

قانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ بإصدار قانون حماية المستهلك

باسم الشعب
رئيس الجمهورية

قرر مجلس النواب القانون الآتى نصه ، وقد أصدرناه :

(المادة الأولى)

يُعمل بأحكام القانون المرافق فى شأن حماية المستهلك .
ولا تخل أحكامه بأحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية الصادر
بالقانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ ، وقانون الهيئة القومية لسلامة الغذاء الصادر بالقانون
رقم ١ لسنة ٢٠١٧

(المادة الثانية)

تختص المحاكم الاقتصادية بالفصل فى المنازعات المدنية والتجارية التى تنشأ عن
تطبيق أحكام القانون المرافق ، وتختص محكمة القضاء الإدارى بالفصل فى المنازعات
الإدارية التى تنشأ عن تطبيق أحكامه .

(المادة الثالثة)

تصدر اللائحة التنفيذية للقانون المرافق بقرار من رئيس مجلس الوزراء خلال ثلاثة أشهر
من تاريخ العمل به ، وإلى أن تصدر هذه اللائحة يستمر العمل باللوائح والقرارات السارية ،
وبما لا يتعارض مع أحكامه .

(المادة الرابعة)

يلغى قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦

(المادة الخامسة)

يُنشر هذا القانون فى المجريدة الرسمية ، ويُعمل به اعتباراً من مرور ثلاثة أشهر
على تاريخ نشره .

يُبصم هذا القانون بخاتم الدولة ، ويُنفذ كقانون من قوانينها .

صدر برئاسة الجمهورية فى ٣ من المحرم سنة ١٤٤٠هـ

(الموافق ١٣ سبتمبر سنة ٢٠١٨ م) .

عبد الفتاح السيسي

قانون حماية المستهلك

الباب الأول

التعريفات

مادة (١) :

فى تطبيق أحكام هذا القانون ، يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعنى المبين

قرين كل منها :

١ - **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 .

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

٣ - **الأشخاص :** الأشخاص الطبيعيون ، والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها ، والكيانات الاقتصادية ، والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية ، وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها المقررة قانوناً المعنية بحماية المستهلك ، وغير ذلك من الأطراف المرتبطة على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

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

٥ - **المورد :** كل شخص يمارس نشاطاً تجارياً أو صناعياً أو مهنيّاً أو حرفياً يقدم خدمة للمستهلك ، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها ، أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوّقها ، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأى طريقة من الطرق بما فى ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة .

٦ - **المعلن** : كل شخص يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أى وسيلة من الوسائل الإعلامية أو الإعلان، بما فى ذلك الوسائل الرقمية .

ويُعدّ مُعلنًا ، طالب الإعلان والوسيط الإعلانى والوكالة الإعلانـية ووسيلة الإعلان ، وذلك كله وفقاً للمواصفات القياسية المصرية الخاصة باشتراطات الإعلان عن السلع والخدمات .

٧ - **العيب** : كل نقص فى قيمة أو منفعة أى من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها ، ويؤدى بالضرورة 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 قد تسبب فى وقوع هذا النقص .

٨ - **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 .

٩ - **المسابقات** : كل عمل يُعرض 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 أعباءً مالية أيّاً كانت قيمتها .

١٠ - **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 .

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

مادة (٢) :

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

وعلى الأخص :

- ١ - الحق فى الصحة والسلامة عند استعماله العادى للمنتجات .
 - ٢ - الحق فى الحصول على جميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن الخدمات
أو المنتجات التى يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه .
 - ٣ - الحق فى الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات
والسعر العادل التنافسى الذى تحدده آليات السوق .
 - ٤ - الحق فى الحفاظ على الكرامة الشخصية واحترام العادات
والتقاليد المجتمعية .
 - ٥ - الحق فى المشاركة فى المؤسسات والمجالس واللجان التى يتصل عملها
بحماية المستهلك .
 - ٦ - الحق فى رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك
أو الإضرار بها أو تقييدها ، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة .
 - ٧ - الحق فى الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التى تلحق بالمستهلك
أو بأمواله جراء شراء المنتجات أو استخدامها أو تلقى الخدمات .
- وذلك كله دون الإخلال بما تقضى به المعاهدات والاتفاقيات الدولية النافذة
فى جمهورية مصر العربية .

الباب الثانى
التزامات المورد والمعلن
(الفصل الأول)
الالتزامات العامة

مادة (٣) :

يلتزم المورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك فى منتجاته وفقاً للمواصفات القياسية المصرية ، أو وفقاً للمواصفات الدولية المعتمدة فى مصر فى حال عدم وجودها .

مادة (٤) :

يلتزم المورد بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهرية عن المنتجات ، وعلى الأخص مصدر المنتج وثمانه وصفاته وخصائصه الأساسية ، وأى بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون بحسب طبيعة المنتج .

مادة (٥) :

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 ، مدوناً باللغة العربية وبخط واضح تسهل قراءته .

كما يلتزم بأن يضع عليها البيانات التى من شأنها تحديد شخصيته ، وعلى الأخص عنوانه وطرق الاتصال به ، وبيانات قيده فى السجل الخاص بنشاطه ، وعلامته التجارية إن وجدت .

ويجوز أن تكون تلك البيانات مدونة بلغتين أو أكثر على أن تكون إحداها باللغة العربية .

مادة (٦) :

يلتزم المورد بأن يضع على السلع البيانات التى توجبها المواصفات القياسية المصرية أو القانون أو اللائحة التنفيذية لهذا القانون باللغة العربية بشكل واضح تسهل قراءته ، وذلك على النحو الذى يتحقق به الغرض من تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه .

ويلتزم مقدم الخدمة بأن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التى يقدمها ، ومميزاتها ، وخصائصها ، وأماكن تقديمها ومواعيدها .

مادة (٧) :

يلتزم المورد بأن يعلن أسعار السلع أو الخدمات التى يعرضها أو يقدمها ، بشكل واضح على أن يتضمن السعر ما يفرضه القانون من ضرائب أو أى فرائض مالية أخرى ، وذلك وفقاً للضوابط التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (٨) :

يُحظر حبس المنتجات الإستراتيجية المعدة للبيع عن التداول بإخفائها ، أو عدم طرحها للبيع ، أو الامتناع عن بيعها ، أو بأى صورة أخرى .

ويصدر قرار من رئيس مجلس الوزراء بتحديد المنتجات الإستراتيجية لفترة زمنية محددة وضوابط تداولها والجهة المختصة بذلك ، ويُنشر القرار فى جريدتين يوميتين واسعتى الانتشار .

ويلتزم حائزو المنتجات الإستراتيجية لغير الاستعمال الشخصى بإخطار الجهة المختصة بالسلع المخزنة لديهم وكمياتها .

مادة (٩) :

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 يتم 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.
- ويجوز لللائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة عناصر أخرى .

مادة (١٠) :

يلتزم المورد بأن يسلم المستهلك فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج ، متضمنة بصفة خاصة رقم تسجيله الضريبى ، وتاريخ التعامل أو التعاقد، و ثمن المنتج ومواصفاته ، وطبيعته ونوعيته وكميته ، وأى بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون ، وتبين هذه اللائحة الأحوال التى يُكتفى فيها ببيان أو أكثر مما ذكر .

مادة (١١) :

إذا لم يسلم المورد الفاتورة على النحو المبين فى المادة (١٠) من هذا القانون ، يكون للمستهلك الحق فى إثبات مواصفات المنتج وسائر عناصر التعاقد بجميع طرق الإثبات .

مادة (١٢) :

يلتزم المورد فى حالة الاتفاق على حجز منتج بأن يسلم المستهلك إيصالاً يفيد الحجز، موضعاً به خصائص المنتج وصفاته وأى بيانات جوهرية أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون بحسب طبيعة المنتج والتعاقد .

مادة (١٣) :

يُحظر استيراد منتجات أو إنتاجها أو تداولها أو الإعلان عنها على نحو يكون من شأنه التمييز بين المواطنين أو الإساءة إليهم، أو الإخلال بقواعد النظام العام أو الآداب العامة .

مادة (١٤) :

لا يجوز الإعلان عن المسابقات بأى وسيلة إلا بعد إخطار الجهاز بالبيانات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون قبل موعد الإعلان بثلاثة أيام على الأقل وللجهاز أن يوقف المسابقة وأى إعلانات فى شأنها إذا تبين له عدم جدية المسابقة ، أو أنها خادعة، أو كان الإعلان عنها مخالفاً لنص المادة (١٣) من هذا القانون .

ويصدر قرار الوقف وفقاً للقواعد والإجراءات المنصوص عليها فى المادة (٥٧) منه .

مادة (١٥) :

لا يجوز الإعلان عن حجز وحدات عقارية ، أو التعاقد على بيعها ، أو بيع الأراضى المعدة للبناء، أو تقسيمها، إلا بعد الحصول على ترخيص بالبناء وفقاً لأحكام قانون البناء الصادر بالقانون رقم ١١٩ لسنة ٢٠٠٨

ولا يجوز أن يتضمن التعاقد أى شرط بتقاضى البائع أو خلفه نسبة أو رسوماً أو عمولة من ثمن تصرف المشتري فى الوحدة العقارية ، أو مقابل هذا التصرف . ويقع باطلاً كل شرط يخالف ذلك .

مادة (١٦) :

يحظر على الموردين التردد على الوحدات السكنية لعرض المنتجات أو بيعها دون طلب مسبق وصريح من المستهلك وفقاً للإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (١٧) :

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

واستثناءً من أحكام الفقرة الأولى من هذه المادة ، لا يجوز للمستهلك مباشرة حق الاستبدال أو الإعادة فى الأحوال 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 .
- ويجوز للائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة حالات أخرى .

مادة (١٨) :

يلتزم المورد بوضع بيان يتضمن حقوق المستهلك فى الاستبدال والاسترجاع المعتمدة من الجهاز ، والمنصوص عليها فى هذا القانون ولائحته التنفيذية فى مكان ظاهر داخل أماكن عرض المنتجات أو بيعها .

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 .

مادة (١٩) :

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 ، التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به ، وأن يعلن توقفه عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه ، وأن يحذر المستهلكين من استخدامه بالنشر فى وسائل الإعلام المختلفة .

ويلتزم المورد فى أى من الأحوال المشار إليها ، بإصلاح العيب أو باستبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أى تكلفة إضافية على المستهلك .
ولا يتم استئناف الإنتاج أو التعامل على المنتج من جانب المورد إلا بعد موافقة الجهاز .
وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الإجراءات اللازمة لذلك .

مادة (٢٠) :

يضمن المورد جودة المنتج محل التعاقد وسلامته طوال فترة الضمان ، كما يضمن توافر المواصفات التى تم التعاقد بناءً عليها .

مادة (٢١) :

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

ويلتزم المورد فى هذه الأحوال بناءً على طلب المستهلك باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أى تكلفة إضافية على المستهلك ، وكل ذلك دون الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك أو ما يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة .

وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأحكام والإجراءات اللازمة لذلك .

مادة (٢٢) :

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

ويصدر رئيس مجلس الوزراء بناءً على عرض الوزير المختص بشئون الصناعة ، قراراً بتحديد السلع المعمرة وفقاً للمعايير التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

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 مبيّناً به تاريخ التشغيل الفعلى .

مادة (٢٣) :

يشمل الضمان أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية بالإضافة إلى تحمل نفقات انتقال الفنيين ونفقات نقل المنتج عند الحاجة إلى الإصلاح من مقر المستهلك إلى مقر الشركة أو مركز الصيانة وإعادةه إلى مقر المستهلك بعد الإصلاح ، بما فى ذلك نفقات التركيب والتشغيل .

ويلتزم المورد خلال فترة الضمان بإعلام المستهلك بفترات الصيانة الدورية ، وبأن يسلم المستهلك إيصالاً موضحاً به ما تم من أعمال إصلاح وصيانة ، وإذا لم يقوم المورد بإصلاح المنتج التزم بأن يستبدل بالسلعة أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات ، أو رد قيمتها ، وذلك كله وفقاً للمدد والأحوال التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (٢٤) :

يلتزم المورد إذا تكرر فى السلعة العيب ذاته أكثر من مرتين خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك لها بما يؤثر جوهرياً على جودة الأداء الوظيفى للسلعة بأن يستبدل بها أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات دون أى تكلفة على المستهلك أو استردادها مع رد قيمتها ، ما لم يحدد الجهاز مدة أقل من المدة المشار إليها بالنظر إلى طبيعة السلعة ، وذلك طبقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (٢٥) :

يلتزم مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك فى حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجارى ، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف .

مادة (٢٦) :

يضمن مورد خدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية صلاحية ما قام بتنفيذه من أعمال وما تم توريده من منتجات لمدة سنة على الأقل ، ما لم يحدد الجهاز مدة أقل بالنظر إلى طبيعة الأعمال أو المنتجات ، ويكون الضمان ثلاث سنوات على الأقل إذا كان العيب راجعاً لغش أو إهمال جسيم .

ويلتزم المورد عند تحقق شروط المسؤولية عن عدم الصلاحية بإعادة تقديم الخدمة أو برد مقابلها أو ما يجبر النقص فيها ، وباستبدال ما تم توريده من المنتجات أو رد قيمتها ، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف .

ويلتزم مورد خدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية بأن يسلم المستهلك وقت التعاقد وقبل مباشرة الأعمال المتعاقد عليها ، إيصالاً يثبت التعامل ومواصفاته والتكلفة المتوقعة ، وأى بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأحوال التى يكتفى فيها ببيان أو أكثر مما ذكر ، وذلك بحسب طبيعة المنتج والعرف التجارى ، فإذا لم يسلم المورد الإيصال على النحوميين بالفقرة السابقة ، يكون للمستهلك إثبات سائر عناصر التعاقد بكل طرق الإثبات .

مادة (٢٧) :

يكون المنتج مسئولاً عن كل ضرر يلحقه المنتج أو يحدثه إذا ثبت أن الضرر نشأ بسبب عيب فى المنتج يرجع إلى تصميمه أو صنعه أو تركيبه .

ويكون المورد مسئولاً عن كل ضرر يلحقه أو يحدثه المنتج يرجع إلى طريقة استعماله استعمالاً خاطئاً إذا ثبت أن الضرر بسبب تقصير المورد فى اتخاذ الحيطة الكافية لمنع وقوع الضرر أو التنبيه إلى احتمال وقوعه .

ويكون الموزع أو البائع مسئولاً عن كل ضرر يلحقه أو يحدثه المنتج إذا ثبت أن الضرر نشأ بسبب عيب يرجع إلى طريقة إعداده للاستهلاك أو حفظه أو تعبئته أو تداوله أو عرضه .

وفى جميع الأحوال تكون مسؤولية الموردين تضامنية .

مادة (٢٨) :

يقع باطلاً كل شرط يرد فى عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك ، إذا كان من شأنه خفض أى من التزامات المورد الواردة بهذا القانون أو لائحته التنفيذية أو إعفاؤه منها .

مادة (٢٩) :

يلتزم المورد الذى أبرم العقد بالحفاظ على المعلومات والبيانات الخاصة بالمستهلك ، وألا يتداولها أو يفشيها بما يخالف أحكام هذا القانون أو القوانين المتعلقة بهذا الشأن ، مالم يثبت قبول المستهلك صراحة بذلك ، كما يلتزم باتخاذ جميع الاحتياطات الضرورية للحفاظ على سرية وخصوصية هذه البيانات والمعلومات .

وللنائب العام أو من يفوضه من المحامين العموم على الأقل ، سواء من تلقاء نفسه أو بناء على طلب جهة رسمية أو أحد ذوى الشأن ، أن يأمر بالاطلاع أو بالحصول على أى بيانات أو معلومات خاصة بالمستهلك إذا اقتضى ذلك كشف الحقيقة فى جناية أو جنحة قامت دلائل جدية على وقوعها .

وفى جميع الأحوال ، للمحكمة المختصة الإطلاع على تلك البيانات أو المعلومات بمناسبة نظر نزاع معروض عليها .

(الفصل الثانى)

أحكام خاصة ببعض التعاقدات

مادة (٣٠) :

يلتزم المورد فى حالة البيع بالتقسيط بتسليم المستهلك فاتورة أو محرراً يشمل

البيانات الآتية :

- ١ - السعر الإجمالى للبيع .
- ٢ - ثمن البيع للمنتج نقداً .
- ٣ - العائد السنوى ، ومجموع العائد المستحق عن فترة التقسيط .
- ٤ - المبلغ الذى يتعين على المستهلك دفعه مقدماً ، إن وجد .

- ٥ - الجهة المقدمة للمنتج بالتقسيط ، ومدته ، وعدد الأقساط ، وقيمة كل قسط .
٦ - حقوق والتزامات كل من المستهلك والمورد فى حالة إخلال أى منهما بشروط الاتفاق .

مادة (٣١) :

للمستهلك الحق فى أى وقت فى سداد كل الأقساط قبل موعد استحقاقها ،
على أن يخفض من قيمة ما يتم سداده مقدار العائد المستحق عن باقى المدة ، ما لم يتفق
على غير ذلك .

مادة (٣٢) :

فى حالة التعاقد بنظام اقتسام الوقت (التايم شير) ، أو المشاركة الجزئية فى الملكية ،
يكون للمستهلك الحق فى الرجوع فى العقد خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ توقيعه دون
إبداء أسباب ، ودون تحمل أى نفقات ، وذلك دون الإخلال بالقوانين أو القرارات المنظمة
لهذه التعاقدات .

وتسرى أحكام هذا القانون على التعاقد بنظام الملكية الجزئية أو أى أنظمة أخرى
مشابهة لنظام اقتسام الوقت .

مادة (٣٣) :

تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإبلاغ المستهلك ببيان بأعمال الصيانة والإصلاح اللازمة
للمنتج ، ومدة الإصلاح وتكلفته ، ويجب عليها الحصول على موافقته الصريحة على هذه
الأعمال قبل إجرائها .

كما تلتزم بإصدار فاتورة للمستهلك توضح بها ما تم من أعمال الصيانة وما تم
استبداله من أجزاء للمنتج محل الخدمة .

وتضمن المراكز المشار إليها سلامة المنتج فى حدود خدمة الإصلاح وفقاً لطبيعة الخدمة
وشروط التعاقد أو الحدود الدنيا للضمان التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .
كما تلتزم عند تحقق شروط المسؤولية عن سلامة الإصلاح إما برد ما حصلته من مقابل
للخدمة أو بإعادة تقديم الخدمة بغير أى تكلفة إضافية على المستهلك ، وذلك ما لم يكن
العيب قد نشأ لسبب أجنبى أو لخطأ المستهلك .

مادة (٣٤) :

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

ويلتزم المورد بإخطار الجهاز بمراكز الخدمة والصيانة المعتمدة ، وبأى تغيير يطرأ عليها على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .
ويحدد مجلس إدارة الجهاز بقرار منه يصدر 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 (٣٥) :

فى حالة بيع السلع المستعملة ، يلتزم المورد بأن يبين للمستهلك حالة السلعة وما بها من عيوب ، وذلك على النحو الذى تبينه اللائحة التنفيذية لهذا القانون .
وفى حالة بيع المركبات المستعملة ، يلتزم المورد بأن يقدم إلى المستهلك تقريراً فنياً بحالة المركبة وما بها من عيوب صادراً من مركز خدمة مرخص له بمزاولة هذا النشاط ، ما لم يتفق على خلاف ذلك .

وتكون مسئولية المورد ومركز الخدمة مصدر التقرير تضامنية إذا ثبت تعمد أى منهما إخفاء بيانات جوهرية تؤثر على ثمن الشراء أو على إتمام عملية البيع ، أو كان عدم تضمين تقرير الفحص تلك البيانات راجعاً إلى إهمال جسيم من جانب أى منهما .

(الفصل الثالث)

التعاقد عن بعد

مادة (٣٦) :

لا تسرى أحكام هذا الفصل على العقود المبرمة بين المستهلك والمورد أو المعلن بحسب

الأحوال ، فى الحالتين الآتيتين :

- ١ - الخدمات المصرفية والمالية والخدمات المرتبطة بالتداول فى سوق رأس المال .
 - ٢ - التعاقد للاشتراك فى الصحف وغيرها من المطبوعات الدورية .
- ويجوز لللائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة حالات أخرى تستثنى من تطبيق أحكام هذا الفصل .

مادة (٣٧) :

يلتزم المورد قبل إبرام العقد عن بعد بأن يمد المستهلك بشكل جلى وصريح ، بالمعلومات والبيانات التى تمكنه من اتخاذ قراره بالتعاقد ، وعلى الأخص ما يأتى :

١ - بيانات المورد ، وتشمل الاسم والعنوان ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني إن وجد ، ورقم السجل التجارى والبطاقة الضريبية ، وما إذا كان المورد منتمياً لمهنة منظمة قانوناً ، وصفته المهنية واسم الهيئة أو التنظيم المهنى المسجل أو المقيد فيه ، بالإضافة إلى أى معلومات تتيح التعرف على المصنع أو المستورد بحسب الأحوال .

٢ - بيانات المنتج محل العرض ، بما فيها مصدره وصفاته وخصائصه الجوهرية ، وكيفية استعماله ، والمخاطر التى قد تنتج عن هذا الاستعمال إن وجدت .

٣ - ثمن المنتج وجميع المبالغ التى قد تضاف إلى الثمن ، وعلى الأخص الرسوم والضرائب ومصاريف الشحن .

٤ - مدة العرض .

٥ - الضمان الذى يقدمه المورد .

٦ - الخدمات التى يقدمها بعد التعاقد إن وجدت .

٧ - مدة العرض الذى يتناول خدمات تقدم بشكل دورى .

٨ - تاريخ التسليم ومكانه ، والمصاريف المستحقة عند التسليم .

٩ - أحكام الرجوع فى العقد ، وخاصة المدة التى يجوز خلالها للمستهلك الرجوع فيه .

١٠ - بيانات مركز الصيانة وأسلوب إجراء الصيانة للسلع التى حددها هذا القانون .

١١ - بيانات التعاقد التى سترسل إلى المستهلك فى حالة إتمام عملية التعاقد .

وأى بيانات أخرى تكفل حقوق المستهلك وتحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (٣٨) :

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 ، ما لم يتفق الطرفان على مدة أطول ، وذلك فى الأحوال وبالكيفية التى تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

وفى غير الأحوال المستثناة التى يصدر بها قرار من مجلس إدارة الجهاز بحسب طبيعة التعاقد أو العادات التجارية المعمول بها ، يتعين على المورد أن يرسل إلى المستهلك إخطاراً كتابياً فور التعاقد متضمناً بيانات العرض المشار إليها فى المادة (٣٧) من هذا القانون ، وسائر شروط التعاقد ، ويجوز إرسال هذا الإخطار بالبريد الإلكتروني أو بأى وسيط إلكترونى آخر قابل للحفظ والتخزين ، ولا يجوز أن يشتمل الإخطار على بيانات مغايرة لتلك التى تضمنها عرض المورد .

مادة (٣٩) :

يلتزم المورد فى التعاقد عن بعد ، وفيما لم يرد فى شأنه نص خاص فى هذا الفصل ، بجميع أحكام هذا القانون .

مادة (٤٠) :

مع عدم الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك ، يحق للمستهلك الذى يتعاقد عن بعد الرجوع فى العقد خلال أربعة عشر يوماً من استلامه السلعة .

وفى هذه الحالة يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك بذات طريقة دفعه ، مالم يتفق على طريقة أخرى للرد ، وذلك خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام من تاريخ إعادة المنتج بالنسبة للسلع ، أو من تاريخ التعاقد بالنسبة للخدمات ، ويتحمل المستهلك نفقات الشحن وإعادة المنتج ، ما لم ينص العقد على غير ذلك .

وإذا تأخر المورد فى تسليم المنتج عن التاريخ المتفق عليه ، أو لم يسلمه خلال ثلاثين يوماً إذا لم يكن قد اتفق على تاريخ التسليم ، يكون للمستهلك الرجوع فى التعاقد ، دون أى نفقات ، خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ التأخر أو من تاريخ الاستلام أيهما أطول على أن يخطر المورد بذلك ، وفى هذه الحالة يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك فور إخطاره بالرجوع عن التعاقد وفقاً للكيفية والمدد المنصوص عليهما فى الفقرتين السابقتين بحسب الأحوال ، ويتحمل المورد جميع نفقات إعادة الشحن ومصاريف التسليم .

وذلك كله وفقاً للإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (٤١) :

يسقط حق المستهلك فى العدول عن التعاقد المنصوص عليه فى المادة (٤٠) من هذا القانون فى الحالات الآتية :

- ١ - إذا انتفع كلياً بالخدمة قبل انقضاء المهلة المقررة للحق فى العدول .
- ٢ - إذا كان الاتفاق يتناول سلعةً صنعت بناءً على طلبه ، أو وفقاً لمواصفات حددها .
- ٣ - إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراصاً 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 متعارضاً مع طبيعة المنتج ، أو يخالف العرف التجارى ، أو يعد تعسفاً من جانب المستهلك فى ممارسة الحق فى العدول ، وذلك كله على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

الباب الثالث

جهاز حماية المستهلك

مادة (٤٢) :

جهاز حماية المستهلك هو الجهاز المختص بتطبيق أحكام هذا القانون ، ويتمتع بالشخصية الاعتبارية العامة ، ويتبع الوزير المختص ، ومقره الرئيس مدينة القاهرة ، وله أن ينشئ فروعاً بجميع المحافظات ، وتجاوز له الاستعانة بجمعيات حماية المستهلك فى المحافظات فى ممارسة اختصاصاته .

مادة (٤٣) :

يهدف الجهاز إلى حماية المستهلك وصون مصالحه ، وله فى سبيل تحقيق كل ذلك ما يأتى :

- ١ - وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك ، وتعزيزها وتنميتها ، ووسائل تحقيق كل ذلك .
- ٢ - نشر ثقافة حماية المستهلك ، وإتاحتها للمواطنين .

٣ - تلقى الشكاوى والبلاغات بجميع أنواعها فى مجال حماية المستهلك من المستهلكين والجمعيات ، والتحقيق فيها ، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون المدة اللازمة للرد على الشكاوى طبقاً للمجموعات السلعية المختلفة بحد أقصى ثلاثون يوماً .

٤ - التنسيق مع أجهزة الدولة المختلفة لتطبيق أحكام هذا القانون وعلى الأخص جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية ، وتلتزم هذه الأجهزة بتقديم البيانات والمشورة الفنية التى يطلبها الجهاز وذلك فيما يتعلق بالموضوعات المتصلة بأحكام هذا القانون ، وبما لا يخل بالقوانين الأخرى ، وذلك على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

٥ - دراسة الاقتراحات والتوصيات التى ترد إلى الجهاز فيما يتصل بحقوق المستهلك ، وإعداد البحوث والدراسات الخاصة بها .

٦ - التنسيق والتعاون وتقديم الدعم الفنى مع الإدارات والقطاعات المعنية بشكاوى المستهلكين والمستخدمين والمواطنين والعملاء فى الهيئات والمصالح والأجهزة والوزارات المختلفة ، وتبادل الدراسات والبحوث ذات الصلة بمجال تطبيق أحكام هذا القانون .

٧ - دعم أنشطة الجمعيات الأهلية المختصة بحماية المستهلك فنياً وقانونياً .

٨ - التعاون مع الأجهزة الرقابية فى ضبط الأسواق ، والتصدى لأى مخالفة لأحكام هذا القانون .

٩ - وضع برامج تدريبية لتأهيل المعنيين بمجال حماية المستهلك .

١٠ - تعزيز التعاون فى مجال حماية المستهلك فى الداخل والخارج واتخاذ الإجراءات الاستباقية والإنذار المبكر للكشف عن أى ضرر محتمل قد يصيب المستهلك .

١١ - إبداء رأى فى التشريعات والسياسات والقرارات التى من شأنها المساس بحقوق المستهلكين وذلك من تلقاء ذاته أو بناءً على طلب الجهات المعنية ، وتلتزم الجهات المعنية بأخذ رأى الجهاز فى مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بحقوق المستهلك .

١٢ - إقامة الدعاوى المدنية التى تتعلق بمصالح جموع المستهلكين، أو التدخل فيها، وفقاً لأحكام القوانين المنظمة لمباشرة إجراءات التقاضى أمام المحاكم .

مادة (٤٤) :

تتكون موارد الجهاز مما يأتى :

- ١ - الاعتمادات التى تخصص له فى الموازنة العامة للدولة .
- ٢ - الهبات والمنح والإعانات التى يقبلها وفقاً للقانون وبما لا يتعارض مع أهدافه .
- ٣- ما تخصصه الدولة للجهاز من الهبات والمنح والإعانات الدولية الموجهة إلى مجالات حقوق المستهلك .
- ٤ - ما يعادل (٢٥٪) من الحصيلة النقدية للمصالحات فى قضايا مخالفة هذا القانون .
- ٥ - حصيلة الرسوم المقررة بمقتضى هذا القانون .
- ٦ - مقابل أداء الأعمال والدراسات والخدمات التى يؤديها مع مراعاة حكم المادة (٤٥) من هذا القانون .

مادة (٤٥) :

يكون للجهاز موازنة سنوية مستقلة ، تبدأ مع بداية السنة المالية للدولة ، وتنتهى بنهايتها ، ويثول الفائض من موارده إلى الخزنة العامة للدولة .
ومع مراعاة نص المادة (٥٣) من هذا القانون ، لا يجوز أن يتقاضى الجهاز مقابلاً عن الشكاوى التى يتلقاها من المستهلكين ولا عما يتخذه من إجراءات حيالها ، ولا يجوز للعاملين بالجهاز الحصول على حوافز أو مكافآت من حصيلة الغرامات أو حصيلة الهبات والمنح التى يحصل عليها الجهاز .

مادة (٤٦) :

يعين رئيس الجهاز بقرار من رئيس الجمهورية أو من يفوضه بناءً على عرض الوزير المختص ، يتضمن تحديد مرتبه ویدلاته .

ويكون للجهاز مجلس إدارة ، يشكل برئاسة رئيس الجهاز ، وعضوية كل من :

نائب متفرغ لرئيس الجهاز من ذوى الخبرة .

أحد نواب رئيس مجلس الدولة ، يختاره رئيس المجلس .

ممثل للوزارة المختصة بالتجارة الخارجية ، يختاره وزيرها .
ممثل للوزارة المختصة بالتموين والتجارة الداخلية ، يختاره وزيرها .
ممثل للوزارة المختصة بالمالية ، يختاره وزيرها .
ممثل للوزارة المختصة بالصناعة ، يختاره وزيرها .
ممثل للإدارة العامة لشرطة التموين والتجارة الداخلية ، يختاره وزير الداخلية .
ممثل للهيئة القومية لسلامة الغذاء ، يختاره رئيس الهيئة .
عضو عن كل من جمعيات صعيد مصر ، وجمعيات القاهرة الكبرى ،
وجمعيات الوجه البحرى ، وجمعيات القناة والبحر الأحمر ومحافظة سيناء ،
وذلك كله وفقاً للإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .
ممثل للاتحاد النوعى لحماية المستهلك ، يختاره مجلس إدارته .
ممثل للاتحاد التعاونى الاستهلاكى المركزى ، يختاره مجلس إدارته .
ممثل للاتحاد العام للغرف التجارية وممثل لاتحاد الصناعات المصرية ، يختار كلا منهما
مجلس إدارة الاتحاد .
وتكون مدة المجلس أربع سنوات قابلة للتجديد لمدة واحدة ، ويصدر بتشكيل المجلس
وتحديد المعاملة المالية لنائب رئيس الجهاز وأعضاء مجلس الإدارة قرار من الوزير المختص .
مادة (٤٧) :

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

- ١ - وضع لوائح تنظيم العمل به وتنظيم أمانته الفنية وشئونه المالية والإدارية
وذلك دون التقيد بالنظم الحكومية ، وتصدر هذه اللوائح بقرار من الوزير المختص .
- ٢ - قبول الهبات والمنح والإعانات والتبرعات التى تقدم للجهاز وفقاً للقانون
وبما لا يتعارض مع اختصاصاته .

٣ - الموافقة على مشروع الموازنة السنوية والحساب الختامى للجهاز .

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

٥ - النظر فى التقارير التى يقدمها رئيس الجهاز عن سير العمل به ، وما يتطلبه العمل من قرارات وإجراءات .

مادة (٤٨) :

يجتمع مجلس الإدارة بدعوة من رئيسه مرة على الأقل كل شهر ، وكلما دعت الحاجة لذلك ، وتجوز دعوة المجلس للاتعداد بناءً على طلب ثلثى أعضائه ، وتكون اجتماعاته صحيحة بحضور عشرة أعضاء وتصدر قراراته بأغلبية أصوات الحاضرين ، وإذا تساوت 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 يمثّل أحد الأطراف المعنية .

وتنظم اللائحة التنفيذية لهذا القانون الإجراءات اللازمة فى حالة وجود تعارض فى المصالح .

مادة (٤٩) :

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

مادة (٥٠) :

يمثل رئيس مجلس الإدارة الجهاز أمام القضاء وفى صلاته بالغير ، ويتولى تنفيذ قرارات المجلس وتصريف شئون الجهاز وتطوير نظم العمل به ، وله تفويض نائبه أو المدير التنفيذى أو من يراه فى بعض اختصاصاته ، وعند غيابه أو خلو منصبه يحل محله نائب الرئيس بصفة مؤقتة .

مادة (٥١) :

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 هذا القانون وقانون قمع التدليس والغش رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ والمرسوم بقانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥ الخاص بشئون التموين .

ويكون لمأمورى الضبط القضائى الحق فى الاطلاع لدى أى جهة حكومية أو غير حكومية على جميع الدفاتر والمستندات والحصول على جميع المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات المعروضة على الجهاز .

ويكون لهم لهذا الغرض دخول جميع الأماكن المخصصة للبيع أو المدوع بها المنتجات الخاضعة لأحكام هذا القانون ، ولهم أخذ عينات من تلك المنتجات ، وفحصها وتحليلها فى المعامل التى تحددها اللوائح والقرارات الصادرة تنفيذاً لأحكام هذا القانون ، ووفقاً للإجراءات المقررة بها .

مادة (٥٢) :

فى الأحوال التى ينشأ فيها خلاف بين المورد والمستهلك والمعلن حول تطبيق أحكام هذا القانون ، أو فى حق المستهلك فى استبدال السلعة ، أو رد قيمتها فى الأحوال المنصوص عليها فى هذا القانون ، يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً فى هذا الشأن .

وللجهاز أن يصدر قراراً باستبدال السلعة ، أو برد قيمتها بسعر شرائها من تاريخ تقديم المستهلك الشكوى مضافاً إليه العائد المقرر وفقاً للسعر المعلن من البنك المركزى ، أو برد القيمة السوقية للسلعة ، وذلك كله وفقاً للضوابط والإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

ولمجلس إدارة الجهاز أن يشكل لجائاً تتولى فحص المنازعات التى تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين والناجمة عن تطبيق أحكام هذا القانون ، وتصدر التوصيات اللازمة فى شأنها للجهاز ، وللجنة أن تستعين فى أداء عملها بمن ترى الاستعانة بهم دون أن يكون لهم صوت محدود عند التصويت .

مادة (٥٣) :

للجهاز الحق فى توجيه أطراف الشكوى لفحص المنتج محل الشكوى فنياً بأحد المعامل أو الهيئات المعتمدة عند الحاجة لذلك ، ويحدد الجهاز الطرف المتحمل لمصروفات الفحص الفنى أو المعاينات .

مادة (٥٤) :

يلتزم المورد والمعلن بموافاة الجهاز بما يطلبه من البيانات أو الأوراق أو المستندات اللازمة لممارسة اختصاصاته ، وذلك خلال المواعيد التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (٥٥) :

يحظر على العاملين بالجهاز الإفصاح عن المعلومات أو إفشاء البيانات ومصادرهما 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 وتلك البيانات ومصادرهما لغير الأغراض التى قدمت من أجلها ، كما يحظر على العاملين بالجهاز القيام بأى عمل لدى الأشخاص الخاضعين للفحص لمدة عامين من تاريخ الفحص .

مادة (٥٦) :

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

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

مادة (٥٧) :

فى أحوال مخالفة المادتين (٩) و(١٤) من هذا القانون ، للجهاز أن يطلب من المورد والمعلن تصحيح أو تعديل الإعلان الخادع أو المضلل ، فإذا امتنع عن إجراء التصحيح خلال ثلاثة أيام من تاريخ الطلب ، أو كان محل الإعلان منتجاً يشكل ضرراً على صحة المستهلك وسلامته ، أو كان الإعلان مخالفاً لأحكام المادة (١٣) من هذا القانون ، كان للجهاز أن يتخذ الإجراءات الكفيلة بوقف الإعلان مؤقتاً لمدة لا تتجاوز سبعة أيام ، وعليه فى هذه الحالة أن يحرر محضراً يثبت فيه ما تم من إجراءات ومبرراتها ويعرضه على النيابة العامة المختصة ، وذلك خلال ثمان وأربعين ساعة من تاريخ وقف الإعلان .

وعلى النيابة عرض المحضر على محكمة الجناح المستأنفة المختصة منعقدة فى غرفة المشورة خلال أربع وعشرين ساعة مشفوعاً بمذكرة برأيها ، وتصدر المحكمة قراراً وقتياً فى شأن المحضر ، فى مدة لا تتجاوز اثنتين وسبعين ساعة من تاريخ عرضه عليها ، إما بتأييد ما تم من إجراءات لوقف الإعلان ، أو بإلغائها ، وتفصل المحكمة فى مدى استمرار العمل بالإجراءات الصادرة من الجهاز بوقف الإعلان كلما رأت وجهاً لتأجيل نظر المحضر .

فإذا لم يعرض الجهاز المحضر المشار إليه فى الفقرة السابقة فى الموعد المحدد يعد قراره بوقف الإعلان كأن لم يكن .

ويسقط الأمر الوقتى الصادر من المحكمة فى المحضر بصور أمر من النيابة العامة بألا وجه لإقامة الدعوى الجنائية ، أو بصور حكم نهائى بالبراءة .

مادة (٥٨) :

مع مراعاة ما ورد فى شأنه نص خاص فى هذا القانون ، تكون القرارات التى يصدرها الجهاز تطبيقاً لأحكام هذا القانون نهائية ويكون الطعن عليها أمام محكمة القضاء الإدارى .
ويُستثنى الطعن على القرارات المشار إليها من تطبيق أحكام القانون رقم ٧ لسنة ٢٠٠٠ بإنشاء لجان التوفيق فى بعض المنازعات التى تكون الوزارات والأشخاص الاعتبارية العامة طرفاً فيها .

مادة (٥٩) :

يجوز لمجلس إدارة الجهاز ، بناءً على موافقة أغلبية أعضائه ، التصالح مع المتهم فى الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون ، ما لم ينتج عنها أية إصابات أو حالات وفاة للمستهلكين ، ويشترط إزالة أسباب المخالفة ، وذلك على النحو الآتى :

١ - يجوز التصالح قبل إحالة الدعوى الجنائية إلى المحكمة المختصة مقابل أداء مبلغ لا يقل عن الحد الأدنى ولا يجاوز ثلث الحد الأقصى للغرامة المقررة .

٢ - يجوز التصالح بعد إحالة الدعوى الجنائية إلى المحكمة المختصة وحتى صدور حكم نهائى فيها مقابل أداء مبلغ لا يقل عن ثلاثة أمثال الحد الأدنى للغرامة المقررة ، ولا يجاوز نصف حدها الأقصى .

ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية .

مادة (٦٠) :

يلتزم الجهاز بوضع برنامج يسمى «صديق المستهلك» يشترك فيه المورد بناءً على طلبه ، ويمنح شهادة تسمى «شهادة صديق المستهلك» عن سنة واحدة سابقة لتقديم الطلب شريطة التزامه بأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية .

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

وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون شروط وضوابط منح هذه الشهادة ، ورسوم إصدارها بما يتناسب مع حجم وطبيعة نشاط المنشأة محل التقييم وبما لا يجاوز عشرين ألف جنيه عن كل وحدة بيع خاصة بالمورد .

مادة (٦١) :

لذى الشأن من أطراف الشكوى الحصول على شهادة رسمية بما انتهت إليه إجراءات الشكوى ، وكذا صور التقارير الفنية ذات الصلة ، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط استخراج تلك الشهادة ورسوم إصدارها بما لا يجاوز مائتى جنيه .

الباب الرابع

الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك

مادة (٦٢) :

مع عدم الإخلال باختصاص الجمعيات التى تنشأ أو التى يكون من أغراضها أو أهدافها حماية المستهلك طبقاً لأحكام قانون الجمعيات ، يكون للجمعيات الاختصاصات التالية بالتعاون مع الجهاز :

١ - إقامة الدعاوى نيابة عن جموع المستهلكين ، أو التدخل فيها وفقاً للإجراءات المقررة فى قوانين مباشرة التقاضى .

٢ - إجراء مسح ومقارنة لأسعار المنتجات وجودتها والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها ، ورصد التزام الموردين بالسعر المعلن ، ومتابعة ما يصدر من الموردين والمعلنين من إعلانات وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات فى هذا الشأن .

٣ - تقديم معلومات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق المستهلكين ومصالحهم وتقديم مقترحات علاجها .

٤ - تلقى شكاوى المستهلكين والتحقق منها والعمل لدى الجهاز على إزالة أسبابها .

٥ - معاونة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر جراء استخدام سلعة أو شرائها أو تلقى خدمة فى تقديم الشكاوى للجهات المختصة ، واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم .

٦ - الإسهام فى نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء هذه الجمعيات لاختصاصاتها .

٧ - تقديم الاستشارات للمستهلكين بشأن حماية المستهلك ، وإنشاء المراكز الخاصة بذلك فى مختلف المدن والمحافظات .

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

الباب الخامس

العقوبات

مادة (٦٣) :

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد منصوص عليها فى أى قانون آخر ودون الإخلال بالحق فى التعويض ، يعاقب على الأفعال المبينة فى المواد التالية بالعقوبات المنصوص عليها فيها .

مادة (٦٤) :

يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه ولا تتجاوز خمسمائة ألف جنيه أو مثل قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر ، كل مورد خالف أحكام أى من المواد : (٣) ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ١٢ ، ١٤ ، ١٦ ، ١٨ ، ٢١ ، ٣٥ ، ٣٨ ، ٤٠ / فقرة أولى وثانية ، ٥٥ ، ٥٦ / فقرة أولى ، ٦٢ / فقرة أخيرة) من هذا القانون .

ويعاقب بذات العقوبة كل من خالف القرارات الصادرة نفاذاً لحكم المادة (٣٣) / فقرة أولى) من هذا القانون ، وللمحكمة أن تحكم بغلق مركز الخدمة والصيانة المخالف لمدة لا تتجاوز ستة أشهر .

مادة (٦٥) :

يعاقب بغرامة لاتقل عن ثلاثين ألف جنيه ولا تجاوز مليون جنيه أو مثلى قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر ، كل مورد خالف أحكام أى من المواد : (١٠ ، ٢٠ ، ٢٢ ، ٢٤ ، ٢٥ ، ٢٦ ، ٢٩ ، ٣٠ ، ٣١ ، ٣٣ / فقرة ثانية وثالثة ، ٤٠ / فقرة ثالثة) من هذا القانون .

مادة (٦٦) :

يعاقب بغرامة لاتقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه ، أو مثلى قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر ، كل مورد خالف أحكام أى من المواد : (٩ ، ١٣ ، ١٥ / فقرة أولى ، ٣٢ ، ٣٤ ، ٥٦ / فقرة ثانية) من هذا القانون .

مادة (٦٧) :

يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تجاوز خمسمائة ألف جنيه ، كل من ارتكب أىاً من الأفعال الآتية :

١ - حال دون أداء مأمورى الضبط القضائى المخولين بتنفيذ أحكام هذا القانون لأعمال وظائفهم .

٢ - امتنع عن موافاة الجهاز بالبيانات أو الأوراق أو المستندات المنصوص عليها فى المادة (٥٤) من هذا القانون .

٣ - قام بإمداد الجهاز ببيانات أو بأوراق أو مستندات غير صحيحة مع العلم بذلك .

مادة (٦٨) :

يعاقب بغرامة لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليون جنيه ، أو مثلى القيمة المتفق عليها مع الوسيلة الإعلانية نظير الإعلان المخالف أيهما أكبر ، كل من امتنع عن تنفيذ القرار الصادر بوقف الإعلان وفقاً لأحكام المادة (٥٧) من هذا القانون .

مادة (٦٩) :

فى حالة العود لأى من الجرائم المعاقب عليها فى المواد السابقة من هذا القانون تضاعف عقوبة الغرامة بحديها .

مادة (٧٠) :

يعاقب بالغرامة التى لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه ،
أو ما يعادل قيمة البضاعة محل الجريمة أيهما أكبر ، كل من خالف حكم المادة (١٩)
من هذا القانون .

فإذا ترتب على مخالفة حكم المادة المشار إليها تعريض حياة المستهلك للخطر ،
أو تعريضه للإصابة بمرض مزمن أو مستعص ، تكون العقوبة الحبس والغرامة التى لا تقل
عن مائة ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه ، أو بإحدى هاتين العقوبتين .

مادة (٧١) :

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة ، وغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تجاوز
مليونى جنيه أو ما يعادل قيمة البضاعة موضوع الجريمة أيهما أكبر ، كل من خالف حكم
المادة (٨) من هذا القانون .

وفى حالة العود ، يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنتين ولا تجاوز خمس سنوات
وتضاعف قيمة الغرامة بحديها .

وفى جميع الأحوال ، تقضى المحكمة بالمصادرة وينشر الحكم فى جريدتين يوميتين
واسعتى الانتشار على نفقة المحكوم عليه .

مادة (٧٢) :

إذا نشأت عن مخالفة أى حكم من أحكام هذا القانون إصابة شخص بعاهة مستديمة
أو بمرض مزمن أو مستعص ، تكون العقوبة السجن وغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه
ولا تجاوز مليون جنيه أو ما يعادل قيمة السلعة محل الجريمة أيهما أكبر .

وإذا رأت المحكمة تطبيق حكم المادة (١٧) من قانون العقوبات فلا يجوز فى هذه
الحالة النزول بالعقوبة المقيدة للحرية عن الحبس مدة سنة واحدة .

وإذا نشأت عن المخالفة وفاة شخص أو أكثر ، تكون العقوبة السجن المؤبد وغرامة
لا تقل عن مائتى ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه ، أو ما يعادل قيمة السلعة محل
الجريمة أيهما أكبر .

مادة (٧٣) :

فضلاً عن العقوبات المقررة فى هذا القانون ، يجب الحكم على المورد برد قيمة المنتج محل المخالفة للمستهلك فى كل حالة يكون للمستهلك الحق فى استرداد القيمة ، ما لم يكن قد استردها قبل صدور الحكم .

ولا يحول تطبيق الفقرة الأولى من المادة (٣٢) من قانون العقوبات دون تطبيق عقوبة الرد المنصوص عليها بالفقرة السابقة .

مادة (٧٤) :

يعاقب المسئول عن الإدارة الفعلية للشخص الاعتبارى المخالف بذات العقوبات المنصوص عليها فى هذا القانون إذا ثبت علمه بالمخالفة ، وكان 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 أحد العاملين به باسمه أو لصالحه .

مادة (٧٥) :

تقضى المحكمة بنشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه فى جريدة يومية واحدة والمواقع الإلكترونية واسعة الانتشار ، ويلتزم الجهاز بالإعلان تفصيلاً فى موقعه الإلكتروني عن الأحكام النهائية الصادرة بالإدانة وفقاً لأحكام هذا القانون ، على أن يستمر الإعلان لمدة ثلاث سنوات من تاريخ صدور الحكم وعلى قلم كتاب المحكمة المختصة موافاة الجهاز بصور رسمية من تلك الأحكام دون أى إجراءات أو سداد رسوم قضائية أو غيرها من الرسوم .

مادة (٧٦) :

لا يجوز تحريك الدعوى الجنائية أو اتخاذ إجراءات فيها بالنسبة إلى الجريمة المنصوص عليها فى المادة (١٣) من هذا القانون إلا بطلب كتابى من الوزير المختص أو من يفوضه .

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 ؛

قرر :

(المادة الاولى)

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

(المادة 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 مديولى

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 يؤدي 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 نشاطاً تجارياً أو صناعياً أو مهنيّاً أو حرفياً 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 الإعلان ، بما فى ذلك الوسائل الرقمية ، ويعد معلناً طالب الإعلان والوسيط الإعلانى والوكالة الإعلانـية ووسيلة الإعلان ، وذلك كله وفقاً 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 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 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 أيّاً 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 متضمناً 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 متضمناً 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 وفقاً للمواصفات القياسية المصرية ، أو وفقاً 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 يسهل على المستهلك الاطلاع عليها .

مادة (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 ، مدوناً باللغة العربية وبخط واضح تسهل قراءته ، كما يلتزم بأن يضع عليها البيانات التى من شأنها تحديد شخصيته ، وعلى الأخص ما يأتى :

١ - اسمه ولقبه ، وعنوانه ، أو موطنه المختار فى جمهورية مصر العربية إن كان أجنبياً ، وأرقام هواتفه وغيرها من طرق الاتصال الأخرى .

٢ - رقم سجله التجارى .

٣ - علامته التجارية ، إن وجدت .

٤ - إذا كان المورد شخصاً اعتبارياً ، 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 .

مادة (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 البيانات على السلعة ذاتها ، فإذا استحال ذلك تطبع أو تكتب على بطاقات تلصق عليها أو على عبوتها بطريقة يصعب نزعها .

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

مادة (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 لصلاحيته 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 .

مادة (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 تصريحاً من الجهات المختصة دون الحصول عليه .

مادة (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 قانوناً .
- 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 تتجاوز قيمة الفاتورة الصادرة لها مائتى جنيه .

مادة (١٠)

يلتزم المورد فى حالة الاتفاق مع المستهلك على حجز منتج بأن يسلم المستهلك إيصالاً

يفيد الحجز موضحاً 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 قانوناً .
- 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 فرصاً متساوية لجميع المشتركين .
 - ٤ - أسطوانة مدمجة من الإعلان .
 - ٥ - صورة من الترخيص الصادر من الجهة المختصة بتراخيص المسابقة وذلك للمسابقات التى يتطلب قانوناً 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 يوماً 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 وفقاً للقواعد والإجراءات المنصوص عليها فى المادة (٥٧) من القانون .

مادة (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 .

مادة (١٣)

للمستهلك الحق فى استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية ، دون إبداء أى أسباب ودون تحمل أية نفقات خلال أربعة عشر يوماً 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 .

مادة (١٤)

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

- ١ - حق المستهلك فى استبدال أو استرجاع السلع خلال ١٤ يوماً دون أسباب أو ٣٠ يوماً 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 .

مادة (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 التى 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 مستورداً .
 - ٥ - تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب أو علمه به .
 - ٦ - التحديد الفنى للعيب محل التبليغ .
 - ٧ - الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ ، وبيان كيفية توقي 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 مصحوباً 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 يوماً 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 مبيناً 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 يتم المورد بإصلاح السلعة ، خلال ثلاثين يوماً بالنسبة للسيارات وواحد وعشرين يوماً 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 اشتراطات 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 جوهرياً على جودة أدائها الوظيفى طبقاً 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 موضعاً به بيانات المورد وسجله التجارى وتاريخ التعاقد ومواصفات الأعمال المتفق عليها 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

مادة (٢١)

تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإبلاغ المستهلك ببيان بأعمال الصيانة والإصلاح اللازمة للمنتج ، ومدة الإصلاح وتكلفته ، ويجب عليها الحصول على موافقته الصريحة 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 وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد ، والعرف التجارى ويحد أدنى ستة أشهر من تاريخ انتهاء الإصلاح .

كما تلتزم عند تحقق شروط المسؤولية عن سلامة الإصلاح إما برد ما حصلته من مقابل للخدمة أو بإعادة تقديم الخدمة دون أى تكلفة إضافية على المستهلك ، وذلك ما لم يكن العيب قد نشأ بسبب أجنبى أو لخطأ المستهلك .

مادة (٢٢)

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

ويلتزم المورد بإخطار الجهاز بمراكز الخدمة والصيانة المعتمدة الخاصة 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 - ترخيصاً 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 تفاصيل عمليات الشراء .

مادة (٢٦)

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

- ١ - إذا انتفع كلياً بالخدمة قبل انقضاء المهلة المقررة للحق فى العدول .
- ٢ - إذا كان الاتفاق يتناول سلعةً صنعت بناءً على طلبه ، أو وفقاً لمواصفات حددها .
- ٣ - إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراصاً 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 متعارضاً مع طبيعة المنتج ، أو يخالف العرف التجارى ، أو يعد تعسفاً 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 مصدقاً عليه من وزارة التضامن الاجتماعى ومبيناً 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 وفقاً 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 رأى فى مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بحقوق المستهلك .
- 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 تدخّل فى اختصاص الجهاز .

مادة (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 لآى 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 .

مادة (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 .

مادة (٣١)

يكون للجهاز مدير تنفيذى متفرغ ، يصدر بتعيينه وتحديد 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 وفقاً للهيكل الإدارى للجهاز، ويكون مسئولاً أمام المجلس ورئيس الجهاز عن الإشراف على سير أعمال الجهاز فنياً وإدارياً ومالياً ، 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 ، و عرض 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 المشار إليها .

الباب الرابع

تنظيم تقديم الشكاوى وإجراءات فحصها والتصرف فيها

مادة (٣٢)

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

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

مادة (٣٣)

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

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

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

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

٤ - مضمون الشكاوى .

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 الإلكتروني 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 أسبوعياً بموقف الشكاوى على رئيس مجلس إدارة
الجهاز وما اتخذ من إجراء حيالها .

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

ولرئيس الجهاز الإعلان شهرياً على الموقع الإلكتروني للجهاز ومن خلال مقرات الجهاز
المختلفة عن الشكاوى والمحاضر المحررة ضد المخالفين والقرارات التى اتخذها مجلس
الإدارة متضمناً حصراً كمياً ونوعياً 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 المشار إليهما .

مادة (٣٧)

يلتزم العاملون بالجهاز ممن لهم صفة الضبطية القضائية بحمل بطاقة تعريف
تتضمن بياناً بهذه الصفة والمجال الذى يمارسون فيه صلاحيتهم بناءً على هذه الصفة ،
ويجب عليهم الكشف عن هويتهم وإطلاع 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 ،
موضحاً 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 .

مادة (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 .

مادة (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 .

مادة (٤٠)

يجب أن يقتصر المحضر الذى يقوم بتحريه 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

مادة (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 طبقاً لأحكام القانون وهذه اللائحة يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً .

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 وفقاً للسعر المعلن من البنك المركزى وقت تقديم الشكوى ، وذلك كله بحسب طبيعة السلعة وشروط التعاقد والعرف التجارى ووفقاً 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 لجائناً للفحص والتحقيق فى الأمر ، ويتم عرض الأمر على مجلس إدارة الجهاز بشكل عاجل ومجلس 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 .

مادة (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 .

مادة (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 يوماً من تاريخ طلبها .

مادة (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 مبيناً به سببه والجهة الموجه إليها الشهادة ، ومصحوباً بما يفيد سداد الرسم المقرر .

مادة (٤٥)

يضع الجهاز برنامجاً 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 طبقاً للقانون ، ومعدل حل الشكاوى والمدة الزمنية التى يستغرقها فى الحل خلال العام السابق على تقديم الطلب .
 - ٣ - تبنى سياسات لخدمة العملاء وتفعيل المسؤولية 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 الإلكتروني ووسائل الإعلان المختلفة أسماء الموردين الحاصلين على تلك الشهادة وكذا من يتم سحبها منهم .