

قانون رقم ٧٧ لسنة ٢٠٠٦

بإصدار قانون حماية المستهلك

باسم الشعب

رئيس الجمهورية

قرر مجلس الشعب القانون الآتى نصه ، وقد أصدرناه :

( المادة الأولى )

يعمل بأحكام القانون المرافق فى شأن حماية المستهلك .

( المادة الثانية )

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

( المادة الثالثة )

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

( المادة الرابعة )

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

يبصم هذا القانون بخاتم الدولة ، وينفذ كقانون من قوانينها .

## قانون حماية المستهلك

مادة (١) : في تطبيق أحكام هذا القانون يقصد بالمصطلحات التالية المعنى المبين قرين كل منها:

**الأشخاص :** الأشخاص الطبيعيون، والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها والكيانات الاقتصادية والجمعيات والاتحادات والمؤسسات 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 والخدمات 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 إستيراد، 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.

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

**الجهاز:** جهاز حماية المستهلك المنشأ طبقاً لأحكام هذا القانون.

**الجمعيات:** الجمعيات والمؤسسات الأهلية والاتحادات المشهورة وفقاً للقانون والمعنية بحماية المستهلك.

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

مادة (٢) : حرية ممارسة النشاط الاقتصادي مكفولة للجميع، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية وخاصة:

أ- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات.

ب- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.

ج- الحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.

- د- الحق في الكرامة الشخصية واحترام القيم الدينية والعادات والتقاليد.
- هـ - الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
- و- الحق في المشاركة في المؤسسات والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك.
- ز- الحق في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة وبدون تكلفة.
- ح- الحق في إقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام المنتجات أو تلقي الخدمات.
- وذلك وفق أحكام هذا القانون ودون الإخلال بما تقضى به المعاهدات والاتفاقيات الدولية النافذة في مصر.

مادة (٣) : على المنتج أو المستورد - بحسب الأحوال - أن يضع باللغة العربية على السلع البيانات التي توجبها المواصفات القياسية المصرية أو أي قانون آخر أو اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وذلك بشكل واضح تسهل قراءته، وعلى النحو الذي 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 التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها.

مادة (٤) : 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، وخاصة بيانات قيده في السجل الخاص بنشاطه وعلامته التجارية إن وجدت.

مادة (٥) : يلتزم المورد بأن يقدم إلى المستهلك - بناء على طلبه - فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج، متضمنة بصفة خاصة تاريخ التعامل أو التعاقد وثمان المنتج ومواصفاته وطبيعته ونوعيته وكميته، وأية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

مادة (٦) : على كل مورد ومعلن إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن طبيعة المنتج وخصائصه وتجنب ما قد يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خبط أو غلط.

ويعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر على المعلن المعتاد التأكد من صحتها، وكان المورد قد أمده بها.

مادة (٧) : يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام منذ اكتشافه أو علمه بوجود عيب في منتج أن يبلغ الجهاز عن هذا العيب وأضراره المحتملة. فإذا كان يترتب على هذا العيب إضرار بصحة أو سلامة المستهلك يلتزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به، وأن يعلن توقفه عن إنتاجه أو التعامل عليه ويحذر المستهلكين بعدم استخدام المنتج. وفي هذه الأحوال يلتزم المورد، بناءً على طلب المستهلك، بإبدال المنتج أو إصلاح العيب أو إرجاع السلعة مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية. فإذا حدث خلاف في تطبيق الفقرتين السابقتين يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً في 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، وفيما لم يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة، للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، وذلك إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، ويلتزم المورد في هذه الأحوال - بناءً على طلب المستهلك - بإبدال السلعة أو استعادتها مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية.

وفي جميع الأحوال تكون مسؤولية الموردين في هذا الخصوص مسنولية تضامنية. وفي حالة وجود خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله يحال 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 والعرف التجاري، ويحال أي خلاف حول الإخلال بالخدمة إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً في شأنه.

مادة (١٠) : يقع باطلاً كل 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 أي من التزاماته الواردة بهذا القانون.

مادة (١١) : يلتزم المورد في حالة البيع بالتقسيط وقبل التعاقد بتقديم البيانات الآتية للمستهلك :

أ- الجهة المقدمة للمنتج بالتقسيط.

ب- سعر البيع للمنتج نقداً.

ج- مدة التقسيط.

د- التكلفة الاجمالية للبيع.

هـ - عدد الأقساط وقيمة كل قسط.

و- المبلغ الذي يتعين على المستهلك دفعه مقدماً إن وجد.

مادة (١٢) : ينشأ لتطبيق أحكام هذا القانون جهاز يسمى "جهاز حماية المستهلك" يهدف إلى حماية المستهلك وصون مصالحه، تكون له الشخصية الاعتبارية العامة، ويتبع الوزير المختص ويكون مركزه الرئيسي مدينة القاهرة وله فروع أو مكاتب بالمحافظات، وللجهاز القيام بما يلزم في سبيل تحقيق أهدافه ومن ذلك:

أ- وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتنميتها ووسائل تحقيق ذلك.

ب- تلقي الشكاوى من المستهلكين والجمعيات والتحقيق فيها.

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

د- دراسة الاقتراحات والتوصيات التي 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 الآتي :

- رئيس متفرغ من ذوى الخبرة الواسعة باختصاصات الجهاز وأعماله.

- عضوان يمثلان الوزارة المختصة بالتجارة والصناعة.

- أحد 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 النوعي لحماية المستهلك بناءً على ترشيح مجلس إدارته.

- عضو يمثل الاتحاد التعاوني الاستهلاكي المركزي بناءً على ترشيح مجلس إدارته.

- عضو يمثل الاتحاد العام للغرف التجارية، وعضو يمثل اتحاد الصناعات المصرية بناءً

على ترشيح مجلسي إدارتهما.

- ثلاثة أعضاء من ذوى الخبرة.

مادة (٢١) : يكون للعاملين بالجهاز الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالاتفاق مع الوزير المختص بناءً 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 ويكون 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 ومنها جهاز حماية المستهلك واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم.
  - و- المساهمة في نشر ثقافة حقوق المستهلك، وتوعية المواطنين بحقوقهم وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء اختصاصاتها.
- ويحظر على جمعيات حماية المستهلك والاتحاد النوعي لهذه الجمعيات تلقي المنح أو الهبات أو التبرعات من الموردين أو المعلنين.

مادة (٢٤) : مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر ودون الإخلال بحقوق المستهلك في التعويض، يعاقب على مخالفة أحكام هذا القانون المنصوص عليها في المواد

وتكون مدة العضوية ثلاث سنوات ويجوز تجديدها لمرة واحدة ويتضمن قرار التشكيل تعيين نائب للرئيس من بين الأعضاء وتحديد المعاملة المالية لرئيس وأعضاء الجهاز دون التقيد باللوائح و النظم الحكومية المنصوص عليها في أي قانون آخر.

مادة (١٤) : يجتمع المجلس بدعوة من رئيسه أو نائبه مرة على الأقل كل شهر و كلما دعت الضرورة ، ويجوز دعوة المجلس بطلب ثلثي أعضائه، وتكون اجتماعاته صحيحة بحضور تسعة أعضاء، وتصدر قراراته بالأغلبية المطلقة للحاضرين، وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي منه الرئيس. وتكون قرارات الجهاز نافذة دون الحاجة إلى اعتماد أو تصديق. ولا يجوز لأي عضو في المجلس أن يشارك في المداولات أو التصويت في أي حالة تعرض على المجلس يكون له أو لمن يمثله فيها مصلحة أو خصومة أو بينه وبين أحد أطرافها صلة قرابة إلى الدرجة الرابعة أو يكون قد مثل أو يمثل أحد الأطراف المعنية، وللمجلس أن يدعو لحضور اجتماعاته من يرى الاستعانة به من المتخصصين وذلك دون أن يكون له صوت معدود عند التصويت.

مادة (١٥) : يكون للجهاز مدير تنفيذي متفرغ يصدر بتعيينه وبتحديد معاملته المالية قرار من مجلس إدارة الجهاز بناء على ترشيح من رئيسه، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون اختصاصات المدير التنفيذي.

مادة (١٦) : يضع مجلس إدارة الجهاز لوائح لتنظيم العمل فيه، وتنظيم أمانته الفنية وشنون العاملين والشئون المالية والإدارية وذلك دون التقيد بالنظم الحكومية، وتصدر هذه اللوائح بقرار من الوزير المختص.

مادة (١٧) : تشكل بقرار من مجلس إدارة الجهاز لجان تتولى الفصل في المنازعات الناتجة عن تطبيق أحكام هذا القانون والتي تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين بعد دعوتهم للحضور لإبداء دفاعهم، ويكون تشكيل اللجنة برئاسة رئيس محكمة ابتدائية وعضوية قاض يتم اختيارهما طبقاً لقانون السلطة القضائية وهو واحد من ذوي الخبرة يختاره الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون بناء على ترشيح من مجلس إدارة الجهاز. وللجنة أن تستعين في أداء عملها بمن ترى الاستعانة بهم دون أن يكون لهم صوت معدود في التصويت. ويكون الطعن على قرارات اللجان أمام محكمة الاستئناف المختصة وفقاً للقواعد المقررة في قانون المرافعات المدنية والتجارية.

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 بأي عمل لمدة عامين من تاريخ تركهم للخدمة لدى الأشخاص الذين خضعوا للفحص أو الخاضعين له في ذلك التاريخ.

مادة (١٩) : على الجهاز عند ثبوت مخالفة أي 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 أي ضرر بصحة أو سلامة المستهلك، يكون لمجلس إدارة الجهاز وفقاً للقواعد التي تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وبحسب الأحوال، إصدار قرار بوقف تقديم الخدمة، أو التحفظ على السلع محل المخالفة لحين 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 وتنتهي بنهايتها.

وتتكون موارد الجهاز مما يأتي:

- أ- الاعتمادات التي تخصص للجهاز في الموازنة العامة للدولة.
- ب- الهبات والمنح والإعانات وأية موارد أخرى يقرر الجهاز قبولها بأغلبية ثلثي أعضائه على الأقل وبما لا يتعارض مع أهداف الجهاز.
- ج- ما تخصصه الدولة للجهاز من هبات أو منح أو إعانات، مما تقرر اتفاقيات دولية توجيئه إلى مجالات حقوق المستهلك.

وينشأ حساب خاص لحصيلة هذه الموارد في أحد البنوك الخاضعة لرقابة البنك المركزي المصري بعد موافقة وزير المالية، ويراعى ترحيل الفائض من هذا الحساب في نهاية كل سنة مالية إلى موازنة الجهاز للسنة التالية.

ولا يتقاضى الجهاز مقابلاً عن الشكاوى التي يتلقاها من المستهلك ولا عما يتخذه من إجراءات حيالها. ولا يجوز للعاملين بالجهاز الحصول على حوافز أو مكافآت من حصيلة الكرامات أو حصيلة الهبات والمنح والإعانات.



٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١١، ١٨، والفقرة الأخيرة من المادة ٢٣ بغرامة لا تقل عن خمسة آلاف جنيه، ولا تتجاوز مائة ألف جنيه وفي حالة العود تضاعف الغرامة بحديها. ويعاقب المسئول عن الإدارة الفعلية للشخص الاعتباري المخالف بذات العقوبة إذا ثبت علمه بالمخالفة وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوع الجريمة.

ويكون الشخص الاعتباري مسئولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من عقوبات مالية وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به باسمه أو لصالحه. وتقضى المحكمة بنشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يوميتين واسعتي الانتشار.

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