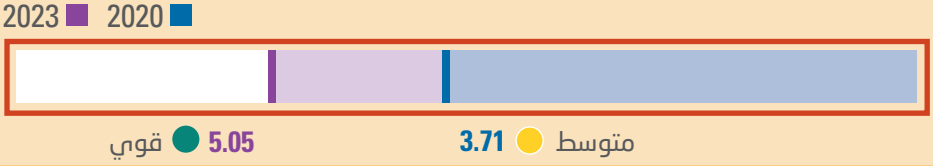
موجز قطري
جمهورية مصر العربية

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

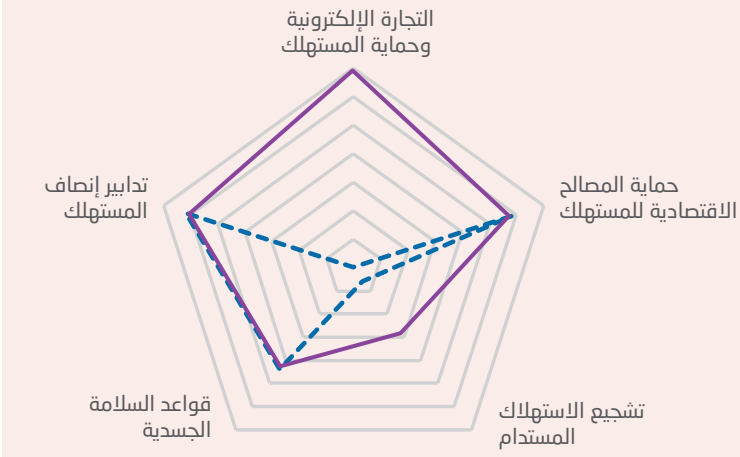
قانـون حماية المستـهلك



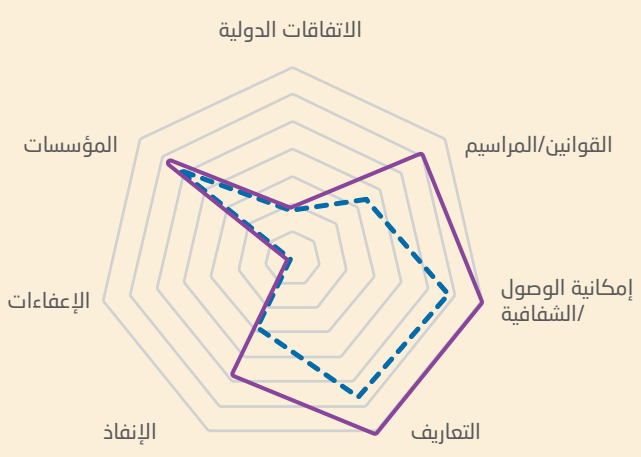
ضعيف جداً ضعيف ابتدائي متوسط متطوّر قوي قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	7.00
تدابير إنصاف المستهلك	6.13	◄ 6.13
قواعد السلامة الجسدية	4.38	◄ 4.38
تشجيع الاستهلاك المستدام	0.58	▲ 2.92
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	5.83	◄ 5.83

المكونات



العناصر



اعتمدت مصر القانون رقم 181 لسنة 2018 بشأن حماية المستهلك. ويشدد القانون على حقوق المستهلك وواجبات الموردين/المهنيين/المعلنين، ويمكّن المستهلك من الإنتصاف، ويشمل قضايا التجارة الإلكترونية، وينشئ نظاماً من العقوبات لمنع الانتهاكات.

قواعد السلامة الجسدية

تكفل المادة 2(1) حرية ممارسة الأنشطة الاقتصادية وتحظر أي ممارسة و/أو اتفاق من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك، بما في ذلك حقه في السلامة.

يحدد الباب الثالث من القانون (المواد من 42 إلى 61)، أهداف جهاز حماية المستهلك واختصاصاته ومهامه ومنها تطبيق قانون حماية المستهلك. ويتمتع الجهاز بسلطة اقتراح استراتيجيات وسياسات عامة لحماية المستهلك، وتلقي الشكاوى والبلاغات والتحقيق فيها، والتنسيق مع أجهزة أخرى من الدولة مثل جهاز حماية المنافسة لإنفاذ القانون ومراقبة السوق، وإقامة الدعاوى المدنية أمام المحاكم القضائية لحماية المستهلك، وإبداء الرأي في التشريعات التي تهدف إلى حماية المستهلك، وإجراء التسويات على أساس شروط محددة، الخ.

ولا يمنح القانون أي إعفاءات. وتنص المادة 17 على الاستثناء الوحيد، إذ لا يجوز للمستهلك استبدال السلع/المنتجات إذا صنعت بناء على مواصفات حددها هو نفسه، أو إذا تغيّرت حالة السلعة لسبب يرجع إليه.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تضمن المادة 2 حق المستهلك في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة بسعر عادل، وفي الحصول على جميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن الخدمات أو المنتجات التي يشتريها. كما تضمن له الحق في رفع الدعاوى القضائية والحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به جراء شراء المنتجات أو الخدمات.

ويسرد الباب الثاني من القانون (المواد من 3 إلى 29) واجبات المورد، ومنها نشر أسعار ومواصفات دقيقة للمنتج، واحترام المواصفات القياسية المحددة قانوناً للمنتجات. كما تحظر المواد حبس المنتجات الاستراتيجية أو تبني سلوك خادع، الخ. ووفقاً للمادة 28، يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد إذا كان من شأنه خفض أي من التزامات المورد.

تخول المادة 56 جهاز حماية المستهلك إلزام المخالف أحكام القانون تسوية تعدياته. وإذا ترتب على المخالفة ضرر بمصالح المستهلك، يحق للجهاز اتخاذ إجراءات احترازية مثل وقف بيع المنتج أو الخدمة إلى حين صدور قرار قضائي في شأنها. ووفقاً للمادة 51، يكون للعاملين في الجهاز صفة الضبطية القضائية، ويكون لهم حق الدخول إلى الأماكن المخصصة للبيع وطلب الحصول على معلومات محددة لأغراض التحقيقات. ولضمان الإنصاف، يمكن الطعن في قرارات الجهاز أمام محكمة القضاء الإداري.

تدابير إنصاف المستهلك

تضمن المادة 17 حق المستهلك في استبدال سلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية خلال أربعة عشر يوماً. ويلتزم المورد خلال فترة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه لوجود عيب بإبلاغ الجهاز بهذا العيب وبأضراره المحتملة.

ويجوز للمستهلك تقديم شكاوى إلى الجهاز بشأن الانتهاكات، وللجهاز سلطة تسوية المنازعات بين المستهلكين والموردين (المادة 52). ولضمان منع الانتهاكات، يرد في الباب 5 من القانون نظام عقوبات مفصّل.

وتتيح المادة 62 لجمعيات حماية المستهلك إقامة الدعاوى نيابة عن المستهلكين، ومراقبة السوق وإجراء دراسات حول أسعار المنتجات، وتقديم معلومات للجهات الحكومية المختصة في حال الانتهاكات.

تشجيع الاستهلاك المستدام

لا يشمل قانون حماية المستهلك في مصر تشجيع الاستهلاك المستدام. بل وضعت وزارة البيئة خطة العمل الوطنية للاستهلاك والإنتاج المستدامين، بالتنسيق مع جهات معنيّة[1].

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

وفقاً للمادة 37 من قانون حماية المستهلك، يلتزم المورد قبل إبرام العقد عن بعد بأن يمدّ المستهلك بشكل جلي وصريح بالمعلومات والبيانات التي تمكنه من اتخاذ قراره بالتعاقد، ومنها بيانات المنتج، بما في ذلك مصدره وصفاته وخصائصه الجوهرية وكيفية استعماله والمخاطر التي قد تنتج عن هذا الاستعمال إن وجدت، وثمن المنتج كاملاً (مع الضرائب) والضمانات المقدمة وخدمات ما بعد البيع إن وجدت.

التوصيات

- وضع المزيد من السياسات والأحكام القانونية التي تعالج الاستهلاك المستدام، بما في ذلك الأنشطة الاستهلاكية، والرسوم المفروضة على الشركات المصنعة، ونظام عقوبات محدد.
- التركيز على خصوصية البيانات في معاملات التجارة الإلكترونية.
- وضع المزيد من الأحكام المتعلقة بالسلامة الجسدية للمستهلك.
- زيادة التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.

[1] خطة العمل الوطنية للاستهلاك والإنتاج المستدامين.