



قرار رقم /١٦٤٠/

خاص بالتعليمات التنفيذية لأحكام قانون حماية المستهلك

بناء على القانون رقم ٢ تاريخ ١٠/٣/٢٠٠٨

المادة /٥٠/ منه الخاص بحماية المستهلك

وعلى القانون رقم ١٥٨ لعام ١٩٦٠ و تعديله بالقانون

رقم ٤٧ لعام ٢٠٠١ الخاص بقمع الغش و التدليس

والقانون رقم /١٢٣/ لعام ١٩٦٠ الخاص بالتموين والتسعير المعدل

بالقانون /٢٢/ لعام ٢٠٠٠

وعلى المرسوم التشريعي رقم ٦٩ تاريخ ٥/١٠/٢٠٠٣

وبناء على المرسوم رقم ٣٤٩ تاريخ ١٨/٩/٢٠٠٣

وعلى المرسوم رقم ٥٠ تاريخ ١١/٢/٢٠٠٦

وعلى موافقة المجلس الاستشاري لحماية المستهلك بجلسته رقم ١ لعام ٢٠٠٨

يقرر مايلي:

مادة /١/- يقصد بالتعابير والكلمات الآتية في معرض تطبيق هذا القرار المعنى الوارد إلى جانب كل منها :

القانون : قانون حماية المستهلك

الوزير: وزير الاقتصاد والتجارة

الوزارة : وزارة الاقتصاد والتجارة .

المجلس: المجلس الاستشاري لحماية المستهلك .

المستهلك : كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعاً استهلاكية بأنواعها المختلفة الزراعية والصناعية بهدف التغذية ، أو لاستخدامها للأغراض الشخصية ، أو المنزلية ، أو الذي يستفيد من أية خدمة سواء المقدمة من فرد أو من مجموعة أفراد أو من شخص اعتباري و في مختلف المجالات المنصوص عليها في القانون .

جمعيات حماية المستهلك : جمعيات أهلية تعنى بمصالح المستهلك في جميع المجالات التي يمكن أن يشكل تقديم السلع أو الخدمات فيها خطراً على صحته أو سلامته أو أمواله أو على صحة وسلامة من يرعاهم .

المنتج: كل منتج صناعي أو زراعي (نباتي - حيواني) أو حرفي أو مهني أو خدمي بما في ذلك المواد الأولية المكونة للمادة المصنعة ونصف المصنعة أو الخدمة المقدمة من قبل أية جهة خدمية .

السلعة : أي منتج صناعي أو زراعي معد للاستخدام الشخصي للمستهلك .

الوزارة المختصة : أية وزارة معنية بإحدى السلع أو الخدمات المقدمة للمستهلك .

الوزير المختص: أي وزير تعنى وزارته بإحدى مواضيع حماية المستهلك .

المورد : الشخص الذي يقوم بإنتاج أو استيراد إحدى السلع أو توزيعها أو عرضها أو تداولها أو الاتجار بها أو التعامل بها ، بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه بشأنها بأية طريقة من الطرق .

الحائز : كل من وضع يده على شيء من الأشياء الاستهلاكية التي تحكمها مواد القانون ويشمل المالك والمصنع والبائع والمسؤول عن الإنتاج.

الترميز بالخطوط: بضعة خطوط تطبع على عبوة المنتج لتمكين المصنع و البائع بواسطة الماسح الالكتروني المرتبط بالحاسب للتعرف على المعلومات المتعلقة بالمنتج: بلد المنشأ ، هوية المصنع، تصنيفه، سعره ، صلاحيته ، رقم الطبخة و التي تم برمجتها مع الحاسب مسبقاً.

مادة (٢)- تقوم مديرية حماية المستهلك في الوزارة بتنفيذ ما يلي :

١ - إعداد وتنفيذ الخطة السنوية المتعلقة بحماية المستهلك .

٢ - التحضير لاجتماعات المجلس الاستشاري لحماية المستهلك ومعالجة التوصيات والقرارات الصادرة عنه .

٣- التعاون مع جمعيات حماية المستهلك ودعوتها للمشاركة في النشاطات التي تعنى بحماية المستهلك.

٤- متابعة تنفيذ القرارات الصادرة عن المجلس الاستشاري لحماية المستهلك وإعداد التقارير الدورية حول تتبع تنفيذها.

٥- التنسيق مع الوزارات المختصة والجهات ذات العلاقة لتنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بحماية المستهلك .

٦- تلقي الشكاوى من المستهلكين وجمعيات حماية المستهلك وإحالتها إلى الجهات ذات العلاقة ومتابعة معالجتها .

٧- اقتراح مشاريع القرارات والتعليمات والخطط والبرامج و مستلزمات

تطبيق أحكام القانون بالتنسيق مع الوزارة المختصة .

مادة (٣)- مع مراعاة أحكام القانون ٩٣ لعام ١٩٥٨ الخاص بالجمعيات تقوم جمعيات حماية المستهلك

بمهامها وفقاً لأحكام القانون ونظامها الداخلي لاسيما المهام التالية :

١ -إرشاد المستهلكين بتقديم الاستشارات والمعلومات لهم .

٢- تلقي شكاوى المستهلكين ودراسة وسائل معالجتها بالتنسيق مع الجهات المختصة

٣- المشاركة بمناقشة مشاريع الصكوك القانونية التي تعنى بحماية المستهلك .

٤- التعاون مع وسائل الإعلام المختلفة لتوعية وتثقيف المستهلك .

٥- إجراء الدراسات حول جودة و أسعار السلع المطروحة للاستهلاك للحفاظ

على مصالح المستهلك .

٦- تشكيل اللجان الفنية المتخصصة لمعالجة المخاطر التي قد يتعرض لها المستهلك

٧- التدخل لدى الجهات الأخرى للدفاع عن حقوق المستهلك بما في ذلك إقامة

الدعوى على مسبب الضرر بشكل مستقل أو بالانضمام إلى المستهلك.

٨- وضع الخطط و البرامج السنوية المتعلقة بحماية المستهلك وتبوع تنفيذ وتوفير

متطلبات ذلك .

٩- تمثيل المستهلكين لدى الجهات الوطنية أو العربية أو الدولية.

١٠- المشاركة مع الجمعيات ذات العلاقة بحقوق المستهلك والمنتجين/حرفيين

مهنيين/ لوضع الخطط المناسبة لحماية المستهلك.

١١- إصدار المجلات والنشرات والمطبوعات المتعلقة بتوعية المستهلك وارشاد

المستهلك

مادة (٤)- تحدد مهام العاملين المفوضين بالضابطة العدلية لتنفيذ أحكام القانون المشكلة من الوزارة أو

الوزارة المختصة بعد تأهيلهم و تحليفهم اليمين القانونية أمام محكمة البداية المدنية في منطقة عملهم

وفق مايلي :

١- التحقيق بالشكاوي الواردة من المستهلكين .

٢- متابعة تنفيذ الإجراءات الضرورية المتعلقة بتنفيذ أحكام القانون و تعليماته التنفيذية

٣- التقيد بالمهمة الرسمية الموكلة للعامل المفوض و اثبات صفته لأصحاب العلاقة في

المكان المكلف به بالمهمة

٤- تنفيذ المهام المناطة به وفقاً للتعليمات النافذة بهذا الشأن عن الوزارة المختصة .

مادة (٥)- في حال حدوث ضرر بمصالح المستهلك يحق للمستهلك تقديم الشكوى إلى إحدى الجهات التالية:

- مديرية حماية المستهلك أو دوائر حماية المستهلك في المحافظات أو مكاتب الارتباط بشأن حماية المستهلك في الوزارة المختصة والجهات التابعة لها و جمعيات حماية المستهلك وفق الإجراءات التالية :

١- يتم تقديم الشكاوى هاتفياً أو إلكترونياً أو خطياً وتسجل في سجل خاص (و تعتبر الشكاوى الهاتفية بمثابة إخبار).

٢- يكلف العاملون في حقل الرقابة (حماية المستهلك) المفوضون بصفة الضابطة العدلية في وزارة الاقتصاد والتجارة بمعالجة الشكاوي المقدمة إليهم فيما يتعلق بالأسواق والرقابة عليها .

٣- تقوم مكاتب الارتباط لدى الوزارات التي لديها ضابطة عدلية بالتحقيق بالشكاوي الواردة إليها حسب اختصاصها واتخاذ الإجراءات اللازمة وإرسال صورة عنها إلى المجلس الاستشاري أو مديرية حماية المستهلك بوزارة الاقتصاد وفي حال عدم وجود ضابطة عدلية يتم التنسيق مابين مكاتب الارتباط ودوائر حماية المستهلك لمعالجة الشكاوي أصولاً .

٤- يشكل فريق التقصي من عناصر مكاتب الارتباط لدى الوزارات صاحبة العلاقة مع مندوب عن جمعية حماية المستهلك وعنصر من مديرية حماية المستهلك بعد اخذ موافقة المجلس الاستشاري عليه مهمته : التدقيق في الشكاوي الواردة في الفقرة أ من المادة ٢/ الفصل الثاني من قانون حماية المستهلك الخاصة بجهات القطاع العام واحتياجات الإخوة المستهلكين ويرفع النتائج إلى المجلس الاستشاري للبت بها .

٥- على المخالف في حال ثبوت صحة الشكوى أو وقوع أضرار مادية على المستهلك استناداً للفقرتين ٢/ و ٣/ أعلاه ان يعرض على المستهلك بإعادة ثمن السلعة أو قيمة الخدمة أو فارق السعر أو استبدالها بسلعة مطابقة وذلك خلال فترة أسبوع من تاريخ تنظيم الضبط في حال حضوره أو من تاريخ تبليغه في موطنه في حال غيابه ويحول أداء هذه التعويض من عدمه إلى أ - في حال تسوية الشكوى مع المستهلك وفق ماورد أعلاه يخضع الضبط المنظم الى التسوية حسب القوانين والأنظمة النافذة .

ب- في حال عدم تسوية الشكوى مع المستهلك يحال الضبط الى القضاء المختص خلال خمسة عشر يوماً من تاريخه للنظر به وفق القوانين النافذة .

٦- إذا ثبت عدم صحة الشكوى يرفع التقرير المعد من قبل فريق التقصي ويبلغ الشاكي بالنتيجة ويرفع التقرير إلى مديرية حماية المستهلك أو مكتب الارتباط بشأن حماية المستهلك في الوزارة المختصة للموافقة على حفظه و يحق للمستهلك أو الجمعية الطعن بالتقرير ويعود للمديرية أو المكتب قبول الطعن من عدمه (بحضور المشكوى منه) وفق تعليمات تصدر لهذه الغاية تحدد بموجبها فترة قبول الطعن و شروطه و إجراءات إعادة التحقيق .

٧- في حال وقوع أضرار صحية يحدد نوع الضرر المسبب من قبل لجنة خبراء تشكل لهذا الغرض ويحال الضبط الى القضاء المختص بعد إغلاق المنشأة حتى إزالة المخالفة و التأكد من ذلك من قبل لجنة الخبراء .

٨- يبلغ المستهلك المتضرر بالإجراءات المتخذة و النتائج المتحققة هاتفياً أو خطياً أو إلكترونياً أو عن طريق جمعيات حماية المستهلك إذا كانت الشكوى مقدمة عن طريقها .

٩- تصدر الوزارة أو الوزارة المختصة بناءً على توصية المجلس الاستشاري التعليمات التنفيذية لمهام المستورد و المنتج ونوعية الوثائق و السجلات و المستندات و البيانات الواجب مسكها و دليل تسويات المخالفات

مادة (٦)- تطبق المواصفات و القرارات الصادرة عن الوزارة أو الوزارة المختصة المتعلقة بالشروط الفنية و الصحية و التراخيص الخاصة بالسلع و الخدمات أينما وجدت .

مادة (٧)- تصدر الوزارة أو الوزارة المختصة القرارات الناظمة لتداول السلع و تقديم الخدمات و الإجراءات الوقائية الواجب اتخاذها لتحقيق حماية المستهلك و نظام إعادة السلعة و التعويض و التبديل خلال فترة محددة.

مادة (٨)- يلتزم كل منتج أو مستورد عند اكتشافه عيباً في المنتج سواء أتت المعرفة بفعله أو بفعل الغير أن يقوم بإبلاغ مديرية حماية المستهلك أو فروعها في المحافظات أو جمعيات حماية المستهلك أو مكاتب الارتباط بشأن حماية المستهلك بكافة طرق الاتصال المتاحة /هاتفياً - إلكترونياً - إعلان/...../يحدد فيه ملابسات العيب و استعداده للتعويض على المتضررين و مكان و موعد استلام السلع أو تبديلها أو التعويض عن قيمتها و تقع عليه كافة النفقات المتعلقة بنقل وإعادة المنتج موضوع المخالفة و إزالة ما نتج عن ذلك من آثار في السوق خلال أسبوع من تبليغه المخالفة أو الشكوى .

مادة (٩) - يحظر على البائع التعامل مع الموردين مجهولي العنوان او الهوية الذين يوزعون سلعاً منتجة أو مستوردة بشكل غير نظامي (مهرب) ويتحمل مسؤولية الضرر الحاصل إذا لم يصرح عن عنوان و مكان منتجها أو موردها الفعلي .

مادة (١٠)- يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية عن الضرر الناجم عن تقديمه الخدمة ما لم يثبت عدم مسؤوليته عن الضرر الحاصل وعليه إعادة بدل الخدمة للمستهلك أو إعادة تقديمها (إذا قدمت الخدمة على نحو خاطئ أو غير كامل وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد أو العرف التجاري) و في حال عدم الاتفاق على ذلك تبت مديرية حماية المستهلك أو مكتب الارتباط بشأن حماية المستهلك لدى الجهة المختصة بالموضوع.

مادة (١١)- يعتبر باطلاً كل شرط يرد في عقد ، أو وثيقة ، أو مستند ، أو غيرها ، يتعلق بالتعاقد مع مستهلك إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء المورد أو البائع أو مقدم الخدمة من التزاماته الواردة بأحكام القانون باستثناء العقود التي يكون القطاع العام طرفاً فيها فتعرض على المجلس الاستشاري لحماية المستهلك للنظر في تطبيق أحكام القانون عليها.

مادة (١٢) - يحظر تداول أو عرض المنتجات والسلع تحت طائلة المسائلة إذا كانت:

- ١ - مخالفة للقرارات والشروط الفنية المتعلقة بالصحة والسلامة .
- ٢ - مغشوشة أو فاسدة أو ضارة بالمستهلك وفقاً للقرارات والتعليمات الصادرة عن الوزير أو الوزير المختص .

مادة (١٣) - يمنع استخدام الوسائل و الطرق التي من شأنها خداع المستهلك أو التدليس عليه سواء في نوع أو منشأ أو طبيعة أو كمية أو ذاتية المنتج أو غير ذلك .

مادة (١٤) - يحظر حيازة أو إنتاج أو عرض المواد التالية بغرض البيع :

- ١- المقاييس القانونية المخالفة لأحكام قانون القياس رقم ٣١ لعام ٢٠٠٣ .
- ٢- الآلات و المعدات و المواد المستخدمة للغش و التدليس .

مادة (١٥) - يحظر الإعلان أو الترويج أو التحريض على صنع المنتجات أو المعدات التي تستخدم في الغش أو التدليس على المستهلك بما في ذلك الرموز و الأشكال التي تؤدي للفهم الخاطئ للمستهلك من حيث جودة أو سعر أو خواص أو طريقة الاستعمال أو الكفاءة أو ضمان المنتج أو غير ذلك مهما كانت الوسيلة .

مادة (١٦) - يلتزم المورد للسلعة أو مقدم الخدمة بتحديد مدة كفالة للسلعة أو الخدمة المقدمة وفي حال ثبوت عدم مطابقة السلعة خلال فترة الكفالة يلتزم المورد أو مقدم الخدمة بتبديل السلعة أو التعويض على المستهلك وفق رغبة الأخير خلال أسبوع من إعلامه بالخلل و في حال عدم قيام المورد بالتنفيذ ، يتقدم المستهلك بالشكوى إلى مديرية حماية المستهلك أو مديريات التجارة الداخلية بالمحافظات أو مكاتب الارتباط بشأن حماية المستهلك أو جمعيات حماية المستهلك للمعالجة وتنظيم الضبط اللازم بحق المخالف و اتخاذ الإجراءات اللازمة بحقه .

مادة (١٧) - تكلف الضابطة العدلية بتنفيذ الإجراءات التالية:

- ١- حجز السلع غير سريعة التلف المباعة أو المنتجة أو الموزعة التي تعود لنفس الطبخة أو الدفعة أو تاريخ الإنتاج التي ثبت خلال فترة كفالتها عدم مطابقتها للشروط والقرارات الفنية و تحال القضية للقضاء للبت بالتصرف بالسلع غير المطابقة : (إصلاح، صيانة، تبديل) ويتحمل المنتج أو المستورد كافة نفقات سحب السلعة و نقلها وتبديلها و التعويض وفق ما تقرره المحكمة.
- ٢- السلعة سريعة التلف إذا كانت غير ضارة في الاستعمال أو الاستهلاك تبقى لدى الحائز و يعرض للمشتري الذي ثبت اقتنائها عن الكمية بشكل مباشر من قبل الحائز بالتبديل أو التعويض وفي حال تعذر ذلك يتم تنفيذ المادة (٥) من هذا القرار
- ٣- المواد سريعة التلف التي ثبت عدم صلاحيتها للاستهلاك أو الاستعمال بالمشاهدة او بموجب تقرير مخبري أو شهادة خبرة تتلف بموجب محضر ضبط إتلاف أصولي من قبل

لجنة مشكلة لهذا الغرض و بحضور صاحب العلاقة او من ينوب عنه وفي حال التعذر

وجود شاهدين .

٤- المواد المنتهية الصلاحية في حال إمكانية استخدامها في الصناعات او استخدامات اخرى

استنادا الى التحليل المخبري تسلم الى الجهات المختصة (عامة - جمعيات - ٠٠٠٠)

مادة (١٨)- في حال تكرار المخالفة المرتكبة من قبل مقدم السلعة أو الخدمة يتم تطبيق العقوبات المنصوص عليها بأحكام التكرار الواردة بالقانون .

مادة (١٩)- يحظر استخدام علامة أو شهادة الجودة غير الصادرة عن الجهة المخولة بذلك (محلية أو أجنبية) بقصد إيهام المستهلك بمطابقة المنتج للشروط الفنية والقرارات النافذة وفي حال ضبط مثل هذه المخالفات يلزم المورد بسحب المنتج خلال أسبوع وعلى نفقته و تعلم الجهة المانحة للعلامة أو الشهادة لاتخاذ إجراءاتها القانونية ، كما تفرض بحق المورد العقوبات المنصوص عليها في القانون بعد تنظيم قضية بالمخالفة تحال إلى القضاء المختص .

مادة (٢٠)- يحظر على المستورد أو المنتج أو البائع أو المورد حجب بيع المنتجات الضرورية للمستهلك أو الامتناع عن بيعها عند الضرورة بهدف رفع ثمن السلعة بشكل غير مبرر و تكلف الأجهزة الرقابية العائدة للوزارة أو الوزارة المختصة بضبط هذه المخالفات و إحالتها إلى القضاء .

مادة (٢١)- يحظر على الباعة البيع المشروط بهدف فرض أو تحميل منتج على آخر .

مادة (٢٢)- يلتزم الباعة و مقدمو الخدمات (الفنادق ، المطاعم ، الملاهي ، المسابح و المحلات المماثلة بالإعلان عن الأسعار المحددة في مكان بارز و بشكل واضح وباللغة العربية و يجوز إضافة لغة أخرى حسب الحاجة وذلك بما يتوافق و أحكام قانون حماية المستهلك رقم ٢ لعام ٢٠٠٨ .

مادة (٢٣)- على المورد إعلام المستهلك سواء على عبوة أو غلاف المنتج أو بواسطة النشرات أو بطاقة البيان مرافقة للسلعة متضمنة المعلومات المتعلقة بالسلعة :اسم المادة - كميتها - العلامة الفارقة الإيجابية رقم الدفعة - سعرهاالخ باللغة العربية أو الأجنبية على أن تكون اللغة العربية أكبر حجماً وأبرز مكاناً حسب متطلبات المنتج .

مادة (٢٤)- يكفل المورد للمستهلك مطابقة السلعة أو الخدمة المقدمة للشروط العقدية بما في ذلك خدمات صيانة ما بعد البيع قبل وضعها في الاستهلاك و استبدال ذلك و الإعلان عن الأضرار المترتبة عنها في حال وضعها في الاستهلاك وعلى نفقة المخالف و تلغى الأحكام العقدية المتعارضة مع ذلك .

مادة (٢٥)-تعتبر المواد الغذائية غير صالحة للاستهلاك و ضارة بسلامة المستهلك إذا احتوت على كائنات حية ممرضة أو ملوثات كيميائية و ضارة بصحة المستهلك بنسب تفوق الحدود المسموحة في المواصفة النافذة

مادة (٢٦) - تعتبر السلع مغشوشة في الحالات التالية :

- ١- نقص بكمية المادة تتجاوز حدود التسامح المعتمدة كما هو مصرح عنه على العبوة شريطة تقيد الحائز بشروط الحفظ و الخزن).
- ٢- إذا تم تحضير أو تداول المادة الغذائية بشروط غير صحية مما يجعلها غير صالحة للاستهلاك البشري:/ استخدام أوعية ملوثة - إنتاج غذاء من قبل عمال مرضى - انتاجها بمكان لا تتوفر فيه الشروط الصحية/ وجود أجسام غريبة .
- ٣- إضافة أو سحب مادة من التركيب غير مصرح عنها في بطاقة بياناتها (عدا حالات التحسين في المنتج).
- ٤- وصف السلعة أو الخدمة بما لا يتفق مع حقيقتها وواقعها الفعلي (شريطة اثبات ذلك فنيا و علميا) .

مادة (٢٧) - تعتبر المعاملات التجارية التالية مخالفة للقانون :

- ١- استخدام منشورات أو مطبوعات أو رموزاً أو أشكالاً أو إشارات لا تعود للمنتج .
- ٢- استخدام آلات أو أدوات أو مقاييس غير دقيقة تؤدي إلى غش المادة أو نقصها .
- ٣- اتباع أساليب لإيهام المستهلك بقرب نفاذ المادة بهدف تشجيعه على شراء المادة المخالفة
- ٤- الترويج للمادة بالإعلان عنها برموز مقلدة لا تنسجم مع واقع المادة .
- ٥- الامتناع عن بيع السلعة المعروضة للمستهلك أو تقديم خدمة أخرى غير مطلوبة من قبل المستهلك أو بيع أو تقديم لخدمة بسعر متدن كون المنتج غير مطابق للشروط الخاصة على المنتج أو غير صالح للاستخدام من قبل المستهلك أو مغشوشة أو منتهية الصلاحية .
- ٦- الإعلان أن السلعة التي تباع لا ترد ولا تبدل .
- ٧- الإعلان المضلل للمستهلكين الذي يساهم في خداعهم في اقتناء سلع وخدمات مخالفة .
- ٨- عدم التقيد بشروط الكفالة الممنوحة من قبل المورد .

مادة (٢٨) يعمل بهذا القرار اعتباراً من تاريخ ٢٠٠٨/٦/١١

مادة (٢٩) - ينشر هذا القرار ويبلغ من يلزم تنفيذه .

دمشق في ٨ / ٦ / ٢٠٠٨

وزير الاقتصاد و التجارة

الدكتور عامر حسني لطفي