

# مراكز «خدمة»

## صيانة الأجهزة!

وزارة التجارة تدرس تعديلات على التشريعات الاقتصادية..  
ولجنة متابعة المعنين غير الجادين

رئيس هيئة التوحيد القياسي:

نتلقى مئات الشكاوى يوميا.. والسبب تدني خدمة ما بعد البيع

كل يوم نطالع إعلانات عن مراكز صيانة وإصلاح الأجهزة المنزلية والكهربائية سواء في الصحف أو على الأسوار أو أعمدة الكبارى وفى الشوارع والميادين بل ووسائل النقل العام.. الغريب أن معظمها يرفع شعارات تؤكد أنه الوكيل الوحيد المعتمد لصيانة وإصلاح ماركة أو أكثر ذات علامة تجارية شهيرة بينما يكتشف المواطنون أنهم وقعوا ضحية مراكز وهمية لا يستطيعون استرداد حقوقهم منها لأنه لا يوجد نص قانونى يعاقب هؤلاء أو جهة محددة تلاحقهم أو تتأكد من تخصصهم المهني أو الفني حتى يضمن المواطن أنهم قادرون بالفعل على ممارسة عملهم.. ولغياب الجهات الرقابية وانعدام العقوبات الرادعة فقد تزايد عدد هذه المراكز وانتشرت إعلاناتها.. فكيف نواجه هذه الظاهرة؟

في البداية يطمن المستشار هشام رجب مساعد وزير التجارة للشؤون القانونية المواطنين مؤكداً أن الوزارة انتهت من إعداد التعديلات المقترحة على التشريعات الاقتصادية فى إطار سياسة تطوير وتحديث البنية التشريعية لقطاع التجارة ضمن التعديلات الدستورية الجديدة واستراتيجية تحديث التجارة التى تتبناها الوزارة لتحقيق الاستقرار فى حركة الأسواق وتنظيمها ودعم وتفعيل التشريعات الاقتصادية الجديدة مثل قانون حماية المستهلك وتنظيم المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية والإغراق بما يتناسب مع آليات السوق.

وعن أهم الظواهر التى تسيب المشكلات من مراكز الخدمة الإعلانات المضللة والبيانات التى تضعها فى محللاتها وهناك لجنة بالجهاز مختصة بمتابعة الإعلانات المضللة

تحقيق:

عبير فؤاد أحمد

وعمل محاضر بفرقة تديا من ٥ الاف وتصل إلى ١٠٠ ألف جنيه للحد من هذه الإعلانات. وقد ورد بمواد قانون حماية المستهلك ما يضمن حقه ولكنه يحتاج إلى تفعيل من الجهات الرقابية المختلفة سواء كان بالجهاز أو التموين لمتابعة هذه المراكز.

ويجيب قول المستشار هشام رجب فإنه يجب على لجان الجهاز أن تبدأ حملاتها على مراكز الخدمة والصيانة لمتابعة المشكلات الفنية ولتطبيق المادتين

رقمى (٩، ٦) بالقانون الخاصتين بالإعلان المضلل اللتين تلزم مقدم الخدمة بإعادة مقابلها أو النقص فيها للمستهلك عند وجود عيب، خاصة بعد إعلانهم التركيز فى الفترة المقبلة على قضايا السلع والخدمات.

ويضيف أن هناك اقتراحات من هيئة التوحيد القياسي بأن تسجل مراكز الصيانة على مستوى الجمهورية ويسجل حجم الشكاوى منها بنظام نقاط لتحديد حد معين بعده يتم سحب

الترخيص نهائيا، وحاليا نحاول أن نضعها فى إطار صحيح، وهناك أفكار أخرى ندرسها استعدادا لصدور قرار وزارى بها.

خدمة ما بعد البيع

يندر أن يوجد منزل فى مصر لم يشك من مراكز الصيانة، وتلقى يوميا مئات الشكاوى من مراكز الصيانة، ولا شك أن هذه القضية أكبر بكثير من مجرد شكوى فردية من منتج شركة ما.. بهذه الكلمات بدأ حديثه الدكتور محمود عيسى رئيس هيئة التوحيد القياسي وجودة الإنتاج قائلا أنه رغم تحسن جودة كثير من السلع الصناعية المصرية بشكل ملحوظ خصوصا فى مجال السلع المعمرة من الثلاجات والتكييفات

والغسالات سواء فى الإمكانات التشغيلية أو فى مستوى التشطيب فإنه مازالت خدمة ما بعد البيع للعديد من هذه السلع دون المستوى المطلوب.. فى الوقت نفسه تعتبر خدمة ما بعد البيع عنصرا رئيسيا من عناصر الجودة لآى سلعة وغيابها يفقد السلعة عنصرا مهما من عناصر سمعتها وفرص بيعها محليا أو تصديرها مهما تكن جودة السلعة نفسها.

ويضيف أن العديد من الشكاوى تركزت بصفة أساسية على سوء الخدمة فى مراكز الصيانة وتكلفتها وكذلك التلاعب فى صيغة واشترطات وثيقة الضمان بما يجعل من هذه الوثيقة فى كثير من الأحيان وثيقة وهمية لا تحقق أى حماية للمستهلك فى حالة تلف أو عطل السلع.

وينصح رئيس الهيئة المستهلكين بعدم التنازل عن حقوقهم أو الرضوخ لعمليات الابتزاز واللجوء عند عدم الاستجابة لمطالبهم المشروعة إلى

الجهات الرقابية ومنها وحدة حماية المستهلك بهيئة التوحيد القياسي على التليفون رقم ٢٢٨٤٥٥٠.

وأشار إلى أن هيئة التوحيد القياسي أعادت حقوق المستهلكين الشاكين - وهم بالمئات - الذين لجأوا للهيئة حيث تم حل مشكلاتهم مع المصانع حلولا جذرية، مما يؤكد دور المستهلك فى إلزام المنشآت الصناعية بمعايير الجودة وخدمات ما بعد البيع فى ضوء إصرارهم على الحصول على حقوقهم غير منقوصة.

المشكلة تكمن فى أن هناك مراكز صيانة لا تمت بصلة للسلع الأجنبية أو المحلية حيث إن بعض السلع الأجنبية لها وكالات لشركات محلية، وهناك أخرى ليس لها وكالات لذلك تشهد الأيام المقبلة صدور قرار وزارى بتطبيق ضوابط قانون حماية المستهلك على السلع المستوردة، وإعادة النظر فى أسلوب عمل مراكز الخدمة والصيانة التى تحصل على ترخيص وتضع أسماء شركات عالمية ومحلية على أنها مراكز معتمدة لها، بالإضافة إلى تنظيم عملها للحد من ظاهرة انتشار المراكز

المستوردة، وإعادة النظر فى أسلوب عمل مراكز الخدمة والصيانة التى تحصل على ترخيص وتضع أسماء شركات عالمية ومحلية على أنها مراكز معتمدة لها، بالإضافة إلى تنظيم عملها للحد من ظاهرة انتشار المراكز

الوهمية، ويتضمن القرار تحديد إجراءات ترخيص هذه المراكز لتتوافق الشروط وتحصل على تصريح من هيئة الرقابة الصناعية.

ويشير الدكتور محمود عيسى إلى أنه فى ضوء مسؤولية الهيئة عن الرقابة على مراكز الصيانة صاغت لجنة شئون المستهلك عددا من الإصلاحات بما يضمن إعادة صياغة القرارات التى تكفل للمراكز المترتبة

العمل بعيدا عن كثرة الطلبات المعقدة وبالرؤية الكافية مثل السماح على رخصة للعمل فى إطار قانونى مثل استمارة (١٤) الخاصة برخصة التشغيل، وهذه محاولة لجذب مراكز الصيانة العشوائية وإدخالها تحت مظلة الشرعية بعيدا عن الممارسات الخاطئة.

ومنعا للتلاعب الزمناء صيانة بالحصول على الوكالة المعتمدة لسلعة مستوردة بأن تقدم عقدا موثقا من الشركة الأم التى تعمل فى صيانتها ويعتمد من العرفة التجارية المختصة فى بلد المنشأ والقنصلية المصرية، وأن

تمده الشركة بقطع الغيار مع الالتزام بالعلامة التجارية المصرح بها، حيث وجدنا العديد ممن يدعون مثل هذه الوكالات العالمية كما أجزنا لطلاب الترخيص تقديم بيان بإمكان الترخيص ورقمه

ووضعه بشكل واضح حتى يمكن للمعمل الحصول على بيانات مركز الصيانة فى حالة الشكاوى وأن يكون رئيس المركز مؤهلا للخدمة التى يقدمها مركز الصيانة.

المعتمدة تشكو! وباعتبار قانون حماية المستهلك مظلة لضمان حقوق المستهلكين وجدنا خلال تفقدنا مراكز الصيانة المعتمدة أن الحال لا يختلف كثيرا بالنسبة لها، حيث يقول عبدالرؤف حسن على محام بأحد مراكز الخدمة المعتمدة إننا نعاني من بعض هذه المراكز العشوائية التى تستغل اسمنا التجارية كوكلاء معتمدين وتطلق الإعلانات المروجة لذلك

المعتمدة تشكو! وباعتبار قانون حماية المستهلك مظلة لضمان حقوق المستهلكين وجدنا خلال تفقدنا مراكز الصيانة المعتمدة أن الحال لا يختلف كثيرا بالنسبة لها، حيث يقول عبدالرؤف حسن على محام بأحد مراكز الخدمة المعتمدة إننا نعاني من بعض هذه المراكز العشوائية التى تستغل اسمنا التجارية كوكلاء معتمدين وتطلق الإعلانات المروجة لذلك



تسهيلات لتقنين أوضاع مراكز

الصيانة العشوائية

وإيعادها عن الممارسات الخاطئة



مما يضعف الثقة بيننا وبين العملاء، إلى جانب الأضرار المادية التى تنكبها وقد يحل الأمر وديا أو يتم عمل إنذار لهم على يد محضر لأنه منتج صفة توكيلنا ومستخدم اسمنا التجارى مما يعد تزويرا.

والملاحظ من شكاوى المراكز المعتمدة عدم وعيها وعدم لجونها لجهاز حماية المستهلك واكتفائها بالحااضر، وباعتبار الجهاز محامى المستهلك تسألنا: هل ستكون هناك مراكز حكومية للفصل فى هذه المشكلات؟

يجيب الدكتور نادر رياض رئيس لجنة السلع الهندسية والمعمرة بجهاز حماية المستهلك مؤكداً أن اللجنة قامت أخيرا بوضع عدد من الضوابط التنظيمية لعمل مراكز الخدمة والصيانة وذلك بعد مناقشتها مع معظم أصحاب الشركات العاملة فى هذا المجال بحيث لا يسمح بعمليات الصيانة للسلع الهندسية والمنزلية إلا بمعرفة المراكز

المعتمدة تشكو! وباعتبار قانون حماية المستهلك مظلة لضمان حقوق المستهلكين وجدنا خلال تفقدنا مراكز الصيانة المعتمدة أن الحال لا يختلف كثيرا بالنسبة لها، حيث يقول عبدالرؤف حسن على محام بأحد مراكز الخدمة المعتمدة إننا نعاني من بعض هذه المراكز العشوائية التى تستغل اسمنا التجارية كوكلاء معتمدين وتطلق الإعلانات المروجة لذلك

المعتمدة تشكو! وباعتبار قانون حماية المستهلك مظلة لضمان حقوق المستهلكين وجدنا خلال تفقدنا مراكز الصيانة المعتمدة أن الحال لا يختلف كثيرا بالنسبة لها، حيث يقول عبدالرؤف حسن على محام بأحد مراكز الخدمة المعتمدة إننا نعاني من بعض هذه المراكز العشوائية التى تستغل اسمنا التجارية كوكلاء معتمدين وتطلق الإعلانات المروجة لذلك

الاقتصاد ورئيس الجمعية المصرية لحماية حقوق المواطن من المستوى العام لمراكز الصيانة على مستوى الجمهور ويرجع السبب - على حد قولها - إلى ضعف الأجهزة الرقابية، بالإضافة إلى عدم وجود سياسات واضحة مشيرة إلى أن الحكومة تدعى أنها تطبق اقتصاد السوق فى حين أن ما نراه أمامنا ليس إلا اقتصاد الفوضى. فاققتصاد السوق قائم على العرض والطلب والمنافسة والشفافية والمسألة القانونية للمتلاعبين ومحاسبة الحكومة على أخطائها، وما يحدث الآن فى السوق المصرية هو الفوضى بعينها!!

وتؤكد الدكتور زينب أنه من الضروري تغيير قانون التأمينات الإجتماعية على مثل هذه العمالة فكيف يدفع ٢٦٪ من أجره مما يمثل عبئا عليه، فعندما يتم تقنين التأمينات لا شك فى أن العائد الضريبى للدولة سوف يرتفع ويعود عليها بالنفع وسيشجع الناس على التعامل بطريقة محترمة تضمن حقوق المستهلك وتضعه على مسار رفع الدعوى القضائية وحق التعويض عندما يلحق به ضرر، وتكفل للمراكز المحترمة العمل بشرعية دون تحايل أو تهرب.

يقول محمد حسن رئيس وحدة حماية المستهلك بهيئة المواصفات والجودة إننا كجهة مسنولة نتلقى جميع الشكاوى التى تصل للوحدة ويتم التحقق من رهود الطرفين من خلال لجنة لعناية الجهاز وعمل تقرير فنى بحالته، وإذا ثبت وجود عيوب نبحث للشركة لتلافيها خلال أسبوع وإذا تمت الاستجابة يتم حل المشكلة، وإذا لم تستجب يتم تحرير محضر مرفق معه التقرير الفنى للجنة لعرضه على النيابة لاستكمال الإجراءات القانونية لضمان حق العميل وإثبات مدى تقصير المركز.

وفقا لتقرير وحدة حماية المستهلك بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة حول الشكاوى التى وردت للوحدة من المواطنين فى كل مجالات السلع والخدمات، تبين ارتفاع الشكاوى من مراكز الصيانة فى مجال السلع الهندسية المعمرة بنسبة ٧٠٪ فى مقدمتها الشلاجات، الغسالات، السخانات، البوتاجازات، والتليفزيونات، وكذلك الشكاوى من السيارات، بالإضافة إلى سلع هندسية متنوعة مثل التكييفات



د. نادر رياض

والمكاس وغيرها، كما لوحظ تآثر الشكاوى باختلاف الفصول فى الشتاء تكثر الشكاوى من التكييفات والسخانات، عكس الصيف الذى تستهدف الشكاوى فيه الشلاجات والتليفزيونات والمراوح، وكان نصيب التليفزيون المحمول والكمبيوتر بنسبة ١٥ - ١٦٪، وتساعد هذه التقارير فى إخطار الجهات المنتجة لهذه السلع لمراعاة الملاحظات التى ترد من المستهلكين فى منتجاتهم لمصلحتهم ومصلحة المستهلكين.

يقول نبيل فريد حسانين رئيس غرفة الصناعات الهندسية والإلكترونية إنه يلزم وجود منظومة متكاملة بين وزارتى التجارة والصناعة وجميع وسائل الإعلام لوضع أسس تضمن جودة الإعلان والتأكد من مدى صحته، حيث إن مشكلة الخداع تضر بالمستهلك وأصحاب المصانع على حد سواء.

