جهاز حماية المستهلك

الأطر القانونية
لتيسير شكاوي حماية المستهلك

اعداد / مصطفى عبد الستار
مدير عام الشئون القانونية
جهاز حماية المستهلك

جهاز حماية المستهلك

ماهية حماية المستهلك ؟

حماية المستهلك :

هي مجموعة القواعد والسياسات التي تهدف إلى منع الضرر والأذى عن المستهلك، وكذلك ضمان حصوله على حقوقه .

جهاز حماية المستهلك

المحتوي :

١ – تيسير اجراءات تقديم الشكاوى وسرعة البت فيها
٢ – استخدام الوساطة والتفاوض للوصول الى حلول سريعة
٣ – توفير طرق مختلفة للفحص الفني للسلع
٤ – تمثيل مجلس ادارة جهاز حماية المستهلك لجميع فئات المجتمع
٥ – نظر قضايا حماية المستهلك أمام المحاكم الاقتصادية

جهاز حماية المستهلك

١ – تيسير اجراءات تقديم الشكاوى وسرعة البت فيها

١. عبر مركز الاتصال " الخط الساخن " : ١٩٥٨٨

٢. عبر موقع الجهاز الإلكتروني : www.cpa.gov.eg

٣. عبر البريد الالكتروني : info@cpa.gov.eg

٤. التسليم المباشر للشكاوى : بمقرات الجهاز

٥. عبر الصفحة الرسمية FaceBook : حماية المستهلك المصري

٦. عبر برنامج WhatsApp : ٠١٠٠٠٠٠٣٢٩

٧. عبر تطبيق المحمول

جهاز حماية المستهلك

النظام الالكتروني لتلقي ومعالجة الشكاوي

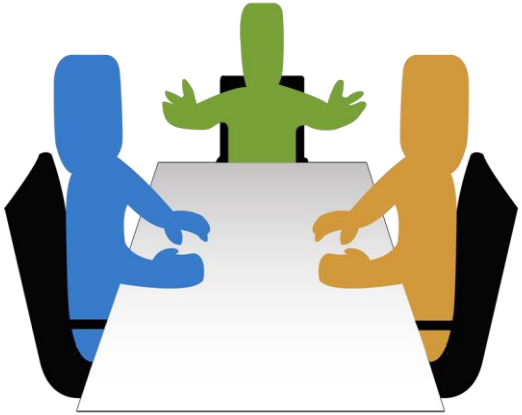
١ – بوابة العاملين

٢ – بوابة الشركات

٣ – بوابة المستهلكين

جهاز حماية المستهلك

٢ – استخدام الوساطة والتفاوض للوصول الى حلول سريعة



- الوساطة وتوفيق الاوضاع فى حل الشكاوى من خلال لجان فنية لنظرالشكوى فى وجود الشاكي والشركة والعمل على حلها من خلال التفاوض .
- والوصول لحل مرضي لجميع الأطراف

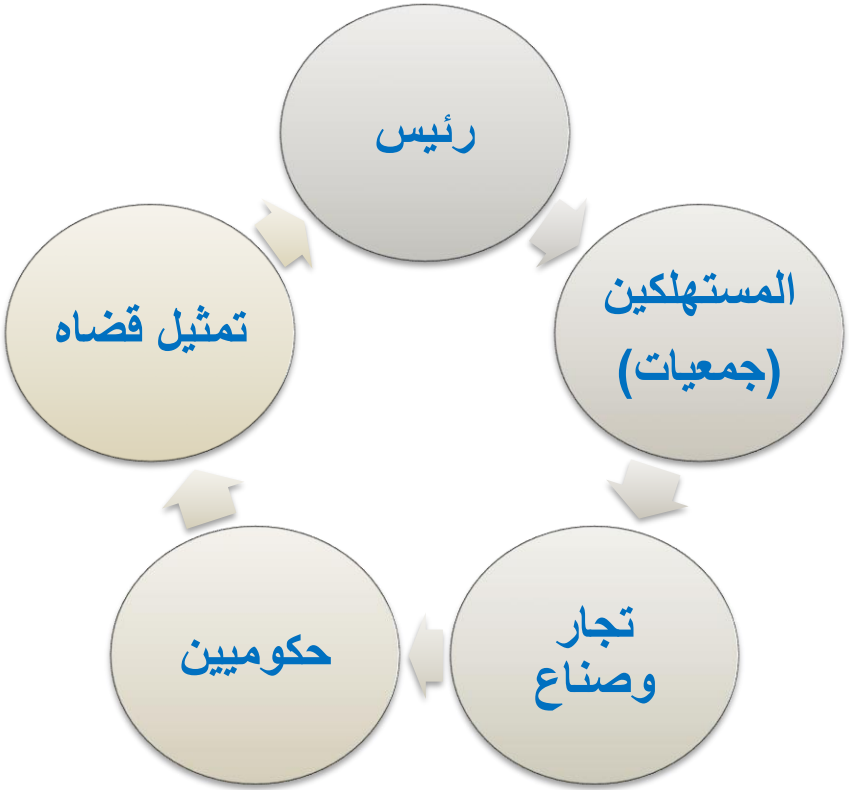
جهاز حماية المستهلك

٣ – توفير طرق مختلفة للفحص الفني للسلع

للجهاز الحق في توجيه أطراف الشكوى لفحص المنتج محل الشكوى فنياً بأحد المعامل أو الهيئات المعتمدة عند الحاجة لذلك ، ويحدد الجهاز الطرف المتحمل لمصروفات الفحص الفني أو المعاينات .

جهاز حماية المستهلك

٤ – تمثيل مجلس ادارة جهاز حماية المستهلك لجميع فئات المجتمع



جهاز حماية المستهلك

يشكل مجلس إدارة الجهاز ، برئاسة رئيس الجهاز ، وعضوية كل من :

- نائب متفرغ لرئيس الجهاز من ذوى الخبرة.
- أحد نواب رئيس مجلس الدولة يختاره رئيس المجلس.
- ممثل للوزارات التالية (التجارة الخارجية ، التموين والتجارة الداخلية ، المالية ، الصناعة)
- ممثل عن هيئة سلامة الغذاء و ممثل عن شرطة التموين
- ممثل عن كل من جمعيات صعيد مصر ، وجمعيات القاهرة الكبرى ، وجمعيات الوجه البحري ، وجمعيات القناة والبحر الأحمر ، ومحافظتي سيناء .
- ممثل للاتحاد النوعي لحماية المستهلك .
- ممثل للاتحاد التعاوني الاستهلاكي المركزي .
- ممثل للاتحاد العام للغرف التجارية
- ممثل لاتحاد الصناعات المصرية .

جهاز حماية المستهلك

- الجهاز مستقل في اصدار القرارات .
- اصدار قرار ملزم من مجلس ادارة الجهاز ليكون فاصل بين المستهلك والتاجر .
- القرار نهائي يكون الطعن عليه أمام القضاء الإداري .
- القرار مجرم (له عقوبة في حالة عدم تنفيذه) .
- يجوز التصالح في المخالفة بعد ازالة اسباب الشكوى ، مع فرض غرامة مالية .

جهاز حماية المستهلك

٥ ـ نظر قضايا حماية المستهلك أمام المحاكم الاقتصادية

٢ الجريدة الرسمية ـ العدد ٣٧ (تابع) فى ١٣ سبتمبر سنة ٢٠١٨

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 تقل 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 بالقرارات 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

المحكمة تنظر القضية والحكم يشتمل على : -

١ - غرامة للردع العام تصل الى ٢ مليون جنيه أو مثلي قيمة المنتج ايهما أكبر .

٢ - رد قيمة المنتج المتنازع عليه للمستهلك .

٣ - نشر الحكم في جريدة واسعة الانتشار مع الموقع الالكتروني للجهاز والمواقع المختلفة .

٤- اذا كان هناك احتياج يجوز مصادرة المنتجات او غلق مركز الصيانة او إيقاف الإنتاج .

جهاز حماية المستهلك

باسم الشعب

محكمة القاهرة الاقتصادية

الدائرة الثالثة جنح اقتصادية

حكم

بجلسة الجنح المنعقدة بسراي المحكمة صباح يوم الثلاثاء الموافق ٢٠٢١/٢/٢٣

برئاسة السيد الأستاذ / محمد عبد السلام النفراوى رئيس المحكمة

وعضوية الأستاذ / شادي محمود موسي رئيس محكمة

وعضوية الأستاذ / إبراهيم صالح إبراهيم رئيس محكمة

وعضوية الأستاذ / إسلام الخطيب وكيل النيابة

وبحضور السيد / محمد عمر قطب أمين السر

** صدر الحكم الآتي **

((في الجنحة رقم ١١٠٦ لسنة ٢٠٢٠ جنح اقتصادية القاهرة))

ضد

١- [redacted] ..... متهم

٢- [redacted] ..... متهم

٣- [redacted] ..... متهم

٤- توماس بيتر تسورن ..... متهم

٥- [redacted] ..... متهم

(((((المحكمة)))))

لم يضمنوا جودة المنتج (السيارة) محل التعاقد وسلامته طول فترة الضمان على النحو المبين بالأوراق

لم يلتزموا بتنفيذ قرار جهاز حماية المستهلك الملزم باستبدال المنتج محل الشكوى بأخرى جديدة على النحو المبين بالأوراق

المتهمون جميعاً بوصفهم موردين خدمة صيانة.

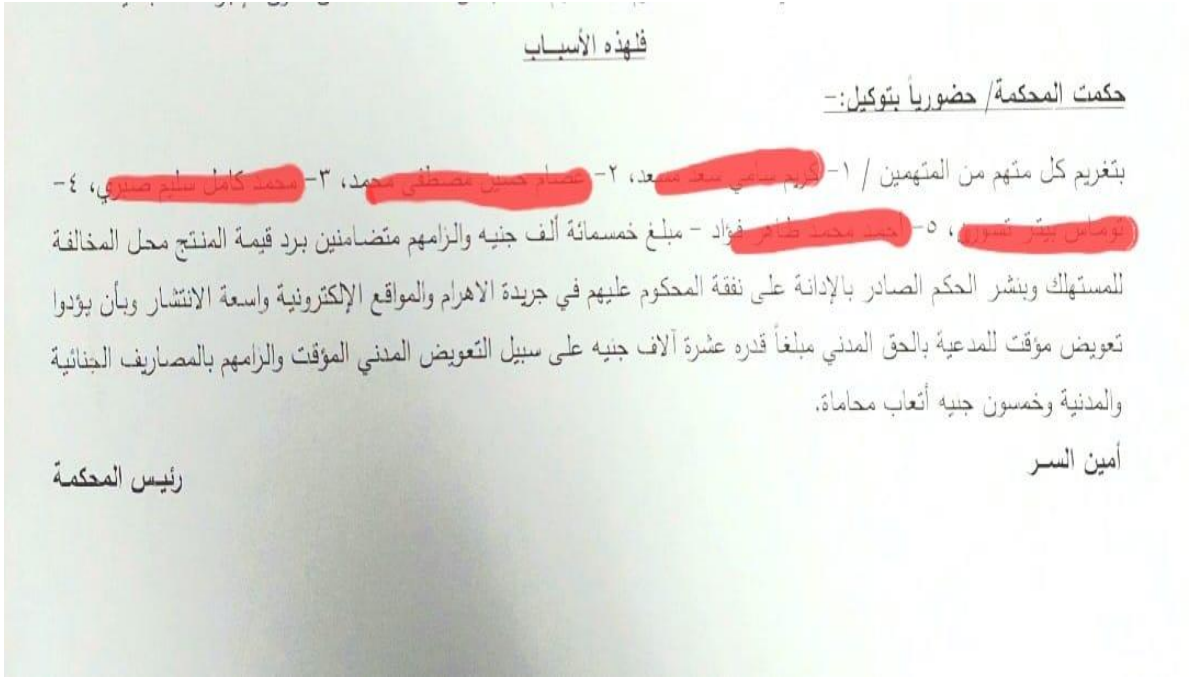
بوصفهم السابق السابقة لم يلتزموا برد مقابل خدمة الصاينة المقدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها، كما لم يعيدوا تقديمها للمستهلك/ سحر احمد سمير وذلك حال ثبوت عيب بها وفقاً لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري، على نحو ما قرره جهاز حماية المستهلك المبين بالأوراق.

لم يلتزموا بتجنب السلوك الخادع قبل المستهلك/ سحر احمد سمير وقد انصب ذلك على خدمات ما بعد البيع والضمان على النحو المبين بالأوراق

وطلبت عقابه بالمواد ١، ٩ فقرة أولى بند ٧، ٢٠، ٢٥، ١/٥٦، ١/٦٤، ٦٥، ٦٦، ٧٣، ٧٤، ٧٥ من القانون ١٨١ لسنة ٢٠١٨باصدار قانون حماية المستهلك،

حيث أن وقائع الجنحة تخلص فيما جاء ببلاغ من/ سحر احمد سمير ضد شركة الجيزة الوطنية للسيارات ، وشركة الاسكندرية الوطنية للسيارات لتضررها من شراء سيارة مرسيدس موديل ٢٠١٩ بتاريخ ٢٠٢٠/٢/٢٠ وبعدها بثلاثة أيام وجد بها عيب تمثل بالفانوس والكهرباء وباللجوء للشركة المشكو في حقها وجد مماطلة في حل الشكوى وحيث باشر جهاز حماية المستهلك وباجراء فحص الشكوى ثبت بتقرير كلية هندسة المطرية أن على مركز الخدمة اصلاح وعلاج وتغيير اذا لزم الفانوس الخلفي الأيسر حيث يظهر عيب صناعة يسجل عطل على الشاشة في تابلوه السيارة وأن الفانوس يمتلئ بلتر مياه تقريباً وأثناء فتح الشنطة تتسرب المياه من

جهاز حماية المستهلك



فلهذه الأسباب

حكمت المحكمة/ حضورياً بتوكيل:-

بتغريم كل متهم من المتهمين / ١-[redacted]، ٢-[redacted]، ٣-[redacted]، ٤-[redacted]، ٥-[redacted] - مبلغ خمسمائة ألف جنيه والزامهم متضامنين برد قيمة المنتج محل المخالفة للمستهلك وبنشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليهم في جريدة الاهرام والمواقع الإلكترونية واسعة الانتشار وبأن يؤدوا تعويض مؤقت للمدعية بالحق المدني مبلغاً قدره عشرة آلاف جنيه على سبيل التعويض المدني المؤقت والزامهم بالمصاريف الجنائية والمدنية وخمسون جنيه أتعاب محاماة.

أمين السر

رئيس المحكمة

باسم الشعب
محكمة القاهرة الاقتصادية
الدائرة الأولى جنح اقتصادية
حكم
بجلسة الجنح المنعقدة علناً بسراى المحكمة صباح يوم السبت الموافق ٢٠٢١/٥/٢٩

برئاسة السيد الأستاذ / احمد عيد القهار زهوي رئيس محكمة
وعضوية الأستاذ / محمد يوسف عيد الله رئيس محكمة
وعضوية الأستاذ / احمد احمد الجندي رئيس محكمة
وعضوية الأستاذ / طارق سعد الدين وكيل النيابة
وبحضور السيد / محمد جمال أمين السر

** صدر الحكم الآتى **

((فى الجنحة رقم ٨٣٢ لسنة ٢٠٢١ جنح اقتصادية القاهرة))

ضد

١- [redacted] ..... متهم
٢- [redacted] ..... متهم
٣- [redacted] ..... متهم

(((((المحكمة)))))

بعد الأطلاع على الأوراق والمداولة قانوناً :-

حيث اسندت النيابة العامة للمتهمين / ١- [redacted] ٢- [redacted] ٣- [redacted]

لانه فى ٢٠١٩/١٢/٣وبتاريخ لاحق عليه بدائرة قسم مصر الجديدة محافظة القاهره

بصفتهم " المسئولون عن شركة [redacted] الاثاث الخشبى " لم يلتزموا باعادة تقديم الخدمة للمستهلك/ [redacted] او تقديم ما يجبر النقص فيها حال كونها قد شابها عيب ونقص وفقا لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد على النحو المبين بالأوراق.

تطبيق الفقرة الأولى من المادة (٣٢) من قانون العقوبات دون تطبيق عقوبة الرد المنصوص عليها بالفقرة السابقة."
وحيث انه لما كان الثابت للمحكمه وباطلاعها على اوراق ومستندات الواقعه ان قيمة المنتج هى مبلغ (٣٠٠٠٠الف جنيه) ثلاثون الف جنيه كما ثبت بصورة العقد المقدم بالشكوى رقم ٣٤٨٤٩٠ وان المجنى عليه قد سدد مبلغ خمسة وعشرون الف جنيه طبقا للصور الضوئية من ايصالات الاستلام ومن ثم تقضى المحكمه على نحو ما سيرد بالمنطوق.
وحيث انه عن نشر الحكم فالمحكمه تقضى بنشر الحكم فى جريدة الاخباروالمواقع الإلكترونية واسعة الانتشار على نفقة المتهمين طبقا لنص الماده ٧٥ من القانون ١٨١لسنة ٢٠١٨.
وحيث أنه عن المصاريف الجنائية فالمحكمه تلزم المتهمين بها عملا بالمادة ٣١٣ اجراءات جنائية.

فلهذه الأسباب

حكمت المحكمة/ غيابيا:- ١, ٢, ٣ : بتغريم كل متهم مبلغ خمسين الف جنيه والزامهم بان يردوا للمجنى عليه [redacted] قيمة ما تم سداده من قيمة المنتج بمبلغ (خمسة وعشرون الف جنيه) وبنشر الحكم على نفقة المتهمين في جريدة الاخبار والمواقع الإلكترونية واسعة الانتشار عن جميع التهم للارتباط وألزمتهم بالمصاريف الجنائيه.

أمين السر **رئيس المحكمة**

المحكمـــة

بعد الإطلاع على الأوراق والمداولة قانوناً:-

حيث تخلص واقعات الدعوى في أن النيابة العامة قدمت المتهم/ [redacted] إلى المحاكمة الجنائية.

لأنه في يوم ٢٠٢١/٨/٧ بدائرة قسم شرطة شبين الكوم محافظة المنوفية

- بصفته مورد سلعة طرق بيع المنتجات على شرط مخالف للعرف التجاري بشأن حقوق المستهلك في الإستبدال والإسترجاع المعتمدة من جهاز حماية المستهلك، ولم يلتزم بمدد الإستبدال والإسترجاع المقررة قانوناً، وذلك على النحو المبين بالأوراق.

وطلبت عقابه عملاً بالمواد ١ ، ٢ ، ١٨ ، ٢١ ، ٦٣ ، ٦٤ ، ٧٥ من القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ بشأن حماية المستهلك.

وذلك على سند ما سطره مُحرر المحضر من أنه وحال مروره بشارع الجلاء البحري – بندر شبين الكوم – على محل ([redacted]) للملابس الحريمي وتلاحظ له أنه يمارس نشاطه بصورة طبيعية وتقابل مع المدير المسئول عن المحل وأفصح له عن شخصيته وطبيعة المأمورية ولم يمانع في إجراء التفتيش، وبالتفتيش تبين له مخالفة المتهم لفترات الإستبدال والإسترجاع وبمواجهته بالمخالفة أقر بها وبأنه سوف يراعيها مستقبلاً، وأرفق بالمحضر فاتورة صادرة من المحل الخاص بالمشكو في حقه بتاريخ ٢٠٢١/٨/٧ الساعة الثالثة ودقيقة واحدة مساء برقم ٤٠٧٠، ثابت بها أن المرتجع خلال يومين والإستبدال خلال ١٤ يوم بأصل الفاتورة ولا يوجد مرتجع في العروض بالمخالفة لقانون حماية المستهلك.

فلهذه الأسبـــاب

حكمت المحكمة حضوريا بتوكيل:-

بتغريم المتهم/ [redacted] مبلغ خمسون ألف جنيها وبنشر الحكم في

جريدة الأهرام وإحدى المواقع الإلكترونية واسعة الإنتشار على نفقته وألزمته بالمصاريف الجنائية

أمين السر

رئيس المحكمة

وزارة العدل

19588

٠١٠٠٠٠٠٠٣٢٩

الصفحة الرسمية لجهاز حماية المستهلك بمصر

www.cpa.gov.eg

مصطفى عبدالستار
مدير عام الشئون القانونية
جهاز حماية المستهلك
mabdelstar@cpa.gov.eg