

ضمانات من منتجي السلع الهندسية والمعمرة للمستهلكين

ضمن مستندات البيع.. كذلك كتيبات توضح التشغيل الآمن والأمتثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وارقامها.. كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم اطار الحالات التي يجوز فيها استبدال السلع والصيانة والاصلاح خلال فترة الضمان.. جاء هذا في اجتماع لجنة السلع الهندسية برئاسة الدكتور نادر رياض وحضرها سعيد الالفى رئيس جهاز حماية المستهلك.

وأكد رئيس اللجنة ان هدف ميثاق الشرف الذى تم اقراره هو تحقيق الرضا الكامل للعميل، وسيصدر سجل سنوى يضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق وسيتم شطب غير الملتزمين، حتى يسترشد المستهلك به عند التعامل.

ووصف رئيس جهاز حماية المستهلك الميثاق بأنه يمثل نقطة انطلاق إدارة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها، وخلق روح تنافسية بين الصانع تستند على رفع مواصفات وجودة السلع وصيانة حقوق المستهلك والوقاية من الغش.. وستقوم كل شركة بتخصيص منسق للربط فيما بينها وجهاز حماية المستهلك.

البيع عن طريق مراكز الصيانة سواء التابع منها للصناع الاصليين أو عن طريق مراكز الصيانة الممتدة واثاحة قوائم منافذ بيع معتمدة يتم تسليمها

أكد كبار منتجي السلع الهندسية والمعمرة التزامهم بميثاق الشرف وتقديم شهادة ضمان تلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد

جريدة الاخبار ٢٠٠٧/٩/٣٠ (صفحة ١٨)

الأخبار

أعلن سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك ان ميثاق الشرف الذى اتفق عليه كبار الصناع فى مصر مع الجهاز من أجل حماية حقوق المستهلك والصناع وانضباط السوق يمثل نقطة انطلاق نحو ادارة سياسة متوازنة تحفز الصناع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وخلق روح تنافسية بين الصناع تستند على تحقيق مواصفات وجودة السلع المنتجة بما يحافظ على حقوق المستهلك وحصوله على سلعة أصلية تحمل اسم صانعها الاصلى وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية والصناعية.

ميثاق شرف بين الصناع وجهاز حماية المستهلك لضبط إيقاع السوق فترة لضمان السلع وآلية لخدمات ما بعد البيع وتوفير قطع غيار أصلية



نادر رياض



سعيد الألفى

بين المركز والصانع يتم بموجبه تدريب أفراد تابعين للمركز بمعرفة الصناع تؤهلهم لصيانة نوعيات من المنتجات تثبت على شهادة تعلق بالمراكز وكذلك الالتزام بتوفير قطع غيار أصلية بأسعار يعلن عنها بصورة دائمة.. وقد تم تشكيل لجنة التسيير برئاسة د. نادر رياض وتضم الدكتور فاروق الباز المهندس الششتاوى والمستشار ياسر نبيل والدكتور أحمد فكرى عبدالوهاب.

جلال راشد

قال ان الهدف من هذه الاجراءات ليس وضع العراقيل والعوائق أمام الصناع انما دفعهم للتعامل باقتصاديات الاسواق العالمية وتنافسيتها مشيرا إلى ضرورة ان تتبنى كافة الشركات الصناعية فكرة اتاحة وتوفير منسق لها مع الجهاز لبحث شكاوى المستهلكين وتجنبها فى المستقبل.

جاء ذلك فى اجتماع لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور نادر رياض وبحضور كبار الصناع فى مجالات السلع الهندسية المعمرة وأعضاء اللجنة لإقرار ميثاق شرف.

أكد الدكتور نادر رياض ان اهم بنود ميثاق شرف تحديد فترة ضمان لهذه السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة سواء التابع منها للصناع الأصليين أو عن طريق مراكز الصيانة الممتدة واتاحة قوائم منافذ البيع المعتمدة ومراكز صيانة ممتدة فى قوائم تسليم ضمن مستندات البيع وكذلك كتيبات توضح التشغيل الأمنى والأمثل لهذه المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية فمن تلك المستندات كما يتضمن تنظيم إطار الحالات التى يجوز فيها استبدال السلع والصيانة والإصلاح طوال فترة الضمان مشيرا إلى امكانية تحقيق هدف برنامج الرضاء الكامل للعميل حيث يصدر بشأنها سجل سنوى يضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق.

من ناحية أخرى أكد كبار الصناع المشاركين فى الاجتماع ان الميثاق الجديد يحمى المستهلك وأيضا توفير الحماية للأسواق من الأنشطة العشوائية والسلع مجهولة المصدر سواء للسلع نفسها أو الخدمات ما بعد البيع بعد ان تعددت الشكاوى من السلع مجهولة المصدر والاجتهادات المعيبة والقاصرة فى مجال الصيانة والإصلاح فى غيبة تفويض من الصناع الاصلى للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الاعمال والتى قد ينجم عنها خطورة تعرض حياة المستهلك للخطر فى الكثير من الاجهزة الكهربائية.

أكد رئيس اللجنة ان المواصفات القياسية الخاصة بالسلع الهندسية ملزمة خاصة التى تتعلق بأمن وأمان المواطن وتندرج تحت معايير الجودة للحفاظ على البيئة.. كما تدرس اللجنة إصدار شهادات اعتماد للمصانع التى سوف تلتزم بميثاق شرف والمطبقة بنظام الالتزام بالحفاظ على حقوق المستهلك.

أكد الأعضاء على ضرورة عدم السماح بعمليات الصيانة والإصلاح للسلع الهندسية والمنزلية إلا بمعرفة المراكز المعتمدة من الصناع بموجب تعاقد سار

اتفاق كبار الصناع على ميثاق شرف لحماية حقوق المستهلك إصدار شهادات اعتماد للمصانع المتزمنة ولجنة للمتابعة



نادر رياض

سعيد الألفي

للععمل حيث أنه سوف يصدر سجل سنوي يضم الشركات المتزمنة بالميثاق ويجدد سنوياً بالإضافة والحذف حتي يتمكن المستهلك من الرجوع إليه عند اختياره للمنتجات الراغب في شرائها.

وأكد الدكتور «رياض» الالتزام في السلع الهندسية خاصة التي تتعلق بأمن المواطن بالموصفات القياسية ومراعاة معايير الجودة لتشمل الحفاظ على البيئة. وأكد انه تم تشغيل لجنة برئاسته تضم الدكتور فاروق الباز والمهندس محمد الشيشتاوي والمستشار ياسر نبيل والدكتور فكري عبدالوهاب لمتابعة وتسيير ما تم الاتفاق عليه في اللجنة.

وأوضح كبار الصناع المشاركين في الاجتماع من كبري الشركات ان الميثاق ليس من شأنه توفير الحماية للمستهلك فقط وإنما سيعمل على تطوير أسواق هذه السلع وتوسيع التسويق للملتزمين والحماية ضد الأنشطة العشوائية ومجهولة المصدر وتوفير خدمة أمنة لما بعد البيع.

كتب - عبدالرحيم أبو شامة :

اتفق كبار الصناع في اجتماع للجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور نادر رياض علي ميثاق شرف لحماية حقوق المستهلك والصناع بهدف ضبط الأسواق. وتدرس اللجنة اصدار شهادات اعتمادات المصانع المتزمنة بميثاق الشرف والمطبقة للنظام الملزم بالحفاظ على حقوق المستهلك.

وأكد سعيد الألفي رئيس جهاز حماية المستهلك أن الميثاق الذي اتفق عليه كبار الصناع بالاجماع يمثل نقطة انطلاق نحو ادارة سياسة متوازنة تحفز الصناع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وخلق روح تنافسية بين الصناع تستند على قواعد رفع مواصفات الجودة لتلك السلع وصيانة حقوق المستهلك في الحصول علي السلعة الأصلية من صانعها وصاحب حق ملكيتها الفكرية وعدم الحصول على سلع مغشوشة.

وأضاف أن الهدف من هذا ليس وضع عوائق وعراقيل أمام الصناع وإنما دفعهم نحو اقتصاديات السوق. وأكد الدكتور نادر رياض رئيس اللجنة أن أهم بنود تضمنها ميثاق الشرف الذي تم الاتفاق عليه هو تحديد فترة الضمان للسلع بما لا يقل عن عام وتنظيم خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة التابعة للصناع الأصليين أو المراكز المعتمدة وإتاحة قوائم بمنافذ البيع ومراكز الصيانة المعتمدة ليتم تسليمها ضمن مستندات البيع مع كتيبات توضح التشغيل الآمن والأمثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن المستندات. كما يتضمن الميثاق تنظيم اطار للحالات التي يجوز فيها استبدال السلع ومجال الصيانة والاصلاح خلال فترة الضمان. وأشار «رياض» إلي أن الميثاق يهدف إلى تطبيق برنامج الرضاء الكامل

ميثاق شرف لحماية حقوق المستهلك والصناع وإنضباط الأسواق



د. نادر رياض



سعيد الألفي

عقدت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك اجتماعها الثاني برئاسة الدكتور نادر رياض بحضور كبار صناع السلع الهندسية والمعمرة المنزلية وأعضاء اللجنة وذلك لإقرار ميثاق شرف لتوفير الحماية لحقوق المستهلك والصناع والأسواق.

وجه سعيد الألفي رئيس جهاز حماية المستهلك في كلمته أن ميثاق الشرف الذي اتفق عليه كبار الصناع بالإجماع يمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصناع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها، وكذا خلق روح تنافسية بين الصناع تستند على عدد من القواعد أهمها رفع مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه في الحصول على السلعة الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية أو الصناعية لها لأن في ذلك كفالة لحقه في عدم إدخال الغش عليه بسلعة لا تنتسب لصاحبها الأصلي، وأضاف أن الهدف من هذه الإجراءات ليست وضع العراقيل والعوائق أمام الصناع وإنما دفعهم للتعامل باقتصاديات الأسواق العالمية وتنافسيتها، مشيراً إلى ضرورة أن تتبنى كافة الشركات الصناعية فكرة إتاحة وتوفير منسق لها مع الجهاز لبحث الشكاوى وسبل تلافيتها في المستقبل.

وأكد الدكتور نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة أن من أهم بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة سواء التابع منها للصناع الأصليين أو عن طريق مراكز الصيانة الممتدة وإتاحة قوائم منافذ البيع المعتمدة ومراكز الصيانة الممتدة في قوائم تسلم ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح التشغيل الآمن والأمثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن تلك المستندات، كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم إطار الحالات التي يجوز فيها استبدال السلع وكذا مجال الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان.

وأشار الدكتور نادر رياض أن هذا الميثاق الذي يضم تلك المنتجات يهدف لتطبيق برنامج الرضاء الكامل للعميل حيث يصدر بشأنها سجل سنوي يضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق ويحدث سنوياً بالإضافة والحذف حتى يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التي يرغب في شرائها من سلع منزلية معمرة.

من ناحية أخرى أكد كبار الصناع المشاركين منهم شركات: توشيبا العربي - الأسكا - أيديال أوليمبيك جروب - الشركة المصرية لصناعات التبريد والتكييف مجموعة شركات بهجت - والقيسي للصناعات الهندسية أن هذا الميثاق ليس من شأنه توفير الحماية فقط لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضاً تطوير أسواق تلك السلع لما فيه خير الصناعة الوطنية وتوسيع النصيب التسويقي للمنتج منهم بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية ومجهولة المصدر سواء للسلع نفسها أو الخدمات ما بعد البيع لاسيما بعد أن كثرت الشكاوى مجهولة المصدر والاجتهادات المعيبة والقاصرة في مجال الصيانة والإصلاح في غيبة تفويض من الصناع الأصلي للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال والتي قد ينجم عنها خطورة تعرض حياة المستهلك للخطر في الكثير من الأجهزة الكهربائية. أوضح رئيس اللجنة إن العديد من المواصفات القياسية الخاصة بالسلع الهندسية ملزمة لا سيما تلك التي تتعلق بأمن وأمان المواطن، وتدرج في معايير الجودة لتشمل الحفاظ على البيئة بصورتها المثلى. ■

ميثاق شرف لحماية المستهلك والصناع

عقدت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك اجتماعها الثاني برئاسة الدكتور نادر رياض بحضور كبار صناع السلع الهندسية والمعمرة المنزلية وأعضاء اللجنة وذلك لإقرار ميثاق شرف لتوفير الحماية لحقوق المستهلك والصناع والأسواق.

وجه سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك في كلمته أن ميثاق الشرف الذي اتفق عليه كبار الصناع بالإجماع يمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصناع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها، وكذا خلق روح تنافسية بين الصناع تستند إلى عدد من القواعد أهمها رفع مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه في الحصول على السلعة الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية أو الصناعية لها لأن في ذلك كفالة لحقه في عدم إدخال

الغش عليه بسلعة لا تتسبب لصاحبها الأصلي، وأضاف أن الهدف من هذه الإجراءات ليس وضع العراقيل والعوائق أمام الصناع وإنما دفعهم للتعامل باقتصاديات الأسواق العالمية وتنافسياتها، مشيراً إلى ضرورة أن تتبنى جميع الشركات الصناعية فكرة إتاحة وتوفير منسق

لها مع الجهاز لبحث الشكاوى وسبل تلافيتها في المستقبل.

وأكد الدكتور نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة أن من أهم بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة سواء التابع منها للصناع الأصليين أو عن طريق مراكز الصيانة الممتدة وإتاحة قوائم منافذ البيع المعتمدة ومراكز الصيانة الممتدة في قوائم تسلم ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح التشغيل الآمن والأمثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن تلك المستندات، كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم إطار الحالات التي يجوز فيها استبدال السلع وكذا مجال الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان.

وأشار الدكتور نادر رياض إلى أن هذا الميثاق الذي يضم تلك المنتجات يهدف لتطبيق برنامج الرضاء الكامل للعميل حيث يصدر بشأنها سجل سنوي يضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق.

ويحدث سنوياً بالإضافة والحذف حتى يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التي يرغب في شرائها من سلع منزلية معمرة.



نادر رياض



سعيد الألفى

اتفق عليه كبار المنتجين لمواجهة «بير السلم»

ميثاق شرف لحماية حقوق المستهلك والصناع وضبط الأسواق

كتب: لبيب سمير

أقرت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك في اجتماعها برئاسة الدكتور نادر رياض وبحضور كبار صناع السلع الهندسية والمعمرة المنزلية وأعضاء اللجنة ميثاق شرف لتوفير الحماية لحقوق المستهلك والصناع والأسواق.

وقال سعيد الألفي رئيس جهاز حماية المستهلك إن ميثاق الشرف الذي اتفق عليه كبار الصناع بالإجماع يمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسية متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وخلق روح تنافسية بين الصناع تستند على رفع مواصفات وجودة تلك السلع وصيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه في الحصول على السلع الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية أو الصناعية لها لأن في

ذلك كفالة لحقه في عدم إدخال الغش عليه بسلعة لا تتسب لصاحبها الأصلي. وأضاف أن الهدف من هذه الإجراءات ليس وضع العراقيل والعوائق أمام الصناع وإنما دفعهم للتعامل باقتصاديات الأسواق العالمية وتنافسيتها مشيراً إلى ضرورة أن تتبنى جميع الشركات الصناعية فكرة إتاحة وتوفير منسق لها مع الجهاز لبحث الشكاوى وسبل تلافيتها في المستقبل.

وأكد الدكتور نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة أن من أهم بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز



د. نادر رياض

الصيانة سواء التابع منها للصناع الأصليين أو عن طريق مراكز الصيانة الممتدة وإتاحة قوائم منافذ البيع المعتمدة ومراكز الصيانة الممتدة في قوائم تسلم ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح التشغيل الآمن والأمثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن تلك المستندات كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم إطار الحالات التي يجوز فيها

استبدال السلع وكذا مجال الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان.

وأشار رياض إلى أن هذا الميثاق الذي يضم تلك المنتجات يهدف لتطبيق برنامج الرضاء الكامل للعميل حيث يصدر بشأنها

سجلاً سنوياً يضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق ويحدث سنوياً بالإضافة والحذف حتى يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التي يرغب في شرائها من سلع منزلية معمرة.

من ناحية أخرى أكد كبار الصناع المشاركين ومنهم ممثلو توشيبا العربي-الاسكا-ايديال أوليمبيك جروب- الشركة المصرية لصناعات التبريد والتكييف مجموعة شركات بهجت- والقيسى للصناعات الهندسية أن هذا الميثاق ليس من شأنه توفير الحماية فقط لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضاً تطوير أسواق تلك السلع لما فيه خير الصناعة الوطنية وتوسيع النصيب التسويقي للملتزم منهم بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية ومجهولة المصدر سواء للسلع نفسها أو الخدمات ما بعد البيع.

اتفق عليه كبار الصناع فى اجتماعهم مع لجنة السلع الهندسية والمعمرة

ميثاق شرف لحماية حقوق المستهلك

والصناع وانضباط الأسواق

الملتزمة بهذا الميثاق ويحدث سنوياً بالإضافة والحذف حتى يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التى يرغب فى شرائها من سلع منزلية معمرة. من ناحية أخرى أكد كبار الصناع المشاركين منهم شركات: توشيبا العربى - الأسكا - ايدىال أوليمبيك جروب - الشركة المصرية لصناعات التبريد والتكييف مجموعة شركات بهجت - والقيسى للصناعات الهندسية أن هذا الميثاق ليس من شأنه توفير الحماية فقط لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضا تطوير أسواق تلك السلع لما فيه خير الصناعة الوطنية وتوسيع النصيب التسويقي للملتزم منهم بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية ومجهولة المصدر سواء

للبيع لنفسها أو لخدمات ما بعد البيع لاسيما بعد أن كثرت الشكاوى مجهولة المصدر والاجتهادات المعيبة والقاصرة فى مجال الصيانة والإصلاح فى غيبة تفويض من الصناع الأصلى للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال والتى قد ينجم عنها خطورة تعرض حياة المستهلك للخطر فى الكثير من الأجهزة الكهربائية.

أوضح رئيس اللجنة ان العديد من المواصفات القياسية

الخاصة بالسلع الهندسية ملزمة لا سيما تلك التى تتعلق بأمن وأمان المواطن، وتتدرج فى معايير الجودة لتشمل الحفاظ على البيئة بصورتها المثلى.

على الجانب الآخر تدرس اللجنة حالياً إصدار شهادات اعتماد للمصانع تلتزم بميثاق الشرف المطبقة لنظام الإلتزام بالحفاظ على حقوق المستهلك.

أكد الاعضاء على ضرورة عدم السماح بعمليات الصيانة والإصلاح للسلع الهندسية والمنزلية إلا بمعرفة المراكز المعتمدة من الصناع بموجب تعاقد سارى بين المركز والصانع يتم بموجبه تدريب أفراد تابعين للمركز بمعرفة الصناع تؤهلهم لصيانة نوعيات من المنتجات تثبت على شهادة تعلق بالمراكز وكذا الإلتزام بتوفير قطع الغيار الأصلية بأسعار يعلن عنها بصورة دائمة.

هذا وقد تم تشكيل لجنة التسيير برئاسة الدكتور نادر رياض تضم فى عضويتها كلا من الدكتور فاروق الباز - المهندس محمد الششتاوى - المستشار ياسر نبيل - الدكتور أحمد فكرى عبدالوهاب.

عقدت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك اجتماعها الثانى برئاسة الدكتور نادر رياض بحضور كبار صناع السلع الهندسية والمعمرة المنزلية واعضاء اللجنة وذلك لإقرار ميثاق شرف لتوفير الحماية لحقوق المستهلك والصناع والأسواق.

وجه سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك فى كلمته أن ميثاق الشرف الذى اتفق عليه كبار الصناع بالإجماع يمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصناع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها، وكذا خلق روح تنافسية بين الصناع تستند على عدد من القواعد أهمها رفع مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه فى

الحصول على السلعة الأصلية التى تحمل اسم صانعها الأصلى وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية أو الصناعية لها لأن فى ذلك كفالة لحقه فى عدم إدخال الغش عليه بسلعة لا تنتسب لصاحبها الأصلى، وأضاف أن الهدف من هذه الإجراءات ليست وضع العراقيل والعوائق أمام الصناع وإنما دفعهم للتعامل بإقتصاديات الأسواق العالمية وتنافسياتها، مشيراً إلى

ضرورة أن تتبنى جميع

الشركات الصناعية فكرة إتاحة وتوفير منسق لها مع الجهاز لبحث الشكاوى وسبل تلافيتها فى المستقبل.

أكد الدكتور نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة أن من أهم بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة سواء التابع منها للصناع الأصليين أو عن طريق مراكز الصيانة الممتدة وإتاحة قوائم منافذ البيع المعتمدة ومراكز الصيانة المعتمدة فى قوائم تسلم ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح التشغيل الآمن والأمثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن تلك المستندات، كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم إطار الحالات التى يجوز فيها استبدال السلع وكذا مجال الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان.

وأشار الدكتور نادر رياض إلى أن هذا الميثاق الذى يضم تلك المنتجات يهدف لتطبيق برنامج الرضاء الكامل للعميل حيث يصدر بشأنها سجل سنوى يضم الشركات



نادر رياض



سعيد الألفى

شروط جديدة لصيانة وإصلاح واستبدال السلع الهندسية والمعمرة خلال فترة ضمانها

كتب. ناجى عبدالعزیز:

ناقشت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك فى اجتماعها الثانى، بحضور كبار صناع السلع الهندسية والمعمرة المنزلية وأعضاء اللجنة، إقرار ميثاق شرف لتوفير الحماية لحقوق المستهلك والصناع والأسواق.

وأكد سعيد الألفى، رئيس جهاز المستهلك، أن ميثاق الشرف الذى اتفق عليه كبار الصناع يمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها، وكذا خلق روح تنافسية بين الصناع تستند على عدد من القواعد أهمها رفع مواصفات وجودة تلك السلع، وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه فى الحصول على السلعة الأصلية التى تحمل اسم صانعها الأصلى وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية أو الصناعة لها لأن فى ذلك كفالة لحقه فى عدم إدخال الغش عليه بسلعة لا تتسبب لصاحبها الأصلي، وأضاف أن الهدف من هذه الإجراءات ليست وضع العراقيل والعوائق أمام الصناع، وإنما دفعهم للتعامل باقتصاديات الأسواق العالمية وتنافسيتها، مشيراً إلى ضرورة أن تتبنى جميع الشركات الصناعية فكرة إتاحة وتوفير منسق لها مع الجهاز لبحث الشكاوى وتلافيها مستقبلاً.

وأكد الدكتور نادر رياض رئيس اللجنة، أن من أهم بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة



د. نادر رياض

المنتجات الى يرغب فى شرائها من سلع منزلية معمرة.

من ناحية أخرى، أكد كبار الصناع المشاركين فى اللقاء، أن هذا الميثاق ليس من شأنه توفير الحماية فقط لحقوق المستهلك والحفاظ عليها، وإنما أيضاً تطوير أسواق السلع بما يخدم الصناعة الوطنية، وتوسيع النصيب التسويقي للمنتج منها بهذا الميثاق، وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية ومجهولة المصدر سواء للسلع نفسها أو لخدمات ما بعد البيع، لاسيما بعد أن كثرت الشكاوى مجهولة المصدر والاجتهادات المعيبة والقاصرة فى مجال الصيانة والإصلاح فى غيبة تقويض من الصناع الأصلي لكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال، والتى قد ينجم عنها خطورة تعرض حياة المستهلك للخطر فى الكثير من الأجهزة الكهربائية.

أوضح رئيس اللجنة أن العديد من المواصفات القياسية الخاصة بالسلع الهندسية ملزمة لاسيما تلك التى تتعلق بأمن وأمان المواطن، وتدرج فى معايير الجودة لتشمل الحفاظ على البيئة بصورتها المثلى، لافتاً إلى دراسة إصدار شهادات اعتماد للمصانع التى تلتزم بميثاق الشرف والمطبقة نظام الالتزام بالحفاظ على حقوق المستهلك.

أكد الأعضاء ضرورة عدم السماح بعمليات الصيانة والإصلاح للسلع الهندسية والمنزلية إلا بمعرفة المراكز المعتمدة من الصناع بموجب تعاقد سار بين المركز والصانع.

سواء التابع منها للصانع الأصليين أو عن طريق مراكز الصيانة الممتدة، وإتاحة قوائم منافذ البيع المعتمدة ومراكز الصيانة الممتدة فى قوائم تسلم ضمن مستندات البيع، وكذا كتيبات توضح التشغيل الآمن والأمثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن تلك المستندات، كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم إطار الحالات التى يجوز فيها استبدال السلع، وكذا مجال الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان.

وأشار رياض إلى أن هذا الميثاق الذى يضم تلك المنتجات يهدف لتطبيق برنامج الرضاء الكامل للعميل، حيث يصدر بشأنها سجل سنوى يضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق، ويحدد سنوياً بالإضافة والحذف حتى يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه