د. نادر رياض

انضباط الأسواق ضرورة لحماية حقوق المستهلك

أكد نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسة بجهاز حماية المستهلك أن 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. تمتد الحماية للمستهلك لتشمل حقه فى الحصول على السلعة الاصلية التى تحمل اسم صانعها الاصلى وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية أو الصناعية لأن فى ذلك كفالة لحقه فى عدم ادخال الغش عليه بسلعة لا تنسب لصاحبها الاصلى.

ولا شك أن قانون حماية المستهلك والذى صدر مؤخرا يمثل فى مجمله إطارا جيدا لتطبيق سياسة تعمل على حماية المستهلك من الغش والتحايل والمضاربة التجارية انتقاصا من حقوقه وكذا عدم الشفافية فى العرض وتحديد الجودة مع الأخذ فى الاعتبار أن لهذا القانون مرحلتيه إذ إن مسيرة القوانين تتماشى يدا بيد مع مسيرة التطوير المستمر والتعديلات المختلفة للقوانين بما يتماشى مع الاحتياجات المستقبلية ونعرض تلك القضية المحورية من خلال عدة نقاط تتضمن انضمام الاسواق والمحافظة على معايير الجودة ولابد لتحقيق مبدأ انضباط الاسواق بالشارع التجارى والصناعى البدء بارسال القواعد الاساسية التنظيمية والتى على رأسها.

■ الالزام باعطاء المشترى فاتورة مستوفاة الشروط واسم المحلى التجارى ورقم السجل التجارى وعنوان المحل ووصف البضاعة بما يحددها وقيمة البيع ومخالصة بالسداد والالزام باعطاء شهادة ضمان عن البضاعة المبيعة.

واعتبار الصانع والبائع مسئولان مسئولية تضامنية قبل المستهلك علي استبدال البضاعة المعيبة باخري من نفس الصنف إذا قبل المستهلك أو رد القيمة أو استبدالها بصنف آخر يقبله المستهلك بذات القيمة.

والالتزام باسترداد البضاعة المعيبة في ظرف مهلة يتفق عليها بما لا يتعارض مع القانون بشرط ألا يكون السبب في عورها راجع للمستهلك.

وكذلك إلغاء شعار «البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل» من علي الفواتير أو بالمحلات واعتبار ذلك مخالفة للقوانين التجارية.

د. نادر رياض

وأيضا من حق المستهلك الحصول علي الخصم الذي يقرره التاجر عن نفس البضاعة متي بيعت لمستهلك آخر بسعر أقل ويستثني من هذه التخفيضات المقررة بالأوكازيونات المستوفاة للشروط المنظمة لذلك، وإلزام التاجر بامساك سجلات منتظمة يثبت فيها حركة البضاعة الداخلة والخارجة وكذا إدارة مخازن نظامية لها سجلات.

■ والنقطة الثانية ضرورة إيجاد آلية الفحص والاختبار وتوثيق النتائج حيث تشتد الحاجة أكثر من أي وقت مضي إلى ضرورة انشاء معامل متكاملة لتغطية جميع امجالات السلع علي اختلاف مجالات الفحص المتخصص بحيث تكون لها الاستقلالية والحيدة والشفافية والعمل علي ابعادها عن دائرة التاثير والتأثر الخارجي وتوثيق نتائج الفحص لتتكامل مع المتابعة النشطة لهذه النتائج وما يليها من عينات من نفس الأصناف أو من نفس المصادر.

وفيما يتعلق بالسلع الهندسية والمنزلية قامت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك مؤخرا بوضع عدد من الضوابط والمبادئ الأساسية التنظيمية لعمل مراكز الخدمة والصيانة وذلك بعد مناقشتها وموافاة معظم أصحاب الشركات الصناعية العاملة في هذا المجال علي أن يتم البدء بالعمل بها وهي:

■ يجب أن يستوفي لتداول السلع الهندسية والمنزلية إصدار مجموعة من المستندات تسلم مع السلعة داخل تغليفها الأصلي أهمها:

– شهادة فحص جودة موقعة ومختومة وشهادة ضمان للسلعة لفترة لا تقل عن سنة، وكتيب بعمليات التشغيل وارشادات بشأن الأخطار الناتجة عن الاستخدام الخاطئ ومعلومات ارشادية عن تتبع الأعطال وقائمة بقطع الغيار، وأيضا قائمة بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة.

أيضا يجب ألا يسمح بعمليات الصيانة والاصلاح لهذه السلع الهندسية والمنزلية إلا بمعرفة المراكز المعتمدة من الصانع بموجب تعاقد سار بين المركز والصانع يتم بموجبه تدريب أفراد تابعين للمركز بمعرفة الصانع تؤهلهم لصيانة نوعيات من المنتجات تثبت علي شهادة تعلق بالمراكز وكذا الالزام بتوفير قطع الغيار الاصلية بأسعار يعلن عنها بصورة دائمة.

وتدرس اللجنة حاليا مسألة الاتفاق مع صناع السلع الهندسية والمعمرة علي اعطاء فترة محددة ولتكن اسبوعا مثلا يسمح خلالها بإعادة البضاعة واسترداد القيمة دون ابداء الأسباب علي أن تكون البضاعة المرتجعة بحالتها اسوة بالبيع بالخارج في هذا الشأن باعتبار أن السوق المصري هو السوق الأولي بالرعاية لأنه السوق الوطني وصاحب الفضل الأول علي الصناع.