

د. نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمره بجهاز حماية المستهلك

## ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك حقيقة واقعة الصناع العشر من قيادات الصناعة يقودون مسيرة التطوير



م. رشيد محمد رشيد د. نادر رياض جلال الزوربة د. سعيد الالفى

اشاد د. مهندس نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمره بجهاز حماية المستهلك بحرص العشر الكبار من قيادات الصناعة فى الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك معطين بذلك المثل والقوة التى يحتذى بها، مشيراً الى أن هذه المبادرة هى الاولى من نوعها لما تحويها من ايجابيات غير مختلف حولها باعتبار ان رعاية الصناع للمستهلك من شأنها احتلال المركز الاول امام السلع المستوردة والتى يتعذر عليها المنافسة فى تقديم الخدمات للمستهلك التى توفرها الصناعات المحلية.

وقال الدكتور نادر رياض رئيس اللجنة أن المبادرة انضمت إليها أكبر عشر شركات صناعية منتجة للأجهزة المعمره فى مصر والتي تستحوذ على أكثر من ٨٠٪ من سوق الأجهزة المنزلية المعمره ، وأوضح 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 المعتمدة سواء المملوكة للصناع الأصليين أو مراكز الصيانة المعتمدة منهم والصادر بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع وكذلك كتيبات توضح تعليمات التشغيل الأمن والأمتل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن تلك المستندات ، كما يتضمن الميثاق تنظيم الحالات التى يجوز فيها استبدال السلع وكذلك مجال التغطية بخدمات الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان بما يتمشى مع المتبع فى الأسواق العالمية. وأضاف رياض أن الميثاق يمتد أيضا

أن مصر بتفعيل هذه الوثيقة أصبحت فى مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة فى إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك . وأشار فى الكلمة التى القاها نيابة عنه سعيد الالفى رئيس جهاز حماية المستهلك الى ان المبادرة التى اطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق نحو ادارة سياسة متوازنة تحفز الصناع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك.

و أكد جلال الزوربة رئيس اتحاد الصناعات المصرية أن ميثاق شرف نظام الرضاء الكامل للمستهلك الذى أقرته لجنة السلع الهندسية والمعمره يعد انجازا كبيرا ليس فقط من حيث توفير الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضا انضباط أسواق تلك السلع لما فيه صالح الصناعة الوطنية .

وأوضح محمد المصرى رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية أن انضمام الشركات الصناعية العشر الكبرى لميثاق الشرف يركى روح التنافسية بين الصناع والتي تستند على عدد من القواعد أهمها الشفافية فى مواصفات وجودة تلك السلع وكذلك صيانة حقوق المستهلك.

لسوق خدمات ما بعد البيع فى ضوء تنامي الشكاوي من مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة والقاصرة فى مجال الصيانة والإصلاح فى غيبة تفويض من الصناع الأصلي للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال. هذا وقد تم الإعلان عن المبادرة خلال آخر اجتماع للجنة السلع الهندسية والمعمره برئاسة الدكتور نادر رياض والذى حضره السيد جلال الزوربة رئيس اتحاد الصناعات والسيد محمد المصرى رئيس اتحاد الغرف التجارية وسعيد الالفى رئيس جهاز حماية المستهلك وعقب الاجتماع تم تسليم رجال الأعمال المنضمين للمبادرة وثيقة الشرف وهم المهندس نيازي سلام ومحمود العربي والمهندس يسري قطب والدكتور أحمد بهجت والمحاسب محمد جنيدي والمهندس مجد الدين المنزلاوي والدكتور ممدوح مختار والدكتور محمد المنوفي والدكتور محمد خميس والسيد سالم احمد سالم.

وقد أشاد المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمره وبالمبادرة مؤكدا



# العشرة الكبار فى مجال الصناعة وقعوا ميثاق الشرف تحقيق الرضاء الكامل للمستهلك والحماية من مراكز الصيانة العشوائية



د. نادر رياض وسعيد الالفي وجلال الزوربا ومحمد المصرى خلال اعلان مبادرة حماية المستهلك

المعتمدة سواء المملوكة للصناع الاصليين او مراكز الصيانة المعتمدة والصادر بشأنها قوائم يتسلمها العميل ضمن مستندات البيع وكتيبات التشغيل الآمن وقوائم قطع الغيار وارقامها الكودية.

ويتضمن الميثاق ايضا تحديد الحالات التي يجوز فيها استبدال السلع ومجال تغطية خدمات الصيانة والاصلاح خلال فترة الضمان طبقا للنظم العالمية.. كما حدد الميثاق التقديم لخدمات ما بعد البيع لاسيما بعد ان كثرت الشكاوى من مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة من المراكز غير المؤهلة.

وقد شارك فى الاجتماع جلال الزوربة رئيس اتحاد الصناعات ومحمد المصرى رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية الذين اشادوا بالميثاق واهميته فى المرحلة الحالية.

السلع المستوردة خاصة المنخفضة الجودة الواردة من بعض الدول التى بدأت غزو الدول النامية ووضح ان نسبة الشكاوى الواردة للجهاز ضد السلع الهندسية والمعمرة بلغت ٤٠٪ من اجمالى الشكاوى ونسبة معالجتها ٩٣٪ وهو ما يعكس تعاون الشركات الصناعية مع الجهاز. واشاد الدكتور نادر رياض بجهود جهاز حماية المستهلك وحرص العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك مقدمين بذلك المثل والقُدوة فى مبادرة هى الاولى من نوعها لما تحويه من ايجابيات لتنشيط الاسواق فى ظل ما يتهددها من ازمة عالمية تلقى بظلالها على الاسواق المحلية. وأوضح ان من بين بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة

فى مبادرة هى الاولى من نوعها وقع العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك، لتقديم المثل للمنتجين فى السوق المصرى والمصدرين.. جاء هذا فى الاحتفال الذى اقامته لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور مهندس نادر رياض. واشاد المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة فى كلمته التى القاها نيابة عنه سعيد الالفي رئيس جهاز حماية المستهلك بجهود اللجنة فى تحويل شعار ميثاق الشرف إلى حقيقة واقعة.. وأكد على ان مصر بتفعيل هذه الوثيقة اصبحت فى مصاف الدول الأوروبية التى كان لها السبق منذ سنوات طويلة فى ارساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق ورفع جودة تعامل الصناع مع المستهلك لمواجهة



## ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك حقيقة واقعة

# الصناع العشر الكبار ينضمون للميثاق معطين المثل والقوة

السلع وكذا مجال التغطية بخدمات الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان في إطار منظم بما يتمشى مع المتبع في الأسواق العالمية. كما يمتد أثر ميثاق الشرف إلى سوق خدمات ما بعد البيع لاسيما بعد أن كثرت الشكاوى من مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة والقاصرة في مجال الصيانة والإصلاح في غيبة تفويض من الصناع الأصلي للكثير من مراكز الصيانة الغير مؤهلة لمزاولة تلك الأعمال .



رشيد محمد رشيد

وأضاف رياض أن الميثاق الذي يختص بالسلع الهندسية والمعمرة يهدف إلى تطبيق برنامج الرضاء الكامل للمستهلك حيث يصدر بشأنها سجل يتم تحديثه سنوياً بالإضافة والحذف ويضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق بحيث يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التي يرغب في اقتنائها من سلع منزلية معمرة باعتبارها مكفولة بحزمة خدمات تميزها عن غيرها .



جلال الزورية

من جانبه أكد جلال الزورية رئيس اتحاد الصناعات المصرية أن ميثاق شرف نظام الرضاء الكامل للمستهلك الذي أقرته لجنة السلع الهندسية والمعمرة يعد انجازا كبيرا ليس فقط من حيث توفير الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضا انضباط أسواق تلك السلع لما فيه صالح الصناعة الوطنية وخدمة النصيب التسويقي للصناع الملتزمين بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية والمجهولة المصدر والتي كثيراً ما ينجم عنها خطورة تعرض السلع وحياة المستهلك للخطر وهو الأمر الذي استشرى في الآونة الأخيرة .



نادر رياض

من ناحية أخرى أكد محمد المصري رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية أن انضمام الشركات الصناعية العشر الكبرى لميثاق الشرف يذكي روح التنافسية بين الصناع والتي تستند على عدد من القواعد أهمها الشفافية في مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه في الحصول على السلعة الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية والصناعية لها لأن في ذلك كفالة لحقه في عدم إبخال الغش عليه بسلعة لا تنتسب لصاحبها الأصلي هذا ولقد تسلم رؤساء الشركات الصناعية العشر وثيقة الانضمام لميثاق الشرف في الاحتفال وهم: نيازى سلام رئيس شركة الدلتا الصناعية - أوليمبيك جروب محمود العربي رئيس مجموعة توشيبا العربى - المهندس يسرى قطب رئيس شركة يونيفرسال للصناعات المعدنية والمغذية الدكتور أحمد بهجت رئيس مجموعة الدكتور أحمد بهجت محمد جنيدى رئيس شركة GMC للصناعات الهندسية والمغذية - المهندس مجد الدين المنزلاوى رئيس شركة طيبة للصناعات الهندسية - الدكتور ممدوح مختار رئيس شركة باور لتكييف الهواء - الدكتور محمد المنوفى رئيس شركة الكروتوستار للصناعات الهندسية - الدكتور محمد خميس رئيس شركة المهندس الدولية - سالم أحمد سالم رئيس شركة سانيو مصر للإلكترونيات

في مبادرة هي الأولى من نوعها لها ما تحويها من ايجابيات غير مختلف حولها لتنشيط الأسواق في ظل ما يتهددها من أزمة عالمية تلقى بظلالها على الأسواق المحلية ومع استجابة كاملة لحقوق المستهلك المتنامية وقع العشر الكبار من قيادات الصناعة في مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك والذي أقره جهاز حماية المستهلك .

أشاد المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة في كلمته بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور مهندس نادر رياض في إطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك، وأكد على أن مصر بتفعيل هذه الوثيقة أصبحت في مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها السابق منذ سنوات طويلة في إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق ، مشيدا بتوجه لجنة السلع الهندسية والمعمرة الهادف والرامي الى رفع جودة تعامل الصناع مع المستهلك ضمن التوجه العام لجهاز حماية المستهلك لرفع مستوى الجودة وإرساء مفاهيم حماية المستهلك باعتبار أن رعاية الصناع للمستهلك من شأنها احتلال المركز الأول أمام السلع المستوردة والتي يتعذر عليها المنافسة في تقديم نفس الخدمات للمستهلك التي توفرها الصناعات المحلية وبذا تصبح الصناعات المحلية هي الأكثر قدرة على المنافسة في وطنها وفي تعاملاتها مع السوق للمطى وللمستهلك المصرى .

وأشار في الكلمة التي ألقاها نيابة عنه سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك في الاحتفال الذي أقامته لجنة السلع الهندسية والمعمرة هذا الأسبوع بحضور قيادات الفكر الصناعى وأعضاء اللجنة ورؤساء مجالس إدارات الشركات الصناعية العشر إلى أن المبادرة التي أطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وهو الأمر الذي سينجم عنه تفعيل هذه الوثيقة من الناحية العملية ، وقال إن نسبة الشكاوى الواردة لجهاز حماية المستهلك تتصدرها السلع الهندسية والمعمرة حيث تبلغ ٤٠٪ من لجمالى الشكاوى ، وبلغت نسبة معالجتها ٩٣٪ وهو ما يعكس تعاون الشركات الصناعية مع الجهاز .

من جانبه أشاد الدكتور مهندس نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك بحرص العشر الكبار من قيادات الصناعة فى الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك معطين بذلك المثل والقوة التي يحتذى بها . وأوضح 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 المعتمدة سواء للملوك للصناع الأصليين أو مراكز الصيانة المعتمدة منهم والصادر بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح تعليمات التشغيل الآمن والأمتل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكوبية ضمن تلك المستندات ، كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم إطار الحالات التي يجوز فيها استبدال



## ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك حقيقة واقعة

# الصناع العشر الكبار ينضمون للميثاق معطين المثل والقُدوة



للمنتجات التي يرغب في اقتنائها من سلع منزلية معمرة باعتبارها مكفولة بحزمة خدمات تميزها عن غيرها .

من جانبه أكد جلال الزورية رئيس اتحاد الصناعات المصرية أن ميثاق شرف نظام الرضاء الكامل للمستهلك الذي أقرته لجنة السلع الهندسية والمعمرة يعد انجازا كبيرا ليس فقط من حيث توفير الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضا انضباط أسواق تلك السلع لما فيه صالح الصناعة الوطنية وخدمة النصيب التسويقي للصناع الملتزمين بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية والمجهولة المصدر والتي كثيرا ما تتجم عنها خطورة تعرض السلع وحياة المستهلك للخطر وهو الأمر الذي استشرى في الآونة الأخيرة.

من ناحية أخرى أكد محمد المصري رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية أن انضمام الشركات الصناعية العشر الكبرى لميثاق الشرف يذكي روح التنافسية بين الصناع والتي تستند إلى عدد من القواعد أهمها الشفافية في مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه في الحصول على السلعة الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية والصناعية لها لأن في ذلك كفالة لحقه في عدم إدخال الغش عليه بسلعة لا تتسبب لصاحبها الأصلي

هذا وقد تسلم رؤساء الشركات الصناعية العشر وثيقة الانضمام لميثاق الشرف في الاحتفال وهم : نيازي سلام رئيس شركة الدلتا الصناعية (أوليمبيك جروب) - محمود العربي رئيس مجموعة توشيبا العربي - المهندس يسرى قطب رئيس شركة يونيفرسال للصناعات المعدنية والمغذية - الدكتور أحمد بهجت رئيس مجموعة الدكتور أحمد بهجت - محمد جنيدى رئيس شركة GMC للصناعات الهندسية والمغذية - المهندس مجد الدين المنزلاوى رئيس شركة طينة للصناعات الهندسية - الدكتور ممدوح مختار رئيس شركة باور لتكييف الهواء - الدكتور محمد المنوفى رئيس شركة الكترولستار للصناعات الهندسية - الدكتور محمد خميس رئيس شركة المهندس الدولية - سالم أحمد سالم رئيس شركة سانوي مصر للإلكترونيات



المهندس / رشيد محمد رشيد

أهم بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة المعتمدة سواء المملوكة للصناع الأصليين أو مراكز الصيانة المعتمدة منهم والصادرة بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح تعليمات 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 التغطية بخدمات الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان في إطار منظم بما يتمشى مع المتبع في الأسواق العالمية. كما يمتد أثر ميثاق الشرف إلى سوق خدمات ما بعد البيع لاسيما بعد أن كثرت الشكاوى من مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة والقاصرة في مجال الصيانة والإصلاح في غيبة تفويض من الصناع الأصلي للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال .

وأكد رياض أن الميثاق الذي يختص بالسلع الهندسية والمعمرة يهدف إلى تطبيق برنامج الرضاء الكامل للمستهلك حيث يصدر بشأنها سجل يتم تحديثه سنويا بالإضافة والحذف ويضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق بحيث يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه

وقع العشر الكبار من قيادات الصناعة في مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك والذي أقره جهاز حماية المستهلك جاء هذا في الاحتفال الذي أقامته لجنة السلع الهندسية والمعمرة برئاسة الدكتور مهندس نادر رياض هذا الأسبوع بحضور قيادات الفكر الصناعي وأعضاء اللجنة ورؤساء مجالس إدارات الشركات الصناعية العشر .

أشاد المهندس/ رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة في كلمته بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك في إطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك ، وأكد أن مصر بتفعيل هذه الوثيقة أصبحت في مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة في إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق ، مشيدا بتوجه لجنة السلع الهندسية والمعمرة الهادف والرامي إلى رفع جودة تعامل الصناع مع المستهلك

وأشار في الكلمة التي ألقاها نيابة عنه سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك إلى أن المبادرة التي أطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وهو الأمر الذي سينجم عنه تفعيل هذه الوثيقة من الناحية العملية .

من جانبه أشاد الدكتور مهندس نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك بحرص العشر الكبار من قيادات الصناعة في الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك معطين بذلك المثل والقُدوة التي يحتذى بها ، مشيرا إلى أن هذه المبادرة هي الأولى من نوعها لما تحويها من إيجابيات غير مختلف حولها باعتبار أن رعاية الصناع للمستهلك من شأنها احتلال المركز الأول أمام السلع المستوردة والتي يتعذر عليها المنافسة في تقديم نفس الخدمات للمستهلك التي توفرها الصناعات المحلية وبذلك تصبح الصناعات المحلية هي الأكثر قدرة على المنافسة في وطنها وفي تعاملاتها مع السوق المحلى والمستهلك المصري لتتخطى الأسواق في ظل ما يتهدها من أزمة عالمية تلقى بظلالها على الأسواق المحلية . وأوضح أن من



## في مبادرة الأولى من نوعها برعاية جهاز حماية المستهلك الشركات العشر الكبرى في الصناعات الهندسية توقع ميثاق «الرضاء الكامل للمستهلك»



رشيد محمد رشيد

سعید الألفی ورئيسا اتحادی الصناعات والغرف التجارية ود نادر ریاض خلال إعلان ميثاق الشرف

الكامل للمستهلك حيث يصدر بشأنها سجل يتم تحديثه سنوياً بالإضافة والحذف ويضم الشركات المنتزعة بهذا الميثاق بحيث يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التي يرغب في اقتنائها من سلع منزلية معمرة باعتبارها مكفولة بحزمة خدمات تميزها عن غيرها .

من جانبه أكد جلال الزوربا رئيس اتحاد الصناعات المصرية أن ميثاق شرف نظام الرضاء الكامل للمستهلك الذي أقرته لجنة السلع الهندسية والمعمرة يعد انجازاً كبيراً ليس فقط من حيث توفير الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضاً انضباط أسواق تلك السلع لما فيه صالح الصناعة الوطنية وخدمة النصيب التسويقي للصناع المنتزعين بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية والمجهولة المصدر والتي كثيراً ما ينجم عنها خطورة تعرض السلع وحياة المستهلك للخطر وهو الأمر الذي استشرى في الآونة الأخيرة.

من ناحية أخرى أكد محمد المصري رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية أن انضمام الشركات الصناعية العشر الكبرى لميثاق الشرف يذكي روح التنافسية بين الصناع والتي تستند على عدد من القواعد أهمها الشفافية في مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه

التي يحتذى بها مشيراً إلى أن هذه المبادرة هي الأولى من نوعها لها ما تحويها من إيجابيات غير مختلف حولها لتنشيط الأسواق في ظل ما يتهددها من أزمة عالية تلقى بظلالها على الأسواق المحلية.

وأوضح 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 المعتمدة سواء الملوك للصناع الأصليين أو مراكز الصيانة المعتمدة منهم والصادر بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح تعليمات 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 التغطية بخدمات الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان في إطار منظم بما يتماشى مع المتبع في الأسواق العالمية. كما يمتد أثر ميثاق الشرف إلى سوق خدمات ما بعد البيع لاسيما بعد أن كثرت الشكاوى من مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة والقاصرة في مجال الصيانة والإصلاح في غيبة تفويض من الصناع الأصلي للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال .

وأوضح رياض أن الميثاق الذي يختص بالسلع الهندسية والمعمرة يهدف إلى تطبيق برنامج الرضاء

وقع العشر الكبار من قيادات الصناعة في مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك والذي أقره جهاز حماية المستهلك. جاء هذا في الاحتفال الذي أقامته لجنة السلع الهندسية والمعمرة بحضور قيادات الفكر الصناعي وأعضاء اللجنة ورؤساء مجالس إدارات الشركات الصناعية العشر .

أشاد المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة في كلمته بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور مهندس نادر رياض في إطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك.

وأكد أن تفعيل مصر لهذه الوثيقة أصبحت في مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة في إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق مشيداً بتوجه لجنة السلع الهندسية والمعمرة الهادف والرامي إلى رفع جودة تعامل الصناع مع المستهلك ضمن التوجه العام لجهاز حماية المستهلك لرفع مستوى الجودة وإرساء مفاهيم حماية المستهلك باعتبار أن رعاية الصناع للمستهلك من شأنها احتلال المركز الأول أمام السلع المستوردة والتي يتعذر عليها المنافسة في تقديم نفس الخدمات للمستهلك التي توفرها الصناعات المحلية وبذا تصبح الصناعات المحلية هي الأكثر قدرة على المنافسة في وطنها وفي تعاملاتها مع السوق المحلي والمستهلك المصري.

وأشار في الكلمة التي ألقاها نيابة عنه سعید الألفی رئيس جهاز حماية المستهلك إلى أن المبادرة التي أطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصناع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وهو الأمر الذي سينجم عنه تفعيل هذه الوثيقة من الناحية العملية.

وقال إن نسبة الشكاوى الواردة لجهاز حماية المستهلك تتصدرها السلع الهندسية والمعمرة حيث تبلغ ٤٠٪ من إجمالي الشكاوى وبلغت نسبة معالجتها ٩٣٪ وهو ما يعكس تعاون الشركات الصناعية مع الجهاز.

من جانبه أشاد الدكتور مهندس نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك بحرص العشر الكبار من قيادات الصناعة على الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك معطين بذلك المثل والقوة

في الحصول على السلعة الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية والصناعية لها لأن في ذلك كفالة لحقه في عدم إدخال الغش عليه بسلعة لا تنتسب لصاحبها الأصلي هذا ولقد تسلم رؤساء الشركات الصناعية العشر وثيقة الانضمام لميثاق الشرف في الاحتفال وهم نيازى سلام رئيس شركة الدلتا الصناعية (أوليمبيك جروب) ومحمود العربي رئيس مجموعة توشيا العربي والمهندس يسرى قطب رئيس شركة يونيفرسال للصناعات المعدنية والمغذية والدكتور أحمد بهجت رئيس مجموعة الدكتور أحمد بهجت ومحمد جنيدى رئيس شركة GMC للصناعات الهندسية والمغذية والمهندس مجد الدين المنزلاوى رئيس شركة طيبة للصناعات الهندسية والدكتور ممدوح مختار رئيس شركة باور لتكييف الهواء والدكتور محمد المنوفى رئيس شركة الكترولستار للصناعات الهندسية والدكتور محمد خميس رئيس شركة المهندس الدولية وسالم أحمد سالم رئيس شركة سانيو مصر للإلكترونيات



في مبادرة الأولى من نوعها؛

## كبار الصناع ينضمون لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك

وأشاد المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور نادر رياض في اطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك.

وأكد ان مصر بتفعيل هذه الوثيقة اصبحت في مصاف الدول الاوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة في ارساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق مشيدا بتوجه لجنة السلع الهندسية والمعمرة الهادف والرامي إلى رفع جودة تعامل الصناع مع المستهلك ضمن جهاز حماية المستهلك لرفع مستوى الجودة وارساء مفاهيم حماية المستهلك.

وقال وزير التجارة والصناعة في كلمته التي القاها نيابة عنه سعيد الالفى رئيس جهاز حماية المستهلك ان المبادرة التي اطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق نحو ادارة سياسة متوازنة تحفز الصناع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وهو الامر الذي سينجم عنه تفعيل هذه الوثيقة من الناحية العملية.

وأضاف ان نسبة الشكاوى الواردة لجهاز حماية المستهلك تتصدرها السلع الهندسية والمعمرة حيث تبلغ ٤٠٪ من اجمالي الشكاوى وبلغت نسبة معالجتها ٩٣٪ وهو ما يعكس تعاون الشركات الصناعية مع الجهاز.

ومن جانبه أكد الدكتور نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك على حرص العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى الانضمام لميثاق الرضاء الكامل للمستهلك مشيراً إلى ان هذه المبادرة فى ظل ما يتهددها من أزمة عالمية تلقى بظلالها على الاسواق المحلية، وأوضح ان من اهم بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آلية خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة المعتمدة سواء المملوكة للصناع الاصليين او مراكز الصيانة المعتمدة معهم والصادرة بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع وايضا كتيبات توضح تعليمات التشغيل الامن والامثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار.

**علاء ثابت**



نادر رياض

وقع العشرة  
الكبار من  
قيادات  
الصناعة فى  
مجال السلع  
الهندسية  
والمنزلية عقد  
الانضمام لميثاق  
شرف الرضاء  
الكامل  
للمستهلك  
والذى أقره  
جهاز حماية  
المستهلك جاء  
هذا فى  
الاحتفال الذى  
اقامته لجنة  
السلع  
الهندسية  
والمعمرة.



في مبادرة هي الأولى من نوعها

# لجنة السلع الهندسية والمعصرة تطلق ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك

للأسواق ضد الأنشطة العشوائية والمجهولة المصدر والتي كثيرا ما ينجم عنها خطورة تعرض السلع وحيات المستهلك للخطر وهو الأمر الذي استشرى في الآونة الأخيرة.

من ناحية أخرى أكد محمد المصري رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية أن انضمام الشركات الصناعية العشر الكبرى لميثاق الشرف يذكي روح التنافسية بين الصناع والتي تستند على عدد من القواعد أهمها الشفافية في مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه في الحصول على السلعة الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية والصناعية لها لأن في ذلك كفاءة لحقه في عدم ادخال الغش عليه بسلعة لا تنتسب لصاحبها الأصلي هذا ولقد تسلم رؤساء الشركات الصناعية العشر وثيقة الانضمام لميثاق الشرف في الاحتفال وهم:

نيازي سلام رئيس شركة الدلتا الصناعية «أوليميك جروب» - محمود العربي رئيس مجموعة توشيبا العربي - المهندس يسرى قطب رئيس شركة يونيفرسال للصناعات المعدنية والمغذية - الدكتور أحمد بهجت رئيس مجموعة شركات الدكتور أحمد بهجت - محمد جنيدى رئيس شركة GMC للصناعات الهندسية

والمغذية - المهندس مجدى الدين المنزلاوى رئيس شركة طيبة للصناعات الهندسية - الدكتور ممدوح مختار رئيس شركة باور لتكييف الهواء - الدكتور محمد المنوفى رئيس شركة الكترولستار للصناعات الهندسية - الدكتور محمد خميس رئيس شركة المهندس الدولية - سالم أحمد سالم رئيس شركة سانيو مصر للإلكترونيات.



نيازي السلام



محمد المصرى



جلال الزوربا



نادر رياض

## 40% من شكاوى المستهلكين لسلع الهندسية

من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال.

وأضاف رياض أن الميثاق الذى يختص بالسلع الهندسية والمعصرة يهدف الى تطبيق برنامج الرضاء الكامل للمستهلك حيث يصدر بشأنها سجل يتم تحديثه سنويا بالإضافة والحذف ويضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق بحيث يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التى يرغب فى اقتنائها من سلع منزلية معمرة باعتبارها مكفولة بحزمة خدمات تميزها عن غيرها.

من جانبه أكد جلال الزوربا رئيس اتحاد الصناعات المصرية أن ميثاق شرف نظام الرضاء الكامل للمستهلك الذى أقرته لجنة السلع الهندسية والمعصرة يعد انجازا كبيرا ليس فقط من حيث توفير الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضا انضباط أسواق تلك السلع لما فيه صالح الصناعة الوطنية وخدمة النصيب التسويقي للصناع الملتزمين بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية

وقال رياض إن من أهم بنود ميثاق الشرف تحديد فترة الضمان لتلك السلع بما لا يقل عن عام وتنظيم آليات خدمات ما بعد البيع عن طريق مراكز الصيانة المعتمدة سواء المملوكة للصناع الأصليين أو مراكز الصيانة المعتمدة منها والصادر بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح تعليمات التشغيل الآمن والأمثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن تلك المستندات كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم اطار الحالات التى يجوز فيها استبدال السلع وكذا مجال التغطية بخدمات الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان فى اطار منظم بما يتماشى مع المتبع فى الأسواق العالمية كما يمتد أثر ميثاق الشرف الى سوق خدمات ما بعد البيع لاسيما بعد أن كثرت الشكاوى من مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة والقاصرة فى مجال الصيانة والإصلاح فى غيبة تفويض من الصناع الأصلي للكثير

الأوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة فى ارساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق مشيدا بتوجه لجنة السلع الهندسية والمعصرة الهادف والرامى الى رفع جودة تعامل الصناع مع المستهلك ضمن التوجه العام لجهاز حماية المستهلك لرفع مستوى الجودة وارساء مفاهيم حماية المستهلك.

وأشاد نادر بحرص العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك معطين بذلك المثل والقصدوة التى يحتذى بها وأوضح أن رعاية الصناع للمستهلك من شأنها احتلال المركز الأول أمام السلع المستوردة والتي يتعذر عليها المنافسة فى تقديم الخدمات نفسها للمستهلك التى توفرها الصناعات المحلية وبذلك تصبح الصناعات المحلية هي الأكثر قدرة على المنافسة فى وطنها وفى تعاملاتها مع السوق المحلى والمستهلك المصرى.

فى مبادرة هي الأولى من نوعها لما تحويه من ايجابيات غير مختلف حولها لتنشيط الأسواق فى ظل ما يتهدها من أزمة عالمية تلقى بظلالها على الأسواق المحلية ومع استجابة كاملة لحقوق المستهلك المتنامية وقع العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك والذى أقره جهاز حماية المستهلك.

وقال سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك فى الكلمة التى ألقاها نيابة عن المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة فى الاحتفال الذى أقامته لجنة السلع الهندسية والمعصرة هذا الأسبوع بحضور قيادات الفكر الصناعى وأعضاء اللجنة ورؤساء مجالس إدارات الشركات الصناعية العشر إن المبادرة التى أطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وهو الأمر الذى سينجم عنه تفعيل هذه الوثيقة من الناحية العملية وقال إن نسبة الشكاوى الواردة لجهاز حماية المستهلك تتصدرها السلع الهندسية والمعصرة حيث تبلغ 40% من إجمالي الشكاوى وبلغت نسبة معالجتها 93% وهو ما يعكس تعاون الشركات الصناعية مع الجهاز.

صرح بذلك د. نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعصرة التابع لجهاز حماية المستهلك بجهود لجنة السلع الهندسية والمعصرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور مهندس نادر رياض فى إطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك وأكد أن مصر بتفعيل هذه الوثيقة أصبحت فى مصاف الدول



# في مبادرة هي الأولى من نوعها ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك حقيقة واقعة الصناع العشرة الكبار ينضمون للميثاق معطين المثل والقُدوة



محمد المصري

جلال الزوربه

سعيد الألفي

م. نادر رياض

الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضاً انضباط أسواق تلك السلع لما فيه صالح الصناعة الوطنية وخدمة النصيب التسويقي للصناع الملتزمين بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية والمجهولة المصدر والتي كثيراً ما ينجم عنها خطورة تعرض السلع وحياة المستهلك للخطر وهو الأمر الذي استشرى في الآونة الأخيرة. من ناحية أخرى أكد محمد المصري رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية أن انضمام الشركات الصناعية العشر الكبرى لميثاق الشرف يركب روح التنافسية بين الصناع والتي تستند على عدد من القواعد أهمها الشفافية في مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه في الحصول على السلعة الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية والصناعية لها لان في ذلك كفالة لحقه في عدم ادخال الغش عليه بسلعة لا تتسبب لصاحبها الأصلي.

هذا ولقد تسلم رؤساء الشركات الصناعية العشرة وثيقة الانضمام لميثاق الشرف في الاحتفال وهم: نيازي سلام رئيس شركة الدلتا الصناعية «اوليمبيك - جروب» - محمود العربي رئيس مجموعة توشيبا العربي - المهندس يسرى قطب رئيس شركة يونيفرسال للصناعات المعدنية والمغذية - الدكتور احمد بهجت رئيس مجموعة الدكتور احمد بهجت - محمد جنيدى رئيس شركة gmc للصناعات الهندسية والمغذية - المهندس مجد الدين المنزلاوى رئيس شركة طيبه للصناعات الهندسية - الدكتور ممدوح مختار رئيس شركة باور لتكييف الهواء - الدكتور محمد المنوفى رئيس شركة الكترولستار للصناعات الهندسية - الدكتور محمد خميس رئيس شركة المهندس الدولية - سالم احمد سالم رئيس شركة سانيو مصر للإلكترونيات.

في ظل ما يهددها من أزمة عالمية تلقى بظلالها على الأسواق المحلية وأوضح 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 المعتمدة سواء المملوكة للصناع الأصليين أو مراكز الصيانة المعتمدة منهم والصادر بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع وكذا كتيبات توضح تعليمات 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 التغطية بخدمات الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان في إطار منظم بما يتمشى مع المتبع في الأسواق العالمية كما يمتد أثر ميثاق الشرف الى سوق خدمات ما بعد البيع لا سيما بعد أن كثرت الشكاوى مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة والقاصرة في مجال الصيانة والإصلاح في غيبة تفويض من الصناع الأصلي للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال.

وأوضح رياض أن الميثاق الذى يختص بالسلع الهندسية والمعمرة يهدف الى تطبيق برنامج الرضاء الكامل للمستهلك حيث يصدر بشأنها سجل يتم تحديثه سنوياً بالإضافة والحذف ويضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق بحيث يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التى يرغب فى اقتنائها من سلع منزلية باعتبارها مكفولة بحزمة خدمات تميزها عن غيرها.

من جانبه أكد جلال الزوربه رئيس اتحاد الصناع المصرية أن ميثاق شرف نظام الرضاء الكامل للمستهلك الذى أقرته لجنة السلع الهندسية والمعمرة يعد انجازا كبيرا ليس فقط من حيث توفير

وقع العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك والذى اقره جهاز حماية المستهلك جاء هذا فى الاحتفال الذى اقامته لجنة السلع الهندسية والمعمرة هذا الاسبوع بحضور قيادات الفكر الصناعى وأعضاء اللجنة ورؤساء مجالس إدارات الشركات الصناعية العشر.

أشاد المهندس/ رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة فى كلمته بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور مهندس نادر رياض فى إطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك وأكد على أن مصر بتفعيل هذه الوثيقة أصبحت فى مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة فى إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق مشيدا بتوجه لجنة السلع الهندسية المعمرة الهادف والرامى الى رفع جودة تعامل الصناع مع المستهلك ضمن التوجه العام لجهاز حماية المستهلك لرفع مستوى الجودة وإرساء مفاهيم حماية المستهلك باعتبار أن رعاية الصناع للمستهلك من شأنها احتلال المركز الأول امام السلع المستوردة والتي يتعذر عليها المنافسة فى تقديم نفس الخدمات للمستهلك التى توفرها الصناعات المحلية وبهذا تصبح الصناعات المحلية هى الأكثر قدرة على المنافسة فى وطنها وفي تعاملاتها مع السوق المحلية والمستهلك المصرى.

وأشار فى الكلمة التى ألقاها نيازي عنه سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك الى ان المبادرة التى أطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وهو الأمر الذى سينجم عنه تفعيل هذه الوثيقة من الناحية العملية، وقال إن نسبة الشكاوى الواردة لجهاز حماية المستهلك تتصدرها السلع الهندسية والمعمرة حيث تبلغ ٤٠٪ من اجمالى الشكاوى وبلغت نسبة معالجتها ٩٣٪ وهو ما يعكس تعاون الشركات الصناعية مع الجهاز.

من جانبه أشاد الدكتور مهندس نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك بحرص العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك معطين بذلك المثل والقُدوة التى يحتذى بها، مشيراً إلى أن هذه المبادرة هي الأولى من نوعها لما تحويها من ايجابيات غير مختلف حولها لتشيط الأسواق



# انضمام العشرة الكبار في صناعة السلع الهندسية لميثاق شرف لإرضاء المستهلك

كتب - عبد الرحيم ابوشامة:

وقع العشرة الكبار من قيادات الصناعة في مجال السلع الهندسية والمنزلية عقدا بانضمامهم لميثاق شرف يسمى الرضاء الكامل للمستهلك والذي أقره جهاز حماية المستهلك خلال احتفال أقامته لجنة السلع الهندسية والمعمرة بحضور قيادات الصناعة وأعضاء اللجنة ورؤساء مجالس إدارات الشركات الصناعية العشر. و أكد المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة أن مصر بتفعيل هذه الوثيقة أصبحت في مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها سبق منذ سنوات طويلة في إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق وإشاد في كلمته بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور مهندس نادر رياض في إطلاق مبادرة ميثاق شرف «الرضاء الكامل للمستهلك» وقال: ان توجه اللجنة الهادف والرامي الى رفع جودة تعامل الصناع مع المستهلك ياتي ضمن التوجه العام لجهاز حماية المستهلك لرفع مستوى الجودة وإرساء مفاهيم حماية المستهلك باعتبار أن رعاية الصناع للمستهلك من شأنها احتلال المركز الأول أمام السلع المستوردة والتي يتعذر عليها المنافسة في تقديم نفس الخدمات للمستهلك التي توفرها الصناعات المحلية وبهذا تصبح الصناعات المحلية هي الأكثر قدرة على المنافسة في وطنها وفي تعاملاتها مع السوق المحلي والمستهلك المصري، وأشار في الكلمة التي ألقاها نيابة عنه سعيد الألفي رئيس جهاز حماية المستهلك إلى أن المبادرة التي أطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك واحترامها وهو ما سينجم عنه تفعيل هذه الوثيقة من الناحية العملية ، وقال: إن نسبة الشكاوى الواردة لجهاز حماية المستهلك تتصدرها السلع الهندسية والمعمرة حيث تبلغ ٤٠٪ من اجمالي الشكاوى، وبلغت نسبة معالجتها ٩٣٪ وهو ما يعكس تعاون الشركات الصناعية مع الجهاز. ومن جانبه أكد الدكتور نادر

رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك حرص العشرة الكبار من قيادات الصناعة في الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك معطين بذلك المثل والقوة التي يحتذى بها ، مشيرا إلى أن هذه المبادرة هي الأولى من نوعها لما تتضمنها من ايجابيات هامة لتتسبب في ظل ما يتهدها من أزمة عالمية تلقى بظلالها على الأسواق المحلية. وأوضح 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 المعتمدة سواء المملوكة للصانع الأصليين أو مراكز الصيانة المعتمدة منهم والصادر بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع منها كتيبات توضح تعليمات التشغيل الآمن والأمثل لتلك المعدات وقوائم قطع الغيار وأرقامها الكودية ضمن تلك المستندات، كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم إطار الحالات التي



سعيد الألفي

يجوز فيها استبدال السلع و مجال التغطية بخدمات الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان في إطار منظم بما يتمشى مع المتبع في الأسواق العالمية. كما يمتد أثر ميثاق الشرف إلى سوق خدمات ما بعد البيع خاصة بعد أن كثرت الشكاوى من مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة والقاصرة في مجال الصيانة والإصلاح في غيبة تفويض من الصانع الأصلي للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال. وأوضح رياض أن الميثاق الذي يختص بالسلع الهندسية والمعمرة يهدف إلى تطبيق برنامج الرضاء الكامل للمستهلك حيث يصدر بشأنها سجل يتم تحديثه سنويا بالإضافة والحذف ويضم الشركات الملتزمة بهذا الميثاق بحيث يمكن للمستهلك الرجوع لهذا السجل عند انتقائه للمنتجات التي يرغب في اقتنائها من سلع منزلية معمرة باعتبارها مكفولة بحزمة خدمات تميزها عن غيرها. وأكد جلال الزوربة رئيس اتحاد الصناعات المصرية أن ميثاق اللجنة يعد انجازا كبيرا لتوفير الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وتوفير الانضباط لأسواق تلك السلع لصالح الصناعة الوطنية وخدمة النصيب التسويقي للصانع الملتزمين بهذا الميثاق وتوفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية والمجهولة المصدر والتي كثيرا ما ينجم عنها خطورة تعرض السلع وحياة المستهلك للخطر وهو الأمر الذي استشرى في الآونة الأخيرة. من ناحية أخرى أكد محمد المصري رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية أن انضمام الشركات الصناعية العشر الكبرى لميثاق الشرف يذكي روح التنافسية بين الصناع والتي تستند إلى عدد من القواعد أهمها الشفافية في مواصفات وجودة تلك السلع وكذا صيانة حقوق المستهلك لتشمل حقه في الحصول على السلعة الأصلية التي تحمل اسم صانعها الأصلي وصاحب حقوق ملكيتها الفكرية والصناعية لها لأن في ذلك كفاءة لحقه في عدم إدخال الغش عليه بسلعة لا تنتسب لصاحبها الأصلي و تسلم رؤساء الشركات الصناعية العشر وثيقة الانضمام لميثاق الشرف في الاحتفال وهم: نيازي سلام رئيس شركة الدلتا الصناعية (أوليمبيك جروب) - محمود العربي رئيس مجموعة توشيبا العربي - المهندس يسرى قطب رئيس شركة يونيفرسال للصناعات المعدنية والمغذية - الدكتور أحمد بهجت رئيس مجموعة الدكتور أحمد بهجت - محمد جنيدى رئيس شركة GMC للصناعات الهندسية والمغذية - المهندس مجد الدين المنزلاوى رئيس شركة طيبة للصناعات الهندسية - الدكتور ممدوح مختار رئيس شركة باور لتكييف الهواء - الدكتور محمد المنوفى رئيس شركة الكترولستار للصناعات الهندسية - الدكتور محمد خميس رئيس شركة المهندس الدولية - سالم أحمد سالم رئيس شركة سانيو مصر للإلكترونيات



# أكبر ١٠ صناعات يوقعون وثيقة للحفاظ على حقوق المستهلكين

المنافسة في وطنها وفي تعاملاتها مع السوق المحلي والمستهلك المصري لتتسبب الأسواق في ظل ما يتهددها من أزمة عالمية تلقي بظلالها على الأسواق المحلية.. كما يتضمن ميثاق الشرف تنظيم إطار الحالات التي يجوز فيها استبدال السلع وكذا مجال التغطية بخدمات الصيانة والإصلاح خلال فترة الضمان في إطار منظم بما يتماشى مع المتبع في الأسواق العالمية. كما يمتد أثر ميثاق الشرف إلى سوق خدمات ما بعد البيع لا سيما بعد أن كثرت الشكاوى من مراكز الصيانة العشوائية والاجتهادات المعيبة والقاصرة في مجالات الصيانة والإصلاح في غيبة تفويض من الصانع الأصلي للكثير من مراكز الصيانة غير المؤهلة لمزاولة تلك الأعمال.

من جانبه أكد جلال الزوربة رئيس اتحاد الصناعات المصرية أن ميثاق شرف نظام الرضاء الكامل للمستهلك الذي أقرته لجنة السلع الهندسية والمعمرة يعد انجازا كبيرا ليس فقط من حيث توفير الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضا انضباط أسواق تلك السلع لما فيه صالح الصناعة الوطنية وخدمة النصيب التسويقي للصانع الملتزمين بهذا الميثاق وكذا توفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية والمجهولة والتي كثيرا ما ينجم عنها خطورة تعرض السلع وحياة المستهلك للخطر وهو الأمر الذي استشرى في الآونة الأخيرة.



المبادرة هي الاولى من نوعها لما نحوها من ايجابيات غير مختلف حولها باعتبار أن رعاية الصانع للمستهلك من شأنها احتلال المركز الأول أمام السلع المستوردة والتي يتعذر عليها المنافسة في تقديم نفس الخدمات للمستهلك التي توفرها الصناعات المحلية وبذا تصبح الصناعات المحلية هي الأكثر قدرة على

بحقوق المستهلك واحترامها وهو الأمر الذي سينجم عنه تفعيل هذه الوثيقة من الناحية العملية. من جانبه أشاد الدكتور مهندس نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك بحرص العشر الكبار من قيادات الصناعة على الانضمام لميثاق شرف

وقع العشر الكبار من قيادات الصناعة في مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك والذي أقره جهاز حماية المستهلك جاء هذا في الاحتفال الذي أقامته لجنة السلع الهندسية والمعمرة برئاسة الدكتور مهندس نادر رياض بحضور القيادات الصناعية وأعضاء اللجنة ورؤساء مجالس إدارات الشركات الصناعية العشر.

وأكد المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة أن إطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك تأتي في إطار الجهود التي بذلتها الدولة للحفاظ على حقوق المستهلكين وضبط حركة التجارة في الأسواق، وأكد أن مصر بتفعيل هذه الوثيقة أصبحت في مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة في إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق، مشيدا بتوجه لجنة السلع الهندسية والمعمرة الهادف والرامي إلى رفع جودة تعامل الصانع مع المستهلك. وأشار في الكلمة التي ألقاها نيابة عنه سعيد الألفي رئيس جهاز حماية المستهلك إلى أن المبادرة التي أطلقتها اللجنة تمثل نقطة انطلاق



رشيد محمد



# «العشرة الكبار» فى الصناعة.. يتحالفون لتحقيق «رضا المستهلك»

كتب: لبيب سمير

فى مبادرة هى الأولى من نوعها لتنشيط الأسواق وقع العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك والذي أقره جهاز حماية المستهلك.

المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة أشاد بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور نادر رياض فى إطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك، وأكد أن مصر بتفعيل هذه الوثيقة أصبحت فى مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة فى إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك.

وأشار رشيد فى الكلمة التى ألقاها نيابة عنه سعيد الألفى رئيس جهاز حماية المستهلك إلى أن المبادرة التى أطلقتها اللجنة تمثل نقطة إنطلاق نحو إدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على الاعتراف بحقوق المستهلك.

من جانبه أشاد الدكتور نادر رياض رئيس اللجنة بحرص العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى

الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك معطين بذلك المثل والقوة التى يحتذى بها، وأوضح 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 المعتمدة سواء المملوكة للصناع الأصليين أو مراكز الصيانة المعتمدة منهم والصادر بشأنها قوائم تسلم للعميل ضمن مستندات البيع.. وضمت المبادرة رؤساء الشركات الصناعية العشر وهم نيازى سلام رئيس شركة الدلتا الصناعية «أوليمبيك جروب» - محمود العربى رئيس مجموعة توشيبا العربى - المهندس يسرى قطب رئيس شركة يونيفرسال للصناعات المعدنية والمغذية - الدكتور أحمد بهجت رئيس مجموعة الدكتور أحمد بهجت - محمد جنيدى رئيس شركة GMC للصناعات الهندسية والمغذية - المهندس مجدى الدين المنزلاوى رئيس شركة طيبة للصناعات الهندسية - الدكتور ممدوح مختار رئيس شركة باور لتكييف الهواء - الدكتور محمد المنوفى رئيس شركة الكترولستار للصناعات الهندسية - الدكتور محمد خميس رئيس شركة المهندس الدولية - سالم أحمد سالم رئيس شركة سانيو مصر للإلكترونيات.



تبنته لجنة السلع المعمرة لحماية المستهلك

## تفعيل ميثاق شرف رضاء المستهلك

كتب - علاء ثابت :

وقع العشرة الكبار من قيادات الصناعة فى مجال السلع الهندسية والمنزلية عقد الانضمام لميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك والذي أقره جهاز حماية المستهلك جاء ذلك فى الاحتفال الذى أقامته لجنة السلع الهندسية والمعمرة.

وأشاد المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة بجهود لجنة السلع الهندسية والمعمرة التابعة لجهاز حماية المستهلك برئاسة الدكتور نادر رياض فى

إطلاق مبادرة ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك مؤكدا أن مصر بتفعيلها لهذه الوثيقة أصبحت فى مصاف الدول الأوروبية والتي كان لها السبق منذ سنوات طويلة فى إرساء قواعد الاعتراف بحقوق المستهلك وترسيخ تلك الحقوق.



نادر رياض

ومن جانبه أكد الدكتور نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك أن هذه المبادرة هى الأولى من نوعها لما تضمه من إيجابيات لتنشيط الأسواق فى ظل تهديدات الأزمة المالية والتي تلقى بظلالها على الأسواق المحلية وقال جلال الزوربة «رئيس اتحاد الصناعات المصرية» إن ميثاق شرف الرضاء الكامل للمستهلك الذى أقرته لجنة السلع الهندسية المعمرة يعد إنجازا كبيرا ليس فقط من حيث توفير الحماية لحقوق المستهلك والحفاظ عليها وإنما أيضا من حيث انضباط أسواق تلك السلع لما فيه صالح الصناعة الوطنية وتوفير الحماية للأسواق ضد الأنشطة العشوائية مجهولة المصدر والتي كثيرا ما ينجم عنها خطورة تعرض السلع وحيياة المستهلك للخطر وهو الأمر الذى استشرى فى الآونة الأخيرة.