تحت رعاية

أ.د./ عـــاطـف صـــدقـى

أ.د./ أحـــمـــد جـــويـلى

رئيس المؤتمر

أ.د./ صديق محمد عفيفى

رئيس جمعية حماية المستهلك

الغرف التجارية المصرية

ودورها فى حماية المستهلك

محاسب/ محمد السيد

مستشار الشركة المصرية للتجارة والتسويق
أمين عام الاتحاد العام للغرف التجارية سابقا

« 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

الغرف التجارية المصرية

ودورها فى حماية المستهلك

محاسب/ محمد السيد

مستشار الشركة المصرية للتجارة والتسويق

أمين عام الاتحاد العام للغرف التجارية سابقا

الغرف التجارية المصرية
ودورها فى حماية المستهلك

المحاسب / محمد السيد
مستشار الشركة المصرية للتجارة والتسويق
أمين عام الاتحاد العام للغرف التجارية سابقا

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

مقدمـــة

ينظم العمل بالغرف التجارية المصرية واتحادها العام القانون رقم ١٨٩ لسنه ١٩٥١ واللائحة العامة للغرف التجارية الصادرة بقرار رئيس الجمهورية سنه ١٩٥٣ وقرار مجلس الوزراء الصادر بانشاء الاتحاد العام للغرف التجارية سنه ١٩٥٢ ووفقا لاحكام القانون رقم ١٨٩ لسنه ١٩٥١ فقد تحددت اختصاصات الغرف التجارية المصرية فيمايلى :

- العناية بالمصالح التجارية الاقليمية .
- جمع المعلومات والاحصاءات التى تهم التجارة وتبويبها ونشرها .
- تحديد العرف التجارى.
- ابداء الرأى فى القوانين واللوائح المتعلقة بالتجارة والشئون الاقتصادية .
- انشاء المعارض والمتاحف والاسواق والمدارس التجارية وادارتها .
- اصدار الشهادات الدالة على مصدر البضاعة وجنسية المصدرين وسائر الشهادات التى يأذن بها وزير التجارة.
- تشكيل شعب من التجار الذين يزاولون نشاطاً واحداً أو انشطة مترابطة .
- تشكيل لجان تحكيم لفض المنازعات بين التجار.

ووفقا لاحكام قرار مجلس الوزراء بانشاء الاتحاد العام للغرف التجارية فقد تحددت اختصاصاته فيمايلى :

- العناية بالشئون التجارية العامة وتوحيد جهود الغرف فى هذا السبيل .

- تمثيل الغرف التجارية لدى السلطات العامة والهيئات المحلية والدولية.
- تمثيل الغرف التجارية فى المؤتمرات والمعارض الداخلية والخارجية.
- فض المنازعات التى قد تنشأ بين الغرف أو بين التجار.

يتبين من استعراض اختصاصات الغرف التجارية وإتحادها العام أنها انصبت بشكل أساسى على التجارة كمرفق عام واعضائها الذين يزاولون أنشطه تجارية مختلفة.

الا أنها لم تتناول دور الغرف التجارية فى حماية المستهلك رغم أن اعضاءها هم أساساً مستهلكون لسلع وخدمات وكونها منظمة اقتصادية معاونة للدولة فى المجالات الاقتصادية .

ومما يذكر ان هناك تعديلات مقترحه لقانون الغرف التجارية وحد علمى أنها تعديلات لمواد معينة فى القانون الحالى.

وقد يكون من الملائم تضمين هذه التعديلات احكاما تحدد دور الغرف التجارية فى حماية المستهلك وذلك فى ضوء ماتسفر عنه أعمال هذا المؤتمر من توصيات.

واعرض على المؤتمر الموقر مرئياتى بالنسبة لهذا الموضوع الهام والتى استشفها من خلال موقعى الوظيفى السابق كأمين عام للاتحاد العام للغرف التجارية ومستشارها مدة ١٨ عاماً.

المستهلك والحماية

قبل تناول دور الغرف التجارية بالنسبة لحماية المستهلك فانه يتعين أولا تعريف من هو المستهلك المطلوب حمايته ؟ وماهى نوع الحماية المطلوبة ؟

فبالنسبة للمستهلك يمكن تصنيفه الى نوعين :

مستهلك صناعى وهو الذى يشترى سلعاً تتمثل فى الخامات ومستلزمات الانتاج تتلاحم مع بعضها لانتاج سلع جديدة يختلف شكلها ومواصفاتها عن السلع الداخلة فى تكوينها وهذا النوع من الاستهلاك يتعلق بالمصانع بمختلف اشكالها وأنواعها.

مستهلك مباشر وهو الذى يشترى سلعا مصنعه أو منتجة زراعيا معبأة أو غير معبأة مغلفه أو غير مغلفة ليستهلكها الفرد بنفسه أو لأسرته مثل المأكل والملبس والدواء.

ويمكن القول انه إذا كان هناك حماية مطلوبة للمستهلك الصناعى فانها تكون ضمانا لانتاج سلع مطابقة للمواصفات صالحة للاستخدام الآدمى لاتضر بصحة الانسان أو سلامته.

وفى تصورى ان هناك ثلاثة أنواع من الحماية تتمثل فيمايلى :

حماية سعرية : لضمان عدم بيع السلعة باكثر من قيمتها الحقيقية والتى تتمثل فى تكلفة انتاج أو استيراد السلعة مضافا اليها هامش ربح معقول لكل حلقة من حلقات التوزيع.

حماية صحية : لضمان عدم الاضرار بصحة المستهلك عند تناوله السلعة مثل الاغذية والادوية الفاسدة أو التى انتهت مدة صلاحيتها .

حماية امنية : لضمان عدم الاضرار بسلامة المستهلك عند استخدامه السلعة مثل قطع غيار السيارات المقلدة.

كذلك يمكن القول ان هناك شكلان للحماية يتمثلان فيمايلى :

حماية وقائية : والتى يتم من خلالها ضمان عدم استغلال المستهلك أو ايذائه صحيا أو الاضرار بسلامته وذلك لوضع الشروط والمواصفات والعقوبات التى تحقق ذلك.

حماية رقابية : والتى يتم من خلالها ضبط وقائع معينه لدى المنتجين والتجار مثل ضبط سلع فاسدة أو انتهت مدة صلاحيتها أو غير مطابقة للمواصفات أو انتهت مدة صلاحيتها وتوقيع العقوبات اللازمة على مرتكبى هذه المخالفات .

ومن المعلوم ان هناك أجهزة حكومية تمارس دورها فى تطبيق الحماية الوقائية والحماية الرقابية وذلك من خلال تحديد مواصفات معينة للسلع المستوردة من الخارج وتحليلها قبل الأفراج عنها للتاكد من مطابقتها لهذه المواصفات.

ومن خلال التفتيش المستمر على المصانع لضمان انتاج سلع مطابقة للمواصفات الموضوعة.

ومن خلال الحملات المستمرة لوزارتى الصحة والتموين والاجهزة البوليسية المعنية على المنشآت المختلفة للتأكد من صلاحية السلع المعروضة ومعلومية مصدرها .... الخ.

الا انه بجانب هذه الحماية الحكومية فاننى اعتقد ان الغرف التجارية مؤهلة لأن تلعب دوراً هاماً فى تطبيق الحماية الوقائية للمستلهك بالنظر لطبيعة تكوينها وانتشارها الجغرافى وعلاقاتها المتشعبة سواء مع الاعضاء بمختلف أنشطتهم واشكالهم القانونية أو مع السلطات المركزية والمحلية أو مع الاجهزة الرقابية بالاضافة الى الحق الذى منحه لها قانون السجل التجارى وهو اصدار شهادات المزاولة والتى بمقتضاها يصدر السجل التجارى للمنشأة.

الا أنه على الجانب الآخر فان عضوية الغرف التجارية اجبارية بحكم القانون وبالتالى فانها تضم اعضاء يمارسون أنشطة متباينة يترتب عليها تضارب مصالحهم احيانا وذلك مثلاً عندما تدرس الغرفة موقف سلعة معينة تنتج محليا الا أن الانتاج لايكفى احتياجات السوق فالمستوردون يهمهم استيراد هذه السلعة اما المنتجون والمستثمرون يهمهم عدم استيرادها لتصريف منتجاتهم وحقيقة صالح المستهلك غائبة عن الطرفين.

واعتقد انه فى ظل حركة التوسع فى النشاط الاقتصادى والذى جعل الغرف التجارية مركزا لاستقطاب القطاعات الاقتصادية المختلفة فانه لايتعين النظر اليها باعتبارها تنظيم نقابى يدافع ويحمى مصالح فئه معينه من المجتمع بل يتعين النظر اليها باعتبارها منظمات ذات ادوار تنموية تعمل فى اطار المصلحه العامة للمجتمع، كما يتعين على الغرف التجارية أن تطبق هذا المفهوم جيدا وان يكون هدفها الصالح العام وصالح كافة الاطراف منتجين وتجار ومستهلكين .

وفى تصورى أن الغرف التجارية يمكن ان تمارس دورها فى حماية المستهلك من خلال ثلاثة محاور تشمل مايلى :

الأول : ارشاد اعضائها من المنتجين والتجار وتوعيتهم برسالتهم القومية فى خدمة الشعب.

الثانى : متابعة الاداء المهنى السليم لاعضائها فى اطار دستور عمل يلتزم به كافة المنتجين والمستوردين وتجار الجملة والتجزئة مع تخويل الغرف حق محاسبة اعضائها الذين ينحرفون عن الاداء السليم للممارسة.

الثالث : عرض مقترحاتها وملاحظاتها التى تستشفها من دراستها للاسواق على الاجهزة الرسمية المعنية سواء بالنسبة للاسعار أو المواصفات أو توافر السلع أو القوانين والقرارات المطبقة .

وأعرض فيما يلى شرحاً مبسطا لهذه المحاور .

المحور الأول : الارشاد والتوعية

- من المهام الاساسية للغرف التجارية ارشاد اعضائها وتعريفهم بكل مايصدر من قوانين وقرارات تتعلق بمزاولتهم النشاط وذلك سواء بالنشر أو بعقد الاجتماعات والندوات بما يحقق ممارستهم لانشطتهم وفقا للقوانين واللوائح التى تنظم هذه الانشطة وتجنيبهم التعرض لعقوبات مخالفتها .

- كذلك يقع على عاتق الغرف التجارية تعميق وعى اعضائها بالسلوك المهنى السليم وبتقاليد العمل التجارى والمصداقية فى التعامل سواء مع بعضهم البعض أو تعاملهم مع جمهور المستهلكين مما يحقق حماية الصفوة الغالبة من انحرافات القلة ومن السلوكيات البعيدة عن اخلاقيات العمل التجارى واعرافه وتقاليده.

- كذلك يقع على عاتق الغرف التجارية توعية اعضائها بماهية العمل التجارى باعتباره رسالة اجتماعية مؤداها التعرف على احتياجات المواطنين وتلبيتها دون استغلال .

- كذلك يقع على عاتق الغرف التجارية تعريف اعضائها بأهمية التعامل المستندى باعتباره وسيلة اثبات قانونية لمعاملاتهم مع بعضهم البعض أو تعاملهم مع جمهور المستهلكين ، وباعتباره وسيلة اثبات قانونية لحجم معاملاتهم امام الجهات الرسمية. وباعتباره حماية لهم عند تواجد سلع غير مطابقة للمواصفات أو فاسدة لديهم.

المحور الثانى : متابعة الأداء

- اعتقد أن الغرف التجارية مطالبة باعداد ميثاق شرف مزاولة النشاط التجارى وهو ميثاق يتعلق بالتزامات عامة قبل مرفق التجارة باعتباره يمس سمعة الدولة التجارية، وبالتزامات خاصة تحكم معاملاتهم مع بعضهم البعض أو مع جمهور المستهلكين.

والعمل بهذا الميثاق يحقق احترام التاجر لالتزاماته قبل الدولة واحترام معاملاته الخارجية – كما يحقق – عدم اللجوء لعرض سلع غير مطابقة للموصفات أو انتهت مدة صلاحيتها أو استغلال المستهلكين ... الخ من أمور الممارسة السليمة للنشاط.

– كما أن على الغرف التجارية التأكد من التزام التجار بأحكام هذا الميثاق من خلال المتابعة الميدانية وتلقى شكاوى الجمهور على ان تعطى حق محاسبة اعضائها على مخالفة أحكام الميثاق وذلك من منطلق أن الغرف التجارية تصدر ترخيص مزاولة التجارة والذى بموجبه يصدر السجل التجارى وبالتالى فانه يكون من حقها الغاء هذا الترخيص أو سحبه مؤقتا أو نهائيا ، وذلك وفق ضوابط يتم الاتفاق عليها بين مصلحة السجل التجارى والاتحاد العام للغرف التجارية.

وهذا اقتراح يتطلب تعديلا تشريعيا لقانون الغرف التجارية.

المحور الثالث : دراسة الأسواق

ان احد المهام التى تقوم بها الغرف التجارية دراسة الأسواق فى المحافظات المنشأة بها وتقديم تقارير للحكومة عن حالتها سواء بالنسبة لاسعار السلع ارتفاعاً وانخفاضاً أو توافر السلع ونقصها فى الاسواق.

وكذلك التقدم بالاقتراحات التى من شأنها توفير مناخ الممارسة الملائم لاعضائها سواء بابداء الرأى فى مشروعات القوانين والقرارات الاقتصادية أو ملاحظاتها على القوانين والقرارات السارية.

واعتقد أن هذا الدور لو مارسته الغرف التجارية بكفاءة لانعكس ذلك بشكل ايجابى على حماية المستهلك حيث ان هذه التقارير بمثابة نقل نبضات السوق لمسامع المسئولين يمكن من خلالها التعرف على الموقف السلعى العام كمية وسعراً والتعرف على مايشكو منه التجار سواء بالنسبة للقوانين أو الاجراءات والتعرف على مايشكو منه المستهلكون.

كل هذه المحاور إذا ما أحسن اداؤها انعكست بشكل جيد على مساهمة الغرف التجارية فى حماية المستهلك.

والله الموفق ؛