Dr. Eng.
Nader Riad

انضباط الأسواق ضرورة لحماية المستهلك

كلمة مقدمة من

دكتور مهندس/ نادر رياض

رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك

إلـى

ندوة "واقع حماية المستهلك فى مصر"

التى تنظمها

اللجنة الاقتصادية بنقابة الصحفيين- القاهرة

٣٠ مايو ٢٠٠٧

مايو ٢٠٠٧

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

شكر وتقدير للندوة والحضور

- السيد الأستاذ/ ممدوح الولى أمين الصندوق بنقابة الصحفيين
- الحضور الكرام - سيداتى سادتى

مقدمة :

إنه لمن دواعى سرورى اللقاء بمجتمع أصحاب الرأى والفكر الفاعل المستنير وذلك بصفتى رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك.

بادىء ذى بدء ان حماية المستهلك المصرى وتشجيع الصناعة الوطنية ودعم الاقتصاد القومى هى قضية واحدة وكل لا يتجزأ، وحماية المستهلك فى مفهومها المبسط تعنى حمايته والاعتراف بحقوق المستهلك وصيانة تلك الحقوق خلال فترة حيازته للسلعة وتمتد الحماية للمستهلك لتشمل حقه فى الحصول على السلعة الأصلية التى تحمل اسم صانعها الأصلى وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية أو الصناعية لأن فى ذلك كفالة لحقه فى عدم إدخال الغش علية بسلعة لا تنسب لصاحبها الأصلى .

ولا شك أن قانون حماية المستهلك والذى صدر مؤخراً يمثل فى مجمله إطاراً جيداً لتطبيق سياسة تعمل على حماية المستهلك من الغش والتحايل والمضاربة التجارية انتقاصاً من حقوقه وكذا عدم الشفافية فى العرض وتحديد الجودة مع الأخذ فى الاعتبار أن لهذا القانون مرحليته، إذ أن مسيرة القوانين تتمشى يداً بيد مع مسيرة التطوير المستمر والتعديلات المختلفة للقوانين بما يتمشى مع الاحتياجات المستقبلية.

ونعرض تلك القضية المحورية فى العناصر التالية:

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

أولاً : إنضباط الأسواق والمحافظة علي معايير الجودة :

لابد لتحقيق مبدأ إنضباط الأسواق بالشارع التجاري والصناعي البدء بإرساء القواعد الأساسية التنظيمية والتي علي رأسها:-

١- الإلزام بإعطاء المشتري فاتورة مستوفاة الشروط وإسم المحل التجاري ورقم السجل التجاري وعنوان المحل ووصف البضاعة بما يحددها وقيمة البيع ومخالصة بالسداد .
٢- الإلزام بإعطاء شهادة ضمان عن البضاعة المبيعة .
٣- إعتبار الصانع والبائع و مسئولان مسئولية تضامنية قبل المستهلك علي إستبدال البضاعة المعيبة بأخرى من نفس الصنف إذا قبل المستهلك أو رد القيمة أو إستبدالها بصنف آخر يقبله المستهلك بذات القيمة .
٤- الإلتزام بإسترداد البضاعة المعيبة في ظرف مهلة يتفق عليها بما لا يتعارض مع القانون بشرط ألا يكون السبب في عوارها راجع للمستهلك.
٥- إلغاء شعار " البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل " من علي الفواتير أو بالمحلات و إعتبار ذلك مخالفة للقوانين التجارية.
٦- من حق المستهلك الحصول علي الخصم الذي يقرره التاجر عن نفس البضاعة متي بيعت لمستهلك أخر بسعر أقل ويستثني من هذا التخفيضات المقررة بالأوكازيونات المستوفاة للشروط المنظمة لذلك .
٧- إلزام التاجر بإمساك سجلات منتظمة يثبت فيها حركة البضاعة الداخلة والخارجة وكذا إدارة مخازن نظامية لها سجلات .

ثانياً: آلية الفحص والاختبار وتوثيق النتائج :

تشتد الحاجة أكثر من أي وقت مضي ضرورة إنشاء معامل متكاملة لتغطية كافة مجالات السلع علي اختلاف مجالات الفحص المتخصص بحيث تكون لها الاستقلالية والحيدة والشفافية والعمل علي إبعادها عن دائرة التأثير والتأثر

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

الخارجي وتوثيق نتائج الفحص لتتكامل مع المتابعة النشيطة لهذه النتائج وما يليها من عينات من نفس الأصناف أو من نفس المصادر.

ثالثاً: السلع الهندسية والمنزلية :

قامت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك مؤخراً بوضع عدد من الضوابط والمبادىء الأساسية التنظيمية لعمل مراكز الخدمة والصيانة وذلك بعد مناقشتها وموافاة معظم أصحاب الشركات الصناعية العاملة فى هذا المجال على أن يتم البدء بالعمل بها الأ وهى:

١- يجب أن يستوفى لتداول السلع الهندسية والمنزلية إصدار مجموعة من المستندات تسلم مع السلعة داخل تغليفها الأصلى أهمها:

- شهادة فحص جودة موقعة ومختومة.
- شهادة ضمان للسلعة لفترة لا تقل عن سنة.
- كتيب بعمليات التشغيل وإرشادات بشأن الأخطار الناتجة عن الاستخدام الخاطىء ومعلومات إرشادية عن تتبع الأعطال.
- قائمة بقطع الغيار.
- قائمة بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة.

٢- يجب ألا يسمح بعمليات الصيانة والإصلاح لهذه السلع الهندسية والمنزلية إلا بمعرفة المراكز المعتمدة من الصانع بموجب تعاقد سارى بين المركز والصانع يتم بموجبه تدريب أفراد تابعين للمركز بمعرفة الصانع تؤهلهم لصيانة نوعيات من المنتجات تثبت على شهادة تعلق بالمراكز وكذا الإلزام بتوفير قطع الغيار الأصلية بأسعار يعلن عنها بصورة دائمة.

٣- تدرس اللجنة حالياً مسألة الاتفاق مع صناع السلع الهندسية والمعمرة على إعطاء فترة محددة ولتكن اسبوع مثلاً يسمح خلالها بإعادة البضاعة واسترداد القيمة دون إبداء الأسباب على أن تكون البضاعة المرتجعة بحالتها إسوة بالبيع بالخارج فى هذا الشأن باعتبار أن السوق المصرى هو السوق الأولى بالرعاية لأنه السوق الوطنى وصاحب الفضل الأول على الصناع.

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

رابعاً: لقد أصدر الأستاذ/ سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك قراراً بتشكيل ثلاث لجان جديدة مؤخراً داخل جهاز حماية المستهلك وهى:

لجنة السلع الهندسية و المعمرة – لجنة السلع الغذائية - السيارات وذلك للنظر فى الشكاوى المتعددة منها والواردة للجهاز.

خامساً: من المنتظر أن ينظر المهندس/ رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة فى أمر إصدار قرار وزاري بتنظيم عمل مراكز الخدمة والصيانة للحد من ظاهرة انتشار مراكز الصيانة غير الملتزمة وكذا تحديد إجراءات ترخيص المنضبط من هذه المراكز واعتمادها وحظر الاعلان عن غير المعتمد منها قبل ان تستوفى الشروط.

قبل أن أنهى كلمتى أتوجه بالشكر لدعوتكم الكريمة والمنظمين الذين أتاحوا لهذه الندوة أن تتم بهذه الصورة المشرفة بحضور هذه النخبة المتميزة من أصحاب الرأى والفكر الفاعل المستنير.

والله الموفق،،

دكتور مهندس/ نادر رياض
رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة
بجهاز حماية المستهلك

www.naderriad.com

nader.riad@bavaria.com.eg

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢)　　فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢)　　ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة