أنباء المستهلك

صفحة يومية تعنى بشؤون المستهلكين.. الأسعار اليومية للخضار والفاكهة والأسماك المعتمدة.. أخبار وزارة التجارة والصناعة.. العروض والتخفيضات السعرية وجميع الأنشطة والفعاليات التعاونية.
يسعدنا التواصل معكم

consumer@alanba.com.kw
إعداد: عاطف رمضان ـ محمد راتب

للأمانة الفنية للجنة الوطنية لحماية المستهلك دور مهم في شكاوى المستهلكين

لضحايا الغش التجاري: إليكم الجهات المختصة لتلقي شكاواكم

قد يتعرض بعض المستهلكين للوقوع في عمليات غش تجاري تلحق بهم ضررا عند استعمال سلعة ما أو خدمة، ولا يعرفون كيفية تقديم شكاواهم للجهات المختصة.

كثير من الاستفسارات ترد لـ «أنباء المستهلك» عن: ما الجهة المختصة لتقديم شكاوى المستهلكين؟ ودور اللجنة الوطنية لحماية المستهلك الصادرة بمرسوم قانون خلال الفترة الأخيرة؟

يقول مسؤول في وزارة التجارة والصناعة في تصريح لـ «أنباء المستهلك» إن بإمكان المستهلك في حال تعرضه لعمليات غش تجاري الاتصال على رقم 135 حيث يقوم القائمون على البدالة بالتعامل مع الشكوى بشكل حرفي، وتحويلها للإدارة المختصة في الوزارة.

ويشير إلى أن القائمين على بدالة 135 تمكنوا خلال الفترة الأخيرة من حل كثير من الشكاوى وديا، وأنهم قاموا بتحويل كثير منها الى النيابة التجارية للتعامل معها بشكل قانوني.

ويوضح مسؤول الوزارة أن القانون يكفل حقوق المستهلكين في ضمان صحتهم وسلامتهم عند اقتنائهم لأي سلعة أو خدمة أو تمتعهم بالخدمة، مع ضمان جودة السلع والخدمات، وصلاحية السلع للاستخدام في الغرض الذي أعدت من أجله.

ويشير إلى أن القانون تناول في مواده انشاء اللجنة الوطنية لحماية المستهلك

بيانات المحضر ضد المخالفين

ويقول مسؤول الوزارة: حسب لائحة حماية المستهلك تشمل بيانات المحضر كل الإجراءات التي اتخذت في مواجهة المخالف وبصفة خاصة ما يلي:
1 ـ تاريخ وساعة الواقعة.
2 ـ اسم وصفة محرر المحضر.
3 ـ اسم وصفة الشخص الذي تمت الإجراءات في مواجهته بالمنشأة.
4 ـ بيان السلعة محل الضبط أو الفحص.
5 ـ المستندات الدالة على مصدر السلعة إن وجدت.
6 ـ الإجراءات التي اتخذها محرر المحضر لإعداد العينات بما في ذلك طريقة وكيفية سحب ونقل العينات وعددها.
7 ـ توقيع صاحب المنشأة أو المسؤول عن إدارتها على المحضر وفي حالة رفضه أو امتناعه عن التوقيع يتم إثبات ذلك بالاستعانة برجال الشرطة.

كيفية تقديم شكاوى المستهلكين لفنية اللجنة الوطنية

تقدم الشكوى للأمانة الفنية كتابة على أن تتضمن البيانات والمستندات الآتية:
1 ـ اسم مقدم الشكوى وصفته وعنوانه تفصيليا ورقمه المدني، وهاتفه وبريده الإلكتروني والمستندات المؤيدة لهذه البيانات.
2 ـ اسم المشكو في حقه وعنوانه وطبيعة نشاطه وموقعه.
3ـ موضوع المخالفة محل الشكوى.
4 ـ الأدلة التي تقوم عليها الشكوى والمستندات المتصلة بها.
ويتم قيد الشكوى المستوفاة في السجل المعد لذلك ويعطى الشاكي إيصالا برقم وتاريخ قيدها.
يقوم أمين عام الأمانة الفنية ـ بعد إتمام تحقيق الشكوى المحالة إليه بإعداد تقرير بالرأي فيها وعرضه على اللجنة في أول جلسة انعقاد لها بعد إعداد التقرير، وتقوم اللجنة بإصدار قرارها بالتصرف اللازم في ضوء نتيجة هذا التقرير.
وتفصل اللجنة في النزاع المعروض عليها ـ على وجه السرعة ـ بقرار مسبب مع مراعاة طبيعة النزاع من حيث نوع السلعة ودرجة قابليتها للتلف أو ذاتية الخدمة والمدى الزمني لأدائها، وذلك خلال خمسة وأربعين يوما على الأكثر.
ويكون قرارها نهائيا واجب النفاذ، وفقا للضوابط المنصوص عليها في المادة 12 من لائحة حماية المستهلك.

«التجارة»: اتصلوا على 135 لحل مشكلاتكم أو تحويلها للنيابة

القانون يكفل حقوق المستهلكين لضمان صحتهم وسلامتهم عند اقتنائهم لأي سلعة

بغرض تطبيق قانون حماية المستهلك وهي لجنة دائمة تتبع وزارة التجارة، وتعنى بحماية المستهلك وصون مصالحه.
ويبين ان اللجنة تختص بوضع السياسة العامة لحماية المستهلك ووضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتنميتها ووسائل تحقيق ذلك، وتلقي الشكاوى من المستهلكين وفحصها والتحقيق فيها، وإبلاغ الجهات المختصة، ورفع الدعاوى المتعلقة بمصالح المستهلكين والتدخل فيها، ودراسة الاقتراحات والتوصيات التي ترد إلى اللجنة فيما يتعلق بحماية المستهلك.
ويقول مسؤول «التجارة» إن لائحة حماية المستهلك تتضمن إنشاء أمانة فنية للجنة الوطنية لحماية المستهلك من عدد كاف من موظفي قطاع شؤون الرقابة التجارية وحماية المستهلك بالوزارة.
ويبين أن هذه الأمانة تعمل وفقا لتوجيهات اللجنة الوطنية لحماية المستهلك وقرارات رئيسها أو من يفوضه، وتقوم بتنفيذ قرارات اللجنة فور صدورها، وتلقي شكاوى المستهلكين وعليها التنسيق وتنفيذ ما تراه اللجان المشكلة قانونا من قبل اللجنة الوطنية.
ويكون للعاملين بالأمانة الفنية للجنة والذين يصدر بتحديدهم قرار من الوزير المختص صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام القانون ولهم بهذه الصفة بناء على شكوى المستهلك أو بلاغ من الجمعيات الأهلية أو ظاهرة عامة ما يلي:
1 ـ الاطلاع لدى أي جهة حكومية أو غير حكومية على الدفاتر والمستندات والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات محل الشكوى المعروضة على اللجنة.
2 ـ الدخول إلى أماكن ومقار عمل الأشخاص الخاضعين للفحص وذلك خلال ساعات الدوام الرسمي.
3 ـ اتخاذ إجراءات جمع الاستدلالات اللازمة للفحص وسؤال أي شخص في شأن ارتكابه لأية مخالفة لأحكام القانون.
4 ـ أخذ عينات السلع المعدة للتداول من المتاجر والمخازن والمستودعات والثلاجات (ثلاث عينات على الأقل) لتحليلها بعد مراعاة كافة المواصفات القياسية والقرارات المنظمة لطرق وأساليب أخذ العينات.
5 ـ استدعاء صاحب المنشأة أو المسؤول عن إدارتها فور دخولهم المنشأة ومطالبته بتقديم المستندات الدالة على مصدر السلعة المطلوب أخذ عينة منها، مع إثبات المستندات المقدمة تفصيلا بمحضر أخذ العينات وإرفاق صورة منها والتأشير عليها بما يفيد مطابقتها للأصل.
ويضيف مسؤول الوزارة أنه يجوز استكمال الإجراءات بالمصانع والوحدات الإنتاجية والمحال العامة التي يرتادها الجمهور وغير ذلك من الأماكن والوحدات التي تعرض فيها تلك السلع.
وفي كافة الأحوال يجب إنهاء إجراءات الفحص والضبط وتحرير المحاضر اللازمة خلال فترة لا تجاوز شهرا من تاريخ البلاغ أو البدء في الإجراءات ما لم تستغرق ضرورات التنسيق مع جهات الاختصاص مدة زمنية أطول.

عروض الخضار والفواكه اليوم الأربعاء

- الفيحاء
- النزهة
- الشعب
- الرحاب
- سعد العبدالله
- سلوى
- الجابرية
- اشبيلية
- المنصورية

أسعار السمك

زبيدي مستورد	9
هامور محلي	5
هامور مستورد	3,5
بالول محلي	8,5
بالول مستورد	6
نويبي محلي	4
نويبي مستورد	2,5
نقرور مستورد	4
سبيطي محلي	4
سبيطي مستورد	3,5
كنعد محلي	3
كنعد مستورد	2,5
ربيان شحامية محلي	2,5
ربيان جامبو محلي	6,5
ربيان جامبو مستورد	5,5
ربيان أم نعيرة محلي	4,5
ربيان ام نعيرة مستورد	4
شعم محلي	4
شعم مستورد	3
بياح محلي	3,5
بياح مستورد	2
شيم محلي	7,5
شيم مستورد	5
مزيزي محلي	6
مزيزي مستورد	5
قبقب محلي	2,5
قبقب مستورد	1,750
حلو ايوة مستورد	3
سكن محلي	2
سكن مستورد	1,750
شعري محلي	3
خباط محلي	2,5

جدول الخضار والفاكهة

كستناء صيني 7 كيلو	6,000
أفوكادو أميركي 10 كيلو	18,000
أناناس فلبيني 10 كيلو	4,000
أناناس ماليزي 07 كيلو	3,000
افوكادو كينيا 5 كيلو	3,000
افوكادو كينيا 3 كيلو	3,000
الكمثرى أسباني 10 كيلو	6,500
الكمثرى ارجنتيني 10 كيلو	6,000
باذنجان اردني 6 كيلو	2,130
باذنجان سعودي 5 كيلو	1,750
باذنجان سعودي 5 كيلو	1,500
بامية سعودي 5 كيلو	4,000
بامية سعودي 7 كيلو	6,000
برتقال لبناني 6 كيلو	1,750
برتقال لبناني 6 كيلو	1,750
برتقال مصري 15 كيلو	4,000
برتقال مصري 15 كيلو	4,000
برتقال مصري 15 كيلو	3,750
برتقال مصري 7 كيلو	1,750
بصل إيراني 15 كيلو	2,750
بصل إيراني 6 كيلو	1,250
بصل مصري 22 كيلو	3,750
بصل مصري 25 كيلو	4,000
بصل مصري 25 كيلو	4,000
بصل هندي 22 كيلو	3,750
بصل هندي 7 كيلو	1,500
بصل هندي 14 كيلو	2,500
بطاط إيراني 15 كيلو	2,500
بطاط لبناني 4 كيلو	1,250
بطاط لبناني 4 كيلو	1,250
بطاط لبناني 8 كيلو	2,500
بطاط مصري 5 كيلو	1,250
بطاط مصري 7كيلو	1,500
بطاط مصري 18 كيلو	4,000
بطاط مصري حلو 2 كيلو	1,250
بيض كويتي *كبير	1,180
بيض كويتي *متوسط	1,000
بيض كويتي *صغير	0,750
تفاح ايراني 3 كيلو	1,250
تفاح ايراني 6 كيلو	2,500
تفاح شيلي أحمر 18 كيلو	7,880
تفاح شيلي سكري 18 كيلو	8,000
تفاح فرانسي 18 كيلو	7,500
تفاح فرانسي 18 كيلو	7,500
تمر سعودي 1 كيلو	1,000
تين سعودي 1 كيلو	1,750
ثوم صيني 10 كيلو	4,000
ثوم صيني 10 كيلو	4,000
ثوم صيني 6 كيلو	3,000
ثوم صيني فله 10 كيلو	3,500
جريب فروت تركي 6 كيلو	2,000
جزر استرالي 10 كيلو	3,500
جزر استرالي 10 كيلو	3,500
جزر سعودي 10 كيلو	1,750
جزر صيني 10 كيلو	2,000
جوافة مصري 1 كيلو	1,000
جوز الهند هندي 10 كيلو	3,500
جوز الهند هندي 10 كيلو	3,500
خرشوف مصري 3 كيلو	3,000
خس أردني 10 كيلو	3,500
خس سعودي 7/ك	1,750
خيار اردني 10 كيلو	2,500
ذره سعودي 4 كيلو	1,250
رمان مصري 10 كيلو	3,000
رمان مصري 10 كيلو	3,000
رمان مصري 14 كيلو	4,000
رمان مصري 4 كيلو	1,500
رمان هندي 4 كيلو	3,000
رمان يمني 15 كيلو	8,250
زنجبيل صيني 6 كيلو	2,500
زنجبيل صيني 7 كيلو	2,750
زهره أردني 6 كيلو	3,500
زهره سعودي 5 كيلو	2,000
شلقم سعودي 10 كيلو	2,000
شلقم سعودي 5 كيلو	1,000
شمندر اماراتي 6 كيلو	1,500
طماط شيري مصري 2كيلو	2,380
طماط شيري هولندي 2كيلو	3,500
طماطم 9 كيلو اردني	1,750
طماطم 9 كيلو اردني	1,750
طماطم سعودي 10 كيلو	1,750
طماطم سعودي 5 كيلو	0,850
طماطم مصري 15 كيلو	2,880
عنب لبناني 3 كيلو	1,500
عنب لبناني أحمر 3 كيلو	1,500
فاصوليا خضراء اردني 4 كيلو	2,500
قراولة مصري 2 كيلو	2,000
قروالة اميركي 6 كيلو	13,000
فلفل اردني 5 كيلو	2,500
فلفل بارد اخضر سعودي 4 كيلو	1,920
فلفل بارد اردني 5 كيلو	2,250
فلفل بارد اردني 5 كيلو	2,250
فلفل سعودي 4 كيلو	1,920
فلفل هندي 4 كيلو	3,000
قرع ايراني 10 كيلو	2,500
قرع عماني 10 كيلو	2,500
قرع هندي 8 كيلو	3,500
قرلا سعودي 4 كيلو	2,000
قلقاس صيني 7 كيلو	1,250
قلقاس صيني 7 كيلو	1,250
قلقاس صيني 9 كيلو	1,500
قلقاس مصري 15 كيلو	4,250
قلقاس مصري 15 كيلو	4,000
كاكا لبناني 3 كيلو	2,500
كرز استرالي صندوق 5 كيلو	15,000
كوسا اردني 6 كيلو	3,250
كوسا سعودي 10 كيلو	6,170
كيوي إيطالي 3 ك	2,000
كيوي ايراني 3 كيلو	1,500
كيوي نيوزلندي 3 كيلو	3,000
ليمون أردني 6 كيلو	2,000
ليمون أفريقي 15 كيلو	5,000
ليمون تركي 10 كيلو	4,000

«أنباء المستهلك» تقترح 8 تحركات لخفض أسعار الدواء أبرزها الشراء الجماعي..
إنشاء هيئة للشؤون الدوائية.. تأسيس مصانع خليجية مشتركة

«الصحة العالمية»: موظف الحكومة الكويتي يحتاج إلى صرف راتب 8 أيام على الدواء

كثيرة هي التصريحات التي يدلي بها مسؤولون في وزارة الصحة حول تخفيض لأسعار الأدوية، حتى إن القارئ ليعتقد لوهلة أن الأسعار ستصبح أدنى من جميع الدول العربية، ولكن الواقع مغاير تماما، فعلى الرغم من اتخاذ الوزارة إجراءات وتخفيض أسعار مجموعة من الأدوية وخصوصا للأمراض المزمنة والمضادات الحيوية بمختلف أنواعها، والكوليسترول والدهون الثلاثية، إلا أن هناك حاجة ماسة إلى تخفيض شامل لجميع الأدوية وعدم حصرها ببعض الأصناف والشركات.

دائما نسمع أن أسعار الدواء في الكويت هي أعلى من الدول الأخرى، وفي الحقيقة هناك العديد من العوامل التي تتسبب في رفع أسعار الأدوية في الكويت تحديدا ومنها أسعار النفط والعملة المحلية، وارتفاع دخل المواطن ومستوى الرفاهية، وانخفاض أعداد السكان والاحتكار، ونسبة الأرباح الموضوعة على الأدوية، حيث إنها وبحسب مسؤول رفيع المستوى في وزارة الصحة 20٪ للصيدلية و35٪ بالنسبة للوكيل المستورد، وهذا يعني أن سعر الدواء مرتفع 55٪ عن مصدره على الأقل، بالإضافة إلى غياب المصانع في البلاد والاكتفاء بالاستيراد فقط.

مقولة الكويت هي الأعلى سعراً

يرى البعض أن مقولة الكويت هي الأعلى ليست دقيقة، فبحسب قراءة استطلاعية على واقع الأدوية في دول الخليج فإن الكويت تتساوى إلى حد كبير مع زميلاتها باستثناء السعودية

ارتفاع أسعار الأدوية وتفاوتها بين صيدلية وأخرى أحدث خللا لدى المستهلك

الاستيراد وغياب المصانع وارتفاع الدخل والاحتكار وانخفاض عدد السكان وراء ارتفاع الأسعار

التي هي بالتأكيد أقل سعرا من الكويت، ولذلك فإننا في هذا البحث نطمح لأن نكون بأسعار المملكة العربية السعودية لا بدول الخليج الأخرى.

إضافة إلى ذلك فإن القول إن أسعار الأدوية في الكويت مرتفع ليس فقط من المستهلك الكويتي، فهو رأي لمنظمة الصحة العالمية التي بينت أن سعر الدواء في الكويت مبالغ فيه، وذكرت أن الموظف الحكومي الذي يتقاضى أدنى الرواتب قد يضطر إلى دفع أجرة ما بين 3 و8 أيام من راتبه لشراء علاج نموذجي يوصف لأمراض شائعة مثل التقرحات المعدية وارتفاع ضغط الدم والربو، إلى جانب تصريحات مسؤولي الصحة بأنه سيتم خفض أسعار الأدوية بين 25٪ و30٪ ليتم التساوي مع السعودية ما يؤكد أن مقولة الارتفاع صحيحة.

العمل الموحد مع دول الخليج

يرى البعض أن حل مشكلة ارتفاع الأسعار تتمثل في العمل بشكل موحد مع باقي دول الخليج وتشكيل هيئة موحدة لشراء الأدوية من شركات تصنيع الأدوية العالمية بشكل جماعي حتى تقل تكلفة الشراء على جميع الدول بنسبة كبيرة، فالبعض يحتج بأن الكويت دولة صغيرة وليس لديها استهلاك كبير من الدواء ولذلك فإنها تشتري كميات قليلة بسعر مرتفع، ولعل في طرح الحل الأول ما يساعد على شراء كميات كبيرة جدا من المصدر بأسعار أدنى لجميع دول الخليج.

خطوات تصحيحية من العبيدي

هذا الأمر تحدث عنه سابقا وزير الصحة علي العبيدي الذي بدأ خطوات تصحيحية تحتاج إلى إتمام وتعميم لجميع الأدوية، وعدم الاكتفاء بشريحة معينة، فقد صرح سابقا بأنه تم البدء في توحيد أسعار الأدوية في دول مجلس التعاون الخليجي في بعض فئات وشرائح الأدوية، وبأن التوحيد هو من شأن المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الصحة في دول الخليج.

العبيدي وضع يده على المشكلة تماما، وأكد أن المسألة يجب أن تبدأ من الشركات الأم التي تصدر الأدوية إلى دول المجلس، ولذلك كانت هناك مناقصات الشراء الموحد للعام 2014م والتي بلغت 2,7 مليار دولار بإجمالي عدد مناقصات بلغ 16 مناقصة طرح فيه ما يزيد على 11,242 صنفا من الأدوية واللقاحات والمستلزمات الطبية وبمشاركة جميع الدول الأعضاء.

كما قامت لجنة التسعيرة في العام 2013م، بالانتهاء من دراسة 14 مجموعة علاجية وتسعير 4263 مستحضرا بالتراكيز والعبوات المختلفة، وبلغ عدد المستحضرات التي تم اعتماد أسعارها في الدول 2704 مستحضرات، وجرى أخذ السعر الأقل منها في دول المجلس، وعلى ضوئها تم تخفيض أسعار الأدوية ذات الجنس الواحد في كل دولة.

اقتراحات لحل المشكلة

ولكون المسألة تتعلق بكل مستهلك وفرد من أفراد الكويت والمقيمين فيها، فإننا في أنباء المستهلك نقدم بعض الاقتراحات لحل مشكلة ارتفاع الأسعار في الأدوية وجعلها في متناول أيدي الجميع:

- **أولا: قيام الدولة بعمليات شراء جماعية مع دول الخليج.**
- **ثانيا: منع الاحتكار للأدوية بشكل عام وفتح باب المنافسة بين الشركات لصالح المستهلك.**
- **ثالثا: إنشاء هيئة للشؤون الدوائية.**
- **رابعا: العمل على تأسيس مصانع للصناعات الدوائية بجهد خليجي بحيث يتم تقسيم المنتجات بين الدول لتعميم الفائدة والبيع بسعر موحد والتصدير للدول الأخرى.**
- **خامسا: تشديد الرقابة على الشركات والصيادلة.**
- **سادسا: قيام الدولة باستيراد الأصناف الدوائية للحالات المستعصية وذات السعر المرتفع.**
- **سابعا: قيام وزارة الصحة بدعم بعض الأصناف الدوائية للأمراض المزمنة وتوفيرها بأسعار منخفضة للمرضى.**
- **ثامنا: تشديد العقوبات بحق المخالفين للتسعيرة الدوائية.**

أسعار منافسة للخضار والفواكه بالكيلو في «عبدالله المبارك»

نظمت جمعية ضاحية عبدالله المبارك التعاونية امس مهرجان الخضار والفواكه، وكانت الاسعار منافسة، حيث تم بيع الخيار بـ 395 فلسا، وطماطم درج كويتي بـ1,760 دينار، وطماطم كويتي فلين وسط بـ495 فلسا، وطماطم كويتي كرتون بـ 495 فلسا، وبصل مصري هندي كبير بـ880 فلسا، وبصل هندي مصري وسط بـ495 فلسا، وخس مدور وسط كويتي بـ 295 فلسا، وحلوكرتونصغير بـ 495 فلسا، واسود كرتون صغير بـ 385 فلسا، وحر كرتون صغير 385 فلسا، ورمان كرتون هندي بـ220 فلسا، وتفاح اخضر سكري، جولدن، احمر بـ385 فلسا، وابو صرة بـ295 فلسا، وفالنسيا بـ295 فلسا، وكيوي ايطالي بـ770 فلسا، وافندي تركي مصري باكستاني بـ 295 فلسا، ورمان هندي بـ 880 فلسا، ورمان مصري بـ 385 فلسا، وبصل بـ 95 فلسا، وملفوف بـ 95 فلسا، وقرع بـ95 فلسا، وزهرة بـ 195 فلسا، ومشمش بـ 990 فلسا، وخوخ بـ 990 فلسا، وعنب ابيض احمر بـ 990 فلسا، وليمون بـ385 فلسا، ورقي هندي بـ385 فلسا، وخس عربي وخس مدور بـ385 فلسا.