ودرجة الحرارة ووقت التخزين وحجم سطح العلبة، ويمكن أن تؤدي الهجرة بنقل المواد الكيميائية والمعادن من العلب إلى الأغذية، وخاصة عند استخدام مواد ملامسة للأغذية باستخدام اللدائن (البلاستك) والورق والكرتون والمطاط والسيراميك والمعادن والزجاج والخشب والفلين، لذا ينبغي التأكد من ان جميع هذه المواد آمنة من التلوث وسليمة في الاستعمال في عدم إطلاقها المواد الكيميائية أو المعادن السامة في الأطعمة، وتسعى جميع الدول في العالم للسيطرة بشكل كامل على هذا الموضوع الهام الذي يؤثر بشكل مباشر في سلامة المستهلك، ففي الولايات المتحدة الأميركية والاتحاد الأوربي واليابان وغيرها من الدول وضعت لوائح بأنواع هذه المواد التي تسبب التلوث والتسمم بسبب الهجرة، وفرضت فحصها قبل استخدامها لحفظ الطعام، ووضعت لوائح تشريعية تستوجب موافقات مسبقة من السلطات لاستخدام هذه المواد والجديدة منها **(Overview of Regulations Analysis and Trends, 2018)**، ومن ذلك تحذير السلطات الصحية البريطانية من استخدام البلاستك اللاصق للأطعمة أثناء التسخين داخل أفران الموجات الدقيقة (مايكروويف)، وكذلك الانتباه إلى نوعية اللدائن المستعملة وضمان عدم تفاعلها مع الدهون والزيوت وشحوم اللحوم مما يسبب بتكوين مركبات ضارة بصحة الإنسان **(Snedeker, 2014)**، كذلك بينت الأبحاث إلى إن إعادة استخدام Polyethylene terephthalate علب مياه الشرب المعبأة يؤدي إلى مخاطر محتملة على صحة الإنسان **(HAL Id: hal-00683918, 2012)**.

حقوق المستهلك Consumer rights

تشمل حقوق المستهلك النقاط الآتية (**UNCTAD/DITC/CPLP/MISC, 2016; Business Action to Stop Counterfeiting and Piracy BASCAP, 2016; UNCTAD/DITC/CPLP, 2018**):

1. الحق في ضمان العيش في بيئة سليمة خالية من التلوث من خلال الاستخدام الموازن للموارد ومكافحة مصادر التلوث.
2. الحق في الحصول على المعلومة الدقيقة عن المنتج.
3. إرشاده وتوعيته بحقوقه ومسؤولياته الحصول على التوعية والتثقيف والتعليم لحقوقه في معرفة مكونات المنتج الغذائي والصناعي وآثارها على صحته.
4. ضمان تطبيق المعايير الدولية لجودة الإنتاج للغذاء والسلع الذي يستخدمه.
5. الحق في ضمان السلامة من المخاطر التي تسببها المنتجات الغذائية والحاجيات.
6. ضمان توافر الحاجات الأساسية بشكل دائم وبأسعار مناسبة وتشمل المأكل والملبس والمسكن.
7. الحق في اختيار المنتج أو السلعة، وتحصيل معلومات ورفع ثقافته في مجال الاستهلاك واختيار الأمثل من السلع التي يقتنيها ضمن خطته.
8. الحق في التعويض عند الضرر من استخدام الغذاء أو بقية السلع التي اشتراها.
9. الحق في الدفاع عن المستهلك ورغباته من قبل منظمات المجتمع المدني وحمايته.
10. ضرورة تيقن المستهلك على إن المواد الغذائية والدوائية التي يستخدمها غير ممنوعة التداول في بلد المنشأ لسبب يتعلق بصحة المستهلك وسلامته.
11. إرشاده وتوعيته بمضار الدعايات والإعلانات المضللة.
12. حقه في بيان رأيه إلى الشركة المصنعة لتحسين جودة المنتج المصنع.

كيفية حماية المستهلك How to protect the consumer

تقع مسؤولية حماية المستهلك على:

1. دوائر الدولة المسؤولة عن المراقبة والمتابعة والمساءلة والمحاسبة.
2. دوائر التربية والتعليم والتثقيف والإعلام لتحصين المواطن من مسببات الأضرار بصحته وحاجاته.
3. المستهلك في اقتناء المفيد ضمن المواصفات المطلوبة، ومتابعة التعليمات والابتعاد عن الأضرار.
4. المجتمع للمساعدة في مكافحة الفاسدين والغشاشين.

ويمكن تنفيذها عبر الخطوات الآتية (Wikipedia, 2020UNCTAD/DITC/CPLP/MISC, 2017; UN (Department of International Economic and Social Affairs, 1986;):

1. التوعية والتثقيف والتربية المستمرة لحقوق وواجبات المنتج والمستهلك.
2. تفعيل القوانين والتشريعات الموجودة وتشريع المزيد منها والتي تهتم بحماية المستهلك العراقي بشكل عام ومن رداءة المنتجات الداخلة إلى البلاد عبر المنافذ الحدودية البرية والجوية والبحرية.
3. تفعيل مؤسسات الرقابة والمتابعة.
4. فرض مجموعة من الضوابط الاجتماعية والأخلاقية التي تُفرض على كافّة العاملين في القطاعات التجارية، وتلزمهم باحترام كافة فئات المستهلكين وتقديم السلع والخدمات لهم بأسلوب صحيح ومناسب.
5. رصد عمل الشركات للحيلولة دون التلاعب أو التسريب أو حدوث عمليات غشّ أو الاضطلاع بأي سلوك غير عادل وضرورة توفير حماية إضافية للضعفاء وغير المقتدرين للعناية بأنفسهم.
6. تفعيل المساءلة العادلة للحد من التعسف في أنواع العقود التي تنفذ ضد المستهلك.
7. مكافحة الفساد وفق خطط وتقنيات عالية وبعيدا عن الفئوية والمحسوبية والمنسوبية.
8. تحكيم قانون العقوبات للمخالفين لحقوق المستهلك.
9. دعم وتحقيق الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، سيما الحماية الصحية والاقتصادية والبيئية للمستهلك من خلال شمولها للمواصفات التي تلبي هذه الحماية، واستخدام السلع بشكل مستدام والتوعية والتثقيف والتسويق العادل.
10. الالتزام بالجودة وفق أنظمة الجودة العالمية في القطاعات الصناعية مثل الدوائية والغذائية والإنشائية.
11. حماية خدمات وبيانات المستهلك في الانترنت والاتصالات من خلال التعامل بطريقة عادلة وخالية من التمييز ووفق معايير الخدمة الصحيحة وموجبات سرية المعلومات وخصوصية الاتصالات واليات التسعير المقبول للاتصالات والانترنيت، وحقوق الاعتراض والشكاوى.
12. توفير الشروط الصحية اللازمة لتصنيع المواد الغذائية بكافة أنواعها، وتعبئتها بعلب تحفظ عدم انتقال وتفاعل المواد الكيميائية مع مكونات العلبة وفي كل الظروف.

13. منع الاحتكار بكل الإنسان وأشكاله.
14. منع تداول البضائع التي خضعت للتزوير باستخدام أسماء وعلامات شركات رصينة لخداع المستهلك بالبضاعة المغشوشة ذات الجودة الرديئة وخاصة المتعلقة بالطعام والصحة العامة.
15. الاستفادة من الإعلام الهادف لمكافحة الفساد وكشف المزورين والمتلاعبين بالقانون، والحذر من قيام بعض الوسائل الإعلامية التجارية غير الملتزمة للقيام بعكس الدور وهو التخريب وتغيير حقيقة المنتج.
16. ضمان توفر الأمن الغذائي والتغذية المحسنة.
17. ضمان حق المستهلكين أو المجموعات أو المنظمات الأخرى ذات الصلة بتقديم وجهات نظرهم في عمليات صنع القرار الذي يؤثر عليهم.
18. ينبغي توفير أو الحفاظ على البنية التحتية الكافية لتطوير وتنفيذ ورصد سياسات حماية المستهلك.

الاستنتاجات والتوصيات CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

من خلال ما تقدم في أعلاه يمكن اقتراح أهم الخطوات العملية التي ينبغي العمل على تنفيذها من قبل الجهات ذات العلاقة لحماية المستهلك وكما يأتي:

1. قيادة تنفيذية تخضع لجهة رسمية عراقية موحدة لمتابعة حماية المستهلك في كل الجوانب والأمور بدلا من أجهزة رقابية متنوعة، لان كثرة الأجهزة الرقابية لحماية المستهلك وضعف التنسيق والتعاون فيما بينها وللأسباب الأمنية وغيرها يضعف الدور الرقابي وتنفيذ القانون لحماية المستهلك.
2. وضع إستراتيجية لحماية المستهلك والمنتج الذي يستخدمه أكان محليا أو مستوردا، ومدى تأثيره على صحة المستهلك والوضع الاقتصادي والاجتماعي لعموم المستهلكين له، وتشمل الإستراتيجية الوقوف عند الآثار المترتبة على إغراق السوق العراقية ببعض المنتجات الرديئة والمخالفة للمواصفات والمعايير الدولية للاستيراد ومن مناشئ متعددة.
3. التأكيد على ضبط المعابر الحدودية من قبل منظومات رقابية علمية وأمنية، ومنع دخول أي بضاعة مخالفة للمعايير والمواصفات الدولية.
4. تفعيل القوانين والتعليمات بشكل دقيق لحماية المستهلك والمنتج الوطني.
5. ايلاء الأهمية المطلوبة لدور المواطن والمستهلك ومنظمات المجتمع المدني لمتابعة ومراقبة تنفيذ قوانين حماية المستهلك والتحديات التي تجابهها من المفسدين .
6. تعزيز حماية المستهلك باتخاذ التدابير لتكييف المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك لمكافحة القرصنة والتزوير.
7. إجراء الأبحاث العلمية والتطبيقية لتطوير حماية المستهلك وتشخيص الغش والفساد والإنسان ووضع الحلول العملية لتطوير الحماية اللازمة للمنتج الغذائي والدوائي والصناعي وأنواع السلع ومستخدميها وفق بدائل جديدة ومتطورة وتقنية، والاستفادة من بحوث الجامعات والمعاهد والمراكز المتخصصة في هذا المجال.

المصادر REFERENCES

I. Abdullah, A. &Hawi, F. H. (2014). *Consumer Protection in Some Arab Legislations Between Reality and Application*. Scientific Symposium on Arab Consumer Protection Between Reality and Application Mechanisms. The Arab Center for Legal Research, Arab Council of Ministers of Justice, League of Arab States, Beirut, Lebanon.

II. Business Action to Stop Counterfeiting and Piracy BASCAP. (2016). *Strengthening Consumer Protection*. Measures to Adapt the UN Guidelines for Consumer Protection to Guard Against Counterfeiting and Piracy.

III. Consumer Protection. (2016). *General Assembly Resolution*. December 22, 2015, 70th session, No. 4 February 2016, A/RES/70/186.

IV. Consumer Protection Law No. 1/2010. (2010). *The Official Gazette of Iraq No. 4143 on February 8 2010.*

V. European Commission. (2018). *Unfair Commercial Practices Directive*. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/unfair-commercial-practices-law/unfair-commercial-practices-directive_en

VI. Food Law No. 29/1985. (1985). *Legislative Date 12-29-1982 (14 items).*

VII. Food Safety and Standards Authority of India. (2016).*Study on The Chemical Contamination of Pre-Packaged Food (Retail) Through Packaging Material*. Indian Institute of Packaging.
VIII. General Assembly. (1948). *The Universal Declaration of Human Rights*. Paris on December 10, 1948 by Resolution 217 A.
IX. HAL Id: hal-00683918. (2012).https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00683918
X. International Covenant on Civil and Political Rights. (1966). *General Assembly Resolution 2200 A (XXI) on 12/16/1966*.
XI. Iraqi Products Protection Law No. 11/2010. (2010).*The Official Gazette of Iraq*
XII. Law of the Central Organization for Standardization and Quality Control No./54. (1979). *Ministry of Planning, Iraq*.
XIII. Overview of Regulations Analysis and Trends. (2018). *Food Contact Materials, Thermo Fisher Scientific*.
XIV. Public Papers of the Presidents of the United States. (1981).https://books.google.iq/books?id=PFnVAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=isbn:1623767806&hl=ar&sa=X&ved=0ahUKEwiZrISTnPLpAhU68KYKHUKTBGwQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false
XV. Refining the Rulings of Sheikh Al-Tusi, Vol. 6. p 381.
XVI. Snedeker, S. M. (2014). *Toxicants in Food Packaging and Household Plastics*. In: Exposure and Health Risks to Consumers Book, Humana Press, Ithaca, NY, USA.
XVII. The Holy Quran, Surat Al-Isra, No. 70.
XVIII. The Holy Quran, Surat Al-Qasas, No. 77.
XIX. The International Conference on Human Rights in Tehran. (1968). *Officially Adopted on May 13 1968*.
XX. The Permanent Iraqi Constitution. (2015). *The Official Gazette of Iraq No. 4012 on 28-12-2005 page 1-32*.
XXI. UNCTAD/DITC/CPLP. (2018). *Consumer Protection Manual*. United Nations Conference on Trade and Development, United Nations, New York & Geneva.
XXII. UNCTAD/DITC/CPLP/MISC. (2017). *Achieving Sustainable Development Goals Through Consumer Protection*. United Nations Conference on Trade and Development, United Nations, New York & Geneva.
XXIII. UNCTAD/DITC/CPLP/MISC. (2016). *United Nations Guidelines for Consumer Protection.*United Nations, New York and Geneva.
XXIV. UN Department of International Economic and Social Affairs. (1986). *Guidelines for Consumer Protections*. A/RES/39/248.
XXV. United Nations. (2014). *Implementation Report on The United Nations Guidelines for Consumer Protection 1985-2013*.(A)GE.13-50576, 170613, 180613, TD-B-C.L-CPLP-23.
XXVI. United Nations. (2017).*Report of the Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy on The Work of its Second Session*. Geneva.TD-B-C.L-CPLP-9.
XXVII. United Nations Conference on Trade and Development. (2017). *Voluntary Peer Review Framework on Consumer Protection Laws and Policies*. Trade and Development Board, Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy - Second Session, Geneva 3-4 July 2017, United Nations Edition, on 24 July 2017, 1-17 page TD-BC.L-CPLP -6.
XXVIII. United Nations General Assembly. (1985).*Resolution 39/248 of April 9*.
XXIX. Wikipedia. (2020). *Quality*. https://en.wikipedia.org/wiki/Quality_(business)