حماية المستهلك .. والمسئولية القومية

الانسان .. هو الثروة التى تتسابق الأمم فى الحفاظ عليها حيث إنه بمثابة المحرك لأى نشاط والدافع لأى تقدم والمحقق لأى تنمية .

.. ولذا فرعايته وحمايته ضد أية أخطار تهدده سواء أكانت فوضى التجارة أو السلع المجهولة المصدر أو التصنيع المخالف للمواصفات والمقاييس أضحى أمرا وجوبيا بكل المعايير .

.. ومن هنا حرصت روزاليوسف على خوض غمار هذه المعركة من خلال المناقشة الموضوعية مع جنود الأنتاج فكان هذا التحقيق .

كيميائى عادل الدنف

منير عبد النور

م . علاء منير

جمال غالى / مجدى سند

قضية حيوية

بداية يقول الكيميائى عادل الدنف رئيس مجلس إدارة الشركة القابضة للصناعات المعدنية ان حماية المستهلك تعد قضية هامة وحيوية تستوجب التحرك السريع لتقويض هذه الظاهرة المدمرة وهذا يستلزم اولاً إيجاد جمعيات ومنظمات لحماية المستهلك من هذه الممارسات غير المسئولة وفى نفس الوقت يجب ان يقابل ذلك دور رقابى حكومى مؤثر وقد بدا ذلك فى الظهور ودلالة ذلك انتهاء مجلس الوزراء من إعداد قانون الغش التجارى والذى نطمح جميعاً ان يكون بشكله الجديد اكثر ردعاً وإلزاماً بتطبيق معايير الجودة وذلك لان الجميع دون استثناء يعانى من جراء هذا التسيب وعدم الانضباط فى التصنيع والإنتاج .. وعلى مستوى قطاع الصناعات المعدنية والذى يرتبط ارتباطا مباشراً بقطاعات التشييد والبناء نجد ان هناك فئة من المقاولين لا يهمها انتقاء المدخلات الجيدة وإنما يتركز شغلها الشاغل فى الحصول على الخامات الرخيصة ايا كان نوعيتها وذلك لتحقيق اقصى عائد ومكسب من العمليات المسندة إليهم ويتضح ذلك بجلاء فى ان إحدى الشركات التابعة للقطاع تنتج مواسير رصاص مطابقة تماماً لكافة مواصفات ومحددات الجودة ولكافة التحاليل الكيميائية وفضلاً عن ذلك يتم التفتيش على المنتج بالكامل قبل تسليمه ولذا فكل المرافق الحكومية تتعامل مع الشركة اما المقاولون فيتجهون للحصول على احتياجاتهم من ورش صغيرة ليس عليها اى رقابة ولا تملك اى إمكانيات للإنتاج سواء معدات او تقنيات وتفتقد لوجود معامل للتحليل بها والنتيجة تسرب المياه فى اغلب المبانى وما يواكب ذلك من تقليل عمرها او حدوث انهيارات وهذا كله إهدار لمواردنا الاقتصادية .

تحرك رقابى نشط

ويشير كيميائى عادل الدنف وإزاء ذلك لابد من تحرك رقابى نشط وفعال للرقابة الصناعية بحيث يكون لكل منشأة صناعية مهما صغرت او كبرت سجل لمتابعتها باستمرار والتفتيش الدورى والمتلاحق عليها سواء على المنتج النهائى او الخامات الداخلة فى التصنيع وكذا معدات وآلات الإنتاج وهذا بالتأكيد يستتبع ما يلى :

- تدعيم هذه الأجهزة الرقابية باحدث التقنيات وبالمعامل المتكاملة هذا بالإضافة إلى تدريب كوادرها البشرية بشكل مكثف ومتوالى .
- توفير حياة كريمة لهذه الكوادر من خلال صرف رواتب مجزية تنأى بهم عن اى انحراف وتبعدهم عن اية إغراءات مادية وذلك لضمان الحيدة الكاملة .

دعوة مخلصة

ويستكمل كيميائى عادل الدنف حديثه قائلاً وفيما يختص بالإنتاج المستورد وخاصة السلع الحيوية كالمواد الغذائية او منتجات الصلب وحديد التسليح وغيرها لابد من إجراء كافة التحاليل اللازمة وإخضاعها للاختبارات القاسية لقياس مدى مطابقتها للمواصفات العالمية مع ضرورة ان نكون على علم كامل بالمورد الخارجى ومدى إمكانياته وسمعته فى توريداته السابقة ومستويات اداء إنتاجه وللحق اقول - والكلام مازال للكيميائى عادل الدنف - إن الإنتاج المحلى الجيد مطبق لكافة إجراءات الأمن والسلامة ويطابق المعايير والمستويات العالمية وذلك نظراً لان اغلب الشركات المصرية لديها معامل حديثة وكوادر مؤهلة لتطبيق كافة محددات الجودة والفضل مثال على صحة ذلك ان هذا الإنتاج يصدر لمعظم دول العالم ومن هنا فهذه دعوة لان يلقى الإنتاج المحلى المتميز القبول ..

مسئولية .. والتزام

ويقول منير عبد النور رئيس مجلس الشركة المصرية الفرنسية للصناعات الزراعية الغذائية لا شك ان حماية المستهلك مسئولية كل من المنتج والموزع والتاجر والأجهزة الرقابية والمستهلك ذاته ولذا فعلى كل طرف من هذه الأطراف فى هذا الصدد التزامات قانونية بل وواجبات تمليها عليهم المبادىء والقيم والاخلاق .

ويشير قائلاً بانه ما اريد إضافته فى هذا المجال يتعلق باسلوب الرقابة واداء الأجهزة الرقابية التى وللأسف اتسمت بالعنف وافترضت سوء نية المنتج ولم تفرق بين الشركات الكبيرة والمعامل الصغيرة ولذلك فإن هذا الاسلوب قد فتح الباب على مصراعيه ليفرض بعض موظفى الأجهزة الرقابية ضغوطا على المنتجين والتجار ليس ذلك فحسب بل ادخل الرعب فى قلوب مهندسى الإنتاج فشل حركتهم وقتل فيهم روح التجديد والتحسين والتطوير وفضلا عن هذا احبط همم المستثمرين .

رقابة مستنيرة

ويؤكد منير عبد النور باننا نطالب برقابة مبنية على الثقة المتبادلة تكون بمثابة مشاركة بين الأجهزة الرقابية والمنتج لتحسين إنتاجه وتطويره .. ونطالب ايضاً برقابة واعية مستنيرة وامينة تحقق مصلحة المنتج والمستهلك .

الردع والشدة

ويقول المهندس علاء منير رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لشركة اسمنت بورتلاند طره ان حماية المستهلك تستلزم الردع والضرب بيد من حديد من قبل الحكومة على مرتكبى الغش التجارى الذين يثرون على حساب الشعب من خلال ذلك النشاط الإجرامى الذى يعد بمثابة جريمة مع سبق الإصرار والترصد وخاصة إذا ما كان الغش يتعلق بالضروريات وبالاحرى فى المواد والسلع الغذائية التى قد تودى بحياة الإنسان او تصيبه هو او احد افراد اسرته بامراض مستعصية تعوقه عن ممارسة حياته الطبيعية .

دور إيجابى

ويضيف م . علاء منير بانه يأتى بعد ذلك دور الجمعيات الأهلية فى التصدى لهذا الغش عن طريق تبصير المستهلك وتوعيته وتعميق إدراكه ومقاطعة السلع غير المطابقة للمواصفات وكذا مقاطعة موزعيها والمحلات التى تروجها وبهذا يمكن سد وإغلاق كافة القنوات التى يمكن ان تمر من خلالها هذه السلع الرديئة وهنا يجب على المستهلك ان يقوم بدور اكثر فاعلية فى الحفاظ على نفسه من خلال اداء يتسم بالإيجابية ويقاطع مثل هذه المنتجات والا يترك الأمر للحكومة بمفردها لانه ليس من المقبول او المعقول ان تقوم الحكومة بكل شىء .

فائدة كبيرة

ويشير م . علاء منير بان النهج المتمثل فى فتح باب الاستيراد والعمل وفقا لاليات السوق يمثل فائدة كبيرة للصناعة المحلية حيث ان ذلك من شانه زيادة المنافسة ومن ثم استنفار الطاقات للتجويد وتحسين الأداء والكفاءة الأمر الذى يؤثر إيجاباً فى تحسين مواصفات الجودة والوصول لسعر معتدل ويستطرد قائلاً بان الانغلاق يعنى التقهقر والتراجع نظراً لان الصناعة ستتنافس نفسها فى هذه الحالة دون إطلاع على الجديد والمستحدث فى العالم اما فتح باب الاستيراد فيؤدى إلى إنطلاق الصناعة وزيادة معدلات التصدير وفتح اسواق جديدة وفيما يتعلق بالسلع غير المطابقة للمواصفات التى قد يستوردها البعض فهناك العديد من السبل التى تمنع ذلك وتقضى عليه واهم هذه السبل :

- الحساب الرادع من خلال العقوبات الشديدة .
- إحكام الرقابة على السلع الداخلة ومراجعة مواصفاتها والتأكد من بلد المنشأ وتاريخ الصنع وغيره من البيانات .

إسهام حيوى

ولخيراً يؤكد م . علاء منير على الإسهام الحيوى الذى يمكن ان تقوم به وسائل الإعلام فى زيادة وعى المستهلك وحمايته من خلال نشر اسماء المستوردين غير الملتزمين وعناوينهم واسم الماركات ونوعية السلع التى جلبوها إلى البلاد وبذلك يعى المستهلك ويتوقف عن شراء هذه السلع او التعامل مع هؤلاء الأفراد وهذا بلا جدال امر يفوق فى اثره الإعدام وبالإضافة إلى ذلك يجب ان تقوم وسائل الإعلام بعرض مميزات السلع وخواصها من خلال صفحة متخصصة تعرض ذلك بموضوعية كاملة وتترك للمستهلك الحكم للمفاضلة بينها دون اى تدخل .

كيميائى عادل كامل

د . نادر رياض

خطوات فعالة

ويقول كيميائى عادل كامل رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لشركة النصر لصناعة الزجاج والبللور ان موجة الغش التجارى الذى يعانى منه السوق المصرى تتطلب إتخاذ العديد من الخطوات الفعالة للعمل على إنحسارها . ومن ثم القضاء عليها . ولعل اهم هذه الخطوات هى :

- تشديد العقوبات الخاصة بقانون الغش التجارى . وذلك لان العقوبات الحالية اضعف من ان تجعل المخالفين يرتدعون .
- تكوين جمعيات اهلية قوية ذات مهام مؤثرة . وفعالة فى حماية المستهلك مثلما هو حادث فى كافة دول العالم .
- دعم اجهزة الرقابة الصناعية حتى يصبح دورها اكثر فاعلية . وتتمكن من التفتيش الدورى على كافة المصانع للتيقن من انها مجهزة لانتاج نوعيات منضبطة وجيدة من السلع والمنتجات . وبحيث يكون لها من الصلاحيات ما يمكنها من إغلاق المصانع غير المؤهلة على المستوى الداخلى . اما بالنسبة للسلع المستوردة غير المطابقة للمواصفات فتقوم بإدراج اسم الشركة الموردة فى القائمة السوداء لعدم التعامل معها ثانية .

معاناة شديدة

ويشير كيميائى عادل كامل بإن صناعة الزجاج شانها شان اى صناعة اخرى تعانى من الغش التجارى . ولكن فى حالتنا نحن نتعرض للغش التجارى المحلى اكثر من المستورد حيث دابت الكثير من المصانع الصغيرة جدا والتى لا تراعى اى مواصفات للجودة ان تعمل بزجاج كسر ١٠٠٪ . وكما هو معروف لدى المتخصصين إن هذه المدخلات تجعل الزجاج اكثر قابلية للكسر والإستهلاك السريع والنتيجة منتج غير جيد عند الإستخدام . وإمعانا فى الغش يقوم هؤلاء المنتجون بإتباع اسلوب النقش والزخرفة على الزجاج لمعالجة العيوب الظاهرة . وبالإضافة إلى ذلك فإن زجاج السيكوريت . وكذا خزانات المياه تنتج فى هذه المصانع دون ادنى تطبيق لمحددات الجودة . وهذا بالطبع له العديد من الآثار السلبية حيث يسىء للصناعة وللمنتجين المنضبطين .

تفشى ظاهرة الغش

ويقول د. نادر رياض رئيس مجلس إدارة شركة بالاريا مصر وعضو مجلس إدارة اتحاد الصناعات المصرية وغرفة الصناعات الهندسية ان موضوع حماية المستهلك قد طرح نفسه متاخرا عن موعده قرابة خمسة عشر عاما حيث انه منذ تلك المدة كان له نفس الدور ونفس الأهمية فى الدول الاوروبية . ويضيف قائلاً : بان هذه الأعوام الـ ١٥ قد نفشت فيها فوضى الغش التجارى لأسباب مختلفة اهمها :

- تراكمات الفوضى التجارية والفوضى الصناعية والفوضى التسويقية .
- غياب المواصفات الحاكمة للسلع الأساسية بل الفوضى المهنية ليس ذلك فحسب بل والتاهيلية ايضا .. وقد نتج عن هذه المرحلة ظاهرة يمكن تسميتها الأمية المهنية وما يتهددنا من هذه الأمية ان افرادا تنبوا ادوارا او تمارس انشطه . وهى تفتقد لمقومات هذا الأداء ولمحددات هذا النشاط

تجاوزات خطيرة

ويستطرد د. نادر رياض قائلاً : بان المرحلة الحالية تشهد تجاوزات خطيرة فى مجال الممارسات المهنية والشارع المصرى التجارى والصناعى خيرشاهد على ذلك والاكثر من هذا ان المهن المختلفة تكاد تكون منفصلة تماما عن الضوابط المتصلة بها . وهذا افرز مجالاً خصبا ليس فقط لتداول سلع مجهولة المصدر والهوية بل وايضا افقد المواطن حقه فى متابعة البضائع والسلع التى حصل عليها . وإثبات مصدرها . والرجوع على المورد بشكوى . وهذا بالتاكيد يمثل إعتداء على حق المواطن . وإعتداء على حق السوق . وجعله بمثابة سوق غير منضبط . وإعتداء على حق الدولة نظرا لإن هذا السوق اصبح مرتعا لتداول البضائع المهربة وغير المسدد عنها رسوم . او المتقادمة وانتهت مدة صلاحيتها او المجددة والمعاد تصنيعها بمواد اولية غير سليمة

ظاهرة سلبية

ويستكمل د. نادر رياض حديثه قائلا بان هناك ظاهرة سلبية يجب الا تغفل وتتبلور هذه الظاهرة فى ان السلع المغشوشة تستقى المواد الخام اللازمة لتصنيعها من مفرزات الكهنة وسوق القمامة والخردة ومكمن الخطورة فى هذه الظاهرة بخلاف ان هذا نشاط غير منضبط وفى انه نشاط عالى الربحية إلى الحد الذى يهدد الأنشطة المنضبطة ذاتها . ويزيد من صعوبة إستمرارها ويعرقل مسيرتها ومن الأمثلة التى توضح ما تعانيه بعض الصناعات وبالذات اجهزة اطفاء الحريق من ظلم وإعتداء على حقوقها نجد ان هذا يتمثل فى صوره صارخة فى إعادة استعمال الكهنة والخردة من اجهزة الأطفاء مع إجراء بعض التعديلات التى يراها القائمون على غش تلك المنتجات . وتعود السلعة منسوبة إلى صاحبها الأصلى .

وهذا العمل يؤدى إلى إنهيار الصناعة وإهدار الثقة . وتتمثل قمة المأساة فى ان هذا المنتج المشوه غير المطابق للمواصفات والمنسوب لصانع هو برىء منها عند تحليله وإختباره من قبل جهات رقابية رسمية يتم تحرير مخالفات ضد هذا الصانع البرىء دونما اى ذنب إقترفه . وهنا يجب إحكام الرقابة بكل الشدة والحزم على ما يسمى صناعة تحت السلم ومصادرها من مدخلات انتاج وقطع غيار من مفرزات القمامة .

حل المشكلة

ويشير د. نادر رياض بان علاج هذه المشكلة يستلزم حلا عاجلا وحلا ممتدا ويتمثل الحل العاجل فى تشديد الرقابة على الأسواق وإلزام المتعاملين فى البضائع بدورة مستندية منضبطة . والتحقق من مصادر البضائع مع وجوب إستمرارية الحملات وان ينشا فى الأسواق مناظر لمكتب تمثيل حماية المستهلك يكون معلوم المكان . ومعلوم النشاط . ويختار افراده بعناية بحيث يعملون فى إطار نظام موضوع مسبقا وخطة ليست عرضة للتبديل او التغيير . وبهذا يكون الاداء منضبطا .. اما الحل الممتد فدوره لا يقتصر فقط على إحكام الرقابة على غير المنضبطين بل يتسع لإقناعهم بان هناك طريقا افضل للممارسات المهنية من خلال إتباع محاور التاهيل المهنى . وهذا الربط بين الممارسات المهنية والتاهيل المهنى سيؤثر ايجابا فى تيسير الإنضباط على من يجهل اساليبه .

حلقات متكاملة

ويؤكد د. نادر رياض بان هناك العديد من الحلقات التى لابد وان تتكامل لدرء خطر الغش التجارى والقضاء عليه . وتعد جمعيات حماية المستهلك . والتى تضم مجموعة من الشخصيات العامة والمتخصصة على درجة عالية من الحيدة والموضوعية بمثابة الحلقة الأولى التى تسهم فى تحقيق الأنضباط حيال هذه الظاهرة السلبية . وذلك من خلال تواجد قوى فى طول البلاد وعرضها والإبلاغ عن المخالفات فقط دون اى نشر او تشهير او إرتداء عباءة القضاء . وهنا يأتى دور الحلقة الثانية والتى ترتكز فى تكوين مجلس اعلى لحماية المستهلك . وهذا المجلس يمتلك وسائل النشر ويستطيع من خلال دوره ان يصدر مجلة دورية تباع ويقبل عليها الناس لمعرفة الصالح وغير الصالح من السلع . وذلك من خلال نشر توصيفات للمقارنات المختلفة للسلع المتباينة . وذلك فى صورة سهلة وباسلوب مبسط بحيث يستطيع المستهلك العادى ان يعقد مقارنات فنيه هو ليس مؤهلا للقيام بها بإمكانياته البسيطة .. ويرى د. نادر رياض بان الحلقة الثالثة تكمن فى النقابات والتجمعات المهنية والغرف التجارية والصناعية التى لابد وان تصدر مواثيق الشرف والشروط الواجب توافرها لممارسة المهنة المختلفة ويكون احد مهامها إعطاء التصاريح لممارسة المهن . وبحيث يكون مفهوما لكل ممارس لمهنة ما إنه إذا ما انزلق بعيدا عن الشروط الواجب توافرها فى ممارسة المهنة قد يحرم من مزاولة النشاط المهنى لفترة قد تطول او تقصر .