

**مؤتمر اليوم العالمي لحماية المستهلك  
17 مارس 2009**

**كلمة**

**المدير التنفيذي لجهاز حماية المستهلك**

## صباح الخير السيدات والسادة ...

إنه لمن دواعي السرور أن أرحب بكم في أول مشاركة للمستهلك المصري للاحتفال باليوم العالمي للمستهلك وهو ما يدعونا لأن نطلق على عام " 2009 عام المستهلك " .

لأول مرة في مصر أصبح هناك قانون يحمى حقوق المستهلكين .. وقبل سنتان فقط كنا حينما نتوجه للأسواق لشراء أى سلعة.. كانت العلاقة بين البائع والمشتري تنتهى بمجرد خروج المستهلك من المتجر ، كما كانت السياسة السائدة فى الأسواق بأن البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل ، وحين يتضح أن هناك عيوب صناعة بالسلعة كان من الصعب إرجاع هذه السلعة للبائع بلا قانون للحماية وبالطبع بدون وجود جهاز يقوم بتطبيق هذا القانون

### الفاتورة أساس الحماية

لم يكن وارد قبل عامين الحصول على فاتورة بعد الشراء فكان أقصى ما يحصل عليه المستهلك هو مجرد بيان يدون به السعر وجملة خالص مع الشكر ويعتبر هذا البيان تحصيل حاصل ولا يجوز إثبات التعامل التجارى به ولا قيمة له ولكن أصبحت الآن الفاتورة الرسمية هى المستند الذى يجب على المستهلك طلبه والحصول عليه لصون حقوقه وذلك بالسعر المعلن دون أى أعباء إضافية .

### الإعلانات المضللة:

لم يكن قبل صدور قانون حماية المستهلك هناك آلية للتصدى للإعلانات المضللة بل كانت شيئاً مسلم به وكانت مثل هذه الإعلانات التى تروج لمزايا وهمية وغير حقيقية بالسلع والخدمات وذلك من أجل البيع السريع منتشرة فى جميع وسائل الإعلام سواء مقروءة أو مسموعة أو مرئية .

الآن أصبح لدينا آلية نقوم من خلالها بصورة متواصلة برصد الإعلانات فى وسائل الإعلام المختلفة لضبط سوق الإعلانات وتوفير المعلومة الصحيحة للمستهلك كما يتم تنظيم حملات على المحلات والمولات للتأكد من الالتزام بمنح الفاتورة عند الطلب.

هذه هى بعض أمثلة التعاملات التى نتصدى لها يومياً فى ظل قانون حماية المستهلك الذى صدر فى منتصف عام 2006 ، ففى إطار صون حقوق المستهلكين قام جهاز حماية المستهلك بنشر سياسة استبدال واسترجاع البضاعة المعيبة خلال 14 يوم من تاريخ استلام السلعة وأصبحت هذه السياسة منتشرة بالأسواق وحلت محل العبارة التى ظلت تطاردنا بالأسواق وتعرفونها جيداً " البضاعة المباعة لا ترد ..... " .

### معالجة 92 % من الشكاوى

وفى عام 2008 رصد الجهاز 7450 شكوى تم حل نسبة 92 % من هذه الشكاوى منها 85 % بشكل ودى أما الباقي من خلال الإجراءات القانونية ، تمثل السلع المعمرة نسبة 40 % من تلك الشكاوى ، و 11 % فى مجال السيارات ، و 11 % من خدمات ما بعد البيع ومراكز الصيانة .

ولقد بلغ إجمالى عدد الشكاوى الواردة للجهاز حتى 11 مارس الحالى 10939 ، تم حل 10099 شكوى منها بنسبة 92% ، والباقي جارى اتخاذ إجراءات معالجته ، وساهمت جمعيات حماية المستهلك فى تلقي الشكاوى و حل بعضها وتحويل الباقي الى الجهاز لاتخاذ الاجراءات حياله وإن كانت هذه النسبة ضئيلة الآن الا أنها مؤشر جيد للتطور الإيجابى فى قدرات الجمعيات .

### تعديل شهادات الضمان :

قمنا خلال العام الماضى بتعديل شهادات الضمان الخاصة بالسلع المعمرة وتم تعميم بنود هذه الشهادات طبقا لمواصفة الاشتراطات الخاصة بشهادة الضمان الصادرة عن الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة والتي تنظم وتوحد اشتراطات الضمان فى صالح المستهلك .

### الدراسات الميدانية للأسواق :

أما فى إطار الدراسات الميدانية للأسواق ، فقد قمنا بتمويل العديد من الدراسات التي تقدمت بها جمعيات حماية المستهلك لصناعات مختلفة منها : مياه الشرب المعبأة ، والمبات الكهربائية ، واشتراطات صحية أماكن العرض والبيع لمصنعات اللحوم ، وتيل الفرامل ، بالإضافة الى دراسة مقارنة الأسعار الدورية بمنافذ البيع التي تقوم بها الجمعيات الأهلية التي تتلقى دعم شهري من الجهاز على مستوى المحافظات .

### السيدات والسادة

يحرص جهاز حماية المستهلك على نشر الوعي كاستراتيجية أساسية لضبط الأسواق ، ومن هذا المنطلق نتعاون مع جميع الجهات الإعلامية بصفة دائمة لتقديم ما يستجد من التطبيقات المختلفة والإجراءات التي يقوم بها الجهاز بالإضافة إلى حملات إعلامية دورية لنشر الوعي الاستهلاكي وذلك عن طريق وسائل الإعلام والتواصل مع المجتمع المدني وجمعيات حماية المستهلك ، ولقد بدأ الجهاز تنفيذ مبادرة فى نشر الوعي والثقافة الاستهلاكية الجديدة على مستوى المدارس لتثنية الأجيال الجديدة على هذه الثقافة .

## تعزيز قدرات الجمعيات الأهلية

يوصل جهاز حماية المستهلك تنفيذ استراتيجية تستهدف تدعيم دور جمعيات حماية المستهلك وتعزيز قدرتها و تأهيلها لممارسة الرقابة الشعبية على الأسواق والمساهمة الجادة فى حل شكاوى المستهلكين ، فى هذا الإطار يقوم الجهاز حاليا بتنفيذ برنامج لتدعيم قدرات 14 جمعية فى 14 محافظة بالتعاون مع هيئة المعونة الأمريكية ، كما يقوم الجهاز بتقديم دعم شهرى لعدد من الجمعيات لتعزيز دورها فى مجال منظومة حماية المستهلك سواء على مستوى التوعية أو إقامة ورش عمل أو تلقى الشكاوى وحلها أو الدراسات الميدانية عن الأسواق والسلع المتداولة .

## كلنا مستهلكون

إننى مقتنع وربما تشاركونى هذا الأمر ، بأن دور الأجهزة الرقابية وحدها لن يحقق مصالح ويصون حقوق المستهلك ، حتى فى حالة تكثيف الحملات وتوقيع الجزاءات على المخالفين ، مالم يكن هناك وعى استهلاكي كاف وإدراك من جميع المستهلكين على كافة المستويات والفئات بالتمسك بحقوقهم والدفاع عنها فى حالة وجود أى مخالفة بالأسواق .. فإذا كان عدد المجتمع 80 مليون نسمة فيجب أن يكون هناك 80 مليون رقيب .. وإذا كان هناك تاجر أو مورد لسلعة أو بعض السلع فهو فى نهاية الأمر مستهلك لكافة السلع .. ومن مصلحتنا جميعا ضبط الأسواق وحماية حقوق المستهلك لأننا كلنا فى النهاية مستهلكين .

و فى الختام لكم منى كل الشكر على تشريفكم ومشاركتكم لنا فى هذا الاحتفال .