



وزارة الصناعة والتجارة والتموين

مديرية حماية المستهلك



دليل حماية المستهلك



وزارة الصناعة والتجارة والتموين
مديرية حماية المستهلك

الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
3	مقدمة عن المديرية ومهامها ومحتويات الدليل.
5-4	الفصل الأول/ حقوق المستهلك
4	-حقوق المستهلك.
5-4	-السلع المعيبة وحق المستهلك في الاستبدال والإرجاع او الصيانة.
5	-السلع الاستهلاكية/السلع المعمرة /خدمات ما بعد البيع.
6	الفصل الثاني/ التزامات المزود ومسؤولياته
6	-التزامات المزود.
6	-مسؤوليات المزود.
7	الفصل الثالث/ الإعلانات المضللة.
7	-تعريف الإعلانات المضللة ومواصفاتها.
10-7	الفصل الرابع/إجراءات تقديم واستقبال الشكاوى ومعالجتها.
8-7	قنوات الاتصال المعتمدة لتقديم الشكاوى.
8	اهم البيانات والمرفقات التي يجب ان تتوافر في الشكاوى.
8	استقبال وتسجيل الشكاوى.
9	دراسة الشكاوى.
9	أساليب فض النزاع
10-9	إجراءات تحرير الاخطارات وتصويب الأوضاع من خلالها.
10	الإجراءات المتعلقة بتحرير المخالفات
11	الفصل الخامس/ العقوبات



وزارة الصناعة والتجارة والتموين
مديرية حماية المستهلك

مقدمة

تم انشاء مديرية حماية المستهلك في ضوء صدور قانون حماية المستهلك رقم 7 لسنة 2017 بتاريخ 2017/8/30 لتتولى تنفيذ

احكام القانون والتشريعات النافذة بموجبه وتقوم بالمهام التالية:

- تتولى المديرية تنفيذ احكام قانون حماية المستهلك رقم (7) لسنة 2017 والتشريعات النافذة بموجبه .
- مراقبة تقييد المزود بأحكام قانون حماية المستهلك رقم (7) لسنة 2017 والتشريعات النافذة بموجبه .
- تلقي الشكاوى من المستهلكين أو من جمعيات حماية المستهلك عن أي مخالفة لأحكام هذا القانون والتشريعات النافذة بموجبه ارتكبتها أي مزود والتحقق منها ، وتنظيم محاضر ضبط بتلك المخالفة.
- تحرير الاخطارات بحق المزودين المخالفين لأحكام قانون حماية المستهلك والتشريعات النافذة .
- تحرير ضبوطات المخالفات بحق المزودين المخالفين لأحكام قانون حماية المستهلك والتشريعات النافذة وارسالها للمحاكم المختصة .
- ابلاغ الجهات المختصة بأي فعل يرتكبه المزود يشكل مخالفة لأحكام التشريعات النافذة إذا كانت هذه المخالفة ليست من اختصاص المديرية .
- اعداد الدراسات والتقارير المتعلقة بحماية المستهلك وانماط الاستهلاك .
- التوعية والإرشاد لكافة قطاع منشآت الاعمال وقطاعات المستهلكين لنشر المعرفة والحقوق والواجبات المتعلقة بحماية المستهلك .
- تعزيز التعاون مع الجهات الحكومية والخاصة ومؤسسات المجتمع المدني المحلية والدولية في مجال حماية المستهلك .



وزارة الصناعة والتجارة والتموين

مديرية حماية المستهلك

الفصل الأول: حقوق المستهلك

أولاً: حقوق المستهلك

1. الحصول على سلع أو خدمات تحقق الغرض منها دون إلحاق أي ضرر بمصالحه أو صحته عند الاستعمال العادي أو المتوقع لهذه السلع أو الخدمات.
2. الحصول بصورة واضحة على المعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها وشروط البيع لها.
3. الحصول على معلومات كاملة وواضحة قبل إتمام عملية الشراء عن الالتزامات التي تترتب في ذمته للمزود وحقوق المزود في مواجهة المستهلك.
4. اختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها دون ضغط أو تقييد غير مبرر.
5. الحصول على ما يثبت شراءه للسلعة أو الخدمة والتفاصيل الأساسية الخاصة بعملية الشراء.
6. إقامة الدعاوى عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الأضرار بها أو تقييدها بما في ذلك استحقاق التعويض العادل عن الإضرار التي تلحق به جراء ذلك.
7. الحصول على المعلومات الكاملة والصحيحة عن المزود وعنوانه.

ثانياً: السلع المعيبة وحق المستهلك في الاستبدال والإرجاع أو الصيانة.
- تعتبر السلعة أو الخدمة معيبة في أي من الحالات التالية:

- 1-عدم توافر متطلبات السلامة فيها لغايات الاستعمال العادي او المتوقع لها.
- 2-عدم مطابقتها للقواعد الفنية الإلزامية المطبقة.
- 3-عدم مطابقتها للخصائص المعلن عنها او عدم تحقيقها للنتائج المصرح بها للمستهلك.
- 4-عدم تحقق مستويات الأداء او الجودة المصرح بها في السلعة او الخدمة او وجود خلل او نقص فيها او عدم صلاحيتها للاستعمال وفقا لما اعدت له للمدة التي تتناسب وطبيعتها.

- حالات الاستبدال والارجاع والصيانة:

1. يلتزم المزود في حال كانت السلعة معيبة بإرجاعها ورد ثمنها بناء على طلب المستهلك او أي شخص آخر انتقلت اليه ملكية السلعة.



وزارة الصناعة والتجارة والتموين

مديرية حماية المستهلك

2. إذا لم يتمكن المزود من ارجاع السلعة لظهور العيب بعد استهلاك المستهلك لها يلتزم المزود بان يدفع للمستهلك مبلغا يعادل قيمة الضرر.
3. يلتزم المزود في حال كانت الخدمة معيبة بإعادة ثمنها بناء على طلب المستهلك وذلك إذا لم يتلق المستهلك تلك الخدمة أو كان بالإمكان رجوع المزود عن تقديم الخدمة.
4. إذا ظهر العيب في الخدمة بعد تلقي المستهلك لها بصورة كاملة يلتزم المزود بان يدفع للمستهلك مبلغا يعادل قيمة الضرر.
5. للمزود وبموافقة المستهلك الخطية أن يصوب الخلل الذي أدى الى عيب في السلعة أو الخدمة.

ثالثاً: السلع الاستهلاكية/السلع المعمرة /خدمات ما بعد البيع وما يترتب على المزود من التزامات بخصوصها:

- تم تقسيم السلع الى استهلاكية ومعمرة لغايات تحديد التزامات المزود لخدمات ما بعد البيع على النحو التالي:
- السلع الاستهلاكية: هي السلع التي ينتفع بها المستهلك لمدة أقصاها سنة، وفي هذه الحالة يلتزم المزود بتقديم خدمات ما بعد البيع والصيانة وتوفير قطع الغيار خلال مدة لا تزيد عن عام او خلال المدة المتفق عليها مع المستهلك.
- السلع المعمرة هي السلع التي ينتفع بها المستهلك لمدة تزيد عن سنة، وفي هذه الحالة يلزم المزود بتقديم خدمات ما بعد البيع والصيانة وتوفير قطع الغيار لفترة لا تقل عن خمس سنوات، او لفترة تتناسب مع طبيعة السلعة او للفترة المتفق عليها مع المستهلك.
- فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للمستهلك فتكون خدمات ما بعد البيع والصيانة حسب طبيعة الخدمة او حسب المدة المتفق عليها مع المستهلك.



وزارة الصناعة والتجارة والتموين
مديرية حماية المستهلك

الفصل الثاني: التزامات المزود ومسؤولياته

أولاً: التزامات المزود:

- 1- التأكد من الجودة المعلن عنها للسلع او الخدمات التي يتعامل بها وصلاحيتهما للاستعمال أو الاستهلاك وفقاً لما أعدت له.
- 2- التأكد من مطابقة السلع أو الخدمات التي يتعامل بها للخصائص المعلن عنها وتحقيق تلك السلع أو الخدمات للنتائج المصرح بها للمستهلك.
- 3- تسليم السلعة للمستهلك أو تقديم الخدمة له خلال المدة المتفق عليها أو خلال المدة المعتادة لذلك دون تأخير.
- 4- تقديم منتجات لا تنتهك حقوق الملكية الفكرية
- 5- احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد وكرامة المستهلك.

ثانياً: مسؤوليات المزود

- يكون المزود مسؤولاً عن أي مخالفة لأحكام قانون حماية المستهلك رقم 7 لسنة 2017 يرتكبها أي شخص يمثله قانوناً أو يعمل لديه أو يتعامل مع المستهلكين نيابة عنه.
- تكون المسؤولية تكافلية وتضامنية بين المزودين الذين تسببوا أو علموا بوجود عيب في سلعة أو خدمة تم بيعها الى المستهلك.
- يكون المزود مسؤولاً عن الضرر الناجم عن السلعة أو الخدمة المعيبة باستثناء أي من الحالتين التاليتين:
 - أ. إذا لم يتم بوضع السلعة أو الخدمة للتداول.
 - ب. إذا وقع الضرر بسبب خطأ المتضرر أو لسبب لا علاقة للمزود به.

- يقع باطلاً أي اتفاق أو شرط يلغي أو يقيد حقوق المستهلك المنصوص عليها في هذا القانون
- يقع باطلاً أي اتفاق أو شرط يعفي المزود من المسؤولية عن أي من التزاماته المنصوص عليها في القانون.



وزارة الصناعة والتجارة والتموين
مديرية حماية المستهلك

الفصل الثالث: الإعلانات المضللة

- تعريف الإعلانات المضللة ومواصفاتها:

- أي إعلان يضلل المستهلك أو يوقعه في الخطأ بخصوص السلعة أو الخدمة، ويعتبر الإعلان مضللاً إذا اشتمل على بيانات أو معلومات خاطئة أو غير صحيحة أو غير كاملة تتعلق بما يلي:

1. طبيعة السلعة أو جودتها أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها وكميتها.
2. مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ انتهاء صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال.
3. نوع الخدمة أو المكان المتفق عليه لتقديمها أو محاذير تلقيها أو صفاتها الجوهرية.
4. شروط التعاقد ومقدار الثمن الإجمالي وطريقة تسديده.
5. التزامات المعلن.
6. هوية مزود الخدمة ومؤهلته إذا كانت محل اعتبار عند التعاقد.

- يحظر نشر أي إعلان لسلعة أو خدمة ضارة بصحة المستهلك أو سلامته أو مجهولة المصدر.

الفصل الرابع: إجراءات تقديم واستقبال الشكاوى ومعالجتها

أولاً: قنوات الاتصال المعتمدة لتقديم الشكاوى:

- تعتمد المديرية العديد من قنوات الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة يتم من خلالها الرد على الاستفسارات واستقبال الشكاوى على النحو التالي:

1-الحضور شخصياً الى المديرية في الوزارة او مديريات الصناعة والتجارة والتموين في المحافظات وتعبئة نموذج تقديم الشكاوى.

2-من خلال منصة بخدمتكم.

3-من خلال رقم المديرية على تطبيق (WhatsApp) الواتساب "0797527819".



وزارة الصناعة والتجارة والتموين
مديرية حماية المستهلك

4- من خلال البريد الالكتروني للشكاوى " info@mit.gov.jo "

5- من خلال الصفحة الرسمية للوزارة على موقع التواصل الاجتماعي (Facebook) "
"<https://www.facebook.com/mit.gov.jo>"

6- من خلال الايميل الخاص بمدير المديرية والمنشور على موقع الوزارة الالكتروني.

- كما يتم من خلال ارقام هواتف الوزارة وصندوق الاقتراحات والشكاوى استقبال أي استفسارات او شكاوى او ثناء من قبل متلقي الخدمة.

ثانياً: اهم البيانات والمرفقات التي يجب ان تتوافر في الشكوى.

أ- البيانات الرئيسية التي يجب ان تتضمنها الشكوى:

1- اسم المشتكي ورقم هاتفه.

2- اسم المشتكى عليه وعنوانه ورقم هاتفه واي معلومات متاحة لدى المشتكي عنه.

3- مضمون الشكوى

4- تاريخ تقديم الشكوى.

ب- المرفقات التي يجب ان تتوافر مع الشكوى كعززات لموقف المشتكي:

1- صورة عن الهوية الشخصية.

2- صورة عن فاتورة الشراء او وصل القبض او العقد او الكفالة.

3- في حال الشراء عبر المواقع الالكترونية او صفحات مواقع التواصل الاجتماعي ارفاق أي محادثات تثبت عملية الشراء.

ثالثاً: استقبال وتسجيل الشكاوى.

1- يتم استقبال الشكاوى من خلال كافة القنوات المعتمدة والتأكد من استكمالها لكافة الوثائق الداعمة.

2- يتم توريد الشكاوى التي ترد من خلال الحضور شخصياً.

3- يتم تسجيل كافة الشكاوى الواردة من مختلف القنوات في سجل خاص للشكاوى ويتم اعطاؤها رقم خاص بالشكوى.



وزارة الصناعة والتجارة والتموين

مديرية حماية المستهلك

رابعاً: دراسة الشكاوى.

- بعد تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى يتم تكليف الموظف المختص بدراسة الشكاوى.
- يقوم الموظف المكلف بدراسة الشكاوى قانونياً، إذا كانت تقع ضمن اختصاص قانون حماية المستهلك يتم استكمال الإجراءات المتبعة بهذا الخصوص، وفي حال كانت تخرج من اختصاص القانون فيتم تحويلها للجهة المختصة وإبلاغ المشتكي بذلك.
- بعد التحقق القانوني يتم اجراء التحقق الفني ومعرفة مشكلة السلعة او الخدمة ويتم خلال هذه المرحلة التواصل مع المشتكي ومعرفة تفاصيل الشكاوى، وما تم بين المزود والمستهلك من نقاشات حول موضوع الشكاوى.
- يتم التواصل مع المشتكى عليه إما من خلال الهاتف او من خلال الزيارات الميدانية ومحاولة التوصل الى فض النزاع ودياً، دون الاضرار بمصالح المزود، وتغلق الشكاوى في حال الوصول الى الحل الودي.

خامساً: أساليب فض النزاع

- يتم اللجوء لعقد جلسات فض النزاع بشكل ودي وذلك في حال قيام المشتكى عليه بتقديم حلول لم تلبي طلب المشتكي او في حال طلب المشتكي لحل لا يستطيع المشتكى عليه تلبية بالرغم من استعداده للحل.
- عند الوصول لهذا الاجراء يتم دعوة كل من طرفي النزاع للاجتماع بحضور موظفي مديرية حماية المستهلك المعنيين بالشكاوى وتتم مناقشة ملائسات الشكاوى ووضع الحلول من كل جهة ومحاولة التوصل الى حل يرضي الطرفين، مع امكانية الاستعانة بخبير معتمد من المحاكم ان تطلب الامر ذلك بعد الاتفاق على كيفية دفع الأجر.
- في نهاية الاجتماع يتم التوصل الى الاتفاق على التصويب وأخذ التعهد اللازم من المشتكى عليه لتصويب الأوضاع لحل الشكاوى في الوقت المتفق عليه، او تحرير اخطار بحق المشتكى عليه لتصويب أوضاعه خلال الفترة المحددة بالإخطار.

سادساً: إجراءات تحرير الاخطارات وتصويب الأوضاع من خلالها:

- إذا لم يتوصل طرفي الشكاوى لحل ودي يتم السير في اجراء تحرير الاخطار وذلك في حال عدم رغبة المشتكى عليه بحل الشكاوى، أو بعد عقد اجتماع فض النزاع لعدم تعاون المشتكى عليه في الحل.



وزارة الصناعة والتجارة والتموين

مديرية حماية المستهلك

- يكون الاخطار مكتوب بصيغة محددة وعلى النموذج المعتمد لهذه الغاية، علماً ان الهدف من الاخطار هو إعطاء المزود فرصة أخيرة لتصويب أوضاعه مع المشتكي خلال فترة محددة يتم تثبيتها على الاخطار، ويتم ارسال نسخة من الاخطار للمشتكى عليه اما بتسليمه النسخة بشكل شخصي او من خلال تطبيق الواتساب او من خلال الصاقها على باب محله او من خلال أي طريقة متاحة.
- من الممكن تمديد مدة الاخطار إذا ابدا المشتكى عليه حسن النية لتصويب الأوضاع في حال وجود أي ظرف خارج عن ارادته.

سابعاً: الإجراءات المتعلقة بتحرير المخالفات:

- إذا كانت المخالفة جسيمة يتم تحرير المخالفة دون تحرير اخطار وذلك في حال تكرار المزود للمخالفة خلال نفس السنة أكثر من مرة او إن تسبب بأضرار بالغة للمشتكي.
- في حال امتناع المشتكى عليه تصويب أوضاعه عند الاتفاق على فض النزاع ودي أو خلال فترة الاخطار.
- يرسل نسخة من المخالفة للمشتكى عليه وتبقى نسخة بالدفتر ويتم الاحتفاظ بنسخة في المديرية تكون مرفقة بالشكوى لمدة شهر بعد ذلك يتم ارسالها الى المحكمة في حال لم يقوم المشتكى عليه بتصويب الأوضاع خلال هذا الشهر.
- إذا صوب المشتكى عليه خلال الشهر الذي تم الاحتفاظ بالمخالفة فيه بالمديرية تسقط الشكوى وتحفظ المخالفة.
- إذا لم يصوب المشتكى عليه الأوضاع خلال هذا الشهر يتم ارسال المخالفة الى المحكمة ويتم تحديد موعد اول جلسة بعد شهرين من تاريخ تحرير المخالفة.
- إذا قام المزود بتصويب الأوضاع خلال هذه المدة يحكم القاضي على المشتكى عليه بنصف العقوبة المحددة بالقانون.



وزارة الصناعة والتجارة والتموين
مديرية حماية المستهلك

الفصل الخامس: العقوبات

* تنص المادة (25) من قانون حماية المستهلك رقم 7 لسنة 2017

أ. ما لم يرد نص على عقوبة أشد في أي تشريع آخر نافذ، يعاقب كل من يخالف أي حكم من أحكام هذا القانون أو الأنظمة الصادرة بمقتضاه بغرامة لا تقل عن (250) مائتين وخمسين ديناراً ولا تزيد على (10000) عشرة آلاف ديناراً أو بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر أو بكلتا هاتين العقوبتين.

ب. في حال تكرار المخالفة للمحكمة منع المزود من ممارسة النشاط موضوع المخالفة بشكل دائم أو مؤقت.

