قانون حماية المستهلك في سوريا | المرسوم التشريعي رقم 8 لعام 2021

اعتمدت سوريا قانون حماية المستهلك رقم 2 لعام 2008، ثم أتى المرسوم التشريعي رقم 8 لعام 2021 بديلاً عنه، بهدف حماية حقوق المستهلك وضمان سلامة الغذاء ومنع الاحتكار، عبر وضع ضوابط للممارسات التجارية والتسعير والرقابة على جودة المواد والمنتجات.

دخل القانون حيز النفاذ وأصبحت أحكامه مطبقة على جميع المخاطبين بعد نشره في الجريدة الرسمية بتاريخ 12 نيسان 2021، وتبقى الأفعال الجرمية المرتكبة قبل هذا التاريخ خاضعة لأحكام قانون حماية المستهلك القديم رقم 14 لعام 2015. ￼

تحديث مؤسسي مهم بعد التحرير: في 29 آذار 2025 تم دمج وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك مع وزارة الصناعة ووزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية تحت مسمى واحد هو "وزارة الاقتصاد والصناعة"، وهي الجهة المشرفة على تطبيق هذا القانون اليوم.

أولاً: التعريفات الجوهرية

القانون يُعرّف بدقة كل طرف في العملية التجارية:

المستهلك هو الشخص الذي يشتري أو تُقدَّم إليه مواد أو سلع بأنواعها المختلفة، أو يستفيد من أي خدمة. أما المورد أو البائع فهو الشخص الذي يقدم خدمة، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها بأي طريقة، بما في ذلك الوسائل الإلكترونية. ويشمل ذلك بائع الجملة ونصف الجملة والمفرق.

الاحتكار هو قيام شخص أو أكثر بإحداث تأثير سلبي في تموين السوق على نحو يضر بمبدأ المنافسة أو يؤدي إلى زيادة السعر أو الإخلال بحقوق المستهلك. والإعلان المضلل هو كل إعلان يتضمن عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً من شأنه أن يؤدي بشكل مباشر أو غير مباشر إلى غش أو خداع المستهلك. ￼

ثانياً: حقوق المستهلك

يكفل القانون للمستهلك جملة من الحقوق، أبرزها: الحصول على المنتج وفقاً للغرض المعدّ له، والحصول على معلومات صحيحة ودقيقة بخصوص الأسعار والمواصفات، وحرية اختيار المنتجات، والاستبدال دون تحمّل أي نفقات في حالات العيب، وتقديم الشكاوى في حالات المخالفة.

ثالثاً: التزامات المورد والبائع

يفرض القانون على كل تاجر ومورد التزامات واضحة، أبرزها:

يحظر على كل مورد أن يحوز مباشرة أو بالواسطة مواداً أو منتجات أو سلعاً لا تدخل في نطاق تجارته أو مهنته الاعتيادية إلا بعد الحصول على الترخيص اللازم.

يحظر على المنتجين وبائعي الجملة الذين يصنعون أو يتاجرون بالمواد أو السلع الأساسية أو الذين يقدمون خدمات أساسية ترك أعمالهم أو الامتناع عن ممارستها على الوجه المعتاد إلا بعد موافقة الوزير، وتُمنح الموافقة لكل من يُثبت أنه لا يستطيع الاستمرار إما لعجز شخصي أو لخسارة تعوقه عن الاستمرار في عمله.

إعلان الأسعار إلزامي: القانون يُوجب على كل تاجر، من بائع المفرق حتى بائع الجملة، الإعلان الظاهر والواضح عن أسعار جميع السلع والخدمات.

بطاقة البيان: يجب أن تحمل كل سلعة بطاقة بيان واضحة تتضمن جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمادة أو المنتج، بما فيها تاريخ الصلاحية مدوناً بخط واضح ومقروء، ويُشترط أن تكون باللغة العربية.

رابعاً: منظومة التسعير والرقابة

تُخوّل المواد من 12 إلى 15 الوزيرَ تشكيل لجان لتحديد الأسعار ومراقبتها، وتحديد أسعار الخدمات المرتبطة بالسلع والمنتجات. كما تضطلع مديرية التجارة الداخلية وحماية

المستهلك باتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع ممارسات الاحتكار والتلاعب بالأسعار، ومراقبة التقيّد بالإعلان عن أسعار السلع وبدل الخدمات. ￼

تُشكَّل لجنة مركزية للتسعير برئاسة الوزير، تضم ممثلين عن مصرف سورية المركزي ومديرية الجمارك واتحاد غرف التجارة واتحاد غرف الصناعة واتحاد غرف الزراعة، وتتولى تسعير المواد والسلع والخدمات الأساسية. وتُشكَّل لجنة اعتراضية مستقلة للبت في الطعون بقرارات لجنة التسعير المركزية ولجان التسعير في المحافظات. ￼

خامساً: العقوبات — جدول تفصيلي

القانون يُميّز بين ثلاثة مستويات من المخالفين، وفيما يلي أبرز العقوبات كما وردت في نصه:

المستوى الأول — بائع المفرق:

يُعاقب بغرامة من 200,000 إلى 400,000 ليرة سورية قديمة بائع المفرق الذي يبيع المواد وهو غير حائز على فواتير لها، أو امتنع عن إعطاء فاتورة للمستهلك، أو أعطى فاتورة غير صحيحة. ￼

المستوى الثاني — بائع الجملة ونصف الجملة والمفرق ومقدم الخدمة:

يُعاقب بالحبس سنة على الأقل وبغرامة من 600,000 إلى 1,000,000 ليرة سورية قديمة كل بائع جملة أو نصف جملة أو مفرق أو مقدم خدمة في الحالات التالية: أعلن عن بيع سلعة بسعر أعلى من المحدد، أو باع بسعر أعلى من المحدد، أو امتنع عن البيع بالسعر المحدد، أو أخفى أو حجب مادة أو سلعة. ￼

المستوى الثالث — المستورد أو المنتج:

يُعاقب بالحبس من ثلاث إلى خمس سنوات وبغرامة قدرها 10,000,000 ليرة سورية قديمة كل مستورد أو منتج: امتنع عن تقديم الوثائق اللازمة للمفتشين، أو امتنع عن إعطاء فاتورة أو أعطى فاتورة غير صحيحة، أو امتنع عن البيع أو باع بسعر أعلى من المحدد، أو أخفى أو حجب سلعة، أو حاز أو باع مواد مجهولة المصدر.

￼

عقوبة عدم إعلان الأسعار:

يُعاقب بغرامة 300,000 ليرة سورية قديمة كل بائع نصف الجملة أو المفرق أو مقدم الخدمة الذي لم يُعلن عن أسعار مواده أو خدماته. ￼

عقوبة عدم استخدام اللغة العربية:
يُعاقب بغرامة 200,000 ليرة سورية قديمة كل من لم يستخدم اللغة العربية في بطاقة البيان أو الإعلان عن المعلومات الخاصة بالمادة أو المنتج أو السلعة. ￼

صلاحية الإغلاق:
للمحكمة في جميع الأحوال إغلاق المنشأة أو المحل ووقف المحكوم عليه عن مزاولة مهنته أو تجارته مدة لا تتجاوز ستة أشهر، ما لم تجد المحكمة أن في تنفيذ حكم الإغلاق إعاقة لتموين منطقة معينة بإحدى المواد أو السلع الأساسية. ￼

سادساً: التجارة الإلكترونية
لا يتناول القانون التجارة الإلكترونية بشكل خاص، لكنه يكتفي بتعريف المورد والبائع بصورة شاملة تغطي التعاملات الإلكترونية، إذ ينص على أن البيع والتوزيع والتسويق يشملان أي طريقة بما في ذلك الوسائل الإلكترونية. وهذا يعني أن بائع الإنترنت خاضع لنفس الالتزامات.

سابعاً: ما الجديد بعد التحرير؟
القانون الأصلي لعام 2021 لا يزال سارياً دون تعديل رسمي معلن حتى اليوم. لكن ثمة مستجدات مؤسسية وتطبيقية:
أولاً: في عام 2025 تم دمج وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك مع وزارتي الاقتصاد والصناعة ضمن هيكل وزاري موحد، ما يعني أن الجهة المشرفة على تطبيق القانون تغيرت.

ثانياً: الجانب الأكثر إلحاحاً للتاجر اليوم هو أن آليات التسعير المرجعية التي كانت تستند إلى سعر صرف رسمي ثابت قد تغيرت كلياً مع تحرير سعر الصرف، مما يجعل بعض مواد التسعير في القانون بحاجة إلى تعليمات تنفيذية محدَّثة لم تصدر بشكل كامل بعد.

خلاصة عملية

القانون يفرض على كل تاجر أربعة التزامات لا تقبل التساهل: الفاتورة دائماً، إعلان الأسعار بشكل ظاهر، عدم الإخفاء أو الحجب، واللغة العربية في بطاقات البيان. المخالفة في أي منها تبدأ بغرامة مالية وقد تصل إلى الحبس والإغلاق.

المصدر: رابط