

# قانون حماية المستهلك

رقم /2/ لعام 2008

رئيس الجمهورية

بناء على احكام الدستور وعلى ما أقره مجلس الشعب في جلسته المنعقدة بتاريخ /1429/2/27 هـ الموافق /2008/3/6 م.

يصدر ما يلي..

## الفصل الاول

### تعريف

#### مادة /1/

يقصد بالتعابير والكلمات الاتية في معرض تطبيق احكام هذا القانون المعنى الوارد الى جانب كل منها ..  
الوزارة : وزارة الاقتصاد والتجارة .

الوزير : وزير الاقتصاد والتجارة.

الوزارة المختصة : أية وزارة مختصة باحدى السلع او الخدمات المقدمة للمستهلك .

الوزير المختص: أي وزير تختص وزارته باحدى السلع او الخدمات المقدمة للمستهلك .

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

جميعيات حماية المستهلك: جمعيات اهلية تعنى بمصالح المستهلك في جميع المجالات التي يمكن أن يشكل تقديم السلع أو الخدمات فيها خطرا 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 .

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

الترميز بالخطوط: بضعة خطوط تطبع على عبوة المنتج لتمكين المصنع والبائع بوساطة الماسح الالكتروني 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 /2/

يكفل هذا القانون ممارسة النشاط الاقتصادي للجميع ويحظر على أي شخص ابرام أي اتفاق او ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الاخلال بالحقوق الاساسية للمستهلك والمتعلقة بـ:

أ/ / احتياجاته من المنتجات الاستهلاكية المختلفة، والادوية، والمياه، والسكن، والرعاية الصحية و التغذية السليمة، والترفيه، 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 او تلقي الخدمات .

- ج/ الحصول على المعلومات والارشادات والاعلان 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 الانسب للمنتج والخدمة المتاحة في الاسواق وفقا لرغباته .
- و/ تمثيله بوساطة جمعياته والاستماع الى ارائه لدى الجهات التي تعنى بمصالحه .
- ز/ ضمان بيئة صحية وسليمة لحياته او حياة الاشخاص الذين يرباهم .

### مادة/3/

على المنتجين والتجار والوسطاء ومقدمي الخدمات عندما يزودون المستهلكين بالسلع او يقدمون لهم الخدمات الالتزام بواجباتهم المنصوص عليها في التشريعات الصادرة تنفيذا لاحكامه والتقييد بالقواعد الاقتصادية المتعلقة بمبدأ العرض والطلب والمنافسة الشريفة عند بيع المنتج أو عرض الاسعار بما يؤمن حرية الاختيار للمستهلك

## الفصل الثالث

### حقوق المستهلك

#### مادة /4/

للمستهلك الحق في الحصول على المنتجات والخدمات التي تحقق الغرض منها دون الحاق اي ضرر بمصالحه المادية او صحته .

#### مادة /5/

يجب ان يكون المنتج مطابقا ومحققا للمواصفات القياسية والمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والامان الخاصة به وفي حال عدم وجودها فتخضع للقرارات والتعليمات الصادرة عن الجهة المختصة ويلتزم المنتج والبائع بالاعلان عن مواصفات المنتج ونوعه وطريقة حفظه وتخزينه واستعماله ومدة صلاحيته اذا كانت طبيعة المنتج تتطلب ذلك .

#### مادة /6/

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

#### مادة /7/

للمستهلك من خلال جمعياته المشاركة في اعمال اللجان الحكومية التي تعنى بشؤون المستهلك .

#### مادة /8/

يحظر على أي شخص ابرام أي اتفاق او ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الاخلال بحقوق المستهلك .

### الفصل الرابع

#### سلامة ومطابقة المنتجات

#### مادة /9/

للووزير اصدار القرارات التي تحظر استيراد او تصدير او بيع او عرض المنتج في الاسواق او تقديم خدمة ذات خطورة على سلامة المستهلك وله في ذلك اتخاذ الاجراءات الوقائية بالتنسيق مع الوزير المختص للحد من مخاطر هذه السلع وبما يتفق مع الاتفاقيات الدولية للسلامة المهنية واصدار التعليمات المحذرة للمستهلك والشروط التي يجب على الحائز او مقدم الخدمة اعادة المنتج المقتني من قبل المستهلك او تبديله ويعمل بهذه القرارات اعتبارا من التاريخ المحدد لنفاذها.

#### مادة /10/

للووزير اصدار القرارات والتعليمات لالزام المنتج والمستورد الذي يعرض منتجه على العموم لتنفيذ مايلي:

أ / التحقق من مطابقة المنتج للمواصفة الخاصة به قبل وضعه في الاستهلاك أو الاستعمال وسحبه أو استبداله والاعلان عن الاضرار المترتبة عن استعماله في حال ضبطه في الاسواق قبل اجراء التحقق وعلى نفقته.

ب / ابلاغ الوزارة المختصة عن الاضرار التي تحدثها منتجاته او مستورداته في حال حدوث اكتشاف متأخر للمخاطر او الاضرار او نتيجة تقارير دولية تحظر استخدام السلع او تقديم الخدمة .

ج / يعمل بهذه القرارات اعتبارا من التاريخ المحدد لنفاذها .

### مادة /11/

يتحمل الحائز مسؤولية الضرر الناجم عن طرح منتج لا تتوفر فيه المواصفات المطلوبة والمتطلبات ذات العلاقة بالصحة والسلامة اذا ثبت ان المعلومات المصرح بها على عبوة او غلاف المنتج غير صحيحة وعليه عدم التعامل مع الموردين غير النظاميين والابلاغ عن أي عيب يكتشفه لاحقا.

## الفصل الخامس

### نزاهة المعاملات التجارية

### مادة /12/

تعتبر الاعمال التالية مخالفة لهذا القانون:

أ / انتاج او عرض او توزيع او حيازة منتج سام او مغشوش او فاسد او ضار بالصحة او منتهي الصلاحية .

ب / المبالغة بوصف المنتج بما لا يتفق مع الحقيقة والواقع الفعلي بهدف تشجيع المستهلك على اقتناء المنتج او تلقي الخدمة.

ج / انتاج او توزيع سلع تستخدم للغش او التدليس او عرضها للبيع بما في ذلك استخدام وسائل الاعلام او الاعلانات او المنشورات او المطبوعات الاخرى التي تؤدي لذلك.

د / استخدام الوسائل التي من شأنها خداع الشاري بـ:

1- صنف او منشأ او تركيب المنتج / بما في ذلك ادخال مواد تؤدي الى الادمان.

2- وزن او حجم او العدد المصرح به على عبوة او غلاف المنتج.

هـ / استخدام طرق بيع او شراء مخالفة للتشريعات النافذة بما في ذلك اتباع اساليب توهم المستهلك بقرب نفاذ المنتج .

#### مادة /13/

يحظر حيازة او انتاج او عرض المنتجات التالية بغرض البيع:

أ / ادوات القياس واجهزته المرفوضة استنادا للمادة /10/ من الفقرة /3/ من قانون القياس رقم /31/ تاريخ /2003/11/22/ مثال الاوزان / المكييل الموازين/ وغيرها من ادوات واجهزة القياس .

ب / الالات او الادوات او الوسائل التي تساعد على الغش .

ج / المنتجات التي يعلم حائزها انها مغشوشة او سامة او غير مطابقة للمتطلبات الصحية والسلامة او غير نظامية / مهريّة /.

#### مادة /14/

يحظر الاعلان او الترويج لمنتجات تحمل رموزا بما في ذلك الترميز بالخطوط او اشكالا غير مطابقة لواقع المنتج او المقلدة والتي من شأنها ان تؤدي للخطأ مهما كانت الوسيلة المستخدمة بالنسبة للمتطلبات التالية ..

أ / جودة المنتج وتركيبه وصفاته الجوهرية وصفه ونوعه وكميته وطريقة صنعه ومنشأه وتاريخ انتاجه وعلامته التجارية.

ب / خواصه وسعره وشروط البيع واسلوب الاعلان والترويج .

ج / طريقة الاستعمال والنتائج المتوقعة .

د / اسلوب البيع وعرض المنتج .

هـ / الكفاءة والصفات المصرح بها على المنتج .

#### مادة /15/

يحظر استخدام شارة او شهادة مطابقة المنتج للمواصفة او أية شهادة متعلقة بالحصول على انظمة ادارة الجودة الصادرة عن الجهات المختصة بقصد غش المستهلك او ايهامه بان المنتج مطابق للمواصفة بموجب الشارة او الشهادة وتعلم الجهات المانحة لها لاتخاذ اجراءاتها وفقا للانظمة النافذة ويعلم المستهلك بوسائل الاعلام المتاحة .

#### مادة /16/

لوزير المختص اصدار قرار مؤقت لتحديد اسعار بعض المواد او الخدمات لاسباب استثنائية كحدوث ازمة في المنتج او كارثة طبيعية او ما يماثلها على الا تزيد مدة تطبيق القرار على فترة معالجة هذه الحالة .

#### مادة /17/

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

#### مادة /18/

يحظر الامتناع عن البيع أو البيع المشروط أو الاعلان عن عدم امكانية اعادة السلعة المباعة 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 /19/

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

#### مادة /20/

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

#### مادة /21/

على الفنادق والمطاعم ودور الملاهي والمقاهي والمساح وغيرها الاعلان عن الاسعار المعمول بها بشكل واضح وفق التعليمات الصادرة عن الوزارة المختصة.

#### مادة /22/

على المنتج او المستورد أو بائع السلعة أو مقدم الخدمة اعلام 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 وعنوانه، كمية المنتج بالوحدات الدولية .

#### مادة /23/

يكفل المنتج أو المستورد أو البائع جودة السلعة بعد انتقال ملكيتها الى المستهلك وتلغي الاحكام 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 او اتحاد الحرفيين أو جمعية حماية المستهلك أو أية جمعية مختصة بهذا الخصوص.

#### مادة /24/

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

#### مادة /25/



يعوض المنتج للمستهلك عن المنتج الذي ثبت عدم صلاحيته للاستعمال المخصص له وكذلك يعرض مقدم الخدمة للمستهلك عن الخدمة التي ثبت عدم تحقيقها للغاية التي قدمت من أجلها وذلك اما بالتبديل أو اعادة القيمة حسب رغبة المستهلك.

## الفصل السادس

### جمعيات حماية المستهلك

#### مادة /26/

أ / مع مراعاة أحكام قانون الجمعيات والمؤسسات الخاصة رقم /93/ لعام /1958/ تقوم جمعيات حماية المستهلك وفقا لاحكام هذا القانون بالدفاع عن مصالح المستهلكين وتمثيلهم لدى الجهات المعنية كافة وتساهم في ارشادهم وتنقيفهم وفقا للتشريعات النافذة ومن ذلك:

- 1- ارشاد المستهلكين الى طرق الاستهلاك الافضل وتقديم الاستشارات والخدمات التي تزودهم بالمعلومات الضرورية لهم.
- 2- التنسيق مع الجهات الرسمية في مجال الرقابة على المنتج والخدمة المقدمة للمستهلك.
- 3- طلب الاستفسارات من الجهات الرسمية وتقديم المقترحات التي تعنى بحقوق ومصالح المستهلك.
- 4- متابعة معالجة شكاوى المستهلكين للحفاظ على مصالحهم وبالتنسيق مع الجهات الرسمية وللجمعيات على سبيل المثال: الحق بالتدخل منضمة الى المستهلك في حال اقامة الدعوى ضد مسبب الضرر كما لها الحق باقامة الدعوى بشكل مستقل.
- 5- التعاون مع وسائل الاعلام المختلفة لتوعية وتنقيف المستهلكين.
- 6- اصدار المجلات والنشرات والمطبوعات المتعلقة بتوعية المستهلك.

ب / توفيق أهدافها الواردة في قرار اشهارها ونظامها الداخلي مع أحكام هذا القانون.

#### مادة /27/

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

## الفصل السابع

### دور الدولة في حماية المستهلك ودعم الجمعيات

#### مادة /28/

يشكل الوزير بقرار منه المجلس الاستشاري ومكاتب ارتباط له في الوزارات المختصة بناء على اقتراح الوزير المختص ويحدد مهامه وتعييناته وأعضائه من الجهات المعنية بحماية المستهلك.

#### مادة /29/

على جميع الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والخاصة المعنية بالمستهلك اتخاذ التدابير والاجراءات لحماية مصالحه من الاحتكار وسيطرة السوق.

#### مادة /30/

تقدم الوزارة المختصة الدعم اللازم لجمعيات حماية المستهلك وتتسق معها لضمان مصالح المستهلكين وحماية حقوقهم وسلامتهم وصحتهم الشخصية وممتلكاتهم.

#### مادة /31/

على الوزارة المختصة دعوة مندوبي جمعيات حماية المستهلك واتحاد الغرف المعنية للمشاركة في مناقشة ووضع السياسات المتعلقة بحقوق ومصالح المستهلك.

## الفصل الثامن

### الاعلام والمستهلك

#### مادة /32/

على كل مقدم خدمة أو سلعة اعلام المستهلكين بالمواصفات الاساسية للخدمة التي يقدمها وفق الانظمة النافذة لدى الجهة المختصة.

#### مادة /33/

أ / يتم وضع العلامات الفارقة على المنتج وفقا لاحكام قانون حماية الملكية التجارية والصناعية.  
ب / على المعلن اثبات صحة المعلومات الواردة في اعلانه وتزويد الجهة المعنية بالمستندات التي قد تطلبها.

#### مادة /34/

تعتبر اللغة العربية هي الاساس في الاعلان عن المعلومات ويجوز استخدام لغات أخرى الى جانب اللغة العربية.

#### مادة /35/

يحظر استعمال الاعلان المضلل أو المغلوط أو الخادع.

#### مادة /36/

يجب أن يتصف الاعلان أو الترويج للمنتج بالصدق والحقيقة التي تعبر عن جوهر المنتج وجودته دون لبس أو غموض.

## مادة /37/

يتحمل صاحب الاعلان مسؤولية الخطأ المرتكب من قبله.

## الفصل التاسع

### أحكام ضبط المخالفات والعقوبات

## مادة /38/

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

## مادة /39/

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...

- 1- التحقيق بالشكاوي الواردة من المستهلكين.
- 2- تنظيم الضبوط اللازمة بحق المخالفين استنادا الى الشكاوى الواردة.
- 3- متابعة تنفيذ الاجراءات الضرورية المتعلقة بتنفيذ أحكام هذا القانون وتعليماته التنفيذية.
- 4- التقيد بالمهمة الرسمية الموكلة للعامل واثبات شخصيته لاصحاب العلاقة في المكان الملّف به بالمهمة.
- 5- تنفيذ المهام الموكلة له وفقا للتعليمات الصادرة بهذا الشأن عن الوزارة المختصة.

## مادة /40/

يعاقب بالحبس من عشرة أيام الى شهر وبالغرامة من عشرة الاف الى عشرين الف ليرة سورية أو باحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أحكام المواد / 10/8/6/5 / أ.ب. / 12/11 / الفقرة د / هـ / 36/35/34/25/24/23 / من هذا القانون .

#### مادة /41/

يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر الى ستة أشهر وبالغرامة من خمسين الف ليرة سورية الى مائة الف ليرة سورية أو باحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أحكام المواد / 12 / أ.ب.ج / 18/15 / من هذا القانون وتضاعف العقوبة عشرة أضعاف اذا سببت المخالفة الواردة في المادة /12/ أ / الوفاة أو الاصابة بمرض مزمن أو عاهة.

#### مادة /42/

يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر الى ستة أشهر وبالغرامة من خمسين الف ليرة سورية الى مائة الف ليرة سورية أو باحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أحكام المادة /13/ من هذا القانون.

#### مادة /43/

يعاقب بالغرامة من عشرة الاف الى عشرين الف ليرة سورية كل من يخالف أحكام المواد / 33/22/21/20/19/14 ب / وتخضع للتسوية وفق التعليمات التي تصدر لهذه الغاية عملاً بأحكام المادة /50/ من القانون.

#### مادة /44/

يعاقب بالحبس من ستة أشهر الى سنة أو بالغرامة من مائة الف الى مئتي الف ليرة سورية كل من يخالف أحكام المادة / 17 / من هذا القانون.

#### مادة /45/

في حال تكرار المخالفات تضاعف العقوبات المنصوص عليها في المواد من /40/ وحتى /44/ من هذا القانون.

#### مادة /46/

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

## الفصل العاشر

### أحكام عامة وختامية

#### مادة /47/

يقع باطلا كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك إذا كان من شأن هذا الشرط اعفاء 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.

#### مادة /48/

تنظر المحاكم المختصة بالدعاوى المتعلقة بأحكام هذا القانون بالصفة العاجلة.

#### مادة /49/

ينهي العمل بالأحكام المخالفة لأحكام هذا القانون.

#### مادة /50/

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

#### مادة /51/

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

#### مادة /52/

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

#### مادة /53/

ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية ويعتبر نافذا بعد ثلاثة أشهر من تاريخ صدوره. دمشق /في /3/3/ 1429 هجرية الموافق /3/10/ 2008 ميلادية.

رئيس الجمهورية

بشار الأسد