

قرار

وزير التجارة والصناعة

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 الذى 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)

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

مادة (٤)

الأشخاص

يقصد بالأشخاص، الأشخاص الطبيعيون 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 فى 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 فى الإدارة أو فى 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 بإنتاج 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 اللائحة .

مادة (١٠)

الجمعيات

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

الباب الثاني

التزامات المنتجين والمستوردين

والموردين والمعلنين

(الفصل الأول)

التزامات المنتج والمستورد

مادة (١١)

على المُنتج 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 يكتفي فيها ببيان 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 المُنتج 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 تعاقدته 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 :

- اجمالى 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 فى حالة التخلف عن دفع الأقساط أو التأخير فى 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 المعطن 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 سداه .
- 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 مستورداً.
 - 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 فى 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 ورئيسه

(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 الإجتماع 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 يمثها 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)

- يباشر 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 التقيد 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 ، وفى هذه الحالة تعد تقارير عن العمل أو الإشراف محل هذا التكليف تعرض على المجلس .

مادة (٢٨)

يختص رئيس مجلس الإدارة بما يأتى :

- (أ) التنسيق مع الأجهزة النظيرة فى الدول الأخرى بالنسبة للأمور ذات الاهتمام المشترك، على أن يعرض ما يتصل بذلك على مجلس الإدارة .
- (ب) إعداد تقرير سنوى عن أنشطة الجهاز، وخطته المستقبلية ومقترحاته وعرضه على مجلس الإدارة لاعتماده .
- (ج) ترشيح المدير التنفيذى 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 التى يعدها الجهاز فى شأن الاقتراحات والتوصيات التى ترد إليه وتكون متصلة بحماية حقوق المستهلك وإعداد البحوث اللازمة لذلك .
- (و) التصالح مع المتهمين ، قبل صدور حكم بات فى 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 مقابلاً 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 إيصالا 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 مستوفيا منها إلى الإدارة المختصة، وإخطار رئيس الجهاز بهذه الإحالة . ويمثل المدير التنفيذي الجهاز أمام القضاء والغير .

مادة (٣٤)

تتولى الإدارة المختصة بالجهاز فحص الشكوى 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 الشكوى 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 فى 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 فى 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 ورفعه إلى المدير التنفيذي للجهاز .
ويعرض المدير التنفيذي التقرير مشفوعاً برأيه على رئيس مجلس إدارة الجهاز وما اتخذته 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 بإحالتها إلى الجهات المختصة أو بحفظها ، أو بإجراء مزيد من الفحص لمعرفة الإدارة المختصة بالجهاز ، ويتم إخطار ذوى الشأن بقرار الحفظ .
ويعرض رئيس مجلس الإدارة تقريراً دورياً على المجلس عن الشكاوى وما اتخذته من قرارات حيالها في أول جلسة تالية .

مادة (٤٤)

على مجلس الإدارة، عند ثبوت مخالفة أى 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 أى 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 المحكمة الابتدائية
عضواً	قاض بالمحكمة الابتدائية
عضواً	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 موسى 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 موسى 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 والمدى الزمني 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 .