



جهاز حماية المستهلك



وزارة التجارة والصناعة

٢٠٠٧/٥/٢٢

السيد الدكتور المهندس/ نادر رياض

رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك

تحية طيبة وبعد،،،

تلقيت بمزيد من الشكر رسالتكم المؤرخة في ٢٠٠٧/٥/٢٢ بخصوص ردكم على الأستاذ/ عبد الله نصار كاتب عمود تساؤلات.

وإذ يطيب لى أن أعبر عن بالغ تقديري لإهتمامكم بالرد على الأنباء الخاصة باللجنة والعمل على تفعيل وتعزيز دور جهاز حماية المستهلك.

ويسعدنى أن أرفق طيه بمقترح تعديل القرار الوزاري الخاص بمراكز الخدمة والصيانة للسلع المعمرة وذلك لإطلاع سيادتكم عليه والإفادة بالرأى.

،،، وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير ،،،

هذه الوثيقة  
م. م. م. م.

رئيس جهاز حماية المستهلك

السيد الأستاذ الفاضل/ عبد الله نصار  
نائب رئيس التحرير  
رئيس القسم الاقصادى  
جريدة الجمهورية

تحية طيبة وبعد،،

قرأت باهتمام ما أترتموه سيادتكم بعمود "تساؤلات" بجريدة الجمهورية الغراء صفحة ٦ بتاريخ ٢٠٠٧/٥/١٢ حول مشاكل مراكز الصيانة للسلع المعمرة.

بادىء ذى بدء نود أن نتوجه بالشكر والتقدير لسيادتكم على ما تطرحونه من آراء بناءة فى قضايا محورية فى مختلف المجالات لاسيما تلك التى تدرج تحت بند إنضباط الشارع التجارى والصناعى.

من واقع المفهوم عاليه رأيت أن أوافى سيادتكم فى هذا الشأن بما يلى:-

أولاً: قامت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك مؤخراً بوضع عدد من الضوابط والمبادئ 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.

ثانياً: 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 الصانع.

ثالثاً: تم تشكيل ثلاث لجان جديدة مؤخراً داخل جهاز حماية المستهلك وهى:

لجنة السلع الهندسية والمعمرة - لجنة السلع الغذائية - لجنة السيارات وذلك للنظر فى الشكاوى المتعددة منها والواردة للجهاز.

رابعاً: 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.

بقى أن نشير إلى أنه بات من الضروري عدم قيد قضايا السلع المغشوشة والمقلدة "ضد مجهول"، لذا فعلى التجار حماية أنفسهم قبل حماية المستهلك وذلك من خلال الالتزام بإعطاء المشتري فاتورة مستوفاة الشروط بإسم المحل التجاري ورقم سجلها التجاري وشهادة ضمان الصانع وعنوان المحل ووصف البضاعة بما يحددها وقيمة البيع ومخالصة بالسداد .

و إذ نشكر سيادتكم على اهتمامكم، نرجو لقلمكم الحر المزيد من النجاح.

دكتور مهندس/ نادر رياض

تحريراً في ٢٠/٥/٢٠٠٧

رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة

جهاز حماية المستهلك

# تساؤلات

مراكز الصيانة للسلع المعمرة لاتزال تعمل بأسلوب الاحتكار الذى كان يمارسه القطاع العام فى الماضى رغم انها كلها أصبحت تقريبا شركات خاصة.

مراكز الصيانة هى التى تحدد رسوم الصيانة وفق رؤيتها وهذا أمر حتى ولو احتوى على مبالغة من الصعب اثباته ولكن أسعار قطع الغيار التى تستخدمها يتم بلا ضوابط ودون تحديد أسعارها على ضوء تكلفة الاستيراد مع هاهش الربح.

ومن المؤسف ان الشركات التى تتولى صيانة وإصلاح أجهزة منزلية من ماركات عالمية أو بتراخيص من هذه الشركات لجأت إلى استيراد قطع غيار مقلدة وأقل جودة ويتم وضعها بسعر القطع الأصلية وذلك دون أن يستطيع المستهلك التمييز بين هذا التلاعب وضرورة الالتزام بالقطع الأصلية ويخطئ من يعتقد فى القطاع الخاص وشركاته ان الحرية الاقتصادية تسمح بهذا التلاعب أو التدليس طالما ان المستهلك لن يجد حلا آخر.

أما اللجوء إلى مراكز الصيانة التابعة لها هذه الأجهزة أو لا يستطيع إصلاحها ولو مؤقتا وقد زادت عمليات الغش والتدليس فى مراكز الصيانة بالاضافة إلى ما يتم فى عمليات الإصلاح والصيانة فإن أجهزة هذه الشركات خلال فترة الضمان لا تلقى الاهتمام أو الرعاية التى يجب أن يكفلها قانون واضح وقرارات وزارية بإلزام شركات الأجهزة المعمرة بالصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان وأن تلتزم بوضع قطع غيار أصلية وحتى الآن لا يزال جهاز حماية المستهلك بعيدا عن هذه الساحة وهى تكفل لو حقق فيها نجاحا أن ينال رضا شعبيا من المستهلكين وتعاون معه.

ولكن أن يكتفى جهاز حماية المستهلك بانتظار شكاوى قد تصل إليه.. وهذا أمر طبيعى فإن هناك حتى الآن ثقافة فى مراكز الصيانة التابعة للقطاع الخاص بأنها لا تخشى شيئا وأنها فوق المحاسبة ومن المألوف أن يستمع المستهلك فيها إلى الكلمة الشائعة «روح اشتكى».. أسلوب جديد للبلطجة الادارية فى النشاط الاقتصادي ومحاوله لهدر حقوق المستهلكين تحت وهم خاطئ أنه لا محاسبة ولا مراجعة وأن كل شركة من حقها أن تتفرد بعملائها وتفرض عليهم أسعارها فى الصيانة والإصلاح وقطع الغيار ودون مناقشة!!

وفى الأسبوع الماضى تابعت مشكلة فى شركة كبرى تملأ الصحف وشاشات الفضائيات باعلانات دعائية سخيفة أنها تعمل من أجل المستهلك بينما عندما يدخلها المستهلك يلقي فيها كل أنواع الغش وسوء المعاملة والمبالغة فى الصيانة والإصلاح والأخطر وضع قطع غيار غير أصلية أو اللجوء إلى إصلاح القطع القديمة والادعاء أنه تم تركيب البديل الجديد وأن القطع القديمة تم القاؤها فى سلة المهملات وهناك فى هذه الشركة التى لا نذكر اسمها الآن محاولات تتم بفرض أسعار لقطع الغيار ربما تزيد على قيمة الجهاز ذاته ويصعب الحصول عليها من الأسواق لأن الشركة تحتكر الإنتاج أو الاستيراد وتحتكر الصيانة وتحتكر استيراد أو إنتاج قطع الغيار وهو أمر يدفع المستهلك إلى الاستسلام ويتحمل تكلفة باهظة دون مبرر.

لقد حذرنا كثيرا من أن يتحول احتكار الدولة والشركات العامة إلى احتكار ردىء لشركات القطاع الخاص وتتفرد بتحديد أسعار منتجاتها وتكلفة الصيانة وقطع الغيار دون أى قواعد أو ضوابط ولكن الصورة أصبحت مؤلمة.

وهى قضية تحتاج إلى تدخل من المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة حتى لا يفهم البعض فى شركات القطاع الخاص ان الاقتصاد الحر لا يحاسب أو يراجع على الأقل لمنع الغش والتدليس ووضع قطع غيار مقلدة وهو مخالف قانونا ويؤدى إلى الاضرار بالمستهلكين وإذا أخذنا فى الاعتبار ان السلع المعمرة أغلبها سلع أمان فإن التهاون فى إصلاحها أو وضع قطع غيار مقلدة يؤدى إلى ضياع الأرواح وكوارث لا ينبغى أن ننظر إليها على أنها قضاء وقدر وبعض المسئولين عن الشركات الخاصة وصيانة السلع المعمرة لديهم احساس بأنهم لا يحاسبون.

ولكن فى كل بلاد الدنيا يحاسب مركز الصيانة عن الخطأ ويمنح صيانة مجانية لقطعة الغيار الأصلية ولا يسمح مطلقا بوجود قطع غيار مفسوشة أو مقلدة داخل هذه المراكز للصيانة.

ان القضية لا تتفرد بها شركة ولكنها ظاهرة وان كانت إحدى الشركات والمسئول عنها فى رده على احتجاجات المستهلكين يؤكد أن المحاسبة لم تقترب منهم حتى الآن.

اننا ونحن نطالب بحق القطاع الخاص فى العمل والإنتاج فإننا نطالب أيضا بالأ يتحول احتكار الدولة للأنشطة الاقتصادية إلى احتكار لبعض الأفراد أو الشركات التى تستورد قطع غيار من مقالب الزبالة فى بعض الدول أو من ورش بير السلم فى بعض دول جنوب شرق آسيا وهى تلبى طلباتهم على ضوء ما يعرض من أسعار متدنية.

وهذا يجرى تحت مظلة مقولة خاطئة إن السوق المصرى الاستهلاكي سوق سعر وليس سوقا للجودة وهى نظرة يجب أن تتغير ومن حق المستهلك جودة وسعر مناسب وصيانة وقطع غيار أصلية بعيدا عن الغش والتدليس.

## كلمات لها معنى:

عندما اكتشف أنتى اتخذت قراراً سيئاً أتوقف تماماً واتخذ قراراً آخر.

الرئيس الأمريكى ٣٣ هنرى ترومان

عبدالله نصار

gomNASSAR@YAHOO.COM

# تساؤلات

حماية المستهلك مسئولية وصحوة ضمير.. ولا يجوز التضحية بحماية المستهلك تحت أى مسمى ولكن يجب أن يحصل على حقه العادل فى سلعة جيدة ومواصفات معلنة وسعر مناسب فى ظل منافسة عادلة بعيدة عن الاحتقار..

وقد تلقيت رسالة من الدكتور مهندس نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة فى جهاز حماية المستهلك تعليقا على ما نشر يوم ٢٠٠٧/٥/١٢ حول مشاكل مراكز الصيانة للسلع المعمرة..

وتقول الرسالة: بادئ ذى بدء نود أن نتوجه بالشكر والتقدير لسيادتكم على ما تطرحونه من آراء بناءة فى قضايا محورية فى مختلف المجالات لاسيما تلك التى تتدرج تحت بند انضباط الشارع التجارى والصناعى.

ومن واقع هذا المفهوم رأيت أن أوضح لسيادتكم مايلى:

أولا: قامت لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك مؤخرا بوضع عدد من الضوابط والمبادئ الاساسية التنظيمية لعمل مراكز الخدمة والصيانة وذلك بعد مناقشتها وموافاة معظم أصحاب الشركات الصناعية العامة فى هذا المجال على أن يتم بدء العمل بها وهى:

- يجب أن يستوفى لتداول السلع الهندسية والمنزلية اصدار مجموعة من المستندات تسلم مع السلعة داخل تغليفها الاصلى وأهمها:

- شهادة فحص جودة موقعة ومختومة.
- شهادة ضمان للسلعة لفترة لا تقل عن سنة.
- كتيب يتضمن عمليات التشغيل والارشادات بشأن الاخطار الناتجة عن الاستخدام الخاطئ ومعلومات ارشادية عن تتبع الأعطال.
- قائمة بقطع الغيار.. وقائمة أخرى بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة.

ويضيف الدكتور مهندس نادر رياض.. لقد اشترطنا أيضا ألا يسمح بعمليات الصيانة والاصلاح لهذه السلع الهندسية والمنزلية إلا بمعرفة المراكز المعتمدة من المصانع 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 الالتزام بتوفير قطع الغيار الاصلية بأسعار يعلن عنها بصورة دائمة.

ويؤكد.. أن اللجنة تدرس حاليا مسألة الاتفاق مع صناع السلع الهندسية والمعمرة على اعطاء فترة محددة ولتكن أسبوعاً مثلا يسمح خلالها باعادة البضاعة واسترداد القيمة دون ابداء الأسباب على أن تكون البضاعة المرتجعة بحالتها أسوة بالبيع الخارج فى هذا الشأن باعتبار أن السوق المصرى هو السوق الأولى بالرعاية لأنه السوق الوطنى وصاحب الفضل الأول على الصانع.

وتم تشكيل ثلاث لجان جديدة مؤخرا داخل جهاز حماية المستهلك وهى لجان السلع الهندسية.. والمعمرة.. والغذائية وذلك للنظر فى الشكاوى المتعددة منها والواردة للجهاز.

ومن المنتظر كما تقول رسالة الدكتور نادر رياض إن يصدر المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة قرارا بتنظيم عمل مراكز الخدمة والصيانة للحد من ظاهرة انتشار مراكز الصيانة غير المنتظمة وكذا تحديد اجراءات الترخيص المنضبط فى هذه المراكز واعتمادها وحظر الاعلان عن غير المعتمد منها قبل أن تستوفى الشروط.

وفى ختام الرسالة.. يشير إلى أنه بات من الضرورى عدم قيد قضايا السلع المغشوشة والمقلدة ضد مجهول.. ولذا فعلى التجار حماية أنفسهم قبل حماية المستهلك وذلك من خلال الالتزام باعطاء المشتري فاتورة مستوفاة الشروط باسم المحل التجارى ورقم سجلها التجارى وشهادة ضمان الصانع وعنوان المحل ووصف البضاعة بما يحددها وقيمة البيع ومخالصة السداد.

وإذ نشكر لسيادتكم عن اهتمامكم نرجو بقلمكم الحر المزيد من النجاح.. وهذه الرسالة ربما تفتح مرحلة جديدة فى الدفاع عن حقوق المستهلكين..

ومن المؤكد أنها قضية وطنية ومسئولية يجب أن يتحملها الجميع عن رضا وطيب خاطر..

والقصص المؤلة التى نعيشها كل صباح فى حياتنا مع مراكز الصيانة والضرر الذى يتحملة المستهلك سيؤدى إلى استجابة وتعاون إذا كانت هناك جدية فى تصحيح الأوضاع الخاطئة التى ينفرد بها السوق المصرى وتحول إلى مقلب قمامة لمنتجات عشوائية ومجهولة المصدر.. وهذه مسئوليتنا جميعا.. وليست مسئولية جهاز حماية المستهلك.. وبشرط الانفتاح على رأى العام وحصر الحالات التى تستوجب وقفة وتوعية حتى يحقق جهاز حماية المستهلك أهدافه.

**كلمات لها معنى:**

الأشجار التى تنمو ببطء

تنتج أفضل الفواكه

الأديب الفرنسى موليير

**عبدالله نصار**

gomNASSAR@YAHOO.COM