

“HOAX” CENTERS

FOR EQUIPMENT MAINTENANCE

TRADE MINISTRY STUDIES ECONOMIC LEGISLATIVE
AMENDMENTS

FOLLOW UP COMMITTEE FOR NON SERIOUS ADVERTISERS

STANDARDIZATION AUTHORITY CHAIRMAN:

“WE RECEIVE HUNDREDS OF COMPLAINTS DAILY ABOUT
DETERIORATED AFTER SALES SERVICE

FACILITIES FOR LEGALIZING HAPHAZARD MAINTENANCE CENTERS
AND STOPPING THEIR MALPRACTICES

Everyday in the newspapers we see advertisements of maintenance and repair centers for home and electrical appliances. We also see those on walls, lampposts, bridges, streets, in squares and on public transport.

The strange thing about these ads is that most claim to be the sole agent accredited for maintenance and repair of this or that brandname or trademark.

People then discover that they have become victims of hoax centers and cannot get their rights back, because there is no legal text that penalizes these centers and no authority that can pursue them and verify their vocational or technical specializations so that people can actually be confident that these centers are capable of doing the work.

Due to the absence of regulatory authorities and deterring penalties, the number of such centers has increased and their advertisements widespread. So how can we confront this phenomenon?

Counselor Hisham Ragab, Assistant Trade Minister for Legal Affairs, comforts people by saying that the ministry has amended legislations of the trade sector as part of the new constitutional amendments and the ministry's strategy for industry modernization.

This is for the purpose of regulating the markets and achieving stability in market movement, as well as supporting and activating the new economic legislations, such as the Consumer Protection Law, the competition regulation and the prohibition of monopolistic or dumping practices that are compatible with market mechanisms.

Regarding the problems of the misleading advertisements of the maintenance centers, there is a committee that follows up on the matter and that charges fines between L.E. 1000 and L.E. 5000, so as to stop such ads.

Among the clauses of the Consumer Protection Law are those that guarantee consumer rights. They are currently being put in the right perspective.

After- sales Service

There is hardly a household in Egypt that does not doubt these maintenance centers. "We receive on a daily basis hundreds of complaints against those centers. Undoubtedly, this is a much bigger issue than a mere personal complaint against a certain product," said Dr. Mahmoud Eissa, Chairman of the Standardization and Quality Organization.

He added that in spite of the remarkable improvement in many Egyptian products, particularly in appliances like refrigerators, air conditioners and washing machines, the after-sales service for these products is still beneath the standard required by the regulatory authorities, among which are the Consumer Protection Agency and the Standardization Authority (telephone number: 2284550).

He said the Standardization Authority has restored the rights of hundreds of complaining consumers, and that their problems have been resolved. This emphasizes the consumer's role in obliging industrial establishments to follow quality standards and after sales practices if they want to receive their full rights.

The problem lies in the fact that there are maintenance centers that are not affiliated with any foreign product.

There are others that do not have agents. That is why a Ministerial Decree will be issued in the next few days to implement the Consumer Protection Law as regards imported goods.

The decree will regulate the operation of the maintenance and repair centers that use names of international or local brands as if they were certified agents for them. Their work will be regulated in order to curb those hoax centers.

The decree shall include licensing procedures and accreditation for these centers and shall prevent their advertising if they do not fulfill the requirements and obtain permits from the Industrial Control Authority.

Dr. Mahmoud Eissa points to the fact that in light of the Authority's responsibility for overseeing maintenance centers, the Consumer Affairs Committee has re-drafted the decrees that ensure the compliance of such

centers and simplify procedures for permits, such as Application Form No. 14 for the Operating License. This is an attempt to have the centers operate legally.

To avoid fraud, we obliged maintenance centers to provide trademark spare parts, since we found a number of them claiming to be international agents.

We allowed the holder of the permit to post his permit so that the consumer may obtain information in case of a complaint. Also, the head of the center must be qualified for the service he is rendering.

Accredited Centers Complain

Since the Consumer Protection Law is considered the umbrella for ensuring consumer rights, during our tour of accredited maintenance centers, we have found that they are not very different.

This shakes the confidence of the consumer in us and also causes financial losses. The matter may be resolved amicably, or a warning is issued to them by affidavit because if they are false agents and use fake trademarks.

From the complaints of the accredited centers, it is noted that they are unaware that they may resort to the Consumer Protection Agency. Since the Agency is the consumer's advocate, we wondered: Will there be arbitration centers to decide on these issues?

Dr. Nader Riad, Chairman of the Committee for Engineering and Appliances, said the Committee recently laid a number of regulatory criteria for the operation of service and maintenance centers after discussions with company owners operating in this field so that no maintenance may be done for

engineering or electronic products except by centers accredited by the factories and by valid contracts, which entails training of center staff so as to qualify them.

Such certification would be posted in the center. Also, they are obligated to provide original spare parts at published prices.

As for procedures of handling complaints, **Dr. Riad** says that the Committee is expanding to appoint accredited distributors in all governorates, in addition to providing spare parts, technical expertise and training.

All complaints would be kept on the records of the accredited maintenance centers, and their telephone numbers would be printed in a booklet to be made available upon purchase. This would do away with fraud.

Advice: No Shutting Down

We asked Dr. Riad if these centers were shut down as a result of the complaints.

He said the law does not allow activity without permit or commercial registry. As for administratively shutting down those who do not comply with the above, it is inevitable after a grace period for setting records straight. This is usually done by the local government bodies.

On the other hand, Dr. Zeinab Awadallah, Professor of Economics and Chairman of the Egyptian Association for the Protection of Citizens' Rights, warns against the general standards of the maintenance centers all over Egypt. She says this was due to weak control on the part of the authorities and a lack of clear policies.

She said the government claims it is applying free market economy, whereas what we see is chaotic economy. Market economy is based on supply and demand, competition, transparency and legal accountability as well as accountability of the government for its mistakes. What is happening in the Egyptian market today is chaos personified.

Dr. Zeinab insists that it is necessary to change the Social Insurance Law. How can an employee pay 21% of his wage? This is a burden for him. Undoubtedly, the tax revenue to the government will go up and reap benefits.

This will protect consumer rights and put consumers on the right track in case they sue for indemnity or damages. This also ensures legality for respectable centers.

Mohamed Hassan, Head of the Consumer Protection Unit at the Standardization and Quality Authority, says: "We receive all complaints and we investigate them in a special committee. If there are defects, they are referred to the concerned company so as to avoid them in the future. And if the issue is resolved, the problem is terminated."

In case of no response, an affidavit is drawn with an attached technical report and is submitted to the district attorney to complete legal proceedings to safeguard the consumer's rights and prove the centers shortcomings.

According to the report of the Consumer Protection Agency, it appears that complaints are siring in the field of appliances by 60%, especially against refrigerators, washing machines, heaters, cooking stoves, TV's and cars.

More complaints are against heaters and air conditioners in winter, and refrigerators and fans in summer. Also, mobile phones and computers scored 16.15%.

Consumer comments must be taken into consideration for their benefit and that of the manufacturer.

Nabil Farid Hasanein, Chairman of the Engineering and Electronics Chamber, says that there must be a comprehensive system between the Ministry of Trade and Industry and the media, so as to lay the foundation of honest advertising and ensure its authenticity, since the problem of fraud hurts the consumer and the business owners equally.

Die Reportage von Alahram

Die Zentren für Wartungsarbeiten und "Kundenbetrug"

**Das Handelsministerium untersucht Vorschläge zur Änderung
der wirtschaftlichen Gesetze**

**Die Bildung eines Ausschusses für die Verfolgung unseriöser
Werbetreibenden**

**Der Leiter der Normierungsbehörde: Wir erhalten jeden Tag
Hunderte von Beschwerden ... Der Grund dafür sind die ineffizienten
Kundendienstleistungen nach dem Verkauf**

**Die Bereitstellung von Erleichterungen, um unautorisierte
Wartungszentren zu legalisieren und sie von falschen Praktiken
abzubringen**

- Abeer Ahmad Fouad berichtet: Wir sehen täglich in den Zeitungen, an den Wänden, an den Straßenlaternen, auf den Straßen, an den Plätzen oder sogar in den öffentlichen Verkehrsmitteln Anzeigen über Zentren für die Wartung und die Reparatur von elektrischen Geräten und Haushaltsgeräten. Das Merkwürdige daran ist, dass die meisten Anzeigen Slogans beinhalten, die versichern, dass das jeweilige Wartungszentrum das einzige autorisierte Wartungszentrum für die jeweiligen bekannten Marken sei. Die Bürger müssen allerdings später feststellen, dass sie das Opfer von imaginären Zentren waren, von denen sie ihre Rechte nicht

zurückverlangen können. Denn im Gesetz steht keine Strafe auf ihren Betrug. Außerdem gibt es keine Behörde, die diese Zentren verfolgen oder sicher stellen kann, dass sie über die jeweils erforderlichen beruflichen und technischen Kompetenzen verfügen, so dass sich die Bürger sicher sein können, dass diese Zentren ihre Arbeit wirklich verrichten können.

Angesichts des Fehlens von Aufsichtsbehörden und abschreckenden Strafen ist die Zahl der unautorisierten Zentren gestiegen und ihre Anzeigen haben sich verbreitet ... Wie können wir diesem Phänomen entgegenwirken?

Zu Beginn versicherte der Rechtsberater Hesham Ragab, der Assistent des Handelsministers für Rechtsangelegenheiten, den Bürgern, dass das Ministerium mit der Ausarbeitung von Vorschlägen zur Änderung der wirtschaftlichen Gesetze fertig sei.

Diese Vorschläge seien im Rahmen einer Politik ausgearbeitet worden, die auf die Entwicklung und die Modernisierung der gesetzlichen Grundlagen des Handelssektors abziele und die mit den neuen Änderungen in der Verfassung zusammenhänge. Diese Politik hänge auch mit einer Strategie für die Modernisierung des Handels zusammen, die das Ministerium verfolge, um die Märkte stabil zu halten und zu organisieren und außerdem um die neuen wirtschaftlichen Gesetze zu unterstützen und zu aktivieren.

Zu diesen Gesetzen würden das Gesetz zum Verbraucherschutz, das Gesetz zur Regulierung des Wettbewerbs und das Gesetz gegen die Monopolbildung und Dumping unter Berücksichtigung der Mechanismen des Markts gehören.

Zu den wichtigsten Problemen, welche die Kundendienstzentren verursachen würden, seien die irreführenden Anzeigen und Angaben, die diese Zentren aufhängen würden. Es gäbe einen Ausschuss in der Verbraucherschutzzentrale, der für die Verfolgung von irreführenden Anzeigen und die Erstattung von Strafanzeigen zuständig sei. Die Geldstrafen würden bei 5000 Pfund anfangen und könnten 100 000 Pfund erreichen.

Das Ziel des Ausschusses sei es unwahren Anzeigen ein Ende zu setzen. Das Gesetz zum Verbraucherschutz beinhalte genug Artikel, die die Rechte der Verbraucher sichern würden. Diese Artikel sollten aber durch die verschiedenen Aufsichtsdienststellen, ob in der Verbraucherschutzzentrale oder im Versorgungsministerium, aktiviert werden, damit man unautorisierte Wartungszentren kontrollieren könnte.

Dem Rechtsberater Hesham Ragab zufolge müssten die Ausschüsse der Verbraucherschutzzentrale mit Kampagnen gegen die Kundendienst- und Wartungszentren beginnen, um die technischen Probleme dieser Zentren zu verfolgen und die Artikel Nr. 6 und 9 des Gesetzes in die Tat umzusetzen.

Diese Artikel beziehen sich auf irreführende Werbung und verpflichten den Dienstleister, im Fall von defizitärer Wartungsarbeit das für den Service bezahlte Geld an den Verbraucher zurückzuzahlen oder ihn für eventuelle Defizite im Service zu entschädigen. Denn die Verbraucherschutzzentrale habe angekündigt, dass ihre Arbeit sich auf die Fälle konzentrieren werde, die mit Waren und Dienstleistungen zu tun hätten.

Der Rechtsberater Hesham Ragab fügte hinzu, dass die Normierungsbehörde vorgeschlagen habe, sowohl alle Wartungs- und Dienstleistungszentren in der ganzen Republik als auch die Beschwerden

gegen sie nach einem Leistungspunktesystem zu registrieren. Wenn die Beschwerden eine bestimmte Punktzahl erreichen würden, würde den jeweiligen Zentren die Lizenz endgültig weggenommen. Er erklärte: „Derzeit versuchen wir, die richtigen Rahmenbedingungen für ein solches System zu schaffen. Es gibt aber auch andere Vorschläge, die wir untersuchen, um ein diesbezügliches Ministerialdekret zu erlassen.“

Die Kundendienstleistungen nach dem Verkauf

„Es gibt kaum einen Haushalt in Ägypten, in dem man keine Beschwerden über die Wartungszentren hört. Wir bekommen täglich Beschwerden über Wartungszentren. Und zweifellos ist das Problem viel größer, als dass es nur um einzelne Beschwerden über die Produkte irgendeiner Firma gehen würde.“ Mit diesen Worten hat Dr. Mahmoud Esa, der Leiter der Behörde für Normierung und Produktqualität, das Gespräch begonnen. Er setzte fort: „Obwohl sich die Qualität vieler ägyptischer Industriegüter und insbesondere unverderblicher Güter wie zum Beispiel Kühlschränke, Klimaanlage und Waschmaschinen im Hinblick auf sowohl die Leistung als auch die Fertigbearbeitung spürbar verbessert hat, haben die Kundendienstleistungen nach dem Verkauf das erforderliche Niveau noch nicht erreicht.“

Gleichzeitig gilt der Kundendienst nach dem Verkauf als eines der wesentlichen Elemente, welche die Qualität von Produkten ausmachen. Wenn dieser Dienst fehlt, verliert ein Produkt, egal wie gut seine Qualität ist, einen wichtigen Teil seines Rufs und auch seiner Umsatzchancen auf den inländischen und ausländischen Märkten.“ Dr. Mahmoud Esa fügte hinzu, dass sich zahlreiche Beschwerden in erster Linie gegen die schlechten

Dienstleistungen in den Wartungszentren und gegen die Kosten dieser Leistungen gerichtet hätten.

Außerdem hätte man sich über die Manipulationen im Wortlaut und in den Bedingungen der Garantiescheine beschwert, die die letzteren in vielen Fällen in Urkunden umwandle, die nur dem Schein dienen und den Verbrauchern keinen Schutz anbieten würden, falls ein Produkt beschädigt oder kaputt gehen würde.

Der Leiter der Behörde für Normierung und Produktqualität rät den Verbrauchern, weder auf ihre Rechte zu verzichten noch den Erpressungen zu erliegen. Wenn man ihren legitimen Forderungen nicht nachkommen würde, dann sollten sie zu den Aufsichtsbehörden gehen. Eine dieser Behörden sei die Abteilung für Verbraucherschutz in der Normierungsbehörde, deren Telefonnummer 22845500 laute.

Dr. Mahmoud Esa wies zudem darauf hin, dass die Normierungsbehörde hunderten klagenden Verbrauchern, die zu ihr gegangen seien, zu ihren Rechten verholfen und ihre Probleme mit den jeweiligen Herstellerfirmen grundlegend gelöst habe.

Das unterstreiche die Tatsache, dass Verbraucher, indem sie auf ihre vollständigen Rechte bestehen, eine Rolle dabei spielen würden, dass industrielle Betriebe an die Qualitätsstandards und an die Bereitstellung von einem guten Kundendienst gebunden werden.

Das Problem liege darin, dass es Wartungszentren gäbe, die gar keine Beziehung zu den einheimischen oder ausländischen Herstellerfirmen hätten. Denn manche ausländische Herstellerfirmen hätten einheimische Vertretungen und manche nicht.

Deshalb werde in den kommenden Tagen ein Ministerialdekret erlassen, um das Gesetz zum Verbraucherschutz in Bezug auf importierte Güter in die Tat umzusetzen.

Außerdem soll die Arbeit jener Kundendienst- und Wartungszentren reorganisiert werden, die Lizenzen erhalten und die Namen von internationalen und einheimischen Firmen tragen, und von diesen Firmen autorisiert sind. Das Dekret soll darüber hinaus der Verbreitung der unautorisierten Wartungszentren ein Ende setzen.

Es umfasse die Genehmigungs- und Zertifizierungsverfahren für Wartungszentren und unterbinde ihnen jegliche Werbung, bis sie die erforderlichen Bedingungen erfüllen und eine Genehmigung von der Behörde für die industrielle Aufsicht erhalten hätten.

Dr. Mahmoud Esa wies darauf hin, dass der Ausschuss für Verbraucherangelegenheiten in der Normierungsbehörde einige Reformvorschläge ausgearbeitet habe, da die Behörde für die Aufsicht über die Wartungszentren zuständig sei.

Die Vorschläge hätten zum Ziel, den Wartungszentren, welche den Vorschriften folgen, eine unkomplizierte und flexible Behandlung zu gewähren. So sollten die Verfahren für den Erhalt von Lizenzen -wie zum Beispiel das Antragsformular Nr. 14 zur Betriebserlaubnis- rechtmäßig vereinfacht werden, um unautorisierte Wartungszentren anzulocken und abseits den illegalen Praktiken zu legalisieren.

Dr. Mahmoud Esa fügte hinzu: „Um jegliche Manipulationen zu vermeiden, haben wir Wartungszentren, die autorisierte Lizenzen für importierte Güter haben, dazu verpflichtet, einen beglaubigten Vertrag von den jeweiligen Herstellerfirmen, für deren Produkte sie Wartungsservice anbieten, vorzulegen.

Der Vertrag muss auch von der zuständigen Handelskammer und dem ägyptischen Konsulat im jeweiligen Land beglaubigt werden. Außerdem müssen die Herstellerfirmen die jeweiligen Wartungszentren mit Ersatzteilen versorgen, die ihre legale kommerzielle Marke tragen.

Denn wir haben mehrere Fälle entdeckt, in denen Wartungszentren behauptet haben, von internationalen Firmen autorisiert zu sein.

Wir haben zudem den Antragstellern erlaubt, den Ausstellungsort, die Nummer und die Dauer der Genehmigung einzugeben und an einem sichtbaren Ort aufzuhängen, so dass Kunden an die Angaben des jeweiligen Wartungszentrums kommen können, falls sie eine Beschwerde einreichen wollen. Darüber hinaus muss sich der Leiter des jeweiligen Wartungszentrums in den Dienstleistungen auskennen, die sein Zentrum anbietet.“

Die autorisierten Zentren klagen

Da das Gesetz zum Verbraucherschutz die Rahmenbedingung für den Schutz der Rechte der Verbraucher darstellt, haben wir während unserer Besuche zu den autorisierten Wartungszentren herausgefunden, dass es um diese Zentren nicht anders als um die Verbraucher selbst steht.

Abd Elraouf Hasan Aly, der als Anwalt bei einem der autorisierten Zentren arbeitet, sagte: „Wir leiden wegen einiger dieser unautorisierten Zentren, die unsere kommerziellen Namen als autorisierte Vertreter zu Werbezwecken ausnutzen, was das Vertrauen der Kunden in unsere Zentren schwächt und uns finanzielle Schäden zufügt. Manchmal wird der Streit mit diesen Zentren friedlich beigelegt.“

In anderen Fällen wird ihnen eine Mahnung durch einen Gerichtsvollzieher geschickt, da sie sich unberechtigterweise unseren kommerziellen Namen zulegen, was als Fälschung gilt.“

An den Beschwerden der autorisierten Zentren ist zu bemerken, dass diesen Zentren das Wissen um ihre Rechte fehlt und dass sie sich mit ihren Beschwerden nicht an die Verbraucherschutzzentrale wenden, sondern sich mit der Erstattung von Anzeigen begnügen.

Da die Verbraucherschutzzentrale die Rechte der Konsumenten vertritt, haben wir die Frage gestellt, ob es Schiedsstellen gibt, die über solche Streitigkeiten entscheiden und urteilen.

Dr. Nader Riad, der Vorsitzende des Ausschusses für technische und unverderbliche Güter in der Verbraucherschutzzentrale, betonte, dass der Ausschuss neulich ein paar Regeln ausgearbeitet hat, welche die Tätigkeit der Zentren für Wartungsarbeiten und Kundendienst organisieren, nachdem man diese Regeln mit den meisten einschlägigen Zentren besprochen habe.

Diesen Regeln zufolge dürften Wartungsarbeiten für technische Geräte und Haushaltsgeräte nur durch von dem jeweiligen Hersteller mittels eines gültigen Vertrags autorisierte Wartungszentren durchgeführt werden.

Der Vertrag zwischen den Herstellerfirmen und den Wartungszentren müsse die ersteren dazu verpflichten, das Personal des jeweiligen Wartungszentrums zur Wartung von Gütern auszubilden, deren Namen auf einer Urkunde stehen müssten.

Diese Urkunde würde dann im jeweiligen Zentrum aufgehängt. Zudem müsse der Vertrag den Hersteller dazu verpflichten, originale Ersatzteile zu Preisen bereitzustellen, die ständig angekündigt werden müssten.

Zu den Maßnahmen, die getroffen werden, um die Beschwerden über unautorisierte Wartungszentren zu untersuchen, sagte Dr. Riad: „Der Ausschuss nominiert in zunehmendem Maß autorisierte Lieferanten und Wartungszentren in allen Gouvernements, stellt Ersatzteile bereit, bietet technische Erfahrungen und Ausbildung an, kontrolliert die Register der Beschwerden und veröffentlicht Listen mit den Namen, Adressen und Telefonnummern von autorisierten Lieferanten und Wartungszentren in Broschüren, welche mit den Verkaufsunterlagen verteilt werden. All diese Maßnahmen werden die derzeitigen chaotischen Zustände beseitigen.“

Der Rat lautet: Nicht schließen

Auf die Frage, ob es schon Fälle gab, in denen Wartungszentren aufgrund von Beschwerden geschlossen wurden, antwortete er, dass das Gesetz die Gründung von solchen Aktivitäten ohne Genehmigung und ohne die Eintrag in das Handelsregister verbiete. Wenn die Frist ablaufe, die man unautorisierten Wartungszentren gesetzt habe, um ihre Aktivitäten zu legalisieren, würde die administrative Schließung jener Zentren, welche die besagten Bedingungen nicht erfüllen, unvermeidlich sein.

Das würde in der Regel durch die Dienststellen der Kommunalverwaltung in den Gouvernements und den Wohnvierteln vollzogen.

Auf der anderen Seite warnte Dr. Zeinab Awadallah, Wirtschaftsprofessorin und die Vorsitzende des ägyptischen Vereins für den Schutz der Bürgerrechte, vor dem allgemeinen schlechten Niveau der Wartungszentren überall in Ägypten. Sie führte das auf die Schwäche der Aufsichtsbehörden und auf das Fehlen von klaren Regeln zurück. Sie wies darauf hin, dass die Regierung behauptete, dass sie die Regeln des freien Markts anwende.

Was man aber vor sich sehe, sei nicht ein freier, sondern ein chaotischer Markt. Denn der freie Markt beruhe auf Angebot und Nachfrage, Wettbewerb, und Transparenz. In einem freien Markt würde man außerdem Schwindler juristisch verfolgen und die Regierung für ihre Fehler zur Rechenschaft ziehen. Was aber auf dem ägyptischen Markt geschehe, sei das pure Chaos!!

Dr. Zeinab Awadallah betonte, dass es notwendig sei, das Sozialversicherungsgesetz in Bezug auf die Mitarbeiter der Wartungszentren zu ändern. Denn es sei eine große Zumutung, dass diese Arbeiter 26% ihrer Löhne als Sozialabgaben bezahlen würden. Aber wenn Gesetze zur Regulierung der Sozialabgaben erlassen würden, würde die Regierung davon profitieren, da ihre Steuereinnahmen steigen würden. Zudem würden solche Gesetze einerseits die Mitarbeiter der Wartungszentren dazu ermutigen, die Kunden mit Respekt zu behandeln.

Andererseits würden sie die Rechte der Verbraucher bewahren und ihnen den rechtlichen Weg zeigen, wenn sie eventuell vor Gericht auf Schadenersatz Klage erheben würden. Schließlich würde die Änderung des

Sozialversicherungsgesetzes es den respektablen Wartungszentren leichter machen, auf legale Art und Weise zu arbeiten.

Mohamed Hasan, der Leiter der Abteilung für den Verbraucherschutz in der allgemeinen Behörde für Normen und Qualität, sagte: „In unserer Eigenschaft als eine offizielle Behörde erhalten wir alle Beschwerden, die an die Abteilung geschickt werden.“

Die Stellungnahmen der Betroffenen werden durch einen Ausschuss geprüft, der dann das jeweilige Gerät, das Gegenstand der Beschwerde ist, untersucht und einen technischen Bericht schreibt. Falls der Ausschuss Mängel am Gerät festgestellt hat, schicken wir es an die Firma, um diese Mängel innerhalb einer Woche zu beheben.

Wenn die Firma das akzeptiert, wird die Streitigkeit friedlich beigelegt, sonst wird eine Anzeige gegen die jeweilige Firma erstattet, die dann samt dem technischen Bericht des Ausschusses der Staatsanwaltschaft vorgelegt wird, um alle verfahrensrechtlichen Maßnahmen zu treffen, die die Rechte der Kunden sichern und die Nachlässigkeit des jeweiligen Wartungszentrums nachweisen.

“ Laut des Berichts der Abteilung für den Verbraucherschutz in der allgemeinen Behörde für Normen und Qualität über die Beschwerden der Bürger, die an die Abteilung geschickt wurden und die alle Güter und Dienstleistungen betroffen haben, stellte sich heraus, dass die Beschwerden über die Dienstleistungen der Zentren für die Wartung der technischen und unverderblichen Güter -allen voran Kühlschränke, Waschmaschinen, Herde, Boiler und Fernsehapparate- um 60% gestiegen sind.“

Auch die Beschwerden über die Dienstleistungen der Zentren für die Wartung der Autos und anderer verschiedener technischer Güter, wie unter anderem der Klimaanlage und der Staubsauger, haben zugenommen. Es wurde bemerkt, dass die Beschwerden von der Jahreszeit abhängen. Im Winter nehmen die Beschwerden über die Wartung der Klimaanlage und der Boiler zu. Im Sommer steigen hingegen die Beschwerden über die Wartung der Kühlschränke, der Fernsehgeräte und der Ventilatoren.

Die Beschwerden über die Wartung der Handys und der Computer haben einen Anteil von 15 bis 16% an allen Beschwerden. Diese Berichte helfen dabei, die Herstellerfirmen über die Bemerkungen der Verbraucher zu informieren, damit sie in ihrem eigenen Interesse und im Interesse der Verbraucher die jeweiligen Mängel und Defizite an ihren Produkten in Zukunft vermeiden.

Nabil Farid Hasanin, der Vorsitzende der Kammer der technischen und elektrotechnischen Industrien, sagte, dass der kooperative Einsatz des Handelsministeriums, des Industrieministeriums und der Massenmedien erforderlich sei, um Rahmenbedingungen zu schaffen, die die Qualität der Werbung garantieren und sie auf ihre Wahrhaftigkeit hin überprüfen. Denn betrügerische Werbung schade sowohl den Verbrauchern als auch den Produzenten.