

بالفيديو: شكوى من فرض عمال محطات الوقود إكراميات إجبارية تزيد أعباء السائقين



الثلاثاء 8 سبتمبر 2026 09:00 م

فجر تداول مقطع نشرته شبكة رصد غضبًا من مطالبة عمال بعض محطات الوقود بإكراميات إجبارية، وسط اتهامات بتحويل تعبئة السيارات إلى فرصة لتحصيل أموال إضافية تستنزف السائقين فوق قيمة الوقود.

وبحسب الفيديو، هاجم مواطن فرض مبالغ ثابتة أو نسب تحت مسمى الإكرامية، معتبرًا أنها عبء مفروض، بينما تضع الشكوى إدارات المحطات والأجهزة الرقابية أمام مسؤولية التحقيق ووقف التجاوزات حال ثبوتها.

مواطن يهاجم تحول إكرامية عمال البنزين إلى "نسبة" إجبارية pic.twitter.com/CYkKmJxKvn — شبكة رصد (@RassdNewsN) September 7, 2026

تحصيل خارج الحساب

وفي التفاصيل، يتمحور الاعتراض حول انتزاع صفة الاختيار من الإكرامية، بحيث يصبح السائق مطالبًا بدفع مبلغ يتجاوز حساب الوقود، بدل ترك تقدير المكافأة لرغبته الشخصية وقدرته المالية دون ضغط أو إكراه.

غير أن المادة المتاحة لا تحدد أسماء المحطات أو قيمة المبالغ المطلوبة، ولا تتضمن محاضر رسمية، ولذلك تبقى الشكوى أساسًا يستدعي الفحص، دون تعميم الاتهام على جميع العاملين أو منشآت القطاع.

ومع ذلك، فإن غياب التفاصيل الكاملة لا يبرر تجاهل مضمون الشكوى، إذ يكفي وجود ادعاء محدد بتحصيل إضافي لبدء الاستيضاح، وطلب بيانات الواقعة، ومراجعة طريقة التعامل مع العملاء داخل المحطة المعنية.

ومن زاوية حقوق المستهلك، أكدت سعاد الديب، المعنية بحماية المستهلك، في تصريحات سابقة لصدى البلد، أهمية الفاتورة وإثبات السعر المعلن بها، باعتبارها وثيقة أساسية تحفظ العلاقة بين البائع والمشتري وتدعم حقوقه.

وانطلاقًا من ذلك، تصبح مطابقة المبلغ المدفوع لقيمة الوقود المثبتة في الفاتورة محورًا للتحقق، مع فصل أي عطية اختيارية عن الحساب، حتى لا تختلط تكلفة الخدمة بمطالبة شخصية غير واضحة للسائق.

كذلك، لا يصح اعتبار صمت العميل موافقة تلقائية على مبلغ إضافي، فقد يدفع تفاديًا للمشادة أو تعطيل رحلته، وهو ما يجعل فحص ظروف التحصيل ضروريًا لفهم طبيعة الشكوى وتحديد المسؤولية عنها.

وبالتالي، تتجاوز القضية قيمة المبلغ الواحد إلى مبدأ التحكم في جيب المواطن، فقبول تحصيل غير واضح يفتح بابًا لتكراره، ويضع السائق أمام كلفة فعلية لا يستطيع معرفتها قبل حصوله على الوقود.

أجور العمال ومسؤولية الإدارات

على صعيد موازٍ، نقلت أهل مصر عن الخبير الاقتصادي هاني توفيق حديثه عن اعتماد عمال محطات البنزين على البقشيش، ودعوته لمراعاة ظروفهم، في طرح يلفت الانتباه إلى الجانب العمالي من الأزمة

لكن هذا الرأي لا يمثل مسخًا موثقًا لأجور القطاع، ولا يثبت أن جميع العمال بلا رواتب، وهو تمييز ضروري حتى لا تتحول ملاحظة منشورة إلى حقيقة عامة تستخدم لتبرير التحصيل الإجباري

وفي المقابل، يستحق وضع العمال فحصًا جدّيًا يشمل عقودهم وأجورهم وساعات العمل، لأن ترك الدخل مرهونًا بعطايا الزبائن قد يخلق احتكاكًا مستمرًا، ويحول معاناة العامل إلى نزاع يومي مع مستهلك مثله

فضلاً عن ذلك، فإن التعاطف مع العامل لا يعفي إدارة المحطة من تفسير نظام الأجور والتحصيل، ولا يمنحها مبررًا لنقل تكلفة التشغيل إلى العملاء عبر مبالغ يجري طلبها خارج الحساب المعلن

ولهذا، ينبغي توجيه المسائلة إلى طريقة إدارة الخدمة، بدل اختزال المشكلة في مشادة بين عامل وسائق، فالإدارة مطالبة بتوضيح تعليماتها ومراجعة الشكاوى والتأكد من عدم ربط المعاملة بدفع إكرامية تحت الضغط

ومن ثم، يمكن الجمع بين حماية دخل العامل ورفض إجبار المواطن على الدفع، عبر أجور واضحة وتعليمات معلنة، تضمن أداء الخدمة دون مساومة، وتترك المكافأة الطوعية قرارًا شخصيًا لصاحب السيارة وحده

بالمثل، فإن تصوير كل اعتراض على الإكرامية باعتباره بخلاً يحجب أصل النزاع، فالمواطن يعترض على الإلزام، ولا يلزمه إثبات ضائقته المالية حتى يحصل على خدمة يدفع ثمنها وفق الحساب المحدد لها

وأمام هذا التعارض، يصبح إعلان سياسة واضحة داخل المحطات خطوة قابلة للتنفيذ، تحدد قيمة الحساب وتؤكد اختيارية الإكرامية، وتوفر وسيلة للشكاوى تصل إلى الإدارة دون اضطراب العمل للدخول في مواجهة مباشرة

اختبار التحقيق والمحاسبة

أما رقابيًا، فشدد أحمد سمير فرج، رئيس جهاز حماية المستهلك السابق، في حوار لصدى البلد عن أزمة جودة البنزين، على الفحص الدقيق وإعلان نتائج التحقيق، معتبرًا الشفافية أساسًا ضروريًا لطمأنة المواطنين

وفي هذا السياق، يتعلق رأيه بأزمة مختلفة، لكنه يقدم معيارًا مفيدًا لتقييم الاستجابة للشكاوى، إذ لا يكفي نفي التجاوزات أو الاكتفاء بعبارات عامة، دون بيان ما جرى فحصه وما انتهت إليه

بناءً عليه، يبدأ التعامل الجاد مع الفيديو بتحديد المحطة وتاريخ الواقعة وسماع صاحب الشكوى والعامل والإدارة، ثم مراجعة الأدلة المتاحة، بدل ترك الاتهامات تتسع رقميًا بينما تظل الوقائع بلا حسم معلن

إلى جانب ذلك، يفترض أن يشمل الفحص معرفة ما إذا كانت المبالغ المطلوبة مبادرة فردية أم تعليمات إدارية، لأن تحديد مصدر القرار يمنع تحميل الحلقة الأضعف مسؤولية ممارسة قد تتجاوزها تنظيميًا

ولزيادة فاعلية المتابعة، يحتاج مقدم الشكوى إلى مسار واضح يعرف عبره مصير بلاغه، مع حفظ الفاتورة وبيانات المحطة وتوقيات التعامل، بما يسمح بتحويل الاستياء إلى واقعة قابلة للتحقيق والمراجعة الجادة لاحقًا

وعوضًا عن تحميل المواطنين عبء المواجهة وحدهم، تستطيع الجهات المعنية إجراء زيارات ميدانية ومراجعة نظم التحصيل، على أن تقتصر إجراءاتها بإعلان نتائج محددة، توضح المخالفات المثبتة وكيفية تصحيحها ومنع تكرارها مستقبلاً

في المحصلة، تضع الشكوى مسؤولية حماية المستهلك واختبار شروط العمل على طاولة واحدة، فترك العامل رهين الإكرامية والعمل رهين الإحراج يسمح باستمرار الخلل، ويعفي إدارة المنشأة من مواجهة الأسئلة الأساسية المطروحة

وأخيرًا، لن تحسم الأزمة بمطالبة السائق بالكرم أو العامل بالصمت، بل بتحقيق يحدد المسؤوليات ويوقف أي تحصيل إجباري يثبت وقوعه، حتى لا تتحول حاجة الناس للوقود إلى باب مفتوح لاستنزافهم يوميًا