**የሸማቾችና የነጋዴው ህብረተሰብ መብትና ግዴታ**

የመነሻ ፅሑፉ አጭር ማብራሪያ

**ማውጫ**

1. መግቢያ
2. የሸማች ትረጉም
3. የሸማቾች መብቶች
4. የነጋዴዎች ግዴታዎች
5. ከሸማቾች የሚጠበቁ ኃላፊነቶች
6. ሸማቾች በኢኮኖሚ ውስጥ ያላቸው ሚና
7. **መግቢያ**

ሸማቾችየነፃገበያስርዓትሊመልስላቸዉየማይችላቸውእናመብትናጥቅማቸውንየሚጎዱተግባራትይፈፀሙባቸዋል፡፡የሸማቾችንመብትናጥቅምማስጠበቅየአንድዲሞክራሲዊመንግስትሀላፊነትበመሆኑበርካታየአለማችንሀገራትእንዳደረጉትሁሉየሀገራችንመንግስትየሸማቾችንመብትናጥቅሞችለማስጠበቅይቻልዘንድበንግድውድድርናየሸማቾችጥበቃባለስልጣንእናየሚመለከታቸውባለድርሻአካላትየተለያዩጥረቶችበማድረግላይይገኛል፡፡

ባለስልጣንመ/ቤታችንከአዲስአበባከተማአስተዳደርትምህርትቢሮጋርየጋራየስራስምምነትሰነድበመፈራረምበትምህርትቤቶችውስጥየሸማቾችጥበቃክበባትንበማደራጀትበጋራበመስራትላይስንሆንከዚህጎንለጎንለተቀናጀተግባርተኮርየጎልማሶችትምህርትአመቻቾችበተዘጋጀውመመሪያመሠረትግንዛቤመፍጠርየሚችልመነሻፅሑፍእንደሚከተለውተዘጋጅቶቀርቧል፡፡

1. **የሸማችትርጉም**

ሸማችማለት**“**ለማምረትስራወይምመልሶለመሸጥሳይሆንዋጋውንራሱወይምሌላሰውየሚከፍልለትሆኖለራሱወይምለቤተሰቡፍጆታየሚሆንየንግድዕቃወይምአገልግሎትየሚገዛየተፈጥሮሰውነው**”**በማለትትርጉምሰጥቶትእናገኘዋለን፡፡በዚህመልኩበአዋጁየተሰጠውንትርጓሜዘርዘርአድርገንስንመለከተውአንድየተፈጥሮሰውሸማችለመባልእናበአዋጁየተቀመጡለትንመብቶችለመጠቀምይችልዘንድ፡-

1. የተፈጥሮሰውመሆንአለበትእንጂህጋዊሰውነትያለውአካልማለትምየንግድድርጅት፣የመንግስትተቋማት፣መንግስታዊያልሆኑድርጅቶችመሆንየለባቸውም፣
2. ዕቃውንወይምአገልግሎቱንየሚገዛውየተፈጥሮሰውየሚገዛውንዕቃወይምአገልግሎትለራሱወይምለቤተሰቡፍጆታከማዋልባለፈለማምረትስራእንዲውልወይምዕቃውንመልሶለመሸጥየሚገዛ/የገዛ/ መሆንየለበትም፣
3. ለገዛውዕቃወይምአገልግሎትዋጋውንየሚከፍለውራሱወይምህጋዊሰውነትያለውንሰውጨምሮሌላሰውሊሆንይችላል፡፡
4. **የሸማችመብቶች**

በንግድውድድርናየሸማቾችጥበቃአዋጅቁጥር 813/2006 መሠረትማንኛውምሸማችየሚከተሉትመብቶችአሉት፡፡

1. ስለሚገዛውዕቃወይምአገልግሎትጥራትናአይነትበቂናትክክለኛመረጃወይምመግለጫየማግኘት፣
2. ዕቃዎችንወይምአገልግሎቶችንአማርጦየመግዛት፣
3. የዕቃዎችንወይምአገልግሎቶችንጥራትወይምአማራጮችንበማየቱወይምየዋጋድርድርበማድረጉምክንያትእንዲገዛያለመገደድ፣
4. በማንኛውምነጋዴበትህትናናበአክብሮትየመስተናገድእናበነጋዴውከሚደርስበትየስድብ፣የዛቻ፣የማስፈራራትእናየስምማጥፋትተግባርየመጠበቅ፣
5. በገዛውየንግድዕቃወይምአገልግሎትላይያገኛቸውንጉድለቶችናጉድለቶቹሊያስከትሉስለሚችሉትጉዳትለንግድሚኒስቴርወይምለክልልንግድቢሮዎችየማሳወቅ፣
6. በንግድአሠራርናየሸማቾችጥበቃአዋጅመሠረትለንግድአሠራርናየሸማቾችጥበቃባለስልጣንቅሬታውንለዳኝነትየማቅረብ፤እና
7. የገዛውየንግድዕቃላይጉድለትያገኘበትእንደሆነየንግድዕቃውንከገዛበትቀንጀምሮበ15 ቀናትውስጥየንግድዕቃውእንዲለወጥለትወይምዋጋውእንዲመለስለትየመጠየቅ፣
8. የገዛውአገልግሎትላይጉድለትያገኘበትእንደሆነአገልግሎቱንከገዛበትቀንጀምሮበ15 ቀናትውስጥበራሱምርጫነጋዴውአገልግሎቱንበድጋሚያለክፍያእንዲሰጠውወይምነጋዴውለአገልግሎቱተቀበለውንዋጋእንዲመለስለትየመጠየቅ፣
9. በንግድዕቃዎችናአገልግሎትችግብይትምክንያትለሚደርስበትጉዳትበዚህአዋጅመሠረትየመካስመብቶችአሉት፡፡
10. **የነጋዴዎችግዴታዎች**

"ነጋዴ" ማለት የሙያ ስራው አድርጎ ጥቅም ለማግኘት ሲል የንግድ ስራ ነው ተብሎ በህግ የሚወሰነውን ስራ የሚሰራ ማንኛውም ሰው ነው::

ማንኛውምነጋዴ፡-

* የንግድዕቃዎቹንናየአገልግሎቶቹንታክስናሌሎችህጋዊክፍያዎችንያካተተየዋጋዝርዝርበንግድቤቱበግልፅበሚታይቦታየማመልከትወይምበንግድዕቃዎቹላይመለጠፍ፣
* በሚሸጣቸውየንግድዕቃዎችላይመግለጫየመለጠፍወይምበተለየወረቀትላይፅፎለሸማቹመስጠት፣
* መግለጫውየዕቃውንስም፣የተሰራበትንሀገር፣ክብደቱን፣ብዛቱን፣ጥራቱን፣ይዘቱን፣አጠቃቀሙን፣የአገልግሎትማብቂያጊዜ …ወዘተያካትታል፣
* ለሸጠውዕቃወይምአገልግሎትደረሰኝየመስጠትናየሰጣቸውንናየተቀበላቸውንደረሰኞችቀሪለአስርዓመትመያዝ፣
* የንግድስሙንበግልጽበሚታይቦታመለጠፍ፣በአጥጋቢሁኔታእራሱንየመግለፅናሸማቹየሚፈልገውንመረጃእንዲወስድየመፍቀድ፣
* በማንኛውምመንገድየሚገለፁየንግድማስታወቂያዎችበማንኛውምሁኔታሀሰተኛወይምአሳሳችመሆንየለባቸውም፣
* የንግድዕቃዎችንከመደበኛየግብይትአሰራርውጪያለማከማቸትወይምያለመደበቅግዴታአለበት፡፡

1. **ከሸማቾችየሚጠበቁኃላፊነቶች**
   1. **ማንኛውንምየንግድዕቃወይምአገልግሎትከመግዛቶበፊት**

* ስለሚገዙትዕቃወይምአገልግሎትበቂመረጃያሎትመሆኑንያረጋግጡ፡፡ከዚህምበተጨማሪከንግድዕቃውወይምአገልግሎቱግዢጋርበተያያዘከሌሎችልምድናእውቀትመውሰድ፣
* የንግድእቃውንወይምአገልግሎቱንዋጋ፣የጥራትደረጃእናአጠቃቀምናከሚሰጡትጠቀሜታአንፃርከሌሎችተወዳዳሪየንግድዕቃዎችወይምአገልግሎቶችጋርማወዳደር፣
* የንግድእቃውንወይምአገልግሎቱንአስመልክቶየሚገለፁየንግድማስታወቂያዎችስለንግድዕቃውወይምአገልግሎቱየተሟላነገርላይገልፁ /ስዕልላይሰጡ/ ስለሚችሉተጨማሪማጣራቶችእንደሚያስፈልጉመረዳት፣
* በተጋነኑማስታወቂያዎችተገፋፍቶለውሳኔአለመቸኮልናተጨማሪማጣራቶችንማድረግ፣
* በማንኛውምሁኔታየሚገለፁየዋጋቅናሽማስታወቂያዎችንትክክለኛነትለማረጋገጥጥረትማድረግ፣
* የተገለፀውንየንግድዕቃወይምአገልግሎትዋጋቫትናየመሳሰሉታክስናቀረጦችንያካተተስለመሆኑማረጋገጥ፡፡
* ግብይትከመፈፀሞበፊትበቂገንዘብመያዞንማረጋገጥ፣
* **‘‘በአጭርጊዜውስጥሀብታምይሁኑ’’** በሚሉየገበያማስታወቂያዎች/ፕሮሞሽኖች/ ተገፋፍተውምንምአይነትተሳትፎከማድረግመቆጠብ፣
* **‘‘የእንዲህዓይነትዕቃእጥረትተፈጠረ’’** በሚሉ**የገበያአሉባልታዎች**ተገፋፍተውለግዢአለመጣደፍ፡፡በቅድሚያየንግድዕቃውእንደሚያስፈልጎትእርግጠኛይሁኑከዛምተጨማሪማጣራቶችንአድገውተረጋግቶመሸመት፡፡
  1. **ማንኛውንምየንግድዕቃወይምአገልግሎትበሚገዙበትወቅት**
* ከሚገዙትየንግድዕቃወይምአገልግሎትጋርበተያያዘየሚሰጡነፃስጦታዎችካሉየስጦታዎቹወጪ/ዋጋ/ በሚገዙትየንግድዕቃወይምአገልግሎትላይወይምበሌላበተሰወረሁኔታየተካተተወይምየተጨመረስላለመሆኑከሌሎችተወዳዳሪየንግድዕቃዎችወይምአገልግሎቶችጋርበማነፃፀርያረጋግጡ፣
* በግብይትወቅትየሚፈፀምውልካለውሉንከመፈፀሞበፊትውሉንበጥንቃቄበማንበብለመረዳትይሞክሩ፡፡ያልተረዱትነገርካለከንግድዕቃውወይምአገልግሎቱግዢጋርበተያያዘልምድእናበቂእውቀትአለውየሚሉትንወዳጆንእርዳታ/ድጋፍይጠይቁ፡፡ይህንበማድረግምውሉንካልተረዱትየሚመረጠውአለመፈረምነውናእንዳይፈርሙበት፣
* የሚፈፅሙትውልላይስለመብትናግዴታየተገለፀበትየውሉክፍልላይምንምአይነትባዶወይምክፍትቦታእንዳይተዉ፣/የመብትጥያቄዎችሲነሱያልተስማማችሁበትሀሳብሊሰፍርበትስለሚችል/
* ከክፍያበፊትየገዙትየንግድዕቃየዋስትናወረቀትእናውልካለየውሉንኮፒመቀበልዎንአይዘንጉ፣
* በመጨረሻምተገቢውንክፍያበመፈፀምደረሰኞችንወይምመግለጫዎችንወይምሌሎችማስረጃዎችንይቀበሉ፡፡
  1. **ከግብይት በኋላ ማድረግ ያለብዎት ጥንቃቄና መውሰድ ያለብዎት እርምጃ**
* ስለፈፀሙት ግዢ የሚያስረዱ ደረሰኞችን ወይም መግለጫዎችን ወይም ሌሎች ማስረጃዎችን በአግባቡ ይያዙ፣
* የንግድ ዕቃው ወይም የአገልግሎቱ አጠቃቀም ማንዋል፣የጥገናና ሌሎች የዋስትና ሰነዶችን በጥንቃቄ ያስቀምጡ፣
* የገዙት የንግድ ዕቃ ጉድለት ያገኙበት እንደሆነ ግዢ ከፈፀሙበት ቀን ጀምሮ በ15 ቀን ጊዜ ውስጥ የንግድ ዕቃውን ወደገዙበት የንግድ ድርጅት ወይም ነጋዴ ጋር በመሄድ የንግድ ዕቃው እንዲለወጥሎት ወይም ዋጋው እንዲመለስሎት ይጠይቁ፣
* የገዙት አገልግሎት ጉድለት ያገኙበት መሆኑን ከተረዱ ግዢ ከፈፀሙበት ቀን ጀምሮ በ15 ቀን ጊዜ ውስጥ አገልግሎቱን ወደገዙበት አገልግሎት ሰጪ ድርጅት ወይም ነጋዴ ጋር በመሄድ አገልግሎቱ በድጋሚ ያለክፍያ እንዲሰጦት፣ እንዲለወጥሎት ወይም ለአገልግሎቱ ያወጡት ዋጋ እንዲመለስሎት ይጠይቁ፡፡
* ለጥያቄዎ ተገቢው ምላሽ ካልተሰጦት ያሎትን ማስረጃዎች በመያዝ ለባለስልጣኑ የዳኝነት ችሎት ክስ በማቅረብ በህግ ምላሽ እንዲሰጦት ያድርጉ፡፡
  1. **ከግብይትጋር በተያያዘ ከሸማቹ የሚጠበቁ ኃላፊነቶች**
* ማንኛውምአይነትህገወጥግብይትላይከመሳተፍመቆጠብ፤ድርጊቱንምለሚመለከተውየመንግስትአካልመጠቆም፣
* ህጋዊባለሆነመንገድታክስንወይምግብርንበሚያስቀሩግብይቶችላይከመሳተፍመቆጠብድርጊቱንምለሚመለከተውየመንግስትአካልመጠቆም፣
* በማንኛውምሁኔታየሚገለፁሀሰተኛወይምአሳሳችየዋጋቅናሽማስታወቂያዎችንለባለስልጣኑጥቆማማቅረብ፣
* በማንኛውምሁኔታየሚገለፁሀሰተኛወይምአሳሳችየንግድማስታወቂያንለባለስልጣኑጥቆማማቅረብ፣
* በገበያውስጥበሚፈጠሩሀሰተኛየምርትእጥረትአሉባልታዎችምክንያትተገፋፍተውለግዢአይጣደፉ፣
* ምርቶችንከባዕድነገሮችጋርበመደባለቅለገበያወይምለሽያጭየሚያቀርቡግለሰቦችንወይምነጋዴዎችንለባለስልጣኑመጠቆም፣

1. **ሸማቾችበኢኮኖሚውስጥያላቸውሚና**

በማንኛውምሀገርገበያውስጥዋነኛተዋናዮችየሚባሉትነጋዴዎችእናሸማቾችናቸው፡፡ነጋዴዎችመዋለነዋያቸውንበማፍሰስ፣በማምረት፣የስራእድልበመፍጠር፣አገልግሎትበማቅረብእንዲሁምግብርበመክፈልወ.ዘ.ተሚናቸውንይጫወታሉ፡፡በሌላበኩልደግሞሸማቾችየየእለትፍላጎቶቻቸውንለማሟላትለገበያየቀረቡየተለያዩምርትእናአገልግሎቶችንይሸምታሉ፤በዚህሸመታወቅትምበርካታገንዘቦችንያወጣሉ፡፡ይህማለትሸማቾችበአንድሀገርውስጥየሚገኙየፋብሪካወይምየግብርናምርቶችንለሚያመርቱወይምየተለያዩአገልግሎቶችንለሚያቀርቡነጋዴዎችናባለሀብቶችየፍላጎትምንጭይሆናሉማለትነው፡፡በሌላአገላለፅነጋዴዎችየሚያመርቱትወይምአገልግሎትየሚያቀርቡትየሸማቾችፍላጎትለማሟላትበመሆኑሸማቾችከሌሉነጋዴዎችእንደማይኖሩማሰብተገቢይሆናል፡፡ስለሆነምነጋዴዎችበሸማቹህብረተሰብፍላጎትላይበመመስረትየተለያዩምርትናአገልግሎቶቻቸውንለገበያያቀርባሉ፡፡በዚህምየተነሳሸማቾችምርትእናአገልግሎቶችንበመሸመትበአንድሀገርኢኮኖሚውስጥከፍተኛሚናይጫወታሉ፡፡ሸማቾችበሀገርኢኮኖሚውስጥያላቸውንሚናለመረዳትየሀገራትንአመታዊጥቅልየሀገርውስጥምርት /GDP/ ንመመልከትተገቢይሆናል፡፡ለአብነትየኢትዮጵያንየ2008 ዓ.ምጥቅልየሀገርውጥምርትንብንመለከትበአመቱከተመዘገበውጥቅልየሀገርውስጥምርት /GDP/ **69.23**በመቶውንየሚሸፍነውየሸማቾችአስተዋፅዖመሆኑን አለም ባንክ ያወጣው መረጃ ያመለክታል፡፡