مذكرة مقدمة الي

معالي المهندس / رشيد محمد رشيد

وزير التجارة والصناعة

من

دكتور مهندس / نادر رياض

عضو مجلس إدارة غرفة الصناعات الهندسية

بإتحاد الصناعات المصرية

بشأن

تطبيقات قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية

يناير ٢٠٠٧

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

مذكرة مقدمة الى

معالي المهندس / رشيد محمد رشيد وزير التجارة والصناعة

من

دكتور مهندس / نادر رياض عضو مجلس إدارة غرفة الصناعات الهندسية بإتحاد الصناعات المصرية

بشأن

تطبيقات قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية

يمثل القانون رقم (٦٧) لسنة ٢٠٠٦ بإصدار قانون حماية المستهلك في مجمله إطاراً جيداً لتطبيق سياسة تعمل علي حماية المستهلك من الغش والتحايل والمضاربة التجارية وكذا عدم الشفافية في العرض وتحديد الجودة، وبالتالي فإن القانون يستهدف بالدرجة الأولي تخفيف أعباء تكاليف المعيشة المتزايدة ، ومن ثم فإنه يأتي في إطار توضيح " دور الدولة " في منظومة تحرير عوامل السوق (الإقتصاد الحر) ، مع الأخذ في الإعتبار أن لهذا القانون مرحليته بمعني أنه مع إجراء تقييم دوري يمكن تعديل التشريع والإضافة عليه حتى يتحقق الهدف منه ، إذ أن مسيرة القوانين تقبل دائماً التطوير المستمر والتعديلات المختلفة لمسايرة الإحتياجات المستقبلية .

وتحقيقاً للفاعلية المرجوة من القانون ولتأكيد قابليته للتنفيذ بما يحقق الطموحات المعقودة عليه ، فإنه من الأهمية بمكان أن يراعي عند التطبيق تفعيل ما يلي :

أولاً : إنضباط الأسواق والمحافظة على معايير الجودة :

لابد لتحقيق مبدأ إنضباط الأسواق بالشارع التجاري والصناعي البدء بإرساء القواعد الأساسية التنظيمية والتي علي رأسها:-

١- الإلزام بإعطاء المشتري فاتورة مستوفاة الشروط وإسم المحل التجاري ورقم السجل التجاري وعنوان المحل ووصف البضاعة بما يحددها وقيمة البيع ومخالصة بالسداد .

٢- الإلزام بإعطاء شهادة ضمان عن البضاعة المبيعة مع تحديد فترة الضمان .

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

٣- إعتبار البائع والصانع مسئولان مسئولية تضامنية قبل المستهلك علي إستبدال البضاعة المعيبة بأخرى من نفس الصنف إذا قبل المستهلك أو رد القيمة أو إستبدالها بصنف آخر يقبله المستهلك بذات القيمة .
٤- الإلتزام بإسترداد البضاعة المعيبة في ظرف مهلة وليكن شهر (مثلاً) بما لا يتعارض مع القانون بشرط ألا يكون السبب في عوارها راجع للمستهلك.
٥- إلغاء شعار " البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل " من علي الفواتير أو بالمحلات وإعتبار ذلك مخالفة يتقرر بشأنها عقوبة رادعة.
٦- من حق المستهلك الحصول علي الخصم الذي يقرره التاجر عن نفس البضاعة متي بيعت لمستهلك أخر بسعر أقل ويستثني من هذا التخفيضات المقررة بالأوكازيونات المستوفاة للشروط المنظمة لذلك .
٧- إلزام التاجر بإمساك سجلات منتظمة يثبت فيها حركة البضاعة الداخلة والخارجة وكذا إدارة مخازن نظامية لها سجلات .

ثانياً : ملاحظات جوهرية لمراعاة إدخالها في اللائحة التنفيذية للقانون (فيما عدا ما يتصل بجهاز حماية المستهلك) :

١- تطبيقاً للمادة (١) من القانون يمكن أن تتضمن اللائحة تفصيلاً أوضح لبعض المصطلحات الواردة في القانون – مثال ذلك : النقابات ، المستشفيات والمحال الفردية (كالبقالة والجزارة وبعض الخدمات) .
٢- تطبيقاً للمادة (٣) من القانون فإن اللائحة يمكن أن تتضمن بصراحة بعض البيانات الأساسية مثل السعر، تاريخ إنتهاء الصلاحية ، محاذير الإستخدام في بعض الحالات ، وتنطبق ذات الملاحظة علي المادة (٥) من القانون .
٣- تطبيقاً للمادة (٧) من القانون التي تتعلق بوجود "عيب في منتج" فإن اللائحة يمكن أن تتضمن تبسيطاً للإجراءات التي تتبع ، وذلك في إطار ما ستتضمنه اللائحة من أحكام منظمة لجهاز حماية المستهلك ، وتنطبق ذات الملاحظة علي المادتين (٨) و(٩) من القانون .
٤- تطبيقاً للمادة (١١) من القانون يمكن إضافة بيان " بمدة الضمان " الي البيانات التي يلتزم المورد عرضها علي المستهلك .

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

ثالثا: آلية الفحص والاختبار وتوثيق النتائج

لتحقيق المستهدف من القانون التي تشتد الحاجة إليه أكثر من أي وقت مضي فأنه من الضرورة الملحة إنشاء معامل متكاملة في أسرع وقت لتغطية كافة مجالات السلع علي اختلاف مجالات الفحص المتخصص بحيث تكون لها الاستقلالية والحيدة والشفافية والعمل علي إبعادها عن دائرة التأثير والتأثر الخارجي وتوثيق نتائج الفحص لتتكامل مع المتابعة النشيطة لهذه النتائج وما يليها من عينات من نفس الأصناف أو من نفس المصادر.

رابعا: السلع الهندسية والمنزلية

يجب أن يستوفي لتداول السلع الهندسية والمنزلية إصدار مجموعة من المستندات تسلم مع السلعة داخل تغليفها الأصلي أهمها:

- شهادة فحص جودة
- شهادة ضمان للسلعة لفترة لا تقل عن سنة.
- كتيب بعمليات التشغيل وإرشادات بشأن الأخطار الناتجة عن الاستخدام ومعلومات إرشادية عن تتبع الأعطال.
- قائمة بقطع الغيار وأرقامها.
- قائمة بالتوكيلات ومراكز الصيانة المعتمدة
- يجب ألا نسمح بعمليات الصيانة والإصلاح لهذه السلع الهندسية والمنزلية إلا بمعرفة المراكز المعتمدة من الصانع بموجب تعاقد ساري بين المركز والصانع يتم بموجبه تدريب أفراد تابعين للمركز بمعرفة الصانع تؤهلهم لصيانة نوعيات من المنتجات تثبت علي شهادة تعلق بالمراكز وكذا الإلزام بتوفير قطع الغيار الأصلية بأسعار يعلن عنها بصوره دائمة.

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

وارد مكتب وزير التجارة الخارجية والصناعة
رقم ٢٤١٨ / والتاريخ ٢٢/٥/٢٠٠٦

قانون رقم ٧ ٦ لسنة ٢٠٠٦

بإصدار قانون حماية المستهلك

باسم الشعب

رئيس الجمهورية

قرر مجلس الشعب القانون الآتى نصه ، وقد أصدرناه :

(المادة الأولى)

يعمل بأحكام القانون المرافق فى شأن حماية المستهلك .

(المادة الثانية)

يكون الوزير المختص بشئون التجارة والصناعة الوزير المختص بتطبيق أحكام القانون المرافق .

(المادة الثالثة)

تصدر اللائحة التنفيذية للقانون المرافق بقرار من الوزير المختص بشئون التجارة والصناعة وذلك خلال ثلاثة أشهر من تاريخ العمل بهذا القانون .

(المادة الرابعة)

ينشر هذا القانون فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به بعد ثلاثة شهور من اليوم التالى لتاريخ نشره .

يبصم هذا القانون بخاتم الدولة ، وينفذ كقانون من قوانينها

(حسنى مبارك)

صدر برئاسة الجمهورية فى ٢١ ربيع الاخر سنة ١٤٢٧ هـ

الموافق ١٦ مايو سنة ٢٠٠٦ م

صورة مرسلة إلى السيد / وزير التجارة والصناعة

أمين عام مجلس الوزراء

جمهورية مصر العربية

مجلس الشعب

قانون حماية المستهلك

مـــادة (١) : في تطبيق أحكام هذا القانون يقصد بالمصطلحات التالية المعنى المبين قرين كل منها:

الأشـــخاص : الأشخاص الطبيعيون، والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها والكـــيانات الاقتصادية والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية وتجمعـــات الأشـــخاص على اختلاف طرق تأسيسها، وغير ذلك من الأطراف المرتبطة على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية تطبيقا لأهداف وأحكام هذا القانون.

المنـــتجات : السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد.

المســـتهلك: كـــل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص.

المـــورد: كل شخص يقوم بتقديم خدمة أو بالانتاج أو إستيراد، أو توزيع أو عرض أو تداول أو الاتجـــار فـــي أحد المنتجات أو التعامل عليها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه عليها بأية طريقة من الطرق.

المعلـــن: كـــل شخص يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أي وسيلة من الوسائل.

الجهاز: جهاز حماية المستهلك المنشأ طبقاً لأحكام هذا القانون.

الجمعـــيات: الجمعـــيات والمؤسســـات الأهلية والاتحادات المشهرة وفقاً للقانون والمعنية بحماية المستهلك.

العيـــب: كـــل نقص في قيمة أي من المنتجات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة يؤدي إلى حـــرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، بما فى ذلك النقص الذي ينتج من خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب فى وقوعه.

مـــادة (٢) : حـــرية ممارسة النشاط الاقتصادي مكفولة للجميع، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية وخاصة:

أ- الحق فى الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات.

ب- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.

ج- الحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.

د- الحق في الكرامة الشخصية واحترام القيم الدينية والعادات والتقاليد.

هـ - الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.

و- الحق في المشاركة في المؤسسات والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك.

ز- الحق في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة وبدون تكلفة.

ح- الحق في إقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام المنتجات أو تلقى الخدمات.

وذلك وفق أحكام هذا القانون وبدون الإخلال بما تقضى به المعاهدات والاتفاقيات الدولية النافذة في مصر.

مادة (٣) : على المنتج أو المستورد - بحسب الأحوال - أن يضع باللغة العربية على جميع البيانات التي توجبها المواصفات القياسية المصرية أو أي قانون آخر أو اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وذلك بشكل واضح تسهل قراءته، وعلى النحو الذي يتحقق به الغرض من وضع تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه.

وعلى مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التى يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها.

مادة (٤) : على المورد أن يضع على جميع المراسلات والمستندات والمحررات التى تصدر عنه فى تعامله أو تعاقده مع المستهلك - بما في ذلك المحررات والمستندات الإلكترونية - البيانات التى من شأنها تحديد شخصيته، وخاصة بيانات قيده فى السجل الخاص بنشاطه وعلامته التجارية إن وجدت.

مادة (٥) : يلتزم المورد بأن يقدم إلى المستهلك - بناء على طلبه - فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج، متضمنة بصفة خاصة تاريخ التعامل أو التعاقد وثمن المنتج ومواصفاته وطبيعته ونوعيته وكميته، وأية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

مادة (٦) : على كل مورد ومعلن إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن طبيعة المنتج وخصائصه وتجنب ما قد يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلط.

ويعفى المعلن من المسئولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر على المعلن المعتاد التأكد من صحتها، وكان المورد قد أمده بها.

مـــادة (٧) : يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام منذ اكتشافه أو علمه بوجود عيب فـــي منـــتج أن يـــبلغ الجهاز عن هذا العيب وأضراره المحتملة. فإذا كان يترتب على هذا العيب إضرار بصحة أو سلامة المستهلك إلتزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به، وأن يعلن توقفه عن إنتاجه أو التعامل عليه ويحذر المستهلكين بعدم استخدام المنتج.

وفـــي هذه الأحوال يلتزم المورد، بناءً على طلب المستهلك، بإبدال المنتج أو إصلاح العيب أو إرجاع السلعة مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية.

فـــإذا حدث خلاف في تطبيق الفقرتين السابقتين يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً في هذا الشأن.

وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة.

مـــادة (٨) : مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وفـــيما لـــم يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة، للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، وذلك إذا شاب السلعة عيب، أو كانـــت غـــير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، ويلتزم المورد في هـــذه الأحـــوال – بناءً على طلب المستهلك – بإبدال السلعة أو استعادتها مع رد قيمتها دون أية تكلفة اضافية.

وفي جميع الأحوال تكون مسئولية الموردين في هذا الخصوص مسئولية تضامنية.

وفي حالة وجود خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً في شأنه.

مـــادة (٩) : يلـــتزم كل مقدم خدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمهـــا إلـــى المســـتهلك، وذلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط الـــتعاقد عليها والعرف التجاري، ويحال أي خلاف حول الإخلال بالخدمة إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً في شأنه.

مـــادة (١٠) : يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك، إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء مورد السلعة أو مقدم الخدمة من أي من التزاماته الواردة بهذا القانون.

مـــادة (١١) : يلـــتزم المـــورد في حالة البيع بالتقسيط وقبل التعاقد بتقديم البيانات الآتية للمستهلك :

أ- الجهة المقدمة للمنتج بالتقسيط.

ب- سعر البيع للمنتج نقداً.

ج- مدة التقسيط.

د- التكلفة الاجمالية للبيع.

هـ - عدد الأقساط وقيمة كل قسط.

و- المبلغ الذي يتعين على المستهلك دفعه مقدماً إن وجد.

مـــادة (١٢) : ينشأ لتطبيق أحكام هذا القانون جهاز يسمى جهاز حماية المستهلك" يهدف إلـى حمايـــة المســـتهلك وصـــون مصالحه، تكون له الشخصية الاعتبارية العامة، وينبع الوزير المخـــتص ويكون مركزه الرئيسي مدينة القاهرة وله فروع أو مكاتب بالمحافظات، وللجهاز القيام بما يلزم في سبيل تحقيق أهدافه ومن ذلك:

أ- وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتنميتها ووسائل تحقيق ذلك.

ب- تلقى الشكاوى من المستهلكين والجمعيات والتحقيق فيها.

ج- التنســـيق مع أجهزة الدولة المختلفة لتطبيق أحكام هذا القانون على النحو الذي تحدده اللائحـــة التنفيذية، وتلتزم هذه الأجهزة بتقديم البيانات والمشورة الفنية التى يطلبها الجهاز وذلك فيما يتعلق بشكاوى المستهلكين والجمعيات.

د- دراســـة الاقـــتراحات والتوصـــيات التى ترد إلى الجهاز فيما يتصل بحقوق المستهلك، وإعداد البحوث والدراسات الخاصة بها.

مادة (١٣) : يكون للجهاز مجلس إدارة يصدر بتشكيله قرار من الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون يتكون من خمسة عشر عضواً، على النحو الآتي :

- رئيس متفرغ من ذوى الخبرة الواسعة باختصاصات الجهاز وأعماله.
- عضوان يمثلان الوزارة المختصة بالتجارة والصناعة.
- أحد نواب رئيس مجلس الدولة يتم اختياره طبقا للقانون المنظم لمجلس الدولة.
- أربعة أعضاء يمثلون الجمعيات يختارهم الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون بناء على ترشيح مجالس إداراتها.
- عضو يمثل الاتحاد النوعي لحماية المستهلك بناءً على ترشيح مجلس إدارته.
- عضو يمثل الاتحاد التعاوني الاستهلاكى المركزي بناءً على ترشيح مجلس إدارته.
- عضـــو يمثل الاتحاد العام للغرف التجارية، وعضو يمثل اتحاد الصناعات المصرية بناءً على ترشيح مجلسي إدارتيهما.
- ثلاثة أعضاء من ذوى الخبرة.

وتكـــون مـــدة العضـــوية ثلاث سنوات ويجوز تجديدها لمرة واحدة ويتضمن قرار التشكيل تعييـــن نائب للرئيس من بين الأعضاء وتحديد المعاملة المالية لرئيس وأعضاء الجهاز دون التقيد بالنوائح و النظم الحكومية المنصوص عليها في أي قانون آخر.

مـــادة (١٤) : يجتمع المجلس بدعوة من رئيسه أو نائبه مرة على الأقل كل شهر و كلما دعـــت الضرورة ، ويجوز دعوة المجلس بطلب ثلثي أعضائه، وتكون اجتماعاته صحيحة بحضور تسعة أعضاء، وتصدر قراراته بالأغلبية المطلقة للحاضرين، وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي منه الرئيس. وتكون قرارات الجهاز نافذة دون الحاجة إلى اعتماد أو تصديق.

ولا يجـــوز لأي عضـــو فـــي المجلـــس أن يشارك في المداولات أو التصويت في أي حالة تعـــرض على المجلس يكون له أو لمن يمثله فيها مصلحة أو خصومة أو بينه وبين أحد أطرافها صلة قرابة إلى الدرجة الرابعة أو يكون قد مثل أو يمثل أحد الأطراف المعنية، وللمجلس أن يدعو لحضـــور اجتماعاته من يرى الاستعانة به من المتخصصين وذلك دون أن يكون له صوت معدود عند التصويت.

مـــادة (١٥) : يكـــون للجهاز مدير تنفيذي متفرغ يصدر بتعيينه وبتحديد معاملته المالية قـــرار من مجلس إدارة الجهاز بناء على ترشيح من رئيسه، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون اختصاصات المدير التنفيذي.

مـــادة (١٦) : يضـــع مجلـــس إدارة الجهاز لوائح لتنظيم العمل فيه، وتنظيم أماناته الفنية وشـــئون العامليـــن والشـــئون المالـــية والإدارية وذلك دون التقيد بالنظم الحكومية، وتصدر هذه اللوائح بقرار من الوزير المختص.

مـــادة (١٧) : تشـــكل بقـــرار من مجلس إدارة الجهاز لجان تتولى الفصل في المنازعات الـــناتجة عن تطبيق أحكام هذا القانون والتي تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين بعد دعوتهـــم للحضـــور لإبداء دفاعهم، ويكون تشكيل اللجنة برئاسة رئيس محكمة ابتدائية وعضوية قاض يتم اختيارهما طبقاً لقانون السلطة القضائية وواحد من ذوى الخبرة يختاره الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون بناء على ترشيح من مجلس إدارة الجهاز. وللجنة أن تستعين فى أداء عملها بمن ترى الاستعانة بهم دون أن يكون لهم صوت معدود فى التصويت.

ويكـــون الطعن على قرارات اللجان أمام محكمة الاستئناف المختصة وفقاً للقواعد المقررة في قانون المرافعات المدنية والتجارية.

مـــادة (١٨) : يحظـــر علـــى العامليـــن بالجهاز الإفصاح أو إفشاء المعلومات والبيانات ومصـــادرها المـــتعلقة بالحالات الخاصة بتطبيق أحكام هذا القانون، والتي يتم تقديمها أو تداولها أثناء فحص هذه الحالات واتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات الخاصة بها.

ولا يجـــوز اســـتخدام هـــذه المعلومات والبيانات ومصادرها لغير الأغراض التي قدمت من أجلها.

كما يحظر على العاملين بالجهاز القيام بأي عمل لمدة عامين من تاريخ تركهم للخدمة لدى الأشخاص الذين خضعوا للفحص أو الخاضعين له في ذلك التاريخ.

مـــادة (١٩) : علـــى الجهـــاز عند ثبوت مخالفة أي من أحكام هذا القانون إلزام المخالف بـــتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة فوراً أو خلال فترة زمنية يحددها مجلس إدارته، وذلك كله دون الإخلال بأحكام المسئولية الناشئة عن هذه المخالفات.

وإذا ترتـــب علـــى المخالفة أو كان من شأنها وقوع أي ضرر بصحة أو سلامة المستهلك، يكـــون لمجلـــس إدارة الجهـــاز وفقاً للقواعد التي تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وبحسب الأحـــوال، إصـــدار قـــرار بوقف تقديم الخدمة، أو التحفظ على السلع محل المخالفة لحين انتهاء التحقـــيقات أو صـــدور حكم في شأنها، ويجب أن يتخذ الجهاز التدابير اللازمة لإعلام المستهلكين بالمخالفة.

مـــادة (٢٠) : يكـــون للجهاز موازنة مستقلة تبدأ مع بداية السنة المالية للدولة وتنتهي بنهايتها.

وتتكون موارد الجهاز مما يأتي:

أ- الاعتمادات التي تخصص للجهاز في الموازنة العامة للدولة.

ب- الهبات والمنح والإعانات وأية موارد أخرى يقرر الجهاز قبولها بأغلبية ثلثي أعضائه على الأقل وبما لا يتعارض مع أهداف الجهاز.

ج- مـــا تخصصـــه الدولـــة للجهاز من هبات أو منح أو إعانات، مما تقرر اتفاقيات دولية توجيهه إلى مجالات حقوق المستهلك.

وينشـــأ حساب خاص لحصيلة هذه الموارد في أحد البنوك الخاضعة لرقابة البنك المركزي المصـــري بعـــد موافقة وزير المالية، ويراعى ترحيل الفائض من هذا الحساب في نهاية كل سنة مالية إلى موازنة الجهاز للسنة التالية.

ولا يتقاضـــى الجهـــاز مقـــابلا عن الشكاوى التي يتلقاها من المستهلك ولا عما يتخذه من إجـــراءات حـــيالها. ولا يجـــوز للعامليـــن بالجهـــاز الحصول على حوافز أو مكافآت من حصيلة الغرامات أو حصيلة الهبات والمنح والإعانات.

مـــادة (٢١) : يكون للعاملين بالجهاز الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالاتفاق مـــع الوزيـــر المختص بناءً على اقتراح مجلس إدارة الجهاز صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام هذا القانون.

ويكـــون لهـــؤلاء العامليـــن الحق في الإطلاع لدى أية جهة حكومية أو غير حكومية على الدفاتـــر والمستندات والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات المعروضة على الجهاز.

مـــادة (٢٢) : القـــرارات التـــي يصدرها الجهاز تطبيقاً لأحكام هذا القانون نهائية ويكون الطعن عليها مباشرة أمام محكمة القضاء الإداري.

ويستثنى القرارات الصادرة من الجهاز من تطبيق أحكام القانون رقم ٧ لسنة ٢٠٠٠ في شأن إنشاء لجان التوفيق في بعض المنازعات التي تكون الوزارات والأشخاص الاعتبارية العامة طرفاً فيها.

مـــادة (٢٣) : مـــع عـــدم الإخلال باختصاص الجمعيات التى تنشأ لحماية المستهلك طبقاً لقانون الجمعيات الأهلية يكون لها الاختصاصات التالية:

أ- حق مباشرة الدعاوى التي تتعلق بمصالح المستهلكين أو التدخل فيها.

ب- عمـــل مســـح ومقارنة لأسعار وجودة المنتجات والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها والتي تحدد محتواها وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات فى هذا الشأن.

ج- تقديـــم معلومـــات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق ومصالح المستهلكين وتقديم مقترحات علاجها.

د- تلقى شكاوى المستهلكين والتحقق منها والعمل على إزالة أسبابها.

هـــ- معاونـــة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر من جراء استخدام أو شراء سلعة أو تلقـــى خدمة في تقديم الشكاوى للجهات المُختصة ومنها جهاز حماية المستهلك واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم.

و- المســـاهمة فـــي نشر ثقافة حقوق المســـتهلك، وتوعية المواطنين بحقوقهم وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء اختصاصاتها.

ويحظـــر علـــى جمعـــيات حماية المستهلك والاتحاد النوعى لهذه الجمعيات تلقى المنح أو الهبات أو التبرعات من الموردين أو المعلنين.

مـــادة (٢٤) : مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر ودون الإخلال بحـــق المستهلك في التعويض، يعاقب على مخالفة أحكام هذا القانون المنصوص عليها فى المواد

٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١١، ١٨، والفقـرة الأخـيرة من المادة ٢٣ بغرامة لا تقل عن خمسة آلاف جنيه، ولا تتجاوز مائة ألف جنيه وفي حالة العود تضاعف الغرامة بحديها.

ويعاقـب المسـئول عن الإدارة الفعلية للشخص الاعتباري المخالف بذات العقوبة إذا ثبت علمـه بالمخالفـة وكـان إخلالـه بالواجـبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوع الجريمة.

ويكـون الشـخص الاعتباري مسئولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من عقوبات مالية وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به باسمه أو لصالحه.

وتقضـى المحكمـة بنشـر الحكـم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يوميتين واسعتي الانتشار.

ويجـوز لرئيس مجلس إدارة الجهاز التصالح مع المتهم قبل صدور حكم بات في الدعوى الجنائـية مقـابل أداء مـبلغ لا يقل عن عشرة آلاف جنيه ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية.