قانون حماية المستهلك رقم (٢١) لسنة ٢٠٠٥م

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

بعد الاطلاع على القانون الأساسي المعدل لسنة ٢٠٠٣م وتعديلاته،

وعلى قانون التجارة العثماني الصادر في ٨ شعبان ١٢٦٦ هجرية المعمول به في محافظات غزة،

وعلى قانون التجارة رقم ١٢ لسنة ١٩٦٦م المعمول به في محافظات الضفة،

وعلى قانون الصحة العامة رقم ٢٠ لسنة ٢٠٠٤م،

وعلى القانون رقم ٧ لسنة ١٩٩٩م بشأن البيئة،

وعلى قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم ١ لسنة ٢٠٠٠م،

وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء،

وبناءً على ما أقره المجلس التشريعي في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠٠٥/١٠/٢٧م،

وباسم الشعب العربي الفلسطيني،

أصدرنا القانون التالي:-

الفصل الأول

تعريفات وأحكام عامة

مادة (١)

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 وأية مادة أخرى تعتبرها الوزارة سلعة لغايات تطبيق أحكام هذا القانون.

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 او اقتصادية، وتهدف إلى توعية المستهلكين وتثقيفهم وإرشادهم وحماية مصالحهم وحقوقهم وتمثيلهم لدى كافة الجهات الرسمية وغير الرسمية.

مادة (٢)

يهدف هذا القانون إلى ما يلي:

١- حماية وضمان 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)

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 ليتسنى 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)

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

- عضو عن وزارة الاقتصاد الوطني رئيساً للمجلس
- 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)

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 الناجعة 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)

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)

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)

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 المكاييل 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)

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)

يكون المزود النهائي مسؤولاً عن الضرر الناجم عن استخدام أو استهلاك المنتج المحلي أو المستورد الذي لا تتوافر 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)

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 مضرة بالبيئة، وعلى نفقته الخاصة.