

التحقق من أوزان المنتجات يجنب التجار مسؤولية التلاعب



تحقيق: يمامة بدوان

أكد عدد من مسؤولي البيع في التعاونيات حرصهم الشديد على التحقق من بيانات المنتجات قبل عرضها على الأرفف، خاصة في ما يتعلق بصافي الوزن المدون على العبوات، تجنباً لحالات الغش التجاري، التي قد يتعرض إليها المستهلك

وقالوا إن هناك نسبة خطأ واردة الحدوث، خاصة في حالة التعبئة اليدوية للمنتجات، لكنها لا تزيد أو تقل عن 200 غرام في سلع مثل الأرز والسكر، إلا أنهم يحرصون على التحقق من مكونات وتفاصيل المنتج قبل عرضه على أرفف البيع، وإرجاعه للمورد إذا وجدوا أي مخالفة للعقود المبرمة مسبقاً معه

كذلك الحال بالنسبة إلى المستهلكين الذين أوضحوا حرصهم على التأكد من وزن السلع ومكوناتها، ليس تشكيكاً في مصداقية البائع، ولكن تجنباً للتعرض للغش، لأن ذلك يعد من حقوق المستهلك التي يجب تضمينها في المناهج الدراسية، كي تصبح أسلوب حياة تورث للأجيال المقبلة

أكد وليد المغربي، مدير المشتريات في جمعية الإمارات التعاونية بدبي، ضرورة تدوين المورد لصافي الوزن على العبوة، وألا يتجاوز 200 غرام في سلع الأرز والسكر بالأوزان التي تزيد على 5 كيلوغرامات، لأنه في حالة عدم ذكر صافي الوزن فإن ذلك يعد تلاعباً تجارياً تقوم على إثره الجمعية برفع جميع الكميات من على أرفف البيع وإرجاعها للمورد، كذلك فرض غرامة مالية طبقاً للعقد الموقع مسبقاً

وأوضح أن تعبئة المنتجات عادة تجري بواسطة ماكينات، من دون تدخل العامل البشري، إلا أن هناك عوامل تؤثر في أداء الماكينات، مثل الصيانة الدورية ومراقبة خطوط الإنتاج، ما يؤدي إلى زيادة أو نقصان الكمية المعبأة بنسبة تراوح من 100-200 غرام في السكر والأرز، أما البهارات فإنها لا تتعدى 5-10 غرامات

ولفت إلى أن نسبة الخطأ في وزن الخضار والفواكه من قبل المورد تراوح من 90-120 غراماً، حيث تتم تعبئتها بواسطة الأيدي العاملة، والخطأ في الوزن يزداد كلما زاد التدخل البشري في عملية التغليف، إلا أنه غالباً لا يمكن وصف حالة الزيادة أو النقصان في الوزن بأنها غش تجاري

وأشاد بوعي المستهلكين، وثقافة التسوق لديهم، لمعرفة حقوقهم والتدقيق على كل التفاصيل بالمنتج، وهو حق لا يمكن نكرانه، لكونهم يشكلون الطرف الثاني في عملية البيع، ومن دونه ستبقى السلع على الأرفف

مبدأ الشفافية

أكد مجر الدين خان، مدير قطاع الشؤون التجارية في تعاونية الاتحاد بدبي، أن التعاونية تتبنى مبدأ الشفافية في عمليات البيع والشراء والتعامل مع المستهلك، لتوفير تجربة تسوق عادلة للمستهلكين بقطاع التجزئة في الإمارة، حيث إن الخطأ الناتج عن خلل في النظام أو العطل الفني أمر وارد الحدوث، ولكن المهم أن يقوم مزود الخدمة بتصحيح الخطأ إذا وقع، ويتجنب حدوثه في المستقبل

وأوضح أن التعاونية تعمل بشكل دائم على التحقق من الأوزان المكتوبة على المنتجات قبل عرضها للبيع، عن طريق الفرق المختصة والكوادر الوظيفية المكلفة بذلك، حرصاً على سلامة المنتج بشكل عام من ناحية الأوزان ومطابقة المواصفات والمعايير الغذائية قبل قبولها من الموردين وعرضها على الأرفف

وأشار إلى أنه في حالة وجود اختلاف في الوزن، يتم إرجاع المنتجات إلى الموردين، وتنبيه المورد إلى عدم تكرار الأمر مرة أخرى، إضافة إلى أن أي خلل في المعلومات الخاصة بالمنتج تنعكس على الاتفاقيات المبرمة مع الموردين

وشدد على حرص تعاونية الاتحاد على تطبيق معايير الشفافية والجودة والالتزام بها، وليس على زبائن التعاونية إلا الوثوق بأنها تقدم لهم دائماً أفضل الخدمات والمنتجات

حقوق والتزامات

وعلى الصعيد ذاته، أوضح المحامي علي مصبح، عضو جمعية الإمارات للمحامين والقانونيين، أن هناك حقوقاً والتزامات تقع على عاتق كل من المزود والمنفذ والمستهلك لاسيما أنها مصلحة مشتركة لخدمة أفراد المجتمع، فالمزود عندما يقوم بتوزيع البضاعة على المنفذ فعليه أن يوضح المواصفات المتعلقة بهذا المنتج، ويلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بأن يلصق على غلافها أو عبوتها، وبشكل بارز، بطاقة تتضمن بيانات عن نوع السلعة وطبيعتها

ومكوناتها واسم المنتج وتاريخ الإنتاج أو التعبئة، والوزن الصافي وبلد المنشأ، وبلد التصدير (إن وجد)، وبيان كيفية الاستعمال (إن أمكن) وتاريخ انتهاء الصلاحية، مع إرفاق بيان تفصيلي داخل العبوة لمكونات السلعة ومواصفاتها وقواعد استعمالها ومخاطرها، وغير ذلك من البيانات باللغة العربية، على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

وقال إن السلعة يجب أن تكون مطابقه للوزن المعروف في الملصق على البضاعة، حيث إنه في بعض الأحيان تقدر قيمة السلعة بمقدار وزنها المكتوب، فإذا نقص وزنها يعتبر المستهلك تعرض للغش من المزود لهذه السلعة، وعليه يجب أن يتأكد منفذ البيع من خلال التدقيق على هذه المواصفات التي تكون مهمة جداً لحماية المستهلك من أي غش أو تلاعب في عملية تقدير الوزن مقابل السعر، لأن المزود عليه ضمان مطابقة السلعة أو الخدمة التي يزود بها المستهلك للمواصفات القياسية المعتمدة المعلن عنها، كما يُسأل عن عدم التقيد بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة، ويتعين على كل مزود فور اكتشافه عيباً في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة بالطريقة الصحيحة، أن يبلغ الإدارة والجهات المعنية والمستهلك بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها، وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وللمستهلك الحق في التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية وفقاً للقواعد العامة النافذة، ويُعد باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك

ثقافة شرائية

في المقابل، أجمع عدد من المستهلكين على حقهم في التأكد من مصداقية البائع، ما يعكس ثقافتهم الشرائية وحرصهم على تسوق منتجات ذات جودة عالية، حيث أوضح أنطون الشيخ، أن ثقة المستهلك بالبائع تجعله يسلم بالمنتجات المعروضة لديه، إلا أن له الحق في التأكد من وزن سلعة ما، ليس تشكيكاً في مصداقية البائع، ولكن حرصاً على عدم تعرضه للغش التجاري، الذي كفله القانون بالدولة، حيث أن وعي المستهلك يعكس حرصه على شراء سلع ذات جودة عالية، والتي تشمل التحقق من مكوناتها ووزنها

بدوره، أكد عادل أبونعمة، أن المستهلك يقع على عاتقه الكثير لدى التسوق، ليس البحث عن بدائل للسلعة مرتفعة السعر فقط، أو ذات الجودة العالية، إنما أصبح مطلوباً منه التحقق من وزنها، خاصة الأرز والسكر والخضار الطازج، ليس تشكيكاً في البائع، بل لأن ذلك من حقوق المستهلك

أما فراس العارضة، فقال إن السيدات أكثر دهاء من الرجال عندما يتعلق الأمر بالتسوق، والتحقق من تفاصيل المنتج، حيث إن الرجل ينظر للسعر في أغلب الأحيان، بينما المرأة تتفحص السلعة من جميع الجوانب، وتطرح الكثير من الأسئلة على موظفي البيع في المنافذ قبل اتخاذ قرار الشراء، ما يجعلها تتفوق على البائعين في أحيان عدة، ما يجعلها الأفضل لتسوق متطلبات المنزل، خاصة أنها تمنح التسوق مساحة كافية من الوقت، وتعمل بجهد لشراء ما يناسب عائلتها، إلا أن الرجل للأسف يشتري ما تقع عليه عينيه مباشرة، ومن دون النظر حتى إلى تاريخ انتهاء صلاحية استخدامه، ليس لجهله، بل لطبيعته، وكثرة الضغوط عليه