



زمن «البضاعة المبيعة»

لا تُرد ولا تستبدل»

.. انتهى!

«البضاعة المبيعة لا تُرد ولا تستبدل» لظالما أزجعت تلك الجملة لسنوات عديدة مرئادي الأسواق والمولات التجارية ومحلات الملابس والإكسسوارات وأرتتهم طويلا. فكثيرا ما احتسنى خلفها بعض البائعين والتجار برفضهم إرجاع السلع أو استبدالها بأخرى، حتى ضاق المستهلك ذرعا بتلك التصرفات وتم إجباره على الرضوخ لرغبة أصحاب المتاجر في الشراء النهائي وعدم السماح له باستبدال المشتريات أو استرجاعها. حتى أصدرت وزارة التجارة والصناعة مؤخرا قرارا وزاريا يقضي بالالتزام أصحاب الشركات والمحلات والوكالات التجارية والجمعيات التعاونية بحق المستهلك في الاسترجاع والاستبدال، وإصدار الفاتورة باللغة العربية على أن تتضمن البيانات الكاملة للسلعة والشركة. على أن يسترد المشتري المبلغ كاملا عند إرجاع ما اشتراه، فيما بين مؤيد للقرار انه يحمي الزبون من جنس واستغلال التجار. ومعارض رأي انه محجف بعض الشيء لأصحاب المحلات. أوضح الكثيرين أن القرار جاء متأخرا جدا. معربين عن املهم في التزام الجهات المعنية بمراقبة التطبيق الفعلي للقرار والالتزام التام بكامل بنوده. «الانباء» قامت بعدة جولات استطلاعية على بعض الأسواق ومحلات الملابس ولعب الأطفال والصيدليات الخاصة واستصقت آراء المواطنين والمقيمين وكذلك البائعين لمعرفة آرائهم في مدى موضوعية القرار. وفيما يلي التفاصيل:

أكدوا أن القرار تأخر لسنوات طويلة ومعظمهم لا يعلم شيئا عنه

مواطنون لـ «الانباء»: قرار «التجارة» بحق المستهلك في الاستبدال والاسترجاع يحميه من استغلال أصحاب المحلات

صيادلة «الخاص»: لدينا تعميم من «الصحة» بعدم استبدال أو استرجاع الأدوية

في الجمعيات فلا يمكن للجمعية استرجاعه ومعظم الجمعيات يتم إعلان أنه ممنوع استبدال أو استرجاع حليب الأطفال لانه يشترط تخزينه في ظروف معينة ودرجة حرارة معينة، واعتقد أن هذا القرار يشمل البضائع التي لا تشترط شروطا معينة للتخزين. اما د.عمر ابراهيم فأكد انه من غير المعقول ان يتم تطبيق القرار على بعض الجهات ومنها الصيدليات التي تباع الأدوية المؤثرة على الصحة العامة، مشيرا الى انه من غير الممكن تبديل أو استرجاع أحد الأدوية بآخر لأننا في الحقيقة لا نضمن تخزين تلك الأدوية أو اذا ما تعرضت الى اشعة الشمس والرطوبة بعد شرائها، إلا اذا كان الوقت لفترة قصيرة جدا، مؤكدا ان الأدوية لها وضع خاص ولا يمكن ان يتلاعب به احد لأنها علب محكمة الإغلاق ولا يفتتحها الا الزبون.

عبد الكريم العبدالله

أجمع عدد من الصيادلة العاملين في القطاع الخاص على وجود تعميم مسبق من وزارة الصحة بشأن عدم استبدال أو ارتجاع الأدوية المبيعة مطلقا، مؤكداين انهم غير ملزمين بقرار وزارة التجارة. وفي البداية، أفادت عضو جمعية الصيادلة الكويتية والصيدلانية بالقطاع الخاص د.فرح صادق بأن الصيادلة في القطاع الخاص لديهم تعميم من وزارة الصحة بعدم استبدال أو ارتجاع الأدوية المبيعة مطلقا، مشيرة في الوقت ذاته الى انهم غير ملزمين بتعميم وزارة التجارة. وذكرت في تصريح لـ «الانباء» أن جميع شكاوى المواطنين التي تخص الأدوية في غرفة التجارة يتم تحويلها الى وزارة الصحة، لذا فتحن ملزمون فقط بوزارة الاختصاص في مجالنا، قائلة: على سبيل المثال حليب الأطفال

ناحية أخرى على الأخير أن يحسن استخدام هذا القرار وأن يعرف كيف يطالب بحقه، وأمل البراك أن يلتزم الطرفان بأدبيات تطبيق هذا القرار والالتزام به على أكمل وجه لتحقيق الغاية منه في تنظيم عمليات البيع والشراء وضمان الحقوق من خلاله، ولا يتحول إلى ذريعة لاقتيال المشاكل. من جانبه قال حميد رضا إن أكثر عبارة تستقزّه في المحلات التجارية هي عبارة «البضاعة المبيعة لا تُرد ولا تستبدل»، وقال انه يعطي صاحب المحل حقه في اتخاذ قرار بعدم رد السلع المبيعة إلا أنه ليس من حقه منع استبدالها، لذا فإن هذا القرار سيشعر الزبون بالراحة عند الشراء خاصة إذا ما اشترى ملابس دون تجربتها.

ويقول محمد العلي: للأسف ان مقولة «البضاعة المبيعة لا تُرد ولا تستبدل» يرفضها الكثير من المحلات، ويسببها حرم كثير من المستهلكين من حقوقهم في رد بضاعة وجدا انها لا تناسبهم أو انها ليست بالجودة أو المواصفات التي على اساسها اشتروها، وأنا شخصيا أرى ان قرار وزارة التجارة متأخر جدا، بل تأخر سنوات كثيرة وضيع حقوق كثير من المستهلكين.

ومن ناحية أخرى، تعجبت المواطنة مريم السعدون من هذا القانون الذي لم يصل إعلاميا إلى أغلب المواطنين والتجار في حين أوضحت أنها ستحاول تسليمها استبدال سلعتها اذا اكتشفت عيبا بها ولكن إن رفض البائع فإنها لن تستخدم الحق القانوني بل ستستسلم للخسارة لما اشترته وتوكل خالقها في أمرها، بخلاف المواطن سعد العجمي الذي أكد على تطبيق القانون وعدم الاستسلام للاستغلال من أي طرف حيث يجب الحفاظ على حق المستهلك والتاجر بشكل متوازن. وأكد ان التاجر يمكنه ان يعوض خسارته في السلعة عن طريق ردها للوكيل أو تعويضها بمكسب آخر ولكن المستهلك لا يملك حولا ولا قوة سوى استبدال سلعته أو استرجاعها.



حميد رضا



فالح فهيد



م. مدوس البراك



مسعود دشتي



عادل الجاسر



وسمي عوض



هادي العنزي



خالد السكران



تايف علي

الذي يوما بعد الآخر يزيد دون أي رادع، لافتا الى انه مع تطبيقه الآن، مؤكدا انه خطوة نحو الطريق الصحيح لتطبيق القانون على الجميع. من جانبها أشارت أصول الفضلي الى انها موافقة على قرار استرجاع السلع، مبيئة ان بعض الزبائن يستخدم البضاعة ومن ثم يسترجعها وهذا مخالف فينبغي وضع تلك الأمور بالحسبان لأن تلك البضاعة من الممكن ان يشتريها بعد إرجاعها زبون آخر وهذا ما لا نريده ان يحدث، ووافقتها الرأي في ذلك فجر العتيبي، لافتة الى انها كثيرة التردد على الأسواق والجمعيات التجارية ومن الممكن أن تقع في محاولات غش، بينما مع تطبيق القرار الجديد فإننا سنضمن حماية المستهلك بالدرجة الأولى.

ويؤكد فالح فهيد ان إصدار مثل هذا القرار يضمن حقوق المستهلك إذ إن أغلب المحلات التجارية الكبيرة منها والصغيرة تتمسك بحقها في عدم استرداد السلع المبيعة لا بل تمتنع حتى عن الاستبدال وهذا الأمر مزعج وذلك لأنه في بعض الأحيان مثلا قد يكتشف الشخص بعد شرائه المنتج أن فيه عيبا مصنعي

دانيا شويمان - رندي مري
حمد العنزي - عبد الله الراكان

أكد المؤيدون للقرار أنه جاء لمصلحة للمواطن والمقيم على حد سواء ويحمي من جشع واستغلال أصحاب المحلات من التجار الذين لا يلتزمون بأي معايير حقيقية وليس لهم هم الا مصلحةهم التجارية ومكسبهم المادي السريع ولو كان على حساب المستهلك البسيط. ففي البداية يقول المواطن عادل الجاسر انه يؤيد القرار الصادر من قبل وزارة التجارة والصناعة الذي من شأنه ان يحقق المصلحة للمواطن والمقيم على حد سواء ويحميهم من جشع واستغلال التجار الذين ليس لهم هم سوى الربح المادي السريع ولو كان على حساب المستهلكين من المواطنين البسطاء الذين ليس لهم ذنب سوى انهم مستهلكون ومستهدفون من قبل هؤلاء التجار، مشيرا الى ان أغلب أصحاب المحلات يرفضون شحار «البضاعة المبيعة لا تُرد ولا تستبدل»، متسائلا ماذا يقصدون بهذه العبارة التي لا تمت للحقيقة بصله هل يريدون ان يبيعوا كل شيء مهما كانت حالة السلعة ومدى صلاحيتها دون ان يردعهم احد أو يحاسبهم مسؤول. بدوره أبدى تايف علي موافقته التامة على القرار الصادر من «التجارة» الذي يلزم أصحاب المحلات باستبدال السلع أو استرجاعها من دون أي مسؤولية، مشيرا الى ان القرار يتيح لنا الفرصة في اختيار البضائع المناسبة ومراجعة قرارات الاختيار. اما خالد السكران فأكد ان تطبيق القرار صائب ومفيد للجميع ونتيجة ستظهر خلال الأيام المقبلة، لافتا الى ان القرار سيجعل المحلات ترتد عن مخالفة القانون في بيعها للبضاعة المتهاكة على المستهلكين على انها جديدة وهي رديئة وغير عملية، مبيئا ان اغلب المحلات غير الأنظمة لا تسمح بتجربة بعض الأجهزة أو فتحها من علبتها لمشاهدتها عن قرب لمعرفة مدى جودتها خوفا من معرفة أماكن الخلل أو الضعف بها، مؤكدا انه مع هذا القرار المفيد فإن المحلات الراقية والتي تهتم سمعتها تقع عليها مسؤولية في توفير المواد والأجهزة وغيرها وهي بأفضل حال خوفا من الخسائر التي ستطوئهم في حالة إرجاع تلك البضاعة من قبل المستهلكين.

من جهته أشاد هادي العنزي بالقرار الذي سيجمي المواطنين من طمع التجار

فنيو قطع غيار السيارات: وضع ضوابط للاسترجاع والتبديل ولكل نشاط تجاري طبيعة خاصة

أنواع السيارات والزبون لا يأتي إلينا الا عندما يكون مضطرا في حال تعطلت سيارته فإذا كانت الحكومة تريد تطبيق هذا القرار علينا فهل راعت هذا الجانب الخاص بنا في قرارها ويجب ان توضع ضوابط للاسترجاع والتبديل لكل نشاط تجاري حسب طبيعة عمله. بدوره قال محمد غلام: ليس من الممكن تطبيق هذا القرار على الجميع، فهناك محلات تباع سلعا لا يمكن ارجاعها بعد فتحها من علبتها كما هو الوضع لدينا في قطع غيار السيارات لان هناك قطعاً يجب تشخيصها وتركيبها وقطعا تحتاج للضغط بشكل كبير على اطرافها ليتم تركيبها وايضا هناك قطع لها (ربلات) وأطقم اصلاح ومعجون لاصق كيف يمكن استرجاعها بعد فتحها وهنا يمثل استبدال البضاعة المفتوحة ضررا على التاجر لصعوبة تسويقها مرة أخرى.

عادل الشنان

اما بائعو قطع غيار السيارات فطالبوا بوضع ضوابط للاستبدال والاسترجاع مؤكداين ان لكل نشاط تجاري طبيعة خاصة، حيث أشار على اصغر انه عندما يأتي الزبون لشراء أي قطعة صغيرة أو كبيرة غالية أو رخيصة لا بد ان نسأله عن نوع وموديل السيارة وبناء على اجابته نحدد القطعة المناسبة له والتي تتماشى مع نوع السيارة، أي انه عندما يأتي يكون على علم بما يريد وهو مقتنع تماما بحاجته اليها فلماذا يعيد القطعة هذا من جهة، ومن جهة أخرى لو اعادها وهي بحالتها سوف نقوم بإعادة امواله اما اذا فتح علبتها واستهلكها لعدة دقائق فلن نعيد اليه شيئا، فالقرار الذي اصدرته وزارة التجارة بهذا الشأن يجب ان يكون واضحا في كيفية الاسترجاع والتبديل حتى لا يظلم البائع أو المشتري وايضا يجب ان توزع منه نسخ معتمدة رسميا من الوزارة ليتم تعليقها في كافة المحلات التجارية. من جهته قال محمد فيروز: نحن كمحلات قطع غيار السيارات لا نبيع مواد غذائية قد تتعرض لاشعة الشمس أو لسوء التخزين فتفسد ولا نبيع ملابس قد يجد العميل الماquis لا يناسبه أو لا يتماشى مع ذوقه فنقوم باسترجاع السلع التي ابتاعها انما نحن نقوم ببيع قطع للسيارات ذات مواصفات ومقاييس معتمدة عالميا حسب

بائعو لعب الأطفال: نوافق على استبدال الألعاب ونرفض استرجاعها

اميرة عزام

في جولة لـ «الانباء» بين محلات ألعاب الأطفال لمعرفة آرائهم حول إمكانية استبدال أو استرجاع الألعاب وأدوات الأطفال، جاءت ردود الفعل مختلفة تتم عن قلة وعي التجار بالقانون الجديد «حق المستهلك في الاستبدال والاسترجاع». في البداية، اكد البائع محمد علي أنه يتعاطف كثيرا مع الزبائن حينما يريدون استبدال أو استرجاع لعبة ما، لإيمانه بأهمية إرضاء الطفل وحرص اهله عليه، وأن كان في الحقيقة لا يعلم عن القانون الجديد شيئا، إلا أنه يقول «زلمي في المكان نفسه يرفض الاسترجاع في أغلب الحالات ولكني أقبل لأنني أضع نفسي مكان الزبون». اما البائع علي حسين فيقول إنه يسمح بالاستبدال

ولا يسمح بالاسترجاع ولا يصدق حقيقة القانون الجديد، في حين ان البائع أبو حسيب يرفض تماما الاستبدال أو الاسترجاع أو محاولة تفهم وقبول وجود قانون لحماية المستهلك. من جانبه، اشترط البائع أحمد سعيد أن تكون الأغراض التي يتم استرجاعها أو تبديلها سليمة كما تسلمها الزبون ما لم يكن الخطأ منهم، لأن المالك يحاسبهم بصفة مستمرة، وفي حال قبول الاسترجاع دون عذر يقوم بخصم المسترجع من راتب البائع نفسه. بدوره، عبر البائع مدحت يوسف عن ثقته بتجربة كل الألعاب للزبون قبل بيعها له، مؤكدا قبوله للاستبدال أو الاسترجاع في حال العطل من قبلهم لردها للوكيل أو المصنع، وأكد على الثقة بينه وبين الزبون والتعامل على هذا الأساس.

