

**تعليمات حماية المستهلك رقم (١) لسنة ٢٠١٧****صادرة استناداً لأحكام المادة (٢٦/ب) من قانون حماية المستهلك رقم (٧) لسنة (٢٠١٧)**

**المادة (١):** تسمى هذه التعليمات (تعليمات حماية المستهلك رقم (١) لسنة ٢٠١٧ ، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

**المادة (٢):** يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها في قانون حماية المستهلك رقم (٧) لسنة ٢٠١٧.

**المادة (٣):**

١. لغايات تحديد مدة التزام المزود بخدمات ما بعد البيع او قطع الغيار يتم تصنيف السلع حسب مدة الانتفاع بها وذلك على النحو التالي:
  - السلع الاستهلاكية : وهي السلع التي ينتفع بها المستهلك لمدة أقصاها سنة.
  - السلع المعمرة: وهي السلع التي ينتفع بها المستهلك لمدة تزيد على سنة.
٢. على المزود تقديم خدمات ما بعد البيع و قطع الغيار والصيانة للسلع الاستهلاكية لفترة لا تتجاوز سنة و/او لفترة متفق عليها بين المزود والمستهلك.
٣. على المزود الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير قطع الغيار والصيانة للسلع المعمرة لفترة لا تقل عن خمس سنوات و/او لفترة تتناسب وطبيعة السلعة.
٤. تكون مدة الالتزام بخدمات ما بعد البيع او قطع الغيار لكل خدمة هي خلال فترة زمنية محددة تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة و/او حسب ما تم الاتفاق عليه بين المستهلك والمزود.

**المادة (٤):****أولاً: تقديم الشكاوى**

١. تقدم الشكاوى الى المديرية من قبل المستهلك و/ او جمعيات حماية المستهلك و/او اتحاد جمعيات المستهلك بإحدى الطرق التالية:
  - أ. تطبيق الهاتف الذكي الخاص بوزارة الصناعة والتجارة والتموين.
  - ب. الموقع الالكتروني للوزارة [www.mit.gov.jo](http://www.mit.gov.jo)، او البريد الالكتروني [info@mit.gov.jo](mailto:info@mit.gov.jo)
  - ج. من خلال الاتصال المباشر على رقم الهاتف المجاني المخصص للشكاوى.
  - د. تعبئة النموذج المعتمد للشكاوى في المديرية وتوريده لدى ديوان الوزارة.
  - هـ. من خلال نظام مركز الاتصال الوطني .
٢. ان تكون الشكاوى مشفوعة بالبيانات التالية (اسم وعنوان المشتكى واسم المشتكى عليه وعنوانه ومضمون الشكاوى) على ان تكون معززة بالأدلة والمستندات المؤيدة لهذه البيانات.
٣. للمديرية عدم النظر باي شكاوى غير مستوفاة للبيانات والمستندات المشار اليها أعلاه.

ثانياً: آلية تلقي الشكاوى

١. يتم استلام جميع الشكاوى الواردة بإحدى الطرق المبينة في البند (أولاً) من المادة (٤) اعلاه، وتوثق جميعها اما على نظام الشكاوى الالكتروني او بسجل خاص كما هو مبين في البند (ثانياً/ ٢) من هذه المادة ادناه.
٢. يتم استقبال الشكاوى الواردة من قبل المديرية ويتم إعطاء المشتكي ايصالاً برقم الشكوى وتاريخها واسم الموظف المستلم للشكوى عند وجود استحقاقات شخصية للمشتكي للمتابعة بعد التأكد من استيفائها من البيانات والمستندات المنصوص عليها في البند (٣) ادناه.
٣. يتم قيد الشكوى في سجل خاص بالشكاوى الواردة مبيناً به اسم وعنوان المشتكي واسم المشتكى عليه وعنوانه ومضمون الشكوى واسم الموظف متلقي الشكوى ووقت وتاريخ الشكوى والإجراءات المتخذة بخصوص الشكوى.
٤. عند قيام أي شخص بتقديم بلاغ بشكوى ما، يمنع الإعلان عن اسم الشخص (المشتكي) الى المشتكى عليه مهما كانت الظروف وتعامل الشكوى بسرية تامة، ويجوز في حالات محددة الافصاح عن المشتكي امام المشتكى عليه في حال تطلبت الشكوى إعادة حقوق للمشتكي من المشتكى عليه.

ثالثاً: التحقق من الشكاوى:

يتم التحقق في الشكاوى الواردة للمديرية واتخاذ الاجراء المناسب بشأنها اما بتحرير مخالفة او الاخطار بوجودها، او ابلاغ الجهات المختصة باي فعل يرتكبه المزود يشكل مخالفة لأحكام التشريعات النافذة إذا كانت المخالفة ليست من اختصاص المديرية.

رابعاً: الاخطار:

١. للمديرية في حال تثبتتها من ارتكاب المزود مخالفة لأحكام هذا القانون اخطاره على نموذج معد لهذه الغاية على ان يشتمل النموذج على ما يلي:
  - أ. اسم المؤسسة او الشركة .
  - ب. تاريخ الاخطار.
  - ج. اسم محرر الاخطار .
  - د. السند القانوني للمخالفة .
  - هـ. تفاصيل المخالفة .
  - و. دليل المخالفة .
  - ز. تاريخ تصويب المخالفة النهائي.
  - ح. الإجراء المتخذ لتصويب المخالفة من قبل المزود او من يمثله .
  - ط. توقيع استلام الاخطار من قبل المزود او من يمثله.
  - ي. قرار الوزارة النهائي وتاريخه.
٢. على المزود تصويب المخالفة باتخاذ الإجراءات الواجب عليه تنفيذها والواردة في المادة (٧) من القانون، بمدة لا تتجاوز ثلاثة شهور من تاريخ استلامه للإخطار.

المادة (٥):

١. يتولى موظفو المديرية المفوضون مراقبة مدى التزام المزودين بأحكام القانون ولهم الحق بتحرير المخالفات وفقاً لأحكام القانون.
٢. تحرر المخالفات من قبل موظفين اثنين وفقاً للنموذج المعتمد المتضمن (الرقم الوطني للمزود، الاسم التجاري للمنشأة، اسم صاحب الرخصة، اسم الشخص المسؤول، بيانات الاتصال، تاريخ المخالفة، اسم ومواعيد المحكمة، نص المخالفة، توقيع محرري المخالفة، وتوقيع اسم صاحب الرخصة أو المسؤول) ووفقاً لأحكام القانون، في الحالات التالية :  
أولاً: اخلال المزود بأي حق من حقوق المستهلك الواردة في المادة (٣/أ من القانون) وهي:  
١. الحصول على سلع أو خدمات تحقق الغرض منها دون الحاق أي ضرر بمصالحه أو صحته عند الاستعمال العادي أو المتوقع لهذه السلع أو الخدمات.  
٢. الحصول بصورة واضحة على المعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها وشروط بيعها.  
٣. الحصول على معلومات كاملة وواضحة قبل إتمام عملية الشراء عن الالتزامات التي تترتب في ذمته للمزود وحقوق المزود في مواجهة المستهلك.  
٤. اختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها دون ضغط أو تقييد غير مبرر.  
٥. الحصول على ما يثبت شراءه للسلعة أو الخدمة والتفاصيل الأساسية الخاصة بعملية الشراء.  
٦. الحصول على المعلومات الكاملة والصحيحة عن المزود وعنوانه.

ثانياً: عدم التزام المزود بمدة الالتزام بخدمات ما بعد البيع أو قطع الغيار لكل سلعة أو خدمة والمنصوص عليها بالمادة (٣) من هذه التعليمات.

ثالثاً: احكام المادة (٦) من القانون والخاصة بعيوب السلعة أو الخدمة وهي:

١. عدم توافر متطلبات السلامة فيها لغايات الاستعمال العادي أو المتوقع.
٢. عدم مطابقتها للقواعد الفنية الإلزامية المطبقة بعد الاثبات من قبل الجهات المختصة.
٣. عدم مطابقتها للخصائص المعنن عنها أو عدم تحقيقها للنتائج المصرح بها للمستهلك بعد اثبات ذلك.
٤. عدم تحقق مستويات الاداء أو الجودة المصرح بها في السلعة أو الخدمة أو وجود خلل أو نقص فيها أو عدم صلاحيتها للاستعمال وفقاً لما اعدت له للمدة التي تتناسب وطبيعتها بعد اثبات ذلك.
٥. الاخلال بالالتزامات التعاقدية الواردة ضمن الفقرة (ب) من المادة (٦) من القانون.

رابعاً: احكام المادة (٨) من القانون لاسيما:

١. ان يقوم المزود بنشر اعلان مفضل للمستهلك أو يوقعه في الخطأ بخصوص السلعة أو الخدمة.
٢. ان يقوم المزود بنشر اعلان لسلعة أو خدمة ضارة بصحة المستهلك أو سلامته أو مجهولة المصدر.

**خامساً:** تحرر المخالفات مباشرة ودون اخطار لجسامتها والتي تسبب ضرراً يؤثر على صحة وسلامة المستهلك و/او خسائر مادية في حال استخدامه للسلعة او الخدمة.

**سادساً:** منع موظفي المديرية من أداء أي من الواجبات أو المهام المكلفين بها في تنفيذ أحكام القانون والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بموجبه.

#### المادة (٦): ضبوطات المخالفات

**أولاً: الشروط الواجب توافرها في ضبط المخالفة حال ثبوتها:**

١. تحرير ضبط المخالفة من واقع رخصة المهن سارية المفعول او من السجل التجاري وفي هذه الحالة يجب تثبيت الرقم الوطني للمنشأة.
٢. في حال عدم التمكن من الحصول على الوثائق ضمن البند (١) أعلاه، من هذه الفقرة (أولاً) يتم تحرير ضبط المخالفة من واقع الهوية الشخصية للشخص المسؤول في المنشأة الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية أو رخصة القيادة الصادرة عن إدارة الترخيص أو عقد البيع أو الضمان المصدق حسب الأصول مع الاشارة الى اسم المنشأة وعنوانها.
٣. في جميع الأحوال يجب تثبيت الاسم الرباعي والرقم الوطني لصاحب المحل أو المؤسسة التجارية أو المدير أو البائع المسؤول الموجود في المحل، وإذا كان الموجود في المحل شخصاً غير أردني الجنسية يتم تثبيت الاسم الرباعي والبيانات المطلوبة بموجب الوثيقة المتوفرة ورقمها وجنسيته.
٤. إذا كان صاحب المحل غير أردني أو أردنيا وليس لديه أي وثيقة من الوثائق السابقة، يتعين التنسيق مع الجهات الأمنية والحكام الإداريين لمعالجة الحالات المضبوطة.
٥. أن يكون الضبط موقعا من محرريه مع بيان أسمائهم بشكل واضح وإرفاق أي وثائق مطلوبة.
٦. العمل على صياغة ضبط المخالفة صياغة سليمة مع بيان وتضمين السند القانوني بشكل واضح، مع عدم إجراء أي شطب على ضبط المخالفة، وفي حال تم تعديل أي معلومات وارادة بالمخالفة بعد التحقق من صحتها أن يتم التعديل بعد كتابة عبارة (لا بل بعد الجملة أو العبارة المراد تعديلها).

#### ثانياً- آلية استلام الضبوطات والتدقيق الداخلي:

١. تسليم ضبوطات المخالفات مرفقه بتقرير الجولة إلى رئيس القسم أو الشخص المخول باستلام المخالفات من المراقبين مقابل التوقيع.
٢. على مستلم المخالفات من المراقبين تدقيق المخالفة وتسجيلها في السجل الخاص بالمخالفات الواردة متضمنة رقم التسلسل ورقم ضبط المخالفة وتاريخ تحرير المخالفة واسم صاحب المحل المخالف وعنوانه ونوع المحل واسم المحكمة المختصة وتاريخ الجلسة ومضمون المخالفة وأسماء محرري ضبط المخالفة.
٣. يقوم المدقق بتدقيق مدى تكرار المخالفة بالرجوع لسجل المخالفات وعلى النحو التالي:
- أ. يتم احتساب تكرار المخالفة لنفس المضمون على المزود ولو قام بتغيير الغاية.

- ب. تكون مدة الاسبقية سنة واحدة من تاريخ ضبط المخالفة السابق للمزود ولنفس المضمون.
- ج. يتم تدوين ملاحظة في أسفل ضبط المخالفة التالي بوجود مخالفة سابقة للمزود ورقمها وتاريخها عند ارسالها للمحكمة
- د. لا يحتسب تكرار المخالفة عند انتقال ملكية السجل التجاري الى آخر.
٤. إدخال البيانات على سجل المخالفات المعتمد والنظام المحوسب.
٥. يتم المصادقة على المخالفات من قبل المدير، أو من يفوضه لهذه الغاية .
٦. يقوم المدقق و/او رئيس القسم بإعداد الكتب الخاصة بالمخالفات المرسله إلى المحاكم المختصة، وتوقيعها من قبل مدير المديرية.
٧. يتم حفظ النسخة الثانية (الصفراء) من ضبط المخالفة والكتاب الصادر إلى المحكمة بعد تدقيقه وأخذ رقم صادر من الديوان.
٨. يتولى الموظف المعني بمتابعة الضبوطات لدى المحاكم بتوزيع ضبوطات المخالفات إلى المحاكم المختصة وحسب الكتب الصادرة بتسليم المخالفات على سجل خاص مبينا به اسم الموظف وتوقيعه وتاريخ استلام المخالفات والختم.
٩. يقوم موظف توزيع المخالفات فيما بعد ذلك بإحضار نتائج الأحكام الصادرة عن المحاكم وتزويد القسم بالنتائج لإدخالها على سجل المخالفات والنظام المحوسب.
١٠. يقوم المدقق في القسم بإعداد تقرير شهري حول المخالفات الواردة للقسم من حيث العدد، ونوع المخالفة، والقطاع، ونتائج المحكمة، وبيان أوجه القصور والخطأ في تحريرها لتجنب أي أخطاء قد تقع لدى تحرير المخالفات في الحالات المشابهة مستقبلا.
١١. يتم تزويد المشتكي برقم الكتاب الصادر للمحكمة لغايات المتابعة.

### ثالثاً- ارسال الضبط الى المحاكم:

١. ارسال الضبوطات الى المحاكم خلال شهر في حال تحريرها.
٢. يمنع مخاطبة المحاكم المختصة بسحب المخالفة بعد ارسالها الى المحاكم.

### المادة (٧):

#### أولاً: الضابطة العدلية

١. يكون لموظفي المديرية المفوضين من الوزير خطياً صفة الضابطة العدلية اثناء قيامهم بأعمالهم وضمن حدود اختصاصهم.
٢. يلتزم موظفو المديرية ممن لهم صفة الضابطة العدلية بحمل بطاقة تعريف تتضمن بيانات بهذه الصفة والصلاحيات الممنوحة لهم بموجب القانون، ولهم الحق بدخول أماكن عمل المزودين وتفتيشها والاطلاع على سجلاتهم وضبط المخالفات.

#### ثانياً : ضبط السلع المعيبة :

١. لموظفي الضابطة العدلية وفي الحالات التي تستوجب ذلك اخذ عينات من السلع المعيبة من خلال ضبط خاص ينظم لهذه الغاية على ان يشمل البيانات التالية (اسم المنشأة، اسم صاحب المنشأة، العنوان، بيان السلعة، التاريخ والتوقيع)

٢. تتم عملية اخذ العينات من قبل اثنين من موظفي المديرية بحضور صاحب المنشأة او من يمثله.
٣. لا يجوز لمالك العينة المضبوطة المطالبة بها الا بعد انتهاء الإجراءات القانونية و صدور حكم المحكمة بحقه ان كان مخالفا.
٤. تحفظ العينات من السلع المعيبة لدى المديرية وفقا لإجراء خاص يعد لهذه الغاية.
٥. يتم فحص العينات المعيبة والمضبوطة لدى جهات الاختصاص المحايدة وعلى نفقة المزود او صاحب المنشأة.

#### ثالثا: الشروط الواجب توافرها في موظف الضابطة العدلية:

- ان يكون مؤهلاً لهذه الغاية ويراعى عند تكليف الموظف بصفة الضابطة العدلية ما يلي: -
- ١. ان يكون حاصلًا على مؤهل علمي يتناسب مع طبيعة المهام المكلف بها.
- ٢. ان يكون قد تلقى التدريب النظري والعملية اللازمين.
- ٣. ان تتوفر لديه الصفات والمهارات الشخصية المناسبة.
- ٤. توقيع ميثاق السلوك الخاص بالمراقبين الذي يتضمن اقراره بممارسة عمله بحياد ونزاهة.
- ٥. أداء القسم الخاص بمراقبي الأسواق.

#### رابعاً: مسؤوليات موظفي المديرية ممن لهم صفة الضابطة العدلية:

- أ. يعتبر الموظف مخلاً بواجباته الوظيفية ويتحمل المسؤولية المترتبة على عمله وتوقع عليه العقوبات التأديبية وذلك دون اخلال باي مسؤولية مدنية او جزائية ترتبها عليه التشريعات ذات العلاقة في أي من الحالات التالية:
  ١. عدم التزامه بأحكام القوانين والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
  ٢. عدم قيامه بالإبلاغ عن وجود مخالفات للتشريعات النافذة اثناء أداء مهامه التي يقوم بها.

#### ب. مهام المراقب:

١. تدقيق دفاتر ضبوطات المخالفات المسلمة إليه ويكون مسؤولاً مسؤولية كاملة عنها.
٢. التقيد التام بساعات الدوام الرسمي وبمنطقة الجولة المحددة له وذلك تحت طائلة المسؤولية.
٣. الرقابة على الأسواق على جميع قطاعات المزودين في المنطقة المخصصة له دون استثناء والخاضعة لرقابة الوزارة ومن قبل مراقبين اثنين لكل جولة على الأقل وفقاً لبرنامج الرقابة والتفتيش.
٤. التأكد من صحة الشكاوى الواردة والمعطاة له واتخاذ الإجراءات اللازمة بحق المخالفين بعد ثبوت صحتها.
٥. اعداد تقرير مفصل يتضمن أسماء و عناوين المزودين الذين تم زيارتهم وأنواع واعداد المخالفات المحررة وغيرها وفقاً للنموذج المعد لهذه الغاية.
٦. تسليم تقرير الجولة مع المخالفات المحررة الى الشخص المسؤول المكلف باستلام التقارير والمخالفات عند نهاية الجولة وبشكل يومي.
٧. تحديد المحكمة المختصة حسب منطقة المخالفة.

٨. تحديد مواعيد الجلسات وذلك على النحو التالي:
- أ. المخالفات المحررة في محافظة العاصمة، تحدد مواعيد الجلسات المثبتة على نموذج ضبط المخالفة لمدة ثلاثة أشهر
- ب. المخالفات المحررة من قبل المديرية في المحافظات، تحدد مواعيد الجلسات المثبتة على نموذج ضبط المخالفة لمدة شهرين.
- ج. التقيد التام ببرنامج مواعيد الجلسات المعد من قبل رئيس القسم، على ان لا تحدد مواعيد الجلسات أيام العطل والاعياد الرسمية وايام الجمعة والسبت.
٩. على المراقب تسليم دفتر ضبط المخالفات في نهاية دوام اخر يوم عمل من شهر حزيران من كل عام، واخر يوم عمل من شهر كانون الأول من كل عام بغض النظر عن عدد المخالفات غير المحررة.

### ج. واجبات المراقب:

١. التعريف بنفسه والجهة التي يمثلها وإبراز البطاقة التعريفية الخاصة به.
٢. اطلاع المزودين على جميع حقوقهم وواجباتهم وعلى الإجراءات والمعلومات القانونية والفنية المتعلقة بهم وفقا لأحكام القانون وللتشريعات المنبثقة عنه.
٣. الحرص على عدم تعطيل أو إعاقة أعمال قطاعات المزودين اثناء الرقابة والتحري والتفتيش، وأن تقتصر إجراءات الرقابة على القدر اللازم لتنفيذ غاياته وفق التشريعات ذات العلاقة.
٤. إعلام المزود بالمخالفات المضبوطة بحقه والإجراءات الواجب القيام بها لتصويبها وتزويده بنسخة منها.
٥. على مراقبي الأسواق التقيد بشروط الضبط الواردة في هذه التعليمات.
٦. لمراقبي الأسواق في حال عدم السماح لهم بالدخول إلى أماكن عمل المزودين والمنشآت التابعة لهم وفي حال إعاقتهم عن القيام بعملهم أن يستعينوا بالأجهزة الأمنية أو الحاكم الإداري المختص.

### المادة (٨): الاعتراض على المخالفات:

- أ- تقدم الشكوى الى الوزارة في حال وجود أي مخالفة لأحكام هذه التعليمات.
- ب- تشكل في الوزارة لجنة تسمى لجنة الاعتراض على ضبط المخالفة برئاسة أمين عام الوزارة وعضوية كل من:
  - مساعد الأمين العام لشؤون التجارة الداخلية /نائباً للرئيس
  - مدير حماية المستهلك
  - مدير الشؤون القانونية
  - مدير الرقابة الداخلية.
  - رئيس قسم التحقق والضبوطات.
- ت- يكون رئيس قسم التحقق والضبوطات أميناً لسر اللجنة ويتولى تنظيم اجتماعاتها وتدوين محاضر جلساتها وقراراتها ومتابعة تنفيذها.

- ث- تجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها كلما دعت الحاجة ويكون اجتماعها قانونياً بحضور ثلثي الاعضاء على ان يكون الرئيس او نائبه من بينهم وتتخذ قراراتها بالأغلبية ، وفي حال تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس.
- ج- تصرف لرئيس وأعضاء اللجنة مكافأة شهرية على ان تحدد قيمتها بموجب قرار يصدر لهذه الغاية.
- ح- للرئيس دعوة من يراه مناسباً للمشاركة في اجتماعات اللجنة دون ان يكون له حق بالتصويت على القرار.
- خ- تتولى اللجنة المهام والصلاحيات التالية:
- ١- النظر في ضبوطات المخالفات التي يتم الاعتراض عليها
- ٢- النظر في المواضيع التي يحيلها المدير في الأمور التي لم يرد بها نص.

#### المادة (٩):

١. لغايات تنفيذ احكام القانون والتشريعات المنبثقة عنه في المحافظات تشكل في مديريات الصناعة والتجارة والتموين في المحافظة وحدة تسمى وحدة حماية المستهلك من موظفين اثنين على الأقل وترتبط بمديرية حماية المستهلك.
٢. تتولى وحدات حماية المستهلك تنفيذ التشريعات الخاصة بحماية المستهلك من حيث:
- أ. استقبال الشكاوى وتوثيقها على سجل الشكاوى المعتمد في المديرية.
- ب. تحرير الاخطارات.
- ج. مراقبة الإعلانات المضللة.
- د. تحرير المخالفات بحق المزودين المخالفين.
- هـ. ايه اعمال أخرى تكلف بها من قبل مدير مديرية حماية المستهلك بالتنسيق مع مدير المديرية المعنية.
٣. على مدراء المديريات في المحافظات إرسال كافة المخالفات إلى المحاكم المختصة للنظر بها وعدم إهمال أي منها مهما كانت الأسباب، وفي حال وجود خطأ في ضبط المخالفة يستدعي عدم إرسالها للمحكمة المختصة، يكتب بذلك لمديرية حماية المستهلك ليطم دراستها من قبل اللجنة المشكلة في المديرية واتخاذ القرار المناسب بشأنها.
٤. تقوم وحدات حماية المستهلك بتزويد مديرية حماية المستهلك بتقرير شهري عن الإنجازات والاعمال التي قامت بها بما فيها عدد الشكاوى الواردة وعدد الاخطارات والمخالفات المحررة واية بيانات أخرى تطلبها المديرية وفقاً لمهامها وواجباتها.
٥. تقوم وحدات حماية المستهلك بالتنسيق مع جمعيات حماية المستهلك في المحافظة المعنية لتنفيذ التشريعات الخاصة بحماية المستهلك.

#### م. يعرب القضاة

#### وزير الصناعة والتجارة والتموين