

Protecting consumers: a safety element in a progress's country

By Dr. Nader Riad

Egypt's renewed attention to consumers' protection and rights demonstrates that giant practical steps have been taken in spite of the still young age of the Egyptian Consumer Protection Agency (ECPA).

Those concerned with this issue have certainly been following the practices adopted by the EU to protect consumers.

From time to time, these practices cross the Mediterranean and reach our shores, which is further demonstration that this sea is no longer a natural barrier between the Middle East and Southern Europe. Instead, it is a trade center where goods are exchanged between its northern and southern banks. It is also a bridge of friendship, good neighborhood, common profits and consultation between two continents with a view to building a better future.

When it comes to consumers' protection, Egypt has lagged behind Europe due to a shortage of technical capacities and specialized labs. Yet, the steps currently being taken in this regard are making it possible for Egypt to close the gap and are restoring hope that this country can actually catch the train of progress with all its required tools. Momentum is growing in Egypt, as the country can now face and solve any problem thanks to its legislative devices.

Let us leave Egypt for a moment and head for Europe. The top story related to consumer protection there comes from Germany. A man decided to test the fuel consumption of his newly-bought crème-de-la-crème car and to compare it with the level indicated on the car catalogue. The test was carried out at different speeds, on highways, downtown and so on.

The test revealed that fuel consumption was actually 15% higher than indicated in the catalogue. This person went to the local consumer protection agency, which wrote to the auto maker.

The auto-maker replied – as usual – by mentioning the level of octane in the fuel used by the driver, the straightness of the roads and the optimal speed to carry out the test.

The consumer, though, replied in writing that the conditions of his tests were correct. The company replied that the test had to be carried out by a specialized body with specialist labs. The German consumer protection authority handed the car to one of these specialized bodies and the results of the new test confirmed those of the car buyer.

The car maker, though, argued that the tests had to be carried out on a new car. The authority then entrusted another body with taking a sample of cars from the assembly line according to the specifications of the sample owner, under optimal conditions. Once again, the results were confirmed.

The car maker resorted to arbitration. Eventually, €2,000 were paid back and the buyer was given free petrol coupons for five years.

Everything was settled. Shortly afterwards, though, more and more consumers started resorting to a court to demand compensation. This has triggered a crisis between the German auto industry and consumers, and it threatens to have serious consequences for the industry itself.

From that day, the entire auto industry has stopped providing any consumption figure. In some cases, the price includes free petrol coupons usable for as many as 10 years.

This does not concern the auto industry alone, though, but also health, food and children toys. It also includes areas such as commodity safety and the virtual age of commodities.

This issue certainly concerns social peace, too. People often resort to violence for simple road accidents or disputes over housing units, shops or agricultural land. This is due to the fact that they do not believe that a court would solve their dispute in a fair way.

As for the Egyptian Consumer Protection Agency (ECPA), its strategy relies on creating discipline among traders and industrialists and running balanced policies that drive both categories to respect consumers' rights in the Egyptian market, which is their no. 1 priority and target.

The ECPA has successfully dealt with 20,103 complaints out of the 22,952 it has received (89%). In 101 cases out of 130 referred by the ECPA to the Prosecution, verdicts have been handed down against the companies which did not remove the causes of their violations, with total fines of LE 2.56 million.

The ECPA has also obliged producers to pack a few papers together with the commodity: a certificate of quality, signed and sealed; a warranty (at least one year); a booklet on the risks due to improper use and the way to deal with breakdowns; and two lists with spare parts and accredited maintenance centers.

The ECPA has also made it compulsory to mention the energy consumption of each commodity in order to save energy and water. This is the case, for example, with low-consumption washing machines and dishwashers.

New regulations will soon be introduced that prevent any thermal emissions or strong vibrations caused by any device used inside the kitchen or anywhere else. At the same time, these regulations will limit noise or any chemical or biological pollution caused by the wastes thrown into the sewage system.

This will certainly be expensive in terms of costs and revenues, but will help bring the Egyptian industry closer to its global counterparts.

There is optimism that non- and semi-governmental control bodies will be able to defend simple consumers against richer and most powerful categories, such as producers, importers and wholesale traders.

This is an important step toward building a society where everyone's right is respected and defended.

Der Verbraucherschutz als Sicherheitsfaktor in jedem entwickelten Land

Von Dr. Ing.: Nader Riad:

Gegenwärtig herrscht eine nicht zu bezweifelnde Tendenz der Weiterentwicklung und Regelung des Verbraucherschutzes. So tauchen jetzt neue Begriffe in diesem Bereich auf, die alle von den Rechten des Verbrauchers handeln. Obwohl ein Amt für Verbraucherschutz erst vor wenigen Jahren gegründet worden ist, konnte und kann dieses Amt zahlreiche Leistungen und Erfolge erreichen.

Wer sich mit der Frage des Verbraucherschutzes beschäftigt, kann schnell begreifen, welche Maßnahmen der Staat für den Schutz der Rechte der Verbraucher ergreift. Selbst in der EU und den Mittelmeerländern werden ähnliche Maßnahmen ergriffen. Auch die interessierten und zuständigen Leute verstehen schon, dass die EU und die Mittelmeerländer auf keinen Fall ein wirtschaftlich homogenes Gebiet bilden. Europa und Afrika haben zurzeit wirtschaftlich und geschäftlich zusammenzuarbeiten. So werden Waren von einem Kontinent in den anderen geliefert und ausgetauscht. Von Afrika aus werden Waren nach Europa ex- und importiert. Aus diesem Grund betrachten die Geschäftsleute die Nachbarschaft zu Europa als die wesentliche Basis einer blühenden wirtschaftlichen Zukunft in Ägypten (und anderen arabisch-afrikanischen Ländern). Eine Entwicklung der wirtschaftlichen Zusammenarbeit setzt eine gegenseitige Beratung voraus.

Gibt man einen Überblick über die Gesetze des Verbraucherschutzes in Ägypten und vergleicht man diese Gesetze mit den europäischen Gesetzen und Maßnahmen zum Schutz der Rechte der Verbraucher, so kann man – auch wenn es noch eine große Kluft zwischen den beiden Systemen gibt – feststellen, dass Ägypten diese Kluft in diesem Bereich zu überwinden beginnt. Die ägyptischen Gesetze zum Verbraucherschutz zeigen, dass man das ägyptische Wirtschaftssystem allmählich entwickeln und die möglichen Probleme überwinden kann. Dies kann dazu beitragen, dass ägyptische Waren zukünftig in ausländischen Ländern einfacher verteilt werden können. Man hofft außerdem darauf, dass die wirtschaftlichen Probleme zukünftig in Zusammenarbeit mit internationalen Behörden und auf der Basis der internationalen Rechtmäßigkeit beseitigt werden können.

Jetzt ein Beispiel zur Frage des Verbraucherschutzes in Europa. Dieses Beispiel hat mit der Autoindustrie zu tun. In Deutschland kaufte ein Bürger ein Luxusauto einer international bekannten Marke. Diese Marke hat international einen guten Ruf. Da verglich dieser kluge Deutsche den Energieverbrauch des Autos mit dem, was im Katalog des Autos geschrieben stand. Nach einer bestimmten Zeit stellte er fest, dass das Auto etwa 15% mehr verbrauchte als das, was im Katalog stand. Da wandte sich der Deutsche an das Amt für Verbraucherschutz, welches sich beim Hersteller beklagte. Der Hersteller versuchte, den Kunden mit allen Mitteln zu überzeugen, dass das Auto mehr Energie verbrauchte, weil die Straßen schlecht seien oder weil der Brennstoffe bestimmte chemische Materialien enthielte. Das deutsche Amt für Verbraucherschutz gab das Auto an eine bestimmte fachliche Institution. Die Institution untersuchte es und stellte fest, dass der Kunde, nicht der Hersteller Recht hatte. Man verglich dieses Auto mit anderen Autos der gleichen Marke und war sicher, dass der Energieverbrauch nicht mit dem übereinstimmte, was

im Katalog des Herstellers stand. Nun war man sicher, dass der Autokonzern übertrieben bzw. log.

Da bat der Hersteller um einen Ausgang. Nach Verhandlungen einigten sich der Kunde und der Hersteller; der Hersteller musste dem Kunden 2000 Euro zurückgeben und ihm eine „Karte“ geben, mit der er für fünf Jahre (etwa zwei Mal pro Monat) kostenlos tanken konnte. So wurde diese Frage auf „individueller“ Ebene gelöst.

Nun tauchte ein größeres Problem auf; nachdem zahlreiche Leute den „Betrug“ des Autokonzerns entlarvten, begann eine Flut von Menschen, sich beim zuständigen Gericht über die „List“ des Herstellers zu beklagen. Jeder forderte eine Wiedergutmachung. Dies war der Beginn einer Krise zwischen dem deutschen Autokonzern und den Verbrauchern. Diese Krise hätte beinahe zu gefährlichen Folgen geführt.

Von dieser Zeit an und obwohl der Prozess noch nicht endgültig beendet wurde, lehnten die Autohersteller es ab, bestimmte Zahlen für den Energieverbrauch in ihre Kataloge zu schreiben. Einige wollen stattdessen den Kunden durch die „Karten für kostenloses Tanken“ teilweise und für eine bestimmte Zeit (manchmal bis zu zehn Jahren) helfen.

Was ich in diesem Zusammenhang nachdrücklich betonen möchte, ist folgendes: Man kann sich genau so verhalten, wie der Käufer des deutschen Autos es getan hat; kauft man ein Gerät, eine Maschine, ein Auto oder sogar ein Kinderspielzeug, so muss man feststellen, ob die in den Katalogen beschriebenen Informationen richtig sind. Stellt man fest, dass es sich um einen Betrug handelt, so muss man sich bei den zuständigen Institutionen für Verbraucherschutz beklagen. Dies kann dazu beitragen, dass die Beziehung

zwischen Kunden und Herstellern stabil und friedlich bleibt, vor allem weil es manchmal zu großen Problemen und Streits zwischen beiden Seiten und auf allen Ebenen kommt, weil jeder Partner sich „betrogen“ fühlt. Ein Amt für Verbraucherschutz wird sicherlich zur Beseitigung der Streitigkeiten zwischen Herstellern und Verbrauchern beitragen.

Nun zurück zum ägyptischen Amt für Verbraucherschutz: Dieses Amt ist kürzlich gegründet worden. Das Strategische Ziel seiner Gründung besteht darin, dass:

- der Handel und der ägyptische Markt stabilisiert werden,
- die Industrie auf einer klaren Grundlage basiert, nach der nur richtige Informationen erwähnt werden und
- eine vertraute Beziehung zwischen Herstellern und Händlern einerseits und Verbrauchern andererseits herrscht.

Dabei steht der ägyptische Binnenmarkt im Vordergrund, weil dieser Markt einerseits groß ist und weil man andererseits von ihm ausgeht, um die Produkte ins Ausland zu exportieren.

Dank einer Statistik kann man folgende Daten erwähnen: Seit der Gründung des Amtes beklagten sich 22952 Leute bei ihm. Das Amt für Verbraucherschutz konnte 20103 Klagen und Probleme lösen, d.h. etwa 89% aller Fälle. Hersteller und Händler, die sich weigerten, den Verbrauchern ihre Rechte zu zugestehen, wurden beim Gericht verklagt. Dies waren 101 Klagen. Das Gericht verfasste Urteile, die fast alle im Interesse der Verbraucher waren. Hersteller und Händler mussten 2,56 Millionen ägyptische Pfund als

Geldstrafen zahlen. Etwa 130 Prozesse wurden sogar von der Generalanwaltschaft rechtlich untersucht.

Zu den Leistungen des Amtes für Verbraucherschutz gehört auch folgende Entscheidung: Der Hersteller ist verpflichtet, mit der Lieferung seiner Ware folgende Dokumente in der Originalverpackung zu senden:

- (Unterschiedenes und mit Stempel versehenes) Zertifikat der Qualitätskontrolle der Ware
- eine Garantie für zumindest ein Jahr
- ein Handbuch zur Betriebs- und Benutzeranleitung, den Wartungshinweisen, möglichen Gefahren und bestimmten Warnungen (kurz: ein detailliertes Handbuch zu Betrieb, Montage und Wartung der Maschine u.ä.)
- eine Liste mit Ersatzteilen
- eine Liste mit den Namen anerkannter Reparatur- und Wartungszentren

Des Weiteren muss der Hersteller erklären, ob die Maschine viel oder wenig Energie verbraucht. Als Beispiel dafür werden Hersteller der Waschmaschinen aufgefordert, nur Maschinen, die Energie sparen herzustellen. Man plant auch, folgende Voraussetzungen zukünftig in Betracht zu ziehen:

- Hergestellte Maschinen und Geräte dürfen keine thermische Emission oder starke Vibrationen in der Küche bzw. Fabrik verursachen.

- Sie dürfen zu keiner optischen oder akustischen Störung führen.
- Abfälle dieser Produkte dürfen keine chemischen, physischen oder biologischen Schädigungen verursachen, vor allem weil diese Schädigungen viel Geld kosten können und zu Umweltproblemen führen.

Zweifelsohne kann dieses Amt für Verbraucherschutz eine wichtige Rolle für die Konkurrenzfähigkeit der ägyptischen Industrie im Vergleich mit der internationalen Industrie spielen. Man hofft darauf, dass alle staatlichen, halbstaatlichen und institutionellen Behörden die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, damit dieses Amt mit Erfolg gekrönt wird. Dieses Amt hilft dabei, die Rechte des kleinen Verbrauchers zu wahren und die des Ex- und Importeurs vor den „Angriffen“ der großen Hersteller zu schützen. Wichtigstes Ziel hierbei: Man kann so in einer Gesellschaft leben, in der jeder Bürger sein Recht bekommt und nicht betrogen wird. Die Gerechtigkeit steht also über allem.