«حماية المستهلك» على الجانب الآخر من النهر (٢-١)

لا شك أن الصحوة التى تشهدها مصر فى مجال حماية المستهلك وتثبيت المفاهيم الجديدة المتعلقة بحقوقه تؤكد للمتابع أن هناك خطوات كبيرة قد تمت على أرض الواقع فى مصر لا تقاس بحداثة عمر جهاز حماية المستهلك، الذى لا يزال فى دورته الأولى.

والمهتمون بهذا الشأن لا يمكنهم إلا متابعة الممارسات المماثلة الهادفة لحماية المستهلك التى ترد إلينا من وقت لآخر من الاتحاد الأوروبى عبر البحر الأبيض، الذى بدأ يأخذ دوره ليس باعتباره حاجزا طبيعيا يفصل بين الشرق الأوسط وجنوب أوروبا بل باعتباره مركزا تجاريا لتبادل البضائع بين شمال وجنوب المتوسط ومعبرا للصداقة والود التى تربط بين القارتين بكل ما يحويه ذلك من حسن الجوار وتبادل المنفعة وتشاور فى شؤون التوجه الأمثل نحو مستقبل أفضل.

د.م / نادر رياض
www.naderriad.com

هذا الأمر فى حد ذاته، فيما يخص منظومة حماية المستهلك، يحمل فى طياته أن المسافة بين حماية المستهلك فى مصر وتلك بأوروبا رغم شساعتها لأسباب تتعلق بنقص الإمكانيات الفنية ومعامل الاختبار المتخصصة وكذا حداثة العهد فى مصر، فإن هذه المسافة فى تناقص وإن نقطة بدايتها عبرت عن انطلاقة منذ لحظتها الأولى أعادت لنا الأمل فى أن الأخذ بأسباب التقدم وتبنى الأدوات اللازمة للتقدم أمر ليس بالعسير، وأن مصر زاخرة بالكفاءات التى يمكنها التصدى للمشاكل ومعالجتها بصورة جيدة فى إطار من الشرعية القانونية يحميها ويوجهها.

ومن الأخبار الأوروبية المتواترة عن مجال صناعة السيارات، كان أهمها من ألمانيا، أن أحد المواطنين اشترى سيارة من سيارات الصفوة ذات السمعة العالمية، وقام بعقليته البحثية باختبار استهلاك البنزين ومقارنة ذلك بالمكتوب بكتالوج السيارة وذلك على السرعات المختلفة على الطوالى ووسط البلد وما إلى ذلك، واكتشف أن هناك فارقا يصل إلى ١٥٪ زيادة فى استهلاك الوقود عن المرقوم بالكتالوج. ولجأ إلى جهاز حماية المستهلك الذى خاطب صانع السيارات الشهير وجاءه الرد التقليدى الذى يجادل فى نسبة الأوكتين بالوقود المستخدم وكذا استواء الطريق والسرعة المثلى لتحقيق الأرقام، إلا أن هذا لم يكن كافيا لإرضاء المستهلك الذى رد ردا مكتوبا يؤكد صحة ظروف الاختبار، ورد صانع السيارات مرة أخرى بأن الاختبار يجب أن يتم بمعرفة جهة متخصصة ذات معامل تخصصية، وطلبت تبنى الاختبار، إلا أن جهاز حماية المستهلك الألمانى سلم السيارة لأحد أندية السيارات التى تملك معامل تخصصية، وجاءت النتيجة مؤكدة لأرقام المواطن الألمانى صاحب الشكوى، وعاد صانع السيارات يجادل بأن الاختبارات يجب أن تتم على سيارة جديدة، ومعها قام جهاز حماية المستهلك الألمانى بتكليف إحدى الجهات بسحب عينة من السيارات من على خط التجميع طبقا لمواصفة صاحب العينات وأجرت عليها الاختبارات تحت الظروف المثلى للتشغيل لتتأكد النتيجة الأولى.

وهنا طلب الصانع التحكيم فى هذا الخلاف فقرر المحكّم رد ٢٠٠٠ يورو من ثمن السيارة ومنحه بونات بنزين سنوية مجانية لمدة خمس سنوات. وبذا حسمت هذه القضية رضاء على مستواها الفردى.

إلا أن الخبر لم يبق طويلا طى الكتمان وبدأ المستهلكون يتواترون أمام المحاكم كل يطالب بتعويضه، حيث كان هذا مقدمة أزمة بين صناعة السيارات الألمانية وجمهور المستهلكين يهدد تلك الصناعة بعواقب وخيمة.

منذ ذلك اليوم ورغم أن القضية لم تحسم بعد امتنع صناع السيارات جميعا عن إثبات أى أرقام استهلاك فى منشوراتهم، وبادر البعض منهم بالترويج لسياراته بأن الثمن يشمل كوبونات بنزين مجانية تصرف لفترات قد يصل بعضها إلى عشر سنوات. هذا المثال يمتد أيضا فى عدة مجالات منها: الصحة والأغذية، لعب الأطفال، التحقق من أمان السلع وعدم وجود أخطار من استعمالها حتى لو بطريق الخطأ والعمر الافتراضى للسلع.

جريدة المصرى اليوم (صفحة 10)24-سبتمبر -2010 المصرى اليوم

«حماية المستهلك» على الجانب الآخر من النهر (٢-٢)

د.م. نادر رياض
www.naderriad.com

لاشك أن جهاز حماية المستهلك خطا خطوات واسعة فى طريق تثبيته والقيام بالمهام المنوطة به رغم حداثته، وفى الجزء الأول من هذا المقال بينا أن هذا الجهاز يعمل بكفاءة عالية واستطاع أن يضيق الفجوة بيننا وبين ما هو حاصل فى أوروبا.

فعلى سبيل المثال تخضع لعب الأطفال لمواصفات متشددة أكثر ومتابعة من جهاز حماية المستهلك أكثر تشدداً، إلماماً بأن المكان الأمثل للعب فى يد الطفل إنما هو فمه فى المقام الأول، لذا تخضع تلك الاختبارات لأنواع الخامات ومدى أمن وسلامة الصباغة والتجهيز ودرجة السمية ومستوى الأخطار، التى قد تنجم عن استعمالها حتى ولو كان خاطئاً، فمثلاً لا يسمح بأى لعب تمتد منها خيوط قد تلتف حول عنق الطفل.

أما فى مجال الأغذية، فلا يكون الفحص مقصوراً فقط على صحة المواد الغذائية وخلوها من المواد غير المصرح بها من مواد حافظة ومكسبات للطعم والرائحة، بل يمتد ذلك إلى قيمة السعرات الحرارية والمكونات الغذائية مقيّمة بقيمتها الحرارية وكلها مُقاس على العبوة بمحتواها المعروض للبيع وليس بالقيمة الحرارية لأوزان خارجية مثل المائة جرام إذا اختلفت العبوة عن هذا الوزن.

ومن أكثر البرامج فى التليفزيون الألمانى غرابة مشهد الكاميرا وهى تصاحب مفتشى جهاز حماية المستهلك فى زياراتهم للأسواق وفحصهم للسلع المختلفة وقياس مدى الأخطار المحتملة من استعمالها الصحيح أو الخاطئ، حيث يفحصون كراسى البلاج واحتمالات تعرض يد المستخدم للخطر إذا وضعت بين العوارض الخشبية، التى لها شكل المقص إذا تعرض الكرسى للانهيار تحت مستخدمه لأسباب تتعلق بقطع الجزء القماشى من الكرسى، وما إلى ذلك، حيث يصدر موظفو الجهاز قرارات فورية بسحب هذه السلع من العرض وإعادتها للمخازن، توطئة لإيقاف التعامل بها، وهى قرارات إدارية نافذة المفعول لا تحتاج إلى إجراءات قانونية خارج هذا الإطار.

وقد نجح جهاز حماية المستهلك فى ألمانيا لأول مرة منذ تاريخ إنشاء السكك الحديدية، التى يزيد عمرها على ١٥٠ عاماً فى تطبيق نظام يلزم هيئة السكة الحديد الألمانية العريقة والأفضل سمعة عالمياً بأن ترد للراكب جزءاً من ثمن التذكرة يتصاعد تدريجيا مع زيادة فترة التأخير عن الموعد المحدد للوصول، بدءاً من ٥ دقائق تأخير إلى أن ترد قيمة التذكرة بالكامل إذا وصل التأخير إلى ساعة أو أكثر.

هذا الأمر بلا شك له بعده فى السلام الاجتماعى بين الأفراد، الذى يقضى على ما نشهده من مشاحنات وتشابك بالأيدى واللجوء للعنف المنفلت فى حالات حوادث الطرق البسيطة والنزاع العقارى فى المساكن والمحال التجارية والأراضى الزراعية، وذلك لعدم ثقة الأطراف فى إعادة الحق لأصحابه عند اللجوء للوسائل التقليدية فى الاختصام، والتى تنتهى باللجوء للمحاكم، وهنا يجب أن نذكر بالفضل أن يقظة جهاز حماية المستهلك الألمانى وإمكانيات المجتمع الصناعى ومعامله وأيضاً مستوى الوعى القانونى والممارسات فى المحاكم وخارجها- جعلت من ألمانيا دولة لا تضيع فيها الحقوق، وهو أمر نتمناه لوطننا الحبيب مصر أم الدنيا.

أما إذا عاد بنا المطاف لجهاز حماية المستهلك فى مصر، الذى لايزال فى دورته الأولى، فإن استراتيجية عمله ارتكزت على انضباط الشارع التجارى والصناعى وإدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على احترام حقوق المستهلك، باعتبار أن السوق المصرية هى السوق الأولى بالرعاية لأنها السوق الوطنية وصاحبة الفضل الأول على الصناع.

لقد نجح الجهاز فى إزالة أسباب الشكاوى ومعالجتها بما يعادل ٢٠١٠٣ شكاوى واردة من مختلف السلع والأجهزة من إجمالى ٢٢٩٥٢ شكوى بنسبة قدرها ٨٩٪، وحصل على أحكام قضائية ضد الشركات، التى لم تبادر بإزالة أسباب المخالفات التى بلغت ١٠١ قضية، ووقع غرامة بلغ إجماليها ٢,٥٦ مليون جنيه، وبلغ عدد القضايا، التى أحالها الجهاز إلى النيابة ١٣٠ قضية.

وألزم الصناع بوضع 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 الخاطئ ومعلومات إرشادية عن تتبع الأعطال - قائمة بقطع الغيار- قائمة بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة، كما ألزم بوضع استهلاك الطاقة الخاصة بكل سلعة لتوفير استخدام الطاقة والمياه ومدخلاتها ومخرجاتها، مثال ذلك غسالات الملابس وغسالات الأطباق التى توفر فى استهلاك الكهرباء، وقريباً سيتم وضع ضوابط من شأنها ألا ينجم عن تلك الأجهزة انبعاث حرارى أو اهتزازات شديدة داخل المطبخ أو مكان الاستخدام ولا تشكل عبئاً سمعياً أو ضوضاء، وكذا ما يشكل استخدامها عبئاً كيماوياً أو بيولوجياً أو هرمونياً ناجماً عن مخرجاتها الموجهة إلى الصرف الصحى، وهو أمر -لا شك له- كلفته العالية وذلك بحسابات التكلفة والعائد.

كما قام الجهاز بحماية المستهلك من مراكز الصيانة الوهمية وكذا الإعلانات المضللة، وأصدر ميثاق شرف لتطبيق نظام الرضاء الكامل للمستهلك.

هذا بلا شك له أثره فى تقريب موقع الصناعة المصرية من الصناعة العالمية كى تتعامل معها من واقع الندية والمساواة، وهو أمر نستشرف معه التفاؤل بقدرة الأجهزة الرقابية وإن كانت غير حكومية أو شبه حكومية، فإن لها القدرة على التصدى لملف شائك مثل حماية المستهلك لتحمى المستهلك البسيط أمام سطوة القطاعات الأكثر غنى وسلطة مثل الصانع والمستورد وتاجر الجملة لتأتى للمستهلك منهم بحقه بغض النظر عن موقعه على خريطة الغنى والجاه، وبذا فهو عود لذى بدء من مجتمع ننشده جميعاً لا تضيع فيه الحقوق ويعلو فيه الحق ولا يعلى عليه.

حماية المستهلك على الجانب الآخر من النهر

بقلم :

د.م. نادر رياض

www.naderriad.com

مع الصحوة التى تشهدها مصر فى مجال حماية المستهلك وتثبيث المفاهيم الجديدة المتعلقة بحقوقه والتى تؤكد للمتابع ان هناك خطوات كبيرة قد تمت على ارض الواقع فى مصر لاتقاس بحداثة عمر جهاز حماية المستهلك والذى لايزال فى دورته الاولى. والمهتمون بهذا الشأن لا يمكنهم الا متابعة الممارسات المماثلة الهادفة لحماية المستهلك والتى ترد إلينا من وقت لآخر من الاتحاد الاوروبى عبرالبحر الابيض والذى بدأ يأخذ دوره ليس باعتباره حاجزا طبيعيا يفصل بين الشرق الاوسط وجنوب اوروبا بل باعتباره مركزا تجاريا لتبادل البضائع بين شمال وجنوب المتوسط ومعبرا للصداقة والود التى تربط بين القارتين بكل ما يحويه ذلك من حسن الجوار وتبادل المنفعة وتشارور فى شئون التوجه الامل،نحو مستقبل افضل. هذا الامر فى حد ذاته فيما يخص منظومة حماية المستهلك يحمل فى طياته ان المسافة بين حماية المستهلك فى مصر وتلك بأوروبا رغم شساعتها لاسباب تتعلق بنقص الامكانيات الفنية ومعامل الاختبار المتخصصة وكذا حداثة العهد فى مصر، الا ان هذه المسافة فى تناقص وان نقطة بدايتها عبرت عن انطلاقة منذ لحظتها الاولى اعادت لنا الامل فى ان الاخذ بأسباب التقدم وتبنى الادوات اللازمة للتقدم امر ليس بالعسير وان مصر زاخرة بالكفاءات التى مكنها التصدى للمشاكل ومعالجتها بصورة جيدة فى اطار من الشرعية القانونية يحميها ويوجهها.

ومن الاخبار الاوروبية المتوافرة عن مجال صناعة السيارات كان اهمها من المانيا ان أحدالمواطنين اشترى سيارة من سيارات الصفوة ذات السمعة العالمية وقام بعقليته البحثية باختبار استهلاك البنزين ومقارنة ذلك بالمكتوب بكتالوج السيارة وذلك على السرعات المختلفة على الطوالى ووسط البلد وما إلى ذلك، واكتشف ان هناك فارقا يصل إلى ١٥٪ زيادة فى استهلاك الوقود عن المرقوم بالكتالوج.

ولجأ إلى جهاز حماية المستهلك الذى خاطب صانع السيارات الشهير وجاءه الرد التقليدى الذى يجادل فى نسبة الاوكتين بالوقود المستخدم وكذا استواء الطريق والسرعة المثلى لتحقيق الارقام، الا ان هذا لم يكن كافيا لإرضاء المستهلك الذى رد ردا مكتوبا يؤكد صحة ظروف الاختبار، ورد صانع السيارات مرة اخرى بأن الاختبار يجب ان يتم بمعرفة جهة متخصصة ذات معامل تخصصية وطلبت تبنى الاختبار، الا ان جهاز حماية المستهلك الالمانى سلم السيارة لأحد اندية السيارات التى تملك معامل تحصصية وجاءت النتيجة مؤكدة لأرقام المواطن الالمانى صاحب الشكوى وعاد صانع السيارات يجادل بأن الاختبارات يجب ان تتم على سيارة جديدة، ومعها قام جهاز حماية المستهلك الالمانى، بتكليف احدى الجهات بسحب عينة من السيارات من على خط التجميع طبقا لمواصفة صاحب العينات وأجرت عليها الاختبارات تحت الظروف المثلى للتشغيل لتتأكد النتيجة الاولى.

وهنا طلب الصانع التحكيم فى هذا الخلاف فقرر المحكم رد ٢٠٠٠ يورو من ثمن السيارة ومنحه بونات بنزين سنوية مجانية لمدة خمس سنوات، وبذا حسمت هذه القضية رضاء على مستواها الفردى. الا ان الخبر لم يبق طويلا طى الكتمان وبدأ المستهلكون يتواترون امام المحاكم كل يطالب بتعويضه حيث كان هذا مقدمة ازمة بين صناعة السيارات الالمانية وجمهور المستهلكين يهدد تلك الصناعة بعواقب وخيمة.

منذ ذلك اليوم ورغم ان القضية لم تحسم بعد امتنع صناع السيارات جميعا عن اثبات اية ارقام استهلاك فى منشوراتهم وبادر البعض منها بالترويج لسياراته بأن الثمن يشمل كوبونات بنزين مجانية تصرف لفترات قد يصل بعضها إلى عشر سنوات. وقد نجح جهاز حماية المستهلك فى المانيا لاول مرة منذ تاريخ انشاء السكك الحديدية التى يزيد عمرها عن ١٥٠ عاما فى تطبيق نظام يلزم هيئة السكة الحديد الالمانية العريقة والافضل سمعة عالميا بأن ترد للراكب جزءا من ثمن التذكرة يتصاعد تدريجيا مع زيادة فترة التأخير عن الموعد المحدد للوصول بدءا من ٥ دقائق تأخير إلى ان ترد قيمة التذكرة بالكامل اذا وصل التأخير إلى ساعة أو اكثر. اما اذا عاد بنا المطاف الجهاز حماية المستهلك فى مصر والذى لايزال فى دورته الاولى فإن استراتيجية عمله ارتكزت على انضباط الشارع التجارى والصناعى وإدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على احترام حقوق المستهلك باعتبار ان السوق المصرى هو السوق الاولى بالرعاية لانه السوق الوطنى وصاحب الفضل الاول على الصناع.

حيث نجح الجهاز فى إزالة اسباب الشكاوى ومعالجتها بما يعادل ٢٠١٠٣ شكوى واردة من مختلف السلع والاجهزة من اجمالى ٢٢٩٥٢ شكوى بنسبة قدرها ٨٠٪، وحصل على أحكام قضائية ضد الشركات التى لم تبادر بإزالة اسباب المخالفات والتى بلغت ١٠١ قضية، ووقع غرامة بلغ اجماليها ٢,٥٦ مليون جنيه وبلغ عدد القضايا التى احالها الجهاز إلى النيابة ١٣٠ قضية. والزم الصناع بوضع مجموعة من المستندات تسلم مع السلعة داخل تغليفها الاصلى أهمها: شهادة فحص جودة موقعة ومختومة- شهادة ضمان للسلعة لفترة لاتقل عن سنة- كتيب بعمليات التشغيل وإرشادات بشأن الاخطار الناتجة عن الاستخدام الخاطئ ومعلومات إرشادية عن تتبع الاعطال- قائمة بقطع الغيار-قائمة بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة، كما ألزم بوضع استهلاك الطاقة الخاصة بكل سلعة لتوفير استخدام الطاقة والمياه مدخلاتها ومخرجاتها مثال ذلك غسالات الملابس وغسالات الاطباق التى توفر فى استهلاك الكهرباء. كما قام الجهاز بحماية المستهلك من مراكز الصيانة الوهمية وكذا الاعلانات المضللة، واصدر ميثاق شرف لتطبيق نظام الرضاء الكامل للمستهلك. هذا بلا شك له اثره فى تقريب موقع الصناعة المصرية من الصناعة العالمية كى تتعامل معها من واقع الندية والمساواة، وهو امر نستشرف معه التفاؤل فى قدرة الاجهزة الرقابية وان كانت غير حكومية او شبه حكومية فان لها القدرة على التصدى لملف شائك مثل حماية المستهلك لتحمى المستهلك البسيط امام سطوة القطاعات الاكثر غنى وسلطة مثل الصانع والمستورد وتاجر الجملة لتأتى للمستهلك منهم بحقه بغض النظر عن موقعه على خريطة الغنى والجاه. وبذا فهو عود لذى بدء من مجتمع ننشده جميعا لاتضيع فيهس الحقوق ويعلو فيه الحق ولا يعلى عليه.

جريدة الاخبار (صفحة 20) 8-4-2010 الأخبار

حماية المستهلك عنصر أمان فى الدولة التقدمية

د. م. نادر رياض

لاشك فى أن الصحوة التى تشهدها مصر فى مجال حماية المستهلك وتثبيت المفاهيم الجديدة المتعلقة بحقوقه تؤكد للمتابع أن هناك خطوات كبيرة قد تمت على أرض الواقع فى مصر لا تقاس بحداثة عمر جهاز حماية المستهلك والذى لايزال فى دورته الأولى.

والمهتمون بهذا الشأن لا يمكنهم إلا متابعة الممارسات المماثلة الهادفة لحماية المستهلك والتى ترد إلينا من وقت لآخر من الاتحاد الأوروبى عبر البحر الأبيض والذى بدأ يأخذ دوره ليس باعتباره حاجزا طبيعيا يفصل بين الشرق الأوسط وجنوب أوروبا بل باعتباره مركزا تجاريا لتبادل البضائع بين شمال وجنوب المتوسط ومعبرا للصداقة والود التى تربط بين القارتين بكل مايحويه ذلك من حسن الجوار وتبادل المنفعة وتشاور فى شئون التوجه الأمثل نحو مستقبل أفضل.

هذا الأمر فى حد ذاته فيما يخص منظومة حماية المستهلك يحمل فى طياته أن المسافة بين حماية المستهلك فى مصر وتلك بأوروبا رغم اتساعها لأسباب تتعلق بنقص الامكانات الفنية ومعامل الاختبار المتخصصة، وكذا حداثة العهد فى مصر، فإن هذه المسافة فى تناقص، وأن نقطة بدايتها عبرت عن انطلاقة منذ لحظتها الأولى أعادت لنا الأمل فى أن الأخذ بأسباب التقدم وتبنى الأدوات اللازمة للتقدم أمر ليس بالعسير، وأن مصر زاخرة بالكفاءة التى يمكنها التصدى للمشاكل ومعالجتها بصورة جيدة فى إطار من الشرعية القانونية يحميها ويوجهها.

ومن الأخبار الأوروبية المتواترة عن مجال صناعة السيارات كان أهمها من ألمانيا أن أحد المواطنين اشترى سيارة من سيارات الصفوة ذات السمعة العالمية وقام بعقليته البحثية باختبار استهلاك البنزين ومقارنة ذلك بالمكتوب بكتالوج السيارة، وذلك على السرعات المختلفة على الطوالى ووسط البلد وما الى ذلك، واكتشف أن هناك فارقا يصل الى ١٥٪ زيادة فى استهلاك الوقود عن المرقوم بالكتالوج، ولجأ الى جهاز حماية المستهلك الذى خاطب صانع السيارات الشهير وجاءه الرد التقليدى الذى يجادل فى نسبة الأوكتين بالوقود المستخدم وكذا استواء الطريق والسرعة المثلى لتحقيق الأرقام، إلا أن هذا لم يكن كافيا لإرضاء المستهلك الذى رد ردا مكتوبا يؤكد صحة ظروف الاختبار، ورد صانع السيارات مرة أخرى بأن الاختبار يجب أن يتم بمعرفة جهة متخصصة ذات معامل تخصصية وطلبت تبنى الاختبار، إلا أن جهاز حماية المستهلك الألمانى سلم السيارة لأحد أندية السيارات التى تملك معامل تخصصية وجاءت النتيجة مؤكدة لأرقام المواطن الألمانى صاحب الشكوى، وعاد صانع السيارات يجادل بأن الاختبارات يجب أن تتم على سيارة جديدة، ومعها قام جهاز حماية المستهلك الألمانى بتكليف إحدى الجهات بسحب عينة من السيارات من على خط التجميع طبقا لمواصفة صاحب العينات، وأجرت عليها الاختبارات تحت الظروف المثلى للتشغيل لتتأكد النتيجة الأولى.

وهنا طلب الصانع التحكيم فى هذا الخلاف فقرر المحكم رد ٢٠٠٠ يورو من ثمن السيارة ومنحه بونات بنزين سنوية مجانية لمدة خمس سنوات. وبذا حسمت هذه القضية رضاء على مستواها الفردى.

إلا أن الخبر لم يبق طويلا طى الكتمان وبدأ المستهلكون يتواترون أمام المحاكم كل يطالب بتعويضه، حيث كان هذا مقدمة أزمة بين صناعة السيارات الألمانية وجمهور المستهلكين يهدد تلك الصناعة بعواقب وخيمة.

منذ ذلك اليوم ورغم أن القضية لم تحسم بعد امتنع صناع السيارات جميعا عن إثبات أية أرقام استهلاك فى منشوراتهم وبادر البعض منها بالترويج لسياراته بأن الثمن يشمل كوبونات بنزين مجانية تصرف لفترات قد يصل بعضها الى عشر سنوات، هذا المثال يمتد أيضا فى عدة مجالات منها: الصحة والأغذية، لعب الأطفال، التحقق من أمان السلع وعدم وجود أخطار من استعمالها حتى لو بطريق الخطأ والعمر الافتراضى للسلع.

هذا الأمر بلا شك له بعده فى السلام الاجتماعى بين الأفراد والذى كثيرا ما نشهده بين مشاحنات وتشابك بالأيدى واللجوء للعنف المنفلت فى حالات حوادث الطريق البسيطة والنزاع العقارى فى المساكن والمحلات التجارية والأراضى الزراعية وذلك لعدم ثقة الأطراف فى اعادة الحق لأصحابه عند اللجوء للوسائل التقليدية فى الاختصام والتى تنتهى للجوء للمحاكم.

أما إذا عاد بنا المطاف لجهاز حماية المستهلك فى مصر والذى لايزال فى دورته الأولى فإن استراتيجية عمله ارتكزت على انضباط الشارع التجارى والصناعى وإدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على احترام حقوق المستهلك باعتبار أن السوق المصرية هى السوق الأولى بالرعاية لأنها السوق الوطنية وصاحبة الفضل الأول على الصناع. حيث نجح الجهاز فى إزالة أسباب الشكاوى ومعالجتها بما يعادل ٢٠١٠٣ شكوى واردة من جميع السلع والأجهزة من اجمالى ٢٢٩٥٢ شكوى بنسبة قدرها ٨٩٪، وحصل على أحكام قضائية ضد الشركات التى لم تبادر بإزالة أسباب المخالفات والتى بلغت ١٠١ قضية، ووقع غرامة بلغ اجماليها ٢,٥٦ مليون جنيه وبلغ عدد القضايا التى أحالها الجهاز الى النيابة ١٣٠ قضية.

والزم الصناع بوضع مجموعة من المستندات تسلم مع السلعة داخل تغليفها الأصلى أهمها: شهادة فحص جودة موقعة ومختومة ـ شهادة ضمان للسلعة لفترة لا تقل عن سنة ـ كتيب بعمليات التشغيل وارشادات بشأن الأخطار الناتجة عن الاستخدام الخاطئ ومعلومات ارشادية عن تتبع الأعطال ـ قائمة بقطع الغيار ـ قائمة بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة، كما ألزم بوضع استهلاك الطاقة الخاص بكل سلعة لتوفير استخدام الطاقة والمياه مدخلاتها ومخرجاتها مثال ذلك غسالات الملابس وغسالات الأطباق التى توفر استهلاك الكهرباء، وقريبا سيتم وضع ضوابط من شأنها: لا ينجم عن تلك الأجهزة انبعاث حرارى أو اهتزازات شديدة داخل المطبخ أو بمكان الاستخدام ولا تشكل عبئا سمعيا أو ضوضاء، وكذا ما يشكل استخدامها عبئا كيماويا أو بيولوجيا أو هرمونيا ناجما عن مخرجاتها الموجهة الى الصرف الصحى، وهو أمر لا شك له كلفته العالية وذلك بحسابى التكلفة والعائد.

هذا ـ بلا شك ـ له أثره فى تقريب موقع الصناعة المصرية العالمية كى تتعامل معها من واقع الندية والمساواة، وهو أمر نستشرف معه التفاؤل فى قدرة الأجهزة الرقابية وان كانت غير حكومية أو شبه حكومية فإن لها القدرة على التصدى لملف شائك مثل حماية المستهلك لتحمى المستهلك البسيط أمام سطوة القطاعات الأكثر غنى وسلطة مثل الصانع والمستورد وتاجر الجملة لتأتى للمستهلك منهم بحقه بغض النظر عن موقعه على خريطة الغنى والجاه. وبذا فهو عود لذى بدء من مجتمع ننشده جميعا لا تضيع فيه الحقوق ويعلو فيه الحق ولا يعلى عليه.

جريدة الاهرام (صفحة 10) 2-6-2010

حماية المستهلك عنصر أمان فى الدولة التقدمية

بقلم :

د. م. نادر رياض

لا شك فى أن الصحوة التى تشهدها مصر فى مجال حماية المستهلك وتثبيت المفاهيم الجديدة المتعلقة بحقوقه تؤكد للمتابع أن هناك خطوات كبيرة قد تمت على أرض الواقع فى مصر لا تقاس بحداثة عمر جهاز حماية المستهلك والذى لايزال فى دورته الأولى.

والمهتمون بهذا الشأن لا يمكنهم إلا متابعة الممارسات الماثلة الهادفة لحماية المستهلك والتى ترد إلينا من وقت لآخر من الاتحاد الأوروبى عبر البحر الأبيض والذى بدأ يأخذ دوره ليس باعتباره حاجزا طبيعيا يفصل بين الشرق الأوسط وجنوب أوروبا بل باعتباره مركزا تجاريا لتبادل البضائع بين شمال وجنوب المتوسط ومعبرا للصداقة والود التى تربط بين القارتين بكل مايحويه ذلك من حسن الجوار وتبادل المنفعة وتشاور فى شئون التوجه الأمثل نحو مستقبل أفضل.

هذا الأمر فى حد ذاته فيما يخص منظومة حماية المستهلك يحمل فى طياته أن المسافة بين حماية المستهلك فى مصر وتلك بأوروبا رغم اتساعها لأسباب تتعلق بنقص الامكانات الفنية ومعامل الاختبار المتخصصة، وكذا حداثة العهد فى مصر، فإن هذه المسافة فى تناقص، وأن نقطة بدايتها عبرت عن انطلاقة منذ لحظتها الأولى أعادت لنا الأمل فى أن الأخذ بأسباب التقدم وتبنى الأدوات اللازمة للتقدم أمر ليس بالعسير، وأن مصر زاخرة بالكفاءة التى يمكنها التصدى للمشاكل ومعالجتها بصورة جيدة فى إطار من الشرعية القانونية يحميها ويوجهها.

ومن الأخبار الأوروبية المتواترة عن مجال صناعة السيارات كان أهمها من ألمانيا أن أحد المواطنين اشترى سيارة من سيارات الصفوة ذات السمعة العالمية وقام بعقليته البحثية باختبار استهلاك البنزين ومقارنة ذلك بالمكتوب بكتالوج السيارة، وذلك على السرعات المختلفة على الطوالى ووسط البلد وما الى ذلك، واكتشف أن هناك فارقا يصل الى ١٥٪ زيادة فى استهلاك الوقود عن المرقوم بالكتالوج، ولجأ الى جهاز حماية المستهلك الذى خاطب صانع السيارات الشهير وجاءه الرد التقليدى الذى يجادل فى نسبة الأوكتين بالوقود المستخدم وكذا استواء الطريق والسرعة المثلى لتحقيق الأرقام، إلا أن هذا لم يكن كافيا لإرضاء المستهلك الذى رد ردا مكتوبا يؤكد صحة ظروف الاختبار، ورد صانع السيارات مرة أخرى بأن الاختبار يجب أن يتم بمعرفة جهة متخصصة ذات معامل تخصصية وطلبت تبنى الاختبار، إلا أن جهاز حماية المستهلك الألمانى سلم السيارة لأحد أندية السيارات التى تملك معامل تخصصية وجاءت النتيجة مؤكدة لأرقام المواطن الألمانى صاحب الشكوى، وعاد صانع السيارات يجادل بأن الاختبارات يجب أن تتم على سيارة جديدة، ومعها قام جهاز حماية المستهلك الألمانى بتكليف إحدى الجهات بسحب عينة من السيارات من على خط التجميع طبقا لمواصفة صاحب العينات، وأجرت عليها الاختبارات تحت الظروف المثلى للتشغيل لتتأكد النتيجة الأولى.

وهنا طلب الصانع التحكيم فى هذا الخلاف فقرر المحكم رد ٢٠٠٠ يورو من ثمن السيارة ومنحه بونات بنزين سنوية مجانية لمدة خمس سنوات. وبذا حسمت هذه القضية رضاء على مستواها الفردى.

إلا أن الخبر لم يبق طويلا طى الكتمان وبدأ المستهلكون يتواترون أمام المحاكم كل يطالب بتعويضه، حيث كان هذا مقدمة أزمة بين صناعة السيارات الألمانية وجمهور المستهلكين يهدد تلك الصناعة بعواقب وخيمة.

منذ ذلك اليوم ورغم أن القضية لم تحسم بعد امتنع صناع السيارات جميعا عن إثبات أية أرقام استهلاك فى منشوراتهم وبادر البعض منها بالترويج لسياراته بأن الثمن يشمل كوبونات بنزين مجانية تصرف لفترات قد يصل بعضها الى عشر سنوات، هذا المثال يمتد أيضا فى عدة مجالات منها: الصحة والأغذية، لعب الأطفال، التحقق من أمان السلع وعدم وجود أخطار من استعمالها حتى لو بطريق الخطأ والعمر الافتراضى للسلع.

هذا الأمر بلا شك له بعده فى السلام الاجتماعى بين الأفراد والذى كثيرا ما نشهده بين مشاحنات وتشابك بالأيدى واللجوء للعنف المنفلت فى حالات حوادث الطريق البسيطة والنزاع العقارى فى المساكن والمحلات التجارية والأراضى الزراعية وذلك لعدم ثقة الأطراف فى اعادة الحق لأصحابه عند اللجوء للوسائل التقليدية فى الاختصام والتى تنتهى للجوء للمحاكم.

أما إذا عاد بنا المطاف لجهاز حماية المستهلك فى مصر والذى لايزال فى دورته الأولى فإن استراتيجية عمله ارتكزت على انضباط الشارع التجارى والصناعى وإدارة سياسة متوازنة تحفز الصانع والتاجر على احترام حقوق المستهلك باعتبار أن السوق المصرية هى السوق الأولى بالرعاية لأنها السوق الوطنية وصاحبة الفضل الأول على الصناع. حيث نجح الجهاز فى إزالة أسباب الشكاوى ومعالجتها بما يعادل ٢٠١٠٣ شكوى واردة من جميع السلع والأجهزة من اجمالى ٢٢٩٥٢ شكوى بنسبة قدرها ٨٩٪، وحصل على أحكام قضائية ضد الشركات التى لم تبادر بإزالة أسباب المخالفات والتى بلغت ١٠١ قضية، ووقع غرامة بلغ اجماليها ٢,٥٦ مليون جنيه وبلغ عدد القضايا التى أحالها الجهاز الى النيابة ١٣٠ قضية.

وألزم الصناع بوضع 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 وارشادات بشأن الأخطار الناتجة عن الاستخدام الخاطئ ومعلومات ارشادية عن تتبع الأعطال - قائمة بقطع الغيار - قائمة بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة، كما ألزم بوضع استهلاك الطاقة الخاص بكل سلعة لتوفير استخدام الطاقة والمياه مدخلاتها ومخرجاتها مثال ذلك غسالات الملابس وغسالات الأطباق التى توفر استهلاك الكهرباء، وقريبا سيتم وضع ضوابط من شأنها: لا ينجم عن تلك الأجهزة انبعاث حرارى أو اهتزازات شديدة داخل المطبخ أو بمكان الاستخدام ولا تشكل عبئا سمعيا أو ضوضاء، وكذا ما يشكل استخدامها عبئا كيماويا أو بيولوجيا أو هرمونيا ناجما عن مخرجاتها الموجهة الى الصرف الصحى، وهو أمر لا شك له كلفته العالية وذلك بحسابى التكلفة والعائد.

هذا - بلا شك - له أثره فى تقريب موقع الصناعة المصرية العالمية كى تتعامل معها من واقع الندية والمساواة، وهو أمر نستشرف معه التفاؤل فى قدرة الأجهزة الرقابية وان كانت غير حكومية أو شبه حكومية فإن لها القدرة على التصدى للف شائك مثل حماية المستهلك لتحمى المستهلك البسيط أمام سطوة القطاعات الأكثر غنى وسلطة مثل الصانع والمستورد وتاجر الجملة لتأتى للمستهلك منهم بحقه بغض النظر عن موقعه على خريطة الغنى والجاه. وبذا فهو عود لذى بدء من مجتمع ننشده جميعا لا تضيع فيه الحقوق ويعلو فيه الحق ولا يعلى عليه.