

Saaïd El Alfÿ, President of the Consumer Protection Agency, announced the Code of Ethics agreed upon by major industrialists in Egypt, for the protection of consumer rights as well as manufacturer rights, in order to achieve market discipline. It represents a launching pad toward the management of a balanced policy, with the aim of encouraging the manufacturer and the merchant to acknowledge and respect consumer rights.

Furthermore, it creates a spirit of competition between manufacturers to achieve quality specifications of the produced goods, so as to safeguard consumer rights and his receipt of an original product that bears the name of the original manufacturer and the owner of its intellectual or industrial property.

CODE OF ETHICS BETWEEN MANUFACTURERS AND THE CONSUMER PROTECTION AGENCY TO REGULATE THE MARKET

PERIOD OF WARRANTY FOR COMMODITIES, A VEHICLE FOR AFTER SALES SERVICES AND PROVISION OF ORIGINAL SPARE PARTS

Mr. El Alfÿ stressed that the purpose behind these procedures is not to lay down obstacles or obstructions before manufacturers. Instead it aims to motivate manufacturers to deal with international market economics and its competitiveness.

He points to the necessity of all industrial companies' to adopt the idea of providing a coordinator with the agency to investigate consumer complaints, thus reducing such complaints in the future.

This took place during the meeting of the Goods Oriented Committee for Engineering and Electronics at the Consumer Protection Agency, chaired by **Dr. Nader Riad**, to approve the Code of Ethics.

The meeting was attended by major manufacturers in the field of engineering goods and commodities and members of the committee.

Dr. Nader Riad stressed that the most important articles of the Code of Ethics are in regards to the warranty period for the products, which should not be less than one year, and the vehicle for after sales service must go through maintenance centers; whether affiliated to the original manufacturer or accredited by them.

Also, the lists of approved sales outlets and accredited maintenance centers are to be given out with the sales documents, safety and operation catalogues and lists of spare parts with their code numbers.

The written material also includes specific incidents when the product may be exchanged or repaired throughout the period of warranty. Dr. Riad points out that this program hopes to achieve complete customer satisfaction, as each year a list of the companies abiding by the code will be published for the public.

On the other hand, major industrialists who attended the meeting emphasized the fact that the new Code protects the consumer and the markets from irregular activities and goods of unknown origin, either by themselves or

their after sales services, when complaints become numerous or when attempts at repair are uneducated and diminutive.

Such scenarios occur in the absence of accreditation from the original manufacturer to many maintenance centers that are not qualified to practice. Hence, this may put the consumer's wellbeing at risk, due to the various dangers involved when dealing with electrical appliances.

The members insisted on not allowing home appliances to receive any form of maintenance or repair work, except in accredited centers by the manufacturers. Whereby, a valid contract is required to train their personnel, by the manufacturer, so as to qualify them to maintain the products in a safe and proper manner.

For consumer's assurance, the certificate of accreditation must be put on display at the center. Also, spare parts, at the published prices, must be made available and within public viewing.

Furthermore, a steering committee has been formed, headed by **Dr. Nader Riad**, and includes Dr. Farouk El Baz, Engineer Shishtawi, Counselor Yasser Nabil and Dr. Ahmed Fikry Abdel Wahab.

Said Alalfy, der Leiter der Verbraucherschutzzentrale, erklärte, dass der Ehrenkodex, über den sich die großen Herstellern und die Zentrale geeinigt hätten, um die Rechte der Verbraucher zu schützen und den Markt zu regulieren, der Startschuss für eine ausgewogene Politik sei, die die Hersteller und Händler dazu ermutigen solle, die Rechte der Verbraucher anzuerkennen und zu respektieren.

Diese Politik solle außerdem eine Konkurrenz unter den Herstellern schaffen, die zum Ziel habe, sie dazu zu bewegen, die Qualitätsnormen zu erfüllen. Das soll im Endeffekt dem Schutz der Rechte der Konsumenten dienen und garantieren, dass sie originale Waren bekommen, die den Stempel ihrer ursprünglichen Erzeuger und Urheber tragen.

Ein Ehrenkodex zwischen den Produzenten und der Verbraucherschutzzentrale zur Regulierung des Marktes

Die Festlegung einer Garantiezeit, die Gründung einer Einrichtung für die Regulierung von Kundendienstleistungen und die Bereitstellung von originalen Ersatzteilen

Alalfy erklärte, dass diese Maßnahmen nicht darauf abzielen würden, den Produzenten ein Hindernis in den Weg zu legen, sondern sie dazu zu bewegen, sich nach den ökonomischen Normen der internationalen Märkte und den Mechanismen der internationalen Konkurrenz zu richten.

Er wies zudem auf die Notwendigkeit hin, dass alle großen industriellen Unternehmen den Vorschlag annehmen sollten, der die Ernennung eines Koordinators für die Zusammenarbeit mit der Verbraucherschutzzentrale in jedem Unternehmen vorsieht. Dieser Koordinator soll die Beschwerden der Konsumenten untersuchen, damit man sie in Zukunft vermeiden kann.

Das teilte Alalfy in einem Treffen des Ausschusses für technische und unverderbliche Güter in der Verbraucherschutzzentrale unter dem Vorsitz von Dr. Nader Riad mit. Beim Treffen waren hochrangige Produzenten, die in der Herstellung von technischen und unverderblichen Gütern tätig sind, sowie die Mitglieder des Ausschusses anwesend. Ziel des Treffens war es, einen Ehrenkodex zu verabschieden.

Dr. Nader Riad betonte, dass zu den wichtigsten Artikeln des Kodex die Festlegung einer Garantiezeit für technische und unverderbliche Güter, die mindestens ein Jahr dauere, und die Regulierung der Kundendienstleistungen durch die Wartungszentren, die den Herstellerfirmen gehören oder von ihnen autorisiert seien, gehören.

Zu den wichtigsten Punkten des Kodex würden außerdem zählen, dass die Verkaufsunterlagen Listen mit den Namen der autorisierten Verkaufsstellen und der autorisierten Wartungszentren sowie Listen von den Ersatzteilen und deren Kennziffern enthalten.

Zudem sollten die Verkaufsunterlagen Bedienungsanleitungen enthalten, die einen sicheren und optimalen Gebrauch des jeweiligen Produkts garantieren würden. In den Verkaufsunterlagen sollten auch die Regeln für den Umtausch, die Reparatur und die Wartung von Produkten während der Garantiezeit bestimmt werden.

Dr. Riad wies darauf hin, dass das Ziel des Programms zur Zufriedenstellung der Kunden erreicht werden könnte, und zwar dadurch, dass man jährlich eine Liste mit den Namen der Firmen ausstelle, die den Kodex einhalten würden.

Auf der anderen Seite hoben die hochrangigen Hersteller, die am Treffen teilnahmen, hervor, dass der neue Kodex die Verbraucher und auch die Märkte vor den ungeplanten Aktivitäten und vor den Produkten schützen würde, die unbekannter Herkunft seien oder für die Kundendienstleistungen von Unbekannten angeboten würden.

Damit reagiere man auf mehrere Beschwerden über Produkte unbekannter Herkunft und über ineffiziente und defizitäre Kundendienstleistungen, die von unautorisierten und unfähigen Wartungszentren angeboten werden. Dies setze nämlich das Leben der Verbraucher beim Gebrauch von vielen elektrischen Geräten einer großen Gefahr aus.

Der Vorsitzende des Ausschusses betonte, dass die Qualitätsnormen für die technischen Güter, insbesondere die Normen, die mit der Sicherheit der Bürger zusammenhängen, verbindlich seien und den Qualitätsnormen zum Erhalt der Umwelt unterliegen.

Der Ausschuss untersuche die Vergabe von Zertifikaten an jene Fabriken, die den Ehrenkodex einhalten würden. Die Zertifikate würden für die Achtung der Rechte der Verbraucher verteilt.

Die Mitglieder unterstrichen die Notwendigkeit, dass die Reparatur- und Wartungsarbeiten nur durch von den Herstellern autorisierte Zentren durchgeführt werden. Diese Zentren sollten über gültige Verträge mit den

Herstellerfirmen verfügen, die vorschreiben, dass die jeweilige Herstellerfirma das Personal des jeweiligen Zentrums zu der Wartung von bestimmten Produkten ausbildet.

Darüber würde dann eine Urkunde ausgestellt. Diese Urkunde müsse dann bei dem jeweiligen Zentrum aufgehängt werden. Die Herstellerfirmen müssten sich darüber hinaus verpflichten, originale Ersatzteile zu Preisen, die dauernd angekündigt würden, bereitzustellen. Der geschäftsführende Ausschuss wurde mit **Dr. Nader Riad** als Vorsitzendem gebildet. Ihm gehören Dr. Farouk Albaz, Ingenieur Alsheshtawy, Richter Yaser Nabil und Dr. Ahmed Fekry Abd Elwahab an.