

## دليل قانون حماية المستهلك

١. الأطراف المعنية بقانون حماية المستهلك
٢. إلى من يتوجه هذا الدليل؟
٣. من هو المستهلك؟
٤. من هو المحترف؟
٥. متى تعتبر المؤسسات العامة محترفة؟
٦. ما هي حقوق المستهلك التي منحه إياها هذا القانون؟
٧. عند الشراء ما هي المعلومات التي يجب أن يستحصل عليها المستهلك من المحترف ( البائع أو المصنع)؟
٨. هل يجوز إعلان السعر بالدولار؟
٩. هل الإعلان عن الأسعار الزامي؟
١٠. ماذا عن المؤسسات التي تقدم خدمات، هل يعتبر إعلان الأسعار أمر ضروري؟
١١. هل من الضروري وضع تاريخ الإنتاج على السلعة وتاريخ انتهاء المدة؟ أم يكتفى بعبارة " صالحة لغاية "Best Before"؟
١٢. هل الوزن الواجب ذكره على لصاقات السلعة أو التوضيب هو الوزن الصافي أم الوزن الإجمالي؟
١٣. هل فرض القانون ذكر طبيعة السلعة، مكوناتها أو تركيبها على لصاقات السلعة أو التوضيب؟
١٤. من هي الجهة المختصة في مراقبة المواد الغذائية غير الموضبة التي تباع في تجارة مال القبان؟
١٥. هل يمكن اعتماد لغات أخرى بديلة عن العربية لصياغة المعلومات الواجب إدراجها سواء على لصاقة السلعة أو على التوضيب؟
١٦. عند شراء سلعة مستعملة أو مجددة تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته، هل وفر هذا القانون الحماية القانونية للمستهلك؟
١٧. ما هو حكم الإعلان الذي يتناول سعر سلعة بالتقسيط شهرياً وبدون ذكر السعر الكامل وبدون ذكر فترة التقسيط؟
١٨. ما هو حكم الإعلان الذي ينسب فيه المعطن توفر بعض الصفات الجوهرية التي قد تدفع المستهلك للتعاقد عندما يتبين فيما بعد خلو السلعة أو الخدمة من هذه الصفات الجوهرية؟
١٩. ما هو المقصود بالإعلان الخادع الذي يتناول طريقة صنع السلعة؟

٢٠. هل الإعلان الذي يتضمن الحصول على هدية فورية هو إعلاناً مضللاً؟
٢١. ما هو حكم الإعلان الذي يتضمن عروضات خاصة في الحصول على مكتسبات أو خدمات دون تحديد ما يتوجب على المستهلك من أمور أو موجبات للحصول عليها؟
٢٢. ما هو حكم الإعلان الذي ينسب فيه المحترف لنفسه صفات أو مؤهلات لا يمتلكها بمستندات قانونية؟
٢٣. ما هو حكم الإعلان الذي يتناول حقيقة مصدر السلعة؟
٢٤. ما هو المقصود بالإعلان الخادع الذي يتناول وزن السلعة؟
٢٥. ما هو وضع الإعلان الذي يتضمن عروضات لتنمية المبيعات دون تحديد طريقة الحصول عليها ومدتها الزمنية؟
٢٦. ما هو حكم الإعلان الذي يمنح بموجبه المحترف للمستهلك بعض التقديرات تتناول كفاءة السلعة ويمتنع عن الالتزام بها؟
٢٧. ما هو حكم الإعلان الذي يتضمن قيمة بدل خدمة معينة دون تحديد الحجم أو العدد أو أي قياس آخر؟
٢٨. هل يعتبر الإعلان عن أسعار بيع جهاز الكمبيوتر دون تحديد لبعض المواصفات إعلاناً خادعاً؟
٢٩. ما هو حكم البرامج التلفزيونية أو الإذاعية التي يشترك فيها الجمهور ولا تحدد سعر كلفة الدقيقة والتباطؤ في الرد على المواطن؟
٣٠. ما هي أحكام العروض التي تتعلق باستلام أية جائزة أو هدية مقابل دفع مبلغ من المال حتى ولو كان زهيداً؟
٣١. ما هو المعيار المتبع لاعتبار السلعة أو الخدمة توفيرية أو اقتصادية؟
٣٢. هل هناك فترة محددة يتوجب على المحترف الالتزام بها عند تقديمه للسلعة في إطار عرض خاص؟
٣٣. هل يحق لى المطالبة بالسلعة في حال نفاذ الكمية المعلن عنها قبل انتهاء مدة العرض؟
٣٤. ماذا عن نفاذ الكمية بعد انتهاء مدة العرض، هل يوفّر لى القانون في هذه الحالة أي نوع من الحماية؟
٣٥. هل تطبق أحكام هذا القانون على جميع العقود التي تربط المحترف بالمستهلك بغض النظر عن طبيعة بعض المهن (المهن الحرة، المصارف، وشركات التأمين)؟
٣٦. هل يمكن أن يكون العقد مصاغاً باللغة الأجنبية؟
٣٧. ماذا لو أشار العقد إلى نصوص لم توضع بتصرف المستهلك قبل التوقيع؟

٣٨. هل يجب ذكر الثمن في العقد، وكيفية التسديد؟
٣٩. ماذا عن تاريخ ومكان التسليم، هل أوجب القانون ذكرهما في العقد؟
٤٠. لقد درجت العادة على الشراء بالتقسيط في لبنان، هل وفرّ هذا القانون الحماية لهذا النوع من العقود؟
٤١. هل يحق للمستهلك المطالبة باستلام نسخة عن العقد؟
٤٢. هل هناك أي رسوم مالية متوجبة على هذه النسخة المسلمة للمستهلك؟
٤٣. هل تتوجب قيمة كامل الفائدة عندما يقرر المستهلك دفع كافة الأقساط دفعة واحدة قبل استحقاقها؟
٤٤. هل يصح اعتبار المبالغ المسددة عربوناً عند عدول الشاري عن الشراء؟
٤٥. هل يعتبر العربون دفعة أولى إذا تمت عملية الشراء؟
٤٦. هل عالج القانون أحكام الحالة التي يعدل فيها البائع عن الشراء، وما هو مصير العربون؟
٤٧. هل يحق للمستهلك المطالبة بالفاتورة عند شراء أي سلعة أو خدمة؟
٤٨. ما هي المعلومات الواجب ذكرها في الفاتورة لكي تعتبر رسمية؟
٤٩. في حال عدم التسليم الفوري للسلعة /أو/ الخدمة، ما هي البيانات الواجب إضافتها على هذه الفاتورة؟
٥٠. لماذا يتم اعتبار بعض البنود تعسفية؟
٥١. هل وجود هذه البنود يؤدي إلى إبطال العقد أم يبطل فقط البند التعسفي؟
٥٢. هل رتب هذا القانون على المحترف أي موجب بعد البيع؟
٥٣. ما هو المقصود بموجب الصيانة، هل هو موجب تأمين القطع أم موجب تأمين الصيانة وخدمة ما بعد البيع؟
٥٤. هل المحترف ملزم بهذه الموجبات لمدة محددة أم غير محددة الأجل؟
٥٥. هل يستطيع المحترف أن يلزم نفسه بمدة مختلفة؟
٥٦. هل يستطيع المحترف التنصل أو إعفاء نفسه من موجب الصيانة؟
٥٧. ما هو المقصود بموجب الضمان، المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك؟
٥٨. ما هو المقصود بجودة السلعة أو الخدمة؟
٥٩. هل يستطيع الغير التعرض لحيازة المستهلك لأي سلعة أو خدمة مشتراة؟
٦٠. هل كل العيوب الخفية مشمولة بموجب الضمان الملقى على عاتق المحترف؟
٦١. ماذا عن العيوب المتسامح بها عرفاً، هل تستوجب الضمان؟

٦٢. هل يستطيع المستهلك إلزام المحترف بإدراج هذه الضمانات بفقرة في العقد، أم يكتفى بالوعد الشفهية؟
٦٣. هل يستطيع المستهلك إلزام المحترف بضمانات إضافية غير تلك الواردة في القانون؟
٦٤. على من يقع عبء إثبات العيب الخفي؟
٦٥. هل حدد القانون مهلة لإقامة دعوى الضمان أو مباشرة إجراءات الوساطة، أو حل النزاعات المنصوص عليها في هذا القانون؟
٦٦. وهل مهلة الشهر هذه تبدأ من تاريخ التسليم؟
٦٧. ماذا لو لم أتقدم بدعوى ضمان أو أباشر إجراءات الوساطة أو حل النزاعات خلال هذه المهلة، هل يسقط حقي في الضمان؟
٦٨. في حال ثبت وجود عيب خفي في السلعة أو الخدمة المشتراة، أو عدم توافر المواصفات التي اشترطها الشاري أو حددها المحترف، أو عند صدور معارضة من الغير لحيازتي لها أو عند ثبوت عدم جودتها ما هي الحقوق التي أستطيع المطالبة بها؟
٦٩. ماذا لو رفض المحترف، استبدال أو إصلاح هذه السلع أو الخدمات المعيبة؟
٧٠. هل يحق للمحترف عند مجرد الكشف على السلعة أن يتقاضى أو أن يطالب بأي مقابل، لمجرد إجراء هذا الكشف لتقدير كلفة التصليح؟
٧١. هل يتوجب على المستهلك الاكتفاء بالتقدير الشفهي أم يحق له إلزامه بكتابته خطياً؟
٧٢. بعد إجراء عملية التصليح، كيف لي أن أطلع على ماهية ونوع القطع المستبدلة؟
٧٣. بعد إصلاح السلعة هل رتب القانون موجب الضمان على المحترف؟
٧٤. ماذا لو استعملت السلعة بشكل غير ملائم، هل يترتب موجب الضمان على البائع؟
٧٥. هل يحق للمحترف التنصل من موجب الضمان أو إعفاء نفسه منه؟
٧٦. هل تناول هذا القانون أحكاماً خاصة تتعلق بسلامة السلعة والخدمة؟
٧٧. هل يتوجب على المحترف أن يوفر للمستهلك المعلومات الأساسية حول المخاطر الناتجة عن استعمال السلعة أو الخدمة خلال المدة المتوقعة لاستعمالها؟
٧٨. هل يحق للمستهلك مطالبة المحترف بتحديد الطريقة الفضلى لاستعمال السلعة أو الخدمة؟
٧٩. هل فرض القانون موجب التنبيه إلى المخاطر التي قد تلحق بالمستهلك في حال جرى استعمالها بشكل مخالف؟
٨٠. ما هي موجبات المحترف عند عرض أي سلعة أو خدمة للمرة الأولى في الأسواق؟
٨١. من هي الجهة المعتمدة للفحص المسبق في لبنان والخارج التي يعترف بشهادتها والمتعلقة بسلامة السلعة؟

٨٢. متى يتم إخضاع السلع للفحص في المختبرات؟
٨٣. لمن يجيز القانون طلب إعادة فحص السلعة؟
٨٤. من يتحمل نفقات إعادة الفحص؟
٨٥. هل أعطى القانون الحق بتعليق التداول بالسلعة؟ متى؟ وما هي المدة؟
٨٦. هل عالج القانون الحالة التي يتم فيها التداول بسلعة غير مطابقة للمواصفات عند علم المحترف بذلك؟
٨٧. عند جهل المحترف بأن السلعة غير مطابقة للمواصفات، ما هو الوضع القانوني لهذه الحالة؟
٨٨. على من فرض القانون عبء إثبات عدم توافر هذه المواصفات؟
٨٩. هل يحق للمستهلك عند شراء أى سلعة أن يطلب كتاب الإرشادات المتعلقة باستخدام هذه السلعة؟
٩٠. ما هي الإجراءات التي فرض القانون على المحترف اتخاذها عندما يتبين له أن السلعة التي وضعها للتداول في الأسواق تتضمن عيباً من شأنه أن يضر أو أن يشكل خطراً على صحة المستهلك؟
٩١. هل يستطيع المحترف اتخاذ هذه الإجراءات بمعزل عن اعلام مديرية حماية المستهلك؟
٩٢. هل يتوجب على المحترف /أو/ المصنع التعويض على المستهلك عن الأضرار التي تكون قد لحقت به؟
٩٣. كيف تتصرف وزارة الاقتصاد والتجارة، إذا توافرت لديها معلومات حول خطر على الصحة أو السلامة العامة قد ينتج عن استعمال سلعة أو خدمة معينة؟
٩٤. عند سحب سلعة من التداول من الأسواق من يتحمل النفقات؟
٩٥. ماذا عن الحالة التي يتم فيها إتلاف السلعة؟
٩٦. هل نظم هذا القانون العمليات التي يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة المستهلك؟
٩٧. هل يتوجب تزويد المستهلك بمعلومات واضحة وصريحة حول المحترف و اسمه وعنوانه والسلعة والخدمة المعروضة وكيفية استعمالها والمخاطر التي قد تنتج من هذا الاستعمال، وكلفة الاتصال؟
٩٨. هل أوجب القانون في هذا النوع من العمليات ذكر مدة العرض و ثمن السلعة أو الخدمة؟
٩٩. هل فرض القانون تحديد المدة التي يجوز للمستهلك الرجوع عن قراره بالشراء في العمليات التي تتم عن بعد أو في محل إقامة المستهلك؟
١٠٠. هل يفرض هذا القانون في هذا النوع من العمليات ذكر الضمانات الواجبة على المحترف؟
١٠١. هل هنالك ضرورة لتحديد مدة العقد؟

١٠٢. هل يتوجب ذكر تاريخ ومكان التسليم؟
١٠٣. هل أوجب القانون تحديد الإجراءات الواجب إتباعها لإنهاء العقد؟
١٠٤. هل منح القانون المستهلك، الحق بالعدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة وذلك عبر العمليات التي يجريها المحترف عن بعد أو فى محل إقامة المستهلك؟
١٠٥. هل هناك تنسيق بين إدارات الدولة لتطبيق قانون حماية المستهلك؟
١٠٦. هل يحق للمراقبين تطبيق أحكام هذا القانون خارج أوقات الدوام الرسمي؟
١٠٧. هل يحق للتاجر أو المحترف أن يطلب من الموظف الإطلاع على التكاليف الخطى؟
١٠٨. من هم عناصر الضابطة العدلية المكلفون بمراقبة تطبيق أحكام هذا القانون؟
١٠٩. هل حدّد القانون أماكن معيّنة يستطيع فيها المراقبون ممارسة مهامهم والصلاحيات العائدة لكل منهم؟
١١٠. هل فرض القانون على الموظفين الاستحصال على موافقة مسبقة من المحترف أو على إذن خطى مسبق من النيابة العامة المختصة قبل دخول أماكن أخرى غير تلك المذكورة أعلاه؟
١١١. عند مواجهة المراقبين لمشاكل معيّنة خلال ممارسة عملهم، هل يحق لهم طلب مؤازرة قوى الأمن؟
١١٢. هل يحق لصاحب العلاقة رفض تقديم الوثائق والمستندات والسجلات التي قد تطلب منه من قبل موظفى الضابطة العدلية؟
١١٣. هل يحق للمحترف رفض إعطاء نسخ عن هذه المستندات؟
١١٤. هل يحق للمراقبين التحقق من صحة هذه المستندات؟ وكيف؟
١١٥. هل يحق لصاحب العلاقة طلب إبقاء بعض المعلومات سرية؟
١١٦. هل تعتبر نتائج الفحوصات والتحليل التي تجرى على العينات من المعلومات التي يمكن طلب إبقائها سرية؟
١١٧. هل يحق للمراقبين حجز المستندات والوثائق والسجلات التي تثبت حصول المخالفة؟
١١٨. هل يحق للمراقبين حجز السلع التي يتبين أنها مزيفة أو سامة أو غير صالحة للاستهلاك أو غير مطابقة للمواصفات، أو التي تعرض صحة المستهلك وسلامته للخطر؟
١١٩. هل يحق للمراقبين حجز المواد والآلات التي استعملت للتصنيع، وجمع وتوضيب السلع المغشوشة؟
١٢٠. هل يجوز إتلاف السلع التي ثبت أنها مزيفة؟
١٢١. كيف يمكن التثبت من عدم الغش فى السلعة؟
١٢٢. فى حال كان الغش أو التقليد واضحاً، هل يمكن الاستغناء عن التحليل المخبرية؟

١٢٣. هل يمكن أخذ عينة للتحليل على أساس أنها نموذج وبدون إعطاء صاحب العلاقة إيصالاً بذلك؟
١٢٤. هل يحق للموظف أن يحدد كمية السلعة الواجب سحبها للتحليل بشكل عشوائي؟
١٢٥. هل يتم إعلام صاحب العلاقة عن نتائج التحليل؟
١٢٦. هل عاقب القانون الأشخاص الذين يقدمون على الغش في مواد مختصة بغذاء الإنسان أو الحيوان أو في عقاقير أو شرب أو منتجات صناعية أو زراعية أو طبيعية؟
١٢٧. ماذا عن الأشخاص الذين يقومون بالإتجار بمواد غذائية فاسدة أو ملوثة أو منتهية مدة استعمالها أو التعامل بها، هل فرض معاقبتهم؟
١٢٨. هل عاقب القانون على مجرد حيازة المواد المذكورة في السوالين السابقين؟
١٢٩. ما هو حكم الأفعال المذكورة في الفقرات السابقة عند إصابة أحد المستهلكين بالتسمم أو بمرض أدى إلى تعطيله عن العمل؟

### دليل قانون حماية المستهلك

#### ١. الأطراف المعنية بقانون حماية المستهلك:

يرعى هذا القانون العلاقة بين المستهلك والمحترف أو العلاقة بين محترف مع محترف آخر في حال كانت الخدمة أو السلعة غير مرتبطة بنشاطه المهني.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٢. إلى من يتوجه هذا الدليل؟

ان هذا الدليل يتوجه إلى كل من المستهلك، والمحترف ( المنتج، التاجر، المستورد، المصنع... ) والجمعيات الأهلية، والادارات العامة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٣. من هو المستهلك؟

المستهلك هو كل شخص يشتري خدمة أو سلعة أو يستعملها أو يستفيد منها، وذلك لأغراض غير مرتبطة بنشاطه المهني.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٤. من هو المحترف؟

المحترف هو كل شخص، طبيعي أو معنوي يمارس باسمه أو لحساب الغير أي من النشاطات التالية:

- توزيع أو بيع أو تأجير السلع،
- تقديم الخدمات،
- استيراد السلعة بهدف تأجيرها أو بيعها أو توزيعها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٥. متى تعتبر المؤسسات العامة محترفة؟

تعتبر المؤسسات العامة محترفة، من اجل تطبيق قانون حماية المستهلك، عندما تمارس نشاطاً يتمثل بتقديم خدمات أو سلع (الكهرباء، الماء، ...) لقاء بدل.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٦. ما هي حقوق المستهلك التي منحه إياها هذا القانون؟

- الحق بالحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله، بشكل ملائم، للسلعة أو الخدمة فيما يخص الجودة والنوعية.
- الحق بالاستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف المسؤول عن المنتج المعد للاستعمال المحلي أو للتصدير.
- الحق بالاستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة إضافةً إلى ثمنها وميزاتها وطرق استعمالها والأخطار التي قد تنتج عن هذا الاستعمال.
- الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها، و كذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة. في حال عدم مطابقتها، لدى استعمالها بشكل



سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، أم للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها.

- الحق بتعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن استهلاك سلعة أو الانتفاع عن خدمة لدى الاستعمال بشكل سليم.
- الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها.
- الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً، لصون حقوقه أو التعويض عليه من الأضرار التي تكون قد لحقت به.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٧. عند الشراء ما هي المعلومات التي يجب أن يستحصل عليها المستهلك من المحترف (البائع أو المصنع)؟

على المستهلك أن يتأكد من كامل المعلومات المتعلقة بالسلعة والخدمة بما فيها الثمن والبيانات الأساسية للسلعة أو الخدمة وطرق الاستعمال وشروط التعاقد والمخاطر التي قد تنتج عن الاستعمال.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٨. هل يجوز إعلان السعر بالدولار؟

يجب أن يحدد الثمن بالليرة اللبنانية ولكن يجوز بالإضافة إلى ذلك، ذكر ما يعادله بالدولار أو أية عملة أجنبية أخرى.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٩. هل الإعلان عن الأسعار الزامي؟

نعم، يتوجب على المحترف أن يعلن عن الثمن وبالليرة اللبنانية على كل سلعة، أو على الرف التي تكون السلعة معروضة عليه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٠. ماذا عن المؤسسات التي تقدم خدمات، هل يعتبر إعلان الأسعار أمر ضروري؟

نعم، فرض القانون على المؤسسات التي تقدم خدمات (كالشقق المفروشة، والمطاعم، والمقاهي، والملاهي) أن تعلن عن الأسعار في مكان بارز.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١١. هل من الضروري وضع تاريخ الإنتاج على السلعة وتاريخ انتهاء المدة؟ أم يكفي بعبارة "صالحة لغاية" "Best Before"؟

بموجب أحكام هذا القانون لم يعد من الضروري ذكر تاريخ الإنتاج وأصبحت عبارة "صالحة لغاية" "Best Before" كافية.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٢. هل الوزن الواجب ذكره على لصاقات السلعة أو التوضيب هو الوزن الصافي أم الوزن الإجمالي؟

إن الوزن الواجب ذكره على لصاقات السلعة أو التوضيب هو الوزن الصافي وليس الوزن الإجمالي للسلعة.

مثال على ذلك: الاجبان والخضار والمواد الغذائية المعلبة حيث يتوجب ذكر الوزن الصافي للمادة دون الكميات المضافة إليها مثل الماء وخلافه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٣. هل فرض القانون ذكر طبيعة السلعة، مكوناتها أو تركيبها على لصاقات السلعة أو التوضيب؟

نعم، يجب إدراج هذه المعلومات على لصاقات السلعة أو التوضيب، خاصة بالنسبة للمنتجات البلدية والمونة بحيث يجب ذكر طبيعة هذه السلع وعناصرها التركيبية.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٤. من هي الجهة المختصة في مراقبة المواد الغذائية غير الموضبة التي تباع في تجارة مال القبان؟

إن مديرية حماية المستهلك هي الجهة المختصة في مراقبة المواد الغذائية غير الموضبة (كالفاصوليا، الفول، الحمص) التي تباع في تجارة مال القبان.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٥. هل يمكن اعتماد لغات أخرى بديلة عن العربية لصياغة المعلومات الواجب إدراجها سواء على لصاقة السلعة أو على التوضيب؟

فرض القانون من حيث المبدأ اعتماد اللغة العربية لصياغة هذه المعلومات الا أنه يجوز بقرار يصدر عن وزير الاقتصاد والتجارة اعتماد إحدى اللغتين الفرنسية أو الإنكليزية كبديل عن اللغة العربية.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٦. عند شراء سلعة مستعملة أو مجددة تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته، هل وفر هذا القانون الحماية القانونية للمستهلك؟

نعم، إن أحكام القانون ترعى أحكام شراء المستهلك لسلعة مستعملة وتوجب على المحترف الذي يعرض هذه السلع المستعملة إلى الإعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح على السلعة وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك سواء في العقد الذي ينظمه أو على الفاتورة التي يصدرها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٧. ما هو حكم الإعلان الذي يتناول سعر سلعة بالتقسيط شهرياً وبدون ذكر السعر الكامل وبدون ذكر فترة التقسيط؟

إن الإعلان الذي يحدد فيه قيمة الدفعة الشهرية دون تحديد ثمن السلعة الاجمالي أو مدة التقسيط يعتبر إعلاناً مضللاً.

ومن الأمثلة على ذلك: اشترى سلعة وادفع ١٠٠٠٠٠٠ ل.ل. شهرياً وبدون ذكر عدد الأشهر أو سعر السلعة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٨. ما هو حكم الإعلان الذي ينسب فيه المعلن توفر بعض الصفات الجوهرية التي قد تدفع المستهلك للتعاقد عندما يتبين فيما بعد خلو السلعة أو الخدمة من هذه الصفات الجوهرية؟

إن هذا الإعلان يعتبر إعلاناً مضللاً /أو/ خادعاً عندما يتناول إحدى الصفات الجوهرية المعلن عنها.

من الأمثلة على ذلك:

- مكيفات تبريد مخصصة لتنقية الهواء، خاصة للربو والأطفال.
- أجبان خالية من الدسم.
- زيوت نباتية خالية من الكوليستيرول.
- أصناف غذائية خاصة للريجيم وتخفيض الوزن.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٩. ما هو المقصود بالإعلان الخادع الذي يتناول طريقة صنع السلعة؟

إن المقصود بالإعلان الخادع الذي يتناول طريقة صنع السلعة، الإعلان الذي يُذكر فيه طريقة لصنع السلعة غير مطابقة للحقيقة.

مثال على ذلك: الإعلان الذي نذكر فيه إن السلعة هي صناعة يدوية Hand made بينما هي حقيقة صنعت بطريقة أخرى أو القول إن اللبنة هي من حليب طبيعي بينما هي من حليب بودرة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٠. هل الإعلان الذي يتضمن الحصول على هدية فورية هو إعلاناً مضللاً؟

يكون الإعلان مضللاً عند عدم تحديد سعر السلعة أو الخدمة ونوع الهدية وقيمتها، بشكل يوهم المستهلك بأنه حصل على هدية فورية وفي الواقع يكون قد سدد ثمنها .

مثال على ذلك: اشترى كيلو حمص واحصل على نصف كيلو مجاناً، وعند مقارنة الاسعار يتبين أن الثمن الواجب دفعه للحصول على هذا العرض يشمل ثمن الكيلو ونصف وليس ثمن كيلو فقط.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢١. ما هو حكم الإعلان الذي يتضمن عروضات خاصة في الحصول على مكتسبات أو خدمات دون تحديد ما يتوجب على المستهلك من أمور أو موجبات للحصول عليها؟

يعتبر خادعاً الإعلان الذي يتضمن عروضات خاصة في الحصول على مكتسبات أو خدمات دون تحديد ما يتوجب على المستهلك من أمور أو موجبات للحصول عليها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٢. ما هو حكم الإعلان الذي ينسب فيه المحترف لنفسه صفات أو مؤهلات لا يمتلكها بمستندات قانونية؟

يعتبر هذا الإعلان مضللاً، كالأشخاص الذين يدعون أنهم حائزون على شهادة الجودة خلافاً للواقع.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٣. ما هو حكم الإعلان الذي يتناول حقيقة مصدر السلعة؟

يعتبر اعلاناً خادعاً كل إعلان يتضمن معلومات خاطئة تتناول بلد المنشأ.

من الأمثلة على ذلك: ذكر أن السلعة من مصدر بريطاني وهو في الحقيقة من دولة أخرى.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٤. ما هو المقصود بالإعلان الخادع الذي يتناول وزن السلعة؟

إن الإعلان الذي يتناول وزن السلعة يكون خادعاً اذا كان الوزن الفعلي يختلف عن الوزن المدون على السلعة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٥. ما هو وضع الإعلان الذي يتضمن عروضات لتنمية المبيعات دون تحديد طريقة الحصول عليها ومدتها الزمنية؟

أي إعلان لا يتضمن طريقة الحصول على العروضات والمدة الزمنية التي سوف تتوافر خلالها هذه السلع أو الخدمات أم الكمية المتوافرة، يعتبر إعلاناً خادعاً.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٦. ما هو حكم الإعلان الذي يمنح بموجبه المحترف للمستهلك بعض التقديمات تتناول كفالة السلعة ويمتنع عن الالتزام بها؟

في هذه الحالة يعتبر الإعلان خادعاً لأنه تضمن وعداً من المحترف بتقديم كفالة مع سلعة تتضمن بعض التقديمات المجانية خاصة عندما يكون قد ألزم المستهلك دفع مستحقات أخرى ثمن هذه التقديمات المجانية.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٧. ما هو حكم الإعلان الذي يتضمن قيمة بدل خدمة معينة دون تحديد الحجم أو العدد أو أي قياس آخر؟

إن عدم تحديد الأحجام أو الأوزان أو العدد أو أي قياس آخر لخدمة معينة يعتبر خادعاً. من الأمثلة على ذلك: عندما يعلن عن يافطة ب ١٠٠٠٠ ل.ل. دون تحديد الحجم (طول، عرض، ارتفاع).

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٨. هل يعتبر الإعلان عن أسعار بيع جهاز الكمبيوتر دون تحديد لبعض المواصفات إعلاناً خادعاً؟

نعم، لذلك إلى جانب إعلان الاسعار عن أي جهاز كمبيوتر أو أي قطعة الكترونية أخرى يجب تحديد المواصفات لتبيان أسباب الفوارق في أسعارها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٢٩. ما هو حكم البرامج التلفزيونية أو الإذاعية التي يشترك فيها الجمهور ولا تحدد سعر كلفة الدقيقة والتباطؤ في الرد على المواطن؟

في حال عدم التحديد يعتبر الإعلان والبرنامج خادعاً وعلى المستهلك أن ينتبه إلى كلفة الدقيقة ومدة المكالمة لحين إيصال الإجابة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٣٠. ما هي أحكام العروض التي تتعلق باستلام أية جائزة أو هدية مقابل دفع مبلغ من المال حتى ولو كان زهيداً؟**

إن هذه العروض بمعظمها صحيحة ولكن على المستهلك أن ينتبه بدقة إلى آلية الاستفادة منها. لكن إذا كانت العروض تشكل أعباء مالية على المستهلك يتوجب عليه التأكد من صوابيتها لدى الجهات الصادرة عنها أو لدى الإدارات الرسمية المختصة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٣١. ما هو المعيار المتبع لاعتبار السلعة او الخدمة توفيرية او اقتصادية؟**

عند شرائك أية سلعة أو خدمة تدعي بأنها اقتصادية أو توفيرية، حاول إجراء مقارنة حسابية سريعة للتأكد من أن سعرها فعلاً اقتصادي و توفيري، مثلاً قم بحساب سعر الوحدة مقارنة بعبوته العادية.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٣٢. هل هناك فترة محددة يتوجب على المحترف الالتزام بها عند تقديمه للسلعة في إطار عرض خاص؟**

فرض القانون على المحترف عندما يلجأ للإعلان عن عرض خاص بهدف الترويج لسلعة أو لخدمة، أن يحدد المدة التي سوف تتوافر خلالها هذه السلعة /أم/ الكمية المتوافرة. وفي حال عدم تحديد المدة أو الكمية يعتبر العرض سارياً لمدة شهر اعتباراً من تاريخ أول إعلان ما لم يعلن المحترف بالطريقة وعبر الوسيلة الإعلانية ذاتها عن تاريخ انتهاء عرضه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٣٣. هل يحق لي المطالبة بالسلعة في حال نفاذ الكمية المعلن عنها قبل انتهاء مدة العرض؟**

نعم، إن هذا القانون أعطى المستهلك الحق عند نفاذ الكمية المعلن عنها قبل انتهاء مدة العرض، إما القبول بسلعة أو خدمة مساوية إذا عرض المحترف ذلك، إما إلغاء التعاقد واسترداد المبالغ المدفوعة والمطالبة بتعويض عن الضرر اللاحق به على أن لا يقل مقداره عن الفرق بين ثمن السلعة أو الخدمة خلال العرض و ثمنها بعد ذلك.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٣٤. ماذا عن نفاذ الكميّة بعد انتهاء مدة العرض، هل يوفّر لي القانون في هذه الحالة أي نوع

من الحماية؟

كلا، إن الحماية المنصوص عليها في هذا القانون تشمل فقط حالة نفاذ الكميّة قبل انتهاء مدة العرض.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٣٥. هل تطبق أحكام هذا القانون على جميع العقود التي تربط المحترف بالمستهلك بغض

النظر عن طبيعة بعض المهن (المهن الحرة، المصارف، وشركات التأمين)؟

إن أحكام هذا القانون تطبق على جميع العقود التي تربط المحترف بالمستهلك باستثناء الحالة التي تتعارض فيها أحكام هذا القانون مع طبيعة بعض المهن (المهن الحرة، المصارف، شركات التأمين) عندها يتم استبعاد أحكام هذا القانون وتطبيق الأحكام الخاصة التي ترعى هذا النوع من العقود.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٣٦. هل يمكن أن يكون العقد مصاغاً باللغة الأجنبية؟

كلا، إن القانون فرض وجوب صياغة العقد باللغة العربية، ولكن عملاً بمبدأ العقد شريعة المتعاقدين يجوز اتفاق الطرفين (المستهلك والمحترف) على اعتماد اللغة الأجنبية.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٣٧. ماذا لو أشار العقد إلى نصوص لم توضع بتصرف المستهلك قبل التوقيع؟

منع القانون المحترف في أي عقد أن يشير أو يحيل إلى نصوص أو وثائق لم توضع بتصرف المستهلك قبل التوقيع وفرض بالإضافة إلى ذلك على المحترف، موجب تسليم المستهلك نسخة عن العقد الذي يعتمد على مضمونه قبل التوقيع عليه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٣٨. هل يجب ذكر الثمن في العقد، وكيفية التسديد؟



نعم، إن قانون حماية المستهلك أوجب ذكر الثمن وكيفية التسديد في العقود وذلك لأن الثمن هو الركن والصلب لكل عقد بل لكل اتفاق على وجه عام.

[>> العودة الى الاعلى](#)

### ٣٩. ماذا عن تاريخ ومكان التسليم، هل أوجب القانون ذكرهما في العقد؟

نعم، لقد أوجب القانون أن يتم تحديد تاريخ ومكان التسليم بشكل واضح في العقد واعتبره من الشروط الواجب توفرها في أي عقد يبرم بين المستهلك والمحترف.

[>> العودة الى الاعلى](#)

### ٤٠. لقد درجت العادة على الشراء بالتقسيط في لبنان، هل وفر هذا القانون الحماية لهذا النوع من العقود؟

نعم، لقد وفر قانون حماية المستهلك لهذا النوع من العقود وأفرد أحكاماً خاصة لها نظراً لأهميتها ولشروع هذه العقود بين الأفراد.

لذلك فرض القانون على المحترف وجوب تضمين العقد المعلومات التالية:

- الثمن في حال التسديد نقداً ودون تقسيط.
- الفائدة السنوية المعتمدة، وما اذا كانت بسيطة او مركبة، وكيفية احتسابها والمبلغ الاجمالي الذي يمثل مجموع الفوائد المتوجبة و المصاريف أياً كان نوعها.
- عدد الدفعات وقيمة وتاريخ استحقاق كل منها.
- القيمة الإجمالية بعد التقسيط بحيث تشمل قيمة السلعة أو الخدمة في حال تم تسديد ثمنها نقداً مضافاً إليها الفوائد و المصاريف.
- حقوق وواجبات كل من المحترف والمستهلك في حال إخلال أي منهما بشروط الاتفاق أو العقد.

[>> العودة الى الاعلى](#)

### ٤١. هل يحق للمستهلك المطالبة باستلام نسخة عن العقد؟

نعم، لقد أوجب القانون على المحترف موجب تسليم المستهلك نسخة عن العقد الموقع منه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٤٢. هل هناك أي رسوم مالية متوجبة على هذه النسخة المسلمة للمستهلك؟

كلا، لقد أبقى هذا القانون هذه النسخة من كافة الرسوم لا سيما تلك المتعلقة برسوم الطابع المالي.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٤٣. هل تتوجب قيمة كامل الفائدة عندما يقرر المستهلك دفع كافة الأقساط دفعة واحدة قبل

استحقاقها؟

كلا، لقد وفر هذا القانون أحكاماً خاصة ترى هذه الحالة في العقود العادية، فأعطى المستهلك الحق، عندما يقرر دفع كافة الأقساط دفعة واحدة وقبل استحقاقها أن يطالب المحترف أن يخفض من هذه القيمة مقدار قيمة الفائدة التي كانت متوجبة.

**تنبيه:** إن العقود التي تجريها المصارف والمؤسسات المالية ليست خاضعة للقاعدة القانونية السابق ذكرها بسبب وجود قوانين خاصة بها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٤٤. هل يصح اعتبار المبالغ المسددة عربوناً عند عدول الشاري عن الشراء؟

نعم، عملاً بأحكام هذا القانون يصح اعتبار المبلغ المسدد عربوناً عند عدول الشاري عن الشراء شرط إعلام المستهلك مسبقاً وخطياً بأنه يترتب على عدوله عن التعاقد عدم جواز استرداد هذه المبالغ فتبقى هذه المبالغ في ذمة البائع ولا ترد لمن سدها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٤٥. هل يعتبر العريون دفعة أولى إذا تمت عملية الشراء؟

نعم، إذا تمت عملية الشراء يجب اعتبار المبالغ المسددة أو العريون دفعة أولى من أصل ثمن السلعة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٤٦. هل عالج القانون أحكام الحالة التي يعدل فيها البائع عن الشراء، وما هو مصير العربون؟

إذا عدل البائع عن البيع يتوجب عليه أن يدفع ضعف قيمة العربون إلى الشاري.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٤٧. هل يحق للمستهلك المطالبة بالفاتورة عند شراء أي سلعة أو خدمة؟

نعم، لقد منح القانون المستهلك الحق بالمطالبة بالفاتورة وذلك لضمان حقوقه عند عدم وجود أي دليل إثبات آخر.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٤٨. ما هي المعلومات الواجب ذكرها في الفاتورة لكي تعتبر رسمية؟

لقد فرض القانون على المحترف أن يدرج في الفاتورة البيانات التالية:

- اسم المؤسسة.
- رقم تسجيلها في السجل التجاري.
- عنوانها.
- تعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير.
- الثمن والكمية المنفق عليها.
- مقدار الضرائب والرسوم المستوفاة.
- القيمة الإجمالية للفاتورة بالعملة اللبنانية وتاريخ إصدارها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٤٩. في حال عدم التسليم الفوري للسلعة /أو/ الخدمة، ما هي البيانات الواجب إضافتها على هذه الفاتورة؟

في هذه الحالة يجب أن تتضمن الفاتورة ذكر مكان وتاريخ وشروط التسليم، إضافة إلى البيانات السابق ذكرها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٥٠. لماذا يتم اعتبار بعض البنود تعسفية؟

يتم اعتبار بعض البنود بنوداً تعسفية عندما ترمي أو قد تؤدي إلى الإخلال بالتوازن فيما بين حقوق وموجبات المحترف والمستهلك لغير مصلحة هذا الأخير.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٥١. هل وجود هذه البنود يؤدي إلى إبطال العقد أم يبطل فقط البند التعسفي؟

كلا، إن وجود هذه البنود لا يؤدي إلى إبطال العقد، بل يبقى العقد قائماً وينتج كافة مفاعيله القانونية، ولكن يبطل البند التعسفي فقط.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٥٢. هل رتب هذا القانون على المحترف أي موجب بعد البيع؟

نعم لقد رتب هذا القانون على المحترف موجبين اثنين:

- موجب الصيانة.
- موجب الضمان.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٥٣. ما هو المقصود بموجب الصيانة، هل هو موجب تأمين القطع أم موجب تأمين الصيانة

وخدمة ما بعد البيع؟

يقصد بموجب الصيانة:

- موجب تأمين القطع أو الأجزاء اللازمة لاستعمال سلعة أو خدمة معينة.
- موجب تأمين الصيانة وخدمة ما بعد البيع.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٥٤. هل المحترف ملزم بهذه الموجبات لمدة محددة أم غير محددة الأجل؟

عملاً بأحكام هذا القانون، يكون المحترف ملزماً بهذه الموجبات خلال مدة معقولة تتناسب مع المدة المتوقعة لاستعمال السلعة /أو/ الخدمة والتي قد تختلف من سلعة لأخرى (سيارة، خلوي...).

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٥٥. هل يستطيع المحترف أن يلزم نفسه بمدة مختلفة؟

نعم، يحق للمحترف أن يلزم نفسه بمدة مختلفة ولكن يشترط لذلك أن يعلم المستهلك صراحة وخطياً بذلك على أن تكون هذه المدة معقولة، لأنه إذا كانت هذه المدة غير معقولة يمكن اعتبارها عند وجودها في أي عقد بنداً تعسفياً.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٥٦. هل يستطيع المحترف التنصل أو إعفاء نفسه من موجب الصيانة؟

بما أن هذا الموجب ليس من الانتظام العام، للمحترف أن يعفي نفسه منه، لكن يشترط لذلك أن يعلم المستهلك، صراحة وخطياً، وبشكل بارز لا لبس فيه، عدم التزامه به.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٥٧. ما هو المقصود بموجب الضمان، المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك؟

إن القانون فرض على المحترف موجب ضمان السلعة أو الخدمة بعد البيع ويتجلى هذا الموجب بضمان:

- جودة السلعة أو الخدمة.
- توافر المواصفات التي حددها المحترف أو تلك التي اشترط المستهلك خطياً وجودها.
- حيازة المستهلك للسلعة أو الخدمة دون معارضة صادرة عن الغير.
- ضمان العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوساً أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٥٨. ما هو المقصود بجودة السلعة أو الخدمة؟

المقصود بجودة السلعة أو الخدمة أن تكون صالحة للاستعمال المعد لها، وأنها مصنعة حسب المقاييس المنصوص عنها في القوانين والأنظمة المرعية الإجراء.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٥٩. هل يستطيع الغير التعرض لحيازة المستهلك لأي سلعة أو خدمة مشتراة؟

كلا، بموجب أحكام هذا القانون إن الغير لا يستطيع التعرض للمستهلك عند حيازته لتلك السلع أو الخدمات المشترأة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٦٠. هل كل العيوب الخفية مشمولة بموجب الضمان الملقى على عاتق المحترف؟

كلا، ليست كل العيوب الخفية مشمولة بموجب الضمان الملقى على عاتق المحترف، إذ إن المقصود بالعيوب الخفية المنصوص عنه في القانون تلك العيوب التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوساً أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها /أو/ لأحكام العقد.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٦١. ماذا عن العيوب المتسامح بها عرفاً، هل تستوجب الضمان؟

كلا، هذه العيوب أيضاً لا يضمنها المحترف.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٦٢. هل يستطيع المستهلك إلزام المحترف بإدراج هذه الضمانات بفقرة في العقد، أم يكفي بالوعد الشفهية؟

نعم، بموجب أحكام القانون، ان المحترف ملزم بأن يدرج التزامه بضمان العيوب الخفية في كافة المستندات التي يسلمها للمستهلك، وعلى المستهلك أن يبتعد عن الوعد الشفهية وأن يحذر منها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٦٣. هل يستطيع المستهلك إلزام المحترف بضمانات إضافية غير تلك الواردة في القانون؟

لا يمكن إلزام المحترف بضمانات إضافية غير تلك الواردة في القانون /إلا/ عند الاتفاق على ذلك عملاً بالمبدأ القائل أن العقد هو شريعة المتعاقدين، وعندما فقط يستطيع المستهلك إلزام المحترف بضمانات إضافية.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٦٤. على من يقع عبء إثبات العيب الخفي؟

يقع عبء الإثبات على من يدّعي الواقعة أو العمل. وبالتالي يتوجب على المستهلك أو خلفائه أن يثبتوا بكافة الوسائل وجود العيب الخفي وأنه نتج عن هذا العيب إما إنقاص محسوس لقيمة السلعة أو الخدمة أو جعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٦٥. هل حدد القانون مهلة لإقامة دعوى الضمان أو مباشرة إجراءات الوساطة، أو حل

#### النزاعات المنصوص عليها في هذا القانون؟

نعم، لقد فرض القانون مهلة شهر لإقامة دعوى الضمان أو مباشرة إجراءات الوساطة أو حلّ النزاعات المنصوص عليها في هذا القانون.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٦٦. وهل مهلة الشهر هذه تبدأ من تاريخ التسليم؟

كلا، إن مهلة الشهر تبدأ من تاريخ اكتشاف العيب وليس من تاريخ التسليم على أن يثبت المستهلك وجود العيب الخفي بتاريخ التسليم.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ٦٧. ماذا لو لم أتقدم بدعوى ضمان أو أباشر إجراءات الوساطة أو حل النزاعات خلال هذه

#### المهلة، هل يسقط حقي في الضمان؟

نعم، على المستهلك التنبه إلى أن هذه المهلة هي مهلة إسقاط وبالتالي إن عدم الادعاء خلال هذه المهلة أو عدم مباشرة إجراءات الوساطة وحلّ النزاعات خلال هذه الفترة قد يعرّض حقه للضياع، إلا إذا كان عدم تقيده بهذه المهلة يعود لاعتماد المحترف لوسائل مماثلة، عندها فقط يحق للمستهلك إقامة الدعوى أو مباشرة إجراءات الوساطة وحلّ النزاعات خارج مهلة الشهر المحددة في القانون.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٦٨. في حال ثبت وجود عيب خفي في السلعة أو الخدمة المشتراة، أو عدم توافر المواصفات التي اشترطها الشاري أو حددها المحترف، أو عند صدور معارضة من الغير لحيازتي لها أو عند ثبوت عدم جودتها ما هي الحقوق التي أستطيع المطالبة بها؟

لقد أعطى هذا القانون المستهلك الحق بالمطالبة باستبدال السلعة /أو/ الخدمة التي تتضمن أي من هذه العيوب المذكورة سابقاً، /أو/ بإصلاحها خلال مهلة معقولة تتناسب مع طبيعة السلعة أو الخدمة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٦٩. ماذا لو رفض المحترف، استبدال أو إصلاح هذه السلع أو الخدمات المعيبة؟

عندها يحق للمستهلك أن يطالب بإلغاء العقد واسترداد الثمن المسدد منه، كما أنه من الجائز بالإضافة إلى ما تقدم المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي تكون قد لحقت به.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٧٠. هل يحق للمحترف عند مجرد الكشف على السلعة أن يتقاضى أو أن يطالب بأي مقابل، لمجرد إجراء هذا الكشف لتقدير كلفة التصليح؟

كلا، عملاً بأحكام هذا القانون لا يحق للمحترف أن يطالب بأي مقابل لمجرد الكشف على السلعة لتقدير كلفة التصليح. فهذا الموجب ملقى على عاتقه دون مقابل.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٧١. هل يتوجب على المستهلك الاكتفاء بالتقدير الشفهي أم يحق له الزامه بكتابته خطياً؟

من المستحسن عدم الاكتفاء بالتقدير الشفهي لأنه بذلك قد يعطيه الفرصة للتلاعب بالأسعار لاحقاً، إضافة إلى ذلك عليه معرفة أن القانون ألزمه بموجب إعلام المستهلك خطياً ودون مقابل عن تقديره لكلفة التصليح ومدة عرضه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٧٢. بعد إجراء عملية التصليح، كيف لي أن أطلع على ماهية ونوع القطع المستبدلة؟



يحق للمستهلك أن يطلب من المحترف بعد إجراء التصليح تزويده بفاتورة تتضمن القطع التي تم استبدالها وثنمها وما إذا كانت هذه القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

### ٧٣. بعد إصلاح السلعة هل رتب القانون موجب الضمان على المحترف؟

نعم، لقد فرض القانون على المحترف موجب ضمان القطع المستبدلة وتحمل كلفة اليد العاملة خلال مهلة ٣ أشهر تسري اعتباراً من تاريخ تسليم السلعة بعد إصلاحها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

### ٧٤. ماذا لو استعملت السلعة بشكل غير ملائم، هل يترتب موجب الضمان على البائع؟

كلا، إن موجب الضمان الملقى على البائع أو المحترف بعد إصلاح السلعة يشمل الحالة التي يتم فيها استعمال السلعة التي جرى إصلاحها بشكل ملائم ولا يشمل حالة الاستعمال غير الملائم للسلعة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

### ٧٥. هل يحق للمحترف التنصل من موجب الضمان أو إعفاء نفسه منه؟

مطلقاً، وذلك لأن هذا الموجب يعتبر من الانتظام العام، وأي اتفاق يتضمن إعفاء المحترف من هذا الموجب يعتبر باطلاً.

[>> العودة الى الاعلى](#)

### ٧٦. هل تناول هذا القانون أحكاماً خاصة تتعلق بسلامة السلعة والخدمة؟

نعم، لقد وضع هذا القانون الأسس السليمة التي تتعلق بسلامة المستهلك وصحته بالإضافة إلى النصوص الواردة في القوانين والأنظمة النافذة التي تحدد مواصفات خاصة لسلعة أو لخدمة معينة وشروط التداول بها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٧٧. هل يتوجب على المحترف أن يوفر للمستهلك المعلومات الأساسية حول المخاطر الناتجة عن استعمال السلعة أو الخدمة خلال المدة المتوقعة لاستعمالها؟

نعم، لقد فرض القانون على المحترف موجب إحاطة المستهلك علماً حول تقدير الأخطار المرتبطة باستعمال السلعة أو الخدمة خلال المدة المتوقعة لاستعمالها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٧٨. هل يحق للمستهلك مطالبة المحترف بتحديد الطريقة الفضلى لاستعمال السلعة أو الخدمة؟

نعم، بموجب أحكام هذا القانون يحق له مطالبة المحترف بإعلامه خطياً وبوضوح عن الطريقة الفضلى لاستعمال السلعة أو الخدمة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٧٩. هل فرض القانون موجب التنبيه إلى المخاطر التي قد تلحق بالمستهلك في حال جرى استعمالها بشكل مخالف؟

نعم، لقد فرض القانون على المحترف موجب التنبيه إلى المخاطر التي قد تلحق بالمستهلك في حال جرى استعمالها بشكل مخالف.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٨٠. ما هي موجبات المحترف عند عرض أي سلعة أو خدمة للمرة الأولى في الأسواق؟

أوجب القانون على المحترف الذي يعرض للمرة الأولى سلعة أو خدمة للتداول في الأسواق موجبين اثنين هما:

أولاً: التثبت من مطابقتها للمواصفات المنصوص عليها في القوانين والأنظمة المرعية الإجراء.

ثانياً: أن يثبت أن معايير السلامة تتوافر في السلعة أو الخدمة المذكورة لدى استعمالها بشكل ملائم وطبيعي.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٨١. من هي الجهة المعتمدة للفحص المسبق في لبنان والخارج التي يعترف بشهادتها والمتعلقة بسلامة السلعة؟

إن القانون اناط بالمجلس اللبناني للاعتماد صلاحية تحديد المختبرات ووكالات الاعتماد ومكاتب المراقبة والفحص المسبق، المحليّة والدوليّة التي يعترف في لبنان بالشهادات التي تصدرها والمتعلقة بسلامة السلع لا سيما الغذائيّة منها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٨٢. متى يتم إخضاع السلع للفحص في المختبرات؟

يتم إخضاع السلع للفحص في المختبرات في عدة حالات:

أولاً: عند عرض سلعة لأول مرة في الأسواق.

ثانياً: عند الظن بأنها قد تشكل خطراً على صحة المستهلك وسلامته.

ثالثاً: عند ممارسة الإدارة المختصة صلاحياتها بإجراء اعمال مراقبة دورية للتأكد من سلامة السلعة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٨٣. لمن يجيز القانون طلب إعادة فحص السلعة؟

يعطي هذا القانون الحق لمدير عام وزارة الاقتصاد والتجارة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٨٤. من يتحمل نفقات إعادة الفحص؟

إن المحترف هو الذي يتحمل بموجب أحكام هذا القانون نفقات إعادة الفحص في حال تقرّر ذلك بناء على طلبه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٨٥. هل أعطى القانون الحق بتعليق التداول بالسلعة؟ متى؟ وما هي المدة؟

نعم، لقد أجاز القانون الحق بتعليق التداول بالسلعة عندما يتبين أن هذه السلعة تهدد السلامة العامة، وذلك بموجب قرار يصدر عن وزير الاقتصاد والتجارة بناءً على اقتراح مدير عام الاقتصاد والتجارة، وذلك لغاية ورود نتائج الفحوصات.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٨٦. هل عالج القانون الحالة التي يتم فيها التداول بسلعة غير مطابقة للمواصفات عند علم**

**المحترف بذلك؟**

نعم، لقد أفرد هذا القانون أحكاماً خاصة لهذه المسألة، ومنع المحترف من التداول بسلعة /أو/ خدمة لا تتوافق مع المواصفات المعتمدة والمتعلقة بالسلامة العامة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٨٧. عند جهل المحترف بأن السلعة غير مطابقة للمواصفات، ما هو الوضع القانوني لهذه**

**الحالة؟**

يتحمل المحترف مسؤولية السلعة المنتجة أو الموزعة من قبله لعدم مطابقتها للمواصفات لأنه يتوجب عليه التثبت من توافر هذه المواصفات قبل عرض هذه السلعة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٨٨. على من فرض القانون عبء إثبات عدم توافر هذه المواصفات؟**

يتوجب على المتضرر أو خلفائه إثبات عدم توافر المواصفات المعتمدة المتعلقة بالسلامة التي يكون من المشروع توقعها لدى استعمال السلعة /أو/ الخدمة بشكل ملائم وصحيح. كما يتوجب عليه أن يثبت أن أضراراً نتجت من جراء ما تقدم وتحدد مقدار هذه الأضرار.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٨٩. هل يحق للمستهلك عند شراء أي سلعة أن يطلب كتاب الإرشادات المتعلق باستخدام هذه**

**السلعة؟**

نعم، لقد ضمن القانون هذا الحق للمستهلك بغية تثبيت حقه والمحافظة عليه تحسباً لأي عطل قد يطرأ بعد الشراء بسبب عدم التقيد بطريقة الاستعمال الواجب إتباعها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٩٠. ما هي الإجراءات التي فرض القانون على المحترف اتخاذها عندما يتبين له أن السلعة التي وضعها للتداول في الأسواق تتضمن عيباً من شأنه أن يضرّ أو أن يشكل خطراً على صحة المستهلك؟

عندما يتبين للمصنع /أو/ المحترف، بالاستناد إلى خبرته (شكاوى من عدة مستهلكين) /أو/ المعلومات التي توافرت لديه (نتيجة دراسات من مؤسسات أو مراجع علمية تحذر من استعمال هذه السلعة) أن هذه السلع تتضمن عيباً من شأنه أن يضر بسلامة المستهلك أو صحته أو قد تشكل خطراً عليه، فيتوجب عليه في هذه الحالة أن يتخذ:

**أولاً:** كافة الإجراءات اللازمة لإعلام الجمهور، بواسطة وسائل الإعلام عن هذه العيوب وتحذير المستهلك من المخاطر التي قد تنتج عنها.

**ثانياً:** التوقف عن التداول بالسلعة أو الخدمة.

**ثالثاً:** سحب السلعة من الأسواق.

**رابعاً:** استرداد السلع التي جرى بيعها أو تأجيرها وإعادة الثمن المدفوع.

**خامساً:** استبدال السلع على نفقته الخاصة أو إعادة الثمن المدفوع في حال تعذر إصلاحه.

كما يعود له اتخاذ كل هذه الإجراءات مجتمعة /أو/ منفردة وفقاً لكل حالة على حدة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٩١. هل يستطيع المحترف اتخاذ هذه الإجراءات بمعزل عن اعلام مديرية حماية المستهلك؟

كلا، لقد فرض القانون صراحة على المحترف موجب إعلام مديرية حماية المستهلك لدى وزارة الاقتصاد والتجارة عن المخاطر المذكورة وعليه أن يحدد الإجراءات التي اتخذها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٩٢. هل يتوجب على المحترف /أو/ المصنع التعويض على المستهلك عن الأضرار التي تكون قد لحقت به؟

نعم، لقد فرض القانون على المحترف أو المصنع موجب التعويض على المستهلك عن الأضرار التي تكون قد لحقت به إضافةً إلى الإجراءات السابقة الواجب اتخاذها.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٩٣. كيف تتصرف وزارة الاقتصاد والتجارة، إذا توافرت لديها معلومات حول خطر على الصحة أو السلامة العامة قد ينتج عن استعمال سلعة أو خدمة معينة؟**

على وزارة الاقتصاد والتجارة أن تقوم بإعلام الجمهور عن المخاطر وإجراءات الوقاية الواجب اتباعهما.

بالإضافة إلى موجب إعلام الجمهور، لوزير الاقتصاد والتجارة الحق بتحديد الإجراءات الآيلة إلى الحفاظ على الصحة والسلامة العامة، بموجب قرارات تصدر عنه ومن هذه الإجراءات:

- منع استيراد أو تصدير السلعة في الحالات الطارئة.
- تحديد شروط خاصة لاستيراد السلعة أو تصديرها.
- منع التداول بالسلعة أو الخدمة.
- سحب السلعة من التداول.
- إتلاف السلعة إذا كان هذا الإجراء يشكل الوسيلة الوحيدة للحفاظ على الصحة والسلامة العامة.

يعلن عن هذه القرارات عبر وسائل الإعلام وتبلغ إلى مجلس الوزراء للمصادقة عليها.

على أنه يجدر التنبيه عندما يتعلق الأمر بمنع استيراد أو تصدير سلعة يختلف الأمر في الظروف العادية عنه في الظروف الطارئة، ففي الحالة الأولى يتوجب اخذ موافقة مجلس الوزراء قبل اتخاذ قرار بمنع استيراد أو تصدير السلعة أما في الظروف الطارئة يتخذ قرار المنع ثم يبلغ إلى مجلس الوزراء للمصادقة عليه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**٩٤. عند سحب سلعة من التداول من الأسواق من يتحمل النفقات؟**

في هذه الحالة يتحمل كل من المحترف /أو/ المصنع النفقات.

[>> العودة الى الاعلى](#)

## ٩٥. وماذا عن الحالة التي يتم فيها إتلاف السلعة؟

في هذه الحالة يتحمل هذه النفقات كل من المحترف والمصنع بالتكافل والتضامن فيما بينهما.

[>> العودة الى الاعلى](#)

## ٩٦. هل نظم هذا القانون العمليات التي يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة

### المستهلك؟

نعم، لقد أفرد هذا القانون أحكاماً خاصة للعمليات التي تتم عن بعد لا سيما تلك التي تتم عبر الهاتف أو الإنترنت، أو أية وسيلة أخرى معتمدة لذلك أو تلك التي تتم في محل إقامة المستهلك (door to door).

الا أن القانون استثنى صراحة من أحكام الفصل المتعلق بالعمليات التي يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة المستهلك، العمليات الماليّة والمصرفيّة والبيع بالمزاد العلني والعمليات التي تتناول أموالاً غير منقولة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

## ٩٧. هل يتوجب تزويد المستهلك بمعلومات واضحة وصريحة حول المحترف و اسمه وعنوانه

والسلعة والخدمة المعروضة وكيفية استعمالها والمخاطر التي قد تنتج من هذا الاستعمال،

### وكلفة الاتصال؟

نعم، لقد فرض القانون على المحترف تزويد المستهلك بهذه المعلومات وتعتبر هذه المعلومات أساسيّة لكونها تمكّن المستهلك من اتخاذ قراره بالتعاقد.

[>> العودة الى الاعلى](#)

## ٩٨. هل أوجب القانون في هذا النوع من العمليات ذكر مدة العرض و ثمن السلعة أو الخدمة؟

نعم، لقد أوجب هذا القانون ذكر مدة العرض (مدة عرض السلعة وليس العروض الترويجية للسلعة) و ثمن السلعة أو الخدمة في هذا النوع من العمليات، وبالإضافة إلى ذلك لقد فرض هذا القانون تحديد العملة المعتمدة وكافة المبالغ التي قد تضاف إلى الثمن لا سيما الرسوم والضرائب والمصاريف أيّا كانت، وكيفية تسديد هذه المبالغ.

[>> العودة الى الاعلى](#)

٩٩. هل فرض القانون تحديد المدة التي يجوز للمستهلك الرجوع عن قراره بالشراء في العمليات التي تتم عن بعد أو في محل إقامة المستهلك؟

نعم، إن هذا القانون حدد مدة عشرة أيام يحق فيها للمستهلك الرجوع عن قراره بالشراء فيها، بما أن العقد شريعة المتعاقدين يحق لطرفيه أن يتفقوا على مدة أطول عن تلك المحددة في القانون ولكن من غير الجائز الاتفاق على مدة أقل من تلك المحددة بموجب أحكام هذا القانون.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٠٠. هل يفرض هذا القانون في هذا النوع من العمليات ذكر الضمانات الواجبة على المحترف؟

نعم، لقد فرض هذا القانون على المحترف في هذا النوع من العمليات ذكر الضمانات التي يقدمها المحترف، وعند الاقتضاء الخدمات الإضافية التي يقدمها بعد التعاقد.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٠١. هل هنالك ضرورة لتحديد مدة العقد؟

إن القانون أوجب تحديد مدة العقد في العقود التي تتناول سلعاً أو خدمات تقدم بشكل دوري.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٠٢. هل يتوجب ذكر تاريخ ومكان التسليم؟

نعم، من الضروري ذكر تاريخ ومكان التسليم والمصاريف المتوقعة لهذه الجهة في هذا النوع من العقود.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٠٣. هل أوجب القانون تحديد الإجراءات الواجب إتباعها لإنهاء العقد؟

نعم، لقد فرض القانون تحديد الإجراءات الواجبة لإنهاء العقد لكي لا يفاجأ المستهلك بإنهاء العقد من قبل طرف واحد (المحترف) ولكي يتمكن من اتخاذ قراره بالتعاقد أو رفضه.

[>> العودة الى الاعلى](#)



**١٠٤. هل منح القانون المستهلك، الحق بالعدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة وذلك عبر العمليات التي يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة المستهلك؟**

نعم، لقد أعطى القانون المستهلك الحق بالعدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة التي تتم عبر عمليات يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة المستهلك. ان مهلة العشرة أيام المحددة بموجب هذا القانون تسري اعتباراً إما من تاريخ التعاقد فيما يتعلق بالخدمات أما من تاريخ التسليم فيما يتعلق بالسلعة. إن حق العدول المنصوص عنه في القانون في هذا النوع من العمليات ليس مطلقاً، فالمشترع حدد بعض الحالات التي لا يجوز فيها العدول عن الشراء في هذا النوع من العمليات. ومن الأمثلة على ذلك (على سبيل الحصر):

- إذا استفاد المستهلك من الخدمة أو استعمل السلعة قبل انقضاء مهلة العشرة أيام.
- إذا كان الاتفاق يتناول سلعةً صنّعت بناءً لطلب المستهلك أو وفقاً لمواصفات حددها.
- إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية، في حال جرى إزالة غلافها.
- إذا كان الشراء يتناول الصحف والمجلات والمنشورات لا سيما الكتب.
- إذا تعيبت السلعة من جراء سوء حيازتها من قبل المستهلك.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١٠٥. هل هناك تنسيق بين إدارات الدولة لتطبيق قانون حماية المستهلك؟**

نعم، لقد فرض القانون إنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك المؤلف من المدراء العاميين لعدد من الوزارات المعنية، وممثلين عن غرف التجارة والصناعة والزراعة والصناعيين وشركات الدعاية والإعلان وجمعيات المستهلك، وهو يتمتع بالصفة الاستشارية في إطار دعم دور المستهلك والحفاظ على صحته وتوعيته إعلامياً وتأمين سلامة السلع وجودتها.

كما أن جميع المحاضر التي تنظم من قبل الادارات الاخرى وفقا لهذا القانون يجب أن تحال إلى مديرية حماية المستهلك التي تتولى بدورها، إما إحالتها إلى النيابة العامة، أما أن تقرر اتخاذ إجراءات أخرى كالتحقيق أو إجراء تحليل إضافي وذلك بعد موافقة وزير الاقتصاد والتجارة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ١٠٦. هل يحق للمراقبين تطبيق أحكام هذا القانون خارج أوقات الدوام الرسمي؟

نعم، يحق للمراقبين تطبيق أحكام هذا القانون ومعاينة المخالفات خارج أوقات الدوام الرسمي لكن بشرط أن يكونوا مكلفين خطياً وفقاً للأصول.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ١٠٧. هل يحق للتاجر أو المحترف أن يطلب من الموظف الاطلاع على التكاليف الخطي؟

نعم، يحق للتاجر أو المحترف أن يطلب من الموظف الاطلاع على التكاليف الخطي الذي يبين اسم الموظف، تاريخ ومكان ومهام المراقبة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ١٠٨. من هم عناصر الضابطة العدلية المكلفون بمراقبة تطبيق أحكام هذا القانون؟

إن عناصر الضابطة العدلية المكلفون بمراقبة تطبيق أحكام هذا القانون هم الموظفون المختصون المحققون في كل من وزارات الاقتصاد والتجارة، الزراعة، الصحة العامة، السياحة، الداخلية والبلديات وإدارة الجمارك.

[>> العودة الى الاعلى](#)

#### ١٠٩. هل حدّد القانون أماكن معينة يستطيع فيها المراقبون ممارسة مهامهم والصلاحيات

العائدة لكل منهم؟

نعم، لقد حدد هذا القانون للمراقبين أماكن معينة لممارسة مهامهم والصلاحيات العائدة لكل منهم، ويتم ذلك في كافة الأماكن المخصصة لممارسة المحترف أو المصنع لنشاطه في داخلها، كما يمكنهم القيام بمهامهم خلال نقل السلع.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١١٠. هل فرض القانون على الموظفين الاستحصال على موافقة مسبقة من المحترف أو على إذن خطي مسبق من النيابة العامة المختصة قبل دخول أماكن أخرى غير تلك المذكورة أعلاه؟

نعم، لقد منع القانون الموظفين المذكورين أعلاه دخول أماكن أخرى (كالمنازل مثلاً) غير تلك المنصوص عنها صراحة ما لم يوافق المحترف صراحة على ذلك، أو بعد الاستحصال على إذن خطي مسبق من النيابة العامة المختصة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١١١. عند مواجهة المراقبين لمشاكل معينة خلال ممارسة عملهم، هل يحق لهم طلب مؤازرة قوى الأمن؟

نعم، يحق للمراقبين طلب مؤازرة قوى الأمن عند مواجهة الصعوبات وذلك لكي يتمكنوا من القيام بمهامهم.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١١٢. هل يحق لصاحب العلاقة رفض تقديم الوثائق والمستندات والسجلات التي قد تطلب منه من قبل موظفي الضابطة العدلية؟

كلا، لا يحق لصاحب العلاقة رفض تقديم المستندات والسجلات والوثائق التي تثبت صحة المعلومات التي يدلي بها، بل هو ملزم بتقديمها كافة عند الطلب من قبل الموظفين المذكورين أعلاه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١١٣. هل يحق للمحترف رفض إعطاء نسخ عن هذه المستندات؟

كلا، لا يحق للمحترف رفض إعطاء نسخ عن هذه المستندات عندما يطلبها المراقبون المذكورون أعلاه.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١١٤. هل يحق للمراقبين التحقق من صحة هذه المستندات؟ وكيف؟**

نعم، يحق للمراقبين التحقق من صحة هذه المستندات، ويتم ذلك بكافة الوسائل القانونية.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١١٥. هل يحق لصاحب العلاقة طلب إبقاء بعض المعلومات سرية؟**

نعم، عملاً بأحكام هذا القانون يحق لصاحب العلاقة طلب إبقاء بعض المعلومات سرية وذلك بالنسبة للمعلومات التي يقدر الطابع الخاص لها كتلك التي تتعلق بسرية حساباته أو بعض العقود أو أي مستند آخر قد يرى فيه أهمية معينة لطلب إبقائه سرياً.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١١٦. هل تعتبر نتائج الفحوصات والتحليل التي تجري على العينات من المعلومات التي يمكن**

**طلب إبقائها سرية؟**

كلا، لقد نص قانون حماية المستهلك صراحة على أن نتائج الفحوصات والتحليل التي تجري على العينات لا تعتبر سرية، لكن عملية الإعلان عنها مرتبطة بالإدارات الرسمية وليس بأي جهة أخرى.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١١٧. هل يحق للمراقبين حجز المستندات والوثائق والسجلات التي تثبت حصول المخالفة؟**

نعم، يحق للمراقبين عند قيامهم بمهامهم حجز الأوراق والمستندات والوثائق والسجلات التي تثبت حصول المخالفة أو تتيح كشف كافة الأشخاص الذين اشتركوا في ارتكابها ولكن يشترط تسليم صاحب العلاقة إيصالاً بذلك.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١١٨. هل يحق للمراقبين حجز السلع التي يتبين أنها مزيفة أو سامة أو غير صالحة للاستهلاك**

**أو غير مطابقة للمواصفات، أو التي تعرض صحة المستهلك وسلامته للخطر؟**

نعم، يعود للمراقبين الحق بحجز هذه السلع على أن تبقى هذه السلع تحت حراسة الأشخاص الذين يحوزون عليها وذلك لغاية صدور نتائج التحاليل أو المراقبة، على أن لا تتجاوز مدة الحجز ٤٥ يوماً.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١١٩. هل يحق للمراقبين حجز المواد والآلات التي استعملت للتصنيع، وجمع وتوضيب السلع المغشوشة؟**

نعم، يحق للمراقبين القيام بذلك ولكن يشترط الحصول على إذن خطّي مسبق من النيابة العامة، على أن تبقى هذه السلع مودعة لدى الشخص الذي وجدت بحوزته ما لم تنقل إلى مكان يحدده الموظفون المنظمون للمحضر.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١٢٠. هل يجوز إتلاف السلع التي ثبت أنها مزيفة؟**

يجوز إتلاف السلع التي ثبت أنها مزيفة على نفقة صاحب العلاقة بعد الاستحصال على إذن خطّي من النيابة العامة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١٢١. كيف يمكن التثبت من عدم الغش في السلعة؟**

يمكن التثبت من ذلك بأخذ عينات بواسطة المراقبين وإخضاع هذه العينات للتحليل في المختبرات المعتمدة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

**١٢٢. في حال كان الغش أو التقليد واضحاً، هل يمكن الاستغناء عن التحاليل المخبريّة؟**

نعم، لقد أجاز القانون الاستغناء عن التحاليل المخبريّة في حال كان الغش /أو/ التقليد واضحاً كالحالة التي تكون فيها السلعة غير صالحة للاستهلاك بسبب انتهاء مدة الصلاحية أو عدم توافق هذه السلعة مع المواصفات المعتمدة بشكل واضح.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٢٣. هل يمكن أخذ عيّنة للتحليل على أساس أنها نموذج وبدون إعطاء صاحب العلاقة إيصالاً بذلك؟

كلا، عند سحب عيّنة للتحليل من قبل الأشخاص المولجين القيام بأعمال المراقبة يجب أن تؤخذ هذه العيّنة وفقاً للإجراءات التي حددها القانون ومنها تنظيم محضر يذكر فيه نوع السلعة وكميتها، وسعر بيعها، ومواصفاتها ويدون رقم الإيصال في المحضر.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٢٤. هل يحق للموظف أن يحدد كمية السلعة الواجب سحبها للتحليل بشكل عشوائي؟

نص القانون على أن تحدد، بموجب قرار يصدر عن وزير الاقتصاد والتجارة وبالتسيق مع المختبرات المعتمدة، الكمية الواجب أخذها من كل سلعة والطرق الواجب إتباعها للحصول على عينات متجانسة.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٢٥. هل يتم إعلام صاحب العلاقة عن نتائج التحليل؟

يعلم صاحب العلاقة بنتيجة التحليل.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٢٦. هل عاقب القانون الأشخاص الذين يقدمون على الغش في مواد مختصة بغذاء الإنسان

أو الحيوان أو في عقاقير أو شرب أو منتجات صناعية أو زراعية أو طبيعية؟

نعم، لقد عاقب هذا القانون هؤلاء الأشخاص الذين يقدمون على القيام بهذه الأعمال.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٢٧. ماذا عن الأشخاص الذين يقومون بالإتجار بمواد غذائية فاسدة أو ملوثة أو منتهية مدة

استعمالها أو التعامل بها، هل فرض معاقبتهم؟

نعم، لقد فرض هذا القانون معاقبة هؤلاء الأشخاص الذين يقدمون على القيام بهذه الأعمال.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٢٨. هل عاقب القانون على مجرد حيازة المواد المذكورة في السؤالين السابقين؟

نعم، لقد عاقب القانون على مجرد حيازة المواد المذكورة في السؤالين السابقين.

[>> العودة الى الاعلى](#)

١٢٩. ما هو حكم الأفعال المذكورة في الأسئلة السابقة عند إصابة أحد المستهلكين بالتسمم أو

بمرض أدى إلى تعطيله عن العمل؟

لقد عاقب القانون المحترف أو المصنع، إذا نجم عن أحد الأفعال المذكورة في الفقرات السابقة إصابة أحد المستهلكين بالتسمم أو بمرض أدى إلى تعطيله عن العمل عشرة أيام وبالإضافة إلى ذلك فرض هذا القانون العقاب إذا أدى الفعل إلى انتشار مرض وبائي أو إلى التسبب بوفاة إنسان ولو كان الشاري على علم بالغش أو الفساد الضارين.

[>> العودة الى الاعلى](#)