رئاسة الجمهورية

القوانين

القانون رقم /٢/

رئيس الجمهورية
بناء على أحكام الدستور
وعلى ما أقره مجلس الشعب في جلسته المنعقدة بتاريخ ١٤٢٩/٢/٢٧هـ ، الموافق ٢٠٠٨/٣/٦م.

يصدر مايلي

الفصل الأول
تعاريـــــــف

مادة١- يقصد بالتعابير والكلمات الآتية في معرض تطبيق أحكام هذا القانون المعنى الوارد إلى جانب كل منها:

الوزارة: وزارة الاقتصاد والتجارة.

الوزير : وزير الاقتصاد والتجارة.

الوزارة المختصة: أية وزارة مختصة بإحدى السلع أو الخدمات المقدمة للمستهلك.

الوزير المختص: أي وزير تختص وزارته بإحدى السلع أو الخدمات المقدمة للمستهلك.

المستهلك: كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعاً استهلاكية بأنواعها المختلفة الزراعية والصناعية بهدف التغذية، أو لاستخدامها للأغراض الشخصية أو المنزلية، أو الذي يستفيد من أية خدمة سواء المقدمة من فرد أو من مجموعة أفراد أو من شخص اعتباري وفي مختلف المجالات المنصوص عليها في هذا القانون.

جمعيات حماية المستهلك: جمعيات أهلية تعنى بمصالح المستهلك في جميع المجالات التي يمكن أن يشكل تقديم السلع أو الخدمات فيها خطراً على صحته أو سلامته أو أمواله.

المنتج : كل منتج صناعي أو زراعي أو حرفي أو مهني أو خدمي بما في ذلك المواد الأولية المكونة للمادة المصنعة ونصف المصنعة أو الخدمة المقدمة من قبل أية جهة خدمية.

السلعة: أي منتج صناعي أو زراعي معد للاستخدام الشخصي للمستهلك

الحائز : كل من وضع يده على شيء من الأشياء التي تحكمها مواد هذا القانون ويشمل المالك والمصنع والبائع والمسؤول عن الإنتاج.

المجلس: المجلس الاستشاري لحماية المستهلك.

الإعلان المضلل: الإعلان الذي يتم بأية وسيلة كانت ويتناول سلعة أو خدمة، أو يتضمن عرضا أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو مصوغاً بعبارات من شأنها أن تؤدي بشكل مباشر أو غير مباشر إلى خداع أو تضليل المستهلك.

الترميز بالخطوط: بضعة خطوط تطبع على عبوة المنتج لتمكين المصنع والبائع بوساطة الماسح الإلكتروني المرتبط بالحاسب للتعرف على المعلومات المتعلقة بالمنتج: بلد المنشأ، هوية المصنع، تصنيفه، سعره، صلاحيته، رقم الطبخة، المشرف عليها.....

الفصل الثاني
أهداف هذا القانون وتطبيقاته

مادة ٢- يكفل هذا القانون ممارسة النشاط الاقتصادي للجميع ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بالحقوق الأساسية للمستهلك والمتعلقة بـ:

أ- احتياجاته من المنتجات الاستهلاكية المختلفة، والأدوية، والمياه، والسكن، والرعاية الصحية والتغذية السليمة، والتربية، والثقافة، والتدريب، والخدمات في المجالات: المالية - المصرفية - الكهرباء - التأمين - النقل - الطاقة - الاتصالات - والسياحة وغيرها من الخدمات التي تهم المستهلك.

ب- ضمان سلامته وصحته عند استعمال المنتج أو تلقي الخدمات.

ج- الحصول على المعلومات، والإرشادات، والإعلان الصحيح عن كل ما يقدم له من منتجات وخدمات.

د- التثقيف والتوعية بحقوقه ومسؤولياته الاقتصادية وتوجيهه من حيث الاستهلاك وسبل التطوير بشكل مستمر ليتمكن من ممارستها.

هـ- ضمان ممارسة حقوقه في الاختيار الأنسب للمنتج والخدمة المتاحة في الأسواق وفقاً لرغباته.

و- تمثيله بوساطة جمعيته والاستماع إلى آرائه لدى الجهات التي تعنى بمصالحه.

ز- ضمان بيئة صحية وسليمة لحياته أو حياة الأشخاص الذين يرعاهم.

مادة ٣- على المنتجين والتجار والوسطاء ومقدمي الخدمات عندما يزودون المستهلكين بالسلع أو يقدمون لهم الخدمات الالتزام بواجباتهم المنصوص عليها في التشريعات الصادرة تنفيذاً لأحكامه، والتقيد بالقواعد الاقتصادية المتعلقة بمبدأ العرض والطلب والمنافسة الشريفة عند بيع المنتج أو عرض الأسعار بما يؤمن حرية الاختيار للمستهلك.

حقوق المستهلك

مادة ٤- للمستهلك الحق في الحصول على المنتجات والخدمات التي تحقق الغرض منها دون إلحاق أي ضرر بمصالحه المادية أو صحته.

مادة ٥- يجب أن يكون المنتج مطابقاً ومحققاً للمواصفات القياسية والمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمان الخاصة به وفي حال عدم وجودها فتخضع للقرارات والتعليمات الصادرة عن الجهة المختصة ويلتزم المنتج والبائع بالإعلان عن مواصفات المنتج ونوعه وطريقة حفظه وتخزينه واستعماله ومدة صلاحيته إذا كانت طبيعة المنتج تتطلب ذلك.

مادة ٦- في حال وقوع أضرار شخصية على المستهلك من جراء شراء أو استخدام منتج يتحمل المنتج أو مقدم الخدمة المسؤولية ويتم التعويض عليه أو إعادته أو استبداله أو استرداد المبالغ التي دفعها لقاء المنتج أو الخدمة المقدمة له وفق تعليمات تصدر لهذه الغاية عن الوزارة المختصة.

مادة ٧- للمستهلك من خلال جمعيته المشاركة في أعمال اللجان الحكومية التي تعنى بشؤون المستهلك.

مادة ٨- يحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك.

الفصل الرابع
سلامة ومطابقة المنتجات

مادة ٩- للوزير إصدار القرارات التي تحظر استيراد أو تصدير أو بيع أو عرض المنتج في الأسواق أو تقديم خدمة ذات خطورة على سلامة المستهلك وله في ذلك اتخاذ الإجراءات الوقائية بالتنسيق مع الوزير المختص للحد من مخاطر هذه السلع وبما يتفق مع الاتفاقيات الدولية للسلامة المهنية، وإصدار التعليمات المحذرة للمستهلك والشروط التي يجب على الحائز أو مقدم الخدمة إعادة المنتج المقتنى من قبل المستهلك، أو تبديله، ويعمل بهذه القرارات اعتباراً من التاريخ المحدد لنفاذها.

مادة ١٠- للوزير إصدار القرارات والتعليمات لإلزام المنتج والمستورد الذي يعرض منتجه على العموم لتنفيذ ما يلي:

أ- التحقق من مطابقة المنتج للمواصفة الخاصة به قبل وضعه في الاستهلاك أو الاستعمال وسحبه أو استبداله والإعلان عن الأضرار المترتبة عن استعماله في حال ضبطه في الأسواق قبل إجراء التحقق وعلى نفقته.

ب- إبلاغ الوزارة المختصة عن الأضرار التي تحدثها منتجاته أو مستورداته في حال حدوث اكتشاف متأخر للمخاطر أو الأضرار أو نتيجة تقارير دولية تحظر استخدام السلع أو تقديم الخدمة.

ج- يعمل بهذه القرارات اعتباراً من التاريخ المحدد لنفاذها.

مادة ١١- يتحمل الحائز مسؤولية الضرر الناجم عن طرح منتج لا تتوفر فيه المواصفات المطلوبة والمتطلبات ذات العلاقة بالصحة والسلامة إذا ثبت أن المعلومات المصرح بها على عبوة أو غلاف المنتج غير صحيحة وعليه عدم التعامل مع الموردين غير النظاميين والإبلاغ عن أي عيب يكتشفه لاحقاً.

الفصل الخامس
نزاهة المعاملات التجارية

مادة ١٢- تعتبر الأعمال التالية مخالفة لهذا القانون:

أ- إنتاج أو عرض أو توزيع أو حيازة منتج سام أو مغشوش أو فاسد أو ضار بالصحة أو منتهي الصلاحية.

ب- المبالغة بوصف المنتج، بما لا يتفق مع الحقيقة والواقع الفعلي بهدف تشجيع المستهلك على اقتناء المنتج أو تلقي الخدمة.

ج- إنتاج أو توزيع سلع تستخدم للغش أو التدليس أو عرضها للبيع بما في ذلك استخدام وسائل الإعلام أو الإعلانات أو المنشورات أو المطبوعات الأخرى التي تؤدي لذلك.

د- استخدام الوسائل التي من شأنها خداع الشاري بـ:

١- صنف أو منشأ أو تركيب المنتج (بما في ذلك إدخال مواد تؤدي إلى الإدمان).

٢- وزن أو حجم أو العدد المصرح به على عبوة أو غلاف المنتج.

هـ- استخدام طرق بيع أو شراء مخالفة للتشريعات النافذة بما في ذلك اتباع أساليب توهم المستهلك بقرب نفاد المنتج.

مادة ١٣- يحظر حيازة أو إنتاج أو عرض المنتجات التالية بغرض البيع:

أ- أدوات القياس وأجهزته المرفوضة استناداً للمادة (١٠) من الفقرة /٣/ من قانون القياس رقم /٣١/ تاريخ ٢٠٠٣/١١/٢٢ مثال الأوزان، المكاييل، الموازين وغيرها من أدوات وأجهزة القياس.

ب- الآلات أو الأدوات أو الوسائل التي تساعد على الغش .

ج- المنتجات التي يعلم حائزها أنها مغشوشة أو سامة أو غير مطابقة للمتطلبات الصحية والسلامة أو غير نظامية (مهربة).

مادة ١٤- يحظر الإعلان أو الترويج لمنتجات تحمل رموزاً بما في ذلك الترميز بالخطوط أو أشكالاً غير مطابقة لواقع المنتج أو المقلدة والتي من شأنها أن تؤدي للخطأ مهما كانت الوسيلة المستخدمة بالنسبة للمتطلبات التالية :

أ- جودة المنتج ، وتركيبه وصفاته الجوهرية ،وصنفه ونوعه، وكميته، وطريقة صنعه، ومنشأه وتاريخ إنتاجه، وعلامته التجارية.

ب- خواصه وسعره وشروط البيع وأسلوب الإعلان والترويج.

ج- طريقة الاستعمال والنتائج المتوقعة.

د- أسلوب البيع وعرض المنتج.

هـ- الكفاءة والصفات المصرح بها على المنتج .

مادة١٥- يحظر استخدام شارة أو شهادة مطابقة المنتج للمواصفة، أو أية شهادة متعلقة بالحصول على أنظمة إدارة الجودة الصادرة عن الجهات المختصة بقصد غش المستهلك أو إيهامه بأن المنتج مطابق للمواصفة بموجب الشارة أو الشهادة ، وتعلم الجهات المانحة لها لاتخاذ إجراءاتها وفقاً للأنظمة النافذة ويعلم المستهلك بوسائل الإعلام المتاحة .

مادة ١٦- للوزير المختص إصدار قرار مؤقت لتحديد أسعار بعض المواد أو الخدمات لأسباب استثنائية كحدوث أزمة في المنتج أو كارثة طبيعية، أو ما يماثلها على ألا تزيد مدة تطبيق القرار على فترة معالجة هذه الحالة .

مادة ١٧- يحظر حجب أي منتج في السوق بهدف بيعه أو تقديمه بأسعار مبالغ فيها .

مادة ١٨- يحظر الامتناع عن البيع أو البيع المشروط أو الإعلان عن عدم إمكانية إعادة السلعة المبيعة أو الامتناع عن تضمينها في عقد البيع أو الفاتورة أو تقديم خدمة أخرى غير مطلوبة من قبل المستهلك أو بيع أو تقديم الخدمة بسعر متدن كون المنتج غير مطابق للشروط الخاصة بالمنتج أو غير صالح للاستخدام .

مادة ١٩- على كل مصنع أو بائع أن يقدم فاتورة للمستهلك يذكر فيها سعر مبيع المنتج وكميته.

مادة ٢٠- على مقدم الخدمة تقديم بيان أو فاتورة للمستهلك تتضمن تفاصيل الخدمة وبدلها وموعد تنفيذها .

مادة ٢١- على الفنادق والمطاعم ، ودور الملاهي ، والمقاهي والمسابح، وغيرها الإعلان عن الأسعار المعمول بها بشكل واضح وفق التعليمات الصادرة عن الوزارة المختصة .

مادة ٢٢- على المنتج أو المستورد أو بائع السلعة أو مقدم الخدمة إعلام المستهلك بوساطة نشرة أو بطاقة بيان مرافقة للسلعة تتضمن : سعر ومواصفة المادة – طريقة الاستعمال – المخاطر المحتملة وطرق الوقاية منها - مدة الصلاحية – اسم المنتج أو الشركة وعنوانها- كمية المنتج بالوحدات الدولية .

مادة ٢٣- يكفل المنتج ،أو المستورد ، أو البائع جودة السلعة بعد انتقال ملكيتها إلى المستهلك وتلغى الأحكام العقدية المتعارضة مع حق المستهلك بالكفالة بما في ذلك خدمات الصيانة ويصدر الوزير المختص التعليمات التنفيذية حول طرق الضمان الخاصة بكل منتج وكذلك التزاماتهم في حال اكتشاف عيب لاحقاً وله الحق باستشارة غرف التجارة أو الصناعة أو السياحة أو اتحاد الحرفيين أو جمعية حماية المستهلك أو أية جمعية مختصة بهذا الخصوص .

مادة ٢٤- على كل مستورد أو منتج أو بائع أو موزع أن يضمن للمستهلك خدمات الصيانة للمنتج الذي يتطلب ذلك بعد حصول البيع مع مراعاة الأنظمة النافذة بهذا الشأن بما في ذلك تطبيق اشتراطات السلامة العامة للمنتج والمواصفة الخاصة به .

مادة ٢٥- يعوض المنتج للمستهلك عن المنتج الذي ثبت عدم صلاحيته للاستعمال المخصص له، وكذلك يعوض مقدم الخدمة للمستهلك عن الخدمة التي ثبت عدم تحقيقها للغاية التي قدمت من أجلها وذلك إما بالتبديل أو إعادة القيمة حسب رغبة المستهلك.

الفصل السادس
جمعيات حماية المستهلك

مادة ٢٦- أ- مع مراعاة أحكام قانون الجمعيات والمؤسسات الخاصة رقم/٩٣/ لعام ١٩٥٨ تقوم جمعيات حماية المستهلك وفقاً لأحكام هذا القانون بالدفاع عن مصالح المستهلكين وتمثيلهم لدى الجهات المعنية كافة وتساهم في إرشادهم وتثقيفهم وفقاً للتشريعات النافذة ومن ذلك:

١- إرشاد المستهلكين إلى طرق الاستهلاك الأفضل، وتقديم الاستشارات، والخدمات التي تزودهم بالمعلومات الضرورية لهم.

٢- التنسيق مع الجهات الرسمية في مجال الرقابة على المنتج والخدمة المقدمة للمستهلك .

٣- طلب الاستفسارات من الجهات الرسمية وتقديم المقترحات التي تعنى بحقوق ومصالح المستهلك..

٤- متابعة معالجة شكاوى المستهلكين للحفاظ على مصالحهم وبالتنسيق مع الجهات الرسمية، وللجمعيات على سبيل المثال : الحق بالتدخل منضمة إلى المستهلك في حال إقامة الدعوى ضد مسبب الضرر كما لها الحق بإقامة الدعوى بشكل مستقل.

٥- التعاون مع وسائل الإعلام المختلفة لتوعية وتثقيف المستهلكين.

٦- إصدار المجلات والنشرات والمطبوعات المتعلقة بتوعية المستهلك.

ب- توفيق أهدافها الواردة في قرار إشهارها ونظامها الداخلي مع أحكام هذا القانون.

مادة ٢٧- يحظر على جمعيات حماية المستهلك أو أي جمعية أخرى أو أي تنظيم مهني منح الأفضلية لشراء منتج ماء أو التعامل مع منتج أو مقدم الخدمة بهدف تحقيق ربح أو تزكية منتج ما.

الفصل السابع

دور الدولة في حماية المستهلك ودعم الجمعيات

مادة ٢٨- يشكل الوزير بقرار منه المجلس الاستشاري ومكاتب ارتباط له في الوزارات المختصة بناء على اقتراح الوزير المختص ويحدد مهامه وتعويضاته وأعضاءه من الجهات المعنية بحماية المستهلك.

مادة ٢٩- على جميع الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والخاصة المعنية بالمستهلك اتخاذ التدابير والإجراءات لحماية مصالحه من الاحتكار وسيطرة السوق.

مادة ٣٠- تقدم الوزارة المختصة الدعم اللازم لجمعيات حماية المستهلك وتنسق معها لضمان مصالح المستهلكين وحماية حقوقهم وسلامتهم وصحتهم الشخصية وممتلكاتهم.

مادة ٣١- على الوزارة المختصة دعوة مندوبي جمعيات حماية المستهلك و اتحاد الغرف المعنية للمشاركة في مناقشة ووضع السياسات المتعلقة بحقوق ومصالح المستهلك.

الفصل الثامن

الإعلام والمستهلك

مادة ٣٢- على كل مقدم خدمة أو سلعة إعلام المستهلكين بالمواصفات الأساسية للخدمة التي يقدمها وفق الأنظمة النافذة لدى الجهة المختصة.

مادة ٣٣- أ- يتم وضع العلامات الفارقة على المنتج وفقاً لأحكام قانون حماية الملكية التجارية والصناعية.

ب- على المعلن إثبات صحة المعلومات الواردة في إعلانه وتزويد الجهة المعنية بالمستندات التي قد تطلبها.

مادة ٣٤- تعتبر اللغة العربية هي الأساس في الإعلان عن المعلومات ويجوز استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية.

مادة ٣٥- يحظر استعمال الإعلان المضلل أو المغلوط أو الخادع.

مادة ٣٦- يجب أن يتصف الإعلان أو الترويج للمنتج بالصدق والحقيقة التي تعبر عن جوهر المنتج وجودته دون لبس أو غموض.

مادة ٣٧- يتحمل صاحب الإعلان مسؤولية الخطأ المرتكب من قبله.

الفصل التاسع
أحكام ضبط المخالفات والعقوبات

مادة ٣٨- تطبق أحكام قانوني قمع الغش والتدليس والتموين والتسعير النافذين وتعديلاتهما والقرارات والتعليمات التنفيذية المتعلقة بأخذ العينات وحجز المواد والتصرف بها والإغلاق ونظام الضابطة العدلية المطبقة لدى الوزارة والوزارة المختصة.

مادة ٣٩- تحدد مهام العاملين لدى الوزارة المختصة كضابطة عدلية لتنفيذ أحكام هذا القانون بعد تأهيلهم وتحليفهم اليمين القانونية أمام محكمة البداية المدنية في منطقة عملهم وفق ما يلي:

١- التحقيق بالشكاوى الواردة من المستهلكين.

٢- تنظيم الضبوط اللازمة بحق المخالفين استناداً إلى الشكاوى الواردة.

٣- متابعة تنفيذ الإجراءات الضرورية المتعلقة بتنفيذ أحكام هذا القانون وتعليماته التنفيذية.

٤- التقيد بالمهمة الرسمية الموكلة للعامل وإثبات شخصيته لأصحاب العلاقة في المكان المكلف به بالمهمة.

٥- تنفيذ المهام الموكلة له وفقاً للتعليمات الصادرة بهذا الشأن عن الوزارة المختصة.

مادة ٤٠- يعاقب بالحبس من عشرة أيام إلى شهر وبالغرامة من عشرة آلاف إلى عشرين ألف ليرة سورية، أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أحكام المواد " ٥ ، ٦ ، ٨ ، ١٠، (أ ، ب)، ١١، ١٢ (الفقرة د ، هـ) ، ٢٣ ، ٢٤ ، ٢٥ ، ٣٤، ٣٥ ، ٣٦ من هذا القانون".

مادة ٤١- يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر وبالغرامة من خمسين ألف ليرة سورية إلى مائة ألف ليرة سورية أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أحكام المواد " ١٢ (أ- ب-ج)، ١٥ ، ١٨ " من هذا القانون وتضاعف العقوبة عشرة أضعاف إذا سببت المخالفة الواردة في المادة ١٢ (أ) الوفاة أو الإصابة بمرض مزمن أو عاهة.

مادة ٤٢- يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر وبالغرامة من خمسين ألف ليرة سورية إلى مائة ألف ليرة سورية، أو بإحدى هاتين العقوبتين. كل من يخالف أحكام المادة "١٣" من هذا القانون.

مادة ٤٣- يعاقب بالغرامة من عشرة آلاف إلى عشرين ألف ليرة سورية كل من يخالف أحكام المواد "١٤،١٩،٢٠،٢١،٢٢،٣٣ب " وتخضع للتسوية وفق التعليمات التي تصدر لهذه الغاية عملاً بأحكام المادة "٥٠" من القانون .

مادة ٤٤- يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى سنة أو بالغرامة من مائة ألف إلى مئتي ألف ليرة سورية كل من يخالف أحكام المادة "١٧" من هذا القانون .

مادة ٤٥- في حال تكرار المخالفات تضاعف العقوبات المنصوص عليها في المواد من "٤٠ وحتى٤٤" من هذا القانون.

مادة٤٦- إذا نص تشريع آخر على عقوبة أشد للفعل نفسه من العقوبة المنصوص عليها في هذا القانون تطبق العقوبة الأشد .

الفصل العاشر
أحكام عامة وختامية

مادة٤٧- 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، باستثناء العقود التي يكون القطاع العام طرفاً فيها فتعرض على المجلس للنظر بإمكانية تطبيق أحكام هذا القانون عليها .

مادة٤٨- تنظر المحاكم المختصة بالدعاوى المتعلقة بأحكام هذا القانون بالصفة العاجلة .

مادة٤٩- ينهى العمل بالأحكام المخالفة لأحكام هذا القانون .

مادة٥٠- يصدر الوزير بالتنسيق مع الوزير المختص التعليمات التنفيذية لتطبيق أحكام هذا القانون.

مادة٥١- تحدد السلع والمنتجات المشمولة بأحكام هذا القانون بقرار يصدر عن رئيس مجلس الوزراء بناءً على اقتراح الوزير.

مادة٥٢- ترصد الاعتمادات اللازمة في موازنة الوزارة المختصة لتنفيذ أحكام هذا القانون ودعم جمعيات حماية المستهلك .

مادة ٥٣- ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية ويعتبر نافذاً بعد ثلاثة أشهر من تاريخ صدوره.

دمشق في ـا ٢ / ٩ /١٤٢٩ هـ الموافق ـا ١٠ / ٩ /٢٠٠٨ م.

رئيس الجمهورية

بشار الأسد