

*Dr. Eng.  
Nader Riad*

**Ministry of Trade and Industry**  
**Customer Protection Agency (CPA)**

**Dear Dr. Nader Riad**

Head of Durable and Engineering Commodities Committee, the Customer Protection Agency (CPA)

I thankfully received your letter dated 22/5/2007 concerning your reply to Mr. Abdullah Nassar, a columnist of Tasaulat (Inquiries) column.

It gives me great pleasure to express my deep regards for your concern to the news regarding the committee and the work; a concern that activates and improves the role played by the Customer Protection Committee.

I am glad to include this letter suggesting a ministerial amendment concerning the service and maintenance centers of the durable goods to review and propose your suggestions.

Best regards

Said al-Alfi  
(signature )  
Head of Customer Protection Agency

**Dear Mr. Abdullah Nassar**  
**Deputy Chief Editor**  
**Head of Economic Department**  
**Al-Gumhoria Newspaper**

Best Regards;

I have carefully read the issue you raised in Tasaulat (Inquiries) column, al-Gumhoria newspaper, dated 12/5/2007, page 6, concerning the problems of the service centers for durable goods.

First, I would like to thank you deeply for the constructive opinions you addressed in some pivotal issues in various fields, particularly those concerned with controlling the industrial and commercial street.

In light of my comments above, I thought it would be useful to provide you with the following facts:

**First:** the Committee of Durable and Engineering Goods, which is affiliated to the Customer Protection Agency, has recently constructed a number of parameters of essential and organized rules to the work of the service and maintenance centers. These parameters and rules were set forth after broad discussions with most of the owners of the industrial companies working in the field.

**The following are the rules:**

1. Certain documents must be included within the original cover of the domestic and engineering goods in order to be permitted:

- A quality certificate that is signed and sealed.
- A warranty of goods certificate for a period not less than a year.
- A pamphlet containing the operational instructions and the guidelines concerning the dangers of misuse, in addition to guiding information about the breakdown pursuit.
- A list of spare parts.
- A list of the authorized maintenance agencies and centers.

2. Repair and maintenance for these engineering and domestic goods should only be allowed by the manufacturer's authorized centers. This is to be under outstanding contracts between the center and the manufacturer whereby they organize training courses for the individuals working in the center qualifying them to assist in the maintenance of these types of products. The certificates of these training courses should be fixed and hung in the center. It is also mandatory that the centers provide original spare parts for reasonable prices.

**Second:** In partnership with the manufacturers of durable and engineering goods, the committee is researching the possibility of giving a short period, for example a week, during which the goods may be returned and refunded without excuse on condition that the returned goods must be in the same condition at the time of purchase.

This is similar to a traditional technique applied in foreign countries under the consideration that Egypt is a preferential market, because it is the national market that has due rights on those manufacturers.

**Third:** The following three committees have been formed inside the Customer Protection Agency:

- Engineering and Durable Goods Committee
- Food Committee
- Car Committee that reviews the different complaints sent to the authority in this concern.

**Fourth:** Minister of Trade and Industry, Rashid Muhammad Rashid, is expected to study the possibility of issuing a ministerial decree that will organize the work of the service and maintenance centers as a step to restrict the phenomenon of unauthorized maintenance centers. Additionally, the decision will specify the process of giving licenses to qualified centers and authorizing them along with imposing a ban on unauthorized centers until they fulfill the conditions required.

It is important to stress the necessity that the law cases on fraudulent and counterfeit goods which should not be filed as anonymous.

*Dr. Eng.  
Nader Riad*

Merchants should protect themselves from customers by issuing buyers an accredited bill carrying the shop name, the commercial register number, the manufacturer guarantee certificate, the shop address, exact qualities, sale price, and the receipt of payment.

Thank you very much for your helpful concern and best wishes.

**Dr. Nader Riad**

Head of durable and engineering commodities Committee  
Customer Protection Agency

## **"Inquiries"**

Monopolization continues to be the deliberate practice assumed by maintenance centers of durable goods as was the case with the public sector in the past. Most of these centers are almost private nowadays. Indeed, the maintenance centers define maintenance fees according to their vision.

Although the current procedures may lead to differences in price, it is hard to justify these differences. In fact, spare parts prices are determined as part of the dealer's due second largest form of revenue added to the import cost, heedless of the applicable rules.

Unfortunately, companies that are undertaking the maintenance and repair of domestic sets with international marks, or that have licenses from these companies, took refuge in importing counterfeit or defective spare parts. In doing so, they could sell them at the same price of the original spare part without customers knowing that they were not being sold the original part.

It is necessary to import the original spare parts. Those working in the private sector will commit a fatal mistake if they think that economic freedom allows for the manipulation and deception of an open exploitation of the customers, as they have no other solution.

It is best if a customer goes to the maintenance center for the proper sets or let their sets break down.

In fact, defraud and cheating processes have considerably increased in the maintenance centers. In addition to this, the sets of companies receive no attention or care during the guaranty period.

Manifest laws require that companies with durable goods and maintenance and repair guarantees safeguard these guarantees so that they are available to the consumer. In addition, these companies should save all original spare parts. The Customer Protection Agency continues to play a larger role in this arena. However, the Customer Protection Agency may have the satisfaction of the customers if it achieves success, a matter that may bring about better cooperation between authorities and customers.

It is unacceptable that authorities stand in waiting for complaints of customers that may or may not find their way to them. However, the existence of these complaints is natural in light of the culture prevalent among the private sector's maintenance centers. They fear nothing and think that they are unaccountable.

Moreover, it is usual for a customer to hear the familiar phrase, "Complain to whom you can!" This new misconduct introduced by the administrative irresponsibility is widespread in the commercial activity in an attempt to violate the customer's rights under the impression that they are beyond accountability.

They falsely think that every company is free to exploit customers and impose unquestionable prices for maintenance, repair, and spare parts.

Last week, I followed up on a problem that occurred within a large company that was advertising absurd propaganda that took up a lot of time on the satellites and newspapers with false claims of serving customers.

However, it was revealed at the moment a customer enters this company, that they are meet with different types of abuse, in addition to exaggerated prices for maintenance and repair processes.

The worst of it all is that the company was selling counterfeit goods and old spare parts, saying that they were new. There was also attempts in this company to impose prices for spare parts that may exceed the actual price of the original set.

This travesty takes place because this company monopolizes all the activities concerned with this kind of commerce, production, import, and maintenance. In addition to spare parts production and import, a matter that drives customers to surrender to its severe treatment and pay these unjustified costs.

I have repeatedly warned that state and public sector monopolies will one day change and become improper private monopolies. These monopolies will result in a few men dictating prices for production, maintenance, and spare parts as a part of relevant rules and laws. The scene goes on and the issue is urgently in need of Minister of Trade and Industry, Mr. Rashid Muhammad Rashid, to intervene in order to stop this wide-spread misunderstanding by some private sector companies.

They wrongly believe that free economy is beyond accountability and examination. However, calling these companies to account is necessary and required, at least to prevent the illicit activities of fraud, deception and counterfeiting that may harm customers.

Considering the fact that most of these durable goods products for safety, the carelessness of using counterfeited spare parts may cause severe casualties and crises in the future. Some of those responsible for private companies think that they are above the law.



However, maintenance centers are brought to account in courts of law in all countries when they commit a mistake. Customers enjoy free original spare parts and counterfeit spare parts are completely banned.

The issue discussed is not one single problem inside a company but a phenomenon. In his reply to customers' protests, a company manager affirmed that they are beyond accountability. If we affirm the right of the private sector to work and produce, we also demand that state monopolies of the commercial activities in the past must turn out to become a monopoly by some persons or companies that import fraudulent spare parts from dumps or from manual workshops from south Asia for low prices.

This activity runs under the umbrella of a false asking price, a quality not prevalent in the consumer Egyptian market. This false idea must be changed. A customer has the right to have good quality and suitable prices with proper maintenance and availability of spare parts.

Abdullah Nassar  
gomnassar@yahoo.com

## **"Inquiries"**

Protecting the customer is a responsibility and a tender conscience. In no way and under no excuse can the customer's protection be overlooked.

A customer should receive good commodities at a fare and suitable price in a just competition.

Commenting on the article published on 12/5/2007 concerning the problems of the maintenance centers for durable goods, I have received a letter from **Dr. Nader Riad**, Head of the Durable and Engineering commodities Committee, affiliated to the Customer Protection Agency.

He said, "First, I would like to thank you deeply for the constructive opinions you pose in some pivotal issues in different fields, particularly those concerned with controlling the industrial and commercial street."

"In the light of the connotation indicated above, I thought it useful to provide you with the following facts:

First: the Committee of Durable and Engineering Goods which is affiliated to the Customer Protection Agency have recently laid down a number of parameters of essential and organizational rules to the work of the service and maintenance centers.

These parameters and rules have been put forward after broad discussions with most of the owners of the industrial companies working in the field."

**These rules are as follows:**

- Some documents must be fulfilled and included within the original cover of the domestic and engineering goods in order to be permitted:
- A quality certificate that is, signed and sealed.
- A warranty of goods certificate for a period not less than a year.
- A pamphlet containing the operation instructions and the guidelines concerning the dangers of misuse, in addition to guiding information about the breakdown pursuit.
- A list of spare parts.
- A list of the authorized maintenance agencies and centers.

**Dr. Riad** adds, "We have also stipulated that repair and maintenance for these engineering and domestic goods should only be allowed by the manufacturer's authorized centers. This is to go under outstanding contracts between the center and the manufacturer whereby they organize training courses for individuals working in the center to become qualified for the maintenance of these types of products.

The certificates of these training courses should be fixed and hung in all centers. It is also mandatory on the centers to provide original spare parts for reasonable prices announced by the centers."

**Dr. Riad** also affirms that the committee is currently researching with manufacturers on durable and engineering goods regarding the possibility of giving a short period, for example a week, during which the goods may be returned and refunded without excuse on condition that the returned goods must be of the same condition as at the time of purchase.

This is similar to a traditional technique applied in foreign countries under the consideration that Egypt is a preferential market, because it is the national market that has due rights on those manufacturers.

"Three committees have been recently formed inside the Customer Protection Agency. They include the Engineering and Durable Goods Committee, Food Committee, and Car Committee that reviews the different complaints sent to the authority in this concern."

According to Dr. Nader Riad's letter, Mr. Rashid Muhammad Rashid is "expected to study the possibility of issuing a ministerial decree that will organize the work of the service and maintenance centers as a step to restrict the phenomenon of unauthorized maintenance centers.

In addition to this, the decision will specify the measures of giving licenses to qualified centers and authorizing them along with imposing a ban on unauthorized centers until they fulfill the conditions required." In conclusion, Dr. Riad stresses the necessity that "the law cases on fraudulent and counterfeit goods should not be filed anonymously."

Merchants should therefore protect themselves before customers by issuing buyers an accredited bill carrying the shop name, the commercial register number, the manufacturer guarantee certificate, the shop address, exact qualities, the sale price, and the receipt of payment.

"Thank you very much for your helpful concern and best wishes."

This letter may open the door for a new phase in defending customer's rights. This is a nationwide issue and a sober duty the we all should freely uphold.

The painful stories we hear every day in maintenance centers across the country and the damage encountered by the customer should lead to a positive answer and productive collaboration if there is a serious intent to reform the unfair conditions common in the Egyptian market. Unfortunately, the Egyptian market has been swarmed with counterfeit goods that it will be hard to completely break these actions.

This is a collective responsibility not only that of the Customer Protection Agency. The only prerequisite is to open channels for the public opinion and count the cases that must be stopped. Through account and awareness, the Customer Protection Agency could achieve its objectives.

**Abdullah Nassar**  
**gomnassar@yahoo.com**

**Ministerium für Handel und Industrie**

**Verbraucherschutzamt**

**An Prof. Ing. Nader Riad**

**Kairo, am 22. Mai 2007**

**Leiter des Ausschusses für technische und langlebige Güter im  
Verbraucherschutzamt**

**Sa'id Al-Alfiyy**

Leiter des Verbraucherschutzamts  
Al-Qariya Az-zakiyya 124 b,  
Weg von Misr-Alexandria-as-sahrawiyy  
Tel.: 5380381-2-3-4  
Fax: 5380380

---

**Sehr geehrter Prof. Ing. Nader Riad,**

mit diesem Brief möchte ich Ihnen mitteilen, dass ich Ihren vom 22. Mai 2007 datierten Brief erhalten habe, in dem Sie auf die Fragen von Herrn Abd-ul-Lah Nassar, dem Journalisten und Verfasser des regelmäßig erscheinenden, bekannten Zeitungsberichts "Erkundigungen" Antworten gegeben haben. Dafür bin ich Ihnen zu Dank verpflichtet!

Hiermit möchte ich Ihnen meinen aufrichtigen Dank für Ihr Interesse an der Beantwortung der Fragen, die sich hauptsächlich an das Verbraucherschutzamt richten, zum Ausdruck bringen, sowie Ihnen dafür danken, dass Sie an der Motivierung und Förderung des Verbraucherschutzamts im Hinblick auf seine Einflussnahme auf den ägyptischen Markt aktiv mitarbeiten!

*Dr. Eng.  
Nader Riad*

Es bereitet mir zudem große Freude, im Anhang dieses Briefes die Abänderung des Ministerratsbeschlusses beizufügen, die in Bezug auf die Service- und Wartungszentren für die langlebigen Güter erlassen worden ist. So können Sie sich einen Überblick über die darin erhaltenen Neuerungen verschaffen und uns dann von Ihren Ansichten und eventuellen Anweisungen in Kenntnis setzen.

**Mit freundlichen Grüßen!**

**Sa'id Al-Alfiyy**

**Leiter des Verbraucherschutzamts**

**An Herrn Abd-ul-Llah Nassar,**

**Kairo, am 20. Mai. 2007**

**Stellvertreter des Hauptschriftleiters,**

**Leiter der ökonomischen Abteilung in der Al-dschumhuriyya-Zeitung**

**Prof. Ing. Nader Riad**

**Leiter des Ausschusses für technische und langlebige Güter im Verbraucherschutzamt**

---

**Sehr geehrter Herr Abd-ul-Llah Nassar,**

mit großem Interesse habe ich Ihren Bericht über die Problematik der Wartungszentren der langlebigen Güter in der bekannten Zeitung Al-dschumhuriyya gelesen. Mit dem oben erwähnten Thema haben Sie sich auf Seite 6 der Zeitung Al-dschumhuriyya auseinandergesetzt, und zwar in der Ausgabe vom 12. Mai 2007.

Zunächst möchte ich Ihnen meinen herzlichen Dank dafür aussprechen, dass Sie die intellektuellen Fragen im nationalen Bereich mit wichtigen Berichten über grundsätzliche Fragen auf den verschiedensten Gebieten bereichern, zumal Sie an den Themen großes Interesse zeigen, die in enger Beziehung mit der Organisierung bzw. Systematisierung des geschäftlichen und industriellen Bereichs stehen.

Vom Obigen ausgehend finde ich es angebracht, Sie über Folgendes zu unterrichten:



Erstens: In letzter Zeit hat der Ausschuss für technische und langlebige Güter bestimmte Regeln und Prinzipien zur Systematisierung der Arbeit in den unterschiedlichen Wartungs- und Servicezentren aufgestellt. Gemäß diesen Regeln wird im Bereich der technischen und langlebigen Güter erst gehandelt, nachdem diese Regeln mit den meisten Besitzern der ägyptischen, industriellen Gesellschaften auf dem oben erwähnten Fachgebiet erörtert worden sind. Die Regeln lauten wie folgt:

1. Damit technische Güter und Haushaltsgeräte vermarktet werden dürfen, müssen der jeweiligen zu verkaufenden Ware bestimmte Unterlagen, die die Eigenschaften der Ware betreffen, in ihrer Verpackung beigelegt werden. Die wichtigsten dieser Unterlagen sind:
  - Ein Qualitätszeugnis, das gestempelt ist und bestätigt, dass das betroffene Produkt genau untersucht worden ist und eine angemessene Qualität aufweist.
  - Eine Garantie für die jeweilige Ware, die mindestens ein Jahr gültig ist.
  - Eine Bedienungsanleitung, die auch vor den eventuellen Gefahren bei einer falschen Benutzung des Geräts warnen soll. Diese Bedienungsanleitung muss dem Verbraucher auch erklären, wie er bei der eventuellen Feststellung von Defekten an der Ware am besten vorgehen kann.
  - Eine Liste von allen Ersatzteilen des Geräts.
  - Eine Liste von allen anerkannten Handelsvertretungen und Wartungszentren.

2. Die Wartungs- und Reparaturprozesse für die technischen Waren und Haushaltsgeräte dürfen nicht ohne Betreuung der vom Hersteller selbst anerkannten Reparaturzentren durchgeführt werden. Aufgrund eines gültigen Vertrags zwischen diesen Reparaturzentren und den Herstellern werden bestimmte Mitarbeiter dieser Zentren vom Hersteller selbst geschult, so dass sie dazu qualifiziert sind, bestimmte Produkte zu reparieren. In den Reparaturzentren werden die von den Mitarbeitern zu leistenden Reparaturmöglichkeiten auf eine Liste gesetzt, die dann in diesem Zentrum ausgehängt wird. Die Hersteller werden darüber hinaus dazu verpflichtet, genügend Originalersatzteile zu gewissen Preisen, die regelmäßig bekannt gegeben werden, anzubieten.

Zweitens: Heutzutage beschäftigt sich der Ausschuss für technische und langlebige Güter mit der Frage einer möglichen Vereinbarung zwischen den Herstellern der oben genannten Güter und den Verbraucher. Bei dieser Frage geht es darum, dem Verbraucher eine Frist von bspw. einer Woche zu lassen, in der er die gekaufte Ware zurückgeben kann und den gesamten Betrag, den er für die Ware bezahlt hat, zurückerhält, ohne Angabe irgendwelcher Gründe. Es ist jedoch bei dieser Regelung darauf zu achten, dass die zurückgegebenen Produkte ihrem Verkaufszustand entsprechen. Diese Frage wird zurzeit heiß diskutiert, denn es soll erreicht werden, dass sich die ägyptischen Hersteller beim Handel mit dem inländischen Markt genauso verhalten wie beim Handel mit dem internationalen Markt. Dies ist äußerst wichtig, da der ägyptische Markt als einziger nationaler Markt für die ägyptischen Hersteller mehr in den Vordergrund treten und mehr Aufmerksamkeit von Seiten der ägyptischen Hersteller erhalten muss.

Drittens: In letzter Zeit wurden drei zusätzliche Ausschüsse im Verbraucherschutzamt gebildet:

Ein Ausschuss für technische und langlebige Güter, ein Lebensmittelausschuss und ein Ausschuss für zur Überprüfung der Automobile (Damit man die Beschwerden, die die verkauften Autos betreffen, genauer überprüft. Diese wurden bisher beim Verbraucherschutzamt in immens großer Zahl eingereicht.)

Viertens: In der nahen Zukunft sollte Ing. Raschid Muhammad Raschid, der Minister für Handel und Industrie, dem Ministerrat neue Möglichkeiten diesbezüglich vorstellen. Nach diesen vom Ministerrat neu erarbeiteten Vorschlägen wird die Arbeit in den Wartungs- und Servicezentren folgendermaßen geregelt: Diejenigen Servicezentren, die die vom Verbraucherschutzamt erlassenen Gesetze nicht einhalten, dürfen nicht weiterarbeiten. Die Voraussetzungen, die ein anerkanntes Zentrum zu erfüllen hat, damit es eine neue Arbeitszulassung erhält, müssen genau bestimmt und von offizieller Seite bestätigt werden. Hierbei gilt es jedoch zu vermeiden, dass man ein Zentrum für unfähig erklärt, bevor es ausgehend und in jeglicher Hinsicht überprüft worden ist.

Außerdem ist es wichtig, dass die Klagen bzw. rechtlichen Prozesse wegen unbrauchbarer oder gefälschter Waren nicht mehr gegen unbekannte Täter geführt werden oder ohne weiteres Nachfragen im Archiv aufbewahrt werden. Aus diesem Grund müssen die Händler sich selbst schützen, und zwar mehr noch als sie ihre Kunden schützen. Dies geschieht dadurch, indem sie dem Käufer eine Rechnung bzw. Quittung geben, die alle vorgeschriebenen Bedingungen erfüllt sowie alle Angaben des Händlers genau wiedergibt, wie bspw. Name des Ladens, Handelsregisternummer, Garantie des Ladens, Adresse des Ladens, genaue Beschreibung der verkauften Ware, Preis der Ware und eine Bestätigung vom Verkäufer, dass der Käufer den gesamten Preis bezahlt hat.

*Dr. Eng.  
Nader Riad*

Zum Schluss möchten wir uns ganz herzlich bei Ihnen für ihre Unterstützung bedanken und wünschen Ihnen und Ihren Berichten weiterhin viel Erfolg!

**Mit freundlichen Grüßen!**

**Prof. Ing. Nader Riad**

**Leiter des Ausschusses für technische und langlebige Güter des Verbraucherschutzamtes**

## **Erkundigungen<sup>1</sup>**

Die Wartungszentren für langlebige Güter üben immer noch dieselbe Art von Monopol aus, die der staatliche Sektor früher auszuüben pflegte, obwohl fast all diese Zentren bereits private Gesellschaften geworden sind.

Die Wartungszentren erlauben sich, die Wartungsgebühren nach Belieben zu bestimmen, was zu übertrieben hohen Beträgen führt. Es ist jedoch häufig schwer, hierfür schlüssige Beweise zu erbringen. Fest steht, dass die Preise der Ersatzteile, die das Personal solcher Zentren gebraucht, rein willkürlich bestimmt werden. Angemessen wäre es, den Preis, der dem eigentlichen Preis des Ersatzteils im Ausland eingeschlossen die Zoll- und Importgebühren entspricht, zu erheben und eine gewisse Gewinnmarge in den Preis mit einzurechnen.

Bedauerlicherweise ist in diesem Zusammenhang zu erwähnen, dass die Wartungszentren, die die Haushaltsgeräte von internationalen Marken aufgrund gewisser Genehmigungen von internationalen Herstellern warten und reparieren, heutzutage mit in Ägypten nach gebauten und schlechte Qualität aufweisenden Ersatzteilen arbeiten. Diese Ersatzteile werden anstelle der originalen Ersatzteile für die Reparatur verwendet. Ihr Preis entspricht jedoch trotz geringerer Qualität dem Preis des Originalersatzteils. Der Verbraucher ist nicht in der Lage, zwischen dem nachgeahmten und dem originalen Ersatzteil zu unterscheiden. Häufig fehlt ihm auch das

---

<sup>1</sup> ) Das ist der Titel eines berühmten, ägyptischen Zeitungsberichts. Dieser Titel hat nicht immer eine direkte Beziehung zu den im Artikel behandelten Themen, weil diese ständig wechseln, während der Titel immer derselbe bleibt.

Verständnis, warum es wichtig ist, originale Ersatzteile zu verwenden. Diejenigen, die im Privatsektor und den dazugehörigen Firmen tätig sind, folgen falschen Annahmen, wenn sie denken, dass Ihnen die wirtschaftliche Freiheit solche Spielräume und Täuschungsversuche ermöglicht. Sie irren sich, wenn sie glauben, dass dem Verbraucher sowieso keine andere Lösung bleibt.

So gehen diese Firmen davon aus, entweder sucht der Verbraucher bei den Wartungszentren Hilfe, die für die jeweiligen Reparaturen zuständig sind, oder er sieht es als kaputt an und wirft es weg, da er es nicht mehr reparieren kann.

Es ist außerdem zu erwähnen, dass diese Täuschungsversuche in letzter Zeit zugenommen haben und wer weiß was in nächster Zeit noch alles bei den Reparatur- und Wartungsprozessen an ähnlichen Schwindeleien zu erwarten ist. Im Allgemeinen zeigen diese Firmen keine Verantwortung für ihre Geräte, die verkauft worden sind und sich noch in der Garantiezeit noch befinden, was durch ein spezifisches Gesetz und genaue Ministerratsbeschlüsse geändert werden sollte. Die Beschlüsse müssen mit dem Ziel erlassen werden, die Gesellschaften für langlebige Güter im Laufe der gesamten Garantiedauer eines Produkts zur sorgfältigen Wartung und Reparatur und zur Anwendung originaler Ersatzteile bei den Wartungs- und Reparaturprozessen zu verpflichten.

Bislang nimmt das Verbraucherschutzamt Abstand von dem gesamten Problem, obgleich es auf diesem Gebiet durch einfache Maßnahmen große Fortschritte erzielen könnte wenn sich nur intensiv mit der Problematik auseinandersetzen würde. Wenn das Verbraucherschutzamt sich dem Problem annimmt, ist ihm eine hohe, nationale Anerkennung und die Zustimmung des gesamten ägyptischen Volkes sicher.

Wenn sich aber das Verbraucherschutzamt damit begnügt, auf die eventuellen Beschwerden der Verbraucher zu warten, so ist dies unakzeptabel. Heutzutage ist dies jedoch bereits vielerorts üblich geworden, so dass eine vorherrschende Meinung unter einigen der Wartungszentren, die im Privatsektor tätig sind, vertreten wird, dass sie tun und lassen können, was sie wollen.

Ihrem Erachten nach stehen sie über dem Gesetz. Gleichfalls ist es bereits üblich, dass der Verbraucher die konventionelle Aussage hört: "Gehen Sie und beschweren Sie sich bei wem Sie wollen, es ist uns egal!" So was kann man nur als eine weitere Problematik der Verwaltungspolitik im bestehenden Wirtschaftssystem ansehen und vielleicht auch als einen Versuch der Verantwortlichen, den ägyptischen Verbrauchern ihre Rechte zu entziehen.

Das tun diese Gesellschaften allerdings in der falschen Überzeugung, dass sie weder Zurechtweisungen noch Untersuchung unterzogen werden können, und dass jede Gesellschaft das Recht darauf hat, ihre Kunden auf Dauer für sich zu verpflichten sowie von ihnen ohne weitere Gründe hohe Gebühren bzw. Preise für die Wartungs- oder Reparaturprozesse oder für den Kauf von Ersatzteilen zu erzwingen.

In der letzten Woche habe ich ein Problem in einer sehr bekannten Gesellschaft verfolgt, deren Volks verdummende Werbungen in den Zeitungen, im Fernsehen und überall zu finden sind. Komischerweise wird in diesen Werbungen eben von den Arbeiten zum Vorteil des Kunden gesprochen, während diesem Kunden in der Realität mit allen Arten der Täuschung begegnet wird und er schlecht behandelt wird.

Außerdem übertreibt das Personal dieser Gesellschaft bei der Bestimmung der Wartungs- und Reparaturgebühren gegenüber dem armen Kunden. Was den Kunden und die verkaufte Ware noch mehr schädigt, ist

jedoch, dass die Wartungszentren keine originalen Ersatzteile bei den Reparaturprozessen einbauen.

Oft behaupten sie sogar, nagelneue Ersatzteile eingebaut zu haben, während sie alte bzw. gebrauchte und kaputte Ersatzteile reparieren und sie in die versicherten Geräte einbauen. Der Gipfel der Frechheit ist dann noch zu behaupten, alle kaputten Teil bereits entsorgt zu haben. Anschließend werden in dieser Gesellschaft, deren Namen ich jetzt nicht nennen möchte, einige Preiserhöhungen für bestimmte Ersatzteile ausgetestet, so dass diese Preise manchmal den Preis des ganzen Geräts übertreffen.

Diese Gesellschaft versucht zudem, Ersatzteile zur Verfügung zu stellen, die auf den nationalen Märkten sonst nicht zu finden sind, da sie die Produktion und/oder den Import bestimmter Geräte, die Wartung dieser Geräte sowie die Produktion und/oder den Import ihrer Ersatzteile einfach monopolisiert. Daraus kann sich nichts anderes ergeben, als dass der Kunde aufgibt und die sündhaft teuren Kosten der Reparatur ohne einen ersichtlichen Grund bezahlt.

In diesem Zusammenhang wäre es von großer Bedeutung zu erwähnen, dass wir davor schon oft gewarnt sind, dass sich das Monopol des Staats und der staatlichen Gesellschaften in ein ebenso undankbares Monopol der Gesellschaften des Privatsektors verwandelt. Aufgrund dieses Monopols könnten sich die monopolistischen Gesellschaften für die einzigen erklären, welche die Preise von Produkten und die Kosten der Wartungs- und Reparaturprozesse bestimmen darf, ohne irgendein System oder Gesetz zu beachten. Die aktuelle Situation sieht zurzeit nicht besonders ermutigend aus, obwohl vor den Konsequenzen solcher Praktiken schon lange gewarnt wurde.



Die Frage richtet sich in erster Linie an den Minister für Handel und Industrie Prof. Raschid Muhammad Raschid, weil er sich damit persönlich, umgehend und entscheidend befassen und entsprechende Gegenmaßnahmen ergreifen soll.

Vielleicht könnte das die privaten Gesellschaften dazu veranlassen umzudenken, nämlich dahin gehend, dass man im Privatsektor gemäß dem freien Wirtschaftssystem nicht machen kann, was man will, ohne dass man zurecht gewiesen oder zumindest kritisiert wird. Auf diese Weise kann den Täuschungs- und Betrugsversuchen sowie der Reparatur mit gebrauchten Ersatzteilen anstelle von Originalen ein Ende gesetzt werden.

Es muss dringend mehr betont werden, dass all diese Praktiken gesetzlich strafbar sind und dazu führen könnten, dass den Verbrauchern von den verkauften Produkten in irgendeiner Weise Schaden zugefügt wird.

Wenn wir davon ausgehen, dass die langlebigen Güter im Prinzip eine sichere Bedienung gewährleisten müssen, so wäre jegliche Vernachlässigung bei ihrer Reparatur und jede Verwendung von falschen Ersatzteilen äußerst gefährlich und könnte schlimmsten Falls schwere Konsequenzen mit sich bringen, wie z. B. den Sehverlust oder andere gesundheitliche Schäden beim Verbraucher, die man nicht nur als Schicksal abtun darf.

Erstaunlicherweise haben einige Verantwortliche für die privaten Gesellschaften und für die Gesellschaften, die im Bereich der Wartung und der langlebigen Güter tätig sind, den Eindruck, dass sie nicht zurechtgewiesen werden können. Doch in allen Ländern der Welt werden die Wartungsgesellschaften für ihre mögliche Fehler zur Verantwortung gezogen, oft gewähren sie den Verbrauchern noch dazu eine kostenlose Wartung für die originalen Ersatzteile und lassen es nicht zu, dass nach gebaute Ersatzteile in den Wartungszentren eingesetzt werden.

Die Problematik ist seit langem kein Einzelfall mehr, in einer bestimmten Gesellschaft in Ägypten, ist sie sogar ein allgemeines und alltägliches Phänomen geworden. Erstaunlicherweise hat einer der Verantwortlichen einer solchen Wartungsgesellschaft in seiner Verteidigung gegen der Einwände der Verbraucher versichert, dass die Wartungszentren bislang noch gar nicht zurechtgewiesen wurden und sich somit ihrer Schuld gar nicht bewusst sein können.

Wenn wir als Journalisten versuchen durch unsere Artikel für bessere Chancen im Privatsektor zu kämpfen, damit dieser wirksamer arbeiten und produzieren kann, so informieren wir auch darüber, dass sich das (berechtigte) Monopol des Staats für wirtschaftliche Interessen in ein (unberechtigtes) Monopol von einer Anzahl von Personen oder Gesellschaften wandelt.

Von den Müllplätzen gewisser Staaten oder auch von äußerst kleinen, so genannten Hinterhof-Fabriken in den südost-asiatischen Staaten, importieren nun diese Personen bzw. diese Gesellschaften die nötigen Ersatzteile. Diese fragwürdigen, ausländischen Quellen erfüllen die Anforderungen solcher monopolistischen Gesellschaften aufgrund ihrer niedrigen Preise.

All dies erfolgt dank einer vorherrschenden, falschen, allgemeinen Vorstellung, die besagt: "Auf dem ägyptischen Markt wird eine Ware für ihren Preis begehrt und nicht für ihre Qualität." Solche Aussagen müssen aus den Wörterbüchern der ägyptischen Kaufleute gestrichen werden und durch neue Grundsätze ersetzt werden.

Es ist nämlich eines jeden Verbrauchers gutes Recht, dass ihm eine gute Qualität, ein günstiger Preis, adäquate Wartungs- und Reparaturgebühren sowie original Ersatzteile zur Verfügung stehen, während er sich vor jedem Täuschungs- oder Betrugsversuch sicher fühlen soll.

**Ein Sprichwort besagt:**

**"Wenn ich feststelle, dass ich eine falsche Entscheidung getroffen habe, dann halte ich für eine Weile inne und versuche, eine andere Entscheidung zu treffen!"**

(Zitiert vom 33. amerikanischen Präsidenten Henry Truman)

Berichtet von: Abd-ul-Llah Nassar

[gomNASSAR@YAHOO.COM](mailto:gomNASSAR@YAHOO.COM)

## **Erkundigungen**

### **Verbraucherschutz als Verantwortung aus einer neuen Perspektive**

Es ist unter keiner Bedingung akzeptabel, dass ein Verbraucher auf eines seiner Rechte verzichtet. Der ägyptische Verbraucher muss sein Recht, gute Ware mit offenkundigen Einzelbeschreibungen und für einen günstigen Preis zu bekommen, ohne weiteres wahren, und zwar indem er von der zwischen den verschiedenen Wartungsgesellschaften auftretenden Konkurrenz profitiert.

In dieser Hinsicht habe ich von Prof. Ing. Nader Riad, dem Leiter des Ausschusses für technische und langlebige Güter des Verbraucherschutzamtes einen Brief erhalten, in dem er den Artikel kommentiert hat, der am 12. Mai 2007 über die Probleme der Wartungszentren für langlebige Güter in unserer Zeitung herausgegeben wurde.

### **Dieser Brief besagt folgendes:**

Vor allem möchte ich Ihnen meinen herzlichen Dank für Ihre Unterstützung ausdrücken, durch welche Sie den intellektuellen, nationalen Bereich mit wichtigen Berichten über grundlegende Fragen auf den verschiedensten Gebieten bereichern, zumal Sie an Themen großes Interesse zeigen, die in enger Beziehung mit der Organisation bzw. Systematisierung des geschäftlichen und industriellen Bereichs stehen.

Vom Obigen ausgehend finde ich es angebracht, Sie vom Folgenden in dieser Hinsicht in Kenntnis zu setzen:

Erstens: In letzter Zeit hat der Ausschuss für technische und langlebige Güter bestimmte Regeln und Prinzipien zur Systematisierung der Arbeit in den unterschiedlichen Wartungs- und Servicezentren aufgestellt. Gemäß dieser Regeln wird im Bereich der technischen und langlebigen Güter erst gehandelt, nachdem diese Regeln mit den meisten Besitzern der ägyptischen, industriellen Gesellschaften auf dem oben erwähnten Fachgebiet erörtert worden sind. Die Regeln lauten wie folgt:

1. Damit die technischen Güter und die Haushaltsgeräte vermarktet werden dürfen, muss eine bestimmte Anzahl von Unterlagen eingeholt werden und der jeweiligen zu verkaufenden Ware in der Verpackung beigelegt werden.

Die wichtigsten dieser Unterlagen sind:

- Ein Qualitätszeugnis, das gestempelt ist und bestätigt, dass das betroffene Produkt genau untersucht worden ist und gute Qualität aufweist.
- Eine Garantie für die jeweilige Ware von nicht weniger als einem Jahr.
- Eine Bedienungsanleitung, die auch vor den eventuellen Gefahren bei der falschen Benutzung des betroffenen Geräts warnen soll. Diese Bedienungsanleitung soll auch die Methode erläutern, wie Ursachen von Defekte verfolgt werden können.
- Eine Liste von allen Ersatzteilen des Geräts.
- Eine Liste von allen anerkannten, beglaubigten Handelsvertretungen und Wartungszentren.

**In diesem Zusammenhang fügt Prof. Ing. Nader Riad hinzu:**

Unter folgenden Bedingungen können zurzeit die Gesellschaften für Wartung und Reparatur in Ägypten arbeiten: Die Wartungs- und Reparaturprozesse für die technischen Waren und Haushaltsgeräte dürfen nicht ohne Betreuung der vom Hersteller selbst anerkannten Reparaturzentren durchgeführt werden.

Aufgrund eines gültigen Vertrags zwischen diesem Reparaturzentrum und dem Hersteller werden bestimmte Mitarbeiter in diesem Zentrum unter Betreuung des Herstellers geschult, so dass sie qualifiziert werden, gewisse Produkte zu reparieren. In den Reparaturzentren jener Mitarbeiter werden diese von ihnen reparierbaren Geräte auf eine Liste gesetzt, die dann in diesem Zentrum hängen bleibt. Die Hersteller werden darüber hinaus dazu verpflichtet, genügend originale Ersatzteile für Preise, die regelmäßig bekannt gegeben werden, anzubieten.

Zudem hat Prof. Ing. Nader Riad in seinem Brief erwähnt: Heutzutage beschäftigt sich der Ausschuss für technische und langlebige Güter mit der Frage der möglichen Abmachung mit den Herstellern der oben genannten Güter, dem Verbraucher bspw. die Frist von einer Woche zu lassen, in der er das gekaufte Gut dem Verkäufer zurückgeben und den gesamten Preis zurückerhalten kann, ohne die Gründe dafür angeben zu müssen.

Es kommt dennoch vor allem darauf an, dass sich die zurückgenommenen Waren in demselben Zustand befinden, wie sie verkauft worden sind. Die Beachtung dieser Punkte ist wichtig, damit sich das Verhalten der ägyptischen Hersteller gegenüber dem ausländischen Markt mit ihrem Verhalten gegenüber dem ägyptischen Markt vergleichen und vereinheitlichen lässt.

Der ägyptische Markt als einziger nationaler Markt für all die ägyptischen Hersteller muss mehr in den Vordergrund ihrer Betrachtungen treten und sollte mehr Aufmerksamkeit verdienen.

Im Brief steht auch: In letzter Zeit sind drei zusätzliche Ausschüsse im Verbraucherschutzamt gebildet worden, nämlich:

Ausschuss für technische und langlebige Güter, Lebensmittelausschuss, Ausschuss zur Überprüfung von Automobilen (damit man die Beschwerden in Bezug auf Autos genauer überprüft, die beim Verbraucherschutzamt in großer Zahl eingereicht worden sind.)

Laut dem Brief von Prof. Ing. Nader Riad sollte Ing. Raschid Muhammad Raschid, der Minister für Handel und Industrie, in der nahen Zukunft dem Ministerrat neue Vorschläge hinsichtlich dieser Thematik unterbreiten. Nach diesen vom Ministerrat neu ausgearbeiteten Ideen wird die Arbeit der Wartungs- und Servicezentren so geregelt, dass der weit verbreiteten Problematik der Servicezentren, die die vom Verbraucherschutzamt erlassenen Gesetze nicht einhalten, ein Ende gesetzt wird.

Die Maßnahmen, die ein vorher bereits anerkanntes Zentrum ergriffen hat, um eine erneue Arbeitszulassung zu bekommen, müssen ebenfalls genau bestimmt und bestätigt werden. Zu vermeiden gilt es, ein Zentrum für ungeeignet zu erklären bevor alle Bedingungen einer Genehmigung vollständig überprüft wurden.

Am Ende des Briefs weist Prof. Ing. Nader Riad darauf hin, dass es von großer Wichtigkeit ist, die Klagen bzw. rechtlichen Prozesse wegen unbrauchbaren oder nachgeahmten Waren gegen unbekannte Täter nicht mehr einfach im Archiv aufzubewahren.

Die Händler sollen sich selbst schützen, und sogar mehr noch als sie ihre Kunden schützen, indem sie dem Käufer eine Quittung aushändigen, die alle vorgeschriebenen Informationen über die Ware und den Kauf enthält, wie bspw. Name des Ladens, Handelsregisternummer, Garantie des Ladens, Adresse des Ladens, genaue Beschreibung der verkauften Ware, Preis der Ware sowie eine Bestätigung vom Verkäufer, dass der Käufer den gesamten Preis bezahlt hat.

Zum Schluss bedankt er sich herzlich bei mir und wünscht mir und meinen Berichten weiterhin viel Erfolg.

Wer weiß? Vielleicht ebnet dieser Brief den Weg für eine neue Ära der Verteidigung der Rechte der ägyptischen Verbraucher.

Der Verbraucherschutz sollte im Zentrum des nationalen Interesses stehen. Deshalb muss jeder in irgendeiner Art Beteiligte die Verantwortung dafür mit tragen.

Vielleicht könnten auch die unangenehmen Erfahrungen, die wir fast täglich in Ägypten mit den Wartungszentren machen, und die möglichen Schäden, die dem Verbraucher von diesen Zentren zugefügt werden, zu mehr Interesse von Seiten des Staates und zu mehr Zusammenarbeit vom Volk führen.

Das kann allerdings erst dann stattfinden, wenn den falschen Praktiken auf dem ägyptischen Markt, die dazu beigetragen haben, dass dieser nun quasi ein „Müllablageplatz“ für Waren fragwürdiger Herkunft geworden ist, ein Ende gesetzt wurde. Das ist freilich unsere Verantwortung, und zwar noch bevor es als die Verantwortung des Verbraucherschutzamtes zu betrachten ist.



Man soll der öffentlichen Meinung freien Lauf lassen und die betrügerischen Verfahren sowie die ungesetzlich handelnden Gesellschaften benennen und durch Aushänge bekannt geben, so kann das Verbraucherschutzamt unter zu Hilfenahme strenger Maßnahmen seine Ziele problemlos erreichen.

**Ein Sprichwort besagt:**

Bäume, die langsam gedeihen, bringen die besten Obstsorten hervor!

(Zitiert vom französischen Dichter, Molière)

Bericht von: Abd-ul-Llah Nassar

[gomNASSAR@YAHOO.COM](mailto:gomNASSAR@YAHOO.COM)