



رئاسة اتحاد غرف التجارة السورية
الرقم : ٣/٩٣٤
٢٠٢١/٥/٣٠ تاريخ الورود

القرار رقم / ٨٩٤

وزير التجارة الداخلية وحماية المستهلك

بناءً على المرسوم التشريعي رقم /٤٦/ تاريخ ٢٠١٢/٦/٢٣ م

وعلى المرسوم التشريعي رقم /٨/ تاريخ ٢٠٢١/٤/١٢ م

وعلى المرسوم رقم /٢٢١/ لعام ٢٠٢٠ م

وعلى مقتضيات المصلحة العامة

يقرر ما يلي:

مادة ١- يتحمل المنتج والمورد وبائع الجملة ونصف الجملة والمفرق ومقدم الخدمة المسؤولية عن الضرر الناجم عن السلع والمنتجات والمواد التي يتعامل بها كل منهم وكذلك مقدم الخدمة عن الخدمة التي يؤديها على مصالح المستهلك مالم يثبت عدم مسؤوليته عن الضرر الحاصل.

مادة ٢- في حال حدوث ضرر بمصالح المستهلك، يحق له تقديم الشكوى إلى مديرية حماية المستهلك بالإدارة المركزية أو لدى مديرية التجارة الداخلية وحماية المستهلك المعنية وفق ما يلي:

أ- تقدم الشكوى خطياً لاسيما فيما يتعلق بتضادي سعر زائد أو الامتناع عن البيع أو أداء خدمة أو وجود ضرر جسدي أو مادي حيث يتم التتحقق من صحة الشكوى وفق الإجراءات التالية:

١- أخذ تصريح خطى من الشاكى بمضمون الشكوى وفي حال رفض الشاكى تقديم تصريح خطى تعالج الشكوى كإخبار ويتم التأكيد من صحتها حسب الواقع.

٢- تنظيم الضبط العدلي اللازم أصولاً في حال ثبوت صحة الشكوى .

٣- إعادة الفرق للشاكى في حال البيع بسعر زائد أو تقاضي زيادة بالأسعار.

٤- في حال تنازل الشاكى عن الشكوى يذكر ذلك في متن الضبط.

ب- أما فيما يتعلق بالشكوى الهاتفية أو الإلكترونية: (عين المواطن - عبر موقع التواصل الاجتماعي- اتصال أو إعلام هاتفي أو غيره ... الخ) فتعتبر الشكوى هنا بمثابة إخبار حيث يتم تكليف دورية من جهاز حماية المستهلك للتدقيق بها والتحقق من صحتها واتخاذ الإجراءات القانونية الالزمة في ضوء النتائج ، أما في حال كانت الشكوى تتعلق بمخالفات تقاضي سعر زائد أو الامتناع عن البيع أو أداء خدمة أو وجود ضرر جسدي أو مادي فيتوجب تقديم تصريح خطى بها من الشاكى وتعالج حسب الفقرة /أ/ أعلاه .



ج- تسجيل كافة الشكاوى المذكورة أعلاه في سجل خاص ممسوك لدى المديرية وبرقم متسلسل وكافة تفاصيلها: (اليوم - التاريخ - الساعة - معلومات الشاكي - مضمون الشكوى - نتيجة المعالجة ... الخ)

د- يكلف العاملون في جهاز حماية المستهلك المفوضون بصفة الضابطة العدلية في وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك ومديرياتها بالمحافظات بمعالجة الشكاوى بأشكالها المختلفة الواردة إليهم فيما يتعلق بالأسواق والرقابة عليها.

مادة ٣- يتوجب على المخالف في حال ثبوت صحة الشكوى أو وقوع ضرر على الشاكي أن يعوضه عن الضرر الحاصل بإعادة ثمن السلعة أو قيمة الخدمة أو فارق السعر أو استبدالها بسلعة مطابقة وذلك حسب رغبة الشاكي .

مادة ٤- إذا ثبت عدم صحة الشكوى يبلغ الشاكي بالنتيجة وتقوم الدورية المكلفة بمعالجتها بإعداد تقريراً مفصلاً بالواقعة ترفعه إلى رئيس دائرة حماية المستهلك بالمديرية المعنية ويتم في هذه الحالة حفظ الشكوى من قبل مدير التجارة الداخلية وحماية المستهلك.

مادة ٥- يبلغ الشاكي بالإجراءات المتخذة والنتائج المتحققة هاتفياً أو خطياً أو الكترونياً أو عن طريق جمعية حماية المستهلك إذا كانت الشكوى مقدمة من قبلها.

مادة ٦- في حال كانت المخالفة موضوع الشكوى من المخالفات التي يمكن التسوية عليها وفق أحكام المرسوم رقم /٨/ لعام ٢٠٢١ مثال: (تعليق بيع مادة على مادة - عدم منح فاتورة مفرق ... الخ) وتم التنازل عن الشكوى تم التسوية على المخالفة لدى المديرية المعنية أصولاً، أما في حال كانت المخالفة موضوع الشكوى من المخالفات التي لا يمكن التسوية عليها فيحال الضبط المنظم إلى القضاء المختص أصولاً.

مادة ٧- في حال الشكوى الخطية التي تم تنظيم ضبط عدلي بموجبها وأحيل للقضاء المختص أصولاً يتم التريث باتخاذ الإجراءات الإدارية بحق المخالف من قبل الوزارة أو المديرية المعنية لحين صدور حكم قضائي مكتسب الدرجة القطعية بثبوت المخالفة.



الجمهوريّة العربيّة السورىّة
وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك

مادة ٨ - يُعاقب مخالفو أحكام هذا القرار بالعقوبات المنصوص عنها بالمرسوم التشريعي رقم /٨/

لعام ٢٠٢١

مادة ٩ - ينهي العمل بكافة القرارات والتعليمات السابقة بهذاخصوص اعتباراً من تاريخه .

مادة ١٠ - ينشر هذا القرار ويبلغ من يلزم لتنفيذه .

دمشق في ١١ / ٥ / ٢٠٢١ م

وزير التجارة الداخلية وحماية المستهلك

طلال البرازي



صورة إلى:

- رئاسة مجلس الوزراء
- وزارة:: يرجى الاطلاع
- الاتحاد العام للفلاحين - اتحاد غرف الصناعة السورية - اتحاد غرف التجارة السورية - الاتحاد العام للحرفيين:
يرجى تعميمه على أصحاب الفعاليات للتقييد بمضمونه .
- مكتب السيد الوزير
- مكتب السادة معاوني السيد الوزير
- مديرية التجارة الداخلية وحماية المستهلك بمحافظة:
- مؤسسة: عمران - السورية للتجارة - السورية للحبوب .
- مديرية حماية المستهلك مع الأصل .
- ديوان المديرية - ولید/٩/٢٠٢١ م