



جهاز حماية المستهلك

دمايتك  
هدفنا

ما هي  
حقوق المستهلك؟

CONSUMER PROTECTION AGENCY

للإستفسار أو تقديم شكوى

الخط الساخن

١٩٥٨٨

فاكس

(٠٢) ٣٥٣٨٠٣٨٤

البريد الإلكتروني

www.cpa.gov.eg

بريما

إستيفاء لموضوع الشكوى المجاني  
المتوفر بجميع مكاتب البريد.

يرجى مراعاة وجوه صورة من فاتورة الشراء عند  
الإتصال أو إرسال شكوى

جميع حقوق الطبع محفوظة للهيئة العامة لحماية المستهلك

Q&A

سؤال و جواب

ما هي البيانات المطلوبة هي  
الفاتورة الصحيحة ؟

يجب أن تحتوي الفاتورة الصحيحة على الآتي:

- اسم المورد واسم محله التجاري.
- تاريخ التعامل.
- مواصفات المنتج.
- نوعيته
- كمية
- توقيع او ختم المورد.

ماذا أفعل عند إكتشاف بعض الصيوب  
بالمنتج بعد الشراء ؟

عند تعرضك لهذه المشكلة، مع وجود فاتورة  
الشراء تدون بها كافة المواصفات، إتبع التالي:

- توجه لمكان الشراء لحل المشكلة ودياً.
- يكون لك الحق في استبدال السلعة بأخرى  
جديدة، أو إعادتها للتاجر مع إسترجاع ثمنها  
إذا كانت السلعة معيبة أو غير مطابقة  
للمواصفات، وذلك خلال مدة ١٤ يوم من تاريخ  
إستلام السلعة.

- إذا لم تحل المشكلة يمكن التقدم بشكوى مرفق  
بها صورة الفاتورة، وستحصل على حقه كما  
نص عليه القانون.



◀ عزيزي المستهلك.. أعطى لك القانون الحق في:

- توافر المعلومات والبيانات الصحيحة للمنتج.
- الحرية في الاختيار عند الشراء، مع توافر شروط الجودة المطابقة للمواصفات.
- الحصول على منتج يراعى فيه الصحة والسلامة عند الاستعمال.
- الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقك.
- الكرامة الشخصية واحترام القيم الدينية والتقاليد.
- المشاركة في المؤسسات المتصل عملها بحماية المستهلك.



## ما هي حقوق المستهلك ؟

قانون حماية المستهلك يحتوي على مواد كثيرة ملزمة للتجار لتحقيق الحماية للمستهلكين وإعطائهم حقوقهم، على سبيل المثال:

◀ من حق المستهلك أن يجد على المنتج البيانات بشكل كامل وواضح تسهل قراءته.

◀ من حق المستهلك إذا طلب فاتورة عند الشراء أن يحصل عليها، دون تحمل أية أعباء إضافية.

◀ من حق المستهلك استبدال السلعة بأخرى جديدة، أو إعادتها للتاجر مع إسترجاع ثمنها إذا كانت بها عيب، وذلك خلال ١٤ يوم من تاريخ الإستلام.