

**كلمة رئيس جهاز حماية المستهلك
مؤتمر اليوم العالمي لحماية المستهلك
17 مارس 2009**

معالي السيد المهندس / رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة
السيدة رئيسة هيئة المعونة الأمريكية بالقاهرة
السيدات والسادة ...

لقد كان صدور قانون حماية المستهلك رقم 67 لسنة 2006، و الذى أنشئ بموجبه جهاز حماية المستهلك والذى يستهدف تنفيذ القانون فى حماية وصون حقوق المستهلك فى إطار التحول فى الى اقتصاد السوق نقطة تحول مهمة ، خاصة وأن القانون شدد على حرية ممارسة النشاط الاقتصادي المكفولة للجميع كما أكد على صيانة وحماية حقوق المستهلك الذى كان يمثل الحلقة الضعيفة فى دائرة السوق، و وفقاً لنص المادة (2) من القانون والتي تتضمن أيضاً أن يحظر على أى شخص إبرام أى اتفاق أو ممارسة أى نشاط يكون من شأنه الإخلال بالحقوق الأساسية للمستهلك والتي رصدتها فى الآتي :

- (أ) الحق فى الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات .
- (ب) الحق فى الحصول على المعلومات و البيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه .
- (ج) الحق فى الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.
- (د) الحق فى الكرامة الشخصية و احترام القيم الدينية و العادات و التقاليد .
- (هـ) الحق فى الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه و مصالحه المشروعة .
- (و) الحق فى المشاركة فى المؤسسات و المجالس و اللجان المتصل عملها بحماية المستهلك .

- (ز) الحق فى رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه والإضرار بها أو تقييدها ، وذلك بإجراءات سريعة و ميسرة و بدون تكلفة.
- (ح) الحق فى اقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام المنتجات أو تلقى الخدمات .

وذلك وفق أحكام هذا القانون و دون الإخلال بما تقضى به المعاهدات والاتفاقيات الدولية النافذة فى مصر .

ويهمنى هنا أن أشير الى الدعم الذى تقدمه الدولة لتفعيل دور الجهاز وأخص بالذكر دور وزارة التجارة والصناعة التى يعمل الجهاز تحت مظلتها، حيث يجد الجهاز كل المساندة من جانب المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة فى مواجهة التحديات التى تعترض ممارسة دوره فى ضبط الأسواق .

اختصاصات الجهاز:

تتمثل اختصاصات الجهاز كما حددها القانون فى الاتى:

- وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتنميتها ووسائل تحقيق ذلك.
- تلقى الشكاوى من المستهلكين والجمعيات والتحقيق فيها.
- التنسيق مع باقى أجهزة الدولة المختلفة لتطبيق أحكام القانون، مع التزام هذه الأجهزة بتقديم البيانات والمشورة الفنية للجهاز لتسهيل مهامه.
- إعداد الدراسات والبحوث الخاصة بحقوق المستهلك.

إستراتيجية الجهاز:

- يتبنى الجهاز إستراتيجية متعددة المحاور بهدف تمكين وتدعيم حقوق المستهلك من خلال ترسيخ مفهوم الثقافة الاستهلاكية الجديدة، بإطلاق حملات توعية للمستهلكين بحقوقهم وضرورة التمسك بها.
- التوعية بأهمية حصول المستهلك على الفاتورة عند شراء أية سلعة أو خدمة ، نظراً لأهميتها كمستند ضروري لإثبات والحفاظ على حق المستهلك عند حدوث أية مشكلة.
- إطلاق حملات توعية بالتعاون مع اتحاد الصناعات والغرف التجارية للتعريف بقانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية، وترسيخ حق المستهلك فى السياسات الإنتاجية والتسويقية والتجارية وخدمات ما بعد البيع .
- تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك والتي تمثل الذراع القوى للجهاز فى تنفيذ القانون من خلال الرقابة الشعبية على الأسواق، حيث يقوم الجهاز بتنفيذ برنامجا لإعادة تأهيل وزيادة قدرات هذه الجمعيات وتزويدها بالبنية الأساسية التي تمكنها من ممارسة نشاطها.

إنجاز مبادرة ميثاق الشرف

لعل من أبرز ما استطاع الجهاز تحقيقه من خطوات فى مجال تعزيز حقوق المستهلك هى مبادرات ميثاق الشرف التي تم توقيعها من جانب أكبر 10 شركات منتجة للسلع الهندسية و المعمرة ، بفضل جهود لجنة السلع المعمرة ، حيث توفر هذه المبادرة مزايا إضافية لصالح المستهلك من جانب هؤلاء المنتجين ، وهى لا شك خطوة بالغة الأهمية تعكس التطور الايجاب فى مجال الثقافة الاستهلاكية بالسوق التي تستهدف رضاء المستهلك والمحافظة على العميل بدلا من الثقافة التي كانت سائدة والتي كانت تلخصها عبارة " البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل "

السيدات والسادة ..

يسعدنى أن أعلن أمامكم اليوم عن خطوة أخرى فى سبيل تأكيد هذه الثقافة وهى توقيع مبادرة أخرى فى مجال السيارات ، حيث سيتم خلال أيام توقيع ميثاق شرف لكبار الشركات والوكلاء والمصنعين للسيارات بمصر ، بما يحقق مزايا إضافية جديدة لصالح المستهلك .

ولعلمكم تشاركونى الرأى فى أهمية هذه المبادرات التى تحقق رضاء المستهلك فى أهم وأعلى سلعتين يقوم بشرائهما خاصة وأن الشكاوى من هاتين السلعتين يمثل أكثر من نسبة 51 % من إجمالى الشكاوى الواردة للجهاز ، وأمل أن تستمر مثل هذه المبادرات ، التى وإن كانت تحقق صالح المستهلك بشكل مباشر ، إلا أنها أيضاً تحقق انضباط السوق وتعزز الثقة بين أطرافه .

الاستمرار فى إجراء دراسات السلع والمنتجات المتداولة:

يستمر جهاز حماية المستهلك بدعم من وزارة التجارة والصناعة فى تنفيذ أهدافه لمكافحة الممارسات الضارة وضبط الأسواق لمنع استغلال المستهلك ، بتقديم الدعم لجمعيات حماية المستهلك لإعداد ونشر دراسات عن السلع والمنتجات المتداولة بالأسواق .

وفى هذا الإطار فقد تم إعداد العديد من الدراسات ولعل أبرزها : مياه الشرب المعبأة ، واللمبات الكهربائية، وتيل الفرامل ، وكذلك التزام منافذ البيع بمواصفات تخزين وعرض السلع الغذائية .

دراسة مقارنة أسعار السلع بمنافذ البيع:

يقوم الجهاز بدعم جمعيات حماية المستهلك لإعداد دراسات مقارنة لأسعار السلع والمنتجات المطروحة بمنافذ البيع المختلفة على مستوى البقالة، والسوبر ماركت، والهايبر ماركت، والمجمعات الاستهلاكية بهدف التعرف على أسعار السلع بكل منها ونشرها -من خلال الجهاز- بوسائل الإعلام لتعريف المستهلك أفضل هذه المنافذ من حيث الأسعار.

التنسيق مع المنظمات الدولية لحماية المستهلك:

أصبحت مصر أول دولة علي مستوى أفريقيا والشرق الأوسط عضواً فى الشبكة الدولية لحماية المستهلك ICPEN والتي تضم 38 دولة .

- إضافة الى ذلك يسعى الجهاز الى توقيع بروتوكولات تعاون مع عدد من منظمات حماية المستهلك في الدول المتقدمة وفي هذا الإطار تم بالفعل توقيع اتفاقية مع الوكالة الأمريكية الفيدرالية للتجارة .

خطة الجهاز المستقبلية:

- مواصلة حملات التوعية لنشر مفاهيم وثقافة حماية المستهلك.
- التوسع في برنامج تأهيل جمعيات حماية المستهلك.
- فتح فروع جديدة للجهاز بعدد من المحافظات في الدلتا والصعيد والقناة.
- مد خدمة الخط الساخن الى كافة أنحاء الجمهورية تدريجياً.
- تدعيم التواصل مع الجماهير كأساس عمل الجهاز لمكافحة الممارسات الضارة بكافة أشكالها ، إضافة إلى منع تداول السلع مجهولة المصدر ، والمنتجات العشوائية التي تضر بصحة وسلامة وأمن المستهلك كما تضر بالاقتصاد القومي .

السيدات والسادة :

واسمحوا لى فى الختام أن أتوجه بالشكر الى كل الجهات التي تدعم الجهاز وتتعاون معه فى تعزيز منظومة حماية المستهلك وأخص وزارة التعاون الدولى ، وهيئة المعونة الأمريكية ، والاتحاد الأوروبى ... والشكر موصول أيضاً للأجهزة الرقابية لجهودها المعونة للجهاز .. كما أتوجه بالشكر الى وسائل الإعلام المختلفة لدورها البارز فى نشر مبادرات الجهاز لزيادة الوعى بالثقافة الاستهلاكية الجديدة ، وأخص بالشكر جريدة الشروق التي خصصت صفحة أسبوعية لحماية المستهلك وأمل أن تتخذ نفس الخطوة ووسائل الإعلام المختلفة .

اسمحوا لى أيضا أن أشكر السادة أعضاء مجلس إدارة الجهاز على جهودهم .

وفى الختام لكم كل الشكر على تشريفكم ومشاركتم وحسن استماعكم .