

Market control is necessary for consumer protection

Addressed by

Dr. Nader Riad

**Head of the Committee of Engineering and Durable Goods at the
Consumer Protection Authority**

In

Symposium “The reality of Consumer Protection in Egypt”

Organized by

The Economic Committee at the Syndicate of Journalists- Cairo

May 30th, 2007

May 2007

I would like to thank the participants of the symposium

- Mr. Mamdouh Elwali, treasurer of the Syndicate of Journalists
- Ladies and Gentlemen

Introduction:

It is my pleasure, as Head of the Committee of Engineering and Durable Goods at the Consumer Protection Authority, to meet all of you intellectuals.

First of all, protection of the Egyptian consumer, promotion of the national industry, and the enhancement of the national economy are all integrated issues. Consumer protection simply means safeguarding the consumer and recognizing his rights and the maintenance of such rights during the period of possessing goods and services.

The protection for the consumer extends to his right in possessing the original goods that hold the name of the manufacturer and the one who has the right of any of its intellectual or industrial property. This action will ensure his right of not being exposed to fraud through the purchasing any goods that do not hold the name of the original manufacturer.

There is no doubt that the consumer protection law issued lately represents a good framework for applying a policy that acts on protecting the consumer from fraud and speculation of trade and not providing full transparency in selling goods and determining quality. It should be noted that this law is temporary, and the new law should be accompanied by the development process and different amendment of law in conformity with the future needs.

We will discuss this basic issue in the following points:

First: Market control and quality standards maintenance:

For achieving the principles of market control with respect to the field of trade and industry, we should set out the basic rules as follows:

- 1- The purchaser shall have an invoice that fulfills the conditions, the name of trading store, the number of trade register, the address of the store and full description of goods, sales value, and payment clearance.
- 2- The vendor shall give a guarantee certificate of the purchased goods.
- 3- The manufacturer and the vendor shall have joint liability towards the consumer to replace defective products with another of the same sort if the consumer accepts, or to return the value which was paid.
- 4- The defective product shall be returned within an agreed upon period, without detriment to the law, provided that the reason for such defective product can not be attributed to the consumer.
- 5- Signage displaying the slogan "the sold goods are not replaceable or refundable" shall be omitted from invoices or in stores and shall be a violation of the commercial law.
- 6- The consumer has the right to get a discount as determined by the vendor of the same products if it was sold to another consumer at lower price with the exception of the regular discounts that fulfilled the relevant conditions in the sale seasons.
- 7- The vendor shall keep regular books in order to record the sales and inventory movements as well as keep books of regular warehouses management.

Second: The mechanism of examination, testing and results registration:

Today, it is extremely important to establish integrated laboratories to cover all the fields of goods in various specialized examinations in order to be independent, neutral, and transparent. This act helps to avoid any external effects and influences as well as to register examination results to be integrated with the active supervision of the said results, and any samples of the same sorts or sources followed.

Third: Engineering and household goods:

The committee of engineering and durable goods at the Consumer Protection Authority has recently imposed restrictions and regularity principles, after discussing them and informing businessmen of the industrial companies working in such field, and such restrictions are as follows:

- 1- In dealing with engineering and durable goods, a group of documents shall be issued and delivered with the goods within its original package :
 - A quality examination certificate signed and sealed.
 - A guarantee certificate of the goods for a period not less than one year.
 - A booklet containing operating information and warnings about the dangers Resulting in improper usage.
 - A list of spare parts.
 - A list of agencies and accredited maintenance centers.
- 2- Neither repairing nor maintaining operations of such engineering and household goods shall be permitted except through the centers accredited by the manufacturer by virtue of a valid contract between the center and the manufacturer.

This also includes training persons affiliated to the center through the manufacturer in order to qualify such centers to maintain the products as well as to supply the original spare parts at prices declared on a permanent basis.

3- The committee is now discussing the issue to agree with manufacturers of engineering and durable goods for setting a determined period, a week for example, to be allowed through the said period to refund the value without reasons on condition that the refunded products shall be in good condition, similarly to the goods sold abroad in this concern, as the Egyptian market is the most favored because the said market is the national one from which the manufacturers benefit.

Fourth: Mr. Saaed El-Alfi in his capacity as the head of the Consumer Protection Authority issued a decision by forming three new committees within the Consumer Protection Authority which are the following:

The Committee of engineering and durable goods, The Committee of food products, and vehicles for reviewing the relevant complaints at the Authority.

Fifth: it is expected that Mr. Rasheed Mohamed Rasheed, the Minister of Trade and Industry, review the matter of issuing a ministerial decree to regulate the service and maintenance centers to limit the spread of illegal maintenance centers. As well as determining the procedures for issuing and authorizing licenses for efficient centers and prohibiting publicizing any unauthorized center unless all terms and conditions are being fulfilled. I would like to thank you all for your participation, and thank the organizers who facilitated this symposium by the presence of these distinguished individuals.

Dr. / Nader Riad
The head of the Arab union for
Protection of Intellectual Property Rights
www.naderriad.com
nader-riad@bavaria.com.eg

**Die Stabilisierung der Märkte ist ein Muss für einen effektiven
Verbraucherschutz**

Vortrag von:

Dr. Ing. Nader Riad

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

Dieser Vortrag wird im Forum gehalten unter dem Titel:

Fakten über den Verbraucherschutz in Ägypten

Unter Betreuung des:

Wirtschaftlichen Ausschusses des Syndikats der Journalisten

Kairo, 30. Mai 2007

Mai 2007

Tel.: (02)5910050 / 5918043

Fax: (02)5913762 PLZ: Kairo 11111/2016

Zuerst möchte ich dem ganzen Forum und allen Teilnehmern meinen herzlichen Dank ausdrücken.

Ich wende mich mit meinem Vortrag vor allem an Herrn Mamduh Al-Waliyy, den Schatzmeister des Syndikats der Journalisten und dann an alle Anwesenden:

Einleitung

Sehr geehrte Damen und Herren,

es bereitet mir als Leiter des Ausschusses für technische und langlebige Güter im Verbraucherschutzamt große Freude, mit der Elite der Forscher und Intellektuellen in Ägypten zusammenkommen zu können.

Vor allem muss betont werden, dass sowohl der Verbraucherschutz als auch die Ankurbelung der nationalen Industrie wie auch die Unterstützung der nationalen Wirtschaft in Ägypten als eine einzige zusammenhängende Einheit zu betrachten sind. Im weitesten Sinne meinen wir mit dem Verbraucherschutz, dass dem Verbraucher das Recht auf Schutz gegenüber dem Verkäufer gewährt und dieses Recht ihm nicht entzogen wird, solange der Verbraucher über die gekaufte Ware verfügt. Darüber hinaus hat der Verbraucher gemäß den verschiedenen Verbraucherschutzgesetzen das Recht Originalware zu erhalten, die den Namen des eigentlichen Herstellers und des Inhabers des geistigen und/oder industriellen Patentrechts trägt. Diesen Regulierungen zufolge wird dem Verbraucher sein Recht darauf gewährt, keinen Täuschungspraktiken unbekannter Quelle durch den Kauf einer Ware ausgesetzt zu werden.

Ohne jeden Zweifel repräsentiert die neue Verbraucherschutzgesetzesvorlage, die kürzlich erlassen worden ist, ein geeignetes System zur Umsetzung einer umfassenden Politik zum Schutz des Verbrauchers. Dies ist besonders wichtig vor dem Hintergrund der unterschiedlichen betrügerischen Praktiken, Schwindeleien und den täuschenden, unberichtigten Handelsspekulationen. Zu den Aufgaben dieser neuen Gesetze gehört auch, dass dem Verbraucher keines seiner Rechte in irgendeiner Weise entzogen werden darf, und dass es unzulässig ist, die Waren ohne nähere Erklärung ihre Qualität betreffend dar- bzw. auszustellen. Man muss dabei darauf achten, dass dieses Gesetz nach einem Plan, der mehrere Stufen aufweist, in Kraft tritt, denn die rasche Umsetzung des Inkrafttretens solcher Gesetze steht in enger Verbindung mit der nationalen Entwicklung im weitesten Sinne des Wortes. Um die bestehenden Gesetze an die zukünftigen Erfordernisse anzupassen, sollten manchmal auch einige Gesetze abgeändert bzw. völlig umgeändert werden.

Diese wichtige Frage werden wir in den folgenden Stichpunkten ausführlicher behandeln:

Erstens: Stabilisierung der Märkte und Einhaltung der Qualitätsmaßstäbe

Damit sich das Konzept der Stabilisierung der Märkte im Handels- und Industriebereich durchsetzen kann, muss zuerst damit angefangen werden, gemäß den bekannten, organisatorischen Normen zu arbeiten; die wichtigsten davon sind im Folgende:

- 1- Der Verkäufer muss dazu verpflichtet werden, dem Käufer eine gültige Quittung zu geben, auf der der Name des Geschäfts, die Nummer des Handelsregisters, die Adresse des Geschäfts, eine genaue Beschreibung

der verkauften Ware sowie der Preis und eine Bestätigung der Rechnung geschrieben angegeben sind.

- 2- Eine Garantie muss für jede verkaufte Ware übergeben werden.
- 3- Der Hersteller und der Verkäufer tragen gemeinsam die Verantwortung gegenüber dem Verbraucher, dass sie eine schon verkaufte, aber mangelhafte Ware durch diegleiche ersetzen, wenn der Verbraucher dies wünscht. Im Rahmen des Möglichen liegt es auch, dass Hersteller und Verkäufer dem Verbraucher den Wert der mangelhaften Ware zurückerstatten oder dass sie die Ware durch eine andere gleichwertige ersetzen.
- 4- Ein Zeitraum, in dem die problemlose Rückgabe der verkauften, mangelhaften Waren möglich ist, muss bestimmt werden. Dieser Zeitraum muss im Einklang mit den Bedürfnissen des Verbraucher gebracht werden und darf keinen Verstoß gegen das neue Verbraucherschutzgesetz darstellen. Die Rückgabe ist nur dann möglich, wenn die verursachten Mängel der Ware nicht auf den Verbraucher selbst zurückzuführen sind.
- 5- Die Parole "Die verkaufte Ware darf weder zurückgegeben noch ersetzt werden!" wird abgeschafft und von allen Rechnungen in allen Geschäften, wo sie noch geschrieben steht, gestrichen. Wenn ein Verkäufer das nicht einhält, so gilt dies als Verstoß gegen die Handelsgesetze.
- 6- Der Verbraucher hat das Recht auf einen Rabatt, beim Kauf einer Ware, wenn dieselbe Ware einem anderen Verbraucher zu einem günstigeren Preis verkauft worden ist. Dieser Rabatt wird vom Verkäufer bestimmt. Ausgenommen von dieser Regel sind die bekannten Abzüge bei Rabatten, die alle Bedingungen zu diesem Zwecke schon erfüllt haben.

- 7- Der Verkäufer muss dazu verpflichtet werden, systematisch Unterlagen mit Daten von den gekauften und verkauften Waren anzufertigen. Die Lager der einzelnen Geschäfte müssen auch systematisch geordnet und verwaltet werden.

Zweitens: System zur Untersuchung und Aufzeichnung der Ergebnisse

Zurzeit sind wir, mehr denn je auf die Gründung hochtechnischer Labore angewiesen. Diese Labore müssen sich mit allen Untersuchungsgebieten beschäftigen, um die eventuellen Mängel der Waren in allen Bereichen aufzudecken. In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass die Labore Selbstständigkeit, Sachlichkeit und Transparenz aufweisen. Hingegen dürfen sich die Labore nicht von irgendetwas oder irgendjemandem beeinflussen lassen. Desgleichen dürfen sie keine negativen Einflüsse außerhalb ihrer Fachbereiche haben. Außerdem müssen alle Daten und Ergebnisse von den verschiedenen Geschäften in ein Register eingetragen werden, damit man in der Lage ist, die Entwicklung der Geschäfte wirksam zu verfolgen und die Änderungen in Bezug auf die verkauften Waren und die unterschiedenen Typen von Waren derselben Quelle, beobachten zu können.

Drittens: Technische Güter und Haushaltgeräte

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, die in der ägyptischen, industriellen Gesellschaft tätig sind, auf dem oben erwähnten Fachgebiet erörtert worden sind. Die Regeln lauten hierbei wie folgt:

1. Damit technische Güter und Haushaltsgeräte vermarktet werden können, 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 einen S und beempel trägt und bestätigt, dass das jeweilige 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 festgelegten Preisen, die regelmäßig bekannt gegeben werden, anzubieten.

3. 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 gezahlt 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 das Verhalten der ägyptischen Hersteller gegenüber dem ägyptischen Markt dasgleiche ist wie gegenüber den ausländischen Märkten. So kann 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.

Viertens:

In letzter Zeit traf Herr Sa'id Al-Alfiyy, der Direktor des Verbraucherschutzamts, die Entscheidung, drei zusätzliche Ausschüsse im Verbraucherschutzamt ins Leben zu rufen:

Ein Ausschuss für technische und langlebige Güter, ein Lebensmittelausschuss und ein Ausschuss für Überprüfung von Automobilen (damit man Beschwerden, die verkaufte Autos betreffen, gezielter überprüfen kann. Diese wurden bisher beim Verbraucherschutzamt in großer Zahl eingereicht).

Fünftens:

In naher Zukunft sollte Ing. Raschid Muhammad Raschid, der Minister für Handel und Industrie, dem Ministerrat in diesem Zusammenhang neue Ideen zur Debatte stellen. Nachdem diese dann vom Ministerrat überarbeitet worden sind und Vorschläge zur besserer Umsetzung gemacht worden sind, 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 eingehend und in jeglicher Hinsicht überprüft worden ist.

*Dr. Eng.
Nader Riad*

Bevor ich meinen Vortrag beende, möchte ich Ihnen noch mitteilen, dass Sie mir durch Ihre Einladung eine große Ehre gemacht haben und dass ich Ihnen hierfür zu tiefstem Dank verpflichtet bin.

Und nicht zuletzt gilt mein besonderer Dank den Organisatoren, die diesem Forum die Möglichkeit gegeben haben, vor allem durch die Einladung der ägyptischen Forschungselite und der anerkannten Intellektuellen neue Vorschläge zu unterbreiten und sie in angemessener Weise darzustellen.

Zum Abschluss wünsche ich Ihnen alles Gute,

Dr. Ing. Nader Riad

Leiter des Ausschusses für technische und langlebige Güter im Verbraucherschutzamt

www.naderriad.com

nader.riad@bavaria.com.eg