قانون حماية المستهلك

رقم (7) لسنة 2017

المادة 1

يسمى هذا القانون (قانون حماية المستهلك لسنة 2017) ويعمل به بعد ستين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

المادة 2

يكون للكلمات التالية حيثما وردت في هذا القانون المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:-

الوزارة

:

وزارة الصناعة والتجارة والتموين .

الوزير

:

وزير الصناعة والتجارة والتموين .

المجلس

:

مجلس حماية المستهلك المنشأ بمقتضى أحكام هذا القانون.

المديرية

:

الوحدة التنظيمية المختصة بحماية المستهلك في الوزارة.

الجمعية

:

جمعية حماية المستهلك المنشأة وفقا لأحكام التشريعات وهذا القانون.

المستهلك

:

الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعا لحاجاته الشخصية أو لحاجات الآخرين ولا يشمل ذلك من يشتري السلعة أو الخدمة لإعادة بيعها أو تأجيرها.

السلعة

:

أي مال منقول يحصل عليه المستهلك من المزود وإن ألحق بمال غير منقول بما في ذلك القوى غير المحرزة كالكهرباء.

الخدمة

:

الخدمة التجارية سواء أكانت بمقابل او بدون مقابل التي يقدمها أي شخص للمستهلك بما في ذلك تأجير الأموال المنقولة.

المزود

:

الشخص الطبيعي أو الاعتباري من القطاع العام أو الخاص يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطا يتمثل بتوزيع السلع أو تداولها أو تصنيعها أو تأجيرها أو تقديم الخدمات إلى المستهلك بما في ذلك أي شخص يضع اسمه أو علامته التجارية أو أي علامة فارقة أخرى يملكها على السلعة أو الخدمة.

المعلن

:

المزود الذي يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها بنفسه أو بوساطة غيره أو باستخدام أي وسيلة من وسائل الدعاية أو الإعلان.

المادة 3

أ- للمستهلك الحق في:-

• الحصول على سلع أو خدمات تحقق الغرض منها دون إلحاق أي ضرر بمصالحه أو صحته عند الاستعمال العادي أو المتوقع لهذه السلع أو الخدمات.

• الحصول بصورة واضحة على المعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها وشروط البيع لها.

• الحصول على معلومات كاملة وواضحة قبل إتمام عملية الشراء عن الالتزامات التي تترتب في ذمته للمزود وحقوق المزود في مواجهة المستهلك .

• اختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها دون ضغط أو تقييد غير مبرر.

• الحصول على ما يثبت شراءه للسلعة أو الخدمة والتفاصيل الأساسية الخاصة بعملية الشراء.

• إقامة الدعاوى عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها بما في ذلك اقتضاء التعويض العادل عن الأضرار التي تلحق به جراء ذلك.

• الحصول على المعلومات الكاملة والصحيحة عن المزود وعنوانه.

ب- يحظر على المزود القيام بأي فعل أو امتناع يؤدي إلى الإخلال بأي حق من حقوق المستهلك .

المادة 4

يلتزم المزود بما يلي : -

أ- التأكد من الجودة المعلن عنها للسلع أو الخدمات التي يتعامل بها وصلاحيتها للاستعمال أو الاستهلاك وفقا لما اعدت له.

ب- التأكد من مطابقة السلع أو الخدمات التي يتعامل بها للخصائص المعلن عنها وتحقيق تلك السلع أو الخدمات للنتائج المصرح بها للمستهلك.

ج- تسليم السلعة للمستهلك أو تقديم الخدمة له خلال المدة المتفق عليها أو خلال المدة المعتادة لذلك دون تأخير.

د- تقديم منتجات لا تنتهك حقوق الملكية الفكرية.

هـ- احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد وكرامة المستهلك .

المادة 5

أ- على المزود تأمين خدمات ما بعد البيع وبصورة خاصة خدمات الصيانة وقطع الغيار اللازمة للسلع أو الخدمات التي تتطلب طبيعتها ذلك أو التحقق من أنه تم تأمينها سواء كان ذلك مقابل بدل يدفعه المستهلك أو دون مقابل.

ب- تحدد مدة التزام المزود بتأمين خدمات ما بعد البيع أو قطع الغيار لكل سلعة أو خدمة بموجب تعليمات يصدرها الوزير لهذه الغاية ما لم يتفق على خلاف ذلك ويكون الالتزام لمدة تتناسب وطبيعة السلعة أو الخدمة.

المادة 6

أ- تعتبر السلعة أو الخدمة معيبة في أي من الحالات التالية:-

• عدم توافر متطلبات السلامة فيها لغايات الاستعمال العادي أو المتوقع لها.

• عدم مطابقتها للقواعد الفنية الإلزامية المطبقة.

• عدم مطابقتها للخصائص المعلن عنها أو عدم تحقيقها للنتائج المصرح بها للمستهلك.

• عدم تحقق مستويات الأداء أو الجودة المصرح بها في السلعة أو الخدمة أو وجود خلل أو نقص فيها أو عدم صلاحيتها للاستعمال وفقا لما أعدت له للمدة التي تتناسب وطبيعتها.

ب- يعتبر اخلالاً بالالتزامات التعاقدية أي من الحالات التالية :

• عدم تسليم السلعة أو تقديم الخدمة إلى المستهلك خلال المدة المتفق عليها أو خلال المدة المتعارف عليها.

• عدم صحة المعلومات التي تم تزويد المستهلك بها عن السلعة أو الخدمة أو إخفاء المزود عن المستهلك أي معلومة جوهرية عنها.

3- عدم صحة المعلومات التي تم تزويد المستهلك بها قبل إتمام عملية الشراء بخصوص الالتزامات التي تترتب في ذمته للمزود أو حقوق المزود في مواجهته أو إخفاء المزود عن المستهلك أي معلومة جوهرية متعلقة بذلك.

4- عدم توافر خدمات ما بعد البيع أو قطع الغيار اللازمة للسلع أو الخدمات التي تتطلب طبيعتها ذلك في السوق المحلي ما لم يكن هناك اتفاق بين المزود والمستهلك على خلاف ذلك.

المادة 7

أ-1- يلتزم المزود في حال كانت السلعة معيبة بإرجاعها ورد ثمنها بناء على طلب المستهلك أو أي شخص آخر انتقلت إليه ملكية السلعة.

2- إذا لم يتمكن المزود من إرجاع السلعة لظهور العيب بعد استهلاك المستهلك لها يلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك مبلغا يعادل قيمة الضرر.

ب-1- 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.

2- إذا ظهر العيب في الخدمة بعد تلقي المستهلك لها بصورة كاملة يلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك مبلغا يعادل قيمة الضرر.

ج- على الرغم مما ورد في الفقرتين (أ) و(ب) من هذه المادة، للمزود وبموافقة المستهلك الخطية أن يصوب الخلل الذي أدى إلى عيب في السلعة أو الخدمة.

المادة 8

أ- يحظر نشر أي إعلان يضلل المستهلك أو يوقعه في الخطأ بخصوص السلعة أو الخدمة، ويعتبر الإعلان مضللا 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 او 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 ومؤهلاته إذا كانت محل اعتبار عند التعاقد.

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

المادة 9

أ- يشكل في الوزارة مجلس يسمى (مجلس حماية المستهلك) برئاسة الوزير وعضوية كل من:-

1- أمين عام الوزارة نائبا للرئيس.

2- مدير عام مؤسسة المواصفات والمقاييس .

3- مدير عام المؤسسة العامة للغذاء والدواء.

4- ممثل عن وزارة البيئة يسميه وزيرها.

5- ممثل عن وزارة السياحة والآثار يسميه وزيرها.

6- ممثل عن أمانة عمان الكبرى.

7- ممثل عن غرفة تجارة الأردن.

8- ممثل عن غرفة صناعة الأردن.

9- رئيس اتحاد جمعيات حماية المستهلك.

10- ممثل عن احدى جمعيات حماية المستهلك يسميه المجلس.

11- ممثل عن مؤسسات التعليم العالي الرسمية يسميه وزير التعليم العالي والبحث العلمي .

12- ممثل عن الاتحاد العام للمزارعين الأردنيين يسميه مجلس الاتحاد.

13- ممثلين اثنين عن القطاع الخاص يسم ي هما الوزير .

ب-1- تتم تسمية ممثلي الجهات المنصوص عليهم في البنود (6) و(7) و(8) من الفقرة (أ) من هذه المادة من رؤساء تلك الجهات.

2- تكون مدة عضوية الأعضاء المنصوص عليهم في البنود (10) و(12) و(13) من الفقرة (أ) من هذه المادة سنتين قابلة للتجديد لمرة واحدة.

ج- يجتمع المجلس بدعوة من الرئيس أو نائبه عند غيابه مرة على الأقل كل ثلاثة أشهر أو كلما دعت الحاجة ويكون اجتماعه

قانونيا بحضور ثلثي أعضائه على أن يكون من بينهم الرئيس أو نائبه ويتخذ قراراته بأغلبية أصوات أعضائه الحاضرين، وفي حال تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه رئيس الاجتماع.

د- للرئيس أو لنائبه عند غياب الرئيس دعوة من يراه مناسبا للمشاركة في اجتماعات المجلس دون أن يكون له حق التصويت على قراراته.

هـ- يكون مدير المديرية أمينا لسر المجلس يتولى تنظيم اجتماعاته وتدوين محاضر جلساته وقراراته ومتابعة تنفيذها.

المادة 10

أ- يتولى المجلس المهام والصلاحيات التالية:-

1- اقتراح السياسة العامة لحماية المستهلك.

2- اقتراح السياسة العامة لتنسيق العمل بين الجهات التي تمارس المهام ذات العلاقة بحماية المستهلك.

3- المساهمة مع الجهات الرسمية في تطوير مستوى الإعلام بهدف توعية المستهلك وتثقيفه بحقوقه بصفته مستهلكا.

4- إبداء الرأي في مشروعات التشريعات المرتبطة بحماية المستهلك التي يحيلها إليه الوزير.

5- تقديم التوصيات المرتبطة بحماية المستهلك.

6- المساهمة في وضع السياسة العامة لتحسين جودة السلع والخدمات.

7- أي مهام أخرى يكلفه بها الوزير.

ب- يرفع المجلس السياسات العامة المقترحة والتوصيات التي يتبناها إلى مجلس الوزراء للبت بها .

المادة 11

تتولى المديرية المهام والصلاحيات التالية:-

أ- مراقبة تقيد المزود بأحكام هذا القانون والأنظمة الصادرة بمقتضاه.

ب- تلقي الشكاوى من المستهلكين أو أي من الجمعيات عن أي مخالفة لأحكام هذا القانون أو الأنظمة أو التعليمات الصادرة بمقتضى كل منهما، ارتكبها أي مزود والتحقق منها، وتنظيم محاضر ضبط بتلك المخالفة.

ج- إبلاغ الجهات المختصة بأي فعل يرتكبه المزود يشكل مخالفة لأحكام التشريعات النافذة إذا كانت هذه المخالفة ليست من اختصاص المديرية.

المادة 12

يكون لموظفي المديرية المفوضين من الوزير خطياً صفة الضابطة العدلية أثناء قيامهم بأعمالهم وضمن حدود اختصاصهم، ولهم بهذه الصفة دخول أماكن عمل المزودين وتفتيشها والإطلاع على سجلاتهم وضبط المخالفات وفق تعليمات يصدرها الوزير.

المادة 13

أ- للمديرية إخطار المزود في حال تثبتها من ارتكابه مخالفة لأحكام هذا القانون أو التشريعات النافذة أو الأنظمة الصادرة بمقتضاها على أن تحدد في الإخطار الإجراءات الواجب عليه تنفيذها لتصويب المخالفة والمدة المحددة لذلك.

ب- تنظم المديرية محضر ضبط بالمخالفة المرتكبة خلافا لأحكام هذا القانون أو التشريعات النافذة أو الأنظمة الصادرة بمقتضاها وتحيلها إلى المحكمة المختصة في أي من الحالات التالية:-

1- إذا ارتأت المديرية عدم إخطار المخالف لتصويب المخالفة لجسامتها أو تكرارها.

2- إذا امتنع المخالف الذي تم إخطاره وفقا لأحكام الفقرة (أ) من هذه المادة عن تصويب المخالفة أو جزء منها خلال المدة المحددة له في الإخطار.

ج-1- تسقط المسؤولية الجزائية عن المزود إذا قام بإزالة المخالفة وصوب أوضاعه وفقا لما تحدده المديرية في الإخطار المنصوص عليه في الفقرة (أ) من هذه المادة قبل إحالة المخالفة إلى المحكمة المختصة، وفي هذه الحالة، توقف ملاحقة المزود عن تلك المخالفة ما لم تشكل جرما معاقبا عليه بموجب أي تشريع آخر.

2- تنزل العقوبة إلى النصف عن المزود الذي يقوم بإزالة المخالفة وتصويب أوضاعه بعد إحالة المخالفة إلى المحكمة وقبل صدور حكم فيها .

المادة 14

أ- تنشأ جمعيات حماية المستهلك وفقا للتشريعات النافذة .

ب- تتولى الوزارة الإشراف على جمعيات حماية المستهلك ومتابعة شؤونها وفقا للتشريعات النافذة.

المادة 15

للجمعية في سبيل تحقيق أهدافها القيام بما يلي:-

أ- رعاية مصالح المستهلك وتثقيفه وتوعيته وتعريفه بحقوقه وطرق المطالبة بها.

ب- تقديم المشورة والإرشاد للمستهلك.

ج- تلقي الشكاوى والتحقق منها والعمل على إزالة أسبابها.

د. تمثيل المستهلك لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية فيما يتعلق بشكاوى المستهلكين ضد المزودين.

هـ- دراسة أسعار المنتجات ومقارنتها وجودتها والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها وإبلاغ الأجهزة المختصة بما يقع من مخالفات في هذا الشأن.

و- تقديم المعلومات للجهات المختصة عن المشكلات المتعلقة بحقوق المستهلك ومصالحه وتقديم المقترحات لحلها.

ز- معاونة المستهلك الذي وقع عليه ضرر من جراء استخدام سلعة أو شرائها أو تلقي خدمة في تقديم الشكاوى للجهات المختصة واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقه ومصالحه.

ح- تعزيز العلاقة بين المستهلك والمزود.

ط- التوسط لفض النزاعات الناشئة بين المستهلك والمزود إذا وافق الطرفان على ذلك .

ي- إنشاء قاعدة بيانات ذات علاقة بمجال عملها وإجراء الدراسات والبحوث ونشرها.

المادة 16

أ- يجوز تشكيل اتحاد جمعيات حماية المستهلك وفقاً للتشريعات النافذة .

ب- يهدف اتحاد جمعيات حماية المستهلك إلى ما يلي:-

1- تنسيق جهود الجمعيات في تقديم خدماتها والقيام بأنشطتها.

2- رعاية مصالح الجمعيات وتعزيز العلاقة بينها.

3- تمثيل الجمعيات لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية.

4- الإسهام في ترشيد الاستهلاك.

5- تعزيز العلاقة بين المستهلك والمزود والجمعيات.

6- تعزيز التعاون مع جمعيات حماية المستهلك العربية والإقليمية والدولية.

المادة 17

على الرغم مما ورد في أي تشريع آخر للجمعية في حال ارتكاب المزود لأي ممارسات تخالف أي تشريع نافذ وتمس مصالح المستهلك التقدم بدعوى أو شكوى أو طلب لدى المحكمة المختصة لوقف تلك الممارسات أو تصويبها.

المادة 18

يكون المزود مسؤولا عن أي مخالفة لأحكام هذا القانون يرتكبها أي شخص يمثله قانونا أو يعمل لديه او يتعامل مع المستهلكين نيابة عنه .

المادة 19

يكون المزود مسؤولا عن الضرر الناجم عن السلعة أو الخدمة المعيبة باستثناء أي من الحالتين التاليتين:-

أ- إذا لم يقم بوضع السلعة أو الخدمة للتداول.

ب- إذا وقع الضرر بسبب خطأ المتضرر أو لسبب لا علاقة للمزود به.

المادة 20

تكون المسؤولية تكافلية وتضامنية بين المزودين الذين تسببوا او عل م وا بوجود عيب في سلعة أو خدمة تم بيعها إلى المستهلك.

المادة 21

أ- يقع باطلاً أي اتفاق أو شرط يلغي أو يقيد حقوق المستهلك المنصوص عليها في هذا القانون.

ب-يقع باطلاً أي اتفاق أو شرط يعفي المزود من المسؤولية عن أي من التزاماته المنصوص عليها في هذا القانون.

المادة 22

أ- على الرغم مما ورد في أي تشريع آخر، للمحكمة أن تحكم ببطلان الشروط التعسفية الواردة في العقد المبرم بين المزود والمستهلك أو أن تعدلها أو تعفي المستهلك منها بناء على طلب من المتضرر أو الجمعية، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك.

ب- يعد من الشروط التعسفية بصورة خاصة كل شرط:-

1- يؤدي إلى إخلال بين حقوق والتزامات كل من المزود والمستهلك على خلاف مصلحة المستهلك.

2- يسقط أو يحد من التزامات أو مسؤوليات المزود عما هو مقرر في هذا القانون أو أي تشريع نافذ.

3- يتضمن تنازلا من المستهلك عن أي حق مقرر له بمقتضى هذا القانون أو أي تشريع نافذ.

4- يتضمن منح المزود الحق في تعديل العقد أو فسخه بإرادته المنفردة .

5- يتضمن الزام المستهلك في حال إخلاله بتنفيذ التزاماته بدفع تعويض لا يتناسب مع الضرر الذي يصيب المزود.

6- يتضمن الزام المستهلك في حال إنهائه العقد قبل انتهاء مدته بدفع مبلغ من المال لا يتناسب مع الضرر الذي يصيب المزود.

7- يسقط حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء أو الوسائل البديلة لفض المنازعات وفقا للتشريعات النافذة.

8- يعفي المزود من التزامه بتقديم خدمات ما بعد البيع أو تأمين قطع الغيار ما لم يكن هذا الشرط مضافا إلى العقد بخط يد المستهلك بصورة تدل دلالة صريحة وواضحة لا لبس فيها على علم المستهلك لمضمونه وموافقته عليه.

ج- يعتبر القرار القطعي الصادر عن المحكمة ببطلان الشروط التعسفية نافذا بحق المزود المحكوم عليه .

المادة 23

تعطى القضايا المدنية والجزائية المتعلقة بحماية المستهلك المقامة وفقا لأحكام هذا القانون صفة الاستعجال لدى المحاكم المختصة بما في ذلك تنفيذ الأحكام الصادرة عنها.

المادة 24

بالإضافة إلى التشريعات ذات العلاقة تسري أحكام هذا القانون على المزودين الخاضعين للجهات التنظيمية القطاعية.

المادة 25

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 دينارا ولا تزيد على (10000) عشرة الآف دينار 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.

المادة 26

أ- يصدر مجلس الوزراء الأنظمة اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون.

ب- يصدر الوزير التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون بما فيها تحديد مدة التزام المزود بتأمين خدمات ما بعد البيع أو قطع الغيار.

المادة 27

رئيس الوزراء والوزراء مكلفون بتنفيذ أحكام هذا القانون.