

## قانون حماية المستهلك رقم (٢١) لسنة ٢٠٠٥<sup>١</sup>

### الفصل الأول

### تعريفات وأحكام عامة

### مادة (١)

### التعريف

يكون للكلمات والعبارات الآتية الواردة في هذا القانون المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

السلطة: السلطة الوطنية الفلسطينية.

الوزارة: وزارة الاقتصاد الوطني

الوزير: وزير الاقتصاد الوطني

المجلس: المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك.

الهيئة: هيئة إدارة المجلس

السلعة: كل منتج صناعي أو زراعي أو تحويلي أو نصف مصنع وأي مادة أخرى تعتبرها الوزارة سلعة لغايات تطبيق أحكام هذا القانون.

<sup>١</sup> نقلًا عن منظومة القضاء والتشريع (المقتفي).

الخدمة: كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو مادي تقدمه أية جهة متخصصة مقابل أجر متفق أو محدد أو بموجب تسعيرة معلنة.

التعليمات الفنية الإلزامية: التعليمات الفنية الإلزامية الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بخصوص سلعة معينة.

المزود: الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات.

المعلن: كل مزود يقوم بإعلان منتجاته بمختلف وسائل الدعاية والإعلان

المستهلك: كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو خدمة.

عيب: خطأ أو نقص من حيث الجودة والكمية والكفاءة، أو عدم مطابقة للمعايير والمقاييس التي يتوجب الالتزام بها بموجب القانون أو الأنظمة السارية المفعول فيما يتعلق بالمنتج.

المصنع: الشخص الذي يقوم بتحويل أو تجميع المواد الأولية أو الوسيطة إلى مواد قابلة للاستهلاك.

جمعيات حماية المستهلك: كل جمعية غير ربحية تؤسس لأغراض غير سياسية أو تجارية أو اقتصادية، وتهدف إلى توعية المستهلكين وتثقيفهم وإرشادهم وحماية مصالحهم وحقوقهم وتميلهم لدى كافة الجهات الرسمية وغير الرسمية.

مادة (٢)

هدف القانون

يهدف هذا القانون إلى ما يلي:

١- حماية وضمن حقوق المستهلك بما يكفل له عدم التعرض لأية مخاطر صحية أو غبن أو خسائر اقتصادية

- ٢- توفير السلع والخدمات ومنع الاستغلال والتلاعب في الأسعار .
- ٣- حماية حقوق المستهلك في الحصول على سلع وخدمات تتفق مع التعليمات الفنية الإلزامية، وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك طرفاً فيها .
- ٤- ضمان المعاملات الاقتصادية على وجه السرعة والدقة بين المزود والمستهلك وما يكفله القانون من حماية.

## الفصل الثاني

### حقوق المستهلك

#### مادة (٣)

### حقوق المستهلك

يتمتع المستهلك بالحقوق الآتية:

- ١- الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للسلعة أو الخدمة من حيث الجودة والنوعية

- ٢- الحصول على المعاملة العادلة دون تمييز من قبل مزود المنتج أو المصنع.
- ٣- تشكيل جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها.
- ٤- العيش في بيئة نظيفة وسليمة وحصوله على سلعة وخدمة مطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية.
- ٥- الاختيار الحر للسلع والخدمات من بين بدائل سلعية أو خدماتية، وكذلك له الحق في الحصول على الصفقات العادلة، مثل ضمان الجودة والسعر المعقول، ورفض الصفقات الإجبارية.
- ٦- الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها لیتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والواعي بين كافة السلع والخدمات المعروضة في السوق.
- ٧- التعويض بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي تكون قد لحقت به.
- ٨- استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها وكذلك استرداد المبالغ التي يكون سدادها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم سواء المواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها.
- ٩- طلب فاتورة من المزود يحدد فيها:
- (أ) اسم المؤسسة
- (ب) رقم تسجيلها في السجل التجاري
- (ج) عنوانها.
- (د) تعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير.
- (هـ) الثمن والكمية المتفق عليها والقيمة الإجمالية للفاتورة بالعملة المتداولة.

## الفصل الثالث

### المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك وجمعيات حماية المستهلك

#### مادة (٤)

#### إنشاء المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك

ينشأ بموجب أحكام هذا القانون مجلس استشاري يسمى " المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك " ويتكون من الجهات الآتية:

- عضو عن وزارة الاقتصاد الوطني

- عضو عن وزارة المالية.

- عضو عن وزارة الصحة

- عضو عن وزارة الزراعة

- عضو عن سلطة البيئة

- عضو عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

- عضو عن غرفة التجارة

- عضو عن الاتحادات الصناعية

- عضو عن اتحاد المقاولين

- عضو عن جمعية رجال الأعمال

- خمسة أعضاء عن جمعيات حماية المستهلك

مادة (٥)

هدف المجلس

يهدف المجلس إلى حماية حقوق المستهلك الاقتصادية وضمان عدم تعرضه إلى أية مخاطر أو أضرار ناجمة عن انتفاعه بالسلع والخدمات المقدمة له وذلك من خلال الآتي:

١- المشاركة في رسم العلاقة وتنسيقها ما بين كافة الجهات ذات العلاقة بحماية المستهلك.

٢- دعم وتعزيز دور المستهلك في الاقتصاد الوطني.

٣- المشاركة في رسم سياسات تأمين سلامة السلع والخدمات والعمل على رفع جودتها.

٤- اعتماد البرامج التثقيفية لتوعية وإعلام وإرشاد المستهلك وحثه على استعمال أنماط الاستهلاك الناجمة واعتماد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة.

٥- إعداد الخطط والبرامج الخاصة بشأن الدفاع عن المستهلك وضمان حقوقه.

٦- متابعة السياسات الحكومية وحث جهات الاختصاص على توفير الحماية للمستهلك

٧- الاشتراك في المنظمات والاتحادات المماثلة في أهدافها وغاياتها عربياً ودولياً.

٨- التأكد من عدم احتكار السلع ورفع التوصيات للوزارة.

٩- التأكد من مواصفات وجودة السلع.

مادة (٦)

تنظيم سجل خاص

ينظم في وزارة الاقتصاد الوطني، باعتبارها الوزارة المختصة، سجل خاص بجمعيات حماية المستهلك، ويحدد بنظام يصدره مجلس الوزراء كافة الإجراءات المتعلقة بعلاقة هذه الجمعيات بالجهات ذات الاختصاص بحماية المستهلك.

الفصل الرابع

سلامة المنتجات

مادة (٧)

مطابقة المنتج

يجب أن يكون المنتج مطابقاً للتعليمات الفنية الإلزامية، من حيث بيان طبيعة المنتجات ونوعها ومواصفاتها الجوهرية ومكوناتها، ويخضع لذلك أيضاً عمليات التعبئة والتغليف التي تشمل عناصر التعريف بالمنتج والاحتياطات الواجب اتخاذها عند الاستعمال والمصدر والمنشأ وتاريخ الصنع وتاريخ انتهاء الصلاحية، وكذلك طريقة الاستخدام، مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة والقرارات ذات العلاقة، وخصوصاً المتعلق منها بسلامة البيئة.

#### مادة (٨)

حظر الاحتفاظ بأدوات غش السلع

يحظر الاحتفاظ في مواقع الإنتاج والصنع والتخزين والعرض والبيع وكذلك في وسائل نقل البضائع والأسواق والمرابض والمسالخ بالمنتجات أو الأدوات أو الآلات التي تمكن من غش السلع، بما فيها:

- ١- الموازين أو المكييل غير المعتمدة من الآلات غير الصحيحة المعدة لوزن السلع أو كيلها.
- ٢- السلع المغشوشة أو الفاسدة أو المنتهية أو غير المطابقة للمواصفات المعتمدة.
- ٣- السلع التي لا تتمتع بسلامة التداول القانوني في بلد المنشأ أو جهة المنشأ وفقاً لما توصي به الجهات المختصة.

#### مادة (٩)

بيانات الاستعمال



كل منتج ينطوي على استعماله أية خطورة يجب أن يؤشر أو يرفق به تحذير يبين وجه الخطورة والطريقة المثلى للاستعمال أو الاستخدام، وكيفية العلاج في حال حدوث ضرر ناتج عن الاستخدام.

#### مادة (١٠)

##### المسؤولية عن الضرر

يكون المزود النهائي مسؤولاً عن الضرر الناجم عن استخدام أو استهلاك المنتج المحلي أو المستورد الذي لا تتوفر فيه شروط السلامة أو الصحة للمستهلك أو عدم الالتزام بالضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها، ما لم يثبت هوية من زوده بالمنتج وأثبت كذلك عدم مسؤوليته عن الضرر الناجم.

#### مادة (١١)

##### العيب

إذا تبين للمزود بأن السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول تتضمن عيباً أو أكثر من شأنه أن يضر بسلامة المستهلك أو صحته أو أنها قد تشكل خطراً عليه، فعلى المزود أن يتخذ وبشكل فوري الإجراءات الآتية:

١- إبلاغ الجهات المختصة وإعلام الجمهور بواسطة وسائل الإعلام عن هذه العيوب وتحذيره من المخاطر التي قد تنتج عنها.

٢- سحب السلعة من الأسواق.

٣- استرداد السلع التي جرى بيعها أو تأجيرها وإعادة الثمن المدفوع.

٤- استبدال السلع على نفقته الخاصة وإعادة الثمن المدفوع في حال تعذر إصلاحها.

٥- التخلص منها، بطرق صحيحة وغير مضرّة بالبيئة، وعلى نفقته الخاصة.

مادة (١٢)

بطاقة البيان

يجب أن تدرج على بطاقة البيان باللغة العربية المعلومات التي تعتمد عليها مؤسسة المواصفات والمقاييس تبعاً لطبيعة كل سلعة ووفقاً لخصائصها.

مادة (١٣)

الخطر

يجوز للجهات المختصة كلما بدت علامات لوجود خطر من منتج ما، إصدار تعليمات مكتوبة إلى المزود تتضمن إخضاع المنتج إلى المراقبة والفحص.

مادة (١٤)

التحفظ على المنتج

يجوز للمجلس كلما بدت علامات لوجود خطر في منتج معين أن يطلب من الوزير إصدار قرار بالتحفظ على المنتج أي أو قرار آخر يرتئيه، بما في ذلك طلب وقف تداوله أو وقف استيراده أو تصديره أو عرضه أو سحبه أو إتلافه، إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة للحد من الخطر.

## الفصل الخامس

### نزاهة المعاملات الاقتصادية

مادة (١٥)

#### الترويج

على كل من يقوم بالترويج والإعلان للمنتجات أن يراعي توافق ما يعلن عنه وواقع مواصفات المنتجات المعلن عنها، ويجب ألا ينطوي ذلك الإعلان على خداع أو تضليل للمستهلك.

مادة (١٦)

الإعلان

على المزود الذي يلجأ للإعلان بعرض خاص بهدف الترويج لسلعة او لخدمة أن يحدد المدة التي سوف تتوافر خلالها هذه السلعة أو الخدمة، وفي حال عدم التجديد ويعتبر العرض سارياً لمدة شهر من تاريخ أول إعلان.

مادة (١٧)

إعلان السعر

يجب إعلان السعر بالعملة المتداولة على وحدة البيع المعروضة للمستهلك بشكل مباشر عليها وإذا تعذر ذلك توع بشكل بارز في مكان عرضها.

مادة (١٨)

مقدم الخدمة

على كل مقدم خدمة بيان أهليته لممارسة تلك الخدمة من خلال عرض الرخصة المصرح له بموجبها ممارسة هذه الخدمة من الجهة الرسمية المختصة وبشكل واضح.

## مادة (١٩)

### استرجاع المنتجات المضمونة

يكون المزود مسؤولاً عن إصلاح أو استرجاع المنتجات المضمونة إذا تبين أن بها عيباً خلال مدة وشروط الضمان المتفق عليها مع المستهلك، وعليه استبدالها أو استرجاعها ورد ثمنها حسب رغبة المستهلك، ولا يجوز له الاتفاق على خلاف ذلك.

## مادة (٢٠)

### ضمان العيوب الخفية

على كل مزود ضمان العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوباً أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت إليها وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد.

## مادة (٢١)

### بيان الاسم والعلامة التجارية

على المزود أن يبين بوضوح اسمه الحقيقي وعلامته التجارية المسجلة على السلع المطروحة للتداول في الأسواق، وكافة المعلومات المطلوبة في بطاقة البيان

## مادة (٢٢)

### محظورات على المزود

يحظر على كل مزود ما يلي:

- ١- تسليم أو استعمال أو محاولة استعمال علامات الجودة بقصد الغش.
- ٢- الادعاء أو الإيهام بأن السلعة تتمتع بشهادة الجودة.
- ٣- الامتناع عن بيع أية سلعة أو تقديم خدمة للمستهلك دون سبب مشروع
- ٤- اشتراط البيع بشراء كمية مفروضة أو بشراء سلع أو خدمات أخرى في الوقت نفسه إلا إذا أعطى للمستهلك الحق في شرائها منفصلة بسعر مختلف.
- ٥- اشتراط شراء خدمة بإسداء خدمة أخرى أو بشراء سلعة.
- ٦- إخفاء أية مادة أو سلعة مخزونة لدى المزود عن أي شخص يود شراءها دون سبب مشروع.
- ٧- بيع سلعة أو تقديم خدمة بسعر أو بربح يزيد عن السعر المعلن عنه.
- ٨- استيراد أو تداول السلع مجهولة المصدر، أو المخالفة للتعليمات الفنية الإلزامية، أو الممنوعة قانوناً.
- ٩- استيراد أو إدخال سلع انقضت على تاريخ إنتاجها أو تعبئتها أكثر من ثلث مدة الصلاحية، إلا إذا كانت السلعة متبرع بها، على أن يحظر تداولها بالأسواق.

## مادة (٢٣)

### عقود الاستهلاك

يجوز للمجلس أن يراجع مدى معقولية وعدالة الشروط الواردة في عقود الاستهلاك والعقود النموذجية، وأن يوصى إلى الوزير أو الجهة التي تصدر عنها هذه العقود إزالة الشروط التي ترى أنها مجحفة بحق المستهلك أو يطلب إعادة النظر بها، على أن يصدر مجلس الوزراء نظاماً يحدد معايير لتقدير البنود التي يمكن اعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك.

مادة (٢٤)

الشروط المطلوبة في عقود الاستهلاك

١- يجب ان يتوافر في عقود الاستهلاك ما يلي:-

أ) نسخة مصاغة باللغة العربية وبعبارات واضحة ومفهومة

ب) حق المستهلك في الاطلاع على أية نصوص أو وثائق يحيل إليها العقد، على أن يتم ذلك قبل التوقيع عليه.

ج) قيمة الثمن بشكل واضح وصريح وتاريخ وكيفية التسديد، وكذلك تاريخ ومكان تسليم السلعة أو الخدمة.

٢- على المزود تسليم المستهلك نسخة عن العقد الموقع معه.

مادة (٢٥)

توافر المواصفات

يجب أن تتوفر المواصفات التي حددها المزود أو تلك التي اشترط المستهلك خطياً وجودها في السلعة أو الخدمة المتفق عليها.

مادة (٢٦)

إصدار الأنظمة

بناءً على تنسيب الوزارة يصدر مجلس الوزراء الأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك من الآتي:

١- تداول المنتجات عن طريق استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة

٢- تداول المنتجات عبر الباعة المتجولين ومن في حكمهم.

الفصل السادس

العقوبات



عقوبة ارتكاب المخالفات

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون يعاقب من يرتكب المخالفات التالية بالآتي:

١- كل من عرض أو باع سلع تموينية فاسدة أو تالفة، أو تلاعب بتاريخ صلاحيتها، أو احتفظ بالموازين أو المكييل غير المعتمدة من الآلات غير الصحيحة المعدة لوزن السلع أو كيلها في الأماكن المحددة في المادة (٨) من هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن عشر سنوات أو بغرامة لا تتجاوز عشرة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين، مع إتلاف البضاعة الفاسدة، وضبط الموازين والمكييل غير المعتمدة.

٢- كل من عرض أو باع منتج مخالف للتعليمات الفنية الإلزامية، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين.

٣- كل من عرض أو باع منتج ينطوي على استعماله خطورة ما، دون أن يؤشر أو يرفق به تحذير يبين وجه الخطورة والطريقة المثلى للاستعمال أو الاستخدام، وكيفية العلاج في حال حدوث ضرر ناتج عن الاستخدام، أو خالف أحكام المواد (١١، ١٩) من هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين.

٤- كل من امتنع عن عرض أو بيع السلع التموينية أو أرغم المشتري على شراء كمية معينة منها أو سلعة أخرى معها، أو اشترط شراء خدمة بإسداء خدمة أخرى أو بشراء سلعة، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن سنة أو بغرامة لا تتجاوز ألف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين.

٥- كل من امتنع عن وضع قوائم أسعار السلع أو الخدمات في أماكن ظاهرة أو خالف التسعيرة المعلنة يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين.

٦- كل من صرف سلع تموينية أدخلت للبلد بطرق غير شرعية، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين

٧- كل معطن لم يستعمل اللغة العربية في الإعلان عن السلعة أو الخدمة، أو خالف أحكام المواد (١٥، ٢١) من هذا القانون، يعاقب بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً.

مادة (٢٨)

مدة العقوبة

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين، كل من خدع أو شرع في أن يخدع المتعاقد بأية طريقة من الطرق في إحدى الأمور الآتية:

١- حقيقة المنتجات أو طبيعتها أو صفاتها الجوهرية أو ما تحتويه من عناصر خطرة وبوجه عام العناصر الداخلة في تركيبها

٢- عدد المنتجات أو مقدارها أو مقاسها أو كيلها أو وزنها أو طاقتها أو عيارها،

٣- نوع المنتجات أو منشؤها أو أصلها أو مصدرها في الأحوال التي تعتبر فيها بموجب الاتفاق أو العرق- هذه الامور - سبباً أساسياً في التعاقد.

مادة (٢٩)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون، يعاقب بالحبس لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين، كل من صنع أو باع أو عرض للبيع أو زرع أية مواد أو سلع أو معدات مما تستعمل في الغش مع علمه بذلك وكذلك التحريض على استعمالها بواسطة نشرات أو مطبوعات أو معلقات أو إعلانات أو تعليمات أخرى.

مادة (٣٠)

مضاعفة العقوبات

تضاعف العقوبات المذكورة في المواد (٢٧، ٢٨، ٢٩) في حال العود.

مادة (٣١)

مصادرة المواد التالفة

١- تقوم المحكمة في جميع الأحوال السابقة بمصادرة المواد التالفة أو الخطرة أو المستخدمة للغش أو تأمر بإتلافها على نفقة المحكوم عليه، كما يجوز لها الحكم بإغلاق المحل التجاري بشكل مؤقت أو بشكل دائم وبسحب رخصة أو وقف مزود الخدمة عن مزاوله عمله بشكل مؤقت أو بشكل دائم.

٢- تأمر المحكمة بنشر أي حكم تصدره في هذه الجرائم في صحيفة أو أكثر من الصحف المحلية وعلى نفقة المحكوم عليه.

## الفصل السابع

### أحكام ختامية

#### مادة (٣٢)

#### المدة الزمنية لرفع الدعوى

تعتبر مدة شهر هي الفترة الزمنية التي يحق للمستهلك رفع الدعوة في حال اكتشاف أي خطأ أو عيب غير متفق عليه إلا إذا كانت السلعة معمرة، فتعتبر المدة الزمنية هي سنة كاملة وتبدأ هذه المدة منذ اليوم الأول لاكتشاف العيب في السلعة أو الخدمة التي تم الاتفاق عليها.

#### مادة (٣٣)

الالغاء

يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا القانون.

مادة (٣٤)

إصدار اللوائح

على مجلس الوزراء إصدار اللوائح اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون.

مادة (٣٥)

التنفيذ والنشر

على الجهات المختصة - كل فيما يخصه - تنفيذ أحكام هذا القانون ويعمل به بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ: ٢٠٠٥/١١/١ ميلادي

الموافق: ٢٩ رمضان ١٤٢٦ هجري

محمود عباس

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

عن منظومة القضاء والتشريع في فلسطين (المقتفي)