

قانون حماية المستهلك

باسم الشعب ، رئيس الجمهورية:

قرر مجلس الشعب القانون الآتى نصه ، وقد أصدرناه :

(لمدة أولى)

يعمل بأحكام القانون المرافق فى شأن حماية المستهلك

(لمدة الثانية)

يكون الوزير المختص بشئون التجارة والصناعة الوزير المختص بتطبيق أحكام القانون المرافق .

(لمدة الثالثة)

تصدر اللائحة التنفيذية للقانون المرافق بقرار من الوزير المختص بشئون التجارة والصناعة و ذلك خلال ثلاثة أشهر من تاريخ العمل بهذا القانون .

(لمدة الرابعة)

ينشر هذا القانون فى الجريدة الرسمية و يعمل به بعد ثلاثة شهور من اليوم التالى لتاريخ نشره .

يبصر هذا القانون بخاتم الدولة ، وينفذ كقانون من قوانينها .

صدر برئاسة الجمهورية فى ٢١ ربيع الآخر سنة ١٤٢٧ هـ

(الموافق ١٩ مايو سنة ٢٠٠٦ م)

حسنى مبارك

قانون حماية المستهلك

مدة (١)

فى تطبيق أحكام هذا القانون يقصد بالمصطلحات التالية المعنى المبين قرين كل منها:

الأشخاص : الأشخاص الطبيعيون ، و الأشخاص الاعتبارية و منها الشركات بجميع أشكالها و الكيانات الاقتصادية و الجمعيات و الاتحادات و المؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها ، وغير ذلك من الأطراف المرتبطة على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية تطبيقاً لأهداف وأحكام هذا القانون .

المنتجات : السلع و الخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص ، وتشمل السلع المستعملة التى يتم التعاقد عليها من خلال مورد .

المستهلك : كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص .

المورد : كل شخص يقوم بتقديم خدمة أو إنتاج أو استيراد ، أو توزيع أو عرض أو تداول أو الاتجار فى أحد المنتجات أو التعامل عليها ، و ذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه عليها بأية طريقة من الطرق .

المعلن : كل شخص يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أى وسيلة من الوسائل .

الجهاز : جهاز حماية المستهلك المنشأ طبقاً لأحكام هذا القانون .

الجمعيات : الجمعيات والمؤسسات الأهلية والاتحادات المشهرة وفقاً للقانون والمعنية بحماية المستهلك.

العيب : كل نقص فى قيمة أى من المنتجات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله

، بما فى ذلك النقص الذى ينتج من خطأ فى مناولة السلعة أو تخزينها ، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب فى وقوعه .

مادة (٢)

حرية ممارسة النشاط الاقتصادى مكفولة للجميع ، و يحظر على أى شخص إبرام أى اتفاق أو ممارسة أى نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية وخاصة :

- (أ) الحق فى الصحة والسلامة عند استعماله العادى للمنتجات .
- (ب) الحق فى الحصول على المعلومات و البيانات الصحيحة عن المنتجات التى 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 التى 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 .

مادة (٣)

على المنتج أو المستورد - بحسب الأحوال - أن يضع باللغة العربية على السلع البيانات التى توجبها المواصفات القياسية المصرية أو أى قانون آخر أو اللائحة التنفيذية لهذا القانون ، وذلك بشكل واضح تسهل قراءته ، وعلى النحو الذى يتحقق به الغرض من وضع تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه.

وعلى مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة إلى يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها .

مادة (٤)

على المورد أن يضع على جميع المراسلات و المستندات والمحركات التى تصدر عنه فى تعامله أو تعاقدته مع المستهلك ، بما فى ذلك المحركات والمستندات الالكترونية - البيانات التى من شأنها تحديد شخصيته ، وخاصة بيانات قيده فى السجل الخاص بنشاطه وعلامته التجارية إن وجدت .

مادة (٥)

يلتزم المورد بأن يقدم إلى المستهلك -بناءً على طلبه - فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج ، متضمنة بصفة خاصة تاريخ التعامل أو التعاقد و ثمن المنتج و مواصفاته و طبيعته و نوعيته و كميته ، و أية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (٦)

على كل مورد و معلن إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن طبيعة المنتج وخصائصه و تجنب ما قد يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقى أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه فى خلط أو غلط . ويعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التى تضمنها الإعلان فنية يتعذر على المعلن المعتاد التأكد من صحتها ، وكان المورد قد أمده بها .

مادة (٧)

يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام منذ اكتشافه أو علمه بوجود عيب فى منتج أن يبلغ الجهاز عن هذا العيب و أضراره المحتملة ، فإذا كان يترتب على هذا العيب إضرار بصحة أو سلامة المستهلك التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به ، وان يعلن توقفه عن إنتاجه أو التعامل عليه ويحذر المستهلكين بعدم استخدام المنتج .

وفى هذه الأحوال يلتزم المورد ، بناء على طلب المستهلك ، بإبدال المنتج أو إصلاح العيب أو إرجاع السلعة مع رد قيمتها دون أى تكلفة إضافية .
فإذا حدث خلاف فى تطبيق الفقرتين السابقتين يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً فى هذا الشأن .
وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة .

مادة (٨)

مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك ، و فيما لم يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة ، للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق فى استبدالها أو إعادتها أو استرداد قيمتها ، وذلك إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للموصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليها من أجله ، ويلتزم المورد فى هذه الأحوال - بناء على طلب المستهلك - بإبدال السلعة أو استعادتها مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية .

وفى جميع الأحوال تكون مسئولية الموردين فى هذا الخصوص مسئولية تضامنية.

و فى حالة وجود خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليها من أجله يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً فى شأنه .

مادة (٩)

يلتزم كل مقدم خدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك ، وذلك فى حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها و العرف التجارى ، ويحال أى خلاف حول الإخلال بالخدمة إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً فى شأنه .

مادة (١٠)

يقع باطلا كل شرط يرد فى عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك ، إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء مورد السلعة أو مقدم الخدمة من أى من التزاماته الواردة بهذا القانون .

مادة (١١)

يلتزم المورد فى حالة البيع بالتقسيط و قبل التعاقد بتقديم البيانات الآتية للمستهلك :

(أ) الجهة المقدمة للمنتج بالتقسيط.

(ب) سعر البيع للمنتج نقداً.

(ج) مدة التقسيط .

(د) التكلفة الإجمالية للبيع .

(هـ) عدد الأقساط و قيمة كل قسط .

(و) المبلغ الذى يتعين على المستهلك دفعة مقدماً إن وجد .

مادة (١٢)

ينشأ لتطبيق أحكام هذا القانون جهاز يسمى "جهاز حماية المستهلك" يهدف إلى حماية المستهلك و صون مصالحه ، تكون له الشخصية الاعتبارية العامة ، و يتبع الوزير المختص و يكون مركزه الرئيسى مدينة القاهرة و له فروع أو مكاتب بالمحافظات ،

و للجهاز القيام بما يلزم فى سبيل تحقيق أهدافه و من ذلك :

(أ) وضع الخطط و برامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتنميتها ووسائل تحقيق ذلك .

(ب) تلقى الشكاوى من المستهلكين و الجمعيات والتحقيق فيها
(ج) التنسيق مع أجهزة الدولة المختلفة لتطبيق أحكام هذا القانون على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية ، وتلتزم هذه الأجهزة بتقديم البيانات والمشورة الفنية التى يطلبها الجهاز وذلك فيما يتعلق بشكاوى المستهلكين والجمعيات .

(د) دراسة الاقتراحات والتوصيات التى ترد إلى الجهاز فيما يتصل بحقوق المستهلك ، وإعداد البحوث والدراسات الخاصة بها.

مادة (١٣)

يكون للجهاز مجلس إدارة يصدر بتشكيله قرار من الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون يتكون من خمسة عشر عضوا ، على النحو الآتى :

رئيس متفرغ من ذوى الخبرة الواسعة باختصاصات الجهاز و أعماله .
عضوان يمثلان الوزارة المختصة بالتجارة والصناعة .
احد نواب رئيس مجلس الدولة يتم اختياره طبقا للقانون المنظم لمجلس الدولة .
أربعة أعضاء يمثلون الجمعيات يختارهم الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون بناءً على ترشيح مجالس إدارتها .

عضو يمثل الاتحاد النوعى لحماية المستهلك بناءً على ترشيح مجالس إدارته.
عضو يمثل الاتحاد التعاونى الاستهلاكى المركزى بناءً على ترشيح مجلس إدارته.

عضو يمثل الإتحاد العام للغرف التجارية و عضو يمثل إتحاد الصناعات المصرية بناءً على ترشيح مجالس إدارتهما. ثلاثة أعضاء من ذوى الخبرة .
وتكون مدة العضوية ثلاث سنوات و يجوز تجديدها لمرة واحدة ويتضمن قرار التشكيل تعيين نائب للرئيس من بين الأعضاء وتحديد المعاملة المالية لرئيس وأعضاء الجهاز دون التقيد باللوائح والنظم الحكومية المنصوص عليها فى أى قانون آخر .

مادة (١٤)

يجتمع المجلس بدعوة من رئيسه أو نائبه مرة على الأقل كل شهر وكلما دعت الضرورة ، و يجوز دعوة المجلس بطلب ثلثى أعضائه، و تكون إجتماعاته صحيحة بحضور تسعة أعضاء ، و تصدر قراراته بالأغلبية المطلقة للحاضرين ، وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذى منه الرئيس ، و تكون قرارات الجهاز نافذة دون الحاجة إلى إعتما د أو تصديق .

ولا يجوز لأى عضو فى المجلس أن يشارك فى المداولات أو التصويت فى أى حالة تعرض على المجلس يكون له أو لمن يمثله فيها مصلحة أو خصومه أو بينه وبين احد أطرافها صلة قرابة إلى الدرجة الرابعة أو يكون قد مثل أو يمثّل أحد الأطراف المعنية ، وللمجلس أن يدعو لحضور إجتماعاته من يرى الإستعانة به من المتخصصين وذلك دون أن يكون له صوت معدود عند التصويت .

مادة (١٥)

يكون للجهاز مدير تنفيذى متفرغ يصدر بتعيينه و بتحديد معاملته المالية قرار من مجلس إدارة الجهاز بناء على ترشيح من رئيسه ، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون إختصاصات المدير التنفيذى.

مادة (١٦)

يضع مجلس إدارة الجهاز لوائح لتنظيم العمل فيه ، وتنظيم أمانته الفنية وشئون العاملين والشئون المالية والإدارية وذلك دون التقيد بالنظم الحكومية ، وتصدر هذه اللوائح بقرار من الوزير المختص .

مادة (١٧)

تشكل بقرار من مجلس إدارة الجهاز لجان تتولى الفصل فى المنازعات الناتجة عن تطبيق أحكام هذا القانون والتى تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين بعد دعوتهم للحضور لإبداء دفاعهم ، و يكون تشكيل اللجنة برئاسة رئيس محكمة ابتدائية وعضوية قاض يتم إختيارهما طبقاً لقانون السلطة القضائية ، وواحد من ذوى الخبرة يختاره الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون بناء على ترشيح من مجلس إدارة الجهاز ، وللجنة أن تستعين فى أداء عملها بمن ترى الاستعانة بهم دون أن يكون لهم صوت معدود فى التصويت .
ويكون الطعن على قرارات اللجان أمام محكمة الإستئناف المختصة وفقاً للقواعد المقررة فى قانون المرافعات المدنية و التجارية .

مادة (١٨)

يحظر على العاملين بالجهاز الإفصاح أو إفشاء المعلومات والبيانات ومصادرها المتعلقة بالحالات الخاصة بتطبيق أحكام هذا القانون ، والتى يتم تقديمها أو تداولها أثناء فحص هذه الحالات واتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات الخاصة بها .
ولا يجوز استخدام هذه المعلومات والبيانات ومصادرها لغير الأغراض التى قدمت من أجلها .

كما يحظر على العاملين بالجهاز القيام بأى عمل لمدة عامين من تاريخ تركهم للخدمة لدى الأشخاص الذين خضعوا للفحص أو الخاضعين له فى هذا التاريخ .

مادة (١٩)

على الجهاز عند ثبوت مخالفة لأى من أحكام هذا القانون إلزام المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة فوراً أو خلال فترة زمنية يحددها مجلس إدارته، وذلك كله دون الإخلال بأحكام المسؤولية الناشئة عن هذه المخالفات .

وإذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها وقوع أى ضرر بصحة أو سلامة المستهلك ، يكون لمجلس إدارة الجهاز وفقاً للقواعد التى تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون ، وبحسب الأحوال ، إصدار قرار بوقف تقديم الخدمة ، أو التحفظ على السلع محل المخالفة لحين انتهاء التحقيقات أو صدور حكم فى شأنها ، ويجب أن يتخذ الجهاز التدابير اللازمة لإعلام المستهلكين بالمخالفة .

مادة (٢٠)

يكون للجهاز موازنة مستقلة ، تبدأ مع بداية السنة المالية للدولة وتنتهى بنهايتها.

وتتكون موارد الجهاز مما يأتى :

- (أ) الإعتمادات التى تخصص للجهاز فى الموازنة العامة للدولة .
- (ب) الهبات و المنح و الإعانات وأية موارد أخرى يقرر الجهاز قبولها بأغلبه ثلثى أعضائه على الأقل وبما لا يتعارض مع أهداف الجهاز .
- (ج) ما تخصصه الدولة للجهاز من هبات أو منح أو إعانات ، مما تقرر اتفاقيات دولية توجيهه إلى مجالات حقوق المستهلك

و ينشأ حساب خاص لحصيلة هذه الموارد فى أحد البنوك الخاضعة لرقابة البنك المركزى المصرى بعد موافقة وزير المالية ، ويراعى ترحيل الفائض من هذا الحساب فى نهاية كل سنة مالية إلى موازنة الجهاز للسنة التالية .

ولا يتقاضى الجهاز مقابلاً عن الشكاوى التى يتلقاها من المستهلك ولا عما يتخذ من إجراءات حيالها ، ولا يجوز للعاملين بالجهاز الحصول على حوافز أو مكافآت من حصة الغرامات أو حصة الهبات والمنح والإعانات.

مادة (٢١)

يكون للعاملين بالجهاز الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالاتفاق مع الوزير المختص بناء على اقتراح مجلس إدارة الجهاز صفة الضبطية القضائية فى تطبيق أحكام هذا القانون .

ويكون لهؤلاء العاملين الحق فى الإطلاع لدى أية جهة حكومية أو غير حكومية على الدفاتر والمستندات والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات المعروضة على الجهاز .

مادة (٢٢)

القرارات التى يصدرها الجهاز تطبيقاً لأحكام هذا القانون نهائية و يكون الطعن عليها مباشرة أمام محكمة القضاء الإدارى.

وتستثنى القرارات الصادرة من الجهاز من تطبيق أحكام القانون رقم ٧ لسنة ٢٠٠٠ فى شأن إنشاء لجان التوفيق فى بعض المنازعات التى تكون الوزارات والأشخاص الاعتبارية العامة طرفاً فيها .

مادة (٢٣)

مع عدم الإخلال باختصاص الجمعيات التى تنشأ لحماية المستهلك طبقاً لقانون الجمعيات الأهلية يكون لها الاختصاصات التالية :

(أ) حق مباشرة الدعاوى التى تتعلق بمصالح المستهلكين أو التدخل فيها .

(ب) عمل مسح ومقارنة لأسعار وجودة المنتجات والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها والتي تحدد محتواها وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات فى هذا الشأن .

(ج) تقديم معلومات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق ومصالح المستهلكين وتقديم مقترحات علاجها .

(د) تلقى شكاوى المستهلكين والتحقق منها والعمل على إزالة أسبابها.

(هـ) معاونة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر من جراء استخدام أو شراء سلعة أو تلقى خدمة فى تقديم الشكاوى للجهات المختصة و منها جهاز حماية المستهلك و اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم.

(و) المساهمة فى نشر ثقافة حقوق المستهلك ، وتوعية المواطنين بحقوقهم وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء اختصاصاتها.

و يحظر على جمعيات حماية المستهلك والاتحاد النوعى لهذه الجمعيات تلقى المنح أو الهبات أو التبرعات من الموردين أو المعلنين .

مادة (٢٤)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أى قانون آخر و دون الإخلال بحق المستهلك فى التعويض ، يعاقب على كل مخالفة أحكام هذا القانون المنصوص عليها فى المواد ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ٩ ، ١١ ، ١٨ ، والفقرة الأخيرة من المادة (٢٣) بغرامة لا تقل عن خمسة آلاف جنيه ، ولا تتجاوز مائة ألف جنيه وفى حالة العود تضاعف الغرامة بحديها .

ويعاقب المسئول عن الإدارة الفعلية للشخص الاعتبارى المخالف بذات العقوبة إذا ثبت علمه بالمخالفة و كان إخلاله بالواجبات التى تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم فى وقوع الجريمة .

ويكون الشخص الاعتبارى مسئولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من عقوبات مالية وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من احد العاملين به باسمه أو لصالحه.

و تقضى المحكمة بنشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه فى
جريدتين يوميتين واسعتى الانتشار .
ويجوز لرئيس مجلس إدارة الجهاز التصالح مع المتهم قبل صدور حكم بات
فى الدعوى الجنائية مقابل أداء مبلغ لا يقل عن عشرة آلاف جنيه ويترتب على
التصالح انقضاء الدعوى الجنائية.