



جهاز حماية المستهلك

حمايتك
هدفنا

كيفية
تقديم شكوى

للإستفسار أو تقديم شكوى

الخط الساخن

١٩٥٨٨

فاكس

(٠٢) ٣٥٣٨٠ ٣٨٤

البريد الإلكتروني

www.cpa.gov.eg

بريداً

إستيفاء نموذج الشكوى المجاني
المتوفر بجميع مكاتب البريد.

يرجى مراعاة وجود صورة من فاتورة الشراء عند

الاتصال أو إرسال شكوى

جميع حقوق الطبع محفوظة لجهاز حماية المستهلك

سؤال و جواب

هل يتلقى جهاز حماية المستهلك أية
رسوم عند التقدم بشكوى؟

جهاز حماية المستهلك لا يتقاضى أى رسوم عند
تلقى شكاوى المستهلكين، أو عند السير فى
إجراءات حلها.

هل مل حق التاجر إضافة أية رسوم
عند طلب الفاتورة؟

ليس من حق التاجر زيادة أى رسوم إضافية
على السعر المعلن عند طلبك الفاتورة، وفى
حالة مخالفة ذلك قم بإبلاغ الجهاز.

ما هو مدى اختصاص الجهاز بالرقابة
على السلع المدعمة؟

السلع المدعمة تخضع للرقابة والإشراف من
وزارة التضامن الإجتماعي.

تذكر دائماً

عند التقدم بشكوى، يجب أن يرفق بها صورة من فاتورة
الشراء، وبدونها لا يمكن للجهاز دراسة الشكوى.

كيف تتقدم بشكوى؟

- قبل تقديم الشكوى، إتجه إلى مكان الشراء لحل المشكلة ودياً.
- في حالة رغبتك في تقديم شكوى، ننصح أولاً بالاتصال بأقرب جمعية لحماية المستهلك فهي تعمل على معاونة المستهلكين في إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم.
- إذا تعذر حل الشكوى من خلال الجمعيات، تقدم للجهاز.



المستندات المطلوبة للتقدم بشكوى

تقدم الشكوى مكتوبة ومرفقة بالمستندات الآتية:

- اسم مقدم الشكوى، عنوانه، عمله، وصفته، مع المستندات المؤيدة لذلك.
- اسم المشكو في حقه، عنوانه، طبيعة نشاطه، ونوع المخالفة محل الشكوى.
- بيان الضرر الواقع على الشاكي إن وجد.
- ضرورة وجود صورة من الفاتورة عند تقديم الشكوى.



طرق تقديم الشكوى للجهاز

- تليفونياً
عن طريق الإتصال بالخط الساخن ١٩٥٨٨
- فاكس
عن طريق إرسال الشكوى على رقم ٣٥٣٨٠٣٨٤ (٠٢)
- البريد الإلكتروني
كما يمكنك إرسال شكواك بالبريد الإلكتروني على موقع الجهاز www.cpa.gov.eg
- بريدياً
عن طريق إستيفاء نموذج الشكوى المجاني المتوفر في جميع مكاتب البريد المنتشرة بالجمهورية.

