

**Ministerial Decree Soon to Organize Maintenance Centers,  
Toll-Free Number for Consumer Complaints**

**By Raafat Amin**

It is expected that the Minister of Trade and Industry, Rashid Mohamed Rashid, would issue a ministerial decree in the next few days to organize service and maintenance centers so as to improve the unreliable service they provide.

The decree would determine the licensing procedures of these centers and ban them from advertising unless they meet the required conditions. This was announced by the Chairman of the General Authority for Standardization and Quality Control, Dr. Mahmoud Eisa, during the general assembly of the Division for Household Appliances at the Federation of Chambers of Commerce.

For his part, Assistant Trade Minister for Legal Affairs Hisham Ragab said the ministry prepared amendments to 15 commercial laws as part of a policy to develop and modernize the legislative structure of the trade sector.

Those amendments would be discussed by the People's Assembly in its next session, Ragab said, pointing out that they aim at achieving market stability and activating new economic legislations, such as the new Consumer Protection Law, the Antitrust Law and the Anti-dumping Law.

Head of the Consumer Protection Agency Said al-Alfi announced the formation of three committees within the Consumer Protection Agency (CPA) for engineering commodities, durable goods and cars. Most of the complaints received by CPA so far are related to the engineering and durable goods, he said.

Early next May, CPA will launch a toll-free number (19588) to receive complaints from consumers. This line is currently operated in Maadi on a trial basis, he said. The reaction to this move is being monitored, he said, emphasizing that the agency is considering compelling stores to show this number among other measures to which a trader should be committed to show, such as prices and sale policies.

On the other hand, the head of the Federation of Egyptian Chambers of Commerce, Mohamed al-Masry, noted that a joint committee of the Ministry of Trade and Industry, representatives of the Federation of Chambers of Commerce and Industry and various control agencies are currently studying a draft law to unify 17 control bodies in a single organ.

He said that the Law of the chambers of commerce and its federation compels it to protect and develop trade. This means that there is a role for the chambers of commerce by law in protecting consumers and merchants, al-Alfi said, emphasizing that an honest and committed trader should be happy with an effective Consumer Protection Law, because it differentiates between him and other dishonest, traders.

There is no legislation for the common slogan of "Sold goods are not to be returned or replaced." The Consumer Protection Law imposes responsibilities and duties on traders. A trader is responsible for achieving transparency in sale, price and replacement, provided that there should be an invoice, the product is stored properly and sold during the validity period. The law also imposes on consumers duties related to installation, operation or misuse of the sold goods, al-Alfi said.

Commercial fraud cases should not be closed as unknown culprit cases, said the Chairman of the CPA's Engineering and Durable Commodities Committee Nader Riad. He called on traders to protect themselves and the consumer by issuing invoices for all their purchases.

*Dr. Eng.  
Nader Riad*

## **UNRELIABLE Service Centers Headache to Household Appliance Traders**

**By Said al-Atroush and Jihad al-Taweel**

**A new ministerial decree is being devised to organize service and maintenance centers so as to improve their unreliable service, said the Chairman of the General Authority for Standardization and Quality Control (GASQC) Dr. Mahmoud Eisa.**

**The decree includes measures for the licenses that accredit these centers. They would be banned from advertising unless they meet the new conditions so as not to deceive the consumer. He said that this project has been formulated in collaboration with the Ministry of Trade and Industry, the industrial and commercial chambers, the Industrial Control and Standardization Authority and other control agencies.**

Meanwhile, Legal Advisor to the Ministry of Trade and Industry Hisham Ragab said accredited maintenance centers should be subject to the Consumer Protection law, because they are a main source of consumer complaints. Manufacturers should comply with the law, a customer/consumer protection culture should be developed and a commodity replacement culture should be promoted.

For his part, the head of the Consumer Protection Agency (CPA) Said al-Alfi announced the formation of three committees within CPA for consumer protection, including one for engineering commodities, a second for durable goods and a third for foodstuffs.

Most of the complaints that have been received by CPA so far are related to the engineering and durable goods, al-Alfi said, indicating that CPA will be serious with any trader or manufacturer that discards consumer rights. The problems of the maintenance centers are many, and CPA is well aware of them, he said.

Al-Alfi promised to find solutions. He said: "We are not against a certain party, but we want to cooperate with all parties to attain an organized market, even if CPA achieves only 70% of its targets. The less the complaints the better it is for the market." He also said that CPA is about to provide a hot line for consumer complaints.

For his part, the Chairman of the CPA's Engineering and Durable Commodities Committee Nader Riad said the protection of the industrial and commercial sectors from irregularities contributes to the activation of commercial laws and helps understand them quickly and without side effects.

Every manufacturer that respects his profession should comply with these laws that protect consumers, Riad said, pointing out that export markets apply such laws.

Ad hoc consumer protection committees highlight the necessity of qualifying these centers through training, Riad said, indicating that there is no difficulty in improving performance or repairing faults in the market.

Complaints about some commodities are a strong motive for the manufacturer to develop his products, not vice versa. Major businesses have a budget hitting millions of pounds to address consumer complaints. Manufacturers and producers should read this policy to develop national production and solve complaints, Riad added.

For his part, the head of the General Division for Household Appliances Niazi Sallam said that the unreliable centers have become a chronic headache. There is enormous forgery in service centers in Egypt. Such centers counterfeit famous trademarks. Forgery mafias are growing. These centers should be faced, Sallam said, calling on control agencies to take action against them to protect the market and the consumer.

The board member of the Cairo Chamber of Commerce and Deputy Chairman of the General Division for Household Appliances at the Federation of Egyptian Chambers of Commerce Dr. Mahmoud Khattab said that the federation is coordinating efforts to find a practical mechanism to square up to random maintenance centers. The main problem that is facing producers and traders is the spread of this phenomenon, which causes many losses to consumers, he added.

„Dr. Mahmoud Esa, der Leiter der öffentlichen Behörde für Normierung und Produktqualität, gab bekannt, dass zurzeit an dem Entwurf eines neuen Ministerialdekrets gearbeitet würde, um die Tätigkeiten von Wartungszentren zu organisieren, eventuelle Defizite in den Dienstleistungen dieser Zentren zu beheben und der Verbreitung von unautorisierten Wartungszentren entgegenzuwirken. Der Leiter der Behörde fügte hinzu, dass der Entwurf neue Regeln für die Arbeitsgenehmigungen und die Autorisierung von Wartungszentren enthalte. Das Dekret verbiete außerdem jegliche Werbung für jene Wartungszentren, welche die neuen Bedingungen nicht erfüllen. Man wolle damit der Werbung unautorisierter Wartungszentren ein Ende setzen. Dr. Esa wies zudem darauf hin, dass am Entwurf des Dekrets die Handels- und Industriekammern, die Behörde für industrielle Aufsicht und Normierung sowie die Aufsichtsbehörden und die zuständigen Behörden des Ministeriums für Handel und Industrie mitgewirkt hätten.“

### **Demnächst gibt es ein Ministerialdekret bezüglich der Wartungszentren**

### **Die unautorisierten Wartungszentren: Ein chronisches Problem für die Händler von Haushaltsgeräten und -artikeln**

Gleichzeitig betonte Hesham Ragab, der Rechtsberater des Ministeriums für Handel und Industrie, dass es notwendig sei, dass die autorisierten Wartungszentren dem Gesetz zum Verbraucherschutz untergeordnet würden. Denn diese Zentren seien Gegenstand vieler Beschwerden von Verbrauchern. Hersteller müssten sich an die Regeln halten.

Darüber hinaus müsse ein Bewusstsein der Händler und der Kunden hinsichtlich eines rechtlichen Verbraucherschutzes entwickelt werden; dieser Schutz muss um das Recht auf Umtausch von Waren erweitert werden.

Said Al-Alfy, der Leiter der Verbraucherschutzzentrale, hob seinerseits hervor, dass die Zentrale drei neue Ausschüsse zum Schutz von Verbrauchern eingerichtet habe. Diese Ausschüsse seien:

Der Ausschuss für technische Güter, der Ausschuss für unverderbliche Güter und der Ausschuss für Nahrungsmittel. Al-Alfy fügte hinzu, dass die Untersuchungen dieser Ausschüsse aufgezeigt hätten, dass sich die meisten Beschwerden, welche die Zentrale bekommen hat, sich gegen technische und unverderbliche Güter gerichtet hätten.

Al-Alfy machte zudem klar, dass die Zentrale keine Nachsicht gegenüber jenen Herstellern oder Händlern zeigen würde, die die Rechte der Verbraucher missachten würden.

Al-Alfy betonte darüber hinaus, dass Wartungszentren unbegrenzte Probleme hätten, die die Zentrale gut kenne. Gleichzeitig versprach er, Lösungen für diese Probleme zu finden und sagte:

„Eine Möglichkeit dafür bietet die Politik der Regierung an, die besagt, dass wir nicht gegen eine der betroffenen Parteien sind. Wir wollen eher eine

Zusammenarbeit aller Parteien schaffen, um einen disziplinierten Markt zu gründen, auch wenn das bedeuten würde, dass die Zentrale nur 70% ihrer Ziele erreichen würde. Denn je weniger Beschwerden es gibt, desto besser wird das für den Markt sein.“

Am Ende seines Gesprächs betonte Al-Alfy, dass die Zentrale gerade dabei sei, eine Hotline einzurichten, die bekannt gegeben würde. Dieser Service würde es Verbrauchern erleichtern, mit der Zentrale Kontakt aufzunehmen. Er würde es außerdem erleichtern, die Beschwerden der Verbraucher entgegenzunehmen.

Dr. Nader Riad, der Vorsitzende des Ausschusses für technische Güter in der Verbraucherschutzzentrale, sagte seinerseits, dass ein Handelssektor und ein Industriesektor, die frei von Problemen seien, dazu beitragen könnten, die wirtschaftlichen Gesetze zu aktivieren, sie leicht verständlich zu machen und folglich diese Gesetze ohne Nebenwirkungen umzusetzen.

Dr. Riad betonte, dass jeder Hersteller, der seinen Beruf respektiere, die Gesetze zum Verbraucherschutz einhalten müsste. Denn die Märkte, auf die man exportieren wolle, würden nach diesen Gesetzen handeln.

Dr. Riad fügte hinzu, dass die Ausschüsse, die für den Verbraucherschutz zuständig seien, dazu aufrufen würden, dass Wartungszentren durch Ausbildungsprogramme qualifiziert werden müssten. Er wies darauf hin, dass es nicht schwierig sei, das Niveau der Dienstleistungen dieser Zentren zu verbessern und die auf den Märkten vorhandenen Defizite zu beseitigen.

Auf der anderen Seite sagte Dr. Riad, dass Beschwerden über einige Güter dem jeweiligen Hersteller einen starken Anhaltspunkt für die Verbesserung seiner Produkte bieten würden. Beschwerden hätten gar nicht das Ziel, den Produkten zu schaden, denn es liege in der Natur der Dinge, dass es Beschwerden gäbe.

Und große Unternehmen würden ein Budget in Höhe von Millionen Pfund für den Umgang mit den Beschwerden der Verbraucher bereitstellen. Hersteller und Produzenten müssten bei der Verbesserung einheimischer Güter und bei dem Umgang mit den Beschwerden über sie diese Politik verfolgen.

Neyazy Salam, der Leiter der öffentlichen Abteilung für Haushaltsgeräte und -artikel, sagte, dass unautorisierte Wartungszentren zu einem chronischen Problem für Firmen und Fabriken geworden seien, die in manchen Bereichen tätig seien. Bei den Wartungszentren in Ägypten habe man große Fälschungen festgestellt.

Denn einige dieser Zentren würden die Handelsmarken berühmter Firmen fälschen, die auf dem Markt tätig sind, und zwar dadurch, dass Wartungszentren Telefonnummern veröffentlichen, welche den Telefonnummern der Herstellerfirmen ähneln.

Salam fügte hinzu: „Diese Fälschungsmafia wächst kontinuierlich und man muss ihnen entgegentreten.“

Denn sie beeinträchtigen den Ruf von Gütern und fügen Produzenten und Handelsmarken, die auf den Märkten bekannt sind, erhebliche Schäden zu.“ Er forderte schließlich dazu auf, dass die Aufsichtsbehörden eine entschlossene Haltung den unautorisierten Wartungszentren gegenüber annehmen sollten, um Verbraucher und Märkte zu schützen.

Dr. Mahmoud Khattab, Mitglied des Vorstands der Handelskammer in Kairo und der stellvertretende Leiter der öffentlichen Abteilung für Haushaltsgeräte und -artikel im Dachverband der Handelskammern, sagte, dass die Abteilung mit anderen Behörden und Organisationen die Festlegung von Verfahren koordinieren wird, um unautorisierten Wartungszentren entgegenzutreten.

Dr. Khattab fügte hinzu, dass das Hauptproblem von Produzenten und Händlern in der Zunahme des Phänomens der unautorisierten Wartungszentren liege, die Verbrauchern bereits verschiedene Schäden und Katastrophen bereitet hätten.

**Said Alatrosh – Gehad Altawel**

**Demnächst gibt es ein Ministerialdekret bezüglich der  
Organisation der Tätigkeiten von Wartungszentren ...**

**Und die kostenlose Telefonnummer der Hotline für die  
Beschwerden der Verbraucher lautet 19588**

**-Raifat Amin schrieb:** Es wird erwartet, dass Ingenieur Rashid Mohamed Rashid, der Minister für Handel und Industrie, in den kommenden Tagen ein Ministerialdekret erlassen wird, um die Tätigkeiten der Zentren für Wartungsarbeiten und Kundendienst zu organisieren.

Das habe zum Ziel, dem Phänomen der Verbreitung unautorisierter Wartungszentren entgegenzutreten. Das Dekret enthalte Regeln für die Arbeitsgenehmigungen und die Autorisierung von Wartungszentren.

Das Dekret untersage außerdem jegliche Werbung für jene Wartungszentren, welche die Bedingungen nicht erfüllen. Das hat Dr. Mahmoud Esa, der Leiter der öffentlichen Behörde für Normierung und Produktqualität, auf einer Sitzung der Generalversammlung der Abteilung für Haushaltsgeräte und -artikel des Dachverbands der Handelskammern bekanntgegeben.

Hesham Ragab, der Assistent des Handelsministers für Rechtsangelegenheiten, erklärte, dass das Ministerium mit der Ausarbeitung von vorgeschlagenen Änderungen von 15 wirtschaftlichen und kommerziellen Gesetzen fertig sei.

Diese Änderungen seien im Rahmen einer Politik ausgearbeitet worden, die in Zusammenhang mit der neuen Verfassungsänderung auf die Entwicklung und die Modernisierung der gesetzlichen Grundlagen des Handelssektors abziele. Es sei zu erwarten, dass der Volksrat, das ägyptische Parlament, diese Änderungen in der kommenden Legislaturperiode bespreche.

Hesham Ragab erklärte außerdem, dass diese Politik auch mit einer Strategie für die Modernisierung des Handels zusammenhänge, die das Ministerium verfolge, um die Märkte stabil zu halten und zu organisieren und zudem um die neuen wirtschaftlichen Gesetze zu unterstützen und zu aktivieren.

Zu diesen Gesetzen würden das Gesetz zum Verbraucherschutz, das Gesetz zur Regulierung des Wettbewerbs und das Gesetz gegen monopolistische Praktiken und Dumping gehören.

Said Al-Alfy, der Leiter der Verbraucherschutzzentrale, hob seinerseits hervor, dass die Zentrale drei neue Ausschüsse zum Schutz der Verbraucher eingerichtet habe: einen Ausschuss für technische und unverderbliche Güter, einen Ausschuss für Nahrungsmittel und einen Ausschuss für Autos.

Al-Alfy fügte hinzu, dass sich die meisten Beschwerden, welche die Zentrale bis jetzt bekommen habe, gegen technische und unverderbliche Güter gerichtet hätten. Ab dem 1. Mai werde die Zentrale eine kostenlose Hotline einrichten, um die Beschwerden von Verbrauchern entgegenzunehmen, und zwar unter der Rufnummer 19588.

Die Hotline werde zurzeit im Wohnviertel Al Maadi zur Probe in Betrieb gesetzt. Dabei verfolge und registriere man die Reaktionen auf diesen Service.

Al-Alfy unterstrich, dass die Zentrale einen Vorschlag untersucht, dem zufolge Geschäfte dazu verpflichtet sein würden, die oben erwähnte Telefonnummer anzugeben, wie es mit anderen Informationen, wie zum Beispiel den Preisen und den Verkaufsbedingungen, der Fall sei.

Auf der anderen Seite wies Mohamed Almasry, der Vorsitzende des Dachverbands der Handelskammern, darauf hin, dass ein gemeinsamer Ausschuss von Vertretern des Ministeriums für Handel und Industrie, der Union der Handels- und Industriekammern und der verschiedenen Aufsichtsbehörden derzeit einen Gesetzesentwurf untersucht, der die Vereinigung von 17 Aufsichtsbehörden in einer einzigen Behörde vorsieht.

Almasry sagte, dass das Gesetz über die Handelskammern und ihren Dachverband die ersteren dazu verpflichtet, den Handel zu schützen und zu entwickeln.

Das bedeutet, dass die Handelskammern gemäß dem Gesetz eine Rolle bei dem Schutz von Verbrauchern und Händlern spielen sollten. Almasry betonte, dass ein ehrlicher Händler, der sich an die Gesetze halte, froh sein müsse, dass es ein Gesetz zum Schutz der Verbraucher gäbe.

Denn ein solches Gesetz bringe den Unterschied zwischen ehrlichen und unehrlichen Händlern ans Licht. Almasry erklärte außerdem, dass der Satz „verkaufte Waren können weder zurückgegeben noch umgetauscht werden“ in keinem Gesetzbuch stehe.

Er fügte dann hinzu: „Das Gesetz zum Verbraucherschutz erlegt den Händlern Verantwortungen und Pflichten auf. Händler sind dazu verpflichtet, Transparenz bei den Preisen einzuhalten, den Verkauf und den Umtausch von Waren „nur gegen Quittung“ durchzuführen, Waren ordentlich zu lagern und

darauf zu achten, Waren nicht über das Verfallsdatum zum Verkauf anzubieten. Das Gesetz sieht für Verbraucher auch einige Verpflichtungen vor, die mit der Installation, dem Betrieb und dem falschen Gebrauch von verkauften Waren zusammenhängen.“

Dr. Nader Riad, der Vorsitzende des Ausschusses für technische und unverderbliche Güter in der Verbraucherschutzzentrale, sagte, dass es notwendig sei, dass Anzeigen, die wegen verfälschter und nachgeahmter Waren erstattet wurden, nicht „gegen unbekannt“ niedergeschlagen würden.

Dr. Riad forderte Händler dazu auf, sich selbst zu schützen, was folglich auch den Schutz von Verbrauchern mit einschließt, indem sie sich verpflichten würden, den Kauf und den Verkauf von Waren immer nur gegen Quittungen durchzuführen.