قرار رئيس مجلس الوزراء

رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩

بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨

رئيس مجلس الوزراء

بعد الاطلاع على الدستور ؛

وعلى قانون العقوبات الصادر بالقانون رقم ٥٨ لسنة ١٩٣٧ ؛

وعلى قانون قمع التدليس والغش رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ ؛

وعلى المرسوم بقانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥ الخاص بشئون التموين ؛

وعلى القانون المدنى الصادر بالقانون رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٨ ؛

وعلى قانون الإجراءات الجنائية الصادر بالقانون رقم ١٥٠ لسنة ١٩٥٠ ؛

وعلى قانون إنشاء المحاكم الاقتصادية الصادر بالقانون رقم ١٢٠ لسنة ٢٠٠٨ ؛

وعلى قانون الهيئة القومية لسلامة الغذاء الصادر بالقانون رقم ١ لسنة ٢٠١٧ ؛

وعلى قانون تنظيم عمل الجمعيات وغيرها من المؤسسات العاملة فى مجال العمل الأهلى الصادر بالقانون رقم ٧٠ لسنة ٢٠١٧ ؛

وعلى قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ؛

وبعد أخذ رأى مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك ؛

وبناءً على ما ارتآه مجلس الدولة ؛

قـــرر :

(المـادة الأولى)

يُعمل بأحكام اللائحة التنفيذية المرافقة فى شأن قانون حماية المستهلك المشار إليه .

(المـادة الثانية)

يُنشر هذا القرار فى الجريدة الرسمية ، ويُعمل به من اليوم التالى لتاريخ نشره .

صدر برئاسة مجلس الوزراء فى ٢٥ رجب سنة ١٤٤٠ هـ

(الموافق أول أبريل سنة ٢٠١٩ م) .

رئيس مجلس الوزراء

دكتور/ مصطفى كمال مدبولى

اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

الباب الأول

التعاريف

مادة (١)

فى تطبيق أحكام هذه اللائحة يُقصد بالكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها :

١ - **القانون** : قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨

٢ - **اللائحة** : اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المشار إليه .

٣ - **الجهاز** : جهاز حماية المستهلك .

٤ - **الوزير المختص** : رئيس مجلس الوزراء .

٥ - **المستهلك** : كل شخص طبيعى أو اعتبارى يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية ، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص .

٦ - **الأشخاص** : الأشخاص الطبيعيون ، والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها والكيانات الاقتصادية والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها ، والأطراف المرتبطة المكونة من شخصين أو أكثر لكل منها شخصية اعتبارية مستقلة وتكون غالبية أسهم أو حصص أحدها مملوكة مباشرة أو بطريق غير مباشر للطرف الآخر أو تكون مملوكة لطرف واحد ، والأشخاص الخاضعين للسيطرة الفعلية لشخص آخر ، ويقصد بهذه السيطرة الفعلية كل وضع أو اتفاق أو ملكية لأسهم أو حصص أيًا كانت نسبتها ، وذلك على نحو يؤدى إلى التحكم فى الإدارة أو فى اتخاذ القرارات .

٧ - **المنتجات** : السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص ، وتشمل السلع المستعملة التى يتم التعاقد عليها من خلال مورد ، عدا الخدمات المالية والمصرفية المنظمة بأحكام قانون البنك المركزى والجهاز المصرفى ، وقانون تنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية .

٨ - **المورد** : كل شخص يمارس نشاطًا تجاريًا أو صناعيًا أو مهنيًا أو حرفيًا يقدم خدمة للمستهلك ، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها ، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه عليها بأية طريقة من الطرق بما فى ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة .

٩ - **المعلن** : كل شخص يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أى وسيلة من الوسائل الإعلامية أو الإعلانية ، بما فى ذلك الوسائل الرقمية ، ويعد معلنًا طالب الإعلان والوسيط الإعلانى والوكالة الإعلانية ووسيلة الإعلان ، وذلك كله وفقًا للمواصفات القياسية المصرية الخاصة باشتراطات الإعلان عن السلع والخدمات .

١٠ - **العيب** : كل نقص فى قيمة أو منفعة أى من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها ويؤدى بالضرورة إلى حرمان المستهلك كليًا أو جزئيًا 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 قد تسبب فى وقوع هذا النقص .

١١ - **التعاقد عن بعد** : عمليات عرض المنتجات أو بيعها أو شرائها باستخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ، أو أى وسيلة من وسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة ، أو عن طريق الهاتف أو أى وسيلة أخرى .

١٢ - **المسابقات** : كل عمل يعرض على الجمهور مباشرة أو بواسطة وسيلة إعلامية أو أى وسيلة أخرى ، تحت أى مسمى ، بما يبعث لدى الجمهور أمل الحصول على جوائز مالية أو عينية مقابل تحملهم أعباء مالية أيًا كانت قيمتها .

١٣ - **السلوك الخادع** : كل فعل أو امتناع عن فعل من جانب المنتج أو المعلن يؤدى إلى خلق انطباع غير حقيقى أو مضلل لدى المستهلك ، أو يؤدى إلى وقوعه فى خلط أو غلط .

١٤ - **الفاتورة :** كل مستند ، ورقى أو رقمى أو إلكترونى ، كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على منتج ، على أن يكون متضمنًا البيانات التى يتطلبها القانون وهذه اللائحة .

١٥ - **الضمان :** هو التزام المورد بأن يكون المنتج غير معيب خلال فترة زمنية محددة ، وأن يؤدى المنتج وظيفته على أكمل وجه ويطابق المواصفات الخاصة به ، دون أية تكلفة على المستهلك .

١٦ - **العمر الافتراضى :** هو الفترة الزمنية لتقديم المورد خدمة ما بعد البيع والتى تتناسب مع طبيعة المنتج لاستمراره فى أداء وظيفته ، ويلتزم خلالها المورد بتوفير مراكز الخدمة والصيانة وقطع الغيار اللازمة للمنتج .

١٧ - **السعر الشامل :** هو إجمالى ما يتحمله المستهلك مقابل الحصول على المنتج متضمنًا ما يفرض عليها من ضرائب أو رسوم أو أية فرائض مالية أخرى .

الباب الثانى

التزامات المورد والمعلن

(الفصل الأول)

الالتزامات العامة

مادة (٢)

يلتزم المورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك فى منتجاته وفقًا للمواصفات القياسية المصرية ، أو وفقًا للمواصفات الدولية المعتمدة فى مصر فى حال عدم وجود مواصفات قياسية مصرية ، وذلك كله بحسب طبيعة المنتج .

مادة (٣)

يلتزم المورد بإعلام المستهلك بشكل واضح بكافة البيانات الجوهرية عن المنتجات ، وعلى الأخص مصدر المنتج ومكوناته وصفاته وخصائصه الأساسية وطريقة استخدامه ، إذا كان له طريقة استخدام خاصة ، والنتائج المتوقعة من الاستخدام والسعر الشامل وكيفية السداد .

ويكون الإعلام بحسب الوسائل الممكنة والتى يسهُل على المستهلك الاطلاع عليها .

مـادة (٤)

يلتزم المورد بأن تكون جميع الإعلانات والبيانات والمعلومات والمستندات والفواتير والإيصالات والعقود بما فى ذلك المحررات والمستندات الإلكترونية وغير ذلك مما يصدر عنه فى تعامله مع المستهلك ، مدونـًا باللغـة العربيـة وبخـط واضـح تسهـل قـراءتـه ، كما يلتزم بأن يضع عليها البيانات التى من شأنها تحديد شخصيته ، وعلى الأخص ما يأتى :

١ - اسمه ولقبه ، وعنوانه ، أو موطنـه المختـار فى جمهـوريـة مصـر العربيـة إن كان أجنبيًا ، وأرقام هواتفه وغيرها من طرق الاتصال الأخرى .

٢ - رقم سجله التجارى .

٣ - علامته التجارية ، إن وجدت .

٤ - إذا كان المورد شخصًا اعتباريًا ، يتعين ذكر اسم الكيان وعنوان المركز الرئيسى له وأرقام هواتفه وغيرها من طرق الاتصال الأخرى ، وعنوان الفروع وأرقام الهواتف الخاصة بها فى حالة صدور التعامل أو التعاقد من خلالها .

مـادة (٥)

يلتزم المورد بأن يضع على السلع البيانات التى توجبها المواصفات القياسية المصرية أو القانون أو هذه اللائحة بشكل واضح تسهل قراءته ، وذلك بمراعاة ما يأتى :

١ - أن تكون البيانات باللغة العربية ، ويجوز كتابتها بلغتين أو أكثر على أن تكون إحداها اللغة العربية .

٢ - أن تكون البيانات بطريقة يتعذر إزالتها .

٣ - أن تكون البيـانات على السلعة ذاتها ، فـإذا استحـال ذلك تطبـع أو تكتب على بطاقات تلصق عليها أو على عبوتها بطريقة يصعب نزعها .

٤ - عدم وضع أى بيانات يكون من شأنها خداع أو تضليل المستهلك .

مـادة (٦)

يلتزم المورد بأن يضع على السلع البيانات الآتية :

١ - اسم السلعة .

٢ - بلد المنشأ .

٣ - اسم المنتج أو المستورد واسمه التجارى وعنوانه وعلامته التجارية إن وجدت .

٤ - تاريخ الإنتاج .

٥ - مدة الصلاحية للسلع التى لها فترة زمنية لصلاحيتها للاستهلاك .

٦ - شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال .

٧ - الأنواع والسمات والأبعاد والأوزان والمكونات .

٨ - مدة الضمان للسلع المشمولة بالضمان .

٩ - العمر الافتراضى .

كما يلتزم المورد فى الأحوال التى قد يؤدى فيها استخدام المنتج إلى الإضرار بصحة وسلامة المستهلك بأن يضع على المنتج ما يبين الطريقة الصحيحة لاستخدامه وكيفية الوقاية من الأضرار المحتملة وكيفية علاجها فى حالة حدوثها .

مـادة (٧)

يلتزم المورد بأن يعلن عن السعر الشامل للسلعة التى يعرضها أو يقدمها للمستهلك ، بكتابته بشكل واضح على السلعة ذاتها أو عبوتها ، أو بوضع ملصق بالسعر الشامل على السلعة ذاتها أو عبوتها ، أو بوضعه بشكل واضح على وحدات عرض السلعة ، وذلك كله بحسب طبيعة السلعة .

ويلتزم مقدم الخدمة بأن يعلن بطريقة واضحة عن بيانات الخدمة التى يقدمها ، وخصائصها ومواعيدها ، والسعر الشامل للحصول عليها وذلك فى أماكن تقديمها للمستهلك .

مادة (٨)

يلتزم المورد أو المعلن بتجنب أى سلوك خادع ، وذلك متى انصب هذا السلوك على أى عنصر من العناصر الآتية :

١ - طبيعة السلعة أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التى تتكون منها أو كميتها .

٢ - مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذيره .

٣ - خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه .

٤ - السعر أو كيفية أدائه ، ويدخل فى ذلك أى مبالغ تتم إضافتها للسعر وعلى وجه الخصوص قيمة الضرائب المضافة .

٥ - جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة .

٦ - نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها وصفاتها الجوهرية سواء انصبت على نوعيتها أو الفوائد من استخدامها .

٧ - شروط التعاقد وإجراءاته ، وخدمة ما بعد البيع ، والضمان .

٨ - الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة التى حصل عليها المنتج أو السلعة أو الخدمة .

٩ - العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات .

١٠ - وجود تخفيضات على السعر على خلاف الحقيقة .

١١ - الكميات المتاحة من المنتجات .

١٢ - العبارات أو الاشتراطات المبينة لحقوق المستهلك .

١٣ - الإعلان عن توافر المنتج .

١٤ - الإعلان عن المسابقات دون ذكر رقم وتاريخ إخطار الجهاز بالمسابقة .

١٥ - الإعلان عن المنتجات التى يتطلب الإعلان عنها تصريحًا من الجهات المختصة دون الحصول عليه .

مـادة (٩)

يلتزم المورد بأن يسلم إلى المستهلك فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج ، دون تحميل المستهلك أى أعباء إضافية مالية كانت أم غير مالية ، على أن تتضمن البيانات الآتية :

١ - اسم المورد واسم محله التجارى ورقم السجل التجارى ورقم تسجيله الضريبى .

٢ - تاريخ التعامل أو التعاقد على المنتج .

٣ - السعر الشامل للمنتج .

٤ - نوعية المنتج وطبيعته ومواصفاته .

٥ - حالة المنتج إذا كان مستعملاً .

٦ - كمية المنتج من حيث العدد أو الوزن .

٧ - ميعاد التسليم إذا كان التسليم آجلاً .

٨ - توقيع أو ختم المورد أو من يمثله قانونًا .

٩ - فترات الاستبدال والاسترجاع وطريقة التواصل مع الجهاز .

١٠ - العمر الافتراضى للسلع التى لها عمر افتراضى .

١١ - مدة الضمان للمنتجات المشمولة بالضمان .

ويكتفى فى السلع التى سعرها أقل من عشرة جنيهات بذكر اسم المورد وتاريخ التعامل والسعر الشامل ونوعية المنتج وبشرط ألا تجاوز قيمة الفاتورة الصادرة لها مائتى جنيه .

مـادة (١٠)

يلتزم المورد فى حالة الاتفاق مع المستهلك على حجز منتج بأن يسلم المستهلك إيصالاً يفيد الحجز موضحًا به ما يأتى :

١ - اسم المورد أو اسم محله التجارى ورقم السجل التجارى ورقم تسجيله الضريبى .

٢ - تاريخ الحجز .

٣ - السعر الشامل للمنتج .

٤ - نوع المنتج وخصائصه وصفاته .

٥ - تاريخ ومكان التسليم .

٦ - توقيع أو ختم المورد أو من يمثله قانونًا .

ويجوز للمورد والمستهلك الاتفاق على كيفية إلغاء الحجز أو العدول عنه .

مادة (١١)

لا يجوز الإعلان عن المسابقات بأى وسيلة إلا بعد إخطار الجهاز من جانب المورد أو من ينوب عنه قبل موعد الإعلان بثلاثة أيام على الأقل ، وذلك على الاستمارة التى يعدها الجهاز لهذا الغرض ، على أن تتضمن بصفة خاصة البيانات الآتية :

١ - اسم مقدم الإخطار وصفته وجنسيته وعنوانه وموطنه المختار فى جمهورية مصر العربية ورقم هاتفه وغيره من طرق الاتصال الأخرى .

٢ - اسم وعنوان الجهة القائمة بالمسابقة .

٣ - شرح كيفية وأسلوب تنفيذ المسابقة وشروطها وطريقة إجرائها والفئة المستهدفة للاشتراك فيها وكيفية الاشتراك ومدتها والجوائز المرصودة للفائزين وتاريخ ومكان إعلان الجوائز وكيفية اختيار الفائزين بشكل يكفل فرصًا متساوية لجميع المشتركين .

٤ - أسطوانة مدمجة من الإعلان .

٥ - صورة من الترخيص الصادر من الجهة المختصة بتراخيص المسابقة وذلك للمسابقات التى يتطلب قانونًا حصولها على ترخيص .

ويلتزم المورد بذكر رقم وتاريخ إخطار جهاز حماية المستهلك بالإعلان عن المسابقة ، كما يلتزم بموافاة الجهاز بأسماء الفائزين وبياناتهم فى موعد أقصاه خمسة عشر يومًا من تاريخ إعلان نتيجة المسابقة .

وللجهاز أن يوقف المسابقة وأى إعلانات بشأنها إذا تبين له عدم جديتها أو أنها خادعة ، أو كان الإعلان عنها من شأنه التمييز بين المواطنين أو الإساءة إليهم أو الإخلال بقواعد النظام العام والآداب العامة وذلك وفقًا للقواعد والإجراءات المنصوص عليها فى المادة (٥٧) من القانون .

مـادة (١٢)

يحظر على الموردين التردد على الوحدات السكنية لعرض المنتجات أو بيعها دون طلب مسبق وصريح من المستهلك .

ويعد بمثابة طلب مسبق وصريح من المستهلك موافقته على تردد المندوب من خلال الاتصال الهاتفى أو وسائل الاتصال الإلكترونية أو أية وسيلة أخرى من وسائل الاتصال .

مـادة (١٣)

للمستهلك الحق فى استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية ، دون إبداء أى أسباب ودون تحمل أية نفقات خلال أربعة عشر يومًا من تسلمها ، وذلك دون الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك ، وللجهاز أن يحدد مدداً أقل بالنظر إلى طبيعة السلع .

واستثناءً من حكم الفقرة الأولى من هذه المادة ، لا يجوز للمستهلك مباشرة حق الاستبدال أو الإعادة فى أى من الحالات الآتية :

١ - إذا كانت طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها ، أو يستحيل معه إعادتها إلى الحالة التى كانت عليها عند التعاقد .

٢ - إذا كانت السلعة من السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع .

٣ - إذا لم تكن السلعة بذات الحالة التى كانت عليها وقت البيع لسبب يرجع إلى المستهلك .

٤ - إذا كانت من السلع التى تصنع بناءً على مواصفات خاصة حددها المستهلك ، وكانت السلعة مطابقة لهذه المواصفات .

٥ - الكتب والصحف والمجلات ، والبرامج المعلوماتية وما يماثلها .

٦ - إذا كانت السلعة تعد من الحلى والمجوهرات وما فى حكمها .

٧ - الملابس الداخلية وفساتين الزفاف إذا ما تمت إزالة أغلفتها .

مـادة (١٤)

يلتزم المورد بوضع بيان صادر من الجهاز برقم معتمد فى مكان ظاهر داخل أماكن عرض المنتجات موضحًا به ما يلى :

١ - حق المستهلك فى استبدال أو استرجاع السلع خلال ١٤ يومًا دون أسباب أو ٣٠ يومًا فى السلع المعيبة وذلك بحسب أحكام القانون وهذه اللائحة .

٢ - كيفية تقديم الشكوى وطرق التواصل مع الجهاز .

٣ - رقم السجل التجارى ومكتب إصداره .

ويحظر على المورد تعليق بيع المنتجات على شرط مخالف للعرف التجارى ، أو شرط بيع كمية معينة ، أو ربط البيع بشراء منتجات أخرى ، أو غير ذلك من الشروط .

مـادة (١٥)

يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه أو علمه بوجود عيب فى المنتج أن يبلغ الجهاز بهذا العيب وبأضراره المحتملة .

فإذا كان من شأن العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته ، يلتزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به ، وأن يعلن توقفه عن الإنتاج المعيب محل الإخطار أو التعامل عليه ويحذر المستهلكين من استخدامه ، ويكون الإعلان والتحذير ، من خلال النشر فى الصحف اليومية أو المواقع الإلكترونية أو القنوات الفضائية أو الإذاعية ، أو بالاتصال المباشر بالمستهلكين فى الأحوال التي تسمح فيها طبيعة تداول المنتج بذلك .

ويكون إبلاغ الجهاز فى أى من الأحوال المشار إليها فى الفقرتين (١ ، ٢) من هذه المادة بواسطة المورد أو من ينوب عنه ، وذلك على الاستمارة المعدة من جانب الجهاز لهذا الغرض ، على أن يتضمن التبليغ على الأخص ما يأتى :

١ - اسم وصفة المبلغ ولقبه وجنسيته ورقم هاتفه وعنوانه وموطنه المختار فى جمهورية مصر العربية وسند الوكالة بحسب الأحوال .

٢ - بيان المنتج أو المنتجات المبلغ عنها .

٣ - اسم المنتج وعنوانه .

٤ - اسم المستورد وعنوانه فى حالة كون المنتج مستوردا .

٥ - تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب أو علمه به .

٦ - التحديد الفنى للعيب محل التبليغ .

٧ - الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ ، وبيان كيفية توقى الضرر أو معالجة الآثار الناجمة عنه فى حالة حدوثه .

٨ - الإجراءات والوسائل التى يتيحها المورد لتمكين المستهلك ، حال طلبه ذلك ، من استبدال المنتج أو إصلاحه أو إرجاعه مع رد قيمته ، وذلك كله دون أى نفقات إضافية .

٩ - نقاط البيع ومراكز الصيانة الخاصة بالمورد محددة الإحداثيات على الخريطة الإلكترونية لجمهورية مصر العربية إن أمكن .

ويلتزم المورد باستدعاء المنتج المعيب والقيام بأى تغيير كلى أو جزئى للمنتج لإزالة العيب واستمرار المنتج فى أداء وظيفته بشكل مناسب أو استرجاعه ورد قيمته ، دون تحمل المستهلك أية تكلفة إضافية .

وللمورد الحق فى تقديم طلب للجهاز لإعادة تشغيل خط الإنتاج أو التعامل مع المنتج مصحوبًا بالمستندات الدالة على سلامة إنتاجه وإزالة أسباب العيب وعلى الجهاز إصدار قرار بشأن أمر الإيقاف خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم المورد للطلب المنوه عنه .

مادة (١٦)

للمستهلك الحق خلال ثلاثين يوما من تسلم السلعة فى استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليها من أجله .

وفى هذه الأحوال على المستهلك اللجوء للمورد (البائع أو الشركة الموزعة أو الشركة الضامنة) وتوضيح العيب أو النقص فى المواصفات أو الغرض، ويكون اللجوء للمورد بذات طريقة الشراء .

ويلتزم المورد فى هذه الأحوال بناءً على طلب المستهلك باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية على المستهلك خلال أسبوع من تاريخ لجوء المستهلك إليه ويكون استرجاع المبلغ المدفوع بذات طريقة الشراء، وكل ذلك دون الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك أو ما يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة .

وفى حالة وجود خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليها للمستهلك الحق فى تقديم شكوى للجهاز الذى يتولى بدوره فحص الشكوى والتحقيق فيها والتواصل مع المورد وإصدار قرار ملزم فى هذا الشأن .

مادة (١٧)

يلتزم المورد بضمان السلع المعمرة ضد عيوب الصناعة لمدة عامين على الأقل من تاريخ استلام المستهلك للسلعة، وذلك مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك .

ويصدر رئيس مجلس الوزراء بناءً على عرض الوزير المختص بشئون الصناعة قراراً بتحديد السلع المعمرة ، شريطة أن يكون العرف التجارى قد جرى على أن عمرها الافتراضى أكثر من عامين .

وفى حالة المنتجات التى تحتاج إلى تركيب أو تشغيل من جانب المورد تحسب مدة الضمان من تاريخ التركيب أو التشغيل الفعلى ، بحد أقصى شهران من تاريخ استلام المستهلك للمنتج ، ويجب أن يسلم المورد إلى المستهلك إيصالاً مبينًا به تاريخ التشغيل الفعلى .

مادة (١٨)

يشمل الضمان ما يأتى :

١ - أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية .

٢ - نفقات انتقال الفنيين ونفقات نقل المنتج عند الحاجة إلى الإصلاح من مقر المستهلك إلى مقر الشركة أو مركز الصيانة وإعادته إلى مقر المستهلك بعد الإصلاح ، بما فى ذلك نفقات التركيب والتشغيل .

فإذا لم يقم المورد بإصلاح السلعة ، خلال ثلاثين يومًا بالنسبة للسيارات وواحد وعشرين يومًا بالنسبة لباقى السلع ، سواء لعدم قدرته على الإصلاح أم لعدم توفر قطع الغيار ، التزم بأن يستبدل بالسلعة أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات ، أو ورد قيمتها .

ولا يمتد الضمان للعيوب أو الأعطال الناتجة عن سوء الاستخدام ، أو مخالفة تعليمات أو أشتراطات التشغيل الفنية للسلعة .

مادة (١٩)

يلتزم المورد باستبدال السلعة بأخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات أو استردادها مع رد قيمتها ، دون أى تكلفة على المستهلك إذا تكرر فى السلعة العيب ذاته أكثر من مرتين خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك لها بما يؤثر جوهريًا على جودة أدائها الوظيفى طبقًا لطبيعتها والعرف التجارى .

مادة (٢٠)

يلتزم مورد خدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية بأن يسلم للمستهلك ، وقت التعاقد وقبل مباشرة الأعمال المتعاقد عليها ، إيصالاً يثبت التعامل موضحًا به بيانات المورد وسجله التجارى وتاريخ التعاقد ومواصفات الأعمال المتفق عيها والتكلفة المتوقعة والتاريخ المتوقع لانتهاء الأعمال وما يرى المورد أو المستهلك ضرورة إضافته بالإيصال وذلك بحسب طبيعة المنتج والعرف التجارى .

وإذا كانت قيمة الأعمال المتفق على أدائها تقل عن ألف جنيه يكتفى بتدوين اسم المورد والتاريخ وإجمالى التكلفة وبيان الأعمال المتفق عليها .

فإذا لم يسلم المورد الإيصال على النحو المبين بالفقرة السابقة ، يكون للمستهلك إثبات عناصر التعاقد بكافة طرق الإثبات .

الفصل الثانى

أحكام خاصة ببعض التعاقدات

مـادة (٢١)

تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإبلاغ المستهلك ببيان بأعمال الصيانة والإصلاح اللازمة للمنتج ، ومـدة الإصـلاح وتكلفته ، ويجب عليهـا الحصـول على موافقته الصريحـة على هذه الأعمال قبل إجرائها .

كما تلتزم بإصدار فاتورة للمستهلك توضح بها ما تم من أعمال الصيانة والأجزاء التى تم استبدالها من المنتج محل الخدمة .

وتضمن المراكز المشار إليها سلامة المنتج فى حدود خدمة الإصلاح وفقًا لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد ، والعرف التجارى وبحد أدنى ستة أشهر من تاريخ انتهاء الإصلاح .

كما تلتزم عند تحقق شروط المسئولية عن سلامـة الإصـلاح إمـا بـرد ما حصلته من مقابل للخدمة أو بإعادة تقديم الخدمـة دون أى تكلفـة إضافيـة على المستهلك ، وذلك ما لم يكن العيب قد نشأ لسبب أجنبى أو لخطأ المستهلك .

مـادة (٢٢)

يلتزم المورد بتوفير مراكز الخدمة والصيانة والإصلاح وقطع الغيار الأصلية أو المعتمدة للسلع المستوردة أو المنتجة محليًا .

ويلتزم المورد بإخطـار الجهـاز بمراكـز الخدمـة والصيانة المعتمـدة الخاصـة به ، وبأى مراكز جديدة ، وبأى تغيير يطرأ على هذه المراكز خلال شهر من تاريخ التغيير ، وذلك على الاستمارة المعدة من جانب الجهاز لهذا الغرض ، على أن تشمل ما يأتى :

١ - اسم المورد وبياناته ورقم سجله التجارى .

٢ - ترخيصًا من الجهة المختصة باعتماد المركز .

٣ - نشاط المركز ونوع المنتجات محل خدمة الصيانة .

٤ - مكان المركز محدد الإحداثيات على الخريطة الإلكترونية لجمهورية مصر العربية إن أمكن .

٥ - مواعيد عمل المركز .

ويحدد مجلس إدارة الجهاز بقرار يصدر عنه بعد أخذ رأى اتحادات الأعمال المعنية مدة تنفيذ الالتزام الوارد بالفقرة الأولى من هذه المادة والسلع التى تعفى منه بسبب طبيعتها أو بسبب العادات التجارية .

مادة (٢٣)

يلتزم مورد السلعة المستعملة بتقديم المعلومات الكافية عن حالتها وما بها من عيوب ومدى حاجتها للإصلاح قبل استعمالها ، وذلك بما لا يؤدى إلى خلق انطباع غير حقيقى أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه فى خلط أو غلط .

الفصل الثالث

التعاقد عن بعد

مادة (٢٤)

لا تسرى أحكام هذا الفصل على العقود المبرمة بين المستهلك والمورد أو المعلن ، بحسب الأحوال ، فى الحالات الآتية :

١ - الخدمات المصرفية والمالية والخدمات المرتبطة بالتداول فى سوق رأس المال .

٢ - التعاقد للاشتراك فى الصحف وغيرها من المطبوعات الدورية .

٣ - خدمات حجز الطيران والقطارات وغيرها من وسائل النقل .

٤ - خدمات حجز الفنادق .

مادة (٢٥)

إذا أبدى المستهلك قبوله للتعاقد عن بعد ، وجب أن يتم تأكيد موافقته ، وأن يتاح له الحق فى تصحيح طلبه أو تعديله خلال سبعة أيام عمل من القبول وذلك بالكيفية التى أبدى بها رغبته فى الشراء ، ما لم يتفق الطرفان على مدة أطول .

وذلك ما لم يكن المستهلك قد استلم المنتج بالفعل أو تم التعاقد على استيراد منتج معين بشكل خاص أو أن يتم تصنيعه بمواصفات خاصة ، ويكون تصحيح الطلب أو تعديله بذات طريقة التعاقد وبذات الكيفية .

وفى جميع الأحوال يلتزم المورد بالاحتفاظ بسجل كامل ودقيق عن تفصيلات عمليات الشراء .

مادة (٢٦)

يسقط حق المستهلك فى العدول عن التعاقد عن بعد بدون إبداء أسباب خلال فترة الأربعة عشر يومًا من استلامه السلعة فى الحالات الآتية :

١ - إذا انتفع كليًا بالخدمة قبل انقضاء المهلة المقررة للحق فى العدول .

٢ - إذا كان الاتفاق يتناول سلعًا صنعت بناءً على طلبه ، أو وفقًا لمواصفات حددها .

٣ - إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراصًا مدمجة أو برامج معلوماتية أو مطبوعات أزال المستهلك غلافها .

٤ - إذا حدث عيب فى السلعة نتيجة سوء حيازتها من قبل المستهلك .

٥ - فى الأحوال التى يعد فيها طلب العدول متعارضًا مع طبيعة المنتج ، أو يخالف العرف التجارى ، أو يعد تعسفًا من جانب المستهلك فى ممارسة الحق فى العدول ، ومن ذلك السلع الاستهلاكية سريعة التلف ، مستلزمات ومستحضرات التجميل ، الحلى والمجوهرات وما فى حكمها .

الباب الثالث

جهاز حماية المستهلك

مادة (٢٧)

يتولى إدارة الجهاز مجلس يشكل على النحو المبين بالمادة (٤٦) من القانون ، على أن يرشح رئيس مجلس إدارة الجهاز ممثلى جمعيات حماية المستهلك بمجلس الإدارة بعد أخذ رأى الاتحاد العام للجمعيات والمؤسسات الأهلية ويتم الترشيح على الاستمارة المعدة من

جانب الجهاز على أن يرفق بها ما يفيد موافقة مجلس إدارة الجمعية على ترشيح أحد أعضائها لعضوية مجلس إدارة الجهاز ، وتقرير نشاط الجمعية عن الثلاث السنوات السابقة عن الترشيح مصدقًا عليه من وزارة التضامن الاجتماعى ومبينًا به عدد أعضاء الجمعية العمومية وبما لا يقل عن ٢٠٠ عضو .

مادة (٢٨)

مجلس إدارة الجهاز هو السلطة العليا المهيمنة على شئونه ، وله أن يتخذ ما يراه من القرارات لتحقيق أهدافه ، ويباشر اختصاصاته على الوجه المبين فى القانون ، وله على الأخص ما يأتى :

١ - إقرار السياسات والاستراتيجيات الخاصة بمنظومة حماية حقوق المستهلك .

٢ - وضع لوائح تنظيم العمل به وتنظيم أمانته الفنية وشئونه المالية والإدارية وذلك دون التقيد بالنظم الحكومية ، وتصدر هذه اللوائح بقرار من الوزير المختص .

٣ - وضع هيكل تنظيمى للجهاز يتناسب مع أنشطته وحجم ومجالات العمل به .

٤ - الموافقة على مشروع الموازنة السنوية والحساب الختامى للجهاز .

٥ - قبول الهبات والمنح والإعانات والتبرعات التى تقدم للجهاز وفقًا للقانون وبما لا يتعارض مع أهدافه واختصاصاته .

٦ - تشكيل لجان فحص المنازعات التى تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين والناتجة عن تطبيق أحكام القانون .

٧ - اقتراح أسماء العاملين بالجهاز المطلوب منحهم صفة الضبطية القضائية اللازمة لتطبيق أحكام القانون .

٨ - تحديد مقابل أداء الأعمال والدراسات والخدمات التى يؤديها الجهاز .

٩ - إبداء الرأى فى مشروعات القوانين واللوائح المتُعلقة بحقوق المُستهلك .

١٠ - ترشيح المدير التنفيذى للجهاز .

١١ - النظر فى التقارير التى يقدمها رئيس مجلس الإدارة عن سير العمل بالجهاز .

١٢ - النظر فى كل ما يرى الوزير المختص أو رئيس مجلس الإدارة عرضه من مسائل تدخُل فى اختصاص الجهاز .

مـادة (٢٩)

يجتمع مجلس الإدارة بدعوة من رئيسه مرة على الأقل كل شهر ، وكلما دعت الحاجة لذلك ، ويجوز دعوة المجلس للانعقاد بناءً على طلب ثلثى أعضائه ، وتكون اجتماعاته صحيحة بحضور عشرة أعضاء وتصدر قراراته بأغلبية أصوات الحاضرين ، وإذا تساوى الأصوات يرجح الجانب الذى منه الرئيس ، وتكون قرارات المجلس نافذة دون الحاجة إلى اعتماد أو تصديق .

وللمجلس أن يدعو إلى حضور جلساته من يرى الاستعانة بهم من ذوى الخبرة دون أن يكون لهم صوت معدود فى التصويت .

ولا يجوز لرئيس المجلس أو لأى عضو من أعضائه الاشتراك فى المداولات أو التصويت فى أى حالة تعرض على المجلس يكون له أو لمن يمثله مصلحة فيها ، أو خصومة بينه وبين أحد أطرافها ، أو أحد أقربائه حتى الدرجة الرابعة ، أو يكون قد مثل أو يُمثل أحد الأطراف المعنية .

ويلتزم العضو بالإفصاح كتابة عن قيام أى من الدواعى المذكورة لديه ، وذلك قبل البدء فى المداولات أو التصويت بشأن الحالة المعروضة ، ويسلم العضو ورقة الإفصاح إلى رئيس الاجتماع الذى يقوم بالتوقيع على صورة منها بما يفيد الاستلام .

وفى حال ثبوت مشاركة العضو فى التصويت على حالة معروضة يقوم بشأنه فيها أى من الدواعى المذكورة بالفقرة السابقة دون الالتزام بإجراءات الإفصاح ، يُرفع الأمر إلى الوزير المختص للنظر فى استمراره أو استبعاده من عضوية مجلس الإدارة ، وذلك دون الإخلال بالمسئولية الجنائية .

وتدون محاضر اجتماعات مجلس الإدارة بصفة منتظمة، عقب كل جلسة، فى سجل خاص يوقع عليها رئيس الجهاز وأمين السر .

مـــادة (٣٠)

لمجلس الإدارة أن يُكلف أحد أعضائه أو لجنة تُشكل من بين أعضائه للقيام بعمل معين أو الإشراف على وجه من أوجه نشاط الجهاز .

ويقوم العضو المكلف أو اللجنة المُشكلة ، بحسب الأحوال ، بإعداد تقرير عن العمل محل التكليف للعرض على مجلس الإدارة .

مـــادة (٣١)

يكون للجهاز مدير تنفيذى متفرغ ، يصدر بتعيينه وبتحديد معاملته المالية قرار من الوزير المختص بناءً على ترشيح مجلس إدارة الجهاز ، وتكون مدة تعيينه سنتين قابلة للتجديد ، ويحضر المدير التنفيذى اجتماعات مجلس الإدارة دون أن يكون له صوت معدود .

ويتولى المدير التنفيذى للجهاز الإشراف على تنفيذ خطة مجلس الإدارة ويعاونه فى ذلك عدد كاف من الخبراء والفنيين والإداريين وفقًا للهيكل الإدارى للجهاز ، ويكون مسئولاً أمام المجلس ورئيس الجهاز عن الإشراف على سير أعمال الجهاز فنيًا وإداريًا وماليًا ، ويتولى على الأخص ما يأتى :

١ - الإشراف المالى والإدارى على الجهاز والعمل على تحقيق أهداف الجهاز ، ورفع تقرير بالعمل لرئيس مجلس إدارة الجهاز .

٢ - إعداد مشروعات التقارير الدورية عن أنشطة الجهاز ورفعها إلى رئيس الجهاز .

٣ - الإشراف على منظومة الشكاوى ومتابعة سير العمل بها واقتراح تطويرها ، وعرض التقارير المتعلقة بها على رئيس مجلس إدارة الجهاز .

٤ - إخطار المخالفين لأحكام القانون بتعديل أوضاعهم وإزالة المخالفة ومخاطبة الجهات المعنية بهذا الشأن .

٥ - عرض الاقتراحات والتوصيات المتعلقة بالمنظومة الاستهلاكية على رئيس الجهاز .

٦ - عرض تقرير بإجراءات التنسيق والتعاون مع الهيئات والمصالح والأجهزة والوزارات المعنية بشأن متابعة الموضوعات المتصلة بعمل واختصاصات الجهاز على رئيس الجهاز ومتابعة تنفيذ تلك الإجراءات .

٧ - وغير ذلك من اختصاصات رئيس مجلس الإدارة التى يفوضه فيها .

ولرئيس الجهاز، فى حال غياب المدير التنفيذى ، أن يكلف أيًا من العاملين بالجهاز بالقيام بأى من الاختصاصات المُشار إليها .

الباب الرابع

تنظيم تقديم الشكاوى وإجراءات فحصها والتصرف فيها

مادة (٣٢)

يجوز للمستهلك ولجمعيات حماية المستهلك التقدم بشكوى إلى الجهاز فى حالة حدوث أية مخالفة لأحكام القانون أو هذه اللائحة، ولا يتقاضى الجهاز مقابلاً عن الشكاوى التى يتلقاها .

ولا تتجاوز إجراءات فحص الشكوى والرد عليها ثلاثين يومًا من تاريخ قيدها .

مادة (٣٣)

تقدم الشكوى إلى الجهاز عن طريق مكالمة هاتفية أو إرسالها بالبريد أو من خلال الموقع الإلكترونى للجهاز أو تقديمها مباشرة إلى أحد أفرع الجهاز، أو بأية وسيلة أخرى يحددها الجهاز ، ويجب أن تكون الشكوى مشفوعة بالبيانات والمستندات الآتية :

١ - اسم مقدم الشكوى وعنوانه ورقم هاتفه وبيانات الرقم القومى له وصفته ومصلحته فى تقديمها .

٢ - اسم المشكو فى حقه وعنوانه أو موقعه الإلكترونى بحسب الأحوال وطبيعة نشاطه .

٣ - بيانات المنتج محل الشكوى ، وسعره الشامل والمستندات المؤيدة لهذه البيانات ومنها الفاتورة أو الضمان وأى مستندات أخرى تثبت العلاقة بين المورد والمستهلك .

٤ - مضمون الشكوى .

وللمستهلك أن يقدم أى بيانات أو مستندات أخرى يرى أنها مؤيدة لشكواه .

وفى جميع الأحوال يكون للجهاز تلقى شكاوى المستهلكين بأى طريقة يراها مناسبة لتحقيق حماية فاعلة للمستهلكين .

مادة (٣٤)

يتولى الجهاز فحص ما يرد إليه من شكاوى ويتم التحقيق من جميع البيانات المطلوبة، ويتم قيد الشكاوى المستوفاة برقم مسلسل على النظام الإلكترونى الخاص بالجهاز وإحالتها إلى الإدارة المختصة للتحقيق فيها ، وتدون البيانات بصفة منتظمة والإجراءات المتخذة بشأنها مع تحديد تاريخ ورودها والإجراءات التى تم اتخاذها وما يصدر بشأنها من قرارات .

وتعرض الشكاوى التى تمس صحة وسلامة المستهلك على رئيس الجهاز أو المدير التنفيذى ؛ لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها .

مادة (٣٥)

يعرض المدير التنفيذى تقريراً أسبوعيًا بموقف الشكاوى على رئيس مجلس إدارة الجهاز وما اتُخذ من إجراء حيالها .

ويعرض رئيس الجهاز على مجلس الإدارة تقريراً عن الشكاوى وما اتخذه من قرارات حيالها فى أول جلسة تالية .

ولرئيس الجهاز الإعلان شهريًا على الموقع الإلكترونى للجهاز ومن خلال مقرات الجهاز المختلفة عن الشكاوى والمحاضر المحررة ضد المخالفين والقرارات التى اتخذها مجلس الإدارة متضمنا حصرا كميا ونوعيا بالشكاوى والقرارات المتخذة بشأنها ومعدل حل المشكو فى حقهم لتلك الشكاوى .

الباب الخامس

الضبطية القضائية

مادة (٣٦)

مع عدم الإخلال بأحكام قانون قمع التدليس والغش رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ ، والمرسوم بقانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥ الخاص بشئون التموين ، يكون للعاملين بالجهاز وغيرهم من العاملين المدنيين بالدولة الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بناءً على اقتراح مجلس إدارة الجهاز صفة الضبطية القضائية فى تطبيق أحكام القانون ، وقانون قمع التدليس والغش والمرسوم بقانون الخاص بشئون التموين المُشار إليهما .

مادة (٣٧)

يلتزم العاملون بالجهاز ممن لهم صفة الضبطية القضائية بحمل بطاقة تعريف تتضمن بيانًا بهذه الصفة والمجال الذى يمارسون فيه صلاحيتهم بناءً على هذه الصفة ، ويجب عليهم الكشف عن هويتهم واطلاع صاحب الشأن عليها ، ويكون لهم الحق فى القيام بالإجراءات الآتية :

١ - الإطلاع لدى أية جهة حكومية أو غير حكومية على الدفاتر والسجلات والمستندات ، والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الشكاوى والحالات المعروضة على الجهاز .

٢ - الدخول إلى جميع الأماكن المخصصة للبيع أو المودع بها المنتجات الخاضعة لأحكام القوانين المشار إليها فى المادة السابقة ، وأخذ عينات منها وفحصها وتحليلها ، ويستلزم لذلك الحصول على إذن صريح من المدير التنفيذى أو نائب رئيس الجهاز أو رئيس الجهاز ، موضحًا فيه على وجه الخصوص تاريخ إصداره ومدة سريانه وأسماء القائمين بالفحص ، ويجوز لهم الاستعانة برجال السلطة العامة إذا تطلب الأمر ذلك ، على أن يتم قيد الإذن بحسب التسلسل الزمنى فى دفتر خاص بذلك .

٣ - اتخاذ إجراءات جمع الاستدلالات اللازمة لفحص أية مخالفة لأحكام القانون .

مـادة (٣٨)

يجب على مأمورى الضبط القضائى حال أخذ عينات من المنتجات استدعاء صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها فور دخولهم ، ومطالبته بتقديم المستندات الدالة على مصدر المنتج المطلوب أخذ عينة منه ، وإثباتها بمحضر أخذ العينات وإرفاق صورة منها بعد مطابقتها بالأصل ، وإذا لم تُقدم تلك المستندات يتم التحفظ على المنتج محل المخالفة ويُحرر محضر بذلك ، مع استمرار إجراءات أخذ العينات اللازمة للفحص .

وفى جميع الأحوال يجب على مأمورى الضبط القضائى مراعاة كافة القوانين والقرارات والمواصفات القياسية المصرية المنظمة لطرق أخذ العينات .

مـادة (٣٩)

يحرر مأمورو الضبط القضائى محضر أخذ العينة وذلك بحضور صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها على أن يتضمن المحضر وبالأخص البيانات الآتية :

١ - تاريخ وساعة ومكان فتح المحضر .

٢ - اسم وصفة محرر المحضر ، وبيانات الأمر الصادر بتكليفه بالمأمورية .

٣ - اسم وصفة الشخص الذى تمت الإجراءات فى مواجهته سواء كان صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها .

٤ - نتيجة معاينة المكان المودع به المنتج .

٥ - المستندات الدالة على مصدر المنتج .

٦ - الإجراءات التى اتخذها محرر المحضر لأخذ العينات ، بما فى ذلك طريقة سحبها ونقلها وعددها .

٧ - البيانات المدونة على المنتج المتحفظ عليها .

٨ - توقيع صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها على المحضر ، أو إثبات واقعة امتناعه عن التوقيع .

مـادة (٤٠)

يجب أن يقتصر المحضر الذى يقوم بتحريره مأمور الضبط القضائى على إثبات الوقائع والمستندات والأقوال دون التعرض للتكييف القانونى ويجب أن يدون بالمحضر ما اتخذ من إجراءات على الأخص ما يأتى :

١ - تاريخ وساعة ومكان فتح المحضر .

٢ - اسم وصفة محرر المحضر .

٣ - اسم وصفة الشخص الذى تمت الإجراءات فى مواجهته سواء كان صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها .

٤ - إثبات الوقائع والمستندات والأقوال محل المخالفة .

٥ - توقيع صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها على المحضر ، أو إثبات واقعة امتناعه عن التوقيع .

٦ - توقيع محرر المحضر .

وتسجل كافة المحاضر فى سجل خاص معد لهذا الغرض ، مدون به بحسب التسلسل الزمنى رقم المحضر واسم محرره ونوع المخالفة وبيانات المحرر ضده .

الباب السادس

فحص النزاعات وإصدار الشهادات

مـادة (٤١)

فى الأحوال التى ينشأ فيها خلاف بين المورد والمستهلك والمعلن حول تطبيق أحكام القانون ، أو فى حق المستهلك فى استبدال السلعة أو رد قيمتها طبقًا لأحكام القانون وهذه اللائحة يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزمًا .

وللجهاز أن يصدر قراراً باستبدال السلعة ، أو برد قيمتها بسعر شرائها .

وفى حالة تعذر الاستبدال بذات النوع مع زيادة سعر السلعة محل الخلاف عن السعر السوقى وقت تقديم الشكوى ، للشاكى تقديم طلب استرجاع السلعة موضوع الخلاف بالسعر السوقى أو إضافة العائد المقرر وفقًا للسعر المعلن من البنك المركزى وقت تقديم الشكوى ، وذلك كله بحسب طبيعة السلعة وشروط التعاقد والعرف التجارى ووفقًا للضوابط والإجراءات التى يحددها مجلس إدارة الجهاز .

وإذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها وقوع أى ضرر بصحة أو سلامة المستهلك يتم رفع الأمر لرئيس الجهاز الذى يتخذ الإجراءات اللازمة للتأكد من تسبب السلعة فى وقوع ضرر بصحة أو سلامة المستهلك وله أن ينتدب لجانًا للفحص والتحقيق فى الأمر ، ويتم عرض الأمر على مجلس إدارة الجهاز بشكل عاجل ولمجلس الإدارة إصدار قرار بوقف تقديم الخدمة أو التحفظ على السلع محل المخالفة إلى حين انتهاء التحقيقات أو صدور قرار قضائى أو صدور حكم قضائى فى شأنها ويتم إخطار المخالف والأجهزة المعنية بالقرار الصادر بشأن الوقف ، ويتخذ الجهاز التدابير والإجراءات اللازمة لتحذير المستهلكين وإعلامهم بالمخالفة على نفقة المخالف الصادر ضده القرار .

وللجهاز أن يعلن عن القرارات التى تصدر عنه ضد المخالفين فى حالة تكرار المخالفة أكثر من مرة ؛ لتوعية وتحذير المستهلكين .

مـادة (٤٢)

يلتزم المورد والمعلن بموافاة الجهاز بما يطلبه من البيانات أو الأوراق أو المستندات اللازمة لممارسة اختصاصاته ، وذلك فور علم المورد بما يطلبه الجهاز وذلك فى الحالات التى تمس صحة وسلامة المستهلك وفى غير ذلك يلتزم المورد بموافاة الجهاز خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره .

مـادة (٤٣)

للجهاز التنسيق مع أجهزة الدولة المختلفة لتطبيق أحكام القانون وهذه اللائحة وبما لا يخل بالقوانين الأخرى ، وتلتزم هذه الأجهزة بتقديم البيانات والمعلومات والمشورة الفنية المتصلة بالموضوعات التى ينظرها الجهاز وذلك خلال خمسة عشر يومًا من تاريخ طلبها .

مـادة (٤٤)

لذوى الشأن من أطراف الشكوى الحصول على شهادة رسمية بما انتهت إليه إجراءات الشكوى وكذا صور التقارير الفنية ذات الصلة .

ويقدر رسم إصدار الشهادة بمبلغ مائتى جنيه .

ويقدم صاحب الشأن طلب استخراج الشهادة إلى المدير التنفيذى للجهاز أو من يفوضه مبينًا به سببه والجهة الموجه إليها الشهادة ، ومصحوبًا بما يفيد سداد الرسم المقرر .

مـادة (٤٥)

يضع الجهاز برنامجًا يسمى (صديق المستهلك) ، يعمل على تعريف المورد بالحقوق والواجبات المنصوص عليها فى القانون وهذه اللائحة ، ويشترك فيه المورد بناءً على طلبه وذلك بملء النموذج المعد من قبل الجهاز لذلك ، على أن يتضمن النموذج ما يلى :

١ - اسم المورد ولقبه وجنسيته وعنوانه وموطنه المختار فى جمهورية مصر العربية ، وشكل الكيان التجارى (نوع الشركة) ورقم السجل التجارى والبطاقة الضريبية .

٢ - نوع النشاط وبيان المنتجات المتعامل عليها .

٣ - تاريخ تقديم الطلب .

٤ - ذكر كافة مراكز الإدارة والفروع ومراكز الصيانة ومواعيد العمل .

٥ - تحديد رقم هاتف للتواصل مع المستهلكين .

٦ - تحديد منسق مع الجهاز ورقم هاتفه .

٧ - مكان المورد ومراكز البيع وخدمات الصيانة محددة الإحداثيات على الخريطة الإلكترونية لجمهورية مصر العربية إن أمكن .

ويمنح الجهاز المورد شهادة تسمى "شهادة صديق المستهلك" شريطة الآتى :

١ - التزام المورد بأحكام القانون ولائحته التنفيذية .

٢ - الاستجابة والفاعلية فى التعامل مع شكاوى المستهلكين طبقًا للقانون ، ومعدل حل الشكاوى والمدة الزمنية التى يستغرقها فى الحل خلال العام السابق على تقديم الطلب .

٣ - تبنى سياسات لخدمة العملاء وتفعيل المسئولية المجتمعية واستحداث آليات لتوعية المستهلكين والتواصل معهم .

٤ - تطبيق سياسات من شأنها ضبط المنظومة الاستهلاكية .

وتصدر الشهادة عن وحدة بيع واحدة للمورد وتسرى لمدة عام واحد ، ويجوز إصدار أكثر من شهادة للمورد عن كل وحدة بيع خاصة به بحسب طلبه ، ولا يجوز استخدام الشهادة الصادرة من الجهاز لأية وحدات بيع أخرى سوى الصادرة لها الشهادة ، ولا يجوز استخدام الشهادة فى الإعلانات خارج وحدة البيع إلا بناءً على تصريح خاص من الجهاز .

ويقدر رسم الشهادة عن كل وحدة بيع خاصة بالمورد بما يتناسب مع حجم وطبيعة نشاط المورد محل التقييم وذلك كما يلى :

١ - ألف جنيه إذا كان رأس المال المدفوع الثابت بالسجل التجارى أو قيمة المنتجات المعروضة للمورد أقل من مائة ألف جنيه .

٢ - ألفا جنيه إذا كان رأس المال المدفوع الثابت بالسجل التجارى أو قيمة المنتجات المعروضة للمورد مائة ألف جنيه وأقل من خمسمائة ألف جنيه .

٣ - ثلاثة آلاف جنيه إذا كان رأس المال المدفوع الثابت بالسجل التجارى أو قيمة المنتجات المعروضة للمورد خمسمائة ألف جنيه وأقل من مليونى جنيه .

٤ - خمسة آلاف جنيه إذا كان رأس المال المدفوع الثابت بالسجل التجارى أو قيمة المنتجات المعروضة للمورد مليونى جنيه وأقل من عشرة ملايين جنيه .

٥ - عشرة آلاف جنيه إذا كان رأس المال المدفوع الثابت بالسجل التجارى أو قيمة المنتجات المعروضة للمورد عشرة ملايين جنيه أو أكثر .

٦ - بالنسبة لشركات التسوق عن بعد يقدر مقابل الشهادة بمبلغ عشرة آلاف جنيه .

وللجهاز الحق فى سحب هذه الشهادة فور علمه بثبوت إخلال المورد بأى شرط من شروط منحها .

ويعلن الجهاز من خلال موقعه الإلكترونى ووسائل الإعلان المختلفة أسماء الموردين الحاصلين على تلك الشهادة وكذا من يتم سحبها منهم .