

تعليمات حماية المستهلك لسنة ٢٠٢٣**صادرة استناداً لأحكام المصادة (٢٦/ب)****من قانون حماية المستهلك رقم (٧) لسنة ٢٠١٧****المادة (١) :**

تسمى هذه التعليمات (تعليمات حماية المستهلك لسنة ٢٠٢٣) ، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

المادة (٢) :

- أ- يكون للعبارات والكلمات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها ادناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:
المديرية: مديرية حماية المستهلك
القسم: قسم الشكاوى وحل النزاعات
اللجنة: اللجنة المشكلة وفقاً لأحكام هذه التعليمات
- ب- تعتمد التعاريف الواردة في القانون حيثما ورد النص عليها في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

المادة (٣) :

- أ. لغايات تحديد مدة التزام المزود بخدمات ما بعد البيع أو قطع الغيار يتم تصنيف السلع حسب مدة الانتفاع بها وذلك على النحو التالي:

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

المادة (٤) :أ. طرق تقديم الشكوى:

١. تقدم الشكوى الى المديرية من قبل المستهلك و/ او جمعيات حماية المستهلك و/او اتحاد جمعيات المستهلك بكافة الوسائل والادوات المتاحة سواء ورقياً و الكترونياً والتي تعتمد على الوزارة لهذه الغاية ومن ضمنها ما يلي:
 - أ. تطبيق الهاتف الذكي الخاص بوزارة الصناعة والتجارة والتموين.
 - ب. الموقع الالكتروني للوزارة www.mit.gov.jo، او البريد الالكتروني info@mit.gov.jo
 - ج. الاتصال المباشر على رقم الهاتف المجاني المخصص للشكاوى.
 - د. تعبئة النموذج المعتمد للشكوى في المديرية وتوريده لدى ديوان الوزارة.
 - هـ. نظام مركز الاتصال الوطني.
٢. ان تحتوي الشكوى على البيانات التالية (اسم وعنوان المشتكى واسم المشتكى عليه وعنوانه ومضمون الشكوى) على ان تكون معززة بالأدلة والمستندات المؤيدة لهذه البيانات، وللمديرية عدم النظر بالشكوى في حال كانت غير مستوفاة للبيانات و /او المستندات المشار اليها في هذا البند.

ب. آلية استلام وتسجيل الشكوى:

١. تسلم جميع الشكاوى الواردة باحدى الطرق المبينة في الفقرة (أ/١) من المادة (٤) من هذه التعليمات للقسم، وتوثق جميعها اما على نظام الشكاوى الالكتروني او بسجل خاص كما هو مبين في الفقرة (ب/٢) من هذه المادة.
٢. يتم قيد الشكوى في سجل خاص بالشكاوى الواردة مبينا به اسم وعنوان المشتكى واسم المشتكى عليه وعنوانه ومضمون الشكوى واسم الموظف متلقي الشكوى وتاريخ الشكوى والإجراءات المتخذة بخصوص الشكوى واعلام المشتكى بذلك.
٣. عند قيام أي شخص بتقديم شكوى يمنع الإعلان عن اسم المشتكى الى المشتكى عليه مهما كانت الظروف وتعامل الشكوى بسرية تامة، ويجوز في حالات محددة الافصاح عن المشتكى امام المشتكى عليه في حال تطلبت الشكوى إعادة حقوق للمشتكى من المشتكى عليه.

ج. التحقق من الشكوى:

١. للمديرية وبعد التحقق من صحة بيانات الشكوى والتثبت من ارتكاب المزود مخالفة لأحكام القانون والتشريعات ذات العلاقة اتخاذ اي من الاجراءات التالية حسب واقع الحال:
 - أ. إخطار المزود على النموذج المعد لهذه الغاية على ان يتضمن ما يلي:
 ١. الاجراءات الواجب اتخاذها لتصويب المخالفة من قبل المزود او من يمثله.

٢. المدة الزمنية المحددة لتصويب المخالفة واتخاذ الإجراءات الواجب عليه تنفيذها والواردة في المادة (٧) من القانون، بمدة لا تتجاوز ثلاثة شهور من تاريخ استلامه للإخطار.
٣. اسم المنشأة.
٤. تاريخ الاخطار.
٥. اسم محرر الاخطار.
٦. السند القانوني للمخالفة.
٧. تفاصيل المخالفة.
٨. دليل المخالفة.
٩. تاريخ تصويب المخالفة النهائي.
١٠. توقيع استلام الاخطار من قبل المزود او من يمثله.
١١. قرار الوزارة النهائي وتاريخه.

- ب. تنظيم محضر ضبط بالمخالفة المرتكبة واحالتها للمحكمة المختصة في أي من الحالات التالية:
١. إذا كانت المخالفة جسيمة ومكرره تحرر مباشرة ودون اخطار لجسامتها أو التي تسبب ضرر يؤثر على صحة وسلامة المستهلك و/او خسائر مادية في حال استخدامه للسلعة أو الخدمة.
 ٢. إذا امتنع المخالف عن تصويب المخالفة خلال المدة المحددة له في الاخطار.
 ٣. منع موظفي المديرية المكلفين من أداء أي من الواجبات أو المهام المكلفين بها في تنفيذ أحكام القانون والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بموجبه.
- ج. ابلاغ الجهات المختصة باي فعل يرتكبه المزود يشكل مخالفة لأحكام التشريعات النافذة إذا كانت المخالفة ليست من اختصاص المديرية.

٢. للمديرية وبموافقة أطراف الشكوى عقد جلسات بينهم وبحضورهم لتسوية الشكوى ودياً، ولها الاستعانة بذوي الاختصاص والخبرة من الجهات ذات العلاقة للاستئناس برأيه، وفي حال اخلال المخالف عن أداء اية التزامات متفق عليها ودياً، يتم تحرير ضبط مخالفة واحالته للمحكمة المختصة.

المادة (٥) :

- أ. يتولى موظفو المديرية المكلفين بمراقبة مدى التزام المزودين بأحكام القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه ولهم الحق بتحرير المخالفات في هذا الخصوص.
- ب. تحرر المخالفات من قبل موظفين اثنين مكلفين وذلك وفقاً للنموذج المعتمد لهذه الغاية على ان يتضمن (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 او المسؤول).

المادة (٦) :أ. 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) من هذه الفقرة 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 الإشارة 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 المنشأة شخصاً غير أردني الجنسية يتم تثبيت الاسم الرباعي والبيانات المطلوبة بموجب الوثيقة المتوفرة ورقمها وجنسيته.
٤. إذا كان صاحب المنشأة 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 وتضمنين السند القانوني بشكل واضح، مع عدم إجراء أي شطب على ضبط المخالفة، وفي حال تم تعديل أي معلومات وارده بالمخالفة بعد التحقق من صحتها يتم التعديل بكتابة عبارة (لا بل) بعد الجملة أو العبارة المراد تعديلها .

ب. آلية استلام الضبوطات والتدقيق الداخلي:

١. عند تسليم ضبوطات المخالفات إلى الشخص المكلف باستلام المخالفات في المديرية، عليه ان يقوم بتدقيق المخالفة وتسجيلها في السجل الخاص بالمخالفات الواردة متضمنة رقم التسلسل ورقم ضبط المخالفة وتاريخ تحرير المخالفة واسم صاحب المحل المخالف وعنوانه ونوع العمل واسم المحكمة المختصة وتاريخ الجلسة ومضمون المخالفة وأسماء محرري ضبط المخالفة.
٢. تدقيق 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 السابقة 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.
٣. إدخال البيانات على سجل المخالفات المعتمد والنظام المحوسب.

٤. يتم المصادقة على المخالفات من قبل مدير المديرية، أو من يفوضه لهذه الغاية .
٥. إعداد الكتب الخاصة بالمخالفات المرسلة إلى المحاكم المختصة، وتوقيعها من قبل مدير المديرية.
٦. حفظ النسخة الثانية (الصفراء) من ضبط المخالفة والكتاب الصادر إلى المحكمة بعد تدقيقه وأخذ رقم صادر من الديوان.
٧. متابعة 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.
٨. ارسال المخالفات فيما بعد ذلك بإحضار نتائج الأحكام الصادرة عن المحاكم وتزويد القسم بالنتائج لإدخالها على سجل المخالفات والنظام المحوسب.
٩. إعداد 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 مستقبلاً.
١٠. تزويد المشتكى برقم الكتاب الصادر للمحكمة لغايات المتابعة.

ج. 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) :

أ. الضابطة العدلية:

١. يكون لموظفي المديرية المفوضين من الوزير خطياً صفة الضابطة العدلية اثناء قيامهم بأعمالهم وضمن حدود اختصاصهم.
٢. 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:
 - أ. عدم التزامه بأحكام القوانين والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
 - ب. عدم قيامه بالإبلاغ عن وجود مخالفات للتشريعات النافذة اثناء أداء مهامه التي يقوم بها.

ب. 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 المكلفين وبحضور صاحب المنشأة او من يمثله.
٣. لا يجوز لمالك العينة المضبوطة المطالبة بها الا بعد انتهاء الإجراءات القانونية وصدور حكم المحكمة بحقه ان كان مخالفاً.
٤. تحفظ العينات من السلع المعيبة لدى المديرية وفقاً لإجراء خاص يعد لهذه الغاية.
٥. يتم فحص العينات المعيبة والمضبوطة لدى جهات الاختصاص المحايدة وعلى نفقة المزود او صاحب المنشأة.

ج. مهام موظفي المديرية المكلفين بمراقبة مدى التزام المزودين:

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 مدى التزام المزودين بأحكام القانون والانظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه.
٤. التأكد من صحة الشكاوى الواردة والمعطاة له واتخاذ الإجراءات اللازمة بحق المخالفين بعد ثبوت صحتها.
٥. تحديد المحكمة المختصة حسب منطقة المخالفة.
٦. 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 وایام الجمعة والسبت.

٧. على الموظف المكلف 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.

د. واجبات الموظف المكلف بالمراقبة:

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 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. التقيد بشروط الضبط الواردة في هذه التعليمات.
٦. في حال عدم السماح لهم بالدخول إلى أماكن عمل المزودين والمنشآت التابعة لهم و/أو إعاقتهن عن القيام بعملهم أن يستعينوا بالأجهزة الأمنية أو الحاكم الإداري.

المادة (٨) :

- أ. يقدم الاعتراض الى المديرية 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:
 ١. مساعد الأمين العام لشؤون التجارة الداخلية /نابا للرئيس
 ٢. مدير المديرية
 ٣. مدير الشؤون القانونية
 ٤. مدير الرقابة الداخلية.
 ٥. رئيس القسم.
- ج. يكون رئيس القسم أمينا لسر اللجنة ويتولى تنظيم اجتماعاتها وتدوين محاضر جلساتها وقراراتها ومتابعة تنفيذها.
- د. تجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها كلما دعت الحاجة ويكون اجتماعها قانونيا بحضور ثلثي الاعضاء على ان يكون الرئيس او نائبه من بينهم وتتخذ قراراتها بالأغلبية وفي حال تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس.
- هـ. تصرف لرئيس وأعضاء اللجنة مكافأة شهرية على ان تحدد قيمتها بموجب قرار يصدر لهذه الغاية.
- و. للرئيس دعوة من يراه مناسبا للمشاركة في اجتماعات اللجنة دون ان يكون له حق بالتصويت على القرار.
- ز. 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) :

أ. 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.
ب. تتولى وحدات حماية المستهلك تنفيذ التشريعات الخاصة بحماية المستهلك من حيث:

١. استقبال الشكاوى وتوثيقها على سجل الشكاوى المعتمد في المديرية.
٢. تحرير الاخطارات.
٣. مراقبة الإعلانات المضللة.
٤. تحرير المخالفات بحق المزودين المخالفين.
٥. أي اعمال أخرى تكلف بها من قبل مدير مديرية حماية المستهلك بالتنسيق مع مدير المديرية المعنية.
- ج. 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 ليتم دراستها من قبل اللجنة المشكلة في المديرية واتخاذ القرار المناسب بشأنها.
- د. 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.
- هـ. تقوم وحدات حماية المستهلك بالتنسيق مع جمعيات حماية المستهلك في المحافظة المعنية لتنفيذ التشريعات الخاصة بحماية المستهلك.

المادة (١٠) :

تلغي هذه التعليمات تعليمات حماية المستهلك رقم (١) لسنة ٢٠١٧.

وزير الصناعة والتجارة والتموين ووزير العمل

يوسف محمود الشمالي