قانون اتحادى

رقم 24 لسنة 2006 بشأن حماية المستهلك

المعدل

بالقانون الاتحادي رقم 7 لسنة 2011

نحن خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

بعد الاطلاع على الدستور

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء والقوانين المعدلة

وعلى قانون المعاملات المدنية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1985 والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1979 في شأن تنظيم شؤون الصناعة والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 1979 في شأن قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية

وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 في شأن تنظيم الوكالات التجارية والقوانين المعدلة له

وعلى قانون الإجراءات الجزائية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992 والقوانين المعدلة له

وعلى قانون العقوبات الصادر بالقانون الاتحادي رقم (3) 1987 والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (37) لسنة 1992 في شأن العلامات التجارية والقوانين المعدلة له

وعلى قانون المعاملات التجارية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1993

وعلى القانون الاتحادي رقم (28) لسنة 2001 بإنشاء هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2003 بإنشاء الهيئة الاتحادية للجمارك

وبناء على ما عرضته وزيرة الاقتصاد

وموافقة مجلس الوزراء

وتصديق المجلس الأعلى للاتحاد

أصدرنا القانون الآتي :

الباب الأول ـ تعاريف

المادة 1

في تطبيق أحكام هذا القانون , يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الدولة : دولة الإمارات العربية المتحدة.

الوزارة : وزارة الاقتصاد.

الوزير : وزير الاقتصاد.

اللجنة : اللجنة العليا لحماية المستهلك.

الإدارة : إدارة حماية المستهلك في الوزارة.

السلطة المختصة : السلطة المحلية المختصة في الإمارة المعنية التي يناط بها تطبيق أحكام هذا القانون.

المواصفات القياسية المعتمدة : المواصفات التي تعتمدها هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس , ويشار إليها بعبارة : " مواصفات قياسية لدولة الإمارات العربية المتحدة ".

المستهلك : كل من يحصل على سلعة أو خدمة - بمقابل أو بدون مقابل - إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين.

المزود : كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم الخدمة أو المعلومات أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها.

المعلن : كل من يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها باستخدام مختلف وسائل الإعلان والدعاية.

السلعة : منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج.

الخدمة : كل عمل تقدمه أية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر.

السعر : ويشمل سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.

الباب الثاني ـ اللجنة العليا لحماية المستهلك

المادة 2

AL-FAROUK

تشكل بناء على اقتراح الوزير لجنة تسمى " اللجنة العليا لحماية المستهلك " تكون برئاسة الوزير , ويدخل ضمن تشكيلها ممثلين عن جمعيات حماية المستهلك , ويصدر بتشكيل اللجنة وتحديد اختصاصاتها قرار من مجلس الوزراء.

المادة 3

في حال حدوث أزمة أو ظروف غير عادية في السوق تؤدي لزيادة غير طبيعية في الأسعار يتخذ الوزير - بناء على توصية اللجنة - إجراءات من شأنها الحد من تلك الزيادة وحماية مصالح المستهلكين وعدم الأضرار بهم.

وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأسس والإجراءات في تحديد ما يعتبر زيادة غير طبيعية في الأسعار وحالات الاحتكار التي يجب اتخاذ تدابير بشأنها.

الباب الثالث ـ إدارة حماية المستهلك واختصاصاتها

المادة 4

تنشأ بالوزارة إدارة تسمى " إدارة حماية المستهلك " تتولى ممارسة الاختصاصات الآتية:

1- الإشراف على تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك بالتعاون مع الجهات المعنية في الدولة.
2- التنسيق مع الجهات المعنية في الدولة في التصدي للممارسات التجارية غير المشروعة والتي تضر بالمستهلك.
3- التنسيق والتعاون مع الجهات المعنية في نشر الوعي الاستهلاكي في الدولة حول السلع والخدمات وتعريف المستهلكين بحقوقهم وطرق المطالبة بها.
4- مراقبة حركة الأسعار والعمل على الحد من ارتفاعها.
5- العمل على تحقيق مبدأ المنافسة الشريفة ومحاربة الاحتكار.
6- تلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ الإجراءات بشأنها أو إحالتها للجهات المختصة , ويجوز أن تقدم الشكوى من المستهلك مباشرة , كما يجوز تقديمها من قبل جمعية حماية المستهلك باعتبارها ممثلة للمشتكي.
7- نشر القرارات والتوصيات التي تساهم في زيادة الوعي لدى المستهلك.

الباب الرابع ـ التزامات المزود

المادة 5

يلتزم المزود برد السلعة أو إبدالها في حال اكتشاف المستهلك لعيب فيها , ويتم الرد أو الإبدال وفقا للقواعد المقررة في اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة 6

AL-FAROUK

لا يجوز للمزود عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أية سلع أو خدمات تكون مغشوشة أو فاسدة أو مضللة بحيث تلحق الضرر بمصلحة المستهلك أو صحته عند الاستعمال العادي

المادة 7

مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة ذات الصلة يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بأن يلصق على غلافها او عبوتها , وبشكل بارز , بطاقة تتضمن بيانات عن نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها واسم المنتج وتاريخ الانتاج او التعبئة والوزن الصافي وبلد المنشأ وبلد التصدير (إن وجد) وبيان كيفية الاستعمال (إن أمكن) وتاريخ انتهاء الصلاحية , مع إرفاق بيان تفصيلي داخل العبوة لمكونات السلعة ومواصفاتها وقواعد استعمالها ومخاطرها وغير ذلك من البيانات باللغة العربية , وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

وإذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة وجب التنبيه إلى ذلك بشكل ظاهر.

المادة 8

يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة , وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن تحديد نوع السلعة وسعرها وأية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة 9

يسأل المزود عن الضرر الناجم عن استخدام السلعة واستهلاكها كما يسأل عن عدم توفير قطع الغيار للسلع المعمرة خلال فترة زمنية محددة وعن عدم توفير الضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك ، وذلك كله وفقا للقواعد التي تصدر بقرار من الوزير.

وإذ كانت السلعة منتجة محليا قامت مسئولية المنتج والبائع التضامنية عما سبق .

المادة 10

يضمن المزود مطابقة السلعة أو الخدمة التي يزود بها المستهلك للمواصفات القياسية المعتمدة المعلن عنها ، كما يسأل عن عدم التقيد بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة .

المادة 11

مع مراعاة القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 بشأن تنظيم الوكالات التجارية وتعديلاته ، يلتزم كل وكيل تجاري أو موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة .

كما يلتزم عند استغراقه في تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز أسبوعين بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يقوم الوكيل بتنفيذ تلك الضمانات .

المادة 12

يلتزم كل مزود للسلعة بتضمين عقوده الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وبإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها .

المادة 13

يلتزم مزود الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة , وإلا التزم بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة , او بأداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح , وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون أنواع الخدمات وفترة الضمان المقررة لكل منها.

المادة 14

لا يجوز لأي مزود إخفاء أية سلعة أو الامتناع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق أو أن يفرض شراء كميات معينة منها أو شراء سلع أخرى معها أو أن يتقاضى ثمنا أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه .

المادة 15

مع مراعاة أحكام المادتين التاليتين من هذا القانون والمتعلقتين بحقوق المستهلك ، يتعين على كل مزود فور اكتشافه عيبا في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة بالطريقة الصحيحة أن يبلغ الإدارة والجهات المعنية والمستهلك بالإضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها ، وذلك وفقا لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

الباب الخامس ـ حقوق المستهلك

المادة 16

للمستهلك الحق في التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية وفقا للقواعد العامة النافذة ، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك .

المادة 17

تتمتع الإدارة بالصفة القانونية في تمثيل المستهلك أمام القضاء ، ولدى أي جهة أخرى يقررها القانون .

ودون الإخلال بحق الأطراف في اللجوء إلى القضاء ، للإدارة مباشرة أية تسوية تتعلق بحماية المستهلكين ، ويجوز التظلم من قراراتها بهذا الشأن لدى الوزير .

الباب السادس ـ العقوبات

المادة 18

1- مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر، يعاقب كل من يخالف أحكام هذا القانون وفقاً لمايلي :-
(أ) الغرامة التي لا تقل عن (100.000) مائة ألف درهم ولا تجاوز (1.000.000) مليون درهم في حالة مخالفة أي حكم من أحكام المواد (6) و (7) و (14) من هذا القانون .
(ب) الغرامة التي لا تقل عن (10.000) عشرة آلاف درهم ولا تجاوز (200.000) مائتي ألف درهم في حالة مخالفة أي حكم من أحكام المواد (5) و (8) والفقرة الثانية من المادة (9) والمادة (12) من هذا القانون .
(جـ) الغرامة لا تقل عن (20.000) عشرين ألف درهم ولا تجاوز (120.000) مائة وعشرون ألف درهم في حالة مخالفة أي حكم من أحكام الفقرة الأولى من المادة (9) والمواد أرقام (10) و (11) و (13) و (15) من هذا القانون .
(د) الغرامة لا تقل عن (5.000) خمسة آلاف درهم ولا تجاوز (100.000) مائة ألف درهم في حالة مخالفة أي حكم آخر من أحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية والقرارات الصادرة تنفيذاً له.
2- تضاعف الغرامات المنصوص عليها في البند (1) من هذه المادة في حالة معاودة ارتكاب ذات المخالفة خلال (سنة) واحدة من ارتكاب المخالفة السابقة لها، وبحيث لا تقل العقوبة عن نصف الحد الأعلى المقرر بعد مضاعفة الغرامات.
3- تحدد بقرار من مجلس الوزراء بناءً على عرض الوزير المخالفات التي يجوز الصلح فيها والمقابل الذي يلزم به المخالف في كل حالة ، بشرط ألا يجاوز الحد الأقصى للعقوبة المقررة في هذا القانون وفي حالة رفض المخالف للصلح تحال المخالفة إلى النيابة العامة لاتخاذ الإجراء المقرر.
4- يصدر مجلس الوزراء قراراً بالضوابط والإجراءات اللازمة لإتمام الصلح وقواعد وشروط تطبيقه في الجرائم المرتكبة في إطار أحكام هذا القانون كما يصدر الوزير قراراً بتشكيل لجان للصلح تتولى تنفيذ أحكام قرار مجلس الوزراء المشار إليه.

(استبدلت بالقانون الاتحادي رقم 7 لسنة 2011 - الصادر بتاريخ 2011-05-16 ميلادية – الموافق 12 - جمادي الآخر- 1432 هجرية - والمنشور بالجريدة الرسمية في العدد 523 - تاريخ النشر : 2011-05-29 - التاريخ الفعلي : 2011-05-16

المادة 19

للمحكمة - في حالة الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المشمولة بأحكام هذا القانون - أن تقضي فضلا عن العقوبة المقررة بمصادرة أو إتلاف المنتج موضوع الجريمة والمواد والأدوات المستخدمة في إنتاجه.

المادة 20

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الفئات والمدد اللازمة لتصحيح الأوضاع بما يتلاءم وأحكام هذا القانون .

وللوزير في حال عدم تصحيح الأوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة لا تجاوز (أسبوعا) ورفع الأمر إلى المحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة .

المادة 21

للموظفين الذين يصدر بتحديد أسمائهم قرار من وزير العدل بالتنسيق مع الوزير والسلطات المختصة ، صفة الضبطية القضائية في إثبات الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون والقرارات الصادرة بمقتضاه .

ولهؤلاء الموظفين الحق في الاطلاع على الوثائق والمستندات اللازمة لأداء مهامهم .

المادة 22

مع عدم الإخلال بأحكام المعاهدات والاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفا فيها ، لمجلس الوزراء إصدار قرار مسبب منه بناء على عرض الوزير بالإعفاء من تطبيق بعض أحكام هذا القانون .

المادة 23

يصدر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية لأحكام هذا القانون ، كما يصدر الوزير القرارات اللازمة لهذا التنفيذ .

المادة 24

ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية ، ويعمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره

صدر بتاريخ : 13-08-2006 ميلادية - الموافق 19-رجب-1427 هجرية - نشر بالجريدة الرسمية - العدد 453 السنة السادسة والثلاثون - بتاريخ 2006/8/26 - وعمل به من تاريخ 2006/11/26

خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الامارات العربية المتحدة

AL-FAROUK

قرار مجلس الوزراء

رقم 12 لسنة 2007 في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم 24 لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك

مجلس الوزراء

بعد الاطلاع على الدستور

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء ، والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1975 في شأن السجل التجاري

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1979 في شأن تنظيم شئون الصناعة ، والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 1979 في شأن قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية

وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 في شأن تنظيم الوكالات التجارية والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 1984 في شأن الشركات التجارية ، والقوانين المعدلة له

وعلى قانون المعملات المدنية الصادر بالقانون رقم (5) لسنة 1985 ، والقوانين المعدلة له

وعلى قانون العقوبات الصادر بالقانون رقم (3) لسنة 1987 ، والقوانين المعدلة له

وعلى قانون الاثبات في المعاملات المدنية والتجارية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (10) لسنة 1992 ، والقوانين المعدلة له

وعلى قانون الاجراءات الجزائية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992 ، والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (37) لسنة 1992 في شأن العلامات التجارية ، والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (9) لسنة 1993 في شأن الرقابة على الاتجار في الأحجار ذات القيمة والمعادن الثمينة ودمغها

وعلى قانون المعاملات التجارية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1993 ، والقوانين المعدلة له

وعلى القانون الاتحادي رقم (28) لسنة 2001 بإنشاء هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2003 بإنشاء الهيئة الاتحادية للجمارك

وعلى القانون الاتحادي رقم (13) لسنة 2004 في شأن الرقابة على استراد وتصدير وعبور الماس الخام

وعلى القانون الاتحادي رقم (17) لسنة2004 في شأن مكافحة التستر التجاري

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية

وعلى القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2006 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات

وعلى القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك

وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (207/16) لسنة 2006 بشان الموافقة على مشروع قرار مجلس الوزراء بشأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك ،

وبناء على ما عرضه وزير الاقتصاد

وموافقة مجلس الوزراء

قـــــــــــــــــرر

تعريف

المادة (1)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة ، يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك :

الدولة : دولة الامارات العربية المتحدة .

الوزارة : وزارة الاقتصاد .

الوزير : وزير الاقتصاد .

اللجنة : اللجنة العليا لحماية المستهلك .

الإدارة : إدارة حماية المستهلك بالوزارة .

السلطة المختصة : السلطة المحلية المختصة في الإمارة المعنية التي يناط بها تطبيق أحكام القانون رقم 24 لسنة 2006 وهذه اللائحة.

المواصفات القياسية المعتمدة : المواصفات التي تعتمدها هيئة الامارات للمواصفات والمقاييس.

المستهلك : كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو خدمة - بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين .

AL-FAROUK

المـــــزود : كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم الخدمة أو المعلـومات أو يصنع السلـعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبعها أو يوردها أو يصـدرها أو يتدخل في إنتاجـها أو تداولها .

المزود الرئيسي : هو المنتج أو المورد الذي يزود الموزعين بالسلع والخدمات دون المستهلكين .

المعلن : كل شخص طبيعي أو اعتباري يُعلن عن السلعة أو الخـدمة أو يروج لها باستـخدام مختلف وسائل الإعلان والدعاية .

الســـــلعة : منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحـويلي بما في ذلك العناصر الأوليـة للمواد والمكونات الداخلة في المنتج .

الخـــــــدمة : كل عمل تقدمه أية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجـر أو بدون أجـــــر .

السعـــــــــر : سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال للسلعة أو الخدمة .

الاســـــــترداد : سحب السلعة في حال ثبوت ظهـور عيب فيها ، عن طريـق المزود أو عن طريق الجهة المعنية في الدولة أو في بلد المنشأ أو أية دولة أخـــرى .

السلعة المستردة : السلعة التي يتم سحبها داخل الدولة أو من بلد المنشأ أو أية دولة أخرى .

العـــــــــيب : أي خلل في تصميم أو معالجة أو تصنيع السلعة أو عـدم ملائمة أو تشوه أو ضـرر يحدث أو يظهـــر قبل أو أثناء الاستخدام أو نتيجة عدم مطابقتها أو عدم تقيدها بشكل كـاف بالمواصفات القياسية المعتمـدة أو الضمان أو بالمواصفات المعلن عنها أو الواجب الإعلان عنهـا من قبل المـــزود أو لأي تأكيد أو إعلان متصل أو مثبت على السلعة .

الضمـــــــــان : إقـرار كتابي أو ضمني صادر من المـزود أو ممن يمثله بخـلو السلـعة أو الخدمة موضـــوع الضمـان من العيـوب ومطابقتها للمواصـفات القياسية المعتمدة وتعهده بإصـلاح أي خلل أو عطب يطـرأ على السلعة خلال مـدة محـددة .

السلعة المعمرة : السلعة التي يمكن استخدامها أو الانتفاع بها لعدة سنوات .

المادة (2)

اسس تحديد ما يعتبر زيادة غير طبيعية في الأسعار ما يأتي :

1- نسبة التضخم في الدولة .
2- سعر السلعة والخدمة في الفترات السابقة .
3- المستوى العام للأسعار في الدولة .
4- المستوى العام للأسعار في الدول المجاورة .
5- سعر السلعة أو الخدمة في الدول المجاورة .
6- معدل نسبة الزيادة في سعر السلعة أو الخدمة .

AL-FAROUK

7- قيمة صرف العملة الأجنبية وقت استيراد السلعة أو المواد الأولية .
8- شكاوي المستهلكين إلى الإدارة .

المادة (3)

على الإدارة إعداد الدراسات والتقارير حول الأزمات والظروف غير العادية في السوق وتحديد أسباب الزيادة غير الطبيعية في السعار ورفعها إلى اللجنة لتقديم التوصيات بشأن ما يتخذ من إجـــراءات للحد من تلك الزيادة .

وللإدارة الاستعانة بمن تراه من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين من ذوي الخبرة في هذا المجال .

المادة (4)

في حال حدوث أزمة أو ظروف غير عادية في السوق تتطلب سرعة اتخاذ إجراءات معينة للحد من الزيادة غير الطبيعية في الأسعار ، للوزير بناء على توصية اللجنة أن يتخذ الإجـراءات اللازمة لحماية مصالح المستهلكين وعدم الاضرار بهم .

المادة (5)

تعتبر الحالات التالية وبوجه خاص حالات احتكار :

1- بيع السلع أو الخدمات بأسعار تقل عن سعر التكلفة لخلق وضع احتكاري في السوق يترتب عليه إلحاق الضرر بالمستهلكين .
2- قيام أكثر من مزود بالتحالف بحيث يشكل إضرارا بالاقتصاد الوطني أ و بمصالح المستهلكين .
3- اتفاق المزودين صراحة أو ضمنا على تثبيت أو رفع السعر بصورة معلنة أو بسرية بما يشكل إضرارا بالاقتصاد الوطني أو بمصالح المستهلكين .
4- اتفاق المتنافسين على تقسيم السوق فيما بينهم وفقا للتوزيع الجغرافي أو حجم المبيعات .
5- قيام المزود بشراء السلع أو الخدمات المنافسة من السوق بغرض التحكم في السعار.
6- امتناع أو توقف أو تحديد كمية الانتاج أو التوريد أو العرض للسلع أو الخدمات.
7- اشتراط المزود على المستهلك شراء سلعة أو خدمة إضافية إلى جانب السلعة أو الخدمة التي يراد الحصول عليها .

المادة (6)

تحظر الممارسات أو الاتفاقيات أو العقود سواء كانت العقود مكتوبة أو شفهية ، صريحة كانت أو ضمنية ، إذا كان الهدف من هذه الممارسات أو الاتفاقيات أو العقود أو الأثر المترتب عليها قيام أي حالة من حالات الاحتكار .

المادة (7)

على الإدارة اتخاذ الإجـراءات والتدابير اللازمة وفقا لأحكام القانون وهذه اللائحة والقرارات المنفذة له حيال الممارسات والتعاملات الاحتكارية التي تلحق الضرر بالاقتصاد الوطني والمستهلكين .

حقـوق المستهلك

المادة (8)

تشمل حقوق المستهلك ما يأتي :

1- الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تشكل ضـررا على الصحـة والسلامة .
2- الحق في تزويده بالحقائق التي تساعده على الشراء والاستهلاك السليم .
3- الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.
4- الحق في الاستماع إلى آرائه وأن تُمثل مصالحه لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية وأن يؤخذ بآرائه في تطوير السلع والخدمات .
5- الحق في إشباع احتياجاته الأساسية من السلع والخدمات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم .
6- الحق في التعويض وفي تسوية عادلة لمطالبه المشروعة ، بما في ذلك التعويض عن السـلع الرديئة أو الخدمة غير المرضية أو أية ممارسات تضـر بالمستهلك .
7- الحق في التثقيف وفي اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختبارات الواعية بين السلع والخدمات . وأن يكون مدركا لحقوقه الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها من خـلال برامج التوعية .
8- حق الحياة في بيئة سليمة .

المادة (9)

على الإدارة تلقي شكاوي المستهلكين والتنسيق مع السلطات المحلية في هذا الشـأن واتخـاذ إجـراءات التقصي والبحث والتحقيق وإصدار القـرار المناسب في شأنها وفقـا لأحكـام القانون وهذه اللائحة .

ولكل ذي شأن أن يتظلم من قرار الإدارة لدى الوزير خلال (15) خمسة عشر يوما من تاريـخ إخطـاره بهذا القرار ويكون التظلم كتابيا على النموذج المعد لذلك لدى الإدارة ويحـدد فيه صفة المتـظلم وسبب تظلمه ويوقع منه أو من ينوب عنه قانونا ويترتب على التظلم إيقاف تنفيذ القـرار لحين البت في التظلم بالقبول أو الرفض .

ويجـوز لذوي الشأن الطعن بالقـرار الصـادر في التظلم لدى المحكمة المختصـة .

التزامات المزود

المادة (10)

على المزود اتخاذ الإجراءات المنصوص عليه في هذه اللائحة لاسترداد السلع من الأسواق المحلية ومن المستهلكين في الحالات الآتية :

1- اكتشافه عيب في السلعة .
2- وجود تقارير أو دراسات تثبت وجود عيب في السلعة .
3- ورود شكاوي من المستهلكين أو الجهات المعنية بوجود عيب في السلعة .
4- صدور مذكرة من الوزارة باسترداد السلعة .
5- وجود عمليات الاسترداد خارج الدولة لذات السلعة .
6- ثبوت عدم مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة .

المادة (11)

على المزود إبلاغ الإدارة كتابيا خلال مدة لا تجاوز (14) أربعة عشر يوما عن أية حالة استرداد لسلعة على أن يكون هذا الكتاب متضمنا البيانات الآتية :

1- اسم السلعة والمزود وبلد المنشأ .
2- صورة ملونة عن السلعة والجزء المعيب فيها .
3- وصف دقيق للعيب والسباب التي نتج عنها .
4- الكمية المباعة والكمية التي يجب استردادها .
5- نوعية وطبيعة الأضرار المحتملة على المستهلك .
6- الإجراءات التي يتخذها المزود للاسترداد .
7- وسائل الإعلان عن عملية الاسترداد والمدة الزمنية لهذه الإعلانات وأوقاتها .
8- الإجراءات التي سيتخذها المزود بشأن السلعة المعيبة .
9- الفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة العيب ، على أن تراعى فيها ظروف ومصالح المستهلك .

ويتعين على الإدارة فتح ملف الاسترداد متضمنا البيانات المنصوص عليها في هذه المادة.

ويجوز لها إضافة بيانات أو إجراءات تراها ضرورية لاسترداد السلعة المعيبة وذلك وفقـــا لنوع السلعة وطبيعتها .

المادة (12)

على المزود في حال استرداد السلعة أن يقوم باستبدالها أو إصلاحها أو إرجاع ثمنها ، أو استبدال أو إصلاح الجزء المعيب منها دون مقابل ودون النظر إلى فترة الضمان الممنوحـــة وذلك وفقا لنوع السلعة وطبيعتها ونوع العيب المكتشف فيها .

المادة (13)

يتحمل المزود تكاليف نقل السلعة المعيبة وتكاليف إرسال الفنيين لاستبدال أو إصلاح الجـزء المعيب وجميع التكاليف المترتبة على لاسترداد السلعة .

المادة (14)

على المزود تزويد الإدارة بتقرير عن السلع التي تم إصلاحها أو استبدالها أو إصلاح الجـــزء المعيب فيها أو التي تم إرجاعها ورد ثمنها ، وذلك خلال ثلاثين يوما من بدء عملية الاسـترداد على أن يتضمن هذا التقرير ما يأتي :

1- الكمية المباعة .
2- الكمية التي تم استردادها .
3- كمية السلع التي تم إصلاحها أو استبدالها أو إعادة ثمنها .
4- الإجراءات التي سيتم اتخاذها لتفادي هذا العيب إن أمكن .

المادة (15)

على المزود تلقي شكاوي المستهلكين وتسويتها ، وفي حال تكرار الخلل أكثر من ثلاث مرات عليه إبلاغ المزود الرئيسي بذلك وإرسال صورة من كتاب الإبلاغ إلى الوزارة .

المادة (16)

على الإدارة اتخاذ إجراءات استرداد للسلع المعيبة على نفقة المزود بناء على قـرار مـن الوزير بالتنسيق مع الجهات المعنية وذلك في الحالات الآتية :

1- عـدم قيام المـزود بإجـراءات الاسترداد .
2- تباطؤ أو تأخـر المزود عن القيام بإجراءات الاسترداد في الحالات التي يعتقد فيهـا بوجود أخطار أو أضـرار محتملة على المستهلكين من السلعة المعيبة .
3- صـعوبة التعرف أو الوصـول إلى المزود.

المادة (17)

استثناء من أحكام المادة السابقة على الإدارة اتخاذ إجراءات استرداد السلع المعيبة في الحالات الضرورية التي تشكل خطورة على المستهلك ، على ان يتحمل المزود تكلفة عملية الاسترداد .

المادة (18)

تقوم الإدارة بالتنسيق مع الجهات المعنية بمتابعة السلع التي تم استردادها داخل الدولة أو خارجها وإبلاغ اللجنة بشكل دوري بعمليات الاسترداد الحاصلة .

المادة (19)

في حال تلقي الإدارة أية شكوى أو بلاغ عن وجـود عيب في السـلعة ، على الإدارة التحـقق من ذلك ، وفي حال التأكد من وجود العيب عليها إخطار المزود بضـرورة استرداد السلعة خـلال المدة التي تحددها الإدارة حسب طبيعة السلعة .

المادة (20)

للجهات المعنية وللمستهلك ولك ذي شأن التقدم بطلب إلى الإدارة لاسترداد السلعة المعيبة على أن يرفق بهذا الطلب الأدلة المقبولة التي تثبت ذلك ، ويتعين على الإدارة التـحقق مما ورد في هـذا الطلب واتخاذ الإجراءات اللازمة في شأنه .

المادة (21)

على المزود الإعلان عن استرداد السلعة المعيبة وفقا للشروط الآتية :

1- الإعلان في صحيفتين محليتين يوميتين مرتين على الأقل على أن تكون أحداها تصدر باللغة العربية ، خلال فترة لا تجاوز (24) ساعة من تاريخ اخطاره بالاسترداد ، وفى موقع الوزارة على شبكة الانترنت .
2- لا يقل حجم الإعلان عن (15 سم في 15 سم) .
3- يجب أن يتضمن الإعلان المعلومات الآتية :
(أ) اسم المزود وعنوانه .
(ب) العلامة التجارية للسلعة .
(ج) اسم السلعة وبلد المنشأ .
(د) وصف العيب .
(هـ) التعليمات التي يجب على المستهلك إتباعها لتلافي أي أضرار قد تنجم عن استخدام السلعة .
(و) التعليمات التي يجب على المستهلك إتباعها لإصلاح أو استبدال أو استرداد ثمن السلعة .

وللإدارة تحديد أية وسيلة إعلان أخرى ومدتها وتوقيتها .

المادة (22)

في حال عدم قيام المزود باسترداد السلع المعيبة ، وفقا لهذه اللائحة ، مع علمه بوجود عيب في تلك السلع ، فان ذلك يعد غشا تجاريا وفقا لأحكام القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 1979 المشـار إليه وعلى الإدارة إحالة الموضوع إلى النيابة العامة لتحريك الدعـوى الجـزائية ضـد المـزود .

المادة (23)

على المزود (إذا دعت الحاجة) أن يسترد السلع المعيبة في خارج الدولة حسب الإجراءات المتبعة في تلك الدول ، على أن يقوم المزود بأخطار الإدارة كتابيا بإجراءات الاسترداد .

AL-FAROUK

المادة (24)

للمستهلك حق اختيار طريقة معالجة السلعة المعيبة باستبدالها أو إصلاحها أو استرداد ثمنها على أن يؤخذ في الاعتبار نوع وطبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية المعالجة وللمستهلك حق الحصول على سلعة بديلة ينتفع بها لحين الانتهاء من إجراءات معالجة سلعته المعيبة وبدون مقابل وذلك حسب طبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية معالجة العيب .

المادة (25)

على المزود قبل إجراء أية اصلاحات أو تعديلات على السلعة ، أن يخطر المستهلك خطيا ودون مقابل بتقديره لتكلفة إصلاح السلعة ومدة عرضه .

كما يجب على المزود ، بعد إجراء عملية الإصلاح ، أن يحدد في الفاتورة التي يصدرها القطع التي تم استبدالها وثمنها وتحديد ما إذا كانت هذه القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة ، ويتحمل المزود تكلفة اليد العاملة ويضمن القطع المستبدلة ، ويتعين ألا تقل مدة الضمان في السلع الكهربائية والالكترونية عن ثلاثة اشهر وفي السلع المعمرة عن ستة أشهر اعتبارا من تاريخ تسليم السلعة بعد اصلاحها ، ولا يشمل هذا الضمان الحالة التي يتم فيها استعمال السلعة بشكل غير ملائم .

المادة (26)

يجب على المزود الذي يعرض سلع مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيبا لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته ، الإعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح على السلعة وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أو في الفاتورة التي يصدرها .

المادة (27)

يحظر على أي شخص الإعلان بأية وسيلة كانت عن سلعة أو خدمة بشكل يؤدي إلى تضليل وخداع المستهلك .

المادة (28)

على المزود لدى عرض أية سلعة للتداول ، الالتزام بأن يلصق على غلافها أو عبوتها بطاقة باللغة العربية واضحة ومقروءة ومفهومة المعنى وبشكل بارز ، وتتضمن هذه البطاقة البيانات الآتية :

1- نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها .
2- أسم السلعة .
3- تاريخ الإنتاج أو التعبئة .
4- تاريخ انتهاء الصلاحية .

5- الوزن الصافي .
6- بلد المنشأ (اسم الدولة دون حـروف الاختصار ، وعلى ألا يقتصر على أسم الدولة وحـدها دون دون عبارة صنع في ، أو وضع علم دولة أخرى غـير بلد المنشأ) .
7- بلد التصدير (إن وجـد) .
8- كيفية الاستعمال إن أمكن .
9- وحـدة المقياس والمكيال الصحيحة المناسبة للسلعة .

ويتعين على المزود إرفاق بيان تفصيلي داخل العبوة بمكونات السلعة ومواصفاتها وقواعد استعمالها ومخاطرها باللغة العربية .

وعلى المزود توفيق أوضاعه وفق هذه المادة خلال مدة لا تجاوز سنة من تاريخ صدور هذه اللائحـة ، وذلك بالنسبة للسلع التي تم استيرادها فعلا .

وللوزير اقتراح أية بيانات إضافية على السلع ويصدر بها قرار من مجلس الوزراء .

المادة (29)

على المزود لدى عرض أي سلعة أو خدمة كتابة السعر عليـها بالعمـلة المحلية وبشكل ظـاهر ، أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة أو الخدمة ، كما يلتزم بتوفيق أوضاعه وفق أحكام هذه المادة خلال مدة لا تجاوز شهرين من تاريخ صدور هذه اللائحـة .

المادة (30)

يحظر على المزود التمييز بين المستهلكين في بيع السلعة أو الخدمة سواء في السعر أو الجودة .

المادة (31)

للمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة ويجب أن تتضمن فاتورة السلعة البيانات الآتية :

1- اسم المزود وعنوانه .
2- تعريف السلعة .
3- وحدة البيع .
4- كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة .
5- سعر السلعة بالعملة المحلية .

المادة (32)

يلتزم مزود الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية محددة تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة ، الالتزام بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة ، أو بأداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح .

المادة (33)

يضمن المزود جودة السلعة والخدمة وتوافر المواصفات التي حددها أو تلك التي اشترط المستهلك خطيا وجودها ، كما يضمن العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقا لطبيعتها أو لأحكام العقد المبرم بين المزود والمستهلك .

المادة (34)

على المزود توفير خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير قطع الغيار والصيانة للسلع المعمرة لفترة لا تقل عن خمس سنوات أو لفترة تتناسب وطبيعة السلعة.

المادة (35)

فيما لم يرد به نص خاص في هذه اللائحة تكون فترة الضمان للخدمات وفئات السلع التي تقدم للمستهلك من المزود حسب بنود العقد المبرم بينها .

المادة (36)

فيما عدا أحكام المادتين (28 ، 29) من هذه اللائحة على المزودين القائمين في الدولة وقت العمل بأحكام هذه اللائحة أن يوفقوا أوضاعهم وفقا لأحكام القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 المشار إليه وأحكام هذه اللائحة خلال ستة شهور من تاريخ العمل بها .

وللوزير في حال عدم تصحيح الأوضاع بعد انتهاء الفترة المحددة وقف المزود عن مزاولة نشاطه مدة لا تجاوز أسبوعا ورفع الأمر للمحكمة المختصة لاتخاذ اللازم .

المادة (37)

يصدر الوزير القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه اللائحة .

المادة (38)

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من تاريخ صدوره .

صدر بتاريخ : 29-03-2007 ميلادية – الموافق 10-ربيع الأول-1428 هجرية - تم نشره في العدد رقم 464 من الجريدة الرسمية - تاريخ النشر : 30-04-2007 - التاريخ الفعلي : 29-03-2007

محمّد بن راشد آل مكتوم

رئيس مجلس الوزراء

AL-FAROUK