

Free Consumer Complaint Forms Available in 3500 Post Offices

Engineering and household commodities should be maintained only in the centers authorized by the manufacturer according to a valid contract between the center and the manufacturer, stated Nader Riad.

The Consumer Protection Agency is going to issue complaint forms in 3500 post offices nationwide.

Addressing a symposium titled 'Consumer Protection' organized by the Economic Committee at the Journalists Syndicate, the agency's chief, Said al-Alfi, said the new complaint forms would be distributed free of charge. Consumers can obtain the forms from post offices, fill in them out and then send them to the agency for free.

Ninety percent of the agency's members belong to consumer protection associations, and the agency is the first government body that does have governmental majority among its members, al-Alfi said.

Dr. Nader Riad, head of the Engineering and Durable Commodities Committee at the Consumer Protection Agency, said protection of Egyptian consumers, promotion of national industry, and support of national economy are inseparable. Consumer protection simply means protecting consumers and recognizing their rights, and maintaining these rights for a period of time when the consumer possesses goods. Consumer protection also includes the consumer right to buy genuine goods, carrying the name of their original manufacturers, and the name of their intellectual or industrial right owners. This will protect consumers against being deceived when purchasing goods and services.

The Consumer Protection Law, which was recently issued, is a good frame for applying a policy for protecting consumers against deception, speculation, and non-transparency, taking into account that the law has two phases. The march of laws goes in parallel with the march of continual development and different law amendments in a way that copes with future needs, he said.

Riad pointed out the pivotal issues related to market control and consumer protection, including the principle of controlling the commercial and industrial activities by establishing basic regulations. For example, a purchaser should bear a receipt showing the name of the shop, the number of trade registry, the shop address, the commodity details, and price of goods or services, in addition to a guarantee certificate. Both manufacturer and seller should be jointly responsible – before the consumer – for replacing the defected commodity with another of the same sort if the consumer agrees, or refunding the price.

Moreover, the defected commodity shall be returned within a set period in compliance with the law, on the condition that the defect was not caused by the consumer. The slogan "The sold commodity should not be returned or exchanged" must be canceled from the receipts. A consumer should have the right to get the discount set by the trader on the same commodity whenever it is sold to another consumer at a lower price. Discounts set at sales and fulfill conditions shall be excluded from this. Traders should be compelled to maintain regular registries proving the movement of incoming and outgoing commodities.

It is more necessary than ever to establish integrated labs to cover all kinds of commodities with different specialized inspections. These labs should be independent, transparent, and should be kept away from influence and external effects. The inspection results should be documented to integrate with the active follow-up of these results and the subsequent samples of the same types or of the same sources.

Riad added that the committee has recently set a number of regulations related to the activity of service and maintenance centers, as well as selling and purchasing engineering and household commodities. These regulations stipulate that a purchaser should obtain a receipt showing the details of the product, price and date, in addition to a signed and sealed quality examination certificate. It should also bear a guarantee certificate valid for no less than a year, a user manual, instructions on the risks of misuse, instructions on breakdowns, a list of spare parts, and a list of accredited and authorized agencies and maintenance centers.

He added that the engineering and household commodities should be maintained only in the centers authorized by the manufacturer according to a valid contract between the center and the manufacturer. Under this contract the center's staff shall be trained by the manufacturer in order to be qualified for maintaining certain kinds of products. This should be shown in a certificate at the centers. Original spare parts should be available and their prices should also be shown permanently.

The committee is currently considering a way to agree with manufacturers of engineering and durable commodities on regulations. A consumer should also be given a period (i.e. a week) for returning back a product and refunding his price without expressing the reasons, on condition that the returned product should be as it was prior to purchase, in line with the sale system abroad. The Egyptian market deserves to be given priority, because it is the national market to which manufacturers are owed.

Riad noted that three committees have recently been formed at the Consumer Protection Agency, namely the Engineering and Durable Commodities Committee, Food Commodities Committee, and Cars Committee.

The three committees are designed for inspecting a larger number of complaints coming to the agency.

Rashid Mohamed Rashid, Trade and Industry Minister, is expected to issue a ministerial decree to organize the activity of the service and maintenance centers. This is in order to curb the spread of non-committed maintenance centers, determine procedures for licensing the committed ones, and ban advertisement of unaccredited centers until they fulfill the required conditions.

**Heute und erstmals
stehen kostenlos Formulare für die Beschwerden der ägyptischen
Verbraucher in 3500 Postämtern zur Verfügung**

Kairo, berichtet von: Muhammad Hammad

Heute fängt das Verbraucherschutzamt damit an, den ägyptischen Verbrauchern Muster für die Formulare der Beschwerden in mehr als 3500 Postämtern in allen Bezirken Ägyptens zur Verfügung zu stellen. Hierzu äußerte sich der Leiter des Verbraucherschutzamts Said Al-Afiyy im Forum. Er sagte, dass der wirtschaftliche Ausschuss des Syndikats der Journalisten dies organisiert habe. Die neuen Muster für die Formulare der Beschwerden werden kostenlos angeboten. Die Verbraucher können sie sehr leicht in den Postämtern finden, sie ausfüllen und dem Verbraucherschutzamt direkt per Post schicken, ohne irgendwas dafür bezahlen zu müssen.

Al-Afiyy setzte fort: 90% der Mitarbeiter im Verbraucherschutzamt gehören zu den Gründern von anderen (privaten) Organisationen zum Verbraucherschutz. Aus diesem Grund gilt dieses staatliche Amt als das erste Amt in Ägypten, dessen Mitarbeiter nicht eine staatliche Mehrheit darstellen.

In diesem Zusammenhang meinte der Leiter des Ausschusses für technische und langlebige Güter im Verbraucherschutzamt Dr. Ing. Nader Riad: Der Schutz des ägyptischen Verbrauchers, die Unterstützung der ägyptischen Industrie und die Unterstützung der nationalen Wirtschaft gelten als eine einzige Einheit und als ein einziges Ganzes. Der Begriff "Verbraucherschutz" lässt sich in aller Einfachheit folgendermaßen definieren: Die Rechte des

Verbrauchers gegenüber einer bestimmten Ware werden anerkannt und geschützt, während er über diese Ware verfügt. Dieser Schutz schließt auch die Gewährleistung des Rechts eines Verbrauchers auf eine original Ware, im Gegensatz zu einer gefälschten, mit ein. Es handelt sich hierbei um eine Ware, auf der der Name ihres eigentlichen Herstellers, ihres geistigen und industriellen Patentinhabers klar geschrieben steht. Wenn dies der Fall ist, so kann die Ware als „Original“ bezeichnet werden. Dementsprechend wird dem Verbraucher sein Recht darauf gewährt, dass er keinem geschäftlichen Betrug ausgesetzt wird, indem ihm eventuell eine Ware verkauft wird, auf der der Name des eigentlichen Herstellers nicht eingetragen ist.

Weiterhin vertrat Dr. Nader Riad die Ansicht, dass das Verbraucherschutzgesetz, das in letzter Zeit erlassen worden ist, im Grunde genommen eine großartige Lösung für zahlreiche Probleme der Verbraucher darstellt. Es wurde de facto zur Umsetzung einer Politik erlassen, die sich vor allem mit dem Schutz der Verbraucherrechte vor geschäftlichem Betrug, gefälschten Waren und vor geschäftlichen, unberechtigten Spekulation der Händler beschäftigt. Diese Politik zielt ebenfalls darauf ab, dass der Verbraucher vor der untransparenten Darstellung der Waren geschützt wird, und dass das Niveau der Qualität einer Ware genauer bestimmt wird. Man muss aber darauf achten, dass dieses Gesetz in zwei Phasen ausgeführt wird. Es ist selbstverständlich, dass die Entwicklung der Gesetze Hand in Hand mit der dauernden Entwicklung des ganzen Staats geht. Wenn die schon erlassenen Gesetze abgeändert werden, so ist das auch zum Wohl des Staats und erfüllt sicherlich die zukünftigen Erfordernisse.

Des Weiteren fügte Dr. Ing. Nader Riad hinzu, dass er einige grundlegende Fragen erklären wolle, die von der Regulierung des ägyptischen Markts abhängen. Zu diesen Fragen gehört:

- Der ägyptische Markt muss im geschäftlichen und im industriellen Bereich reguliert bzw. kontrolliert werden. Das kann nur dadurch erreicht werden, dass umfassende Regeln und Systeme zur Organisation des Handels und der Industrie auf dem ägyptischen Markt erstellt werden. Das Wichtigste unter all diesen Regeln ist die Verpflichtung des Verkäufers, dem Käufer eine Quittung zu geben, die alle im Verbraucherschutzgesetz erwähnten Bedingungen erfüllt. Auf dieser Quittung muss also der Name des Geschäfts, die Nr. dieses Geschäfts im Handelsregister, die Adresse des Geschäfts, eine genaue Beschreibung der verkauften Ware, der Preis der Ware und eine Bestätigung der Bezahlung vom Preis der Ware geschrieben stehen.
- Der Verkäufer muss außerdem dazu verpflichtet werden, dem Verbraucher eine Garantie für die verkaufte Ware zu geben. Dabei werden der Hersteller und der Verkäufer zur Verantwortung gezogen und zwar gegenüber dem Verbraucher für die verkauften Waren. Dieser gemeinsamen Verantwortung zufolge wird dem Verbraucher sein Recht auf einen Umtausch der verkauften Ware mit einer anderen desselben Typs gewährt, falls die Ware Mängel aufweist. Wenn der Verbraucher einen Ersatz von seiner mangelhaften Ware nicht akzeptiert, dann muss ihm der Verkäufer entweder den Wert der Ware geben oder sie durch eine andere eines anderen Typs mit demselben Wert ersetzen, die der Verbraucher akzeptiert.
- Die mangelhafte Ware muss aber im Laufe eines bestimmten Zeitraums zurückgegeben werden. Dieser Zeitraum wird gemäß dem Verbraucherschutzgesetz geregelt und bestimmt. Man muss dabei darauf achten, dass die falsche Bedienungsweise vom Verbraucher selbst nicht der Grund sein darf, warum eine Ware zurückgegeben wird.

- Das bekannte Motto "Die verkaufte Ware darf weder zurückgegeben noch umgetauscht werden" muss von der Quittung gestrichen werden.
- Es ist auch ein gutes Recht des Verbrauchers, einen Rabatt auf eine Ware, die einen gewissen Wert hat, zu bekommen, wenn ein anderer Verbraucher diesen Rabatt für dieselbe Ware bekommen hat. Der Wert des Rabatts darf von einem Verbraucher zum anderen nicht variieren. Davon werden die vom Verkäufer bestimmten Rabatte im Räumungsverkauf ausgenommen, wenn sie die Artikel des Verbraucherschutzgesetzes erfüllen.
- Der Verkäufer muss dazu verpflichtet sein, seine verkauften und gekauften Waren regelmäßig in Registern aufzuzeichnen. Darüber hinaus muss es eine systematische Verwaltung für die Vorratsräume geben, die auch über eine regelmäßige Dokumentation verfügt.

Dann wies Dr. Ing. Nader Riad noch darauf hin, dass wir zurzeit mehr denn je auf die Gründung hoch technologisierter Labore angewiesen sind. Diese Labore müssen sich mit der Überprüfung der Waren auf allen Gebieten beschäftigen, aber jedes Labor muss ein bestimmtes Gebiet des ägyptischen Markts abdecken. Es ist außerdem nötig, dass diesen Laboren das Recht auf Selbständigkeit gewährt wird. Sie müssen ihre Aufgaben neutral und transparent erfüllen. In der Regierung muss man daran arbeiten, dass diese vorgeschlagenen Labore von keiner anderen Stelle irgendwie negativ beeinflusst werden. Wenn diese Labore irgendwelche Ergebnisse in Bezug auf eine Ware ausarbeiten, müssen diese Ergebnisse aufgezeichnet werden. Dann können diese Ergebnisse mit den darauf folgenden Ergebnissen der Analyse anderer Typen derselben Ware oder derselben Quelle der ersten Ware systematisch verglichen werden.

In dieser Hinsicht meinte Dr. Ing. Nader Riad: Der Ausschuss für technische und langlebige Güter im Verbraucherschutzamt stellte in letzter Zeit einige grundlegende Regeln und Prinzipien auf. Durch diese Regeln könnten die Aufgaben der Dienstleistungs- und Wartungszentren organisiert werden. Zunächst müssten diese Regeln aber kritisch beleuchtet werden. Den meisten Besitzern der industriellen Firmen auf dem Gebiet der langlebigen Güter müssten am Anfang und vor der Umsetzung dieser Regeln ebenfalls Bescheid gegeben werden. Nach dieser Überprüfung und Bekanntgabe muss man gemäß diesen Regeln des Ausschusses für technische und langlebige Güter arbeiten. 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 lang gültig ist.
 - Eine Bedienungsanleitung, die auch vor den eventuellen Gefahren bei einer falschen Benutzung des Geräts warnen soll. Diese Bedienungsanleitung muss dem Verbraucher erklären, wie er bei der eventuellen Feststellung von Defekten an der Ware am besten vorgehen kann.
 - Eine Liste aller Ersatzteile des Geräts
 - Eine Liste aller 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 Verbrauchern. Bei dieser Frage geht es vor allem 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, damit die Verhaltensmuster der ägyptischen Hersteller gegenüber dem ausländischen Markt dieselben sind wie gegenüber dem ägyptischen Markt, 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 soll.

In letzter Zeit wurden drei zusätzliche Ausschüsse im Verbraucherschutzamt gebildet:

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

In der nahen Zukunft sollte Ing. Raschid Muhammad Raschid, der Minister für Handel und Industrie, dem Ministerrat neue Ideen in dieser Hinsicht aufzeigen. Nach diesen neuen Gedanken des Ministerrats 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.