مع المنتجات المغشوشة

رئيس الجمعية اليمنية لحماية المستهلك فضل منصور لـ" الثورة" :

60% حجم السلع المخالفة

أكد رئيس الجمعية اليمنية لحماية المستهلك فضل مقبل منصور أن ظاهرة الغش في السلع الغذائية والدوائية والإلكترونية وغيرها ظاهرة متكررة ومتزايدة من عام إلى عام في اليمن، نتيجة لضعف أداء أجهزة الرقابة وعدم تنفيذ وتطبيق القوانين المتعلقة بمحاربة الغش والتقليد التجاري.

ودعا المستهلكين إلى التأني في شراء مختلف السلع والتأكد من أن السلعة تحتوي على جميع البيانات والمعلومات الكفيلة بتجنيبه أي مخاطر قد تصيبه.

وتحدث فضل مقبل منصور في حوار مع "الثورة" حول عدد من القضايا الخاصة بالغش وأسبابه ودور جمعية حماية المستهلك والجهات المختصة في الحد من ظاهرة الغش وقضايا أخرى تقرأها أخي القارئ من خلال السطور التالية:

حوار/ حسن شرف الدين
hasann95@yahoo.com

*** بداية.. لكم فترة طويلة تعملون في مجال حماية المستهلك ومكافحة السلع المغشوشة والمقلدة.. ما هي أسباب انتشار ظاهرة الغش في المواد الاستهلاكية والدوائية والإلكترونية وغيرها؟**

- هذه ظاهرة متكررة ومنتشرة في اليمن بشكل كبير جدا ومتزايدة من عام إلى آخر، نتيجة للقصور الحاصل في أجهزة الرقابة وعدم تنفيذ وتطبيق القوانين المتعلقة بمحاربة الغش والتقليد التجاري.. الجمعية منذ فترة طويلة عقدت ندوات وورش عمل ومهتمة بهذا الموضوع من خلال التحذيرات واللقاءات الصحفية، وكانت أول ندوة عقدتها الجمعية في عام 2000 م وكذلك ندوة أخرى في عام 2006 م حول الغش والتقليد التجاري، تناولت الغش بجميع أشكاله ما يتعلق بالسلع الغذائية والأدوية والإلكترونيات والمبيدات.

الغش ينتطور نتيجة تطور التكنولوجيا، ومع الأسف الشديد الدولة لا تطور نفسها مع التطور الحاصل، ولا تطور القوانين واللوائح، ولا تؤهل وتدرب الأشخاص العاملين في هذا المجال، حتى يواكبوا التطور في وسائل التكنولوجيا التي تستخدم في الغش والتقليد التجاري.

توعية ومتابعة

*** ما هو دور الجمعية؟**

- الجمعية باعتبارها منظمة مجتمع مدني دورها توعوي ومتابعة وإبلاغ الجهات المختصة فيما يتعلق بالقضايا التي تصلها، سواء من خلال شكاوى المستهلكين أو من خلال الرصد الذي تقوم به من حين إلى آخر فيما يتعلق بالسلع المغشوشة، ومن ثم إبلاغ الجهات الحكومية المعنية مثل وزارة الصناعة والتجارة وصحة البيئة والمواصفات والمقاييس والكهرباء والاتصالات باعتبارها الجهة المعنية بقطع الاتصالات والرقابة على التلفونات.. لكن مع الأسف الشديد دور هذه الأجهزة كما قلت محدود جدا نتيجة لعدم اهتمامها بقضايا المستهلك بشكل عام.. الجمعية تقوم أيضا بالإعلانات التحذيرية في الصحف ووسائل الإعلام المختلفة.. وأنا أعتبر الإعلام شريكا مع الجمعية فيما يتعلق في مثل هذه القضايا، إلا أنها أيضا دورها محدود جدا يعتمد على ما يصله من الجمعيات، والمطلوب أن يقوم الإعلام بالمساهمة بنشر الوعي الاستهلاكي بين أوساط المجتمع فيما يتعلق بالسلع المغشوشة والمقلدة وكثير من القضايا التي تهم المستهلك، أيضا لها دور بتعليق المستهلك بحقوقه، باعتبار أن المستهلك عندما يعرف ما هي واجباتها وما هي حقوقه يمكن أن يحمي نفسه بنفسه، وبالتالي لا يحتاج إلى جمعية ولا إلى أي شيء.

أضرار خطيرة

*** ما هي الآثار السلبية الناتجة عن الغش؟**

- هناك آثار خطيرة جدا، وبالذات في مجال الأدوية والسلع الغذائية، وهناك آثار صحية على المستهلك نتيجة لتناوله سلعاً مغشوشةٍ ومقلدة أو منتهية، وبالتالي قد يكون ضررها خطيراً على المستهلك فيما يتعلق بالمواد الغذائية، وقد تنقل له أمراضاً خطيرة.. أما فيما يتعلق بالأدوية فخطورتها أكثر، وتتركز عملية الغش والتقليد في الأدوية المرتفعة الثمن، مثل الانسولين وأدوية القلب والكلى، وكثير من الأدوية التي يرتفع ثمنها، وهذه تشكل خطورة على المستهلك، حيث إذا تناول أدوية مغشوشة أو مقلدة قد تعرض حياته للخطر أو الوفاة.

ومن الآثار السلبية الناتجة عن الغش ضرر اقتصادي على المجتمع ككل، حيث تهدر أموال لشراء سلع ومقتنيات إلكترونية أو كهربائية معمرة، بينما هي سلع مغشوشة ومقلدة بالتالي يخسر المستهلك اقتصاديا ويخسر الوطن من الناحية الاقتصادية، والمستفيد هي فئة محدودة جدا، إما التاجر الذي مارس هذه العملية أو الدولة التي قامت بتصدير المواد المقلدة إلى السوق اليمنية.

الأسواق الشعبية

*** ماذا عن الرقابة الحكومية هل تقوم بدورها.. أم هناك مداخل أخرى للغش؟**

- مع الأسف الشديد الغش يتزايد من سنة إلى أخرى، والآن يمكن أن يكون إجمالي حجم ما هو مغشوش ومقلد في الأسواق اليمنية يفوق نصف حجم التجارة المتواجدة في السوق اليمنية، وقد يصل إلى 60٪ من حجم ما هو موجود، إذا مر أحد المستهلكين في الأسواق الشعبية سيجد أن الغش والتقليد يتركز في مثل هذه الأسواق، لأن رواد هذه الأسواق فئة من ذوي الدخل المحدود، وأيضا من الناس الذين يأتون من الأرياف والذين لا يقرأون ولا يكتبون.. إضافة إلى استغلال حاجة المواطن.. ويشكل الغش والتقليد التجاري نسبة كبيرة جدا من حجم التجارة في اليمن، وهذا أمر خطير جدا، ولا يقتصر الغش على الأدوية والمواد الغذائية، وإنما أيضا أدوات التجميل، معظم أدوات التجميل مغشوشة ومقلدة، والعطور التي تصل إلى اليمن يمكن 95-90٪ مغشوشة، وبالتالي ينفق المواطن أموالا بدون سلعة يستفيد منها، أيضا الأدوات الكهربائية والإلكترونية منها مغشوشة ومقلدة، وكذلك الملابس وغيرها، وهذه ليس لها مواصفات قياسية ولا تقوم الجهات المعنية بالرقابة عليها.

تفعيل القوانين

*** برأيك.. كيف يتم الحد من هذه الظاهرة؟**

- الحل من خلال تفعيل القوانين الموجودة وتطوير وتأهيل هيئة المواصفات والمقاييس ودعمها وتوفير الإمكانيات اللازمة، باعتبارها الحارس الأول على المنافذ الحدودية، وبالتالي تفعيل وتأهيل وتدريب الأجهزة المعنية بالرقابة وإنفاذ القوانين دون تركها في الأدراج.

*** ما أوجه التعاون بين الجمعية وهيئة المواصفات والمقاييس؟**

- لدينا مذكرة تفاهم، ونحن متعاونون دائماً، حيث نقوم بإبلاغهم من خلال الشكاوى، الذين يقومون بإجراء الفحوصات، إلا أن إمكانية الهيئة محدود نتيجة لقلة الإمكانيات المادية والكادر الفني، وبالتالي نحن نطالب بدعم الهيئة وتوفير الإمكانيات المالية والفنية والبشرية حتى تقوم بواجبها على اعتبار أنها في إطار حرية التجارية هي المعنية الأولى بحماية المستهلك.

بيانات تحذيرية

*** كجمعية.. هل تكتفون بالبيانات التحذيرية التي تصدرونها من حين إلى آخر؟**

- نحن لا نقوم بإصدار البيانات التحذيرية فقط، إنما نوجه خطابات رسمية للجهات المختصة ونقوم بإجراء الفحوصات للتأكد من سلامة الشكوى التي تصلنا عن كثير من السلع، ومن ثم نقوم إما بالتخاطب مع الجهات المعنية، وإنزال إعلانات تحذيرية للمستهلك باعتباره هو المعني الأساسي بالدرجة الأولى.

التأني في الشراء

*** ما هي أوجه التواصل بين الجمعية والمستهلك؟**

- نحن نتلقى الشكاوى من المستهلكين بشكل دائم، وكذلك علاقتنا بالمستهلكين عبر وسائل الإعلام المختلفة، من خلال الندوات وورش العمل والبروشورات التعريفية.

تصوير / عادل حويس

نائب مدير عام هيئة المواصفات لـ« الثورة »:

رفضنا ما نسبته 300% من المنتجات غير المطابقة للمواصفات

يبدو أن حماية السوق اليمنية من السلع والمنتجات المغشوشة والمخالفة قضية صعبة ومعقدة تحتاج لتوجه حكومي فاعل وتشريعات رادعة وواضحة تحدد المسئوليات والصلاحيات بدقة وتنزل أشد العقوبات ضد من بائعوا ضمائرهم للمال على حساب صحة الناس ، هذه هي خلاصة حديث صحفي أجريته مع نائب مدير عام هيئة المواصفات للشؤون الفنية المهندس إبراهيم الحشف الذي استعرض جهود الهيئة في عملية الفحص للمنتجات والسلع الواصلة عبر المنافذ الرسمية وغير ذلك فالهيئة منه براء، متحدثا بشفافية عن إمكانية الهيئة المتواضعة وما تواجه من ضغوط ومسئولية كبيرة واتفاقيات دولية وقعت ستحد من تدفق هذه المنتجات المخالفة الذي رفضت الهيئة دخول ما نسبته 300% خلال العام الماضي إلى التفاصيل:

حاوره/ عبدالله الخولاني

> السلع والمنتجات بمختلف أنواعها ومسمياتها تنتشر في السوق اليمنية ..أين دور هيئة المواصفات؟

-لا يخفى على أحد ما تعج به الأسواق المحلية من منتجات مخالفة للمواصفات القياسية ومالها من أضرار مباشرة سواء على الصحة العامة أو على الاقتصاد الوطني من هذه المنتجات وعلينا النظر للقضية من جوانبها المختلفة حتى يتم تقييم المشكلة بصورة صحيحة، أولا لا توجد إلى الآن سلطة مطلقة بكافة الصلاحيات لجهة معنية بالرقابة بل لازالت قضية الرقابة على الأسواق متناثرة بين عدة جهات ولم تحدد المسئولية القانونية من هي الجهة المعنية بالرقابة على الأسواق إلى الآن وهذا ضعف تشريعي وإجرائي يجعل الأسواق المحلية تعج بالمخالفات هذا إذا قيمنا ما يوجد داخل السوق المحلية ، لكن إذا تم النظر من أين تأتي هذه المنتجات وكيفية دخولها السوق اليمنية فهذا جانب آخر وبشفافية تامة هيئة المواصفات والمقاييس حدد القانون ما يخصها وتنتهي مسئوليتها عند بوابة المنفذ الجمركي، فالهيئة لها صلاحية الرقابة على منتجات محددة ولا تشمل جميع المنتجات كون بنيتها التحتية لازالت متواضعة وتحتاج إلى دعم لاستكمال بنتيها من مختبرات وغيرها حتى تستطيع أن تلبي اجتياحات المواطن والاقتصاد الوطني سواء في دعم المنشآت الصناعية والتجارية والإنشائية.

الهيئة ضامنة

> هل نفهم من كلامك أن كل ما يتم استيراده عبر المنافذ الرسمية هو مطابق للمواصفات؟

- المنتجات التي تخضع لرقابة هيئة المواصفات الهيئة تضمن مطابقتها وما هو مخالف يتم رفضه وإعادة تصديره إلى بلد المنشأ وما أحب أن أوضحه أن الهيئة بشكل شبه يومي تقوم برفض منتجات مخالفة للمواصفات القياسية ،وكما هو معروف اليمن بلد استهلاكي وانسياب السلع في ارتفاع يومي والمشكلة التي نواجها تعدد الأنصاف فكل يوم تظهر أصناف جديدة ومستوردون جدد ودول جديدة ولذلك الهيئة تواجه ضغطا كبيرا ومسئولية أكبر وفي نفس الوقت لا نستطيع القول أن موظفي الهيئة ملائكة والوضع مدينة فاضلة ولكننا نعمل بطاقتنا القصوى من أجل أن تضمن أن المنتجات التي تدخل البلد هي مطابقة للمواصفات القياسية ما يتم رفضه بشكل فعلي هو نتيجة طبيعة لهذا الجهد، فمثلا خلال الأسبوع الماضي تم رفض شحنتي تلفزيونات وأغذية أطفال عبر ميناء عدن وشحنة مشروبات الطاقة عبر ميناء الشحن ومنتجات صناعية في منفذ الطوال وشحنات غذائية في ميناء الحديدة وهذا يوضح مدى المجهود الذي تبذله هيئة المواصفات، وبصورة أدق ما تم رفضه في 2012 م يعادل نسبة 300٪ وأكثر ،فالهيئة تحاول تغيير الإجراءات وفي نفس الوقت في زيادة في حجم الواردات وحجم الأخطار.

البنية التحتية

> إذاً هيئة المواصفات كما تقول تؤدي دورها على أكمل وجه .. هذه السلع المنشرة في السوق اليمنية ..هل نزلت من الفضاء؟

-السلعة تفرج عنها الهيئة من المنفذ وهي مطابقة ونظراً للبنية التحتية في البلد المتعلقة بالتخزين والنقل والتداول التي هي من أهم العمليات لعمر المنتج فمثلا لو أخذنا منفذ الشحن الذي يبعد عن صنعاء حوالي أكثر 1000 كيلو متر مربع فعملية النقل للمنتج قد تكون غير سليمة لا يصل المنتج خلال خمسة أو ستة أيام إلا حدث تغير لخصائص المنتج وأيضاً إشكالية النقل المبرد والكهرباء التي تنقطع بين الحين والآخر كل هذه العوامل تغير العمر الافتراضي للمنتج وبالتالي انعدام الضمير من قبل بعض المستوردين تجعله يستهدف بعض الأسواق بحد ذاتها مثل الأسواق الشعبية وأسواق المناطق النائية البعيدة لتسويق منتجاتهم المخالفة، وخلاصة الأمر أن القضية ليست بالسهولة التي يتصورها البعض يسهل السيطرة عليها مالم يكن هناك تعاون من قبل الجهات الحكومية الأخرى مثل المجالس المحلية وزارة الأشغال ممثلة بصحة البيئة وزارة الصناعة والتجارة الإعلام المواطن فالعملية تكاملية.

لا توجد مواصفات

> ولو عرجنا قليلا إلى المنتجات الكمالية مثل الإلكترونيات والكهربائيات وأدوات التجميل ؟

- حجم المشكلة ليست بالصورة التي تتصورها أنت كصحفي، أكبر خسائر اقتصادية تلحق بالاقتصاد اليمني هي من المنتجات الكهربائية والإلكترونية والكماليات فالهيئة لا تمتلك البنية التحتية التي تمكنها من فحص هذه المنتجات وبالتالي انسياب هذه المنتجات سيكون أسهل من السلع الأخرى ومهما كانت درجة التصنيع والمواصفات لأحد يستطيع ضبط هذه العملية، والخطر الأكبر لهذه المنتجات أن ضررها امتد إلى كل منزل وعلينا أن ندق ناقوس الخطر فهذه المنتجات لا تخضع لرقابة هيئة المواصفات خلال الفترة الحالية ولكن بمشيئة الله ستصدر خلال الأيام القادمة الإجراءات الخاصة بالرقابة على المنتجات الإلكترونية والصينية بالتحديد.

وبالنسبة للمنتجات الصينية نتوقع خلال شهر مايو القادم سيتم التوقيع مع الجانب الصيني على الفحص المسبق بنسبة 100٪ للمنتجات الصينية المصدرة إلى اليمن من قبل جهات حكومية صينية ويمنع دخول أي شحنة إلى الجمهورية اليمنية مالم تفحص ويتم التأكد من مطابقتها للمواصفات اليمنية قبل التصدير من قبل جهات حكومية وليست خاصة وتتحمل هذه الجهات مسئولية أي أضرار قد تنعكس سلبا على اليمن ونعرف أن المنتجات الصينية تتفاوت جودتها حسب ما يتم طلبه من قبل المستوردين اليمنيين وهذه الاتفاقية ستضمن ضبط المنتجات الصينية وهذا يعني ضبط 50% من السوق اليمنية كحد أدنى وبالتالي ستنعكس إيجابا على السوق المحلية.

وفي ما يتعلق بالكهربائيات قامت الهيئة بعمل دراسات حول مصادر المنتجات الكهربائية وكمرحلة أولى تم تحديد سبع دول هي الصين -كوريا-اندونسيا -تركيا-ماليزيا -الأمارات -السعودية ستكون هي المستهدفة الآن في الفحص المسبق الذي سيتم تطبيقه مع بداية العام 2014 م.

الالكترونيات ... اختلط الحابل بالنابل!

لم تدم فرحة أيمن الشويع أكثر من أسبوع بهدية والده له بمناسبة حصوله على معدل كبير في الثانوية العامة والتي كانت عبارة عن جهاز كمبيوتر أراد العمل عليه وتعلم استخدام الحاسوب الآلي خلال فترة التوقف استعداداً للدراسة الجامعية .

جهاز ايمن كما يروي لنا توقف عن العمل بسبب خلل بسيط مفاجئ ومن ثم بدأ رحلة طويلة مع مهندسي الأجهزة الالكترونية للبحث عن سبب العطل وإصلاحه لكن المسألة لم تكن أكثر من ترقيع ليعمل لفترة ويعود للتوقف.

وأثناء الحديث مع ايمن وصلت لهاتفنا رسالة توعوية من جمعية حماية المستهلك تدعو المواطنين للإبلاغ عن أية سلعة منتهية أو مغشوشة أو تالفة من خلال الرقم الذي وضعته الجمعية في الرسالة .

لكن القضية كما يبدو أكثر تعقيداً من أن تحلها رسالة توعوية لترسيخ ثقافة مؤثرة للحد من هذه الظاهرة الخطيرة التي تجتاح الأسواق المحلية.

تحقيق / محمد راجح

أعداد هائلة من الأجهزة الالكترونية والكهربائية يكتظ السوق بها ويختلط بها الحابل بالنابل ، حيث لم يعد أحد قادراً على تمييز الأجهزة التجارية الأصلية من المقلدة والمغشوشة في ظل غياب تام للرقابة المحلية وللدور الذي يمكن أن يلعبه القطاع التجاري في حماية المنتجات التي يقدمها لزبائنه ،ويبقى المستهلك دائماً فريسة سهلة للغش الالكتروني.

وبحسب محمد العلواني مدير مركز الجودة لصيانة الأجهزة الالكترونية والموبايلات فإن القضية في هذا الخصوص لا تتوقف عند حدود الغش، هناك ما هو اخطر من ذلك في هذا السوق الواسع والكبير والذي يشهد تطورات هائلة بشكل متواصل.

ويتحدث العلواني عن موضوع التقليد كصفة تعبر عن الغش في الالكترونيات وخصوصاً في الموبايلات والأجهزة الكهربائية وهي ظاهرة خطيرة العالم كله يعاني منها.

إجراءات

تقدر نسبة الغش الالكتروني في السوق المحلية بحوالي 80% ، بالإضافة إلى أن نفس النسبة من المستهلكين يهمهم السعر أكثر من الجودة، هذه النسبة من الأجهزة الالكترونية المتداولة في الأسواق مقلدة ومزورة وغير مضمونة ومدة صلاحيتها وجيزة ولا تدوم لفترة مناسبة أو لا تقضي الفترة الافتراضية للاستخدام.

ويؤكد خبراء على ضرورة أن يحمي المستهلك نفسه من خلال اقتنائه للمنتج ذي الماركة المشهورة أو المعروفة أو الموثوق فيها في السوق ومعرفة وكيل المنتج أو موزع الماركة، وتركيب المنتج يجب أن يكون من قبل مختصين، ويجب على المشتري قراءة كتيب التشغيل بكل دقة، حيث أنه للأسف نسبة من يقرأ كتيب التشغيل ضعيفة للغاية.

ويحمل العلواني القطاع الخاص جزءاً كبيراً من المسئولية على الطريقة التي يتعامل بها لتحقيق أرباح سهلة وكبيرة من خلال استغلال حاجة المواطن ووضعه المادي الصعب وإغراق الأسواق بأجهزة الكترونية محدودة الصلاحية ومقلدة ولا يستطيع المواطن الاستفادة منها.

ويتطرق مدير مركز الجودة لنقطة في غاية الأهمية وخطيرة تتمثل في اكتظاظ الأسواق بموبايلات خطورتها لا تتوقف عند حدود مدى جودتها وصلاحيتها للاستخدام بل الى ما هو اخطر من ذلك وهو ما تسببه من أضرار صحية بالمواطن أو المستخدم لها.

صناعة خاصة

يتحدث العلواني عن نسبة تتعدى الـ 70% من أجهزة الموبايل المقلدة والمزورة - تصنع خصيصاً من إحدى الدول المنتجة لبلدان محددة منها اليمن والصومال وجيبوتي وغيرها بطلب خاص من التجار الذين يكسبون من ورائها مبالغ طائلة ومهولة وتكوين ثروة هائلة على حساب المواطن وصحته.

ويشير إلى أن مركزهم يستقبل العشرات من هذه الأجهزة بصورة يومية والبعض منها اشتراها أصحابها بمبالغ كبيرة على أنها ماركات أصلية لكن بعد فترة وجيزة تصل لنحو شهر أو شهرين ومن ثم تظهر الجودة الحقيقية للجهاز الذي لا يعدو كونه مغشوشاً ومزوراً ومقلداً.

ويوضح أن مثل هذه الأجهزة التي تتدفق بغزارة على السوق المحلية غير مكتملة التصنيع ومحددة بطلب خاص ويتم تجهيزها من مواد تصنيعية رديئة وفي الغالب تكون عبارة عن بقايا التصنيع.

سوق مفتوحة

وللمهندس امجد القدسي مهندس الكترونيات رؤية متنوعة حول هذا الموضوع منها ما يتعلق برداءة بعض الأجهزة المتداولة ومستوى جودتها التصنيعية.

ويشير إلى أن السوق الإلكترونية مفتوحة وواسعة وتشهد تنافساً كبيراً واحتياجات متزايدة وتدفقاً واسعاً بدون ضوابط ولهذا فإن العديد من المواطنين يقعون فريسة سهلة لعملية غش وابتزاز وتلفيق عند شرائهم أدوات وأجهزة إلكترونية أو كهربائية مزورة أو مقلدة ومصنوعة من قطع رديئة والتي قد تتعرض للعطل والتلف بمجرد تعرضها لأي ضرر ميكانيكي أو كهربائي إضافة إلى عدم توفر قطع الغيار اللازمة لإصلاحها وبالتالي تفقد قيمتها والنتيجة خسارة اقتصادية فادحة يتحملها المواطن والاقتصاد الوطني.

أمور أخرى

ويرى امجد أن هناك أموراً أخرى تتعلق بطريقة الاستخدام وهي نقطة هامة تندرج في سياق الغش الالكتروني في الاستعمال وعدم فهم طرقه وأساليبه أو الهدف من استخدامه أو من خلال النوعيات المتعددة المعروضة بالسوق والتي على البائع توضيحها وشرحها للزبون.

ويقول: إن هناك مثلاً أجهزة كمبيوتر محدودة الاستخدام وهناك من يريد استخدامها لأعمال تتجاوز طاقتها وهو ما يؤدي إلى تلفها أو عطلها في فترة وجيزة والمسألة هنا لا تندرج في إطار الغش الالكتروني بل في نوعية الاستخدام أو الهدف منه والنوعية المناسبة وهي عملية فنية بحتة، بالإضافة إلى عدم المحافظة على الأجهزة أو تعرض بعضها للرطوبة أو للحرارة ويؤدي إلى تلفها ، وكذا للظروف الخاصة التي نعيشها في بلادنا والمتمثلة بالانطفاءات المتكررة للكهرباء وأضرارها المتعددة على تخريب وتعطيل الأجهزة الالكترونية.