

MAJOR INDUSTRIALISTS: A CODE OF ETHICS TO PROTECT CONSUMERS' AND MANUFACTURERS' RIGHTS AND REGULATE THE MARKET

The Goods Oriented Committee for Engineering and Electronics held its second meeting chaired by **Dr. Nader Riad**.

The meeting was attended by major manufacturers of engineering and home electronic appliances as well as Committee members, and was held to ratify the Code of Ethics to protect consumers, manufacturers and market rights.

In his speech, Said El Alfy, Chairman of the Consumer Protection Authority, said that the code of ethics was unanimously agreed upon by major manufacturers, and represents a launching pad towards a more balanced policy to motivate manufacturers and traders to recognize and respect consumer rights.

He also said such code creates a spirit of competition among manufacturers based on a number of principles. The main ones are the quality standard of the commodity and the consumer's right to receive the original commodity, which bears the name of its original manufacturer. This manufacturer holds the relative intellectual property rights or patent.

This protects consumers against being defrauded through a product that does not belong to its original owner.

Mr. El Alfy added that these procedures do not aim to hamper manufacturers, but to force them to deal with the economics and competitiveness of the international market.

He strongly called on all industrial companies to approve the idea of providing a coordinator to the Authority who can look into complaints and search methods to solve them.

Dr. Nader Riad, Chairman of the Goods Oriented Committee for Engineering and Electronics, emphasized that the most important article in the code of ethics is the one setting a warranty of at least one year and regulating after sales services through maintenance centers, whether affiliated to the original manufacturer or accredited.

He said these articles should be listed and given to the consumers alongside the sale documents. These documents should also include safety booklets as well as lists of spare parts and their code numbers.

The code of ethics also defines the cases when a commodity is to be replaced and the scope of maintenance during the period of warranty.

Dr. Nader Riad pointed out that this code of ethics covers certain products for customer satisfaction. An annual directory will be issued with all the compliant companies, so that consumers may select the products they wish to buy.

On the other hand, major participating manufacturers, such as Toshiba El Araby, Alaska, Ideal Olympic Group, the Egyptian Company for Cooling and Air Conditioning, Bahgat Group, and Al Keissy for Electronic Industries, confirmed that this code does not only protect consumer rights, but also promotes the marketing of these goods for the benefit of the national industry, and enlarges market share.

They also said the code protects the market against haphazard or unknown sources, whether of goods or (after sales) services. Unknown complaints have increased and new places have sprung up which carry out maintenance and

repairs without being accredited by the original manufacturer and, therefore, without being qualified to do these jobs. As a result, many electrical goods can turn into lethal objects for consumers.

The Committee Chairman explained that commodities, especially electronics, must comply with standards to guarantee people's safety.

The members insisted on barring repairs and maintenance of electronic and home appliances by centers not certified or contracted by the manufacturer and, therefore, not qualified to maintain certain products.

The Committee is currently considering issuing accreditation certificates to factories which abide by the code of ethics and safeguard consumer rights.

Such certificates are to be always displayed in the centers, which must also provide original spare parts at the listed prices.

A steering committee was formed. It is headed by Dr. Nader Riad and is also made up of Dr. Farouk El Baz, Eng. Mohamed El Shishtawy, Counselor Yasser Nabil, and Dr. Ahmed Fikry Abdel Wahab.

**Im Einvernehmen der größten Produzenten mit dem Komitee der
technischen und langlebigen Produkte**

**Ein Ehrenkodex zum Schutz der Rechte des Verbrauchers und der
Produzenten und zur Regelung des Marktes**

Das Komitee der technischen und langlebigen Produkte in der Verbraucherschutzzentrale in seiner zweiten Sitzung unter dem Vorsitz von Dr. Nader Riad, in Anwesenheit der größten Produzenten der technischen und langlebigen Waren sowie Mitglieder des Komitees, wurde der Ehrenkodex zur Gewährleistung des Schutzes des Verbrauchers, des Produzenten und des Marktes erklärt.

Saied El-Alfy, Leiter der Verbraucherschutzzentrale bestätigte in seiner Rede, dass der Ehrenkodex, der durch die Großhersteller einstimmig vereinbart wurde, als Start für eine ausgeglichene Verwaltungspolitik gilt, die den Hersteller und den Händler zur Anerkennung und zum Respekt der Rechte des Verbrauchers motiviert.

Außerdem hat er eine Konkurrenzatmosphäre kreiert, die eine Verbesserung der Qualitätskriterien zum Ziel hat. Dem Verbraucher steht zu, die Ware in der Originalform mit dem Aufdruck des ursprünglichen Herstellers, der über das intellektuelle und industrielle Eigentum dieses Produktes verfügt, zu erhalten.

Damit wird dem Betrug ein Riegel vorgeschoben. Ziel dieser Maßnahmen ist nicht den Produzenten Steine in den Weg zu legen, sondern sie dazu zu bringen, mit den Standards und der Konkurrenzfähigkeit der internationalen Märkte zu arbeiten.

Wichtig ist, dass alle industrielle Unternehmen sich einen Koordinator anschaffen, der sich mit zentraleingegangenen Beschwerden befasst und Vorschläge ausarbeitet, um Mängel zu vermeiden.

Dr. Nader Riad, Vorsitzender des Komitees der technischen und langlebigen Produkte, bestätigte, zu den wichtigsten Artikeln des Ehrenkodex gehöre, die Festlegung der Garantiezeiten mit einem Minimum von einem Jahr und die Regelung des After-Sale-Service durch Wartungszentren.

Diese können direkt zu den Werkstätten der Hersteller gehören oder von den Herstellern akkreditiert sein. Bei dem Kauf werden dem Verbraucher Listen mit den akkreditierten Verkaufsstellen und Wartungszentren zusammen mit anderen Unterlagen, Broschüren bzw.

Gebrauchsanweisungen ausgehändigt, darunter auch Ersatzteillisten mit deren Code-Nummern. Der Ehrenkodex beinhaltet ebenfalls einen Rahmen, der das Ersetzen oder Umtauschen von Waren sowie deren Wartung in der Garantiezeit regelt.

Dr. Nader Riad bestätigte, dass der Ehrenkodex, der diese Produkte beinhaltet, ein Programm zur vollständigen Zufriedenheit des Kunden anstrebt. Jährlich soll ein Register erstellt werden, welches die Firmen, die sich diesem Kodex angeschlossen haben, beinhaltet.

Andererseits werden gegen diesen Kodex verstoßende Firmen aus dem Register gestrichen. Das Register würde dem Verbraucher bei der Auswahl des Produktes zur Verfügung stehen.

Ihrerseits betonten die teilnehmenden Großproduzenten, u.a. Toshiba El-Araby, Alaska, Ideal Olympic Group, Egyptian Company for Air-conditioning – Bahgat Group, El-Qaissy for Technical Industries, dieser Ehrenkodex schütze nicht nur die Rechte der Verbraucher, sondern Sorge für eine Entwicklung der Märkte im Sinne der nationalen Industrie und verbessere den Marktanteil der teilnehmenden Firmen.

Dies sei ein Schutz für den Markt gegen unregelmäßige Gewerbe unklaren Ursprungs, da sich Beschwerden häuften über defekte Waren, schlechten After-Sale-Service und unqualifizierte Wartungszentren. Resultat dieses Chaos könnte die Gefährdung der Sicherheit des Verbrauchers bei der Benutzung der Elektrogeräte sein.

Der Leiter des Komitees erklärte, viele der Standardkriterien technischer Produkte seien verpflichtend, vor allem die, die mit der Sicherheit der Bürger zusammenhängen; sie gehören zu den Qualitätsstandards und umfassen im Idealfall auch den Umweltschutz.

Auf der anderen Seite versucht das Komitee Akkreditierungsbescheinigungen für die Fabriken bzw. Firmen auszustellen, die sich an diesen Ehrenkodex halten und die Rechte des Verbrauchers erhalten.

Die Mitglieder befürworteten die Wartung und Reparaturen nur durch akkreditierte Zentren für technische und langlebige Produkte durchführen zu lassen, aufgrund eines vertraglich geregelten Service.

Vorteil dabei ist, dass die Mitarbeiter der Wartungszentren bei den Firmen eingearbeitet und trainiert werden, wie die verschiedenen Produkte kompetent gewartet werden. Bescheinigungen in den Zentren würden auf die Qualifikation deuten und Originalersatzteile werden auf einer Preisliste ausgeschrieben.

Eine Steuergruppe wurde gegründet, unter der Leitung von Dr. Nader Riad mit den Mitgliedern Dr. Farouk El-Baz, Ingenieur Mohamed El-Shetshawy, Berater Yasser Nabil und Dr. Ahmed Fekry Abdel Wahab.

**Unter Teilnahme der Industrielleute
Erklärung des ersten Ehrenkodex zum Schutz der Rechte des
Verbrauchers, der Hersteller und der Regelung des Marktes**

Fortgehend bemühte sich das Komitee für technische und langlebige Produkte in der Verbraucherzentrale um die Erklärung des Ehrenkodex zum Schutz der Verbraucher, Hersteller und des Marktes.

Im zweiten Treffen unter der Leitung von Dr. Nader Riad und in Anwesenheit der Großhersteller technischer und langlebiger Haushaltsprodukte wurde erstmalig der Ehrenkodex verabschiedet.

Herr Saied El-Alfy, Leiter der Verbraucherschutzzentrale, begrüßte den Kodex und betonte, er sei der Ausgangspunkt für eine ausgeglichene Politik, die den Hersteller und Händler zur Anerkennung und zum Respekt der Rechte des Verbrauchers motiviert.

Er fördert die Konkurrenz zwischen den Herstellern mit dem Ziel vor allem die Qualitätsstandards zu verbessern und die Rechte des Verbrauchers zu schützen.

Zu seinen Rechten gehören die Ware im Original (und nicht als Immitat) mit dem Namen des reellen Herstellers und des Verfügers über das Recht des intellektuellen und industriellen Eigentums aufgedruckt, zu erhalten.

Dies beugt gegen Fälschung und Betrug vor, damit Produkte auch ihrem Hersteller zugeordnet werden. Ziel dieser Maßnahmen ist nicht den Produzenten Steine in den Weg zu legen, sondern sie dazu zu bringen, mit den Standards und der Konkurrenzfähigkeit der internationalen Märkte zu arbeiten.

Wichtig ist, dass alle industrielle Unternehmen sich einen Koordinator anschaffen, der sich mit zentraleingegangenen Beschwerden befasst und Vorschläge ausarbeitet, um diese zu vermeiden.

Dr. Nader Riad, Vorsitzender des Komitees der technischen und langlebigen Produkte, bestätigte, zu den wichtigsten Artikeln des Ehrenkodex gehöre, die Festlegung der Garantiezeiten mit einem Minimum von einem Jahr und die Regelung des After-Sale-Service durch Wartungszentren.

Diese können direkt zu den Werkstätten der Hersteller gehören oder von den Herstellern akkreditiert sein. Bei dem Kauf werden dem Verbraucher Listen mit den akkreditierten Verkaufsstellen und Wartungszentren zusammen mit anderen Unterlagen, Broschüren bzw.

Gebrauchsanweisungen ausgehändigt, darunter auch Ersatzteillisten mit deren Code-Nummern. Der Ehrenkodex beinhaltet ebenfalls einen Rahmen, der das Ersetzen oder Umtauschen von Waren sowie deren Wartung in der Garantiezeit regelt.

Dr. Nader Riad bestätigte, dass der Ehrenkodex, der diese Produkte beinhaltet, ein Programm zur vollständigen Zufriedenheit des Kunden anstrebt. Jährlich soll ein Register erstellt werden, welches die Firmen, die sich diesem Kodex angeschlossen haben, beinhaltet.

Andererseits werden gegen diesen Kodex verstoßende Firmen aus dem Register gestrichen. Das Register würde dem Verbraucher bei der Auswahl des Produktes zur Verfügung stehen.

Momentan versucht das Komitee Akkreditierungsbescheinigungen für die Fabriken bzw. Firmen auszustellen, die sich an diesen Ehrenkodex halten und die Rechte des Verbrauchers erhalten.

Die Mitglieder forderten Wartungsarbeiten und Reparaturen nur akkreditierte Zentren für technische und langlebige Haushaltsprodukte zuzulassen, aufgrund einer vertraglichen Vereinbarung.

Im Rahmen dieses Vertrages werden Mitarbeiter der Wartungszentren beim Hersteller ausgebildet bzw. trainiert, um die Produkte kompetent zu warten. Ersatzteile müssen zu bekanntgegebenen Preisen zur Verfügung gestellt werden.