يبدأ طرحها اليوم ولأول مرة

استمارات مجانية لشكاوى المستهلكين فى ٣٥٠٠ مكتب بريد

■ القاهرة - محمد حماد :

يبدأ اليوم جهاز حماية المستهلك طرح نماذج لاستمارات الشكاوى من خلال ٣٥٠٠ مكتب بريد على مختلف أنحاء الجمهورية.

وقال سعيد الألفى رئيس الجهاز أمام ندوة حماية المستهلك التى نظمتها اللجنة الاقتصادية بنقابة الصحفيين أن نماذج الشكاوى الجديدة ستوزع مجانا ويمكن للمستهلكين سحبها من مكاتب البريد وملؤها بالشكاوى الخاصة بهم وإرسالها للجهاز دون أن يتحمل أية تكاليف.

وأوضح الألفى أن ٩٠٪ من أعضاء الجهاز من جمعيات حماية المستهلك وبما يعد أول جهاز حكومى لا يضم فى عضويته أغلبية حكومية.

ومن جانبه أكد الدكتور مهندس نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك 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 .

وقال إن قانون حماية المستهلك والذى صدر مؤخراً يمثل فى مجمله إطاراً جيداً لتطبيق سياسة تعمل على حماية المستهلك من الغش والتحايل والمضاربة التجارية وكذا عدم الشفافية فى العرض وتحديد الجودة مع الأخذ فى الاعتبار أن لهذا القانون مرحلتيه، إذ أن مسيرة القوانين تتماشى يداً

سعيد الألفى

د. نادر رياض

بيد مع مسيرة التطوير المستمر والتعديلات المختلفة للقوانين بما يتمشى مع الاحتياجات المستقبلية.

وأوضح أن هناك قضايا محورية تتعلق بانضباط الأسواق وحماية المستهلك منها: مبدأ انضباط الأسواق بالشارع التجاري والصناعي بإرساء القواعد الأساسية التنظيمية والتي علي رأسها الإلزام بإعطاء المشتري فاتورة مستوفاة الشروط وإسم المحل التجاري ورقم السجل التجاري وعنوان المحل ووصف البضاعة بما يحددها وقيمة البيع ومخالصة بالسداد والإلزام بإعطاء شهادة ضمان عن البضاعة المبيعة واعتبار الصانع والبائع مسئولين مسئولية تضامنية قبل المستهلك علي استبدال البضاعة المعيبة بأخرى من نفس الصنف إذا قبل المستهلك أو رد القيمة أو استبدالها بصنف أخر يقبله المستهلك بذات القيمة فضلا عن الالتزام باسترداد البضاعة المعيبة في ظرف مهلة يتفق عليها بما لا يتعارض مع القانون بشرط الا يكون السبب في عوارها راجع للمستهلك أو بالمحلات و إلغاء شعار " البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل " من علي الفواتير وحق المستهلك فى الحصول علي الخصم الذي يقرره التاجر عن نفس البضاعة متي بيعت لمستهلك أخر بسعر أقل ويستثني من هذا التخفيضات المقررة بالاوكازيونات المستوفاة للشروط المنظمة لذلك وإلزام التاجر بإمساك سجلات منتظمة يثبت فيها حركة البضاعة الداخلة والخارجة وكذا إدارة مخازن نظامية لها سجلات.

وأسار الى أن الحاجة تشتد أكثر من أي وقت مضي إلى 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 الخارجي وتوثيق نتائج الفحص لتتكامل مع المتابعة النشيطة لهذه النتائج وما يليها من عينات من نفس الأصناف أو من نفس المصادر.

وأوضح أن لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك قامت 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 الا وهى ضرورة أن يستوفى لتداول السلع الهندسية والمنزلية إصدار مجموعة من المستندات تسلم مع السلعة داخل تغليفها الأصلى أهمها شهادة فحص جودة موقعة ومختومة وشهادة ضمان للسلعة لفترة لا تقل عن سنة وكتيب بعمليات التشغيل وإرشادات بشأن الأخطار الناتجة عن الاستخدام الخاطىء ومعلومات إرشادية عن تتبع الأعطال إضافة إلى قائمة بقطع الغيار وقائمة بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة.

وأكد أنه 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.

كما تدرس اللجنة حالياً مسألة الاتفاق مع صناع السلع الهندسية والمعمرة على إعطاء فترة محددة ولتكن اسبوعا 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 المصرية هى السوق الأولى بالرعاية لأنها السوق الوطنى وصاحبة الفضل الأول على الصناع.

ونوة الى انة تم تشكيل ثلاث لجان جديدة مؤخراً داخل جهاز حماية المستهلك وهى لجنة السلع الهندسية و المعمرة ولجنة السلع الغذائية و السيارات وذلك للنظر فى الشكاوى المتعددة منها والواردة للجهاز.

وأوضح أنه 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 الإعلان عن غير المعتمد منها قبل أن يستوفى الشروط.