



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الاقتصاد الوطني



دليل إجراءات مفتشي حماية المستهلك

gtz





السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الاقتصاد الوطني

دليل إجراءات مفتشي حماية المستهلك

إعداد

وحدة ضمان الجودة

دائرة حماية المستهلك

بدعم من



التعاون الإنمائي الألماني الفلسطيني

German-Palestinian Development Cooperation

2010

تقديم

تشارك وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية بجزء أساسي من الجهود الذي تقوم به الجهات الرقابية المختلفة في كافة أرجاء الوطن الفلسطيني بوصفها شريكا رئيسيا له دور هام في بناء أسس وضوابط التجمعات والنشاطات الاقتصادية المحلية و تنظيم العلاقات في مسيرة بناء الدولة الفلسطينية وتبذل الجهود الحثيثة في ضبط الأسواق وتحقيق الأمان في كافة المعاملات التجارية، وتسعى نحو تنظيم العلاقة بين التاجر والمستهلك مؤكدة على دور الحكومة بأجهزتها الرقابية الرسمية ممثلة في المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك ودائرة حماية المستهلك ولجنة تنظيم السوق في توعية المواطنين بحقوقهم و واجباتهم والقيام بمهامها بمهنية عالية تعكس جودة الأداء والشفافية.

ويأتي دور الوزارة في تنمية الموارد وضبط معايير العمل من خلال تطبيق نظم الجودة ووضع السياسات والخطط التنموية لرفع الأداء لتنظيم حلقات السوق المختلفة، ومراقبة التعاملات التجارية، وإعطاء الاهتمام لآلية مراقبة السلع التي ترد إلى الأسواق وذلك حرصا على الصحة العامة للمجتمع وسلامة جودة السلع والمنتجات و حماية المواطنين من أساليب الغش والخداع.

وحتى تستطيع الوزارة الاضطلاع بالدور المنوط بها بمهنية واحتراف في الذود عن حقوق المستهلك والسهر على مصالحه كان لزاما عليها أن تستند في عملها للأنظمة والقوانين، وتمتلك كوادرها الخبرات والمهارات اللازمة، وتوفر لها التسهيلات وأدوات العمل، ومن ثم تنطلق بموجب خطة مدروسة ومعدة بعناية تلبي حاجات العمل، واضعة نصب عينيها هدفا رئيسا يتمثل في تطبيق القانون ومكافحة كافة الممارسات السلبية مثل الغش والتضليل والاحتيال والابتزاز التجاري.

ومن منطلق سياستها تعتمد وزارة الاقتصاد الوطني في برامج عملها على أسس ومعايير أنظمة الجودة الحديثة وتضع خططها استناداً إلى هذه المعايير، مؤكدة أهمية هذه المعايير في ضمان جودة الخدمات التي توديتها للجمهور جاء هذا الدليل تماشياً وانسجاماً مع خطتها في مأسسة وتنظيم كافة مرافقها وإداراتها وأقسامها لتكون نموذجاً يُحتذى في العمل المهني الاحترافي المبني على أسس علمية حديثة يتسم بوضوح الرؤية والشفافية والاستناد إلى التعليمات المكتوبة، بعيداً عن العمل العفوي الارتجالي الذي كثيراً ما يؤدي إلى الفوضى وبالتالي الفشل.

وهذا الكتيب الصادر عن وزارة الاقتصاد الوطني، هو الأول ضمن سلسلة إصدارات تقوم بها الوزارة في نطاق حملة إعلامية وإرشادية شاملة، تستهدف المستهلك والمنتج والمفتش على حد سواء.

وبمناسبة إصدار هذا الدليل لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إعداده، وأخص بالذكر وحدة ضمان الجودة في الوزارة، وكافة العاملين في الإدارة العامة للصناعة و التجارة وخدمات المستهلكين- دائرة حماية المستهلك، وشكر خاص للوكالة الألمانية للتنمية على الدعم والمساندة في إصداره، ونرجو أن يكون هذا الكتيب دليل عمل ومرشداً عاماً وناظماً حقيقياً لكل من يعمل في مجال خدمة المستهلك من مفتشين ومراقبين، كما نرجو أن تكون فيه الفائدة للمستهلك، الذي هو محور اهتمامنا وغايتنا، وصحته وسلامته هدفنا وديندنا.

والله من وراء القصد،

د. حسن أبو لبده

وزير الاقتصاد الوطني

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلطة الوطنية الفلسطينية



منظمة التحرير الفلسطينية

الرئيس

مشروع قانون بشأن حظر ومكافحة منتجات المستوطنات

رقم () لسنة 2010م

رئيس دولة فلسطين

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

بعد الاطلاع على القانون الأساسي الفلسطيني لسنة 2003م وتعديلاته، ولا سيما المادة (43) منه، وعلى قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005م، وبناء على تنسيب مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة بتاريخ 2010/02/15م، وعلى الصلاحيات المخولة لنا قانوناً، وتحقيقاً للمصلحة العامة، وباسم الشعب العربي الفلسطيني

أصدرنا القرار بالقانون الآتي:

مادة (1)

التعريفات

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا القانون، المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

الوزير: وزير الاقتصاد الوطني

الوزارة: وزارة الاقتصاد الوطني.

المجلس: المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005م.

الصندوق: صندوق الكرامة الوطنية لتمويل التمكين الذاتي ومكافحة وحظر منتجات المستوطنات المنشأ بموجب أحكام هذا القانون .

الدائرة المختصة: الوحدة الإدارية المعنية بحماية المستهلك في الوزارة.

المستوطنات: هي التجمعات السكنية والصناعية والزراعية و الخدماتية المقامة على الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1967م.

منتجات المستوطنات: السلع و الخدمات التي تنتج كلياً أو جزئياً في المستوطنات.

سلع المستوطنات: هي كل منتج صناعي أو زراعي أو غذائي أو تحريلي مصنع جزئياً أو كلياً أو مخزن أو معبأ داخل أية مستوطنة.

خدمات المستوطنات: كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو مادي في المستوطنات، ومن شأنه تقديم منفعة لها، لقاء مقابل مالي.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلطة الوطنية الفلسطينية



منظمة التحرير الفلسطينية

الرئيس

السوق الفلسطيني: هو أي مكان ضمن حدود الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1967م. **التداول:** أي اتجار أو ترويج أو تسويق أو تخزين أو نقل أو تعبئة أو تغليف أو أية عملية من شأنها إدخال منتجات المستوطنات للسوق الفلسطيني، أو تقديم منفعة أو خدمة للمستوطنات أو لمنتجاتها. **الضابطة القضائية:** مأمورو الضابطة القضائية وفقاً للتشريعات النافذة في السلطة الوطنية الفلسطينية. **الشخص:** الشخص الطبيعي أو الاعتباري.

مادة (2)

أهداف القانون

يهدف هذا القانون، إلى ما يلي:

1. مكافحة منتجات وخدمات المستوطنات المقامة على الأراضي الفلسطينية.
2. تحقيق الجهود الوطنية التي تبذلها القيادة السياسية لإزالة المستوطنات كلياً من الأراضي الفلسطينية من خلال مكافحة ومقاطعة منتجات وخدمات المستوطنات وإحلال المنتجات الوطنية محلها.
3. عدم تشجيع أو ترويج إقامة المصانع في المستوطنات المقامة على الأراضي المحتلة عام 1967م.
4. بناء اقتصاد وطني مستقل في الأراضي الفلسطينية.
5. رصد السلع والخدمات التي تعتبر منتجات مستوطنات وضبطها ومقاطعتها ومكافحتها وحظر تداولها.
6. دعم الاقتصاد الوطني الفلسطيني وتوفير فرص تسويقية أفضل للسلع والبضائع الفلسطينية و توعية المواطنين بشأن الآثار السلبية الناتجة عن تداول منتجات المستوطنات.

مادة (3)

نطاق التطبيق

يطبق هذا القانون، على جميع منتجات المستوطنات المتداولة في السوق الفلسطيني،، وعلى أي شخص يتداولها فيه.

مادة (4)

حظر التداول وتقديم السلع والخدمات للمستوطنات

1. تعتبر كافة منتجات المستوطنات سلعاً غير شرعية، و تحدد بموجب قائمة تصدر بقرار من المجلس.
2. يحظر على أي شخص تداول منتجات وخدمات المستوطنات.
3. يحظر على أي شخص تقديم سلعة أو خدمة للمستوطنات.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلطة الوطنية الفلسطينية



منظمة التحرير الفلسطينية

الرئيس

مادة (5)

مهام المجلس

إضافة إلى مهام المجلس المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك ، والأنظمة الصادرة بمقتضاه، يتولى المجلس المهام والصلاحيات التالية:

1. وضع السياسات الخاصة بدعم المنتج الوطني، و مكافحة منتجات وخدمات المستوطنات، وإعداد الخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها.
2. الإشراف والرقابة على كافة الجهات ذات العلاقة بتنفيذ أحكام هذا القانون.
3. الإشراف والرقابة على الصندوق.
4. رفع التقارير الدورية، كل ثلاثة أشهر، لمجلس الوزراء عن دوره وإنجازاته في إطار مكافحة وحظر منتجات المستوطنات وتداولها في السوق الفلسطيني.

مادة (6)

إنشاء الصندوق

ينشأ بموجب أحكام هذا القانون صندوق يسمى " صندوق الكرامة الوطنية لتمويل التمكين الذاتي ومكافحة وحظر منتجات المستوطنات"، وتحدد مهامه وآلية عمله بموجب قرار يصدر عن مجلس الوزراء.

مادة (7)

الإعفاءات و التسهيلات

1. يتمتع الصندوق بالإعفاءات و التسهيلات الممنوحة للوزارات و الدوائر الحكومية.
2. تعتبر التبرعات المقدمة للصندوق مصاريف مقبولة يتم تنزيلها لإغراض احتساب الضرائب، بما فيها ضريبة الدخل و القيمة المضافة.

مادة (8)

مهام الدائرة المختصة

تتولى الدائرة المختصة المهام التالية:

1. تلقي الشكاوى المقدمة من جمعيات حماية المستهلك، أو من أي شخص، بشأن تداول منتجات المستوطنات، على النموذج الذي تعده الوزارة لهذه الغاية، والبت فيها واتخاذ الإجراءات بشأنها، وفق أحكام القانون.
2. التعاون والتنسيق مع كافة الجهات ذات العلاقة بدعم المنتج الوطني، ومكافحة منتجات وخدمات المستوطنات وإعداد قائمة تحدد بموجبها منتجات المستوطنات، ورفعها للمجلس لاعتمادها.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلطة الوطنية الفلسطينية



منظمة التحرير الفلسطينية

الرئيس

3. تحديث ونشر القائمة المذكورة في البند(2) من هذه المادة، ونشرها في صحيفتين يوميتين، لمدة لا تقل عن ثلاثة أيام ، وبأية طريقة أخرى تراها مناسبة.
4. رفع التقارير الشهرية للمجلس.

مادة (9)

منع التسجيل أو شطبه

1. يمنع على أي دائرة حكومية تسجيل أية وكالة تجارية أو علامة تجارية أو اسم تجاري أو أية خدمة أخرى لأي شخص، إذا كان موضوعها يتعلق بمنتجات المستوطنات.
2. يصدر الوزير قراره بشطب تسجيل أي شخص وتسجيل أية وكالة تجارية أو أية علامة تجارية مسجلة في السجل الخاص بها، بناء على تنسيب الجهة المختصة في الوزارة، إذا ارتكب صاحبها أية مخالفة لأحكام هذا القانون أو تداول منتجات المستوطنات أو استخدم وكراته لتداولها.
3. على الجهة المختصة في الوزارة، تبليغ الشخص المشمول بأحكام الفقرتين(1 و2) من هذه المادة، بقرار الوزير، خلال مدة أقصاها أسبوع من تاريخ صدور قرار الشطب.

مادة (10)

المستندات والوثائق

يمنع على أية دائرة حكومية أو أهليه أو أية جهة أخرى، منح أية مستندات أو تسهيلات لإضفاء الشرعية على منتجات المستوطنات، ولا يكتسب أي مستند صادر خلافا لأحكام هذا القانون الصفة القانونية.

مادة (11)

قبول المساعدات

يحظر على أي مقيم على الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1967م قبول أية مساعدات من أي نوع كان متعلق بمنتجات المستوطنات.

مادة (12)

الضابطة القضائية

1. على مأموري الضابطة القضائية، ضبط منتجات المستوطنات والتحفظ عليها أو إتلافها، بالتنسيق مع الجهات المختصة، كل ضمن اختصاصه ووفق أحكام القوانين ذات العلاقة.
2. يتولى موظفو حماية المستهلك في الوزارة، ضبط منتجات المستوطنات في السوق، بالتعاون مع موظفي الضابطة الجمركية.



3. يتولى موظفو الضابطة الجمركية، ضبط منتجات المستوطنات، على مخارج المستوطنات، وكذلك نقاط الحدود الرئيسية، بالتعاون مع موظفي حماية المستهلك في الوزارة.

مادة (13)

إتلاف السلعة

إذا ثبت أن السلعة المتحرز عليها من منتجات المستوطنات يتم إتلافها وتثبت واقعة الإتلاف بمحضر إتلاف رسمي موقع من لجنة إتلاف يشكلها الوزير لهذه الغاية.

مادة (14)

العقوبات

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد نص عليها قانون العقوبات أو أي قانون آخر، وبالإضافة إلى ما ورد في المادة (9) والمادة (12) من هذا القانون، يعاقب كل من يخالف أحكام هذا القانون بالآتي:

1. الحبس مدة لا تقل عن سنتين، ولا تزيد عن خمس سنوات وغرامة مالية لا تقل عن عشرة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً" أو إحدى هاتين العقوبتين، كل من تداول منتجات مستوطنات، وكل من شارك أو ساهم في تداولها أو ورد سلعة أو خدمة للمستوطنات.
2. أ- الحبس مدة لا تقل عن ثلاث أشهر ولا تزيد عن ستة أشهر وغرامة مالية لا تقل عن ألفي دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو إحدى هاتين العقوبتين، كل من نقل أي من منتجات المستوطنات أو شارك أو ساهم في نقلها، وتسحب رخصة السائق و ترخيص المركبة، من الجهات المختصة، لمدة نقل عن ستة أشهر.
- ب- في حال التكرار، تسحب رخصة السائق و ترخيص المركبة نهائياً، ويتم مصادرة المركبة، التي استخدمت لنقل منتجات المستوطنات أو استخدمت لتوريد أية سلعة أو خدمة للمستوطنات، وذلك وفقاً لأحكام القوانين ذات العلاقة.
3. أ- الحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر ولا تزيد عن عشر ستة أشهر، وغرامة مالية لا تقل عن ألفي دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو إحدى هاتين العقوبتين، كل من خزن أو اجر لغايات التخزين منتجات المستوطنات، بالإضافة إلى إغلاق المحل، لمدة لا تقل عن ستة أشهر .
- ب- في حال التكرار، يغلق المحل نهائياً.
4. الحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد عن ثلاثة أشهر، وغرامة مالية لا تقل عن خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو إحدى هاتين العقوبتين، كل من أخفى معلومات وفقاً للقرارات المذكورة أعلاه، من هذه المادة، أو خالف أي حكم آخر من أحكام هذا القانون.
5. وفي جميع الأحوال، نضاعف عقوبة الحبس، في حالة التكرار.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلطة الوطنية الفلسطينية



منظمة التحرير الفلسطينية

الرئيس

مادة (15)

الأنظمة

1. يصدر مجلس الوزراء الأنظمة اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون، بتسبيب من رئيس المجلس.
2. يصدر رئيس المجلس التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون و الأنظمة الصادرة بمقتضاه.

مادة(16)

الإلغاء

يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا القرار بقانون.

مادة(17)

العرض على المجلس التشريعي

يعرض هذا القرار بقانون على المجلس التشريعي في أول جلسة يعقدها لإقراره.

مادة (18)

النفاذ

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ احكام هذا القرار بقانون ويعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.
صدر في مدينة رام الله بتاريخ 26 / 04 / 2010م

محمود عباس

رئيس دولة فلسطين

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

جدول المحتويات

الصفحة	الموضوع
3	المقدمة 1
3	اهداف الدليل 2
4	مفاهيم ومصطلحات خاصة بحماية المستهلك 3
11	الاماكن المخصصة للعمل الرقابي 4
11	التفتيش المعياري 5
24	التفتيش النوعي 6
28	التفتيش الميداني 7
29	تفتيش الرصد والمتابعة 8
29	التفتيش بناءً على قرار 9
29	التفتيش المشدد 10
29	التفتيش على المعابر 11
29	التفتيش بالعينة 12
30	خلاصة أعمال الضابطة القضائية وفقاً لتشريعات دائرة حماية المستهلك 13
30	الإجراءات الإدارية الخاصة بالتحويلات القضائية 14
32	قوائم التفتيش 15
39	الارشاد و التوعية 16
41	الملاحق 17

بحكم اختصاصها، عنيت وزارة الاقتصاد الوطني بتنظيم حلقات السوق المختلفة، وتنظيم التعاملات التجارية. هذا فضلاً عن اهتمامها بمراقبة السلع التي ترد إلى الأسواق حرصاً منها على الصحة العامة للمجتمع، وسلامة جودة السلع والمنتجات، وحماية المواطنين من أساليب الغش والتدليس. من أجل ذلك كله، اسندت هذه المهمة لوحدة قائمة بذاتها هي وحدة حماية المستهلك التي تعمل في إطار قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005 و لوائح التنفيذية رقم (17) لسنة 2009 .

يهدف هذا الدليل إلى:

1. تحديد الإجراءات الواجب اتباعها لضمان حماية حقوق المستهلك، وسلامة حصوله على السلع والخدمات والمعلومات المتعلقة بها وفق أحكام القانون.
2. اتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة السلع والخدمات، وضبط السوق الفلسطيني، وتوحيد آليات الرقابة والتفتيش على السلع والخدمات.
3. الارتقاء بأداء طواقم حماية المستهلك التي تنفذ أحكام القانون ولوائحه التنفيذية، بالأخذ على يد المخالفين بالشدة وذلك برفع الحدين الأدنى والأقصى للعقوبات، واستحداث بعض العقوبات الرادعة، فضلاً عن توفير المرونة الكافية في التطبيق وسهولة الإجراءات وسرعتها لضمان:

- أ. فاعلية حماية المستهلك في ضوء مقتضيات المصلحة العامة.
- ب. مراعاة ظروف وطبيعة المعاملات التجارية.
- ت. تثبيت المرجعية والإطار القانوني لمقاطعة سلع المستوطنات.
- ث. حماية الوكلاء الفلسطينيين.
- ج. تشجيع الصناعة الوطنية.
- ح. التوعية الاستهلاكية وفق رؤية عمل منسجمة مع مفهوم قضية حماية المستهلك في فلسطين، والتي أصبحت تزداد إلحاحاً يوماً بعد يوم، وخصوصاً في ضوء اصرار الاحتلال الاسرائيلي على استباحة أسواقنا وجعلها مكبا لمنتجات المستوطنات بصورة غير شرعية.

مفاهيم ومصطلحات حماية المستهلك

3

السلعة:

بناءً على تعاريف وأحكام عامة من الفصل الأول لللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم (17) لسنة 2009، بأن السلعة هي كل منتج صناعي أو زراعي أو تحويلي أو نصف مصنع، وأية مادة أخرى تعتبرها الوزارة سلعة.

المستهلك:

كل من يشتري و يستفيد من سلعة أو خدمة.

المزود:

الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات.

الخدمة:

كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو مادي تقدمه أية جهة متخصصة مقابل أجر متفق أو محدد أو بموجب تسعيرة معلنة.

بطاقة البيان:

كل البيانات والرموز الخطية والعلامات التجارية، أو أي شيء تصويري أو وضعي سواء كان مكتوباً أو مطبوعاً أو منقوشاً أو معلناً أو ملحقاً أو ملصقاً أو متضمناً أو تابعاً لأية سلعة، ويكون مخصصاً لعبوات أو أغلفة السلع التي تعرض للمستهلك.

موظفو الضابطة:

الموظفون في الدائرة المختصة، الذين يسميهم الوزير لتولي أعمال الضبط القضائي.

القضائية:

المنصوص عليها في التشريعات ذات العلاقة وأحكام هذه اللائحة.

الفحص:

الفحص الحسي والفحص المخبري.

الفحص الحسي:

الفحص الذي يتم باستخدام إحدى الحواس.

الفحص المخبري:

الفحص الذي يتم في إحدى المختبرات المعتمدة رسمياً.

القانون:

قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005م.

المواصفات الفلسطينية:

صفات السلعة أو المادة أو الخدمة أو خصائصها أو مستوى جودتها أو مقدار أبعادها أو مقاييسها أو متطلبات السلامة فيها، وتشمل المصطلحات والرموز وطرق الاختبار وطرق أخذ العينات والتغليف، ووضع السمات أو بطاقات البيان، والمعتمدة من مجلس إدارة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

التعليمات الفنية الإلزامية:

التعليمات الفنية الإلزامية: الوثيقة التي تحدد خصائص المنتجات أو العمليات المرتبطة بها، والتي يكون الالتزام بها إجبارياً، كما يمكن أن تتضمن أو تتناول المصطلحات الفنية أو الرموز أو التغليف، أو تحديد السمات المميزة، أو متطلبات إعداد بطاقة البيان بما ينطبق على المنتج، أو طريقة الإنتاج.

العش السلعي:

المخالفة للمواصفات والتعليمات الفنية الإلزامية والشروط المعتمدة من الجهة المختصة أو التي تطلق ثمنها وتروج بما يخالف حقيقتها من حيث النوع أو الجودة أو المصدر أو خلاف ذلك.

محضر الضبط:

أداة عمل رسمية لوحدة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد الوطني، يتم استخدامه من قبل طواقم حماية المستهلك تحت إشراف وحدة حماية المستهلك ومن تفوضه لهذه المهمة، لإثبات وقوع مخالفة صريحة طبقاً لقانون حماية المستهلك وللمعايير

السلطانية، ويدون في بنوده نصوص إثبات زمن وتاريخ المخالفة، وإسم وعنوان مرتكبها، وشواهد المخالفة، إضافة لإثبات إجراءات المخالفة التي تم اتخاذها، وتحديد موقع المخالفة، يدون به الإجراء النهائي بحق السلعة وطبيعة الخطورة، والمخالفة التي يشكها، لإمكان رفع الدعوى القضائية بمعرفة وحدة الشؤون القانونية في الوزارة إلى النيابة العامة.

محضر التحفظ:

أداة عمل رسمية تخص وحدة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد الوطني، يتم استخدامه من قبل طواقم حماية المستهلك تحت إشراف وحدة حماية المستهلك ومن تفوضه لهذه المهمة، وذلك لوقف تداول منتج او سلعة بالحجز الاحترازي، لغرض التحقق والبحث والتحليل، للاشتباه بوجود مخالفة.

تعريف العينة العشوائية:

هي العينة غير المتحيزة حيث يحظى كل جزء من الشحنة بنفس الفرصة بأن يكون جزءاً من العينة المسحوبة للفحص.

العينة الممثلة:

هي المقدار الذي يؤخذ من السلعة بطريقة عشوائية غير متحيزة بحيث يمثل نوعية وخصائص كمية السلعة المطلوب اتخاذ قرار بشأنها.

وحدة العينة:

هي الحد الأدنى من كمية/ حجم العينة التشغيلية التي تمثل خصائص المادة أو السلعة، والتي يتم سحبها لتكوين عينة، وقد تكون الوحدة عبوة أو كمية من مادة سائبة.

محضر سحب العينة:

هي أداة أو نموذج معتمد في وحدة حماية المستهلك مخصصة لغرض العينات يحدد فيه حجم الكمية التي تم سحب العينة منها وظروفها العامة، ومقدار سحب العينة، والشخص المخول بسحب العينة والجهة التي تم اخذ العينة منها.

بطاقة سحب العينة:

هي بطاقة تعريفية بالعينة، ووحدة العينة، وطريقة سحب العينة، والجهة التي اخذت العينة منها كما تحمل الرقم السري للعينة.

الاستدعاء:

من الأدوات التي يستخدمها طواقم حماية المستهلك كنموذج للتحقق وإتخاذ الإجراءات الكفيلة بتنظيم سير العمل، وإقرار الإجراءات الكفيلة بالالتزام والمتابعة.

الإخطار:

أداة تستخدم كنموذج لإلزام الفئة المستهدفة لتصويب أوضاعها، خلال وقت محدد.

الإتلاف:

إجراء يتم بموجبه التخلص من السلع التالفة تحت إشراف لجنة ممثلة من الجهات الرسمية ذات العلاقة.

الجولة التفتيشية:

هو نظام عمل رقابي يقوم به المفتش مع مجموعة من المفتشين أو بالاشتراك مع جهات رقابية مختلفة.

تقرير الجولة التفتيشية:

هو خلاصة إجراءات العمل الميداني الذي قام به طواقم حماية المستهلك، تنفيذاً لمهام في حلقات السوق المختلفة، متضمناً نتائج المعاينة وأسماء فريق التفتيش، وتاريخ يوم الزيارة، وشرح مختصر عن نشاط ونتائج التفتيش، والمخالفات التي تم اثباتها موقعا من أعضاء فريق التفتيش والمسؤول الميداني.

منتجات المستوطنات:

هو كل منتج صناعي أو زراعي أو غذائي أو تحويلي أو خدماتي أو اية مواد خام، مصنع جزئياً أو كلياً أو معبأ أو مخزن داخل أية مستوطنة.

مخالفات ثانوية:

هي المخالفة التي تكون الخطورة على سلامة السلعة قليلة، ويمكن احتوائها بسهولة ولا يوجد منها خطر على الصحة العامة للمستهلك.

مخالفات رئيسية:

هي المخالفة التي قد تؤدي الى خطورة جدية على سلامة السلعة، ولكنها لا تشكل خطورة كبيرة على الصحة العامة.

مخالفات خطيرة:

هي المخالفة التي تشكل خطورة كبيرة ومباشرة على الصحة العامة.

خدمات المستوطنات:

كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو مادي في المستوطنات ومن شأنه تقديم منفعة لها لقاء مقابل مالي.

التداول:

اي اتجار او ترويج او تسويق او تخزين او نقل او تعبئة او تغليف أو أية عملية من شأنها ادخال منتجات و سلع للسوق الفلسطيني او تقديم منفعة او خدمة.

السوق الفلسطيني:

هو اي مكان ضمن حدود عام 1967.

السوق الفلسطيني الذي يشمل ولا يقتصر على جميع نقاط التداول المتمثلة في:

- 4.1 محال البقالة والتجزئة والجملة والسوبرماركت.
- 4.2 محلات بيع اللحوم والمسالخ ومحلات بيع الدواجن.
- 4.3 المطاعم.
- 4.4 محلات بيع مواد التنظيف ومستحضرات التجميل.
- 4.5 محلات بيع مواد البناء والدهانات.
- 4.6 الباعة المتجولون.
- 4.7 الأماكن التي ترد منها شكاوي مباشرة.
- 4.8 محلات الملابس والأحذية.

لمزيد من التفاصيل، انظر الملحق رقم 1 "قائمة بأماكن العمل الرقابي" صفحة (41)

ويعرف على أنه التفتيش الدوري والذي يتم حسب خطط دائرة حماية المستهلك السنوية، وخطط التفتيش الشهرية بحسب نظام إدارة حماية المستهلك (CPD-CPM)، بحيث يتم القيام بتفتيش شامل ودوري على الأسواق الفلسطينية للكشف على موجودات المنشآت ومطابقتها للأنظمة والقوانين المعمول بها، ويدخل في هذا السياق، التفتيش على موجودات المنشأة وفي جميع المخازن والمستودعات، ويهدف هذا التفتيش إلى الفهم الكامل للمنشأة والتحقق من مدى التزامها بقانون حماية المستهلك.

1.5 التجهيز لعملية التفتيش المعياري

- 1.1.5 الحصول على نموذج خط السير اليومي من رئيس قسم حماية المستهلك حسب برنامج التفتيش الشهري.
- 2.1.5 تجهيز متطلبات عملية التفتيش والتي يجب أن تشمل عليها حقيبة المفتش من محاضر وأدوات سحب العينات.
- 3.1.5 التأكد من وجود بطاقة الضابطة القضائية بشكل ظاهر للعيان.
- 4.1.5 التأكد من توفر جميع وسائل الدعم اللازمة، كوسائل النقل والاتصال بالتنسيق مع رئيس القسم وإدارة المكتب.

2.5 خطوات التفتيش المعياري

1.2.5 دخول المنشأة:

يقوم فريق التفتيش بدخول المنشأة بعد إبراز بطاقة التفتيش (بطاقة مأمور الضبط القضائي المرافق للفريق) أو أمر كتابي بالتفتيش صادر من دائرة حماية المستهلك، وبعد الانتهاء من إجراءات الدخول (كتابة الأسماء في سجل الزيارات ... الخ)، يطلب المفتشون مقابلة صاحب أو مدير المنشأة. وفي حالة رفض استقبال الفريق، يتم توثيق ملابس الرفض وإخطار دائرة حماية المستهلك بذلك. (في حالة رفض صاحب المنشأة دخول فريق التفتيش لأداء مهامه، يمكن للفريق إخطار قسم الشرطة الذي يتبعه مكان المنشأة وعمل محضر بالواقعة).

2.2.5 الإجماع الإفتتاحي:

يقوم فريق التفتيش بعقد اجتماع افتتاحي مع ممثلي المنشأة، خاصة عندما يكون التفتيش شاملاً ولأول مرة على المنشأة، بحيث يكون لفترة قصيرة، والغرض منه التعريف بأعضاء الفريق، والهدف من الزيارة، وطلب المستندات المحددة مسبقاً من المنشأة، بالإضافة إلى الاتفاق على المتطلبات من المنشأة للتعاون مع الفريق لإتمام العملية التفتيشية.

3.2.5 مباشرة عملية التفتيش:

يباشر الفريق بالتفتيش والتدقيق على السلع والمنتجات الخاصة بطبيعة المنشأة التي تجري فيها العملية، على ان يقوم الفريق بإثبات كل حالة يتم العثور عليها بالمحضر الخاص بها والمحاضر المستخدمة هي:

1.3.2.5 محضر الضبط:

يستخدم عند وجود مخالفة رئيسية أو مخالفة خطيرة، مثال ذلك سلعة منتهية الصلاحية، سلع فاسدة، سلع غير صالحة للاستخدام الآدمي، راسبة في الفحص الحسي، على أن تسلم نسخة للتاجر ونسخة أخرى يتم حفظها في ملفه، وأخرى تحفظ في سجل محاضر الضبط (انظر الملحق رقم 2 صفحة 43).

2.3.2.5 محضر التحفظ:

يتم تحريره في حالة اشتباه بوجود مخالفة، أو في حالة وجود كمية كبيرة من المواد المخالفة أو التالفة يتعذر مصادرتها، علماً بأنه و في حال مصادرة أية سلعة وإدخالها لعهددة الوزارة، يتم إدخالها بموجب سند

إدخال مواد مضبوطة وتخرج من عهدة الوزارة بموجب سند إخراج مواد مضبوطة، أو في حالة التفتيش بالعينة المشددة، على أن تسلم نسخة للتاجر ونسخة أخرى يتم حفظها في ملفه وأخرى تحفظ في سجل محاضر الضبط (انظر الملحق رقم 2 صفحة 44 و صفحة 50 و صفحة 55). ملاحظة في حال العينات ذات فترة الصلاحية القصيرة مثل (الحليب السائل الطازج، اللحوم الطازجة) لا يتم التحفظ على البضائع الا في حالة وجود شك قوي يستوجب ذلك.

3.3.2.5 محضر الإتلاف:

يستخدم هذا النوع من المحاضر في الحالات التالية: التخلص من السلع بحيث لا ينجم عنه اي ضرر بيئي، والتخلص منها بطريقة قانونية من خلال لجنة وطنية تشكل لهذه الغاية بقرار من معالي وزير الاقتصاد بهذا الخصوص، ويتم الإتلاف للسلع التي تشكل ضرر على الصحة العامة، سلع تبين بالفحص المخبري أنها غير صالحة للاستخدام البشري، سلع مخالفة للعقيدة الإسلامية ولم يشار إليها بوضوح، سلع تحمل بيانات منافية للأداب العامة على بطاقة بيانها، سلع تالفة، سلع مقلدة او مزورة، سلع منتهية الصلاحية، سلع أو مواد مُبلغ عنها من أصحابها، سلع المستوطنات (يستند في ذلك إلى إجراءات الإتلاف بقانون حماية المستهلك واللوائح التنفيذية والتعليمات الفنية الإلزامية الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية)، على ان تسلم نسخة للتاجر ونسخة أخرى يتم حفظها في ملفه، وأخرى تحفظ في سجل محاضر الإتلاف (انظر الملحق رقم 2 صفحة 45).

4.3.2.5 الإخطار:

هي وثيقة تقدم للتاجر لتصويب وضعة في حال وجود مخالفة ثانوية وفق معطيات قانون حماية المستهلك، والقوانين ذات العلاقة على ان تحدد فترة زمنية لتصويب الوضع، وتسلم نسخة للتاجر، ونسخة أخرى يتم حفظها في ملفه وأخرى تحفظ في سجل الإخطارات (انظر الملحق رقم 2 صفحة 46).

5.3.2.5 الاستدعاء:

وثيقة توجه لصاحب المنشأة لأغراض التحقيق والمتابعة على أن تسلم نسخة للتاجر، ونسخة أخرى يتم حفظها في ملفه، وأخرى تحفظ في سجل الاستدعاءات (انظر الملحق رقم 2 صفحة 48).

6.3.2.5 محضر أخذ عينة:

يتم أخذ العينات وفق الأصول القانونية المتبعة وهي سحب عينة عشوائية ممثلة في الحالات التالية: فحص روتيني، وجود مؤشرات حسية على وجود خلل بناءً على شكوى، متابعة توثق السلعة المراد أخذ العينة منها في محضر أخذ العينة، ويمنع التصرف بالكمية لحين ظهور نتائج الفحص المخبري، إضافة الى أن المحضر يحدد في بنوده كمية السلعة المتحفظ عليها، وسبب أخذ العينة، وظروف سحب العينة، ومكان حفظها، واسم الشخص المخول بسحب العينة، بحيث تقسم العينات المراد سحبها الى ثلاث أجزاء تختم بالشمع الأحمر، ويسلم صاحب المنشأة جزء من العينة التي تم سحبها، ويتم التحفظ بعينة لدى

الجهة الرقابية الساحبة للعينة وترسل عينة للتحليل المخبري على أن تسلم نسخة للتاجر، ونسخة أخرى يتم حفظها في ملفه، وأخرى تحفظ في سجل الاحتفاظ بالعينة (انظر الملحق صفحة 47).

4.2.5 الاجتماع الختامي:

بعد انتهاء الجولة الميدانية بالمنشأة يقوم فريق التفتيش بعقد اجتماع ختامي مع ممثلي المنشأة، وفيه يقوم المفتشون بالاستفسار عن النقاط والبيانات التي لم تتضح أثناء الجولة الميدانية، أو استكمال بعض المستندات. في نهاية الاجتماع يقوم فريق التفتيش بكتابة محضر يثبت فيه زيارة الفريق للمنشأة، موقع من أعضاء الفريق، موضحاً الوحدات والمرافق التي تم التفتيش عليها، وملاحظات الفريق الخاصة بالجوانب القانونية بالمنشأة (التراخيص، سوء ترتيب أو تخزين، الملاحظات المعتمدة على الحواس... الخ). أخيراً يطلب توقيع مسئول المنشأة على المحضر، وفي حالة رفضه التوقيع يسجل ذلك بالمحضر. جدير بالذكر أنه لا ينبغي لفريق التفتيش أن يقوم بإدراج المخالفات التي تحتاج إلى تحليل وتحقق بالمحضر، بينما تثبت المخالفات التي تم التأكد منها دون الحاجة إلى تحاليل (على سبيل المثال لا الحصر وجود سلع إسرائيلية لم يدون على بطاقة البيان مكان الصنع) ويتم التحفظ عليها للمعاينة والتحقق وليست كمخالفة.

5.2.5 التقرير الفني للتفتيش:

يقوم فريق التفتيش بكتابة التقرير الفني للتفتيش الخاص بخط السير اليومي، على أن يتم فيه ذكر أسماء أعضاء فريق التفتيش، تاريخ الزيارة، معلومات

عن المنشآت التي تم زيارتها، شرح مختصر عن نشاطات ونتائج التفتيش والمخالفات التي تم إثباتها، ويوقع أعضاء فريق التفتيش على التقرير ويحول إلى رئيس القسم في المكتب.

يتم رفع التقرير إلى دائرة حماية المستهلك، وفي حالة إثبات مخالفات، يُخطر فريق التفتيش رئيس القسم ويقوم بإعداد كتاب متابعة وإرساله إلى شعبة المتابعة، والتي بدورها تخطر مدير دائرة حماية المستهلك، وبناءً عليه يقوم مدير دائرة حماية المستهلك بتحديد المتابعة المطلوبة وتوجيهها إلى الأشخاص المعنيين حسب آلية عمل شعبة المتابعة، وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة طبقاً للوائح المعمول بها.

ويتبع عمليات التفتيش آلية سحب العينات وتتم حسب المعايير التالية:

1. شروط العينة

- 1.1 أن تكون ممثلة لكل المجموعة الأصلية قدر الإمكان.
- 2.1 أن تؤخذ بطريقة عشوائية.
- 3.1 أن تؤخذ من جميع التشغيلات وتواريخ الإنتاج المختلفة وتحمل هذه الإشارات.
- 4.1 أن يكون حجم العينة كافي للفحص وإعادته إذا لزم الأمر.
- 5.1 أن تصل إلى المختبر في نفس حالتها وحرارتها الأصلية على أن تكون محكمة الإغلاق وفي أوعية النقل المخصصة لذلك.
- 6.1 لا تسبب الخطورة لساحب وناقل العينة وأمنة من الانفجار أو التسرب أو التلوث.

2. شروط أدوات سحب العينة

- 1.2 أن تكون نظيفة وجافة ومعقمة وسهلة التنظيف، ولا تسبب تلويث المادة.
- 2.2 لا تتسبب بتغيير خصائص وطبيعة المادة أو تحطيمها وتغيير معالمها.
- 3.2 أن تكون عملية وسهلة الاستعمال وتؤدي الغرض.

3. أدوات سحب العينة

- 1.3 الأنبوب المعدني يستعمل لأخذ النماذج السائلة كالمشروبات والزيوت
طوله 91 سم وقطره 2.3 سم وفي أسفله ثلاثة أرجل ليستقر عليها
لحين دخول العينة للداخل.
- 2.3 الماصة (Pipette) أنبوبة زجاجية مدرجة بدرجة بعدة أحجام وأشكال
تستعمل للعينات السائلة.
- 3.3 آلة الحفار (Drill) تستعمل للحصول على عينات من مواد صلبة
كالأغذية المجمدة.
- 4.3 المعالق (Spoons) والسكاكين (Knife) السكاكين العريضة
(Spatulas) الشوكة (Fork) المجارف (Scoop) المغارف
(Ladle) والقلم (Pipe).
- 5.3 الكحول أو أي مادة أخرى للتعقيم إن لزم الأمر.
- 6.3 الكفوف الطبية (Gloves) والكمادات.
- 7.3 النظارات الواقية

- 8.3 يمكن استخدام عبوات بلاستيكية مغلقة ومعقمة لوضع العينة مثال
(Urine cups).
- 9.3 اختام شمعية.
- 10.3 عبوات زجاجية بأحجامها المختلفة.
- 11.3 سكاكين للقطع.
- 12.3 ملابس واقية "سترة وحذاء واقية"

4. شروط سحب العينة

- 1.1 الغاية من سحب العينات إما شكوى أو فحص روتيني.
- 1.2 يتم سحب العينات بوجود صاحب الشأن أو من يمثله.
- 1.3 يشترط لسحب العينة عدم تأثرها بالأدوات المستخدمة أو تأثيرها على طبيعة المادة حيث يراعى درجة الحمضية والقاعدية.
- 1.4 تحديد الإجراء الرقابي من حيث التحفظ أو السماح بالتسويق.
- 1.5 الفني أو المفتش الذي يقوم بسحب العينة يجب أن يكون مدرباً وسليماً وخالياً من الأمراض المعدية.
- 1.6 الالتزام بشروط العينة المذكورة أعلاه.
- 1.7 أن لا تخلط العينات المسحوبة من المواد التالفة مع العينات المسحوبة من المواد السليمة.
- 1.8 العينات التي يحضرها التاجر تمثل نفسها فقط ولا تمثل الكمية الأصلية.

5. تجهيز العينة

- 1.1 يوضع لاصقاً على كل عبوة من العينة ويكتب عليه الرقم السري للعينة.
- 1.2 يتم تعبئة بطاقة سحب العينة بدقة.
- 1.3 توضع العينة في العبوة المناسبة ومن ثم تغلق جيداً وتشمع بالشمع الأحمر وتختم بالختم الرسمي.
- 1.4 أن تصل العينة إلى شعبة الرقابة على المواد الغذائية مرفق بها بطاقة سحب العينة ومعبأة بكافة البيانات.
- 1.5 لا يجوز نزع أو محو أية بيانات موضحة على البطاقة الملصقة على العبوة الأصلية.

6. طرق سحب العينة

- 1.6 يُراعى جامع العينة الحيطه والحذر عند جمعه عينات يشتبه فيها بوجود تلوث ميكروبي أو سموم، ويجب عليه ارتداء القفازات والكمامة.
- 2.6 العينات التي تحتاج فحوصات ميكروبية، يجب أن يكون سحب العينة ضمن ظروف معقمة وبأدوات معقمة ومراعاة ظروف نقلها إلى المختبر.
- 3.6 يجب أن تكون العينة متجانسة وممثلة ويجب مجانستها قبل سحبها.

- 4.6 مراعاة سحب العينة من كافة القطاعات وبشكل عشوائي، فإذا كانت مادة صلبة أو شبه صلبة تؤخذ من الطبقة العليا – تحت السطح بعمق نصف سم_ ومن الوسط والقاع.
- 5.6 إذا كانت العينات سوائل مثل الزيوت يؤخذ من وسط السائل بحيث لا تقترب من جدران الوعاء.
- 6.6 إذا كانت العينات في عبوات صغيرة كالمعلبات تؤخذ كما هي.
- 7.6 إذا كانت مواد صلبة مثل السمنة وموجودة في عبوات كبيرة يرفع 1 سم من على السطح ثم تُدخل الأداة من الأعلى إلى الأسفل وتؤخذ عينة بمقدار نصف كغم.
- 8.6 إذا كانت أكياس كبيرة (شوال) مثل الدقيق السكر والأرز تؤخذ عينات بمقدار نصف كغم من كل كيس وبشكل عشوائي.
- 9.6 إذا كانت مواد مجمدة كالأسمك واللحوم تؤخذ الكرتونة كوحدة واحدة، ويكون عدد العينات حسب الحجم الكلي.
- 10.6 إذا كانت مساحيق غذائية وموجودة في عبوات صغيرة تؤخذ كما هي، أما إذا كانت في عبوات كبيرة (25 كغم) تؤخذ العينة من وسط العبوة بواسطة القلم وبمقدار نصف كغم من عدة عبوات بطريقة عشوائية.
- 11.6 العينات السائلة الموجودة في خزانات كبيرة أو في سيارات النقل، وكذلك الحبوب تؤخذ من فتحة تفريغ الخزان على عدة دفعات لضمان التجانس والتمثيل.

- 12.6 المواد التي تباع بعد تعبئتها داخل المحل (غير معلبة) تؤخذ كما هي، أي كما لو أنها للبيع مثل المطاعم.
- 13.6 العينات التي يجب أن تنقل مبردة أو مجمدة توضع في صندوق معزول سبق تبريده.
- 14.6 يراعى عند أخذ عينة من لحوم طازجة، أن تكون ممثلة من مواضع مختلفة للذبيحة الواحدة.

7. الإجراءات الإدارية في سحب وإرسال العينات

- 1.7 تسحب العينات في حال الفحص الدوري أو للتأكد من مطابقتها للمواصفات والمقاييس الفلسطينية أو عند الشك والريبة.
- 2.7 يتم تطبيق النظام الفني المخصص لسحب العينات المذكورة أعلاه بكافة تفاصيله وإجراءاته.
- 3.7 يتم توثيق العينات المسحوبة ببطاقة سحب العينة ” نموذج خاص بالعينات“ المخصصة لها وبمحضر سحب العينة وتزويد نسخة لصاحب الشأن.
- 4.7 يتم إعداد العينة علمياً وفنياً وإرسالها بالسرعة الممكنة إلى دائرة حماية المستهلك لتحويلها إلى المختبرات المختصة.
- 5.7 يلتزم كل قسم في المحافظات الفلسطينية بإرسال Blank Sample ويرقم سري خاص بكل محافظة فلسطينية.

8. الوثائق المطلوبة للعينات المرسلّة الى دائرة حماية المستهلك

- 1.8 بطاقة سحب العينة وبرقم سري لها.
- 2.8 محضر سحب العينة (انظر الملحق رقم 2 صفحة 44).
- 3.8 كتاب تغطية بالعينات المرفقة وبأرقامها وكمياتها.

9. الإجراءات الإدارية في دائرة حماية المستهلك لما بعد الفحوصات

- 1.9 يتم متابعة العينات في المختبرات المخصصة لها.
- 2.9 يتم إصدار نتيجة فحص العينات من قبل دائرة حماية المستهلك وإرسالها إلى المحافظات الفلسطينية المسحوبة منها.
- 3.9 يتم إصدار قرار تنفيذي من قبل دائرة حماية المستهلك بالإجراء القانوني المترتب على السلعة وتنفيذه بشكل مباشر.
- 4.9 يتم تحويل ملف العينة إلى ملف المتابعات لمعرفة نتائج العمل.
- 5.9 يخص ملف لكل محافظة وبأرقامها السرية لحين الطلب أو المراجعة.

علما بان التفتيش لا يقتصر فقط على عملية التفتيش المعياري، حيث يوجد أنواع أخرى تتقاطع مع التفتيش المعياري في آلية التنفيذ ولها ميزات خاصة وهي على النحو التالي:



التفتيش النوعي

6

ويشمل الأنواع التالية :

- 1.6 تفتيش نتيجة بلاغات/ شكاوى.
- 2.6 تفتيش متابعة للمنشآت المخالفة.
- 3.6 الحملات التفتيشية.

1.6 تفتيش نتيجة بلاغات/ شكاوى:

عند توجيه الشكوى أو البلاغ إلى دائرة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد الوطني أو المكاتب التابعة لها في المحافظات، على أن تشمل الشكوى على العناصر التالية:

- اسم المشتكي وعنوانه وصفته.
- اسم المشتكى عليه وعنوانه وطبيعة نشاطه.
- نوع المخالفة محل الشكوى.
- الأدلة التي تقوم عليها الشكوى والمستندات المتصلة بها ان وجدت.
- أية وثائق أو بيانات أخرى لازمة قد تطلبها الدائرة المختصة.

ويجوز للدائرة المختصة رفض تسلم أي شكوى غير مستوفية لأي من البيانات والمستندات المحددة أعلاه. وفي حال قبول الشكوى تقوم الدائرة بالمحافظة على سرية المعلومات المقدمة إليها من المشتكي والعمل على التحقق من صحتها والرد عليها، وإتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها وفق أحكام القانون، وذلك خلال مدة أقصاها 30 يوماً من تاريخ تسلم الشكوى.

ويكون التفتيش في هذه الحالات مرتبطاً بحدث نوعي (الاشتباه بوجود مخالفة) في المنشأة وبالتالي لا يجدي هنا الاستعانة باستمارات التفتيش الدورية على المنشآت ولا يتضمن الخطوات التقليدية مثل اجتماع افتتاحي/ ختامي أو مراحل تفتيشية ولكن يحرر محضر ضبط وتقرير فني يتم إثبات المخالفات فيه بطريقة قانونية.

ويمكن تلخيص إجراءات التفتيش على الوقائع محل الشكاوى أو البلاغات فيما يلي:

1.1.6 سرعة توجه فريق حماية المستهلك إلى مكان الواقعة محل الشكوى،

مستعينا بالجهات المعنية كالضابطة الجمركية والأمن الاقتصادي في الأمن الوقائي حسب نوعية الواقعة.

2.1.6 القيام بإجراءات إثبات المخالفة اللازمة.

3.1.6 عمل محضر يتم فيه إثبات ما يلي:

1.3.1.6 زمن وتاريخ فتح المحضر.

2.3.1.6 زمن ومكان وشواهد الواقعة.

3.3.1.6 إثبات إجراءات المخالفة التي تم اتخاذها.

4.3.1.6 تحديد موقع المخالفة.

1.3.6 يتم إعداد تقرير فني شامل عن مواصفات المنتجات المخالفة وترفق بالمحضر والتقرير.

5.1.6 يقوم مأمور الضبط القضائي برفع المحضر والأدلة المحرزة فوراً عن الواقعة محل الشكوى أو البلاغ إلى إدارة التفتيش التي تخطر بدورها مدير الدائرة (أو مدير فرع الوزارة).

6.1.6 كما يمكن إبلاغ النيابة العامة بالطريقة المباشرة أو غير المباشرة، والأخيرة تستدعى تدخل القسم أو المركز التابع له الواقعة والذي يقوم بدوره بإبلاغ النيابة العامة.

7.1.6 في حالة اكتشاف مخالفة بالمنشأة تقوم إدارة التفتيش بالمتابعة والملاحقة القانونية كما سيرد ذكره في تفتيش المتابعة للمنشآت المخالفة (2.6).

2.6 تفتيش المتابعة للمنشآت المخالفة

يعتبر هذا النوع تفتيشاً نوعياً، بهدف التأكد من زوال المخالفة وتنفيذ المنشأة للإجراءات القانونية اللازمة بعد إنذارها بضرورة تصحيح المخالفة على وجه السرعة وإعادة التفتيش عليها بعد مضي المدة القانونية طبقاً للإخطار والمدة الزمنية المحددة به. ويشمل هذا التفتيش الإجراءات التالية:

1.2.6 يقوم المفتش بالإطلاع على تقرير التفتيش السابق لمعرفة المخالفة ومكانها وتاريخها قبل إجراء التفتيش مباشرة.

2.2.6 بعد انقضاء المدة القانونية (حد أقصى ثلاثة أيام)، يقوم المفتش بإجراء تفتيش المتابعة بغرض التأكد من تنفيذ المنشأة للإجراءات القانونية، فإذا تبين أن صاحب المنشأة قام

بإجراء العمليات القانونية اللازمة، يتم حفظ تقرير التفتيش. أما في حالة عدم تنفيذ المنشأة للإجراءات القانونية، تقوم دائرة التفتيش بإخطار المدير المسؤول ليقوم بدوره بالتنسيق مع الجهة القضائية المختصة بغلق المنشأة أو وقف النشاط المخالف أو تغريمها .

3.6 حملات التفتيش

- 4.3.6 تتطلب حملات التفتيش أعداداً كبيرة من المفتشين، كما تحتاج عملية التفتيش بها إلى فترة زمنية كبيرة.
- 2.3.6 يكون الهدف من الحملات التفتيشية هو تحديد سلع معينة في منطقة جغرافية معينة أو منشأة معينة.
- 3.3.6 تهدف حملات التفتيش إلى التحقق من التزام الأسواق بعدم ترويج منتجات مخالفة كبضائع المستوطنات. وفي حالة اكتشاف المخالفات، يلزم عمل محاضر ضبط قضائي.
- 4.3.6 في بعض الأحيان، تكون الحملة بهدف التفتيش على منشآت صغيرة تابعة لقطاع معين وتساعد إدارة التفتيش على إيجاد بضائع معينة، ولا تستلزم هذه الحملات اشتراك مفتشين من جهات مختلفة.
- 5.3.6 وفي أغلب الأحوال تحتاج حملات التفتيش إلى الاستعانة بالمفتشين حاملي الضبطية القضائية، وقد تتطلب انتداب خبراء في بعض الأحيان حسب نوع الحملة.
- 6.3.6 تستلزم الحملات تجميع بيانات كثيرة، مثل الحصول على إيضاحات، إجراء المعاينات، تدقيق الملاحظة، إثبات الحالات ومعالج الوقائع

وجمع القرائن المادية التي تعين على كشف وتوثيق الحقيقة، وقد يتطلب الأمر الاستعانة ببعض الخبراء لتحليل البيانات.

- 7.3.6 عمل الإجراءات اللازمة من قبل طاقم حماية المستهلك، للمنشآت المخالفة ومنها إتخاذ إجراءات التحفظ على الأشياء، ووضعها في أكياس محكمة، ووضع الأختام، وتحرير محاضر الضبط القضائي... الخ.
- 8.3.6 يقوم طاقم حماية المستهلك، بمتابعة نتائج الحملة وما أسفرت عنه ومتابعة محاضر الضبط القضائي والملاحقة القانونية.

التفتيش الميداني

7

- 1.7 التفتيش على السجل الخاص بالشركة والتأكد من البيانات فيه ومدى مطابقتها لواقع المنشأة والسلع المتواجدة فيها.
- 2.7 قيام طاقم حماية المستهلك بجولة ميدانية للتفتيش على السلع والمقتنيات في المنشأة والمرافق التابعة لها، وما يستلزم ذلك من إجراء مقابلات مع القائمين على التخزين والتوريد والتوزيع والشراء وسؤالهم، وتجميع البيانات اللازمة للتحقق من الوضع القانوني للمنشأة.
- 3.7 في حالة وجود شك، يتم التحفظ على السلعة قيد الشك بمحضر تحفظ، ويتم تحديد أماكن أخذ العينات وفق نموذج أخذ العينات وتوصيف السلعة جيداً، وكذلك لأماكن أخذها والمشاركين في أخذ العينات، وإذا تطلب الأمر، يمكن تصوير مكان أخذ العينة (فوتوغرافياً أو فيديو) بشكل مطابق لآلية سحب العينات الموصوفة أعلاه.

تفتيش الرصد والمتابعة

8

يتم القيام به من قبل طواقم حماية المستهلك، بناءً على متابعة واردة، أو بناءً على رصد لمروج أو مخزن أو مورّد لأي سلعة مخالفة، بناءً على معلومة موثقة، ويتم أخذ الإجراءات وفق ما جاء في الآليات السابقة.

التفتيش بناءً على قرار

9

يتم القيام بهذا النوع من التفتيش بناءً على قرار صادر عن وزير الاقتصاد الوطني أو عن مجلس حماية المستهلك، ويتم أخذ الإجراءات وفق ما جاء في الآليات السابقة.

التفتيش المشدد

10

هو في حالة الشك أو ورود معلومات أو شكوى على منشأة معينة، ويتم أخذ الإجراءات وفق ما جاء في الآليات السابقة.

التفتيش على المعابر

11

يتم على وسائل النقل المختلفة مع التشديد وفق ما جاء في الآليات السابقة.

التفتيش بالعينة

12

هي الجولات التي يقوم بها موظفو الضابطة القضائية لغرض سحب عينات عشوائية من الأسواق وتحويلها لإجراءات الفحص المخبري باستخدام نموذج سحب عينة.

- 1.13 دخول الموقع المراد تفتيشه.
- 2.13 القيام بأعمال التفتيش .
- 3.13 تنظيم ضبط او تقرير التفتيش .
- 4.13 الضبط والتحفظ على المواد المخالفة .
- 5.13 الاستعانة بالأمن أو الشرطة في الحالات التي تتطلب ذلك أو عند ممانعته لفريق التفتيش من القيام بعمله.
- 6.13 إحالة المخالف بخلاصة إجراءات الملف الى وحدة حماية المستهلك المفوضة قانوناً بمراسلة وحدة الشؤون القانونية في الوزارة المخولة قانوناً بتنسيب القضية وفق لائحة الشكوى ورفعها للنيابة المختصة.

- 1.14 إعداد المحاضر الخاصة بنوع المخالفة.
- 2.14 إعداد التقرير الفني الخاص بالجولة التفتيشية.
- 3.14 رفع التقرير الفني مرفق به المحاضر الأصلية الخاصة بالمخالفة إلى دائرة حماية المستهلك موثق بصورة عنها بغرض الحفظ لدى كل قسم.
- 4.14 إعداد التقرير القانوني و الموجه من دائرة حماية المستهلك إلى الدائرة القانونية المختصة.
- 5.14 توثيق الإجراءات لدى دائرة حماية المستهلك بغرض المتابعة مع الجهات القانونية والنيابة العامة.

6.14 الاشتراطات الخاصة بالتحويلات القضائية ، عند التحويل للجهات القضائية يتم الالتزام بما يلي :

التوثيق الكامل بالمعلومات عن الجهة المراد تحويلها قضائيا

القيود والتشريعات التي تمت مخالفتها استنادا للقوانين المعمول بها

وصف المخالفة بشكل واضح من حيث طبيعتها ومكان وزمان حدوثها

تقييم مدى خطورة المخالفة و نتائجها والضرر الذي يمكن ان ينتج عنها.

إرسال نسخة عن المرفقات ذات العلاقة بالقضية كنتيجة فحص العينة للقضاء وأية تقارير أو محاضر تم تحريرها.

إرسال نسخة عن المرفقات ذات العلاقة بالقضية كنتيجة فحص العينة للقضاء وأية تقارير أو محاضر تم تحريرها وتوضيح تكرار المخالفة إن وجدت من قبل

تم إعداد قوائم التفقد هذه بناءً على تقسيم السلع الاستهلاكية الى قطاعات توزيعها الموجودة في الأسواق. وتوفر هذه القوائم الحد الأدنى من المعلومات التي يجب ان يتسلح بها المفتش لضمان نجاح العملية الرقابية على الأسواق المحلية. لا تعني هذه القوائم عن المعرفة العلمية والتخصصية في عملية التفتيش والرقابة على الأسواق الفلسطينية، علماً بأن الخلفية العلمية والمعرفة في المواصفات الفلسطينية الخاصة بالسلع والمنتجات هي أمر ضروري لا بد من المام طواقم حماية المستهلك بها.

1.15 الأمور التي يقوم المفتش بالرقابة عليها

- 1.1.15 مدة صلاحية السلع الاستهلاكية.
- 2.1.15 مطابقة بطاقة البيان باللغة العربية للمواصفة الفلسطينية.
- 3.1.15 وجود تلف أو فساد أو تغيير في لون ومحتوى العبوة.
- 4.1.15 التلاعب والتزوير والغش في مدد الصلاحية وبطاقة البيان.
- 5.1.15 إشهار التسعيرة على السلع الاستهلاكية.
- 6.1.15 الأمور الصحية وطرق التخزين الجيد.
- 7.1.15 وجود التراخيص والشهادات المخبرية والفواتير الضريبية ان تطلب الأمر.
- 8.1.15 سحب العينات للتأكد من مطابقتها للمواصفة الفلسطينية.
- 9.1.15 سحب العينات في حال الشك بوجود خلل في المحتوى.

2.15 الإجراءات الفنية الخاصة ببطاقة البيان (لاصق بهدف التعريب، ملصق دائم)

1.2.15 يتقدم التاجر او المستورد بطلب الموافقة على وضع واستخدام بطاقة بيان للسلعة الى اقسام حماية المستهلك في المحافظات الفلسطينية.

2.2.15 يرسل الى دائرة حماية المستهلك نموذج طلب استخدام بطاقة بيان مع العينة الممثلة للسلعة المراد وضع بطاقة بيان عليها.

3.2.15 يتم دراسة الطلب من قبل لجنة فنية مختصة ليتم بذلك المصادقة عليها ومن ثم مطابقة بطاقة البيان.

4.2.15 يتم التعميم على الجهة الرقابية ذات العلاقة بالموافقة او الرفض استنادا لطبيعة الطلب وفي حال الموافقة يشترط :

5.2.15 طلب بطاقة البيان مصادق عليه خطيا من قبل مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

6.2.15 تتم المطابقة فقط من قبل دائرة حماية المستهلك.

7.2.15 يتم توقيع صاحب العلاقة على تعهد بالاشتراطات الفنية المطلوبة.

3.15 الاشتراطات العامة الرقابية الخاصة ببطاقة البيان:

1.3.15 يجب أن تحمل السلعة بطاقة بيان مطابقة للمتطلبات العامة التي حددتها المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

2.3.15 ضرورة وجود بطاقة بيان معتمدة من قبل دائرة حماية المستهلك ومؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وموثقة بموافقة رسمية أو تعهد ملزم من قبل دائرة حماية المستهلك.

3.3.15 ضرورة أن تكون بطاقة البيان مطابقة لمحتوى المادة المتواجدة عليها.

4.3.15 تعتبر السلعة الاستهلاكية موصوفة وصفاً كاذباً وببطاقة بيان غير صحيحة في الحالات التالية :

- إذا كانت بطاقة البيان غير صحيحة ومضللة.
- إذا كانت تقليداً لسلعة أخرى، إلا إذا احتوت بطاقة بياناته بشكل واضح على كلمة (تقليد) مع ذكر تلك السلع المققدة مباشرة بعد كلمة (تقليد).

4.15 نقاط الرقابة الخاصة بمحلات الجملة والتجزئة

- 1.4.15 التأكد من صلاحية المواد الغذائية.
- 2.4.15 التأكد من بطاقة البيان باللغة العربية.
- 3.4.15 التأكد من إشهار التسعيرة على كافة السلع.
- 4.4.15 التأكد من تخزين السلع الاستهلاكية استناداً لطريقة حفظها في بطاقة البيان.

5.4.15 التأكد من آلية فصل السلع الغذائية عن السلع الكيماوية من حيث العرض والتخزين.

6.4.15 يتم الاستفسار عن الفواتير الشرائية ان تطلب الأمر.

7.4.15 وجود السلع والمواد التالفة والمنتهية الصلاحية في مكان منفصل ووضع عبارة تحذيرية ” تالف“ في المخزن.

8.4.15 ضرورة وجود ميزان معايرة مع المفتشين المختصين بالكميات والوزن.

9.4.15 التأكد من عدم وجود مواد تالفة وفسادة وتشكل خطراً على المستهلك.

10.4.15 التأكد من الالتزام باللوائح والتعليمات الفنية الصادرة عن وزارة الاقتصاد الوطني.

11.4.15 التأكد من عدم وجود سلع مزورة ومهربة ومنتجة بالمستوطنات.

5.15 الرقابة على محال اللحوم

1.5.15 التأكد من إشهار التسعيرة.

2.5.15 التأكد من وجود ثلاجات مزودة بأجهزة فحص درجات الحرارة.

3.5.15 التأكد من وجود أختام المسلخ وبإشراف طبيب بيطري.

4.5.15 التأكد من الالتزام باللوائح والتعليمات الفنية الصادرة عن وزارة الاقتصاد الوطني.

5.5.15 التأكد من التزام صاحب الشأن بالشروط الصحية داخل المحل من حيث اللباس (الهندام) والنظافة الشخصية ونظافة المحل.

6.5.15 التأكد من عرض اللحوم بطريقة صحية وفي ثلاجات عرض مخصصة لذلك.

7.5.15 التأكد من مدة الذبح وصلاحية اللحوم استناداً لمواصفة بطاقة البيان.

8.5.15 التأكد من توفر ثلاجات التبريد الخاصة بالذبائح الطازجة ومعايرتها والتأكد من عملها بشكل يومي.

9.5.15 عدم عرض الذبيحة خارج المحال وتعريضها للملوثات الجوية

والروائح والأوساخ مع الأخذ بعين الاعتبار وجود ثلاجات العرض المخصصة لها.

10.5.15 اعتماد فترة صلاحية المادة الغذائية للحوم الطازجة حسب ما تحدده المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

11.5.15 ضرورة وجود شهادات خلو من الأمراض وشهادات صحية للعاملين في ذلك القطاع.

12.5.15 التهوية المناسبة والحفظ الجيد ومنع تواجد الحيوانات القارضة والمسببة للأمراض والملوثة لتلك السلع.

13.5.15 يشترط وضع المواد التالفة والمنتهية الصلاحية في مكان منفصل مع تحديد الكمية التالفة ووضع عبارة تحذيرية ” تالف ” ولا تؤثر بشكل مباشر على المواد الأخرى إن وجدت ولا تؤثر سلباً على الصحة والسلامة البيئية.

6.15 الرقابة على المخابز

1.6.15 التأكد من إشهار التسعيرة على كافة السلع.

2.6.15 التأكد من الالتزام باللوائح والتعليمات الفنية الصادرة عن وزارة الاقتصاد الوطني.

3.6.15 التأكد من التزام صاحب الشأن للاشتراطات الصحية داخل المحل من حيث اللباس والنظافة الشخصية ونظافة المحل.

4.6.15 التأكد من وجود مواد تصنيع الخبز والطحين ببطاقة بيان باللغة العربية ومدد صلاحية استناداً للمواصفة الخاصة بمدد الصلاحية.

- 5.6.15 التأكد من وجود مادة الطحين مدعمة وموسومة بشعار التدعيم.
- 6.6.15 ضرورة التأكد من توفر المعدات اللازمة للوزن والقياس داخل المخبز، شريطة أن يكون معياراً من قبل الدائرة الفنية المختصة للمكاييل والموازين. يتم التأكد من توافر الشروط الصحية وشهادة الحرف والرخص اللازمة استناداً للقوانين والانظمة المعمول بها.
- 7.6.15 يجب عدم التعامل بالمواد المخالفة والطحين الغير مدعم والتي لا تنطبق عليها المواصفات والمقاييس الفلسطينية.
- 8.7.15 ضرورة توافر ثلاجات لحفظ المواد الخام أو منتجات الحلويات إن تطلب الأمر في صناعة مشتقات الخبز.
- 9.6.15 يجب توفر المساحة والتهوية المناسبة لخرن الطحين -حفظ الطحين- بطريقة تمنع تلفه، والعمل على الحيلولة دون تواجد الحيوانات القارضة والمسببة للأمراض والملوثة لتلك السلع.

7.15 الرقابة على المطاعم

- 1.7.15 التأكد من صلاحية المواد الغذائية.
- 2.7.15 التأكد من بطاقة البيان باللغة العربية.
- 3.7.15 التأكد من إشهار التسعيرة على كافة السلع الغذائية.
- 4.7.15 التأكد من تخزين السلع الاستهلاكية استناداً لطريقة حفظها في بطاقة البيان.
- 5.7.15 التأكد من آلية فصل السلع الغذائية عن السلع الكيماوية من حيث العرض والتخزين.

6.7.15 التأكد من عدم وجود مواد تالفة وفسادة وتشكل خطراً على المستهلك.

7.7.15 التأكد من الالتزام باللوائح والتعليمات الفنية الصادرة عن وزارة الاقتصاد الوطني.

8.7.15 التأكد من عدم وجود سلع مزورة ومهربة ومنتجة بالمستوطنات.

9.7.15 التأكد من النظافة العامة والشخصية داخل المطعم.

10.7.15 التأكد من النظافة العامة في المطبخ والمخزن ومكان عرض الطعام.

11.7.15 التأكد عند عرض الطعام أن يكون على درجة حرارة ثابتة (65 درجة مئوية) وعدم إعادة تسخين الطعام لمرات متتالية لعدة أيام.

12.7.15 عند الشك في صلاحية الطعام يتم اتلافه في الموقع .

13.7.15 يتم سحب عينات بشكل دوري للتأكد من سلامة الاطعمة.

8.15 الرقابة على المسالخ ومحلات بيع الدواجن

1.8.15 توفر التراخيص اللازمة لإقامة مسلخ للدواجن والتي من خلالها يتم السماح لهم بذلك الغرض.

2.8.15 التأكد من وجود الختم على الدواجن .

3.8.15 التأكد من وجود طبيب بيطري عند ذبح الدواجن في المسلخ.

4.8.15 توفير الشهادات الصحية وشهادات المصدر للبطاعة عند الطلب.

9.15 الرقابة على مواد التجميل والكوزمتكس

1.9.15 التأكد من صلاحية مواد التجميل والكوزمتكس.

- 2.9.15 التأكد من بطاقة البيان باللغة العربية.
- 3.9.15 التأكد من إشهار التسعيرة على كافة السلع الغذائية والكيماوية.
- 4.9.15 التأكد من تخزين السلع الاستهلاكية استناداً لطريقة حفظها في بطاقة البيان.
- 5.9.15 التأكد من عدم وجود مواد تالفة وفسادة وتشكل خطراً على المستهلك.
- 6.9.15 التأكد من الالتزام باللوائح والتعليمات الفنية الصادرة عن وزارة الاقتصاد الوطني.
- 7.9.15 التأكد من عدم وجود سلع مزورة ومهربة ومنتجة بالمستوطنات.

تقوم دائرة حماية المستهلك بالتوعية والإرشاد، كأسلوب واستراتيجية عمل، بغية رفع التوعية الاستهلاكية لدى التاجر والموزع والمستهلك من خلال:

- النشرات الإرشادية.
- الاجتماعات الدورية.
- اللقاءات التلفزيونية.

وذلك بالعمل مع القطاعات المختلفة والشراكة مع المؤسسات ذات العلاقة:

- القطاع الخاص.
- مؤسسات المجتمع المدني.
- المحافظون/ولجان السلامة العامة.

-المدارس والمعاهد والجامعات.

تنسيق الجهود الوطنية- الرسمية لتبني فكرة الدفاع عن حقوق المستهلك.

تنفيذ قرارات المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك:

-التواصل مع المجلس ورفع القضايا الهامة المتعلقة بالعملية التجارية،

ورفع التوصيات اللازمة لوضع الحلول والقرارات المناسبة.

- احترام القرارات الصادرة عن المجلس وتنفيذها.

-تمثيل المجلس ميدانياً ضمن روتين واستراتيجية، والعمل ضمن

الإطار العام للمجلس ولوائحه التنفيذية، وبما ينسجم مع قانون حماية

المستهلك.

المُلحق رقم (1) قائمة اماكن العمل الرقابي

- 1- محلات السوبرماركت والبقالات وأسواق بيع المواد التموينية.
- 2- المطاعم الشعبية (الغير مصنفة سياحياً).
- 3- محلات بيع اللحوم الطازجه.
- 4- محلات بيع اللحوم المجمدة وكافة انواع المجمدات.
- 5- محلات الخضار والفواكه والمعرشات.
- 6- محلات النوفوتيه والاحذية.
- 8- المخابز ومحلات بيع المعجنات.
- 9- محلات بيع الحلويات.
- 10- محلات بيع مواد البناء والادوات الصحية.
- 11- قطع السيارات ولوازمها.
- 12- محلات بيع الأجهزة والأدوات الكهربائية المنزلية وقطع التمديدات الكهربائية.
- 13- محلات بيع المفروشات.
- 14- محلات بيع القرطاسية والمكتبات.
- 15- محلات بيع الهدايا والاكسسوارات.
- 16- محلات بيع السجاد والموكيت.

- 17 - محلات بيع الأقمشة.
- 18- معارض السيارات.
- 19- الأجهزة الخلوية واكسسواراتها.
- 20- محلات بيع الأجهزة المنزلية.
- 21- محلات بيع بطاقات الاتصال.
- 22- المعارض التجارية.
- 23- محلات بيع العطارة والأعشاب.
- 24- محلات بيع العطور والروائح المركبة.
- 25- البسطات وعربات التجول المرخصة (الباعة المتجولين).
- 26- محلات كل شئ ب....
- 27- وكالات توزيع الغاز.
- 28- الصيدليات.
- 29- محلات بيع الادوات الرياضية.
- 30- الادوات الزراعية.
- 31- الأدوية البيطرية.
- 32- محلات قطع غيار السيارات.
- 33- محلات بيع مواد التنظيف ومستحضرات التجميل.
- 34- الأماكن التي ترد منها الشكاوي.



4253 محضر تحفظ

اتعهد انا الموقع أدناه حامل هوية رقم
بصفتي..... محل الكائن في مدينة شارع.....
ت..... بعدم التصرف في البضاعة المبينة أدناه الا باذن رسمي من الجهات المختصة:

م	اسم البضاعة	الصف	العدد	الوزن/ السعة	سبب الضبط	ملاحظات

وفي حال عدم الالتزام تحمل كافة الاجراءات القانونية التي ستتخذها وزارة الاقتصاد الوطني.
وعليه اقبل المحضر باثبات ما تقدم حيث بلغت الساعة/..... من يوم..... الموافق / / 200م.

_____ محرر المحضر
_____ التوقيع

_____ اسم التاجر
_____ التوقيع



محضر اتلاف سلع استهلاكية 2301

في تمام الساعة.....من يوم.....الموافق / / 200 وبمعرفتي انا
مفتش التموين وبمرافقة كل من.....وظيفته..... و /
وظيفته..... فتح المحضر واثبت الآتي :
استناداً إلى..... بتاريخ / / 200 قامت اللجنة وبحضور واطلاع /.....
حامل هوية رقم بصفته صاحب /ممثل..... الكائن في مدينة
شارع..... ت..... باتلاف السلع المخالفة طبقاً للبيان التالي:

م.	السلعة	الصف	الوزن/السعة	الكمية	ملاحظات

وعليه أقفل المحضر باثبات ما تقدم حيث بلغت الساعة/..... ووقع من قبلنا والحاضرين.

صاحب الشأن/ممثله _____ عضو _____
محرر المحضر _____ عضو _____



2252 اخطار

الى التاجر صاحب المحل تحت الاسم
والخاص ببيع/ تصنيع/ توزيع والكائن في محافظة
وعنوانه
تلفون

حيث تبين لمفتشي حماية المستهلك، وبعد تفتيش المحل وجود المخالفات التالية:

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-
- 5-

فان الوزارة تخطركم بازالة المخالفات المدونة اعلاه في مدة اقصاها
من هذا اليوم الموافق
تحت طائلة المساءلة القانونية.

توقيع الموظف المسؤول

توقيع المخطر اليه او ممثله



محضر أخذ عينة

0551

في تمام الساعة _____ من يوم _____ الموافق _____ / / 200 وبعمرقتي انا
مفتش التموين وبمرافقة كل من _____ وظيفته _____ و /
وظيفته _____ وخلال الجولة التفتيشية وفق خط السير المحدد تم التفتيش في محل _____
الكائن في مدينة _____ شارع _____ ت _____ لصاحبه _____
حامل هوية رقم _____ وللاستباه ان المادة المبينة ادناه مخالفة للقانون والتي تم التحفظ عليها بموجب
محضر التحفظ رقم _____ بتاريخ _____ / / 200 وعليه قمت بأخذ عينات مدرج تفاصيلها على النحو التالي:

م	المادة المضبوطة و أوصافها	العدد	الوحدة	الوزن/ السعة	مكان الضبط	تاريخ التأخذ	تاريخ الانتهاء	سبب الضبط

تم التسليم صاحب الشأن / ممثله: _____ عدد _____ عينة من العينات المأخوذة والمحزنة بعد
ختمها بالشمع الأحمر على أن ترسل عينة واحدة للتحليل المخبري وتحفظ العينتان الباقيتان بالقيتان رهن القضاء .
تم التنبيه عليه بعدم جواز التصرف بالعينات المدعمة لديه و الموصوفة أعلاه وانها تحت يده برسم الأمانة لا يحق له
التصرف فيها الا بإذن رسمي من الجهات المختصة.
و عليه أقفل المحضر بآبات ما تقدم حيث بلغت الساعة / _____ ووقع من قبلنا والحاضرين.

صاحب الشأن / ممثله _____ عضو _____ عضو _____ محرر المحضر _____



استدعاء 1806

الى السيد/..... المحترم،

يرجى حضوركم لوزارة الاقتصاد الوطني ومراجعة دائرة حماية المستهلك، لأمر يهكم
وذلك يوم الموافق: / / ، الساعة:

وشكرا لتعاونكم

توقيع المستدعي

دائرة حماية المستهلك



بطاقة سحب عينات رقم : _____

دائرة حماية لمستهلك
الرقم السري : _____

قسم المختبرات والتحليل
الرقم الخاص : _____

إسم الموظف : _____

التوقيع : _____

نوع المنتج : _____
الصف : _____
كمية العينة : _____
تاريخ أخذ العينة : _____
تاريخ الإنتاج : _____
تاريخ التعبئة : _____
تاريخ إنتهاء الصلاحية : _____
المكونات والنسب حسب بطاقة البيان : _____

بطاقة سحب عينات رقم : _____

دائرة حماية لمستهلك
الرقم السري : _____

قسم المختبرات والتحليل
الرقم الخاص : _____

إسم الموظف : _____

التوقيع : _____

نوع المنتج : _____
الصف : _____
كمية العينة : _____
تاريخ أخذ العينة : _____
تاريخ الإنتاج : _____
تاريخ التعبئة : _____
تاريخ إنتهاء الصلاحية : _____
المكونات والنسب حسب بطاقة البيان : _____

هذا وقد تم سحب _____ من السلعة / المادة الغذائية الموصوفة أعلاه وزن / حجم كل واحدة منها _____ وذلك حسب الأصول القانونية المتبعة في سحب العينة بهدف الفحص والتحليل .
ملاحظات : _____

بيانات عن صاحب البضاعة :

إسم صاحب البضاعة : _____

عنوانه : _____ التوقيع : _____



سند اخراج مواد مضبوطة

اسم المستلم : الصفة : ممثلا عن :
اسم المسلم : الصفة : ممثلا عن :
المحافظة : مكان الإستلام : المستودع :

م	المادة	الوحدة	الكمية	الوزن	القيمة الإجمالية	ملاحظات
-1						
-2						
-3						
-4						
-5						
-6						
-7						
-8						
-9						
-10						
-11						
المجموع الكلي بالأرقام						

المستلم : المسلم :
التوقيع : التوقيع :



سند إدخال مواد مضبوطة

اسم المستلم : : الصفة : : ممثلاً عن :
اسم المسلم : : الصفة : : ممثلاً عن :
المحافظة : : مكان التسليم : : المستودع :

م	المادة	رقم محضر الضبط	الوحدة	الكمية	الوزن	القيمة الإجمالية	ملاحظات
-1							
-2							
-3							
-4							
-5							
-6							
-7							
-8							
-9							
-10							
-11							
المجموع الكلي بالأرقام							
المجموع الكلي كتابة :							

المستلم : : المسلم :
التوقيع : : التوقيع :

وزارة الاقتصاد الوطني

ص.ب ١٦٢٩

رام الله، ام الشرايط

هاتف: ٩-٤١٢١٤٨١٢٩٨٠٠٩٧٠

فاكس: ٨-٧٠٧٠٧٠٨١٢٩٨٠٠٩٧٠

بريد الكتروني: info@met.gov.ps

gtz

Partner for the Future.
Worldwide.

التعاون الإنمائي الألماني الفلسطيني



German Palestinian Development Cooperation