

القوانين و اللوائح التنفيذية

يعمل جهاز حماية المستهلك لتطبيق القانون الصادر وذلك من خلال اللائحة التنفيذية اللازمة لتطبيق بنود هذا القانون، وهذا في إطار عمل الجهات المعنية و الأجهزة الرقابية المعاونة بالدولة.

قانون حماية المستهلك 89 KB

قانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦

بإصدار قانون حماية المستهلك

باسم الشعب

رئيس الجمهورية

قرر مجلس الشعب القانون الآتي نصه ، وقد أصدرناه :

(المادة الأولى)

يعمل بأحكام القانون المرافق في شأن حماية المستهلك

(المادة الثانية)

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

(المادة الثالثة)

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

(المادة الرابعة)

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

يضم هذا القانون بخاتم الدولة ، وينفذ كقانون من قوانينها .

صدر برئاسة الجمهورية فى ٢١ ربيع الآخر سنة ١٤٢٧ هـ

(الموافق ١٩ مايو سنة ٢٠٠٦ م)

حسنى مبارك

مادة (١٩)

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

وإذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها وقوع أى ضرر بصحة أو سلامة المستهلك

، يكون لمجلس إدارة الجهل وفقاً للقواعد التي تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون ، وبحسب الأحوال ، إصدار قرار بوقف تقديم الخدمة ، أو التحفظ على السلع محل المخالفة حين انتهاء التحقيقات أو صدور حكم في شأنها ، ويجب أن يتخذ الجهاز التدابير اللازمة لإعلام المستهلكين بالمخالفة .

مادة (٢٠)

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

وتتكون موارد الجهاز مما يأتي : قانون حماية المستهلك

مادة (١)

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

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

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

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

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

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

الجهاز : جهاز حماية المستهلك المنشأ طبقاً لأحكام هذا القانون .

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

العيب : كل نقص فى قيمة أى من المنتجات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة يؤدى إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله ، بما فى ذلك النقص الذى ينتج من خطأ فى مناولة السلعة أو تخزينها ، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب فى وقوعه .

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

(أ) الحق فى الصحة والسلامة عند استعماله العادى للمنتجات .

(ب) الحق فى الحصول على المعلومات و البيانات الصحيحة عن المنتجات التى يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه .

(ج) الحق فى الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات .

(د) الحق فى الكرامة الشخصية و احترام القيم الدينية و العادات و التقاليد .

(هـ) الحق فى الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه و مصالحه المشروعة .

(و) الحق فى المشاركة فى المؤسسات و المجالس و اللجان المتصل عملها بحماية المستهلك .

(ز) الحق فى رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه والإضرار بها أو تقييدها ، وذلك بإجراءات سريعة و ميسرة و بدون تكلفة .

(ح) الحق فى اقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التى تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام المنتجات أو تلقى الخدمات .

وذلك وفق أحكام هذا القانون و دون الإخلال بما تقضى به المعاهدات والاتفاقيات الدولية النافذة فى

مصر .

مادة (٣)

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

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

مادة (٤)

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

مادة (٥)

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

مادة (٦)

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

مادة (٧)

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

وفى هذه الأحوال يلتزم المورد ، بناء على طلب المستهلك ، بإبدال المنتج أو إصلاح العيب أو إرجاع السلعة مع رد قيمتها دون أى تكلفة إضافية .

فإذا حدث خلاف فى تطبيق الفقرتين السابقتين يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً فى هذا الشأن .

وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة .

مادة (٨)

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

وفي جميع الأحوال تكون مسئولية الموردين في هذا الخصوص مسئولية تضامنية.

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

مادة (٩)

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

مادة (١٠)

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

مادة (١١)

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

(أ) الجهة المقدمة للمنتج بالتقسيط .

(ب) سعر البيع للمنتج نقداً .

(ج) مدة التقسيط .

(د) التكلفة الإجمالية للبيع .

(هـ) عدد الأقساط و قيمة كل قسط .

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

مادة (١٢)

ينشأ لتطبيق أحكام هذا القانون جهاز يسمى "جهاز حماية المستهلك" يهدف إلى حماية المستهلك و صون مصالحه

، تكون له الشخصية الاعتبارية العامة ، و يتبع الوزير المختص و يكون مركزه الرئيسى مدينة القاهرة و له فروع أو

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

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

(ب) تلقى الشكاوى من المستهلكين و الجمعيات والتحقيق فيها

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

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

مادة (١٣)

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

رئيس متفرغ من ذوى الخبرة الواسعة باختصاصات الجهاز و أعماله .

عضوان يمثلان الوزارة المختصة بالتجارة والصناعة .

احد نواب رئيس مجلس الدولة يتم اختياره طبقاً للقانون المنظم لمجلس الدولة .

أربعة أعضاء يمثلون الجمعيات يختارهم الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون بناءً على ترشيح مجالس إدارتها .

عضو يمثل الاتحاد النوعى لحماية المستهلك بناءً على ترشيح مجالس إدارته .

عضو يمثل الاتحاد التعاونى الاستهلاكي المركزى بناءً على ترشيح مجلس إدارته .

عضو يمثل الإتحاد العام للغرف التجارية و عضو يمثل إتحاد الصناعات المصرية بناءً على ترشيح مجالس إدارتهما .

ثلاثة أعضاء من ذوى الخبرة .

وتكون مدة العضوية ثلاث سنوات و يجوز تجديدها لمرة واحدة ويتضمن قرار التشكيل تعيين نائب للرئيس من بين الأعضاء وتحديد المعاملة المالية لرئيس وأعضاء الجهاز دون التقييد باللوائح والنظم الحكومية المنصوص عليها فى أى قانون آخر .

مادة (١٤)

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

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

مادة (١٥)

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

مادة (١٦)

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

مادة (١٧)

تشكل بقرار من مجلس إدارة الجهاز لجان تتولى الفصل فى المنازعات الناتجة عن تطبيق أحكام هذا القانون والتي تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين بعد دعوتهم للحضور لإبداء دفاعهم ، و يكون تشكيل اللجنة برئاسة رئيس محكمة ابتدائية وعضوية قاض يتم إختيارها طبقاً لقانون السلطة القضائية ، وواحد من ذوى الخبرة يختاره الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون بناء على ترشيح من مجلس إدارة الجهاز ، وللجنة أن تستعين فى أداء عملها بمن ترى الاستعانة بهم دون أن يكون لهم صوت معدود فى التصويت .

ويكون الطعن على قرارات اللجان أمام محكمة الإستئناف المختصة وفقاً للقواعد المقررة فى قانون المرافعات المدنية و التجارية .

مادة (١٨)

يحظر على العاملين بالجهاز الإفصاح أو إفشاء المعلومات والبيانات ومصادرهما المتعلقة بالحالات الخاصة بتطبيق أحكام هذا القانون ، والتي يتم تقديمها أو تداولها أثناء فحص هذه الحالات واتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات الخاصة بها .

ولا يجوز استخدام هذه المعلومات والبيانات ومصادرهما لغير الأغراض التي قدمت من أجلها .

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

(أ) الإعتمادات التى تخصص للجهاز فى الموازنة العامة للدولة .

(ب) الهبات و المنح و الإعانات وأية موارد اخرى يقرر الجهاز قبولها بأغلبه ثلثى

أعضائه على الأقل وبما لا يتعارض مع اهداف الجهاز .

(ج) ما تخصصه الدولة للجهاز من هبات أو منح أو إعانات ، مما تقرر اتفاقيات دولية توجيهه إلى مجالات حقوق

المستهلك

و ينشأ حساب خاص لحصيلة هذه الموارد فى أحد البنوك الخاضعة لرقابة البنك المركزى المصرى بعد موافقة وزير

المالية ، ويراعى ترحيل الفائض من هذا الحساب فى نهاية كل سنة مالية إلى موازنة الجهاز للسنة التالية .

ولا يتقاضى الجهاز مقابلا عن الشكاوى التى يتلقاها من المستهلك ولا عما يتخذه من إجراءات حيالها ، ولا

يجوز للعاملين بالجهاز الحصول على حوافز أو مكافآت من حصيلة الغرامات أو حصيلة الهبات والمنح والإعانات.

مادة (٢١)

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

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

مادة (٢٢)

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

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

مادة (٢٣)

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

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

(ب) عمل مسح ومقارنة لأسعار وجودة المنتجات والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها والتي تحدد محتواها

وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات في هذا الشأن .

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

مقترحات علاجها .

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

(هـ) معاونة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر من جراء استخدام أو شراء سلعة أو تلقي خدمة في تقديم

الشكاوى للجهات المختصة و منها جهاز حماية المستهلك و اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية

حقوقهم ومصالحهم.

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

اختصاصاتها.

و يحظر على جمعيات حماية المستهلك والاتحاد النوعى لهذه الجمعيات تلقي المنح أو الهبات أو التبرعات من

الموردين أو المعلنين .

مادة (٢٤)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أى قانون آخر و دون الإخلال بحق المستهلك فى التعويض ، يعاقب

على كل مخالفة أحكام هذا القانون المنصوص عليها فى المواد ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ٩ ، ١١ ، ١٨ ، والفقرة

الأخيرة من المادة (٢٣) بغرامة لا تقل عن خمسة آلاف جنيهه ، ولا تتجاوز مائة ألف جنيهه وفى حالة

العود تضاعف الغرامة بحديها .

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

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

و تقضى المحكمة بنشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه فى جريدتين يوميتين واسعتى الانتشار .

ويجوز لرئيس مجلس إدارة الجهاز التصالح مع المتهم قبل صدور حكم بات فى الدعوى الجنائية مقابل أداء مبلغ لا يقل عن عشرة آلاف جنيهه ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية.

اللائحة التنفيذية

قرار

وزير التجارة الصناعة

رقم () لسنة ٢٠٠٦

بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

الصادر بالقانون (٦٧) لسنة ٢٠٠٦

وزير التجارة والصناعة

بعد الإطلاع على الدستور،

وعلى قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم (٦٧) لسنة ٢٠٠٦ .

قرر
(المادة الأولى)

يعمل بأحكام اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ المرفقة.

(المادة الثانية)

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويعمل به اعتبارا من اليوم التالي لتاريخ نشره

صدر بوزارة التجارة والصناعة في ذو القعدة سنة ١٤٢٧ هـ

(الموافق نوفمبر سنة ٢٠٠٦ م)

وزير

التجارة والصناعة

رشيد محمد رشيد

اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

الصادر بالقانون رقم (٦٧) لسنة ٢٠٠٦

الباب الأول

أحكام عامة وتعاريف

(الفصل الأول)

أحكام عامة

مادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يقصد بالقانون قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم (٦٧) لسنة ٢٠٠٦ ، وبالوزير الوزير المختص بشئون التجارة والصناعة ، كما يقصد بالجهاز جهاز حماية المستهلك المنشأ طبقاً لأحكام القانون، وبمجلس الإدارة مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك.

مادة (٢)

تكون ممارسة النشاط الاقتصادي على النحو الذي لا يؤدي إلى الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية، وذلك كله وفق أحكام القانون وهذه اللائحة، ودون إخلال بما تقضى به المعاهدات والاتفاقيات الدولية النافذة في مصر.

(الفصل الثاني)

تعريف

مادة (٣)

في تطبيق أحكام القانون وهذه اللائحة، يقصد بكل من العبارات والكلمات الواردة في المواد الآتية المعنى المبين فيها .

مادة (٤)

الأشخاص

يقصد بالأشخاص، الأشخاص الطبيعيين والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها والكيانات الاقتصادية والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها أيا كانت طرق تمويل هذه الأشخاص أو جنسياتها أو مراكز إدارتها أو المراكز الرئيسية لأنشطتها.

و يعد من الأشخاص المشار إليها في الفقرة الأولى، الأطراف المرتبطة المكونة من شخصين أو أكثر لكل منها شخصية قانونية مستقلة، تكون غالبية أسهم أو حصص أحدها مملوكة مباشرة أو بطريق غير مباشر للطرف الآخر أو تكون مملوكة لطرف واحد.

كما يعد من هذه الأطراف المرتبطة الشخص الخاضع أو الأشخاص الخاضعون للسيطرة الفعلية لشخص آخر، ويقصد بهذه السيطرة الفعلية كل وضع أو اتفاق أو ملكية لأسهم أو حصص أيا كانت نسبتها، وذلك على نحو يؤدي إلى التحكم في الإدارة أو في إتخاذ القرارات.

مادة (٥)

المنتجات

السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص ، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال المورد .

مادة (٦)

المستهلك

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

مادة (٧)

المورد

كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتقديم خدمة أو إنتاج أو استيراد أو توزيع أو عرض أو تداول أو الاتجار في أحد المنتجات أو التعامل عليها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه عليها بأية طريقة من الطرق بما في ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من وسائل التقنية الحديثة .

مادة (٨)

المعلن

كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أية وسيلة من الوسائل بما في ذلك الوسائل الإلكترونية وغير ذلك من وسائل التقنية الحديثة .
ويعد معلنا طالب الإعلان ، والوسيط الإعلاني ، والوكالة الإعلانية ، ووسيلة الإعلان ، وذلك وفقا للمواصفات القياسية المصرية الخاصة باشتراطات الإعلان عن السلع والخدمات .

مادة (٩)

الفاتورة

أي مستند كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على المنتج ، على أن يكون متضمنا البيانات التي يتطلبها القانون وهذه اللاحقة .

مادة (١٠)

الجمعيات

الجمعيات والمؤسسات الأهلية واتحاداتها المشهورة وفقا لأحكام قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية والتي تعنى بحماية المستهلك سواء بصفة أساسية أو تلبية ، وتعتبر الجمعية معنية بصفة أساسية بحماية المستهلك إذا كان الغرض الرئيسى من إنشائها يتمثل فى العمل فى مجالات حماية المستهلك، وتعتبر معنية بصفة تلبية بحماية المستهلك إذا كان غرض حماية المستهلك يمثل أحد مجالات عملها.

الباب الثاني

التزامات المنتجين و المستوردين

والموردين والمعلنين

(الفصل الأول)

التزامات المنتج و المستورد

مادة (١١)

على المُنْتَج أو المستورد - بحسب الأحوال - أن يضع على المنتج كل أو بعض البيانات التالية وذلك حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه وفقا للمواصفات القياسية المصرية :

١. اسم السلعة .
 ٢. بلد المنشأ .
 ٣. اسم المنتج أو المستورد واسمه التجاري وعنوانه وعلامته التجارية إن وجدت .
 ٤. تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية .
 ٥. شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال .
 ٦. الأنواع والسمات والأبعاد والأوزان والمكونات .
- ويصدر الوزير قرارا بقائمة المنتجات التي يكفي فيها بيان أو أكثر من البيانات المشار إليها.

مادة (١٢)

في الأحوال التي يمكن أن يؤدي فيها استخدام المنتج إلى الإضرار بصحة وسلامة المستهلك ، يلتزم المنتج بأن يبين الطريقة الصحيحة لاستخدام المنتج وكيفية الوقاية من الأضرار المحتملة وكيفية علاجها في حالة حدوثها .

مادة (١٣)

على المُنْتَج أو المستورد - بحسب الأحوال - أن يضع البيانات التي يلزمه القانون وهذه اللائحة بوضعها وذلك بشكل ظاهر وواضح تسهل قراءتها، وعلى النحو الذي يتحقق به الغرض من وضع تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه وذلك كله وفقا للمواصفات القياسية المصرية، مع مراعاة ما يأتي :

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

٢ - أن تكتب البيانات بطريقة يتعذر إزالتها .

٣ - أن تكتب البيانات على السلعة ذاتها ، فإذا استحال ذلك تكتب على بطاقات تلصق عليها أو على عبوتها .

ويلتزم المنتج أو المستورد - بحسب الأحوال - بالامتناع عن وضع أية بيانات يكون

من شأنها خداع أو تضليل المستهلك .

(الفصل الثاني)

التزامات المورد والمعلن

مادة (١٤)

على المورد أن يضع على جميع المراسلات والمستندات والمحركات التي تصدر عنه في تعامله أو تعاقد مع المستهلك - بما في ذلك المحركات والمستندات الإلكترونية - البيانات التي من شأنها تحديد شخصيته، وبصفة خاصة البيانات الآتية :

- ١- اسم المورد ولقبه، وعنوانه، وموطنه المختار في جمهورية مصر العربية إن كان أجنبياً ، وأرقام هواتفه.
- ٢- إذا كان المورد شخصاً اعتبارياً ، فيتعين ذكر اسم الكيان وعنوان المركز الرئيسي للمنشأة وأرقام هواتفها، وعنوان الفرع في حالة صدور التعامل أو التعاقد منه وأرقام هواتفه.
- ٣- رقم السجل التجاري للمورد.
- ٤- العلامة التجارية للمورد، إن وجدت.
- ٥- رقم الملف الضريبي للمورد.

مادة (١٥)

يلتزم المورد بأن يقدم إلى المستهلك - بناء على طلبه - فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج ، دون تحميل المستهلك أية أعباء إضافية مالية كانت أم غير مالية ، على أن تتضمن البيانات الآتية:

- ١ - اسم المورد واسم محله التجاري
 - ٢ - تاريخ التعامل أو التعاقد على المنتج .
 - ٣ - ثمن المنتج .
 - ٤ - نوع المنتج وصفاته الجوهرية .
 - ٥ - حالة السلعة إذا ما كانت مستعملة .
 - ٦ - كمية المنتج من حيث العدد أو الوزن .
 - ٧ - ميعاد التسليم .
 - ٨ - توقيع أو ختم المورد أو من يمثله قانونا .
- ويصدر الوزير قرارا بقوائم المنتجات التي يكتفي فيها ببيان أو أكثر من البيانات المشار إليها .
- وفي حالة البيع بالتقسيط يجب أن تتضمن الفاتورة البيانات الإضافية الآتية :
- اجمالي مبلغ التقسيط للمنتج .
 - السعر الفعلي للفائدة السنوية وكيفية احتسابها .
 - تاريخ بدء احتساب الفائدة .
 - عدد الأقساط وقيمة كل قسط .
 - مدة التقسيط .
 - الجزاءات التي تفرض على المشتري في حالة التخلف عن دفع الأقساط أو التأخير في سدادها .
 - حقوق والتزامات طرفي التعاقد المتعلقة بملكية المنتج والتصرف فيه أثناء فترة التقسيط .
 - ما يفيد إطلاع المستهلك على تلك البيانات الإضافية وقبوله لها

مادة (١٦)

يعد سلوكا خادعا كل فعل أو امتناع من جانب المورد أو المعلن يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك ، أو يؤدي إلى وقوعه في خلط أو غلط ، وذلك متى انصب هذا السلوك على أي عنصر من العناصر المبينة في المادة (١٧) من هذه اللائحة .

مادة (١٧)

يعد إعلانا خادعا الإعلان الذي يتناول منتجا ويتضمن عرضا أو بيانا أو ادعاءً كاذبا أو أي أمر آخر ينصب بصفة خاصة على عنصر أو أكثر من العناصر التالية متى كان من شأنه أن يؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خلق إنطباع غير حقيقي أو مضلل ، وأيا كانت وسيلة هذا الإعلان :

١ - طبيعة السلعة أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها هذه السلعة أو كميتها

٢ - مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو

شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال .

٣ - جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة .

٤ - نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها وصفاتها الجوهرية سواء انصبت على

نوعيتها أو الفوائد من وراء استخدامها .

٥ - شروط وإجراءات التعاقد بما في ذلك خدمة ما بعد البيع والضمان والتمن وكيفية سداده .

٦ - الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة .

٧ - العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات .

٨ - خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه .

مادة (١٨)

يلتزم مورد السلعة المستعملة بتقديم المعلومات الكافية عن حالتها وعن مدى وجود عيوب فيها ومدى حاجتها للإصلاح قبل استعمالها ، وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلط ، و يحقق متطلبات الصحة والسلامة .

مادة (١٩)

يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام من تاريخ اكتشافه أو علمه بوجود عيب في منتج يتعامل فيه أن يبلغ الجهاز عن هذا العيب وأضراره المحتملة.
ويكون التبليغ إلى جهاز حماية المستهلك بواسطة المورد أو من ينوب عنه بتوكيل رسمي على الاستمارة المعدة لذلك ، على أن يتضمن بصفة خاصة ما يأتي :

- ١- اسم وصفة المبلغ ولقبه وجنسيته وعنوانه وموطنه المختار في جمهورية مصر العربية ، فإذا كان التبليغ قد تم بواسطة من ينوب عن المبلغ فيذكر اسمه ولقبه وعنوانه مع إرفاق سند موثق بالوكالة .
- ٢- بيان المنتج أو المنتجات المبلغ عنها.
- ٣- اسم المنتج وعنوانه .
- ٤- اسم المستورد و عنوانه ، في حالة كون المنتج مستوردا.
- ٥- تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب أو علمه به.
- ٦- التحديد الفني الدقيق للعيب محل التبليغ .
- ٧- الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ ، وبيان بكيفية توقي الضرر أو معالجة الآثار الناجمة عنه في حالة حدوثه.

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

٩- أية بيانات أخرى يرى المورد ضرورة تضمينها البلاغ.

ويقيد التبليغ في سجل خاص ، ويسلم المبلغ إيصالاً بذلك متضمناً رقم القيد وتاريخ وساعة حصوله

مادة (٢٠)

يلتزم المورد فور اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج يكون من شأنه الإضرار بصحة أو سلامة المستهلك أن يبلغ الجهاز عن هذا العيب وأضراره المحتملة ، وأن يعلن توقفه عن إنتاجه أو تعامله على المنتج المعيب ، بأي شكل من الأشكال ، وأن يحذر المستهلكين بعدم استخدام المنتج المعيب .

ويتم الإعلان والتحذير من خلال النشر في الصحف اليومية أو بالاتصال المباشر بالمستهلكين في الأحوال التي تسمح فيها طبيعة تداول المنتج بذلك ، وفقاً للضوابط التي يصدر بها قرار من مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك .

ويكون التبليغ وفقاً للأوضاع والإجراءات المنصوص عليها في المادة (١٩) من هذه اللائحة .

الباب الثالث

اجتماعات مجلس إدارة الجهاز
و اختصاصات مجلس الإدارة و رئيسه

(الفصل الأول)

اجتماعات مجلس إدارة الجهاز ونظام العمل فيه

مادة (٢١)

يتولى إدارة الجهاز مجلس إدارة يتكون من رئيس متفرغ وأربعة عشر عضوا يشكل وفقا لأحكام المادة (١٣) من القانون ، ويكون لمجلس إدارة الجهاز أمانة فنية يصدر بتشكيلها وبنظام العمل فيها قرار من المجلس .

مادة (٢٢)

يجتمع مجلس الإدارة بدعوة من رئيسه أو نائبه مرة على الأقل كل شهر وكلما دعت الضرورة ، كما يجتمع بطلب ثلثي أعضائه ، وتوجه الدعوة إلى الاجتماع كتابة ، وذلك قبل اليوم المحدد له بأربعة أيام على الأقل ، ويرفق بالدعوة جدول الأعمال .
وتكون اجتماعات المجلس صحيحة بحضور تسعة من أعضائه وتصدر قراراته بالأغلبية المطلقة للحاضرين ، وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي منه الرئيس ، وتكون قرارات المجلس نافذة دون اعتماد أو تصديق .

مادة (٢٣)

لا يجوز لأى عضو فى المجلس أن يشارك فى المداولات أو التصويت فى حالة معروضة تكون له أو لمن يمثله فيها أو للجهة التي يمثلها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة ، أو تكون بينه وبين أحد الأطراف فيها خصومة أو صلة قرابة إلى الدرجة الرابعة أو يكون قد مثل أو يمثل أحد الأطراف فيها، 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 .

مادة (٢٤)

لمجلس الإدارة أن يدعو لحضور اجتماعاته من يرى الاستعانة به من المتخصصين وذلك دون أن يكون له صوت معدود في التصويت ، ويتولى الرئيس توجيه الدعوة وذلك بأية وسيلة إلى ما قبل الاجتماع المحدد بيومين على الأقل.

مادة (٢٥)

تدون محاضر اجتماعات مجلس الإدارة بصفة منتظمة عقب كل جلسة في سجل خاص ، ويوقع عليها رئيس المجلس وأمين السر .

(الفصل الثاني)

اختصاصات مجلس الإدارة ورئيسه

مادة (٢٦)

يأشر مجلس الإدارة الاختصاصات المقررة في القانون وعلى الأخص ما يأتي :

- (أ) قبول الهبات والمنح والإعانات وأية موارد أخرى تقدم إلى الجهاز وذلك بما لا يتعارض مع أهدافه .
- (ب) وضع اللوائح المتعلقة بتنظيم العمل في الجهاز، وبالشئون المالية والإدارية للعاملين فيه ، دون التقييد بالقواعد والنظم الحكومية للعاملين المدنيين بالدولة، ورفعها إلى الوزير المختص لإصدارها .
- (ج) اقتراح أسماء العاملين بالجهاز المطلوب منحهم صفة الضبطية القضائية اللازمة لتطبيق أحكام القانون ، والذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالاتفاق مع الوزير المختص .
- (د) تشكيل اللجان المنصوص عليها في المادة (١٧) من القانون والتي تتولى الفصل في المنازعة الناتجة عن تطبيق أحكامه والتي تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين
- (هـ) ترشيح عضو اللجنة من ذوي الخبرة المشار إليه في المادة (١٧) من القانون .
- (و) اعتماد التقرير السنوي للجهاز عن أنشطته .

(ز) إبداء الرأي في مشروعات القوانين واللوائح والقرارات المتعلقة بحماية المستهلك وصون مصالحه الأساسية.

(ح) تعيين المدير التنفيذي للجهاز بناء على ترشيح رئيس الجهاز ، وتحديد معاملته المالية .

مادة (٢٧)

لمجلس الإدارة أن يكلف أحد أعضائه أو لجنة تشكل من بين أعضائه بالقيام بعمل معين أو بالإشراف على وجه من وجوه نشاط الجهاز ، وفي هذه الحالة تعد تقارير عن العمل أو الإشراف محل هذا التكليف تعرض على المجلس .

مادة (٢٨)

يختص رئيس مجلس الإدارة بما يأتي :

(أ) التنسيق مع الأجهزة النظيرة في الدول الأخرى بالنسبة للأمور ذات الاهتمام المشترك ، على أن يعرض ما يتصل بذلك على مجلس الإدارة .

(ب) إعداد تقرير سنوي عن أنشطة الجهاز، وخطته المستقبلية ومقترحاته وعرضه على مجلس الإدارة لاعتماده .

(ج) ترشيح المدير التنفيذي للجهاز وعرض الترشيح على مجلس الإدارة لإصدار قرار تعيينه .

(د) الإشراف على وضع الخطط وبرامج العمل اللازمة لحماية المستهلك وتعزيز تلك الحماية وتنميتها .

(هـ) الإشراف على الدراسات التي يعدها الجهاز في شأن الاقتراحات والتوصيات التي ترد إليه وتكون متصلة بحماية حقوق المستهلك وإعداد البحوث اللازمة لذلك.

(و) التصالح مع المتهمين ، قبل صدور حكم بات في الدعوى الجنائية ، مقابل أداء مبلغ لا يقل عن عشرة آلاف جنيه على أن يعرض على مجلس الإدارة تقريراً دورياً بحالات التصالح وأسباب ومبررات قبولها .

الباب الرابع

تقديم الشكاوى وإجراءات فحصها والتصرف فيها

(الفصل الأول)

تقديم الشكاوى

مادة (٢٩)

يجوز للمستهلك ولجمعيات حماية المستهلك التقدم بشكوى إلى الجهاز عن أية مخالفة لأحكام القانون ، ولا يتقاضى الجهاز مقابلًا عن الشكاوى التي يتلقاها ولا عما يتخذه من إجراءات حيالها .

مادة (٣٠)

تقدم الشكاوى إلى الجهاز كتابة مشفوعة بالبيانات والمستندات الآتية :

- ١ - اسم مقدم الشكاوى وعنوانه وعمله وصفته ومصالحته في تقديمها والمستندات المؤيدة لهذه البيانات.
- ٢ - اسم المشكو في حقه وعنوانه وطبيعة نشاطه.
- ٣ - نوع المخالفة محل الشكاوى.
- ٤ - الأدلة التي تقوم عليها الشكاوى والمستندات المتصلة بها إن وجدت.
- ٥ - بيان الضرر الواقع على الشاكي إن وجد.

وللجهاز أن يلتفت عن فحص أى شكوى غير مستوفاة للبيانات والمستندات المشار إليها .
وفى جميع الأحوال يكون للجهاز تلقى شكاوى المستهلكين بأى طريقة يراها مناسبة لتحقيق حماية فاعلة للمستهلكين .

(الفصل الثاني)
إجراءات فحص الشكاوى

مادة (٣١)

يتولى الجهاز فحص ما يقدم إليه من شكاوى سواء من المستهلك أو من جمعيات حماية المستهلك وذلك على النحو المبين في المواد التالية .

مادة (٣٢)

يتم قيد الشكاوى عند تقديمها للجهاز في سجل يعد لذلك ، على أن تدون فيه البيانات والإجراءات المتخذة مع تحديد تواريخها ، و يعطى الشاكي إيصالاً برقم وتاريخ قيد الشكاوى . ويثبت في السجل ، بصفة منتظمة ، ما يتخذ من إجراءات في شأن الشكاوى المقيدة فيه، وما يصدر في شأنها من قرارات أو أحكام .

مادة (٣٣)

تعرض الشكاوى على المدير التنفيذي للجهاز للتحقق من استيفائها للبيانات والمستندات المنصوص عليها في المادة (٣٠) من هذه اللائحة، وإحالة ما يكون مستوفياً منها إلى الإدارة المختصة، وإخطار رئيس الجهاز بهذه الإحالة . ويمثل المدير التنفيذي الجهاز أمام القضاء والغير .

مادة (٣٤)

تتولى الإدارة المختصة بالجهاز فحص الشكاوى المحالة إليها من المدير التنفيذي فور تلقيها ، وذلك فى مدة لا تتجاوز ثلاثين يوماً ، ويحرر محضراً بجميع الإجراءات التى اتخذت حيالها . وفى جميع الأحوال يكون للمدير التنفيذي إحالة ما يرد إليه من شكاوى إلى الأجهزة المعنية فى الدولة ، ويتولى متابعة ما تم من تصرف فيها وإخطار مقدم الشكاوى بما يتم فى شأنها من إجراءات .

مادة (٣٥)

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

ويكون لهم بناء على ذلك القيام بالإجراءات الآتية :

- ١- الإطلاع لدى أية جهة من الجهات حكومية كانت أو غير حكومية على الدفاتر والمستندات والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات محل الشكاوى المعروضة على الجهاز .
- ٢- الدخول خلال ساعات العمل الرسمية إلى أماكن ومقار عمل الأشخاص الخاضعين للفحص ، وذلك بعد الحصول على إذن كتابي صريح من المدير التنفيذي للجهاز موضحاً فيه على وجه الخصوص تاريخ إصداره ومدة سريانه ، ويجوز لهم الاستعانة برجال السلطة العامة إذا تطلب الأمر ذلك .
- ٣- اتخاذ إجراءات جمع الاستدلالات اللازمة للفحص وسؤال أى شخص فى شأن ارتكابه أية مخالفة لأحكام القانون .

مادة (٣٦)

يتم اخذ عينات السلع المعدة للتداول من المتاجر والمخازن والمستودعات والثلاجات ويجوز استكمال الإجراءات بالمصانع والوحدات الإنتاجية والمحال العامة التي يرتادها الجمهور وغير ذلك من الوحدات التي تعرض فيها تلك السلع ، وذلك كله دون تدخل في العملية الإنتاجية .

مادة (٣٧)

على مأمورى الضبط القضائي المنوط بهم اخذ العينات استدعاء صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها فور دخولهم ، ومطالبته بتقديم المستندات الدالة على مصدر السلعة المطلوب اخذ عينات منها ، فإذا قدمت المستندات الدالة على ذلك يتم إثباتها تفصيلا بمحضر اخذ العينات وإرفاق صورة منها بعد مطابقتها بالأصل .

وإذا عجز صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها عن تقديم تلك المستندات يتم التحفظ على السلعة محل المخالفة ، ويحرر محضرا بذلك مع استمرار السير في اجراءات اخذ العينات اللازمة عن تلك السلعة طبقا للأحكام الواردة في المواد التالية .

وفى جميع الأحوال يجب على مأمورى الضبط القضائي مراعاة كافة المواصفات القياسية المصرية والقرارات الوزارية المنظمة لطرق اخذ العينات .

مادة (٣٨)

على مأمورى الضبط القضائي المختص تحرير محضر بإثبات حالة السلعة واخذ العينات منها بحضور صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها ، ويجب أن يدون بالمحضر ما اتخذه من إجراءات وعلى الأخص البيانات الآتية :

- ١ - تاريخ وساعة ومكان فتح المحضر .
- ٢ - اسم وصفة محرر المحضر وبيانات الأمر الصادر بتكليفه بالمأمورية .
- ٣ - اسم وصفة الشخص الذي تمت الإجراءات في مواجهته سواء كان صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها .
- ٤ - نتيجة معاينة المكان المودع به السلعة .
- ٥ - المستندات الدالة على مصدر السلعة .
- ٦ - الإجراءات التي اتخذها محرر المحضر لإعداد العينات بما في ذلك طريقة وكيفية سحب ونقل العينة وعدد العينات .
- ٧ - تدوين كافة البيانات المدونة على السلعة المتحفظ عليها .
- ٨ - توقيع صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها على المحضر أو إثبات واقعة امتناعه عن التوقيع .

مادة (٣٩)

على مأمورى الضبط القضائي في جميع الأحوال مراعاة أن تقتصر المحاضر التي يقومون بتحريرها على إثبات الوقائع والمستندات والأقوال دون التعرض لتكييفها القانوني.

مادة (٤٠)

إذا ثبت صلاحية السلعة أو مطابقتها للمواصفات القياسية وفقا لتقارير المعامل المختصة ، يتم رفع التحفظ عن الكمية المتحفظ عليها ، ويخطر الجهاز صاحب الشأن بنتيجة الفحص .

مادة (٤١)

يجوز لرئيس الجهاز - بناء على طلب المشكو في حقه - إعادة تحليل إحدى العينتين الاخرين في معمل مرجعي معتمد من الجهة المختصة ، مع تحمل المشكو في حقه تكلفة تحليل تلك العينات .

الفصل الثالث

التصرف في الشكوى

مادة (٤٢)

تقوم الإدارة المختصة - بعد إتمام إجراءات فحص الشكوى - بإعداد تقرير بالرأي ورفعها إلى المدير التنفيذي للجهاز .
ويعرض المدير التنفيذي التقرير مشفوعا برأيه على رئيس مجلس إدارة الجهاز وما اتخذه من إجراء حياله ، وذلك في موعد لا يتجاوز سبعة أيام من تلقيه التقرير .

مادة (٤٣)

لرئيس مجلس إدارة الجهاز - بعد نظر التقرير الخاص بالحالة محل الشكوى المعروضة - أن يصدر قراراً مسبباً يحالها إلى الجهات المختصة أو بحفظها ، أو بإجراء مزيد من الفحص بمعرفة الإدارة المختصة بالجهاز ، ويتم إخطار ذوى الشأن بقرار الحفظ .
ويعرض رئيس مجلس الإدارة تقريراً دورياً على المجلس عن الشكاوى وما اتخذه من قرارات حيالها في أول جلسة تالية .

مادة (٤٤)

على مجلس الإدارة، عند ثبوت مخالفة اى من أحكام القانون تكليف المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة فوراً أو خلال فترة زمنية يحددها المجلس .

ويتولى المدير التنفيذي إخطار المخالف بهذا التكليف بموجب كتاب موصى عليه مصحوب بعلم الوصول ، وللمجلس إذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها أن يترتب عليها وقوع اى ضرر بصحة أو سلامة المستهلك أن يصدر قراراً بوقف تقديم الخدمة أو التحفظ على السلعة محل المخالفة لحين انتهاء الفحص أو صدور حكم في شأنها .

ويتولى المدير التنفيذي إعلام المخالف والمستهلكين بالمخالفة وبالقرار الذي ينتهي إليه مجلس الإدارة في شأنها ، وذلك بموجب كتاب موصى عليه مصحوب بعلم الوصول .

مادة (٤٥)

تفصل في المنازعات الناتجة عن تطبيق أحكام هذا القانون والتي تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين اللجان المنصوص عليها في المادة (١٧) منه .

مادة (٤٦)

تشكل كل لجنة من اللجان المنصوص عليها في المادة (١٧) من القانون والمادة (٤٥) من هذه اللائحة بقرار من مجلس إدارة الجهاز وذلك على النحو الآتي :-

(رئيساً)

رئيس بالمحكمة الابتدائية

عضوا

قاض بالمحكمة الابتدائية

عضوا

أحد ذوي الخبرة

ويكون اختيار رئيس اللجنة وعضوها من القضاة وفقاً لأحكام قانون السلطة القضائية ، ويكون اختيار عضو اللجنة من ذوي الخبرة بمعرفة الوزير المختص بناء على ترشيح مجلس إدارة الجهاز .

مادة (٤٧)

يراعي في اختيار عضو اللجنة من ذوي الخبرة ألا يكون قد أبدى رأياً في النزاع المعروض ولو في هيئة تقرير استشاري ، وألا يكون قد اتصل عمله بهذا النزاع على أي نحو كان .

مادة (٤٨)

للجنة أن تستعين في أداء عملها بمن ترى الاستعانة بهم دون أن يكون لهم صوت معدود في التصويت ، بما في ذلك ذوي الخبرة من الغرف التجارية واتحاد الصناعات وذلك بحسب طبيعة كل نزاع ونوع المنتج محل المنازعة .

مادة (٤٩)

يرفع النزاع إلى اللجنة بطلب يقدم على النموذج المعد لذلك من صورتين، ويحدد رئيس اللجنة جلسة لنظر النزاع ، ويخطر الخصوم بميعادها ، ويكلفهم بالحضور أمام اللجنة قبل عشرة أيام على الأقل من هذا الميعاد بموجب كتاب موصى عليه مصحوب بعلم الوصول ، وذلك وفقاً للأصول العامة للتقاضي .

مادة (٥٠)

إذا قررت اللجنة ندب خبير وجب أن يتضمن قرارها الآتي :-

- ١ - بياناً دقيقاً لمأمورية الخبير .
- ٢ - الأجل المحدد لإيداع تقرير الخبير .
- ٣ - تاريخ الجلسة التي تحدد لمناقشة التقرير .

مادة (٥١)

إذا اتفق الخصوم على اختيار خبير أقرت اللجنة هذا الاختيار .
وإذا كان الخبير من العاملين بالحكومة أو الوحدات التابعة لها أعلنته اللجنة بقرار ندبه عن طريق جهة عمله ، أما إذا كان من غيرهم وجب إعلانه بكتاب موصى عليه مصحوب بعلم الوصول .

مادة (٥٢)

تفصل اللجنة في النزاع على وجه السرعة بقرار مسبب مع مراعاة طبيعة النزاع من حيث نوع السلعة ودرجة قابليتها للتلف أو ذاتية الخدمة والمدة الزمنية لأدائها ، ويكون قرارها في هذا الخصوص بمثابة حكم صادر عن محكمة أول درجة .
ويجوز للخصوم الطعن على هذا القرار أمام المحكمة الاستئنافية المختصة وفقاً لأحكام المادة (١٧) من القانون ، وأحكام قانون المرافعات المدنية والتجارية .

مادة (٥٣)

يجوز لرئيس مجلس إدارة الجهاز التصالح مع المتهم قبل صدور حكم بات في الدعوى الجنائية مقابل أداء مبلغ لا يقل عن عشرة آلاف جنيه ، على أن يراعى عند التصالح على الأخص ما يأتي :
- إزالة أسباب المخالفة .
- تنازل الشاكي عن شكواه .
ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية .
وفي جميع الأحوال يعرض رئيس مجلس الإدارة تقرير شهري على مجلس الإدارة يتضمن بيان بحالات التصالح ومبرراته .