

## قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005م

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية بعد الاطلاع على القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته، وعلى قانون التجارة العثماني الصادر في 8 شعبان 1266 هجرية المعمول به في محافظات غزة، وعلى قانون التجارة رقم 12 لسنة 1966م المعمول به في محافظات الضفة، وعلى قانون الصحة العامة رقم 20 لسنة 2004م، وعلى القانون رقم 7 لسنة 1999م بشأن البيئة، وعلى قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم 1 لسنة 2000م، وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء، وبناءً على ما أقره المجلس التشريعي في جلسته المنعقدة بتاريخ 2005/10/27م، وباسم الشعب العربي الفلسطيني، أصدرنا القانون التالي:-

### الفصل الأول

تعريفات وأحكام عامة

#### مادة (1)

يكون للكلمات والعبارات الآتية الواردة في هذا القانون المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك: السلطة: السلطة الوطنية الفلسطينية. الوزارة: وزارة الاقتصاد الوطني الوزير: وزير الاقتصاد الوطني المجلس: المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك. الهيئة: هيئة إدارة المجلس السلعة: كل منتج صناعي أو زراعي أو تحويلي أو نصف مصنع وأية مادة أخرى تعتبرها الوزارة سلعة لغايات تطبيق أحكام هذا القانون. الخدمة: كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو مادي تقدمه أية جهة متخصصة مقابل أجر متفق أو محدد أو بموجب تسعيرة معلنة. التعليمات الفنية الإلزامية: التعليمات الفنية الإلزامية الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بخصوص سلعة معينة. المزود: الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات. المعلن: كل مزود يقوم بإعلان منتجاته بمختلف وسائل الدعاية والإعلان للمستهلك: كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو خدمة. عيب: خطأ أو نقص من حيث الجودة والكمية والكفاءة، أو عدم مطابقة للمعايير والمقاييس التي يتوجب الالتزام بها بموجب القانون أو الأنظمة السارية المفعول فيما يتعلق بالمنتج. المصنع: الشخص الذي يقوم بتحويل أو تجميع المواد الأولية أو الوسيطة إلى مواد قابلة للاستهلاك. جمعيات حماية المستهلك: كل جمعية غير ربحية تؤسس لأغراض غير سياسية أو تجارية أو اقتصادية، وتهدف إلى توعية المستهلكين وثقافتهم وإرشادهم وحماية مصالحهم وحقوقهم وتمثيلهم لدى كافة الجهات الرسمية وغير الرسمية.

#### مادة (2)

يهدف هذا القانون إلى ما يلي: 1- حماية وضمّان حقوق المستهلك بما يكفل له عدم التعرض لأية مخاطر صحية أو غبن أو خسائر اقتصادية 2- توفير السلع والخدمات ومنع الاستغلال والتلاعب في الأسعار. 3- حماية حقوق المستهلك في الحصول

على سلع وخدمات تتفق مع التعليمات الفنية الإلزامية، وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك طرفاً فيها.  
4- ضمان المعاملات الاقتصادية على وجه السرعة والدقة بين المزود والمستهلك وما يكفله القانون من حماية.

## الفصل الثاني

### حقوق المستهلك

#### مادة (3)

يتمتع المستهلك بالحقوق الآتية: 1- الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للسلعة أو الخدمة من حيث الجودة والتنوعية  
2- الحصول على المعاملة العادلة دون تمييز من قبل مزود المنتج أو المصنع. 3- تشكيل جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها. 4- العيش في بيئة نظيفة وسليمة وحصوله على سلعة وخدمة مطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية. 5- الاختيار الحر للسلع والخدمات من بين بدائل سلعية أو خدماتية، وكذلك له الحق في الحصول على الصفقات العادلة، مثل ضمان الجودة والسعر المعقول، ورفض الصفقات الإجبارية. 6- الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها ليتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والوعي بين كافة السلع والخدمات المعروضة في السوق. 7- التعويض بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي تكون قد لحقت به. 8- استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها وكذلك استرداد المبالغ التي يكون سدادها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم سواء المواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها. 9- طلب فاتورة من المزود يحدد فيها: (أ) اسم المؤسسة (ب) رقم تسجيلها في السجل التجاري (ج) عنوانها. (د) تعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير. (هـ) الثمن والكمية المتفق عليها والقيمة الإجمالية للفاتورة بالعملة المتداولة.

## الفصل الثالث

### المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك وجمعيات حماية المستهلك

#### مادة (4)

ينشأ بموجب أحكام هذا القانون مجلس استشاري يسمى " المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك " ويتكون من الجهات الآتية: -  
عضو عن وزارة الاقتصاد الوطني - عضو عن وزارة المالية. - عضو عن وزارة الصحة - عضو عن وزارة الزراعة - عضو عن سلطة البيئة - عضو عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية - عضو عن غرفة التجارة - عضو عن الاتحادات الصناعية - عضو عن اتحاد المقاولين - عضو عن جمعية رجال الأعمال - خمسة أعضاء عن جمعيات حماية المستهلك

#### مادة (5)

يهدف المجلس إلى حماية حقوق المستهلك الاقتصادية وضمان عدم تعرضه إلى أية مخاطر أو أضرار ناجمة عن انتفاعه بالسلع والخدمات المقدمة له وذلك من خلال الآتي: 1- المشاركة في رسم العلاقة وتنسيقها ما بين كافة الجهات ذات العلاقة بحماية المستهلك. 2- دعم وتعزيز دور المستهلك في الاقتصاد الوطني. 3- المشاركة في رسم سياسات تأمين سلامة السلع والخدمات

والعمل على رفع جودتها. 4- اعتماد البرامج التثقيفية لتوعية وإعلام وإرشاد المستهلك وحثه على استعمال أنماط الاستهلاك الناجحة واعتماد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة. 5- إعداد الخطط والبرامج الخاصة بشأن الدفاع عن المستهلك وضمان حقوقه. 6- متابعة السياسات الحكومية وحث جهات الاختصاص على توفير الحماية للمستهلك 7- الاشتراك في المنظمات والاتحادات المماثلة في أهدافها وغاياتها عربياً ودولياً. 8- التأكد من عدم احتكار السلع ورفع التوصيات للوزارة. 9- التأكد من مواصفات وجودة السلع.

#### مادة (6)

ينظم في وزارة الاقتصاد الوطني، باعتبارها الوزارة المختصة، سجل خاص بجمعيات حماية المستهلك، ويحدد بنظام يصدره مجلس الوزراء كافة الإجراءات المتعلقة بعلاقة هذه الجمعيات بالجهات ذات الاختصاص بحماية المستهلك.

### الفصل الرابع

#### سلامة المنتجات

#### مادة (7)

يجب أن يكون المنتج مطابقاً للتعليمات الفنية الإلزامية، من حيث بيان طبيعة المنتجات ونوعها ومواصفاتها الجوهرية ومكوناتها، ويخضع لذلك أيضاً عمليات التعبئة والتغليف التي تشمل عناصر التعريف بالمنتج والاحتياطات الواجب اتخاذها عند الاستعمال والمصدر والمنشأ وتاريخ الصنع وتاريخ انتهاء الصلاحية، وكذلك طريقة الاستخدام، مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة والقرارات ذات العلاقة، وخصوصاً المتعلقة منها بسلامة البيئة.

#### مادة (8)

يحظر الاحتفاظ في مواقع الإنتاج والصنع والتخزين والعرض والبيع وكذلك في وسائل نقل البضائع والأسواق والمرايض والمسالخ بالمنتجات أو الأدوات أو الآلات التي تمكن من غش السلع، بما فيها: 1- الموازين أو المكاييل غير المعتمدة من الآلات غير الصحيحة المعدة لوزن السلع أو كيلها. 2- السلع المغشوشة أو الفاسدة أو المنتهية أو غير المطابقة للمواصفات المعتمدة. 3- السلع التي لا تتمتع بسلامة التداول القانوني في بلد المنشأ أو جهة المنشأ وفقاً لما توصي به الجهات المختصة.

#### مادة (9)

كل منتج ينطوي على استعماله أية خطورة يجب أن يُؤشّر أو يرفق به تحذير يبين وجه الخطورة والطريقة المثلى للاستعمال أو الاستخدام، وكيفية العلاج في حال حدوث ضرر ناتج عن الاستخدام.

#### مادة (10)

يكون المورد النهائي مسؤولاً عن الضرر الناجم عن استخدام أو استهلاك المنتج المحلي أو المستورد الذي لا تتوافر فيه شروط السلامة أو الصحة للمستهلك أو عدم الالتزام بالضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها، ما لم يثبت هوية من زوده بالمنتج وأثبت كذلك عدم مسؤوليته عن الضرر الناجم.

#### مادة (11)

إذا تبين لمزود بأن السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول تتضمن عيباً أو أكثر من شأنه أن يضر بسلامة المستهلك أو صحته أو أنها قد تشكل خطراً عليه، فعلى المزود أن يتخذ وبشكل فوري الإجراءات الآتية: 1- إبلاغ الجهات المختصة وإعلام الجمهور بواسطة وسائل الإعلام عن هذه العيوب وتحذيره من المخاطر التي قد تنتج عنها. 2- سحب السلعة من الأسواق. 3- استرداد السلع التي جرى بيعها أو تأجيرها وإعادة الثمن المدفوع. 4- استبدال السلع على نفقته الخاصة وإعادة الثمن المدفوع في حال تعذر إصلاحها. 5- التخلص منها، بطرق صحيحة وغير مضرّة بالبيئة، وعلى نفقته الخاصة.

#### مادة (12)

يجب أن تدرج على بطاقة البيان باللغة العربية المعلومات التي تعتمد عليها مؤسسة المواصفات والمقاييس تبعاً لطبيعة كل سلعة ووفقاً لخصائصها.

#### مادة (13)

يجوز للجهات المختصة كلما بدت علامات لوجود خطر من منتج ما، إصدار تعليمات مكتوبة إلى المزود تتضمن إخضاع المنتج إلى المراقبة والفحص.

#### مادة (14)

يجوز للمجلس كلما بدت علامات لوجود خطر في منتج معين أن يطلب من الوزير إصدار قرار بالتحفظ على المنتج أي قرار آخر يريته، بما في ذلك طلب وقف تداوله أو وقف استيراده أو تصديره أو عرضه أو سحبه أو إتلافه، إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة للحد من الخطر.

### الفصل الخامس

#### نزاهة المعاملات الاقتصادية

#### مادة (15)

على كل من يقوم بالترويج والإعلان للمنتجات أن يراعي توافق ما يعلن عنه وواقع مواصفات المنتجات المعلن عنها، ويجب ألا ينطوي ذلك الإعلان على خداع أو تضليل للمستهلك.

#### مادة (16)

على المزود يلجأ للإعلان بعرض خاص بهدف الترويج لسلعة أو لخدمة أن يحدد المدة التي سوف تتوافر خلالها هذه السلعة أو الخدمة، وفي حال التحدد ويعتبر العرض سارياً لمدة شهر من تاريخ أول إعلان.

#### مادة (17)

يجب إعلان السعر بالعملة المتداولة على وحدة البيع المعروضة للمستهلك بشكل مباشر عليها وإذا تعذر ذلك توع بشكل بارز في مكان عرضها.

#### مادة (18)

على كل مقدم خدمة بيان أهليته لممارسة تلك الخدمة من خلال عرض الرخصة المصرح له بموجبها ممارسة هذه الخدمة من الجهة الرسمية المختصة وبشكل واضح.

#### مادة (19)

يكون المزود مسؤولاً عن إصلاح أو استرجاع المنتجات المضمونة إذا تبين أن بها عيباً خلال مدة وشروط الضمان المتفق عليها مع المستهلك، وعليه استبدالها أو استرجاعها ورد ثمنها حسب رغبة المستهلك، ولا يجوز له الاتفاق على خلاف ذلك.

#### مادة (20)

على كل مزوج ضمان العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوباً أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت إليها وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد.

#### مادة (21)

على المزود أن يبين بوضوح اسمه الحقيقي وعلامته التجارية المسجلة على السلع المطروحة للتداول في الأسواق، وكافة المعلومات المطلوبة في بطاقة البيان

#### مادة (22)

يحظر على كل مزود ما يلي: 1- تسليم أو استعمال أو محاولة استعمال علامات الجودة بقصد الغش. 2- الادعاء أو الإيهام بأن السلعة تتمتع بشهادة الجودة. 3- الامتناع عن بيع أية سلعة أو تقديم خدمة للمستهلك دون سبب مشروع. 4- اشتراط البيع بشراء كمية مفروضة أو بشراء سلع أو خدمات أخرى في الوقت نفسه إلا إذا أعطى للمستهلك الحق في شرائها منفصلة بسعر مختلف. 5- اشتراط شراء خدمة بإسداء خدمة أخرى أو بشراء سلعة. 6- إخفاء أية مادة أو سلعة مخزونة لدى المزود عن أي شخص يود شراءها دون سبب مشروع. 7- بيع سلعة أو تقديم خدمة بسعر أو بريح يزيد عن السعر المعلن عنه. 8- استيراد أو تداول السلع مجهولة المصدر، أو المخالفة للتعليمات الفنية الإلزامية، أو الممنوعة قانوناً. 9- استيراد أو إدخال سلع انقضت على تاريخ إنتاجها أو تعبئتها أكثر من ثلث مدة الصلاحية، إلا إذا كانت السلعة متبرع بها، على أن يحظر تداولها بالأسواق.

### مادة (23)

يجوز للمجلس أن يراجع مدى معقولية وعدالة الشروط الواردة في عقود الاستهلاك والعقود النموذجية، وأن يوصى إلى الوزير أو الجهة التي تصدر عنها هذه العقود إزالة الشروط التي ترى أنها مجحفة بحق المستهلك أو يطلب إعادة النظر بها، على أن يصدر مجلس الوزراء نظاماً يحدد معايير لتقدير البنود التي يمكن اعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك.

### مادة (24)

1- يجب ان يتوافر في عقود الاستهلاك ما يلي: - أ) نسخة مصاغة باللغة العربية وبعبارات واضحة ومفهومة ب) حق المستهلك في الاطلاع على أية نصوص أو وثائق يحيل إليها العقد، على أن يتم ذلك قبل التوقيع عليه. ج) قيمة الثمن بشكل واضح وصريح وتاريخ وكيفية التسديد، وكذلك تاريخ ومكان تسليم السلعة أو الخدمة. 2- على المزود تسليم المستهلك نسخة عن العقد الموقع معه.

### مادة (25)

يجب أن تتوافر المواصفات التي حددها المزود أو تلك التي اشترط المستهلك خطياً وجودها في السلعة أو الخدمة المتفق عليها.

### مادة (26)

بناءً على تنسيب الوزارة يصدر مجلس الوزراء الأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك من الآتي: 1- تداول المنتجات عن طريق استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة 2- تداول المنتجات عبر الباعة المتجولين ومن في حكمهم.

## الفصل السادس

### العقوبات

### مادة (27)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون يعاقب من يرتكب المخالفات التالية بالآتي: 1- كل من عرض أو باع سلع تمويينية فاسدة أو تالفة، أو تلاعب بتاريخ صلاحيتها، أو احتفظ بالموازين أو المكاييل غير المعتمدة من الآلات غير الصحيحة المعدة لوزن السلع أو كيلها في الأماكن المحددة في المادة (8) من هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن عشر سنوات أو بغرامة لا تتجاوز عشرة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين، مع إتلاف البضاعة الفاسدة، وضبط الموازين والمكاييل غير المعتمدة. 2- كل من عرض أو باع منتج مخالف للتعليمات الفنية الإلزامية، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين. 3- كل من عرض أو باع منتج ينطوي على استعماله خطورة ما، دون أن يُؤشر أو يرفق به تحذير يبين وجه الخطورة والطريقة المثلى للاستعمال أو الاستخدام، وكيفية العلاج في حال حدوث ضرر ناتج عن الاستخدام، أو خالف أحكام المواد (11، 19) من هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ستة أشهر أو

بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين. 4- كل من امتنع عن عرض أو بيع السلع التموينية أو أرغم المشتري على شراء كمية معينة منها أو سلعة أخرى معها، أو اشترط شراء خدمة بإسداء خدمة أخرى أو بشراء سلعة، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن سنة أو بغرامة لا تتجاوز ألف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين. 5- كل من امتنع عن وضع قوائم أسعار السلع أو الخدمات في أماكن ظاهرة أو خالف التسعيرة المعلنة يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين. 6- كل من صرف سلع تموينية أدخلت للبلد بطرق غير شرعية، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين 7- كل معلن لم يستعمل اللغة العربية في الإعلان عن السلعة أو الخدمة، أو خالف أحكام المواد (15،21) من هذا القانون، يعاقب بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً .

#### مادة (28)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين، كل من خدع أو شرع في أن يخدع المتعاقد بأية طريقة من الطرق في إحدى الأمور الآتية: 1- حقيقة المنتجات أو طبيعتها أو صفاتها الجوهرية أو ما تحتويه من عناصر خطيرة وبوجه عام العناصر الداخلة في تركيبها 2- عدد المنتجات أو مقدارها أو مقلتها أو كيلها أو وزنها أو طاقتها أو عيارها، 3- نوع المنتجات أو منشؤها أو أصلها أو مصدرها في الأحوال التي تعتبر فيها بموجب الاتفاق أو العرق - هذه الأمور - سبباً أساسياً في التعاقد.

#### مادة (29)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون، يعاقب بالحبس لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين، كل من صنع أو باع أو عرض للبيع أو زرع أية مواد أو سلع أو معدات مما تستعمل في الغش مع علمه بذلك وكذلك التحريض على استعمالها بواسطة نشرات أو مطبوعات أو معلقات أو إعلانات أو تعليمات أخرى.

#### مادة (30)

تضاعف العقوبات المذكورة في المواد (27، 28، 29) في حال العود.

#### مادة (31)

1- تقوم المحكمة في جميع الأحوال السابقة بمصادرة المواد التالفة أو الخطرة أو المستخدمة للغش أو تأمر بإتلافها على نفقة المحكوم عليه، كما يجوز لها الحكم بإغلاق المحل التجاري بشكل مؤقت أو بشكل دائم وبسحب رخصة أو وقف مزود الخدمة عن مزاولة عمله بشكل مؤقت أو بشكل دائم. 2- تأمر المحكمة بنشر أي حكم تصدره في هذه الجرائم في صحيفة أو أكثر من الصحف المحلية وعلى نفقة المحكوم عليه.

## الفصل السابع

### أحكام ختامية

#### مادة (32)

تعتبر مدة شهر هي الفترة الزمنية التي يحق للمستهلك رفع الدعوة في حال اكتشاف أي خطأ أو عيب غير متفق عليه إلا إذا كانت السلعة معمرة، فتعتبر المدة الزمنية هي سنة كاملة وتبدأ هذه المدة منذ اليوم الأول لاكتشاف العيب في السلعة أو الخدمة التي تم الاتفاق عليها.

#### مادة (33)

يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا القانون.

#### مادة (34)

على مجلس الوزراء إصدار اللوائح اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون.

#### مادة (35)

على الجهات المختصة - كل فيما يخصه - تنفيذ أحكام هذا القانون ويعمل به بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ: 2005/11/1 ميلادي الموافق: 29 رمضان 1426 هجري محمود عباس رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

---

عن منظومة القضاء والتشريع في فلسطين - المقتني -، اعداد معهد الحقوق في جامعة بيرزيت.