

المنتدى العربي الاول لحماية المستهلك

ورقة عمل عن

الإطار القانوني لحماية المستهلك المصري
في ضوء أحكام القانون رقم 181 لسنة 2018

مصطفى عبد الستار
مدير عام الشؤون القانونية
بجهاز حماية المستهلك المصري

الإطار القانوني لحماية المستهلك المصري في ضوء أحكام القانون رقم 181 لسنة 2018

مقدمة

إن قانون حماية المستهلك ما هو إلا حدث اجتماعي يعبر عن واقع المجتمع، ويصور آماله وأحلامه، ويحدد خطوات تحقيقها، بما يحقق طموحات الأفراد والمؤسسات واحتياجاتهم، وتنظيم علاقاتهم.

ويعد قانون حماية المستهلك من أهم القوانين التي تمس الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية؛ لأنه يتصدى لتنظيم العلاقات بين المستهلك والمورد، والذي لا بد أن يأخذ في الاعتبار الجوانب الاجتماعية المختلفة للمشكلات التي تواجه المستهلك أو التي تهدر حقوقه الأساسية، سواء في انعكاساتها الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية.

حيث أنه مع تصارع القوى الرأسمالية للاستحواذ على السوق والبحث عن المكاسب السريعة بغض النظر عن حقوق المستهلكين وانتشار السلع المعيبة والسلع مجهولة المصدر وكذا انتشار الإعلانات المضللة عبر وسائل الإعلام المختلفة خاصة مواقع التواصل الاجتماعي، وتنصل الموردين من التزاماتهم تجاه المستهلكين وقيامهم بفرض شروط مجحفة تهدر من حقوقهم.

وبناءً عليه فإن وجود تشريع قوي لحماية المستهلك هو النواة لمنظومة قوية لحماية المستهلك يكون رسالتها حماية المستهلك من خلال تنظيم العلاقة بين المستهلك والمورد وتشجيع التجارة الشرعية والعدالة وضبط الأسواق ومكافحة الممارسات الضارة كأحد وسائل تحقيق العدالة الاجتماعية.

وبالنظر إلى المجتمع المصري نجد أن قواعد وأطر حماية المستهلك تبدأ من الدستور حيث نص دستور مصر 2014 في المادة رقم 27 على أن "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 التنافسية 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 الأطراف المختلفة، بما يحفظ حقوق العاملين ويحمي المستهلك".

ولأن هناك احتياج للكثير من التعديلات لمجابهة التطور الاقتصادي العالمي للمحافظة على حقوق المستهلكين. استكمالاً للمنظومة القانونية الحالية الخاصة بحماية المستهلك، ووضع إطاراً ملائماً لتعزيز دور جمعيات حماية المستهلك.

فقد صدر قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 تعديلاً وإضافةً لما انتهى إليه أول قانون صادر لحماية المستهلك رقم 67 لسنة 2006، فقد تضمن الكثير من الحلول للمشكلات التي تواجه المستهلك من خلال التالي:

الأطر القانونية لحماية المستهلك المصري في ضوء أحكام القانون رقم 181 لسنة 2018:

- 1 – توفير التوعية اللازمة للمستهلكين.
- 2 – وضع ضوابط والتزامات للمورد عند الإنتاج أو الاستيراد أو عرض وتداول المنتجات.
- 3 – تنظيم العلاقة بين المستهلك والمورد خلال عمليات الشراء والتمتع بفترات الضمان.
- 4 – تنظيم سوق الخدمات.
- 5 – تنظيم سوق التجارة الإلكترونية.
- 6 – تيسير إجراءات وطرق تقديم الشكاوى من جانب المستهلكين وسرعة البت فيها.
- 7 – استخدام الوساطة والتفاوض للوصول إلى حلول سريعة مرضية لجميع الأطراف.
- 8 – توفير طرق مختلفة للفحص الفني للسلع للوقوف على وجود عيب من عدمه ومعرفة العيوب بشكل تفصيلي.
- 9 – تمثيل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك لجميع فئات المجتمع من مستهلكين وموردين وحكوميين وقضاة.
- 10 – نظر قضايا حماية المستهلك أمام المحاكم الاقتصادية لسرعة الفصل.

وذلك من خلال:-

أولاً: حق المستهلك في معرفة بيانات التاجر وعلى الأخص عنوانه وطرق الاتصال به، وبيانات قيده في السجل التجاري، وعلامته التجارية إن وجدت.

ثانياً: حق المستهلك في معرفة البيانات الجوهرية عن المنتجات، وعلى الأخص مصدر المنتج وثمانه وصفاته وخصائصه الأساسية.

ثالثاً: إلزام التاجر بإصدار فاتورة تتضمن كافة بيانات واقعة الشراء خاصة الرقم الضريبي للتاجر، وتاريخ التعامل أو التعاقد، وثمان المنتج ومواصفاته، وطبيعته ونوعيته وكميته.

رابعاً: حق المستهلك في استبدال أو استرجاع السلع طبقاً للحالات الآتية:

1 - الحق في الاستبدال أو الاسترجاع بدون سبب خلال فترة 14 يوم من تاريخ تسلم السلعة بشرط أن تكون السلعة بحالتها وقت الشراء وتسمح طبيعتها بالاستبدال أو الاسترجاع.

2 - الحق في الاستبدال أو الاسترجاع خلال فترة 30 يوم من تاريخ تسلم السلعة في حالة وجود عيب بالسلعة.

3 - الحق في الاستبدال أو الاسترجاع خلال العام الأول من تسلم السلعة في حالة تكرار العيب بالسلعة أكثر من مرتين.

4 - الحق في الاستبدال أو الاسترجاع إذا لم يستطع الضامن الإصلاح أو توفير قطع الغيار التي يحتاجها المنتج، مع ملاحظة أنه يجوز أن يصدر قرار من مجلس إدارة الجهاز ليكون الاستبدال أو الاسترجاع بالسعر السوقي للسلعة أو بسعر الشراء مضاف إليه فائدة البنك المركزي.

خامساً: حق المستهلك في الحصول على سلع مطابقة للمواصفات القياسية.

سادساً: حق المستهلك في الأمان والسلامة عند استخدام المنتجات.

سابعاً: حق المستهلك استرجاع قيمة الخدمة الناقصة أو الحق في إعادة تقديمها للمستهلك.

ثامناً: حق المستهلك في الضمان الشامل.

تاسعاً: مكافحة التضليل والخداع وحماية الملكية الفكرية.

عاشراً: مكافحة حجب السلع الاستراتيجية عن التداول.

إحدى عشر: وجود آليات لفض المنازعات.

- تنوع طرق تقديم الشكوى.

- الوساطة وتوفيق الأوضاع في حل الشكاوى من خلال لجان فنية لنظر الشكوى في وجود الشاكي والشركة والعمل على حلها من خلال التفاوض.

- إصدار قرار ملزم من مجلس إدارة الجهاز ليكون فاصل بين المستهلك والتاجر.

- التصالح أمام المحكمة على أن يكون التصالح مع المستهلك بعد إزالة أسباب الشكوى.

إثنى عشر: تشجيع الاستثمار بمنح شهادة جودة للتاجر الملتزم تحت مسمى شهادة صديق المستهلك.