



جهاز حماية المستهلك



دليل خدمات وحقوق المستهلك



cpa.gov.eg





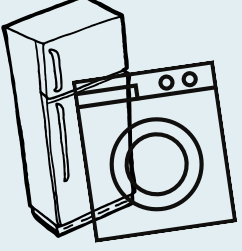
محتويات الدليل ...



الفاتورة



حقوق المستهلك الأساسية



عند شراء الأجهزة الكهربائية



سياسة الإستهبدال والإسترجاع



عند الشراء عبر الإنترنت



عند شراء أجهزة الهواتف المحمولة



كيفية مواجهة الإعلانات المضلّة، والإبلاغ عن المسابقات



العقارات
تاييم شير / رسوم التنازل
الإعلان عن الوحدات
بدون ترخيص



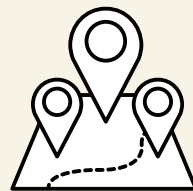
الجمعيات الأهلية



عند شراء السيارات



طرق التقدّم
بالشكوى



عناوين أفرع جهاز
حماية المستهلك



جهاز حماية المستهلك

مقدمة

جهاز حماية المستهلك هو أحد أجهزة الدولة الرقابية , أنشئ بالقانون رقم 67 لعام 2006 لضبط وتنظيم الأسواق وحماية حقوق المستهلكين وصون مصالحهم, والجهاز يمارس دوره واختصاصاته التي حددها له القانون ويتصدى لكافة الممارسات السلبية الضارة بالمستهلكين, كما يسعى لحل كافة شكاوى المستهلكين التي يتلقاها عبر وسائل عديدة أتاحتها لضمان التيسير والتسهيل عليهم للوصول بشكواهم .

فالجهاز يختص بفحص وحل شكاوى المستهلكين من السلع والمنتجات والخدمات التي تؤدي إليهم لإشباع حاجاتهم غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية .

وقد صدق فخامة الرئيس /عبد الفتاح السيسي رئيس الجمهورية فى 13 سبتمبر 2018 على إصدار القانون الجديد لحماية المستهلك برقم 181 لسنة 2018, كما أصدر دوله الدكتور مصطفى مدبولى رئيس مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية التي تكفل وضع آليات تنفيذ القانون على أرض الواقع .

ويدعم القانون دور جهاز حماية المستهلك فى ضبط الأسواق وإتخاذ الخطوات والتدابير الإحترازية لصون حقوق المستهلكين والحفاظ على سلامتهم, الأمر الذي يساند مؤسسات الدولة فى تنفيذ استراتيجيتها لضبط الأسواق وحماية حقوق المستهلكين بما يسهم فى دعم محاور التنمية الشاملة لكل فئات المجتمع ويستهدف تحقيق رؤية مصر 2030 .



تعريفات من قانون حماية المستهلك

- في تطبيق أحكام هذا القانون يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها (وذلك طبقاً للمادة رقم 1 من القانون)

من هو المستهلك ؟

- كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه احد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص.

ماذا يقصد بالمنتجات ؟

- السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد , عدا الخدمات المالية والمصرفية المنظمة بأحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، وقانون تنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية.

من هو المورد ؟

- كل شخص يمارس نشاطاً تجارياً أو صناعياً أو مهنيّاً أو حرفياً يقدم خدمة للمستهلك , أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها, أو يصدرها أو يبيعها أو يوجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها, وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق بما في ذلك الوسائل الالكترونية وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة .





حقوق المستهلك

يكفل قانون حماية المستهلك حقوقاً أساسية لك أن تعلمها

1. الحق في الصحة والسلامة عند الاستعمال العادي للمنتجات.

2. الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات وكذلك الحق في التثقيف القانوني المتعلق بحماية حقوقه ومصالحه .

3. الحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها الجودة المطابقة

للمواصفات والسعر العادل التنافسي الذي تحدده آليات السوق .

4. الحق في الحفاظ على الكرامة الشخصية واحترام العادات والتقاليد المجتمعية .

5. الحق في المشاركة في المؤسسات والجمعيات والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك .

6. الحق في الشكوى ورفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه والإضرار بها أو تقييدها وذلك بإجراءات سريعة وقيسة .





الفاتورة



جهاز حماية المستهلك

الفاتورة

يُلزم قانون حماية المستهلك التجار والبائعين والموردين بإصدار فاتورة للمستهلكين.

وذلك طبقاً للمادة رقم (10) من قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018

دون تحمل أي تكلفة إضافية على المستهلك على أن تشمل الفاتورة البيانات الآتية:



1. اسم التاجر أو المورد أو الشركة وعنوانه ورقم هاتفه .
2. رقم السجل التجاري .
3. رقم البطاقة الضريبية .
4. تاريخ الشراء .
5. سعر وطبيعة وكمية وخصائص السلعة .
6. ميعاد التسليم إذا كان اجلاً.
7. فترات الاستبدال والاسترجاع طبقاً لقانون حماية المستهلك .





جهاز حماية المستهلك

سياسة الاستبدال والاسترجاع و حالات الاستثناءات



جهاز حماية المستهلك

سياسة الاستبدال والاسترجاع

اولاً : الاستبدال والاسترجاع خلال (14) أربعة عشر يومًا طبقاً للمادة رقم (17) من القانون :

يتم استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية , دون تحمل المستهلك أية نفقات بشرط أن تكون السلعة بحالتها الأصلية ولم تستخدم ويتم الاسترجاع بذات طريقة الدفع .

ويستثنى من ذلك مايلي :

- 1- إذا كانت طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها , أو يستحيل معها إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند التعاقد .
- 2- إذا كانت السلع من السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع
- 3- إذا لم تكن السلعة بذات الحالة التي كانت عليها وقت البيع لسبب يرجع إلى المستهلك .
- 4- إذا كانت من السلع التي تصنع بناء على مواصفات خاصة حددها المستهلك ما لم يكن بها عيب .
- 5- الكتب والصحف والمجلات , والبرامج المعلوماتية وما يماثلها .
- 6 - إذا كانت السلعة تعد من الحلي والمجوهرات وما في ثُكمها.
- 7- الملابس الداخلية وفساتين الزفاف .

ثانياً : الاستبدال والاسترجاع خلال (30) ثلاثون يوماً إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات طبقاً للمادة رقم (21) من القانون :

يتم استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية , دون تحمل المستهلك أية نفقات بشرط عدم تعرض السلعة لسوء استخدام ويتم الاسترجاع بذات طريقة الدفع .





الأجهزة الكهربائية



جهاز حماية المستهلك



أولاً : عند اختيار الأجهزة الكهربائية يرجى مراعاة الآتي :

1. تحديد إمكانيات ومواصفات السلعة المطلوبة والغرض من شرائها .
2. يتم مقارنة سعر السلعة ومواصفاتها بمثيلتها في السوق خاصة استهلاك الطاقة .
3. التأكد من الاسم والعلامة التجارية .
4. التأكد من بلد المنشأ والوكيل أو المستورد .
5. الاطلاع على مدة وشروط وبيانات الضمان .
6. التأكد من توافر مراكز خدمة ما بعد البيع الخاصة بالسلعة.
7. في حالة الاستلام الآجل يتم تحديد ميعاد الاستلام في إيصال الحجز , او فاتورة الشراء.

ثانياً :عند الشراء برجاء مراعاة الآتي :

1. فحص السلعة عند الاستلام والتأكد من كفاءة عملها ووجود كل المواصفات المتفق عليها وتجربتها .
2. التأكد من الحصول على فاتورة صادرة من محل الشراء .
3. التأكد من الحصول على شهادة ضمان صادرة من الشركة الضامنة .
4. في حالة شراء "سلعة مستعملة " لابد وأن يكتب حالتها وما بها من عيوب في فاتورة الشراء .

ثالثاً :بعد عملية الشراء برجاء اتباع الآتي :

1. يتم التركيب من خلال الشركة للحفاظ على الضمان .
2. قراءة دليل استخدام السلعة والإرشادات الخاصة بها لتجنب حدوث أي تلف في السلعة بسبب سوء الاستخدام .
3. تجربة السلعة بشكل كاف للتأكد من خلوها من العيوب .
4. في حالة ظهور أي عيوب أو نقص في المواصفات المتفق عليها يجب أن تلجأ فوراً للتاجر لاسترجاع أو استبدال السلعة وذلك خلال 30 يوماً من تاريخ استلامها.
5. يتم التركيب في خلال شهرين من تاريخ الاستلام .
6. تجنب مراكز الصيانة الغير معتمدة و يكون الإتصال برقم خدمة ما بعد البيع الثابت بشهادة الضمان.





قرار مجلس إدارة الجهاز رقم 1/4 لسنة 2022 بشأن العمر الافتراضي للسلع

يقصد بالعمر الافتراضي للسلع الفترة الزمنية لتقديم خدمة ما بعد البيع و التي تتناسب مع طبيعة المنتج لاستمراره في أداء وظيفته وتبدأ من تاريخ استلام المستهلك للسلعة أو تاريخ تفعيل الضمان للسلع التي تحتاج الي تركيب أو تشغيل.

حيث نص القرار على إلزام كافة منتجي ومستوردي وموردي السلع ، بالإعلان عن العمر الافتراضي لتلك السلع، ويلتزم الموردون خلال تلك المدة بتوفير مراكز الخدمة والصيانة، وقطع الغيار اللازمة للمنتج، ويلتزموا بالإعلان عنه لإعلام المستهلكين.

وأن يكون الإعلان عن العمر الافتراضي بشكل واضح تسهل قراءته، ومدون كتابة على السلعة ذاتها وعبواتها (إن وجدت) بطريقة يصعب إزالتها، وكذلك يتم تدوينه على كل الإعلانات والفواتير وشهادات الضمان وكتيب التشغيل الخاص بالسلعة ويجوز كتابته بأكثر من لغة على أن تكون إحداها اللغة العربية.

وأن تجدد المدة الزمنية للعمر الافتراضي للسلع عن طريق منتجي أو مستوردي أو موردي السلع، ويلتزموا كذلك بالقواعد العامة والمدد القانونية للصيانة، وذلك دون الإخلال بالمسؤولية التضامنية فيما بينهم طبقاً لنصوص وأحكام القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

٣ الوقائع المصرية - العدد ٢٦ تابع (ز) في أول فبراير سنة ٢٠٢٢

(المادة الثانية)

يكون الإعلان عن العمر الافتراضي بشكل واضح تسهل قراءته ، ومدون كتابة على السلعة ذاتها وعبواتها (إن وجدت) بطريقة يصعب إزالتها ، وكذلك يتم تدوينه على كافة الإعلانات والفواتير وشهادات الضمان وكتيب التشغيل الخاص بالسلعة ، ويجوز كتابته بأكثر من لغة على أن تكون إحداها اللغة العربية .

(المادة الثالثة)

يحدد المدة الزمنية للعمر الافتراضي للسلع عن طريق منتجي أو مستوردي أو موردي السلع ، ويلتزموا كذلك بالقواعد العامة والمدد القانونية للصيانة ، وذلك دون الإخلال بالمسؤولية التضامنية فيما بينهم طبقاً لنصوص وأحكام القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨

(المادة الرابعة)

في حالة الإخلال بالالتزامات الواردة بهذا القرار يعاقب المخالف بالعقوبات المقررة بقانون حماية المستهلك والتي تنص على غرامة تصل إلى مليوني جنيه .

(المادة الخامسة)

يُنصح المخاطبون بهذا القرار مهلة زمنية قدرها ثلاثة أشهر لتفويت أوضاعهم طبقاً لما جاء بالقرار .

(المادة السادسة)

يُنشر هذا القرار في الوقائع المصرية ، ويعمل به اعتباراً من اليوم التالي لنشره .

تحريراً في ٢٠٢٢/٢/١

رئيس مجلس إدارة

جهاز حماية المستهلك

المهندس/ أيمن حسام الدين

٢ الوقائع المصرية - العدد ٢٦ تابع (ز) في أول فبراير سنة ٢٠٢٢

جهاز حماية المستهلك

قرار رقم ١/٤ لسنة ٢٠٢٢

بشأن العمر الافتراضي للسلع

رئيس مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك

بعد الاطلاع على قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية ؛ وعلى قرار وزير التجارة الخارجية والصناعة رقم ٤٢٣ لسنة ٢٠٠٥ بشأن الالتزام بالمواصفات القياسية ؛

وعلى المواصفة القياسية المصرية رقم ٤٦٣٧ لسنة ٢٠١٣ الخاصة بشروطات شهادة الضمان وتعديلاتها ؛

وعلى قرار دولة رئيس مجلس الوزراء رقم ٢٦٥٠ لسنة ٢٠٢٠ بتشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك ؛

وعلى موافقة مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك بجلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠٢٢/١/٢٦ ؛

قرر:

(المادة الأولى)

يلتزم كافة منتجي ومستوردي وموردي السلع بالإعلان عن العمر الافتراضي لتلك السلع ، ويلتزم الموردون خلال تلك المدة بتوفير مراكز الخدمة والصيانة وقطع الغيار اللازمة للمنتج ، ويلتزموا كذلك بالإعلان عنه لإعلام المستهلكين .

ويقصد بالعمر الافتراضي للسلع الفترة الزمنية لتقديم خدمة ما بعد البيع والتي تتناسب مع طبيعة المنتج لاستمراره في أداء وظيفته وتبدأ من تاريخ استلام المستهلك للسلعة أو تاريخ تفعيل الضمان للسلع التي تحتاج إلى تركيب أو تشغيل .



جهاز حماية المستهلك



الشبكات و الاتصالات



جهاز حياة المستهلك

نصائح عند شراء خطوط المحمول

- 1- عند التوجه لشراء خط هاتف محمول يرجى التأكد من تسجيل بيانات الرقم القومي بشكل صحيح .
- 2- عند التعاقد على توصيل خدمة الإنترنت يجب التأكد من السرعة المتعاقد عليها والمناسبة للخط الأرضي والباقة المناسبة للاستخدام .
- 3- التأكد من الحصول على نسخة من عقد الخط المحمول أو خدمة الإنترنت.

• **ملحوظة:** الجهة المختصة بالفحص الفني لشكاوي الإتصالات هو الجهاز القومي بتنظيم الإتصالات (ويمكنكم التواصل معه من خلال الاتصال برقم 155) .

الهواتف المحمولة

- 1- تحديد الإمكانيات والمواصفات المطلوبة في الهاتف المراد شراؤه وعمل مقارنة جيدة قبل الشراء .
- 2- الاطلاع على مدة وشروط الضمان والتأكد منها .
- 3- معرفة أماكن وعناوين مراكز الصيانة المعتمدة الخاصة بخدمة ما بعد البيع .
- 4- الحصول على فاتورة للحفاظ على كافة الحقوق التي يكفلها قانون حماية المستهلك .
- 5- فحص المنتج فحصاً كاملاً منافياً للجهالة والتأكد من عدم وجود عيوب ظاهرة مثل الكسر أو الخدش وكذلك توافر كافة الإكسسوارات الملحقة بالمنتج .





التسوق الإلكتروني أو الشراء عن بعد



جهاز حماية المستهلك

عند الشراء عبر الإنترنت برجاء مراجعة الشروط الآتية لتفادي عمليات الغش و الاحتيال :

- 1-توافر بيانات التاجر وتشمل الاسم والعنوان ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني .
- 2-بيانات المنتج محل العرض بما فيها مصدره وصفاته وخصائصه وكيفية استعماله , والمخاطر التي قد تنتج عن هذا الاستعمال .
- 3- ثمن المنتج وكافة المبالغ التي قد تضاف إلى الثمن (الرسوم / الضرائب مصاريف الشحن) .
- 4- مدة العرض في حالة توافره.
- 5-الضمان الذي يقدمه الموقع العارض للمنتج / أو التاجر .
- 6-الخدمات التي يقدمها بعد التعاقد إن وجدت .
- 7- مدة العرض الذي يتناول خدمات تقدم بشكل دوري .
- 8- تاريخ التسليم ومكانه , والمصاريف المستحقة عند التسليم .
- 9-أحكام الرجوع في العقد , وخاصة المدة التي يجوز خلالها للمستهلك الرجوع فيه.
- 10 - بيانات مراكز الخدمة ما بعد البيع .
- 11- بيانات التعاقد التي سترسل إليك في حالة إتمام عملية التعاقد .



12- تسوق عبر موقع آمن Secure website يحافظ على البيانات وأرقام بطاقتك الائتمانية التي تستعملها في الشراء , مع ملاحظة ظهور رمز القفل.

13- قبل إرسال معلوماتك إلى الموقع الذي تشتري منه تأكد من صحة البيانات والأرقام الخاصة بقيمة مشترياتك وتفاصيل بطاقتك الائتمانية.

14- **احرص على الشراء من المواقع التي توجد لها مقر داخل جمهورية مصر العربية حيث إن القانون لا يمتد خارج الجمهورية** , واقرأ بدقة شروط البيع وخاصة شروط التوصيل وشروط الاسترجاع عبر شبكة الإنترنت, حيث إن بعض المواقع تحتوي على خانات للأسئلة المتكررة FAQs فلا بد من مراجعتها إذا كان لديك أي تساؤل أو مشكلة.

15- احتفظ بنسخة من أمر الشراء في كل مرة تشتري بها عبر الانترنت وقم بطباعته مع الاحتفاظ بنسخة منه .

16- **الابتعاد عن الشراء من صفحات مواقع التواصل الإجتماعي غير المعتمدة وليس لديها أي بيانات .**





**العقارات
التايم شير / رسوم التنازل /
الإعلان عن الوحدات دون ترخيص**





• **الإعلان عن الوحدات دون ترخيص :
طبقاً للمادة رقم (15) من قانون حماية المستهلك**

لا يجوز الإعلان عن حجز وحدات عقارية , أو التعاقد على بيعها , أو بيع الأراضي المعدة للبناء , أو تقسيمها , إلا بعد الحصول على ترخيص بالبناء وفقاً لأحكام قانون البناء الصادر بالقانون رقم 119 لسنة 2008 .

- **في حالة نقل الملكية من شخص لآخر والتنازل عن الوحدة للمشتري الجديد :**

طبقاً للمادة رقم (15) من قانون حماية المستهلك

لا يحق للمطورين العقاريين تقاضي أية رسوم أو عمولة من ثمن تصرف مالك الوحدة العقارية أو مقابل هذا التصرف .

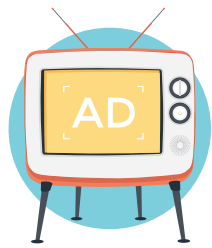
- **الحق في الرجوع في التاييم شير**

طبقاً للمادة رقم (32) من قانون حماية المستهلك

في حالة التعاقد بنظام اقتسام الوقت أو ما يطلق عليه (التاييم شير) , أو المشاركة الجزئية في الملكية , يحق للمستهلك الرجوع في العقد خلال أربعة عشر يوماً من توقيعه دون إبداء أسباب , ودون تحمل أى نفقات.

"مع ملاحظة ضرورة تسجيل العقد بوزارة السياحة خلال ثلاثة أشهر من تحريره".





كيفية مواجهة الإعلانات المضللة، و الإبلاغ عن المسابقات التجارية



هو الإعلان الخادع الذي يتضمن عرض أو بيان أو ادعاء كاذبا حول طبيعة السلعة أو الخدمة المعلن عنها يؤدي إلى تكوين انطباع غير حقيقي لدى المستهلك ووقوعه في خلط وغلط , يدفعه إلى الشراء .

أساليب خداع المستهلك في الإعلان المضلل :

طبقا للمادة رقم (9) من قانون حماية المستهلك

يلتزم المورد أو المعلن بتجنب أي سلوك خادع , وذلك متى انصب هذا السلوك على أي عنصر من العناصر الآتية :

- 1- طبيعة السلعة أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها أو كميتها .
- 2- مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذيره .
- 3- خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه .
- 4- السعر أو كيفية أدائه , ويدخل في ذلك أي مبالغ يتم إضافتها للسعر وعلى وجه الخصوص قيمة الضرائب المضافة .
- 5- جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة .
- 6- نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها وصفاتها الجوهرية سواء انصبت على نوعيتها أو الفوائد من استخدامها .
- 7- شروط التعاقد واجراءاته , وخدمة ما بعد البيع , والضمان .
- 8- الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة التي حصل عليها المنتج او السلعة او الخدمة .
- 9- العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات .
- 10- وجود تخفيضات على السعر على خلاف الحقيقة.
- 11- الكميات المتاحة من المنتجات .



نصائح للمواطنين لعدم الانجراف وراء الإعلانات المضللة :

1- عدم شراء أو استخدام الأدوية الطبية التي يتم الإعلان عنها من خلال القنوات الفضائية والمواقع الإلكترونية **إلا بعد استشارة الطبيب المتخصص** .

2- التأكد من الإعلانات التي تروج لمراكز الصيانة المعتمدة وخدمة ما بعد البيع . (والتأكد من رقم الشركة / مركز الصيانه المعتمد من خلال شهادة الضمان).

3- عدم التعامل مع شركات إبادة الحشرات التي يتم الإعلان عنها من خلال القنوات الفضائية إلا بعد التأكد من **صحة الترخيص** من الجهة المختصة وهي (الإدارة العامة لمكافحة ناقلات الأمراض بوزارة الصحة و السكان).

4- **عدم الاشتراك في المسابقات** إلا بعد التأكد من وجود رقم اخطار الجهاز في الإعلان ,تطبيقا لنص المادة (14)من قانون حماية المستهلك والتي نصت علي عدم جواز الإعلان عن المسابقات إلا بعد إخطار الجهاز بالبيانات التي تحددتها اللائحة التنفيذية لهذا القانون قبل موعد الإعلان بثلاثة أيام على الأقل .

5- تجاهل الرسائل المستلمة من أرقام مجهولة والتي تحتوي على إعلانات عن أي منتجات أو الإشتراك في مسابقات وهمية .

6- التأكد من أسعار السلع قبل وبعد الشراء في حالة وجود إعلان عن تخفيضات وأن يكون السعر المعلن شامل الضرائب والرسوم .





السيارات



جهاز حياة المستهلك



- عليك أن تقوم بالبحث والتعرف على أنواع السيارات وعمل مقارنة بينهم وأختيار أفضلهم بالنسبة لك وفقاً لمواصفات كل سيارة .

- نصائح عند الشراء :

1. الحصول على معلومات كافية عن الإسم والعلامة التجارية للسيارة وتعرف على آراء المستخدمين الآخرين في تجربة السيارة .
2. لا تتعدى الميزانية التي وضعتها للشراء واحرص على ترك مساحة كافية من الميزانية للتأمين على السيارة ضد الحوادث .
3. اختيار المواصفات التي تناسبك مثل ناقل الحركة يدوي / أتوماتيك , مواصفات الأمان المتاحة في السيارة مثل الوسائد الهوائية (إيرباغ) , المواصفات التكميلية مثل كاسيت, تكييف, زجاج كهرباء
4. التأكد من وجود مراكز خدمة معتمدة للضامن تقدم خدمة ما بعد البيع
5. احرص على أن السعة اللترية وقدرة المحرك للسيارة تتناسب مع احتياجاتك الفعلية .
6. عند شراء سيارة من الخارج (استيراد شخصي) يرجى التأكد من كون وجود مراكز صيانة داخل جمهورية مصر العربية , و التأكد من وجود الموديل وذلك لتوافر قطع الغيار .
7. الحصول علي (محضر استلام السيارة) لإثبات التعامل أو التعاقد مع المورد.
8. في حالة الاتفاق على حجز سيارة يجب أن استلام إيصالاً يفيد الحجز موضحاً به اجمالي ثمن المنتج و تاريخ و مكان الاستلام ومواصفات المنتج و غيرها من البيانات التي حددها القانون و اللائحة لتنفيذية .
- 9.مراجعة كافة المواصفات المتفق عليها عند التعاقد قبل استلام السيارة .
10. بعد الشراء : الحفاظ علي الصيانة الدورية داخل التوكيل للحفاظ علي استمرارية الضمان .

ملحوظة : جهاز حماية المستهلك يتعاون مع جهات الفحص الفني و الخبراء بشأن شكاوى السيارات , في حالة كون الشكوى تحتاج إلى فحص فني .





الجمعيات الأهلية



جهاز حماية المستهلك

• دور المجتمع المدني:

-تكمن أهمية دور المجتمع المدني في نشر ثقافة حماية المستهلك وزيادة وعي المواطنين بحقوقهم وواجباتهم .

الموقف الحالي للجمعيات الأهلية العاملة مع جهاز حماية المستهلك :

• عدد الجمعيات: 79 جمعية ومؤسسة أهلية .

دور واختصاصات جمعيات حماية المستهلك كما نص عليها القانون رقم (181) لسنة 2018 في المادة (62):

مع عدم الإخلال باختصاص الجمعيات التي تنشأ أو التي يكون من أغراضها أو أهدافها حماية المستهلك طبقاً لأحكام قانون الجمعيات ,يكون للجمعيات الاختصاصات التالية بالتعاون مع جهاز حماية المستهلك :

- 1- إقامة الدعاوى نيابة عن جموع المستهلكين،أو التدخل فيها وفقاً للإجراءات المقررة في قوانين مباشرة التقاضي .
- 2-إجراء مسح ومقارنة لأسعار المنتجات وجودتها والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها , ورصد التزام الموردين بالسعر المعلن , ومتابعة ما يصدر من الموردين والمعلنين من إعلانات وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات في هذا الشأن.
- 3-تقديم معلومات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق المستهلكين ومصالحهم وتقديم مقترحات علاجها .



4- تلقي شكاوى المستهلكين والتحقق منها والعمل لدى الجهاز على إزالة أسبابها .

5- معاونة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر جراء استخدام سلعة أو شرائها أو تلقي خدمة في تقديم الشكاوى للجهات المختصة , واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم .

6- الإسهام في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء هذه الجمعيات لاختصاصاتها .

7- تقديم الاستشارات للمستهلكين بشأن حماية المستهلك , وإنشاء المراكز الخاصة بذلك في مختلف المدن والمحافظات .

ويحظر على جمعيات حماية المستهلك والاتحاد النوعي لهذه الجمعيات تلقي المنح أو الهبات أو التبرعات من الموردين أو المعلنين.

ملحوظة : تُشهر الجمعيات الأهلية بقانون (149) لسنة 2019 , من خلال وزارة التضامن الاجتماعي ويتم التعامل مع المستهلكين طبقاً لقانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 بموجب المادة رقم (62) .



المستندات المطلوبة لتقديم شكوي



جهاز حماية المستهلك

المستندات الأساسية المطلوبة للتقدم بالشكوي
بيانات الشاكي - صورة الرقم القومي- الفاتورة - الضمان

تضاف المستندات الآتية طبقاً لنوع الشكوي

1- شكوي السلع الفعمرة



إيصالات الاصلاح - ايصال تسليم المنتج متضمن حالة المنتج قبل ال تسليم

2- شكوي السيارات



رخصة السيارة - إيصالات الصيانة -تقرير فني ان وجد



3- شكوي أجهزة المحمول -أجهزة الكمبيوتر

إيصال تسليم الجهاز للوكيل



4- شكوي المرافق و الطاقة

الكهرباء - الغاز - المياه

إيصال استهلاك



5- شكوي الإتصالات و الإنترنت

استيفاء رقم محل الشكوي

رقم الهاتف الارضي - المحمول

الفاتورة ان وجد إيصال استهلاك



6- شكوي التسوق الإلكتروني

صورة من الطلب - أو رقم الطلب

إيصال الشحن



7- شكوي العقارات

الأثاث- المصاعد - التشطيبات - المطابخ

صورة عقد الإتفاق



انسخ الرمز لتقديم شكوي

19588

من الخط الارضي



جهاز حماية المستهلك

فروع الجهاز

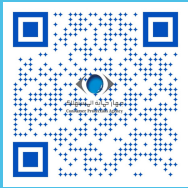
العنوان	المحافظة
96 - أحمد عرابي المهندسين	القاهرة الكبرى
القرية الذكية مبنى 115 ب	الجيزة
قنا - شارع الأقصر بجوار البريد المصري ومركز إعلام قنا	قنا
الوحدة رقم 2 العقار رقم 1 . مساكن السد العالي . شارع نفرتيتي متفرع من شارع طه حسين	فرع المنيا 1
مساكن أرض المستشار أرض المولد . عمارة رقم 17 شقة رقم 1 أمام مستشفى الجمعية الشرعية	فرع المنيا 2
مبني مديرية التموين - شارع الضرائب - منطقة السيوف	الإسكندرية
شارع الجيش مبني الدراسات الوطنية بجوار المعهد العالي للخدمة الاجتماعية خلف بنزينه الوطنية	كفر الشيخ
شارع 17 عمارة 7 بجوار مسجد بني سويف الجديدة- الدور الأرضي	بني سويف
حي الغرب - مجمع المصالح الحكومية رقم 5 أمام التأمينات الاجتماعية	السويس
مبني الجمعية الشرعية - خلف مديرية التنظيم والإدارة	الفيوم
حي النور - بجوار مسجد المصطفى - عمارة 1 الدور 3 شقة 9 / الدور الأرضي شقة 1	شرم الشيخ
مدينة ناصر مبني مجمع المصالح بجوار الإسعاف - سوهاج	سوهاج
داخل ديوان عام المحافظة - الدور الأرضي - مبني مجمع المصالح بجوار البريد المصري	بورسعيد
شارع كورنيش النيل - مبني الوحدة المحلية لمدينة ومركز أسوان - الدور الأرضي - أسوان	أسوان
الغرفة التجارية - ميدان سعد زغلول - بنها	القليوبية
مجمع المصالح الدور الأرضي مبني أ	أسيوط
نجع الطويل أسفل الطب الشرعي - أمام الشهر العقاري	الأقصر
الخارجة حي ميتالكو بجوار الإشعاع الحضاري	الوادي الجديد
مبني مصر للطيران القديم بجوار الغرفة التجارية - خلف مبني مديرية الأمن - الدور الأرضي	الشرقية
شارع الجيش - مبني مديرية التموين - امتداد شارع إستاد المنصورة الرياضي - البوابة الأولى	الدقهلية
شارع طلعت حرب ملحق ديوان عام المحافظة - الدور الأول بجوار المرور - شبين الكوم	المنوفية
دمنهور - شارع عبد السلام الشاذلي - أمام مدرسة الصفوة - برج المعزز بالله الدور الثاني	البحيرة
مديرية التموين والتجارة الداخلية خلف مبني المحافظة الجديد - الدور الثاني	الإسماعيلية
الغرفة التجارية - الدور الرابع - بجوار بنك مصر	دمياط



للاستفسار أو تقديم شكوى الاتصال عبر الخط الساخن

19588 من الخط الأرضي

إرسال الشكوى عبر تطبيق الواتس آب من خلال الدخول على
الرابط التالي مباشرة :



<http://shakwa.cpa-mobile.com/>



جهاز حماية المستهلك المصري
<https://www.facebook.com/cpa.gov.eg/>



جهاز حماية المستهلك