

Finance & Business

**Dr. Nader Riad President of Engineering and Commodities
Committee Consumer Protection Authority**

Honor Pact -Total Consumer Satisfaction – A Factual Reality

Ten G men From Among the Industrial Leaderships Lead the Journey
towards Development

Dr. Engineer Nader Riad, president of the Committee for Engineering Commodities Consumer Protection authority, praised the aspirations of the G ten from among the leaders of Industry for joining the Honor Pact which targets total consumer satisfaction, and providing an exemplary model to be followed.

He pointed out that this initiative is the first of its kind. The initiative has very positive constructive aspects, considering that the care inflicted by manufacturers for the welfare of the consumer results in gaining first place vis a vis imported commodities. They are hindered in the provision of competitive services to the consumer because they are provided by local commodities.

Dr. Nader Riad , Chairman of the Committee, said that ten of the great industrial producers of life long engineering commodities in Egypt , which occupy more than 80% of the household equipment, have joined the initiative. Within this initiative, the most important articles of the honorary pact is defining the guarantee period for these commodities as being less than one year, and organizing the after sales service mechanism through the accredited maintenance center.

Whether they are owned by the original producers or the accredited maintenance centers, these guarantee periods are to be on a list handed to the customer, as complementary to the sales documents. In addition, the client is to be handed booklets showing safety and operation instructions for the equipment. The booklet is to include all available spare parts and their code numbers.

The pact also organizes instances when a customer is allowed to return and/or change a commodity. It also included the coverage field where maintenance and repair services are applicable during the period of guarantee, as is applied in international markets.

Dr. Riad added that the pact also covers the after sale market due to numerous complaints received concerning the haphazard of maintenance centers. Numerous maintenance centers are unqualified to practice these professional functions and have been known to make faulty efforts towards maintenance and repair that are not accompanied by a legal proxy by the original manufacturer.

The initiative was announced during the last meeting of the Committee for Long Life Engineering Commodities, and was presided over by Mr. **Nader Riad**, attended by Mr. Galal El Zorba, president of the Federation of Industries, Mr. Mahmoud El Masry, President of the Federation of chambers of Commerce, and Said El Alfy President of the Consumer Protection Body.

At the end of the meeting, businessmen and members of the initiative were handed the honorary pact. Members included: Eng. Niazy Salam, Mahmoud Al Araby, Eng. Yousry Kotb, Dr. Ahmad Bahgat, Accountant Mohamed Guenedi, Eng. Mohy El Dine El Manazalawi, Dr. Mamdouh Mokhtar, Dr. Mohamed El Menoufy, Dr. Mohamed Khamis , Mr.Salem Ahmad Salem.

Engineer Rashid Mohamed Rashid, Minister of Industry commended the efforts of the Committee for Engineering Commodities towards the initiative, confirming that Egypt, through the activation of this pact, will be on the same level as leading European Countries, who for several years have set the basics for acknowledging consumer rights.

Mr. Said Al Alfi, president of the Consumer Protection Body, said that "the initiative issued by the committee represents a surge towards a balanced management which motivates the manufacturer and the trader to acknowledge the rights of the consumer."

Galal Al Zorba, President of the Egyptian Federation of Industries stated that, the Honor Pact, "is a system for consumer satisfaction as decided by the committee for long life engineering commodities," And is considered a great achievement not only in the form of protecting the rights of the consumer, but in preserving the commodities markets and the welfare of National Industries.

Mohamed El Masry president of the general federation of the chambers of commerce, said, "the affiliation of the ten big industrial companies to the honor pact develops competitiveness among manufacturers based on a number of regulations." Of which, the most important is the transparency of specifications and quality of these commodities in addition to the preservation of consumer rights.

Adopted by the Committee for Long Life Commodities, for Consumer Protection

The leadership of the G Ten of the Industry, in the field of Engineering and Household commodities, have signed a contract accepting the Honor Pact for comprehensive consumer satisfaction, which was acknowledged by the consumer protection mechanism. This took place during the celebration held by the Committee of the Long Life Engineering Commodities.

Engineer Rashid Mohamed Rashid , Minister of Trade and Industry, praised the efforts exerted by the committee of long life commodities in regards to the consumer protection authority presided over by **Engineer Nader Riad**. He praised them for accepting the initiative of the honor pact for total customer satisfaction, stating that Egypt, through the activation of this act, will be on the same level as European countries, which years ago setup rules for the acknowledgement of consumer rights as well as the consolidation of these rights.

Dr. Nader Riad, President of the Committee for Long Life Engineering Commodities, pertaining to the Consumer protection authority confirmed that this initiative is the first of its kind. Making an emphasis on the positive points it contains aiming at the activation of the markets in view of the financial crisis overshadowing local markets.

Mr. Galal Al Zorba president of the Egyptian Federation of Industries stated that the honor pact for total consumer satisfaction which has been approved by the Committee of Long Life Engineering Committee is considered as an important achievement, not only because it provides the protection of

consumer rights, but it also regards the discipline of these markets for the welfare of the national industry. In addition, it recognizes the provision of the protection of markets against haphazard activities of unknown origin which often cause risks and dangers affecting both the commodities and the consumer.

The G.Ten in the field of Industry Signed the Honor Pact

To ensure complete consumer satisfaction, and protection against unqualified maintenance centers

In a first of its kind initiative, the ten G leaders in long life engineering and household commodities have signed a contract to join the honor pact for total consumer satisfaction. This is a great example to the producers within the Egyptian market as well as to exporters.

During the celebration held by the Committee for Engineering of Long Life Commodities for consumer protection presided over by **Dr. Engineer Nader Riad**, and Engineer Rashid Mohamed Rashid, Minister of Trade and Industry, they were praised by Said El Alfi, president of the authority for consumer protection, who spoke about the efforts being spent by the committee to bring the honor pact to life.

He stated that Egypt's activation of the honor pact will put it on the same level as other European countries which enacted the pact years ago. He states that it is important to acknowledge basic consumer rights and the consolidation of these rights. In doing so, Egypt will enhance the quality of dealings between factories and consumers so as to stand up to imported commodities, particularly those of low quality, imported from some countries which are presently invading the developing countries.

He stated that of the number of complaints received, 40% were from the authority, and the percentage of dealing with the complaints is 93%, a fact that reflects the cooperation of the industrial companies with the authority.

Dr. Nader Riad, praised the efforts of the authority for the protection of the consumer as well as the desire of the ten G men from among the leadership of the industry for joining the honor pact for the complete satisfaction of the consumer. This offers an example to be followed towards a "first of its kind" initiative due to its positive aspects towards the activation of the markets under the threats targeting it due to the international financial crisis which overshadows local markets.

He went on to say that among the articles of the honor pact, it defines the guarantee period for these commodities for not less than one year, and organizes the after sales services via the approved maintenance centers belonging to the original manufacturers. If the original manufacturer's maintenance center is not available, the pact has approved maintenance centers which are mentioned in the lists that was handed to the customer as being part of the package of sale documentation.

The pact also defines instances when it is possible to change a commodity, or the fields covered by the maintenance and repair services during the period of guarantee as practiced worldwide. The pact also defined the after sale services, particularly that lately complaints have become numerous concerning unqualified centers.

Mr. Galal El Zorba, president of the Egyptian Federation of Industries, also participated in the meeting, along with Mr. Mohamed El Masry, president of the Federation of Chambers of Commerce. El Masry praised the pact and its importance during this particular phase.

Finanzen und Geschäfte

Dr. Nader Riad, Vorsitzender des Komitees für technische und langlebige Produkte in der Verbraucherschutzzentrale

Der Ehrenkodex, die vollständige Zufriedenheit des Verbrauchers ist zur Realität geworden

Die zehn größten Hersteller der Industrie führen die Weiterentwicklung

Dr. Nader Riad, Vorsitzender des Komitees für technische und langlebige Produkte in der Verbraucherschutzzentrale, lobte die Motivation der zehn größten Hersteller der Industrie dem Ehrenkodex zur vollständigen Zufriedenheit des Verbrauchers beizutreten; damit setzen sie ein Beispiel für Andere.

Die Initiative wird erstmalig in Angriff genommen und beinhaltet zweifellos positive Aspekte, da die Betreuung des Verbrauchers durch den Hersteller die lokalen Produkte in einen besseren Status gegenüber der importierten Ware stellt, weil ausländischen Konkurrenten diese Art Service dem Verbraucher nicht bieten können.

Dr. Nader Riad, Vorsitzender des Komitees verkündete, der Initiative seien die zehn größten Unternehmen für langlebige Produkte in Ägypten beigetreten, mit einem Marktanteil für Haushaltsprodukte von mehr als 80 %.

Er erläuterte, einer der wichtigsten Punkte des Ehrenkodex ist die Festlegung einer Garantiezeit für die Produkte, die nicht weniger als ein Jahr zu dauern hat.

Außerdem soll der After-Sale-Service durch anerkannte Wartungszentren, seien diese Eigentum des Herstellers oder nur von ihm anerkannt, betrieben werden. Die Wartungszentren sollten alle aufgelistet sein und beim Verkauf dem Käufer mit den anderen Einkaufsunterlagen ausgehändigt werden.

Zu den Unterlagen gehören Gebrauchsanweisungen und Ersatzteillisten mit Code-Nummern. Der Ehrenkodex regelt ebenfalls die Fälle und Bedingungen, unter denen ein Produkt ausgetauscht werden kann.

Ferner wird festgelegt wie der Wartungsservice und die Reparaturen in der Garantiezeit gehandhabt werden; dabei werden die üblichen Verfahrensweisen auf dem internationalen Markt berücksichtigt.

Riad fügte hinzu, der Ehrenkodex umfasse ebenfalls den After-Sale-Service-Markt, da immer mehr Beschwerden über planlose Wartungszentren und mangelhafte unprofessionelle Dienstleistungen eingehen.

Wartungen und Reparaturen, ohne Zusammenarbeit mit dem Hersteller und genügend Qualifikationen zur Ausübung dieses Services ist nicht mehr tragbar.

Die Einleitung dieser Initiative wurde in dem letzten Treffen des Komitees für technische und langlebige Produkte unter der Leitung von Dr. Nader Riad und in Anwesenheit von Herrn Galal El-Zorba, Vorsitzender des Bundes für Industrien, Herrn Mohamed El-Masry, Vorsitzender des Bundes für Handelskammern, sowie Saied El-Alfy, Leiter der Verbraucherschutzzentrale, bekanntgegeben.

Nach dem Treffen wurde den Geschäftsleuten, die der Initiative beigetreten sind, der Ehrenkodex ausgehändigt. Zu den Geschäftsleuten gehören: Ingenieur Niasy Sallam, Mahmoud El-Araby, Ingenieur Yousry Qotb, Dr. Ahmed Bahgat, der Buchhalter Mohamed Genedy, Ingenieur Magd El-Din El-Manzalawy, Dr. Mamdouh Mokhtar, Dr. Mohamed El-Menoufy, Dr. Mohamed Khamis und Herr Salem Ahmed Salem.

Ingenieur Rashid Mohamed Rashid, Minister für Industrie und Handel, lobte die Bemühungen des Komitees für technische und langlebige Produkte sowie die Initiative. Er betonte, sollte dieser Kodex umgesetzt werden, so würde Ägypten den europäischen Ländern gleichgestellt sein.

Europa war nämlich vor Jahren schon der Vorreiter für die Grundregelung der Verbraucherrechte.

In der Rede, die Herr Said El-Alfy, Leiter der Verbraucherschutzzentrale, stellvertretend für ihn abgehalten hat, deutete er darauf hin, dass diese Initiative der erste Schritt auf dem Weg einer ausgeglichenen Politik ist, die sowohl Hersteller als auch Händler zur Anerkennung der Verbraucherrechte bewegt.

Galal El-Zorba, Vorsitzender des Bundes für ägyptische Industriegewerbe, betonte, dass der Ehrenkodex zur vollständigen Zufriedenheit, den das Komitee für technische und langlebige Produkte verabschiedete, gilt als große Errungenschaft, nicht nur zum Schutz der Rechte des Verbrauchers, sondern auch um den lokalen Markt zu Gunsten der nationalen Industrie zu regeln.

Andererseits erklärte der Vorsitzende des allgemeinen Bundes für Handelskammern, Mohamed El-Masry, dass der Beitritt der zehn größten Industrieunternehmen zu diesem Ehrenkodex den Konkurrenzgeist zwischen den Herstellern fördert und Grundlage einiger Regeln ist, nämlich Transparenz der Spezifikationen und Qualität sowie Schutz der Verbraucherrechte.

**Die zehn Großen des Industriesektors haben einen Ehrenkodex
unterschrieben**

**Die Herstellung der vollständigen Zufriedenheit des Verbrauchers
und der Schutz vor planlosen unqualifizierten Wartungszentren**

In einer Initiative, die die erste dieser Art ist, haben die zehn großen Industrieunternehmen im Bereich der technischen und langlebigen Produkte einen Vertrag zum Beitritt zu dem Ehrenkodex zur vollständigen Zufriedenheit des Verbrauchers unterschrieben.

Damit wollten sie anderen Herstellern und Exporteuren auf dem ägyptischen Markt ein Beispiel setzen. In der Feier, veranstaltet durch das Komitee für technische und langlebige Produkte, Teilbereich der Verbraucherschutzzentrale, unter der Leitung von Dr. Ingenieur Nader Riad, lobte Ingenieur Rashid Mohamed Rashid, Minister für Handel und Industrie, in seiner Rede, die stellvertretend Herrn Said El-Alfy, Leiter der Verbraucherschutzzentrale, abhielt, die Bemühungen des Komitees den Ehrenkodex in Realität umzusetzen.

Er betonte, mit diesem Schritt sei Ägypten den europäischen Ländern gleichgestellt. Europa hatte schon vor Jahren diesen Weg eingeschlagen, die Rechte des Verbrauchers anerkannt und gefestigt und das Umgangsniveau zwischen Hersteller und Verbraucher gehoben.

Dies erfolgte auch zum Schutz des Verbrauchers vor importierten Produkten schlechter Qualität, eingeführt aus Ländern, die vor allem die Märkte der Entwicklungsländer eindecken.

Er erläuterte, die Anzahl der Beschwerden, die im Zusammenhang mit technischen und langlebigen Produkte in der Verbraucherschutzzentrale eingehen, erreiche 40 % aller registrierten Beschwerden.

Davon wurden 93 % angegangen und behoben, ein weiterer Beweis für die Zusammenarbeit zwischen der Zentrale und der Industrie.

Dr. Nader Riad lobte die Bemühungen der Verbraucherschutzzentrale und die Motivation der zehn Großen im Industriesektor den Ehrenkodex zur vollständigen Zufriedenheit des Verbrauchers zu unterschreiben.

Damit setzten sie ein Beispiel für eine erstmalige Initiative, die den Markt positiv beeinflussen würde, trotz der Niederlage, die der lokale Markt im Rahmen der Weltwirtschaftskrise erleidet.

Er erläuterte, zu den wichtigsten Punkten des Ehrenkodex sei eine minimale Garantiezeit für Produkte festzulegen sowie die Regelung des After-Sale-Service, durch anerkannte Wartungszentren, seien sie Eigentum der ursprünglichen Hersteller oder einfach nur anerkannte qualifizierte Zentren. Diese sollten in Listen aufgeführt sein, die dem Käufer zusammen mit den Einkaufsunterlagen, u.a. Gebrauchsanweisungen, Ersatzteillisten und deren Code-Nummern ausgehändigt werden.

Der Kodex beinhaltet ebenfalls die Fälle, die einen Austausch der Ware rechtfertigen und das Anrecht auf Wartungen und Reparaturen innerhalb der Garantiezeit gemäß internationaler Standards gewährleisten. Der Kodex befasst sich auch mit dem After-Sale-Service, vor allem nachdem immer mehr Beschwerden über planlose, unqualifizierte Wartungszentren eingegangen sind.

An dem Treffen haben Herr Galal El-Zorba, Vorsitzender des Bundes für Industriegewerbe und Mohamed El-Masry, Vorsitzender des allgemeinen Bundes für Handelskammern, teilgenommen; sie priesen den Ehrenkodex und betonten seine Bedeutung für die laufende Phase.