



د افغانستان اسلامي جمهوریت  
د سوداګرۍ او صنایعو وزارت  
ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلكین  
آمریت حمایت از مستهلكین

## پالیسی ملی حمایت از مستهلك

زمینه ساز رفاه و آسایش مستهلكین در افغانستان

## پیام وزیر تجارت و صنایع ج. ا. ا

وزارت تجارت و صنایع افتخار دارد که طرح اولین پالیسی ملی حمایت از مستهلک را به منظور تأمین حقوق مستهلکین قسمیکه در پلان ستراتیژیک پنج ساله تسجیل شده، ترتیب نموده است. مطابق به مفردات این پالیسی تمامی ادارات ذیدخل دولتی، ادارات مسئول، سکتور خصوصی و جامعه مدنی زیرچتر حمایت از مستهلکین در راستای معیاری ساختن مارکیت به منظور تأمین حقوق مستهلکین تشریک مساعی خواهند نمود.

حمایت از حقوق مستهلکین یک پدیده جدید برای تنظیم امور تجاری بوده که روابط مستهلکین را با تولیدکنندهگان و عرضه کنندهگان قانونمند میسازد. تا اکنون در جهان پیشرفت های شایانی در این عرصه به میان آمده و حمایت از مستهلک در بازار جهانی یک بینش اساسی جهت تنظیم مارکیت دانسته شده و نمایش قدرت مستهلک در مارکیت از تصمیم گیری مستقلانه وی در انتخاب اجناس و خدمات تبارز مینماید.

پالیسی ملی حمایت از مستهلک از جمله اقدامات مهم، اساسی و کلیدی دولت جهت ایجاد، انکشاف و تطبیق امور مقرراتی حمایت از مستهلک به منظور حمایت حقوقی و اقتصادی شهروندان در معاملات تجاری میباشد. این پالیسی منحصراً یک سند رسمی نشان دهنده موقف دولت جمهوری اسلامی افغانستان در قبال حمایت از حقوق مستهلکین تلقی میگردد. در این سند مشکلات عمده مستهلکین شناسایی شده و راه حل های اساسی جهت بهبود اوضاع و رفع این معضلات ارائه گردیده است. در نتیجه تطبیق این پالیسی کیفیت محصولات به طرف معیاری شدن رفته و مستهلکین آگاهی های لازم را در مورد حقوق و مسئولیت های شان کسب خواهند نمود. نیاز است تا دولت، سکتور خصوصی، جامعه مدنی و در مجموع تمام مستهلکین با یک دیدگاه مشترک در راستای تطبیق این پالیسی تشریک مساعی نمایند.

در اخیر از تمامی جوانب ذیدخل تقاضا میشود تا با ایفاء نقش فعال خویش در امر تطبیق این پالیسی دین ملی شان را ادا نمایند. همچنان برای ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین موفقیت های هرچه بیشتر شان را در امر تحقق اهداف این پالیسی خواهانم.

با احترام  
همایون رسا  
وزیر تجارت و صنایع

## فهرست مندرجات

عنوان	صفحه
مقدمه	۱
مبنی	۲
اهداف	۲
اصول	۳
حقوق مستهلك	۴
مسئولیت های مستهلك	۴
مكلفیت های وزارت تجارت و صنایع	۴
مكلفیت های تولیدکننده و عرضه کننده	۶
مكلفیت های مراجع ذیدخل کلیدی	۷
آگاهی عامه	۱۰
ارزیابی سطح آگاهی عامه	۱۱
ارتقاء ظرفیت کاری مسلکی ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلكین	۱۱
نظارت از تطبیق پالیسی	۱۱
گزارش سالانه از تطبیق پالیسی	۱۱
بررسی پالیسی ملی حمایت از مستهلك	۱۱

## مقدمه

مستهلكين از گذشته هاي دور تا اكنون در جريان معاملات تجارتي آسيب پذير بوده اند و منشاء اين مشكلات غير معياري بودن ماركيته از نقطه نظر نگاه كيفيت، كميت و مصنويت اجناس و خدمات و همچنان چگونگي خصوصيات اجتماعي مستهلكين ميباشد.

خطرات عمده براي مستهلكين در ماركيته عبارت اند از عدم كنترول كيفيت با وسايل مدرن براي توليدات داخلي و اجناس توريدي در گمركات سرحدي، عدم موجوديت تسهيلات كافي در حمل و نقل و ذخيره سازي و شرايط نگهداري اموال و اجناس، بالخصوص مواد اوليه غذايي در گدام ها و دكاكين ميباشد. همچنان توليدات داخلي اكثر ابدون بسته بندي لازم و معياري در معرض فروش قرار داده ميشود. در مورد اموال و ارداتي نيز شركت ها توجه لازم به بسته بندي معياري اجناس نداشته بلكه عمداً به سبب كسب منفعت بيشتري يعني هزينه كمتر اجناس را در بسته بندي هاي غير معياري جابجا مينمايند. در اكثر بازارهاي افغانستان صحت اوزان و اندازه گيري ها در بسياري موارد جداً سوال برانگيز بوده و كمبود در اوزان اجناس به مقايسه مقداري كه در ليبل درج شده و استفاده از سنگ وزنه هاي غير معياري قابل نگراني جدی است. مستهلكين در بسياري موارد هنگام خريد اجناس، خدمات و عقد قراردادها با اشتباهات و فریب مواجه گرديده و حقوق مستهلكين طور شايد و بايد تا مین نمیگردد. دليل عمده ذكر مطالب فوق اينست كه معلومات نادرست، ناكافي و غير واقعي از طرف عرضه كنندگان و توليدكنندگان در دسترس مستهلكين قرار ميگيرد. همچنان مستهلكين آگاهی هاي لازم در مورد حقوق و مسؤليت هاي شان نداشته و آنها نمیتوانند به طور انفرادی از حقوق خویش دفاع نمایند. در چنین محیط اقتصادی و اجتماعی حمایت از حقوق مستهلكين نهايت جدی و پيچيده ميباشد.

پاليسي ملي حمايت از مستهلك به منظور تا مین حقوق مستهلكين در معاملات تجارتي تدوين گرديده و انعكاس دهنده تعهد دولت جمهوري اسلامي افغانستان در عرصه تنظيم ماركيته به نفع مستهلكين ميباشد. اين پاليسي جزء اساسي پلان استراتژيك وزارت تجارت و صنايع در راستای برآورده شدن منافع عامه در تنظيم امور تجارت داخلي و بين المللی و انكشاف صنايع ملي ميباشد. درين پاليسي مشكلات عمده مستهلكين شناسايي و جمع بندي گرديده و راه حل هاي اجرائي آن پيشبيني گرديده است.

رياست توسعه رقابت و حمايت از مستهلكين وزارت تجارت و صنايع رهبري حمايت از مستهلكين و تا مین حقوق مستهلكين در كشور را به عهده دارد. اين حمايت در پرتو احكام قانون حمايت از مستهلك كه به اساس اين پاليسي طرح شده صورت گرفته كه مستهلك به تنهائي نمیتواند از عهد حفظ آن برآيد. حمايت از مستهلك توازن ميان حقوق مستهلكين و تعهدات في مابين مستهلك و توليد كننده، توريد كننده و عرضه كننده اجناس و خدمات است و اين امر از طريق ترويج مفهوم مستهلك در بازار به عنوان يك قشر صاحب حقوق و امتيازات در معاملات تجارتي امكان پذير خواهد بود.

## ۱- مبني

اين پالیسی به اساس مواد یازدهم و سیزدهم قانون اساسی دولت جمهوری اسلامی افغانستان، که به دولت وظیفه سپرده است تا در تدوین و تطبیق قوانین و برنامه های مربوط به تجارت داخلی و بین المللی و انکشاف صنایع مصالح ملی و ارتقاء سطح زندگی مردم رادر نظر داشته باشد، تدوین گردیده است.

همچنان این پالیسی بادر نظر داشت رهنمود سازمان ملل متحد در مورد حمایت از مستهلك که از طرف دیپارتمنت اقتصادی و امور اجتماعی آن سازمان در سال ۲۰۰۳ طرح گردیده و به دولت ها در سراسر جهان وظایف مشخص برای حفاظت از شهروندان شان سپرده، طرح گردیده است.

با تطبیق این پالیسی از حقوق مستهلكین در مارکیت حمایت قانونی صورت گرفته و همچنان مستهلكین از حقوق و مسئولیت های شان در زنده گی اقتصادی و اجتماعی آگاهی لازم را کسب نموده و در نتیجه خطرات فریب و تقلب هنگام خرید و عقد قراردادها با عرضه کنندگان و تولید کنندگان اجناس و خدمات کاهش می یابد.

## ۲- اهداف

این پالیسی به منظور رفاه اقتصادی و بهبود کیفیت زندگی مستهلكین طرح گردیده و دارای اهداف ذیل میباشد:

۲/۱ - حمایت از مستهلكین در برابر اعمال فریبکارانه و گمراه کننده تولیدکننده و عرضه کننده و همچنان حصول از اطمینان از کیفیت اجناس و خدمات معیاری.

۲/۲ - آگاهی مستهلكین را افزایش بخشیده و زمینه سوء استفاده از آنها را تا حد زیاد کاهش میدهد. با بلند رفتن سطح آگاهی مستهلكین تولیدات معیاری خواهند شد.

۳/۲ - تامین حق معلومات که عرضه کننده را مکلف میسازد تا مشخصات ذکر شده روی لیبل اجناس و خدمات با محتویات به طور کامل وفق داده و قیمت اجناس و خدمات را بطور واضح بالای لیبل درج نماید تا بدینوسیله سطح چانه زنی پائین بیاید.

۲/۴ - حصول اطمینان از اینکه ادارات دولتی و سکتور خصوصی هنگام برنامه ریزی های شان اصل حمایت از مستهلك را در نظر داشته باشند.

۵/۲ - تشریک مساعی با جامعه مدنی در ترویج فرهنگ رعایت حقوق و مسئولیت های مستهلك جهت ایجاد یک جامع مسئولیت پذیر و محیط مصئون کار و زنده گی.

## ۳- اصول

دولت جمهوری اسلامی افغانستان پالیسی ملی حمایت از مستهلك را جهت رفاه و آسایش مستهلكین طرح نموده که دارای اصول ذیل اند:

۳/۱ - حمایت از مستهلكین بوسیله طرح، تدوین، تطبیق و انکشاف قوانین مربوط مبتنی بر نظام اقتصاد بازار صورت میگیرد.

۳/۲ - تامین حقوق مستهلكین در مارکیت یک اصل عمده برای حمایت حقوقی و اقتصادی دولت از شهروندان کشور میباشد که به وسیله این پالیسی تطبیق میگردد.

۳/۳ - پالیسی ملی حمایت از مستهلك روابط میان تولید کننده، عرضه کننده و مستهلك را تنظیم نموده و مستهلكین را در برابر اعمال فریب کارانه و گمراه کننده تولید کنندگان و عرضه کنندگان حمایت قانونی مینماید.

۳/۴ - در این پالیسی به اقدامات و فعالیت های اساسی مرتبط مواد اولیه مورد نیاز مستهلكین اولویت داده شده که این اقدامات و فعالیت ها در مطابقت با شرایط و اوضاع اقتصادی و اجتماعی افغانستان روی دست گرفته میشود.

۵/۳- نظارت و بررسی از روند تامین مصونیت غذایی و ادویه مطابق رهنمودهای سازمان غذا و زراعت و سازمان جهانی صحت در مارکیت یک اصل عمده بوده که باید طرح، ایجاد و انکشاف قوانین مربوط در اولویت کاری ادارات مربوط قرار داشته باشد.

۳/۶- در بخش عرضه خدمات مخابراتی و تکنالوژی معلوماتی و تنظیم قانون و مقررہ های مربوط آن بادر نظر داشت معیار های بین المللی اجراء لازم صورت میگیرد تا از متضرر شدن مستهلکین در این سکتور مهم جلو گیری بعمل آید.

۳/۷- نظارت و ارزیابی از نحوه عرضه خدمات سکتور های معارف و تحصیلات عالی خصوصی در کشور یک اولویت کاری بوده و نیاز است تا ادارات ذیدخل در مورد عرضه خدمات مذکور مطابق قوانین و مقررہ های مربوط بررسی های لازم را داشته باشند.

۳/۸- حمایت از مستهلکین در دولت جمهوری اسلامی افغانستان شامل تمام ساحات زندگی مستهلکین گردیده که اجناس و خدمات را به طور کلی تحت پوشش قرار میدهد. در فوق اولویت های اساسی این پالیسی منحیث اصول تذکر داده شده است.

#### ۴ - حقوق مستهلک

۱ **حق آگاهی:** دسترسی به برنامه های آگاهی عامه و بلند بردن مهارت های مستهلک بمنظور حمایت در خرید آگاهانه اجناس و خدمات معیاری و عملکرد های بعدی در قبالی اجناس و خدمات خریداری شده حق اساسی وی است.

۲ **حق معلومات:** ارایه معلومات مکمل در مورد کمیت، کیفیت، ستندردها و قیمت اجناس و خدمات از جمله وظایف اساسی فروشنده بوده که این معلومات را برای مستهلک در هنگام فروش با دقت کافی ارائه نموده و در قبالی آن مسئولیت قانونی دارد.

۳ **حق مصونیت:** مستهلک اموال و خدمات را که بدست میآورد باید دارای کیفیت معیاری باشد، صحت و زندگی مستهلکین از تأثیرات منفی پروسه تولید و مراحل بعدی الی استهلاک در امان باشد.

۴ **حق انتخاب:** به معنای دسترسی مستهلک به انواع تولیدات شامل اجناس و خدمات باقیمت های رقابتی و اطمینان از کیفیت معیاری محصولات است.

۵ **حق شکایت:** مستهلک میتواند از تولید کننده و یا عرضه کننده در ارتباط اجناس و خدمات که از آن متضرر گردیده و یا به نسبت عدم رضایت از کمیت و کیفیت و قیمت غیر رقابتی اجناس و خدمات و یا موجودیت محصولات غیر معیاری که احتمال ضرر عامه از آن متصور باشد، شکایت درج نماید.

۶ **حق جبران خساره:** مستهلک در برابر خساره وارده مالی و جسمی توسط اجناس و خدمات غیر معیاری مطابق احکام قانون مستحق جبران خساره میباشد.

۷ **حق حفاظت محیط زیست:** کار و زندگی در یک محیط زیست سالم که موجب صحت و رفاه نسل حال و آینده میگردد از جمله حقوق اساسی هر شهروند است. به منظور تامین این حق تولید کننده گان، سایر فعالیت کننده گان به شمول مستهلکین مکلف اند که از آلودگی هوا، آب و زمین به سهم خویش جلوگیری نموده و ادارات ذیدخل در تأمین این حق نقش شانرا باموثریت و مثمریت کامل ایفاء نمایند.

۸ **حق رضایت از نیازمندی های اساسی:** دسترسی به اجناس و خدمات اساسی زندگی مانند غذای کافی، لباس، مسکن، مراقبت های صحی، تعلیم، خدمات عام المنفعه (برق، سرک، کانالیزاسیون، خدمات مخابراتی و تکنالوژی معلوماتی، پستی و ترانسپورت معیاری)، آب آشامیدنی صحی و مراعات اصول صحی حق هر شهروند میباشد.

## ۵- مسئولیت های مستهلک

- ۱- **مسئولیت آگاهی تدارکاتی** : مستهلک باید از کیفیت معیاری اجناس و خدمات در هنگام خرید آگاهی کامل حاصل نموده و آنرا به قیمت رقابتی انتخاب و با مصونیت کامل مطابق رهنمود، استعمال نموده و به رهنمای طرز استفاده را به احتیاط پیروی نماید. همچنان از عقد قرارداد قانونی و عادلانه اطمینان حاصل نماید.
- ۲- **مسئولیت اقداماتی** : مستهلک باید در مورد مقدار ذکر شده در بسته بندی محصولات در هنگام خرید اطمینان حاصل نموده و در قبال دریافت اجناس و خدمات نامطلوب و غیر معیاری برای طی مراحل قانونی جبران خساره آن با اداره حمایت از مستهلکین همکاری لازم نماید.
- ۳- **مسئولیت اجتماعی** : مستهلک باید به مسئولیت های اجتماعی شان در قبال سایر شهروندان در جامعه طوری ادا نماید که اقدامش نباید مانع برآورده شدن نیازمندی های اقتصادی، اجتماعی سایر شهروندان گردد.
- ۴- **مسئولیت محیط زیستی** : مستهلکین باید در ترویج فرهنگ حفاظت از محیط زیست به عنوان مهمترین عامل در بهبود کیفیت واقعی زندگی برای حال و آینده شهروندان نقش فعال داشته باشند.
- ۵- **مسئولیت مشترک** : شهروندان با تشکیل انجمن های حمایت از مستهلکین و با از طریق فعالیت های مشترک میتوانند توانایی دفاع موثر از منافع مستهلکین را داشته باشند.

## ۶- مکلفیت ها

### ۶/۱- مکلفیت های وزارت تجارت و صنایع

وزارت تجارت و صنایع مرجع تطبیق پالیسی ملی حمایت از مستهلک و قانون حمایت از مستهلک بوده و مکلفیت های آتی را دارد:

#### ۱- طرح و تطبیق پالیسی ملی حمایت از مستهلک

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین وزارت تجارت و صنایع مسئولیت طرح، انکشاف و تطبیق پالیسی ملی حمایت از مستهلک و اسناد تقنینی مربوط با در نظر داشت شرایط اقتصادی و اجتماعی کشور به هده دارد.

#### ۲- طرح و تطبیق برنامه آگاهی عامه

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین وزارت تجارت و صنایع به منظور بلند بردن سطح آگاهی عامه و همچنان حصول اطمینان از اینکه مستهلکین حقوق و مسئولیت هایشان و مراجع ذیربط از مکلفیت های قانونی شان مطلع اند، برنامه های آگاهی عامه را طرح و تطبیق می نماید.

#### ۳- ایجاد مرکز سمع شکایات و معلومات

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین خط تیلیفون رایگان مستهلکین را ایجاد مینماید. از این خط تیلیفون برای سمع و ثبت شکایات مستهلک و توانمند سازی مستهلکین از طریق ارائه معلومات و مشاوره استفاده خواهد شد.

#### ۴- فراهم آوری تسهیلات لازم برای ایجاد انجمن های حمایت از مستهلک

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین برای ایجاد و انکشاف انجمن های حمایت از مستهلک تسهیلات لازم را فراهم نموده و انجمن ها را منحصبت جنبش های مدنی مورد تشویق قرار می دهد. این انجمن ها دومکلفیت اساسی دارند. درنخست مسئول بلند بردن سطح آگاهی عامه بوده و همچنان در مراجع ذیدخل مشمول ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین، سایر ادارات و بخشهای عدلی و قضایی به صفت وکیل مدافع رسمی و قانونی از حقوق مستهلکین دفاع خواهد نمود.

#### ۵- جلوگیری از عرضه اجناس و خدمات غیر معیاری و غیرمصون

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین مکلف است تا کمیسونی متشکل از نمایندگان مراجع ذیدخل کلیدی شامل ادارات دولتی و سکتور خصوصی را ایجاد نموده که با طرز العمل مشخص مطابق احکام قانون حمایت از مستهلک درزمینه تامین حقوق مستهلکین و جلوگیری از عرضه اجناس و خدمات غیر معیاری و غیرمصون درمارکیت با تشریک مساعی جدی در سطح ملی فعالیت داشته باشد.

#### ۶- بررسی اعلانات تجارتي گمراه کننده و فریب دهنده

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین هر نوع شکایات درمورد اعلانات تجارتي گمراه کننده و فریب دهنده را بررسی نموده و به آن رسیدگی لازم مینماید. اگر این ریاست در نتیجه تحقیق دریابد که یک اعلان تجارتي فریب دهنده، گمراه کننده باشد درینصورت میتواند موضوع را در روشنی احکام قانون حمایت از مستهلک پیگیری نماید.

#### ۷- بررسی و رسیدگی به شکایات مستهلکین

در قانون حمایت از مستهلک تامین حقوق مستهلک در برابر دریافت اجناس و خدمات غیرمعیاری بصورت صریح، روشن و دقیق معرفی گردیده که این حقوق دربرگیرنده فسخ قرارداد، ترمیم و یا تبدیلی جنس و یا خدمات میباشد. پرچون فروش مرجع اول رسیده گی به شکایات است درصورت لزوم به عمده فروش، تولید کننده و وارد کننده مراجع میگردد. درصورت لزوم جهت دریافت معلومات تخصصی مورد نیاز در رابطه با اجناس و خدمات غیرمعیاری برای بررسی شکایات مستهلکین از اهل خبره در مراجع ذیدخل جلب همکاری صورت میگردد. ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین میتواند هرگونه معلومات را مطابق احکام قانون به منظور آگاهی عامه پخش و نشر نماید.

#### ۸- تسهیل حل منازعه

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین تولید کننده، عرضه کننده و مستهلک را با جلب رضایت شان حل منازعه تشویق می نماید تا باشد که اختلافات شانرا با در نظر داشت اصل میانجیگری، حکمیت و یا سایر طرق رسمی و غیر رسمی حل و فصل نمایند.

#### ۹- ایجاد کمیته عالی حمایت از مستهلک

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین مکلف است به منظور تنظیم امور حمایت از مستهلک کمیته عالی حمایت از مستهلک را ایجاد نماید. وظایف و صلاحیت های آن کمیته در روشنی قانون حمایت از مستهلک تعیین گردد و کمیته مطابق احکام قانون و طرز العمل خاص مکلفیت های شانرا ادا می نمایند.



## ۱۰ - منابع مالی تطبیق پالیسی

وزارت تجارت و صنایع مکلفیت است تا منابع مالی مورد نیاز جهت تطبیق این پالیسی را در بودجه سالانه خویش اختصاص دهد.

## ۶/۲ - مکلفیت های تولیدکننده و عرضه کننده

تولید کننده و عرضه کننده حین فروش اجناس و خدمات به طور فزاینده ویا آنلاین مکلفیت است تا از کیفیت، کمیت، ستندرها، مصونیت و معلومات واقعی اجناس و خدمات که مطابق معیارهای قبول شده بین المللی باشد اطمینان حاصل نموده، جنس و خدمات را تولید، توزیع و عرضه نمایند که جزئیات این مکلفیت ها در ذیل تشریح گردیده است :

### ۱ - لیبل گذاری

تولید کننده مکلفیت قانونی دارد تا معلومات مربوط به محصولات در لیبل شامل مقدار وزن مواد ، اجزای تشکیل دهنده ، علامت تجاری شرکت تولید کننده، کشور تولید کننده، تاریخ تولید و انقضاء و بیچ نمبر میباشد، به صورت دقیق در لیبل درج نموده همچنان اطمینان خویش را از موارد یادشده حاصل نموده و بعداً جنس را عرضه نماید. ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین باتشریک مساعی ادارات ذیدخل در مورد این که محصولات تولیدی و توزیدی مطابق دستورالعمل لیبل گذاری معیاری لیبل گذاری گردیده است اطمینان حاصل مینمایند.

### ۲ - تامین مصونیت اجناس و خدمات

تولید کننده و عرضه کننده از مصونیت اجناس و خدمات در حال عرضه اطمینان خویش را حاصل نموده ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین از عرضه اجناس غیرمصون که باعث وارد آوردن زیان های جسمی مستهلک میگردد پس بررسی و نمونه گیری جلوگیری نموده و تازمان ارایه نتیجه تجزیه لابراتواری آن را درحالت قرنطین قراردهد. بعد از دریافت نتیجه تجزیه لابراتواری طبق احکام قانون در مورد عرضه جنس اجراءات لازم صورت میگردد.

### ۳- تجارت الکترونیک

خرید و فروش از راه دور یک موضوع خاص برای مستهلکین در کشور بوده و حمایت از مستهلکین از آنها درین بخش به دقت بیشتر نیاز دارد. احکام مشخص در قانون حمایت از مستهلک در مورد تجارت الکترونیک در نظر گرفته میشود. هنگامیکه تولیدکننده و عرضه کننده اجناس و خدمات را از طریق انترنت، تلفون، فکس، پست یا سایر طرق بفروش میرساند مکلفیت است این کار را در مطابقت به احکام قانون حمایت از مستهلک و همچنان بادر نظر داشت پیشنهادات سازمان انکشاف همکاری های اقتصادی انجام دهد.

#### ۴- درج قیمت اجناس

به منظور کاهش در چانه زنی، تسهیل در خرید و فروش و مقایسه قیمت ها با رعایت اصل رقابت عرضه کننده باید قیمت اجناس را به پول افغانی بالای لیبیل آنها درج نماید. ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین این موضوع را منحصی اساسی ترین و ابتدایی ترین حق مستهلکین (معلومات) پنداشته و بامتخلفین بر خورد قانونی مینماید.

#### ۵- درج پیام حقوق مستهلکین

به اساس این پالیسی برای حصول اطمینان از رعایت حقوق مستهلکین در مارکیت و گسترش فعالیت های معلوماتی، عرضه کنندگان و تولید کنندگان باید پیام رعایت حقوق مستهلکین را در محل کار شان به نمایش بگذارند. پیام باید واضح و خوانا بوده و با این شکل نوشته شده باشد:

" درین جا حقوق مستهلکین رعایت میشود."

#### ۶- حذف پیام های ناقض حقوق مستهلکین

از تحریر و به نمایش گذشتن پیام های غیر قانونی و ناقض صریح حقوق مستهلکین در هر نوع اسناد و محل خرید و فروش جلوگیری صورت میگیرد. مانند پیام زیرین :

"جنس فروخته شده و افس گرفته نمیشود."

#### ۳، ۶- مکلفیت های مراجع ذیدخل کلیدی حمایت از مستهلکین

ادارت ذیدخل کلیدی حمایت از مستهلکین شامل دوبرخش بوده که در بخش اول اداراتی شامل اند که در لایحه وظایف شان اولویت های کاری حمایت از مستهلکین شامل میباشد. این ادارات شامل وزارت صحت عامه، زراعت، آبیاری و مالداری، مالیه، مخابرات و تکنالوژی معلوماتی، امور داخله، ریاست عمومی امنیت ملی، اداره ملی ستندرد، اداره ملی حفاظت محیط زیست و شاروالی ها میباشد. در صورتیکه این ادارات لایحه وظایف شانرا با دقت و جدیت تعقیب ننمایند، مستهلکین با خطرات (مالی و جسمی) زیادی مواجه میشوند. در بخش دوم اداراتی شامل اند که در لایحه وظایف شان موضوع حمایت از مستهلکین برای اولین بار شامل میگردد این ادارات شامل وزارت های معارف، تحصیلات عالی، ترانسپورت، ارشاد، حج و اوقاف و اطلاعات و فرهنگ میباشد.

مراجع ذیدخل کلیدی حمایت از مستهلکین که در قبال ستندردسازی مارکیت، آگاهی عامه، آگاهی دهی به مستهلکین، جلوگیری از تخلفات قانونی و تعقیب عدلی متخلفین مسؤلیت دارند، دارای مکلفیت های ذیل اند:

#### ۱/۳/۶- در رابطه به ستندرد سازی مارکیت

مقررات تخنیکی (ستندردهای اجباری) توسط اداره ملی ستندرد در مطابقت باستندرد های منطقوی و بین المللی با در نظر داشت شرایط اقتصادی و اجتماعی کشور ساخته شده و قابل تطبیق میباشد.

اولویت های کاری ادارات در رابطه به ستندرد ها مطابق این پالیسی قرار ذیل است:

- ۱- با در نظر داشت ضرورت جدی مستهلکین، تهیه ستندرد های مواد اولیه مورد نیاز بالخصوص مواد غذایی در اولویت کاری اداره ملی ستندرد قرار داشته و همچنان طرح و تطبیق ستندرد های مواد نفتی و گاز مایع نیز استعجالیت لازم خویش را دارد. سیستم قبول شده مقیاس اوزان و اندازه گیری در کشور سیستم متریک است. بنأ اصل استفاده سنگ وزنه کیلوگرامی معیاری در مارکیت باید به بصورت جدی رعایت گردیده و ترازوهای دیجیتال بشمول تانک های تیل دیجیتلی که در اواخر در کشور رایج شده، باید معیاری باشند. برای حصول اطمینان از اینکه در بازار از ستندرد های قبول شده پیروی میشود اداره ملی ستندرد مکلفیت است تا تدوین و تطبیق ستندرد های ترازوهای دیجیتلی و سنگ وزنه های کیلوگرامی را در اولویت کاری خویش قرار دهد. ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین از وزن محصولات مطابق لیبل اطمینان حاصل مینماید که این کار از طریق بررسی مارکیت با تشریک مساعی ادارات ذیدخل امکان پذیر است. تمام محصولات باید از نظر وزن و اندازه گیری چک و بررسی گردد. کمبود وزن و اندازه گیری غیر معیاری جرم پنداشت شده و مرتکب آن سارق پنداشته میشود با متخلفین مطابق قوانین نافذه کشور برخورد قانونی صورت میگیرد.
- ۲- معیاری ساختن کنترول کیفیت تولیدات داخلی و اموال توردی در گمرکات ( گمرکات اولین مرجع نظارت مارکیت از نقطه نظر حمایت از مستهلکین شمرده میشود) جز لایحه وظایف وزارت های صحت عامه، زراعت، آبیاری و مالداري و اداره ملی ستندرد بوده که باید در صدر برنامه های کاری آنها قرار گیرد.
- ۳- عملی نمودن معیارات مصونیت مواد غذایی در کشور مطابق رهنمود های سازمان غذا و زراعت ملل متحد و یکی از التزامات الحاق افغانستان به سازمان تجارت جهانی بوده که طرح و تطبیق قوانین، مقرر ها و لوايح های مربوط به آن جز مکلفیت های وزارت های صحت عامه و زراعت، آبیاری و مالداري میباشد که باید از جمله اولویت کاری این ادارات باشد.
- ۴- مصونیت و موثریت ادویه یک امر حیاتی بوده و صدور سر تیفیکیت (تصدیق نامه) تولید و تورد ادویه در مطابقت با رهنمود سازمان جهانی صحت صورت میگرد. جلو گیری از تولید، تورد و عرضه ادویه کم کیفیت، تقلبی و تاریخ گذشته و جلو گیری از عرضه ادویه بدون نسخه، تحریر نسخه به شکل رمزی و جلو گیری از عرضه خدمات صحی غیر معیاری که جز لایحه وظایف وزارت صحت عامه بوده و باید آو وزارت این موضوع را در جمله اولویت کاری خویش قرار دهد.
- ۵- انتقالات اموال بالخصوص مواد غذایی سریع الفساد و ادویه در کشور اکثراً به شکل غیر معیاری صورت گرفته و همچنان محصولات قابل عرضه در محل مناسب و با شرایط معیاری نگهداری نمی گردد. بنأ نظارت از تولید، تورد، حمل و نقل، ذخیره و عرضه محصولات مطابق ستندرد های ملی جهت مصونیت مستهلکین از جمله مسؤولیت های اساسی مراجع ذیدخل بوده و نظارت از تطبیق ستندرد ها مکلفیت اساسی آنها میباشد.
- ۶- نظارت از محلات فروش اموال در حال عرضه از نگاه معیاری بودن در شهر ها، ایجاد و تنظیم مال گدام های معیاری بالخصوص گدام های مواد غذایی، کشتارگاه های مواشی، قنادیها، هتل داری، حمام ها، حوض های آبیاری، تشناب های عامه، سلمانی ها و آرایشگاه های باید معیاری و مصون و حفظ الصحه در آن ها به طور جدی مراعات گردد این مورد را باید شاروالی ها در جمله اولویت های کاری شان قرار دهند.

۷- هزاران تن از شهروندان روزانه در شاهراه و شهرها از خدمات ترانسپورته استفاده می نمایند. ارایه خدمات حمل و نقل باید توأم به مصونیت کامل بوده و حفظالصحه و نظافت در آن به طور جدی در نظر گرفته شود. متسفانه تا اکنون در این بخش توجهی لازم صورت نه گرفته که این بی توجهی باعث انتقال امراض گوناگون در میان مسافرین میگردد. بناً وزارت ترانسپورت و هوانوردی و شاراوالی ها درزمینه مسؤلیت داشته و باید نظارت از نحوه فعالیت سکتور ترانسپورت را در صدر برنامه های کاری شان قرار دهند.

۸- آب، هوا، زمین اجزای اساسی محیط زیست بوده اکثرأ استفاده بی رویه از انواع پلاستیک ها، به کارگیری مواد سوخت بی کیفیت و غیر معیاری در وسایط نقلیه استفاده از وسایط نقلیه کهنه، مواد محروقاتی غیر معیاری جهت تسخین منازل، حمام ها، موجودیت گردوخاک در جاده های اسفالت نا شده سبب الوده گی محیط زیست میگردد. اداره ملی حفاظت محیط زیست در همکاری با سایر ادارات ذیربط در قسمت کاهش الوده گی ها و بهبود شرایط محیط زیستی سعی و تلاش لازم را به خرچ داده و در این زمینه اجراءات لازم را روی دست گیرد.

#### ۶/۳/۲- در رابطه به آگاهی عامه و بلند بردن سطح فهم مستهلکین

ادارات که در بخش آگاهی عامه و بلند بردن سطح فهم مستهلکین میتواند نقش موثر را ایفاء نمایند ذیلاً شناسایی گردیده و مکلفیت های شان مشخص گردیده است، که با اجرایی شدن مسؤلیت های آن ادارات تغییرات موثر و مثبت در حیات اقتصادی و اجتماعی جامعه و زندگی شهری رونما میگردد.

۱- وزارت های معارف و تحصیلات عالی مسایل مربوط به حمایت از مستهلکین را که عناوین کتب و موضوعات مرتبط به آن توسط ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین ارایه میشود شامل نصاب درسی خویش نمایند.

۲- وزارت ارشاد، حج و اوقاف مسول است تا از طریق منابر مساجد و تکایا به اساس آیات متبرکه و احادیث نبوی (ص) دیدگاه دین مقدس اسلام در مورد فریب، تقلب، فروش با وزن کم و معلومات غیر واقعی در جریان خرید و فروش را به آگاهی مردم برساند همچنان آگاهی عامه را در مورد حقوق و مسؤلیت های مستهلک افزایش دهند. ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین نمایندگان که آنوزارت معرفی میدارند برنامه های لازم و موضوعات مرتبط را ب یاددهانی مینمایند.

۳- وزارت اطلاعات و فرهنگ در تشریک مساعی با وزارت تجارت و صنایع مکلف است که رسانه های تصویری، صوتی و چاپی دولتی و خصوصی را تشویق نمایند تا در مورد اساسات حمایت از مستهلک و ترویج رعایت فرهنگ حمایت از مستهلک و مسایل مربوط آن را از طریق در رسانه مربوط شان پخش و نشر نمایند. ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین در تفاهم با وزارت اطلاعات و فرهنگ ترینران معرفی شده توسط رسانه ها را آموزش داده و مواد مورد نظر را بدسترس آنان قرار میدهد.

### ۶/۳/۳- جلوگیری از تخلفات قانونی و تعقیب عدلی متخلفین

۱- به منظور حمایت از حقوق شهروندان کشورسکتورهای امنیتی شامل وزارت امور داخله و ریاست عمومی امنیت ملی در کشف و جلوگیری از تولید، عرضه اجناس بی کیفیت، تاریخ گذشته و تقلبی با ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین همکاری جدی نمایند.

۲- مراجع عدلی و قضایی در پیگرد و مجازات متخلفین که به اساس قانون حمایت از مستهلک به آن مراجع معرفی میشوند مکلفیت دارند.

### ۷- ذخایر استراتژیک مواد اولیه ضروری در شرایط خاص

در صورت کمبود اجناس و خدمات در بازار و در شرایط خاص و استثنایی، صحت و اقتصاد مستهلکین نیاز به توجه بیشتر دارد. در چنین شرایط نباید به کیفیت اجناس و خدمات بی توجهی صورت گرفته محصولات بی کیفیت به بازار عرضه شوند. همچنان نباید قیمت ها از طریق احتکار و بطور غیر رقابتی بلند برده شوند. در چنین حالات حمایت از مستهلکین توجه خاص را میطلبد که مطابق این پالیسی مراجع ذیدخل با تشریک مساعی در مورد عمل مینمایند تا از صحت و حقوق مستهلکین در برابر محصولات بی کیفیت و متضرر شدن اقتصاد مستهلکین توسط این محصولات حفاظت صورت گیرد. عرضه کنندگان و تولیدکنندگان ناقض قانون درین گونه حالات مورد پیگرد قانونی قرار میگیرند.

در صورت بروز همچو شرایط خاص بشمول حوادث طبیعی و غیر طبیعی بویژه در مناطق آسیب پذیر، ذخیره گاه های استراتژیک مواد اولیه ضروری از قبیل آرد گندم، روغن، برنج، مواد نفتی و گاز مایع مراقبت های صحی شامل کمک های اولیه طبی، واکسین ها، انتی بیوتیکها و مسکن ها، البسه باب، خیمه، کمپل و اسباب منزل توسط مراجع ذیدخل آماده شده و دولت کمیته کاری را ایجاد نموده و تقسیم وظایف به شکل مسلکی صورت گرفته تا فشار بر مستهلکین درین مناطق کاهش یابد.

### ۸- اسباب بازی های غیرمصون

انواع اسباب بازی مشمول اسلحه باب، پتاقی ها که استعمال آن تأثیرات منفی بالای روان اطفال، نوجوانان، زنان و سایر افراد جامعه دارند، اسباب بازی های حاوی مقدار زیاد سرب اند، بازیچه های برنده و نوک تیز که باعث زخمی شدن اطفال میگردد، از بازار جمعآوری و از تولید، تولید و عرضه آن جلوگیری به عمل می آید. تهیه است این اجناس مسئولیت ادارات ذیدخل بوده و در یک تشریک مساعی وسیع اقدامات لازم در این مورد صورت میگیرد.

## ۹- آگاهی عامه

حمایت از مستهلکین یک پدیده جدید در کشور بوده و آگاهی عامه در این مورد یکی از موضوعات اساسی و عمده میباشد، ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین برنامه آگاهی عامه در این مورد را طرح و تطبیق می نماید که دارای اهداف ذیل است:

- ۱- آگاهی دهی به مستهلکین در رابطه به اساسات این پالیسی، حقوق و مسئولیت های آنها در قبال آن و سایر موضوعات مرتبط به حمایت از مستهلکین.
  - ۲- آگاهی دهی به تولیدکنندگان، توزیعکنندگان، عمده فروشان، پرچون فروشان، گروپ های صنعتی و عرضه کنندگان خدمات در رابطه به قانون حمایت از مستهلک.
  - ۳- ایجاد، تأمین و انکشاف روابط کاری موثر و مثمر ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین با ادارات ذیربط دولتی، جامعه مدنی و سکتور خصوصی در ارتباط به حمایت از مستهلکین و تطبیق قانون حمایت از مستهلک.
- بدر نظر داشت سطح پائین سواد در افغانستان، رسانه های تصویری و صوتی میتوانند نقش موثری را در آگاهی مستهلکین ایفاء نمایند، ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین با تبلیغات موثر و مثمر خویش اطمینان حاصل مینماید که مستهلکین در افغانستان آگاهی لازم و کافی را در مورد حقوق و مسئولیتهای شان و موضوعات مرتبط به حمایت از مستهلکین را دریافت نموده اند.

### روش های ذیل برای تدویر برنامه های آگاهی عامه استفاده میگردد:

- ۱- تدویر گردهمایی ها با مستهلکین، متشبثین و سایر مراجع ذیدخل.
- ۲- ایجاد و توسعه فعالیت های مطبوعاتی، طبع پوسترها و بروشورها، نشریه ماهوار، نشر مقالات در رسانه ها پیام های کتبی مبابلی و سایر طرق ممکنه.
- ۳- تدویر ورکشاپها، سیمینارها، کنفرانسها در رابطه به بلند بردن سطح آگاهی عامه و مراجع ذیدخل.
- ۴- طرح، ایجاد و انکشاف ویب سایت و دیتابیس و رسانه های اجتماعی جهت دسترسی مستهلکین، متشبثین و سایر مراجع ذیدخل به معلومات مورد نیاز.
- ۵- به بهانه تجلیل از ۱۵ مارچ روز جهانی حقوق مستهلک و روز ملی مستهلک در کشور برنامه های موثر غرض بلند بردن سطح آگاهی و روشن شدن اذهان عامه در مورد مسایل مستهلکین رویدست گرفته میشود.
- ۶- انجمن های حمایت از مستهلک مکلفیت دارند تا در راستای ارتقاء سطح آگاهی مستهلکین فعالیت نموده و به مستهلکین کمک نمایند در هنگام خرید و عقد قرارداد ها تصمیم آگاهانه اتخاذ نمایند.

#### ۱۰- ارزیابی سطح آگاهی عامه

حصول اطمینان از بلند بودن سطح آگاهی مستهلکین و چگونگی آن ایجاب ارزیابی لازم را نموده و ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین این ارزیابی را در زمان معین انجام داده و از نتایج آن در تصمیم گیری های خویش استفاده به عمل میاورد.

#### ۱۱- ارتقاء ظرفیت مسلکی و تخنیکی ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین

ارتقاء سطح مهارت های تخنیکی و مسلکی کارمندان از جمله ابزار اساسی رسیدن به اهداف کاری به شمار میرود به منظور بلند بردن قابلیت های کاری کارمندان اداره حمایت از مستهلکین نیاز است تا برای آنها برنامه های آموزشی و زمینه تبادل تجارب با کشور های رو به انکشاف و انکشاف یافته از طریق تدویر ورکشاپها و سیمینارها تدارک دیده شود. ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین مکلفیت است تا توجه نهاد های تمویل کننده منطوقی و بین المللی را در قسمت ارتقاء ظرفیت کاری کارمندان آن اداره جلب نماید.

#### ۱۲- نظارت از تطبیق پالیسی

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین مسئولیت نظارت از تطبیق این پالیسی در سطح کشور را به عهده داشته و مکلف است تا از اجراءات موثر ادارات ذیدخل در این بخش مطابق به لایحه وظایف سپرده شده به آنها، اطمینان حاصل نماید.

#### ۱۳- گزارش سالانه از تطبیق پالیسی

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلکین مکلف است تا در اخیر هر سال گزارش مفصل از چگونگی تطبیق این پالیسی را ترتیب و از طریق وب سایت این وزارت و رسانه ها به نشر بسپارد.

#### ۱۴- بررسی پالیسی ملی حمایت از مستهلک

این پالیسی بعد از کسب تائید مقام ذیصلاح هر پنج سال یکبار مورد بازنگری قرار گرفته و همچنان نظر به ضرورت و اقتضای زمان در طی مدت تعیین شده، تعدیلات و تغییرات لازم با در نظر داشت نکات نظر مراجع ذیدخل و تائید مقام ذیصلاح در آن وارد آورده میشود.