



جهاز حماية المستهلك

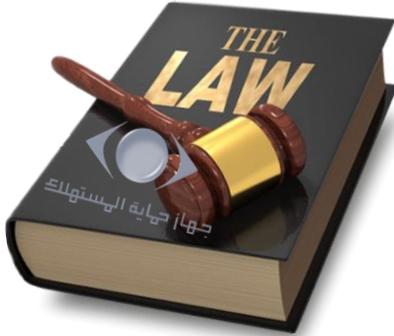


جهاز حماية المستهلك المصري



الإجراءات العامة
للسكاوي والتحقيقات

إعداد / أشرف عادل
المشرف العام على قطاع القاهرة الكبرى



حماية المستهلك في الدستور المصري

المادة 27 من الدستور تنص علي " يهدف النظام الاقتصادي إلى تحقيق الرخاء في البلاد من خلال التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، بما يكفل رفع معدل النمو الحقيقي للاقتصاد القومي، ورفع مستوى المعيشة، وزيادة فرص العمل وتقليل معدلات البطالة، والقضاء على الفقر. ويلتزم النظام الاقتصادي بمعايير الشفافية والحوكمة، ودعم محاور التنافس وتشجيع الاستثمار، والنمو المتوازن جغرافياً وقطاعياً وبيئياً، ومنع الممارسات الاحتكارية، مع مراعاة الاتزان المالي والتجاري والنظام الضريبي العادل، وضبط آليات السوق، وكفالة الأنواع المختلفة للملكية، والتوازن بين مصالح الاطراف المختلفة،

بما يحفظ حقوق العاملين ويحمي المستهلك "

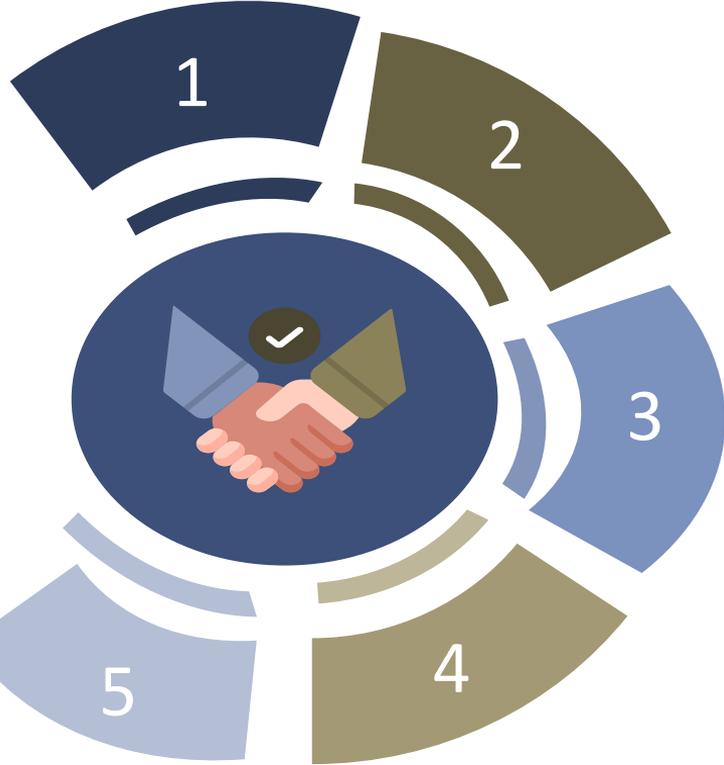
جهاز حماية المستهلك

جهاز حكومي يتبع رئاسة مجلس الوزراء .

تم إنشاء جهاز حماية المستهلك لتنظيم السوق وضمان الحماية القانونية لحقوق المستهلك وتعزيز ثقافة العدالة الاجتماعية.

تم إصدار قانون جهاز حماية المستهلك في مايو 2006، وأقرت بعد ذلك اللائحة التنفيذية ومن ثم تم البدء في إنشاء جهاز حماية المستهلك في ديسمبر من نفس العام. ثم تم إصدار قانون جديد لحماية المستهلك في سبتمبر 2018 تضمن العديد من التعديلات والإضافات لضمان ضبط السوق وتفعيل آليات ناجحة لحماية المستهلك .

الدور الحالي للجهاز



الرقابة والتفتيش لتنظيم الاسواق



التوعية



ضبط المخالفات



شكاوى المستهلكين



دعم الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك

سياسات عمل الجهاز



1
توعية المستهلكين
بحقوقهم في القانون وكيفية التواصل مع الجهاز في
حال وجود انتقاص لحقوقهم

2
توعية الموردين
توعية الموردين بالتزاماتهم القانونية و العقوبات الواردة

3
مهلة التنفيذ

4
إنفاذ القانون

5
التوعية بالاحكام الصادرة بشأن مخالفات قانون حماية
المستهلك

1

2

3

4

5

دور ومهام الأفرع الإقليمية للجهاز



- نشر ثقافة حماية المستهلك بين المواطنين
- تلقي الشكاوى والبلاغات بجميع انواعها في مجال حماية المستهلك من المستهلكين والتحقيق فيها
- التنسيق مع اجهزة الدولة داخل نطاق المحافظة لتطبيق احكام القانون
- القيام بحملات ضبط اسواق في نطاق المحافظة تقوم على محورين اساسين هما رفع الوعي وإنفاذ قانون حماية المستهلك ضد الممارسات الضارة والمخالفات التي تنتقص من حقوق المستهلك
- دعم أنشطة الجمعيات الأهلية المختصة بمجال حماية المستهلك داخل المحافظة والتعاون معهم في سبيل تحقيق رسالة وأهداف الجهاز

الأفرع الإقليمية لجهاز حماية المستهلك

يستهدف جهاز حماية المستهلك خلال المرحلة الراهنة والمستقبلية العمل وفق خطه استراتيجية محددة الأهداف والرؤى وكذا رفع وعى وحماية المستهلك ضد الممارسات الضارة لصحته و اقتصادياته وتحقيق إنتشار جغرافي في كافة المحافظات وهو الأمر الذى أستتبع معه إفتتاح عدد **23** فرع إقليمي داخل بعض محافظات الجمهورية والمستهدف خلال الفترة القادمة أن يتم تغطيه كاملة لجميع محافظات الجمهورية وزيادة عدد الإفرع الإقليمية لجهاز حماية المستهلك بنظام تتدرج المستوى وهو الذى يعد من اهم أهداف وتوجهات السيد رئيس الجهاز وهو تحقيق إنتشار جغرافي ليس فقط على مستوى الجمهورية ولكن إنتشار أفقى داخل المحافظات ايضا ولقد اهتم الجهاز بإنشاء الأفرع الإقليمية وفق معايير محددة وشكل موحد يميزها عن سائر الهيئات الحكومية .



الانتشار الجغرافي لفروع الجهاز

نماذج أفرع الجهاز



إدارات الإدارة العامة للشكاوى والتحقيقات

الإدارة العامة للشكاوى والتحقيقات هي واحدة من أكبر الإدارات الموجودة بالجهاز ومكونة من مجموعة من الإدارات الفرعية وهي كالتالي :



- إدارة شكاوى السلع المعمرة
- إدارة شكاوى السلع المتنوعة
- إدارة شكاوى المواصفات
- إدارة شكاوى الاتصالات
- إدارة شكاوى الاعلانات المضللة والانشطة التسويقية الخادعة
- إدارة شكاوى العقارات والاثاث
- إدارة شكاوى الخدمات
- إدارة شكاوى السيارات

تفاصيل الشكوى

الردود إجراءات مجلس الإدارة إحالات داخلية إحالات خارجية ملاحظات مبيعات الشكوى مرفقات الشكوى

أضيفت بواسطة إيدان محمد في 08:43:00 09/08/2021 من مسجلة بنى سويف - استيفاء بيانات

رقم الشكوى	833178
الرقم السنوي	لجنة 2021 99656
المحقق المسئول	غير محدد بعد
اسم الشاكي	[Redacted]
هاتف الشاكي	[Redacted]
محمول الشاكي	[Redacted]
فاكس الشاكي	[Redacted]
عنوان الشاكي	بنى سويف مركز القطن
الرقم القومي	[Redacted]
المحافظة	بنى سويف
النوع	ذكر <input type="radio"/> أنثى <input type="radio"/>
الجهة المشكو في حقها	[Redacted]
عنوان المشكو في حقه	[Redacted]
هاتف المشكو في حقه	[Redacted]
فاكس المشكو في حقه	[Redacted]
المشكو في حقه الأول	شركة الإسكا
المشكو في حقه الثاني	[Redacted]
تاريخ الورد	08/08/2021
تاريخ القيد	09/08/2021
حالة تاريخ شراء	لا يوجد تاريخ شراء
تاريخ الشراء	[Redacted]
شهادة الضمان	بدون شهادة ضمان
تاريخ شهادة الضمان	[Redacted]
تصنيف السلعة	سلع معمرة
نوع المخالفة	تأخير في تسليم منتج أو تقديم خدمة
طريقة الإعلان	إختر طريقة الإعلان

التفاصيل المتعلقة بشكوى السلع المعمرة	
مصدر الشراء	إختر
نوع خدمة الصيانة	إختر
اسم مركز الصيانة	[Redacted]
مزاكبة السلعة	إختر
المعمرة	نوع السلعة المعمرة [Redacted]
النوع الفرعي	إختر
شبهة خطورة	<input type="checkbox"/>
نوع السلعة	[Redacted]
سعر السلعة	[Redacted]
موقف الشكوى	استيفاء بيانات
طريقة الرد	[Redacted]

الرقم القومي
سعر السلعة
النوع الفرعي
موقف الشكوى



التفاصيل المتعلقة بشكاوى السلع المعمرة

مصدر الشراء <input type="text" value="اختر"/>	نوع خدمة الصيانة <input type="text" value="اختر"/>
طريقة الشراء <input type="text" value="اختر"/>	اسم مركز الصيانة <input type="text"/>
نوع مركز الصيانة <input type="text" value="اختر"/>	مازكة السلعة <input type="text"/>
نوع السلعة المعمرة <input type="text" value="اختر"/>	النوع الفرعي <input type="text" value="اختر"/>
سبب الشكوى <input type="text" value="اختر"/>	تشبه خطورة <input type="checkbox"/>
نوع السلعة <input type="text" value="اختر"/>	سعر السلعة <input type="text"/>
موقف الشكوى <input type="text"/>	طريقة الورود <input type="text"/>
استيفاء بيانات <input type="text"/>	وارء الخط الساخن <input type="text"/>
واتس آب <input type="text"/>	وارء موقع الإنترنت <input type="text"/>
رقم الاستشارة <input type="text"/>	رقم الاستشارة <input type="text"/>
جمعرة حماية المستهلك <input type="text"/>	جمعرة حماية المستهلك <input type="text"/>
وارء تطبيق الهاتف المحمول <input type="text"/>	وارء تطبيق الهاتف المحمول <input type="text"/>
وارء بوابة الحكومة <input type="text"/>	وارء بوابة الحكومة <input type="text"/>
وارء الواتس آب <input type="text"/>	وارء الواتس آب <input type="text"/>
وارء الشاشات التفاعلية <input type="text"/>	وارء الشاشات التفاعلية <input type="text"/>
سبب الحفظ <input type="text"/>	سبب الحفظ <input type="text"/>
تاريخ إزالة الأسباب <input type="text"/>	تاريخ إزالة الأسباب <input type="text"/>
تفاصيل أسباب الحفظ <input type="text"/>	تفاصيل أسباب الحفظ <input type="text"/>
تاريخ الحفظ <input type="text"/>	تاريخ الحفظ <input type="text"/>
خطاب شكر أو تآازل <input type="checkbox"/>	خطاب شكر أو تآازل <input type="checkbox"/>
تعليق المتابعات <input type="checkbox"/>	تعليق المتابعات <input type="checkbox"/>
مضمون الشكوى <input type="text"/>	مضمون الشكوى <input type="text"/>

❌ الرقم القومي
سعر السلعة
النوع الفرعي
مازكة السلعة المعمرة
سبب الشكوى

يتضرر الشاى من تآاجه وجد بها عيب يتسبب فى عدم القراء على العمل وبالتآوء للشكوى فى حقه وجد مماثلته فى حل الشكوى

ملاحظات

المبادرة الرئاسية

مخصص الاجراءات



جهاز حماية المستهلك



نماذج من إدارات الشكاوي

إدارة شكاوى السلع المعمرة

هي أول الإدارات الرئيسية التي يشملها الهيكل التنظيمي للإدارة كما تعد هذه الإدارة من أكثر الإدارات التي تتلقى أكبر عدد من الشكاوى الواردة للجهاز للتحقيق فيها ومعالجتها وذلك كون السلع المعمرة من أكثر أنواع الشكاوى التي ترد للجهاز من حيث العدد حيث يتولى قسم السلع المعمرة :

➤ التنسيق مع كافة شركات السلع المعمرة وعقد لقاءات اسبوعية مع منسقين الشركات لمناقشة آليات العمل وسرعة معالجة الشكاوى .

➤ متابعة الشكاوى الواردة للقسم ورصد الظواهر بالنسبة للسلع المعمرة وعرضها على السيد مدير الإدارة لاتخاذ الإجراءات التصعيدية وذلك بعرضها على الإدارة العليا للجهاز لمواجهة هذه الظواهر .

➤ تكوين منظومة اتصالات مع كافة الشركات المشكو في حقها للتواصل معهم وإطلاعهم على الشكاوى الواردة للجهاز وتحديد مدة زمنية للرد على الشكاوى .

➤ اعداد أرشيف على النظام الالكتروني للشكاوى بالآراء القانونية والتي يمكن أن يستفاد منها في الشكاوى المماثلة .



إدارة شكاوى السلع المتنوعة

هي ثانی الإدارات الرئيسية التي يشملها الهيكل التنظيمي للإدارة ولها طبيعة خاصة حيث تتولى إدارة السلع المتنوعة :

التعامل مع العديد من تصنيفات الشكاوي والعديد من السلع مثل:

➤ فلتر المياه والألات والمعدات .

➤ المراتب والمفروشات والأقمشة.

➤ الأدوات المنزلية .

➤ الشركات الصغيرة والمحلات والأكشاك .

➤ المنشورات والصحف والكتب والبرمجيات.

➤ شكاوي الملابس والاحذية والمصوغات الذهبية .

➤ مستلزمات طبية والأجهزة التعويضية.

➤ الأدوات الرياضية



إدارة شكاوى المواصفات

هي ثالث الإدارات التي يشملها الهيكل التنظيمي للإدارة والتي تمثل حلقة الوصل بين الجهاز وبين الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ومصلحة الرقابة الصناعية وغيرهما من جهات الفحص الفني المحال إليها الشكاوى التي تقتضي طبيعتها إحالتها للفحص الفني حيث تتولى الإدارة :

- التعامل مع كافة الشكاوى التي تحتاج الى فحص فني ومتابعة كافة التقرير الفنية الواردة بشأن نتيجة فحص المنتجات محل هذه الشكاوى ومناقشة جهات الإحالة بشأنها اذا تتطلب الأمر ذلك .
- حضور اللجان الفنية المتعلقة بإعداد المواصفات القياسية التي تتعلق بحماية المستهلك والمشاركة في إعدادها وباقي المواصفات القياسية الأخرى التي تتطلب رأى الجهاز بشأنها وأى أمور ترتبط بالفحوصات الفنية والمواصفات القياسية .



إدارة شكاوى الاتصالات

هي رابع الإدارات التي يشملها الهيكل التنظيمي للإدارة والتي تمثل حلقة الوصل بين الجهاز والجهاز القومي لتنظيم الاتصالات المحال إليها الشكاوى التي تقتضي طبيعتها إحالتها للفحص الفني حيث تتولى الإدارة :



➤ التعامل مع كافة شركات الهواتف المحمولة

➤ التعامل مع كافة الشكاوى التي تحتاج الى فحص فني والتي يتم إحالتها الى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

ومتابعة كافة التقرير الفنية الواردة بشأن نتيجة فحص الهواتف المحمولة محل هذه الشكاوى ومناقشة الهيئة

بشأنها اذا تتطلب الأمر ذلك .

➤ التعامل مع كافة شركات المحمول الموجودة والتنسيق معهم بشأن شكاوى الاتصالات المتعلقة بالإنترنت وكذا

الخطوط الأرضية وخطوط الهواتف المحمولة.



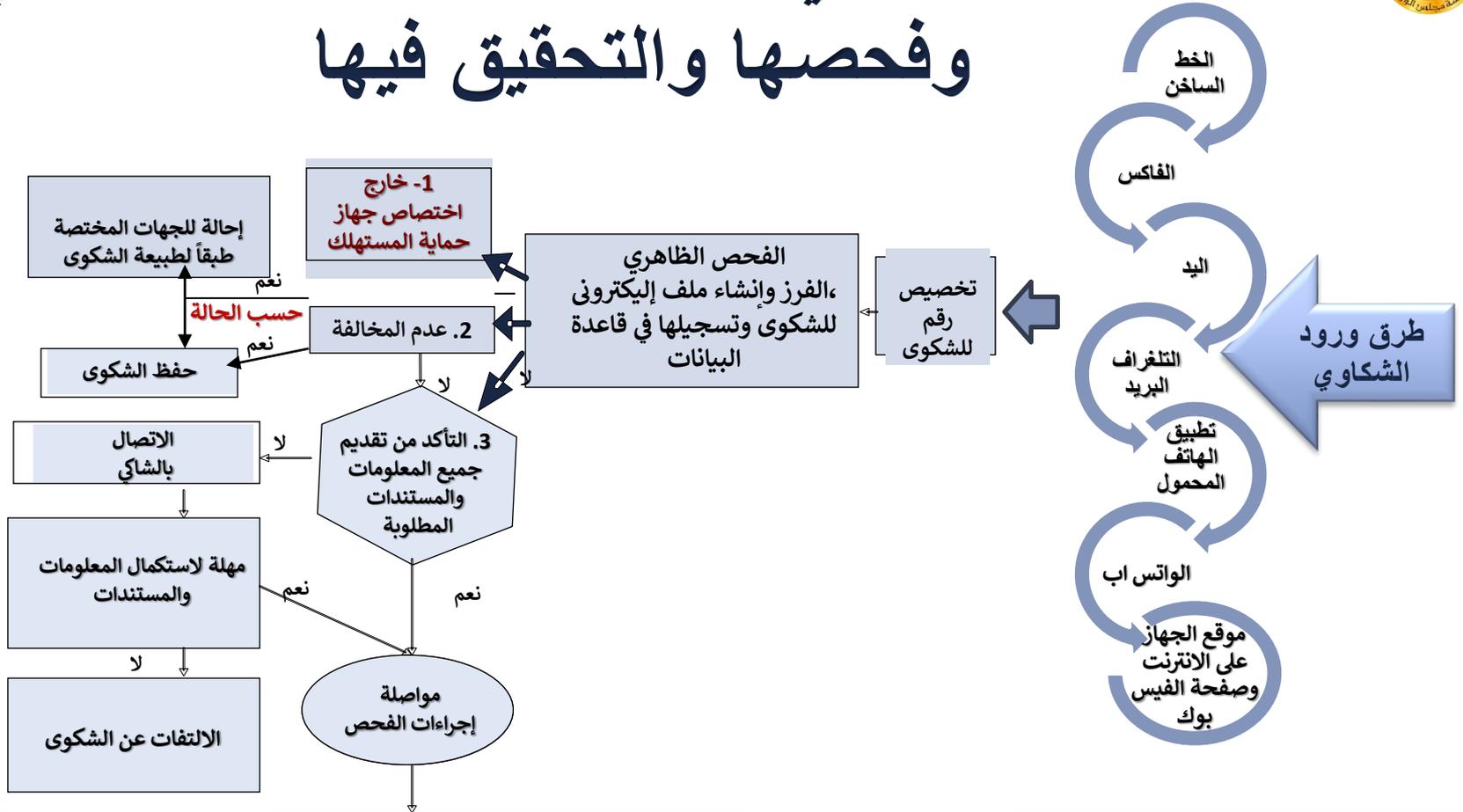


جهاز حماية المستهلك



آليات العمل داخل إدارات شكاوى المستهلكين

آلية تلقي شكاوى المستهلكين وفحصها والتحقيق فيها





تحديد مسار الشكوى

التعامل مع الشكوى على
حسب طبيعتها

- النزاعات بين المستهلكين والموردين التي
يمكن تسويتها من خلال الوساطة
- المخالفات البسيطة التي يمكن تصحيحها من
خلال التوجه الودي

محققي الجهاز
(التوجه الودي)

- المخالفات التي من شأنها الإضرار بصحة
المستهلكين أو سلامتهم
- تقليد المنتجات أو علامات تجارية
- الشكاوي التي تحتاج إلي فحص فني أو رأي
متخصص

أي هيئة
أخرى
مختصة

مصلحة
الرقابة
الصناعية

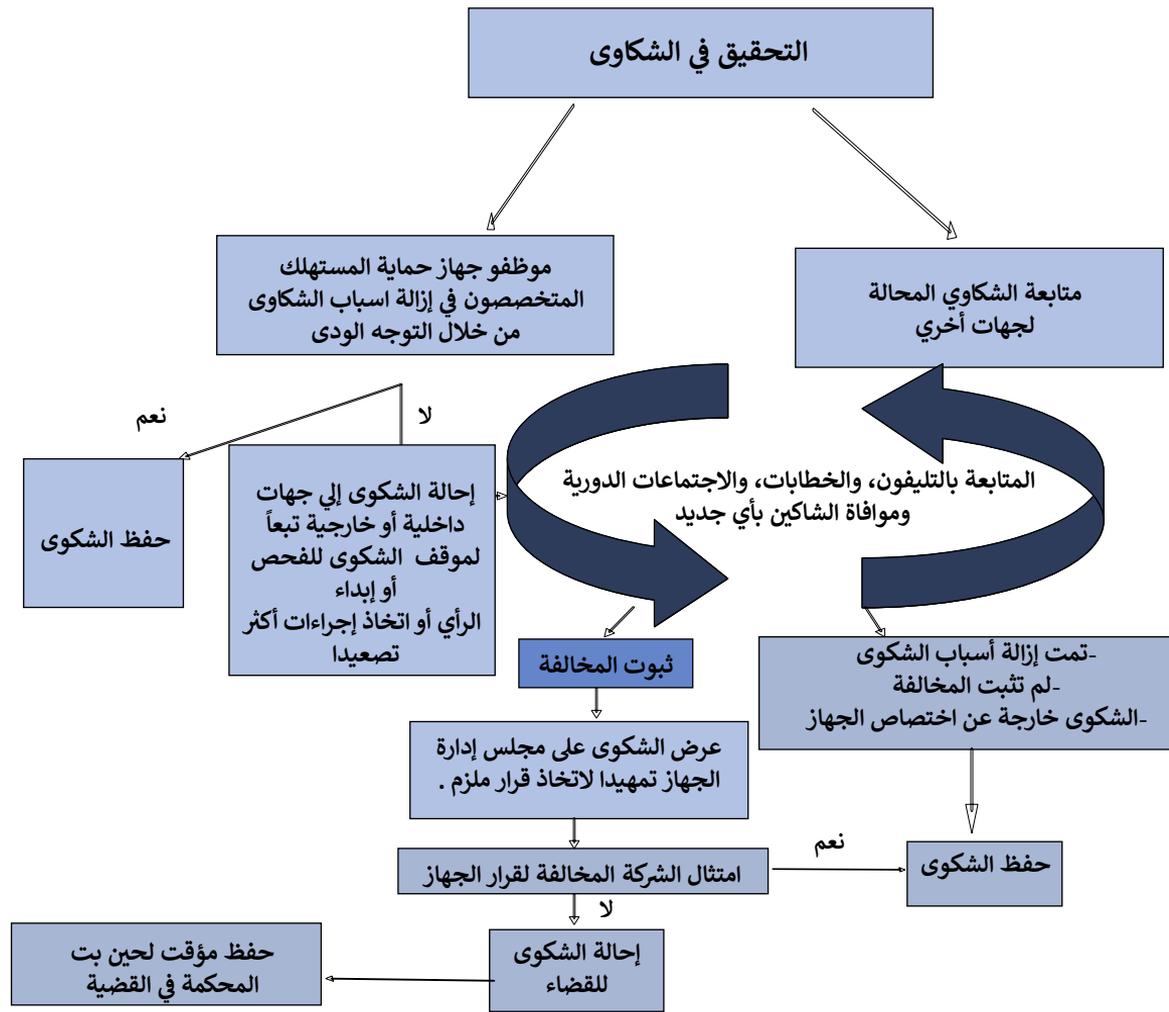
الهيئة
المصرية
للمواصفات
والجودة

مفتشي الرقابة
التجارية

مباحث
التموين

لجان الجهاز
المتخصصة
مثل لجنة السيارات ...

إبلاغ الشاكين





جهاز حماية المستهلك



الصفحة الرسمية لجهاز حماية المستهلك بمصر



www.cpa.gov.eg



Mobile app