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)

يُلغى قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦

(المادة الخامسة)

يُنشر هذا القانون فى الجريدة 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 ٢٠١٨م) .

عبد الفتاح السيسى

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 قانونًا 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 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 يسوِّقها ، 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 - **المعلِن :** 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 .

ويُعَدّ مُعلنًا ، طالب الإعلان والوسيط الإعلانى والوكالة الإعلانية ووسيلة الإعلان ، وذلك كله وفقًا 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 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 .

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 أيًا 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 .

مـادة (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

مـادة (٣) :

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 وجودها .

مـادة (٤) :

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

مـادة (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 ، مدونًا 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 .

مـادة (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 .

مـادة (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 وفقًا للضوابط التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مـادة (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.

مـادة (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 للائحة 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، وثمن 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، موضحًا به خصائص المنتج وصفاته وأى بيانات جوهرية أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون بحسب طبيعة المنتج والتعاقد .

مـادة (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 .

مـادة (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 مخالفًا لنص المادة (١٣) من هذا القانون .

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

مـادة (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 وفقًا لأحكام قانون البناء الصادر بالقانون رقم ١١٩ لسنة ٢٠٠٨

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

مـادة (١٦) :

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

مـادة (١٧) :

للمستهلك الحق فى استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية ، دون إبداء أى أسباب ودون تحمل أى 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 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 الأحـوال المشـار إليـها ، 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 .

مـادة (٢٠) :

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

مـادة (٢١) :

للمستهلك الحق خلال ثلاثين يومًا 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 .

مـادة (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 وفقًا 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 مبينًا 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 وإعادته 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 موضحًا به ما تم من أعمال إصلاح وصيانة ، وإذا لم يقم المورد بإصلاح المنتج التزم بأن يستبدل بالسلعة أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات ، أو رد قيمتها ، وذلك كله وفقًا 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 جوهريًا 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 طبقًا 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 وفقًا لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجارى ، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف .

مـادة (٢٦) :

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

ويلتزم المورد عند تحقق شروط المسئولية 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 النحوالمبين بالفقرة السابقة ، يكون للمستهلك إثبات سائر عناصر التعاقد بكل طرق الإثبات .

مـادة (٢٧) :

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

ويكون المورد مسئولاً عن كل ضرر يلحقه أو يحدثه المنتج يرجع إلى طريقة استعماله استعمالاً خاطئًا 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 مسئولية 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 الاحتياطيات 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 مقدمًا ، 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 يومًا 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 وفقًا لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد أو الحدود الدنيا للضمان التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

كما تلتزم عند تحقق شروط المسئولية 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 .

مـادة (٣٤) :

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

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 .

مـادة (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 فنيًا 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 تضمن تقرير الفحص تلك البيانات راجعًا إلى إهمال جسيم من جانب أى منهما .

(الفصل الثالث)

التعاقد عن بعد

مـادة (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 للائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة حالات أخرى تستثنى من تطبيق أحكام هذا الفصل .

مـادة (٣٧) :

يلتـزم المورد قـبل إبرام العـقـد عن بعـد بأن يمد المسـتـهلك بشكل جلى وصـريح ، بالمعلومات والبيانات التى تمكنه من اتخاذ قراره بالتعاقد ، وعلى الأخص ما يأتى :

١ - بيانات المورد ، وتشمل الاسم والعنوان ورقم الهاتف والبريد الإلكترونى إن وجد ، ورقم السجل التجارى والبطاقة الضريبية ، وما إذا كان المورد منتميًا لمهنة منظمة قانونًا ، 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 .

مـادة (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 كتابيًا فور التعاقد متضمنًا بيانات العرض المشار إليها فى المادة (٣٧) من هذا القانون ، وسائر شروط التعاقد ، ويجوز إرسال هذا الإخطار بالبريد الإلكترونى 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 يومًا 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 تجاوز 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 يومًا إذا لم يكن قد اتفق على تاريخ التسليم ، يكون للمستهلك الرجوع فى التعاقد ، دون أى نفقات ، خلال أربعة عشر يومًا 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 وفقًا للكيفية والمدد المنصوص عليهما فى الفقرتين السابقتين بحسب الأحوال ، ويتحمل المورد جميع نفقات إعادة الشحن ومصاريف التسليم .

وذلك كله وفقًا 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 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 قِبَل 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 ، 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 فروعًا بجميع المحافظات ، وتجوز 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 الشكوى طبقًا للمجموعات السلعية المختلفة بحد أقصى ثلاثون يومًا .

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 فنيًا وقانونيًا .

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 الرأى 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 ، وفقًا لأحكام القوانين المنظمة لمباشرة إجراءات التقاضى أمام المحاكم .

مـادة (٤٤) :

تتكون موارد الجهاز مما يأتى :

١ - الاعتمادات التى تخصص له فى الموازنة العامة للدولة .

٢ - الهبات والمنح والإعانات التى يقبلها وفقًا 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 .

مـادة (٤٥) :

يكون للجهاز موازنة سنوية مستقلة ، تبدأ مع بداية السنة المالية للدولة ، وتنتهى بنهايتها ، ويئول الفائض من موارده إلى الخزانة 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 .

مـادة (٤٦) :

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

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 ومحافظتى سيناء ، وذلك كله وفقًا 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 وفقًا 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 للانعقاد 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 يمثل 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 .

مـادة (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 .

مـادة (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 المودع 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 ، ووفقًا للإجراءات المقررة بها .

مـادة (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 ملزمًا فى هذا الشأن .

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

ولمجلس إدارة الجهاز أن يشكل لجانًا تتولى فحص المنازعات التى تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين والناتجة 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 معدود عند التصويت .

مادة (٥٣) :

للجهاز الحق فى توجيه أطراف الشكوى لفحص المنتج محل الشكوى فنيًا 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 ومصادرها المتعلقة بالحالات الخاصة بتطبيق أحكام هذا القانون ، والتى يتم تقديمها أو تداولها أثناء فحص هذه الحالات واتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات الخاصة بها .

ولا يجوز استخدام هذه المعلومات وتلك البيانات ومصادرها 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 المسئولية الناشئة عن هذه المخالفات .

وإذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها وقوع أى ضرر بصحة المستهلك أو سلامته، يكون لمجلس إدارة الجهاز وفقًا 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 منتجًا يشكل ضرراً على صحة المستهلك وسلامته ، أو كان الإعلان مخالفًا لأحكام المادة (١٣) من هذا القانون ، كان للجهاز أن يتخذ الإجراءات الكفيلة بوقف الإعلان مؤقتًا لمدة لا تجاوز 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 الجنح المستأنفة المختصة منعقدة فى غرفة المشورة خلال أربع وعشرين ساعة مشفوعًا بمذكرة برأيها ، وتصدر المحكمة قراراً وقتيًا فى شأن المحضر ، فى مدة لا تجاوز 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 وجهًا 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 بصدور أمر من النيابة العامة بألا وجه لإقامة الدعوى الجنائية ، أو بصدور حكم نهائى بالبراءة .

مادة (٥٨) :

مع مراعاة ما ورد فى شأنه نص خاص فى هذا القانون ، تكون القرارات التى يصدرها الجهاز تطبيقًا 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 طرفًا 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 ، وبشرط 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 لايقل 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 هـذه الشهادة فـور علمه بثبوت إخـلال المـورد 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 لايجـاوز عشـرين ألف جنيه عن كل وحدة بيع خاصة بالمورد .

مـادة (٦١) :

لذوى 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

مـادة (٦٢) :

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

١ - إقامة الدعاوى نيابة عن جموع المستهلكين ، أو التدخل فيها وفقًا 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 تجاوز 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 تجاوز 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 أيًا 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 وفقًا 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 .

مـادة (٧٠) :

يعـاقب بالغـرامـة التى لا تقـل عن خمسـين ألف جنيـه ولا تجـاوز مليـونى جنيـه ، أو مـا يعادل قـيمة البضاعة محل الجريمة أيهما أكـبر ، كل من خالف حكم المادة (١٩) من هذا القانون .

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

مـادة (٧١) :

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

وفى حـالة العـود ، يعـاقب بالحـبس مدة لا تقل عن سنتـين ولا تجاوز خـمس سنوات وتضاعف قيمة الغرامة بحديها .

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

مـادة (٧٢) :

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

مـادة (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 .

مـادة (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 .

مـادة (٧٥) :

تقضى المحكمة بنشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه فى جريدة يومية واحدة والمواقع الإلكترونية واسعة الانتشار ، ويلتزم الجهاز بالإعلان تفصيليًا فى موقعه الإلكترونى عن الأحكام النهائية الصادرة بالإدانة وفقًا 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 .

مـادة (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 .

رقم الإيداع بدار الكتب ٢٠١٨/٦٥ الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ٢٠١٨/٢٥١٩٧ - ٢٠١٨/٩/١٦ - ١٣٠٩