جمعية حماية المستهلك
مسجلة برقم ٤١٤٩ لسنة ١٩٩٥

تحت رعاية

أ.د./ عـــاطـف صـــدقـى

أ.د./ أحـــمـــد جـــويـلى

رئيس المؤتمر

أ.د./ صديق محمد عفيفى

رئيس جمعية حماية المستهلك

دور الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات كأحد الأحهزة التنفيذية فى حماية المستهلك

كريمة بسيونى سالم

مدير ادارة البحوث والمواصفات

« جميع البحوث محكمة بواسطة لجنة علمية »

جمعية حماية المستهلك
المؤتمر العام لحماية المستهلك
٢١، ٢٢ أكتوبر ١٩٩٥

تحت رعاية

أ.د./ عاطف صدقى
أ.د./ أحمد جويلى

رئيس المؤتمر

أ.د./ صديق محمد عفيفى

رئيس جمعية حماية المستهلك

دور الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات كأحد الأجهزة التنفيذية فى حماية المستهلك

كريمة بسيونى سالم
مدير ادارة البحوث والمواصفات

دور الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات كأحد الأجهزة التنفيذية فى حماية المستهلك

ورقة عمل مقدمة إلى « المؤتمر العام لحماية المستهلك»
المنعقد فى يومى ٢١ ،٢٢اكتوبر ١٩٩٥ – القاهرة

مقدمـــة

تعتبرالهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات من الأجهزة التنفيذية الهامة والتى تلعب دوراً اساسياً فى تحقيق الحماية ومن هذا المنطلق فإن الهيئة تقوم طبقاً للقانون رقم (١١٨) لسنة ١٩٧٥ وكذا اللائحة التنفيذية (٢٧٥) لسنة ١٩٩١ تقوم بالآتى من مهام :

– فحص وتحليل جميع رسائل المواد الغذائية الواردة من الخارج.

– فحص السلع الصناعية والهندسية من الخارج .

وذلك طبقاً للمواصفات القياسية المصرية الصادرة من هيئة التوحيد القياسى ولا يتم الافراج النهائى عن هذه الرسائل الا اذا كانت مطابقة لهذه المواصفات وفى حالة المخالفة يتم اعادة التصدير او اعدامها. وذلك حفاظا على صحة المواطن والمستهلك المصرى وضماناً لوصول المنتجات الغذائية للمستهلك كاملة القيمة الغذائية .

وتقوم الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات عند فحص السلع الغذائية (الفحص المعملى والفحص الظاهرى) وفى هذا الصدد يتم تطبيق أحد القواعد التالية :

– المواصفة القياسية المصرية والصادرة من هيئة التوحيد القياسى طبقاً للقرار (١٦) لسنة ١٩٩٣ .

– المواصفة العالمية – قرار وزارة الصناعة (٤٢) لسنة ١٩٩٤.

– شهادة فحص او مراجعة متعددة من السلطات المصرية تثبت توافر تلك الشروط والمواصفات حسب نص المادة (١١) من القانون (١١٨) لسنة ١٩٧٥.

وفى سبيل الحفاظ على صحة المواطن المصرى ومن ثم ادائه وانتاجيته ، ثم تقوم الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات حاليا بتطبيق المواصفات القياسية المصرية رقم (٢٦١٣) لسنة ١٩٩٤ والتى تتضمن :

- فترات الصلاحية للمنتجات الغذائية على مايتم استيراده على ان تكون المهلة المحددة لدخول تلك السلع إلى الاراضى المصرية طبقاً للمواصفة القياسية لا تقل عن نصف مدة الصلاحية.
- جميع السلع الغذائية قد تم وضع مدد صلاحية لها وتحتسب هذه المدة من تاريخ انتاج هذه المنتجات وحتى تحرير شهادة الاجراءات الجمركية بالموانئ المصرية لحماية المستهلك المصرى من السلع الغذائية التى تدخل الى الاسواق المصرية قبل انتهاء مدة صلاحيتها بوقت قصير ممايهدد صحة المستهلك ويضر بالصناعة الوطنية المثيلة

كما تطبق الهيئة القرار الوزارى رقم (١٦) لسنة ١٩٩٣ بشأن :

- البيانات المطلوب اثباتها على منتجات السلع الغذائية باللغة العربية وبخط واضح وغير قابل للمحو وهذه البيانات هى :

* اسم المنتج او المصنع .
* العلامة التجارية ان وجدت.
* اسم الصنف ورتبته.
* بلد المنشأ .
* اسم المستورد وعنوانه.
* تاريخ الانتاج وتاريخ انتهاء الصلاحية حسب نوع السلعة.
* طريقة التجهيز للسلع التى يتم تجهيزها قبل الاستخدام.
* المكونات الداخلة فى تركيب السلعة ونسبتها ودرجة التركيز.
* طريقة الحفظ وشروط التخزين
* الوزن الصافى والقائم .
* يشترط كتابة عبارة « ذبح طبقاً للشريعة الاسلامية » على المجمدات عدا الاسماك.

كما تقوم الهيئة بمراجعة المستندات المطلوبة والمصاحبة للرسالة وهى :

* الشهادة الصحية .

* شهادة المنشأ.

* شهادة خلو من الاشعاع.

وفى هذا الصدد (حماية المستهلك) تتضامن أعمال الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات مع عدد من الاجهزة الرقابية الحكومية فى الدول مثل :

- جهاز الحجر الزراعى والحجر البيطرى التابعين لوزارة الزراعة وذلك لرقابة الحاصلات الزراعية والحيوانات المستوردة.

- وزارة الصحة وذلك لمراقبة الاغذية وتنظيم تداولها محلياً والتاكد من خلوها من الامراض والميكروبات ومسببات الفساد.

وفى إطار الحفاظ على الجودة العالية للسلع المستوردة تقوم الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات بتوفير لجان متخصصة فى فحص الرسائل المستوردة فى بلد المنشأ وذلك ليس قاصرا فقط على مجالات السلع الغذائية بل ان هناك لجان متخصصة فى السلع الصناعية وهى على سبيل المثال لا الحصر :

- حديد التسليح.

- حديد الاسمنت.

وذلك لحماية المستهلك ولما تمثله هذه السلع من اهمية على حياة المواطنين .

ب- تجارب الدول المتقدمة فى مجال حماية المستهلك

من تجارب الدول المتقدمة فى مجال حماية المستهلك نذكر على سبيل المثال:

- فى اوربا الغربية وبعد حادث تشرنوبل بدأت بعض الشركات الكبرى فى اعلان نسبة الاشعاع (بوحدات البيكاربل) على منتجاتها مع نوعية المستهلك بالنسب المسموح بها وذلك دون قانون يلزمها بذلك وهنا يجب على المنتج ان يقترب من المستهلك لمعرفة اهتماماته وتساؤلاته فلا ينتظر قانونا حتى يقدم له مزيدا من المعلومات التى يطلبها عن المنتج .
- فى امريكا بدأ الكثير من الشركات كتابة عدد السعرات الحرارية (Calories) على منتجاتها الغذائية قبل ان يتطلب القانون ذلك.
- وفي الدول الأكثر اهتماما بالمستهلك وحمايته تتبع الشركات سياسات داخلية لتحقيق هذا الهدف لان حماية المستهلك مسئولية المنتجين ومن وسائل تحقيق هذا الهدف:

ضمان الجودة:

وهى ان الشركة المنتجة واحيانا صاحبها شخصياً يضمن جودة المنتج داخل العبوة وفى حالة عدم صلاحيتها فللمستهلك ان يعيدها.

ضمان رضاء المستهلك.

وهى المعيار الوحيد لجودة المنتج.

عنوان المنتج البريدى:

ويزيد المنتجون فى الدول التى تهتم بمواطنيها كمستهلكين على ذلك.. رقم تليفون ويشجعون المستهلكين على استخدامه لنقل ملاحظاتهم واستفساراتهم وشكواهم وكثيرا ما تكون هذه الملاحظات والشكاوى هى اساس التعديلات التي يدخلها المنتج على سلعته .

العلاقات العامة:

وهى أصل الاتصال بالجمهور فلابد من تخصيص موظف ذى شخصية إنسانية لتلقى المكالمات والرد على الخطابات وذلك على وجه السرعة مع شكر المرسل ومتابعة ملاحظاته واعلامه بما بشأنها .

الاقتراب من المستهلك:

فالاقتراب من المستهلك هو ضمان لاستمرار النجاح على المدى الطويل ومن الطرق المتبعة فى الخارج استعمال بطاقات إستطلاع رأى هى جزء من العبوة او التغليف.

التسعير بالوحدة

ومن وسائل حماية المستهلك اضافة وزن الوحدة لتسهيل مهمة مقارنة الاسعار من الشركات المختلفة.

وتقترح الهيئة ان تقوم جميع الجهات الرقابية بالتعاون لتحذو حذو الدول المتقدمة واتباع الاساليب الحضارية فى وسائل حماية المستهلك.