

حماية المستهلك

الإصدار الأول - 2015

ميثاق خدمة المتعاملين

.. نرتقي بخدماتنا"
"لتحقيق رضاكم

سعادة سلطان عبدالله بن هذه السويدي
رئيس الدائرة

حُرس دائرة التنمية الاقتصادية على تطوير وتحسين خدماتها بأرقى معايير الجودة
لتحقيق رضا المتعاملين

عند التعامل معنا فإننا نلتزم بأن

- نحسن استقبالكم ونعاملكم بود واحترام وعدالة
- نوفر البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز
- نقدم الخدمة دون تأخير وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان
- نؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة
- نحافظ على سرية بياناتكم وخصوصية استفساراتكم ومعاملاتكم
- نطور إجراءاتنا وننسق مع شركائنا للارتقاء بالخدمات بما يتناسب مع احتياجاتكم
- نرحب بأرائكم واقتراحاتكم لنتشارك معكم في تطوير خدماتنا

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- التعامل بشكل إيجابي مع الدائرة وتقدير جهود موظفيها
- تفهم الإجراءات والقوانين المتبعة في الدائرة
- تجهيز الأوراق الثبوتية والمستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة
- تحديث البيانات الخاصة بكم إذا طرأ عليها أي تغيير
- الرد على استفسارات الموظفين المتعلقة بتقديم الخدمات
- مشاركتنا مقترحاتكم وشكاويكم لتمكيننا من تحسين خدمات الدائرة

أوقات تقديم خدماتنا

المقر الرئيسي و الفروع: من الساعة 7:30 صباحاً حتى الساعة 2:30 ظهراً
مراكز تقديم الخدمة (تسهيل) : من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً

موقعنا: منطقة الدوائر الحكومية . اللية . الشارقة

إن كانت لديكم أية استفسارات أو أسئلة، يمكننا التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني:

sedd@sedd.gov.ae

نطاق التطبيق

يغطي نطاق هذا الإجراء متابعة حالات مكافحة الغش التجاري، تقليد العلامات التجارية، والتعدي على الوكالات التجارية، شكاوى حماية المستهلك، شكاوى وكيل الخدمات .

الرسوم بالدرهم	البيان
2000 درهم	رسوم فتح ملف شكوى غش تجاري
1250 درهماً	رسوم فتح ملف شكوى تعدي على علامات أو وكالة تجارية
500 درهم	رسوم على كل موقع إضافي
100 درهم	رسوم فتح ملف شكوى وكيل الخدمات

أولاً: شكاوى الغش التجاري:

1. المستندات المطلوبة لتقديم الشكوى:

- ◆ نسخة من شهادة العلامة أو الوكالة التجارية صادرة من وزارة الاقتصاد سارية المفعول.
- ◆ توكيل موثق في حال تقديم الشكوى من غير مالكيها.
- ◆ عينة أصلية ومقلدة للكشف فقط وردها للشاكي بعد الفحص مباشرة لدى تسجيل الشكوى، أو تقرير يوضح بيان أوجه الشبه بين العينة الأصلية و المقلدة.

2. الإجراءات المتبعة:

- ◆ تسجيل الشكوى عبر الموقع الإلكتروني www.shjconsumer.ae و التوجه مباشرة إلى قسم الحماية التجارية لسداد الرسوم المستحقة وتحديد موعد للزيارة.
- ◆ في حال لم يتم ضبط البضاعة يحزر محضر ضبط بأن الواقعة سلبية.
- ◆ في حال تم ضبط البضاعة يحزر محضر ضبط بالواقعة.
- ◆ إحالة الشكوى إلى اللجنة لإصدار القرار.
- ◆ يتم تحرير محضر تحري مبدئي في حال تقدم الشاكي وبصفته القانونية بشكوى غش تجاري ضد منشأه تقوم ببيع مقلدة والمنشأ مغلقة وحتاج إلى إذن من النيابة العامة للقيام بهام التفتيش.

ثانياً: شكاوى التعدي على العلامة والوكالة التجارية .

1. المستندات المطلوبة لتقديم الشكوى:

- ◆ نسخة من شهادة العلامة أو الوكالة التجارية صادرة من وزارة الاقتصاد سارية المفعول .
- ◆ توكيل موثق في حال تقديم الشكوى من غير مالكيها .

2. الإجراءات المتبعة:

- ◆ تسجيل الشكوى عبر الموقع الإلكتروني www.shjconsumer.ae والتوجه مباشرة إلى قسم الحماية التجارية لسداد الرسوم المستحقة وتحديد موعد الزيارة لإرسال مفتش بالتعاون مع السادة/وزارة الاقتصاد .
- ◆ على الشاكي متابعة الشكوى مع السادة/وزارة الاقتصاد ويتم إغلاق الشكوى من قبل الدائرة .

ثالثاً: إجراءات شكاوى المستهلكين:

- ◆ تسجيل الشكوى عبر الموقع الإلكتروني www.shjconsumer.ae
- ◆ إرسال المستندات خلال (7) أيام عمل .
- ◆ الاتصال بالمشكو ضده لحل الشكوى .
- ◆ في حال تم إنهاء الشكوى عن طريق الهاتف يتم إغلاق الشكوى مع إرسال رسالة نصية تفيد بالإغلاق مع ذكر سبب الإغلاق .
- ◆ في حال المعاينة يتم إرسال مفتش وكتابة تقرير بسجل الشكوى (يتم الاستعانة بالفنيين ذوي الخبرة من قبل الجهات الرسمية وغير الرسمية وتزويدنا بتقرير للمعاينة الدقيقة) .
- ◆ في حال اعترض المشكو ضده دون وجه حق يتم استدعاءه إلى مقر الدائرة لبيان سبب عدم الالتزام بالقوانين واللوائح والقرارات الخاصة بحماية المستهلك. وفي حال اتفق الأطراف على إنهاء الشكوى تغلق وتصل للشاكي رسالة نصية بذلك مع اعتماد التسوية بسجل الشكوى .
- ◆ في حال عدم الاتفاق خلال الشكوى إلى اللجنة المختصة في الدائرة لإصدار القرار .
- ◆ في حال تبين أن المنشأ مغلقة يتم توجيه الشاكي لرفع دعوى لدى المحكمة وذلك بعد زيارة المفتش والتأكد من ذلك وإثبات التقرير بسجل الشكوى .

رابعاً: إجراءات شكوى الغاز:

- ◆ تسجيل الشكوى عبر الموقع الإلكتروني www.shjconsumer.ae
- ◆ إرسال مفتش للموقع وفي حال ثبت ذلك يتم مخالفة المشكو ضده وتفرض عليه الغرامة الوارد ذكرها بجدول المخالفات الصادر من المجلس التنفيذي لإمارة الشارقة.
- ◆ إثبات الواقعة بموجب محضر الضبط الخاص بالغاز.
- ◆ موضح جدول المخالفات:

GOVERNMENT OF SHARJAH
EXECUTIVE COUNCIL



حكومة الشارقة
المجلس التنفيذي

جدول المخالفات والعقوبات المرافق لقرار المجلس التنفيذي رقم (٢٢) لسنة ٢٠١٠م

العقوبات			المخالفة
المرّة الثالثة	المرّة الثانية	المرّة الأولى	
10.000 درهم ومصادرة الأسطوانات	5.000 درهم ومصادرة الأسطوانات	الإنذار ومصادرة الأسطوانات	حيازة أسطوانة غاز معبأة ومنتهية الصلاحية
50.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	10.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	2.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	العبث بتاريخ صلاحية أسطوانة الغاز
50.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	10.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	5.000 درهم	تعبئة أسطوانات غاز من مصانع غير معتمدة من الدائرة
30.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	10.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	3.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	جلب أسطوانات غاز من خارج الإمارة
10.000 درهم	3.000 درهم	إنذار	تخزين أسطوانات الغاز في أماكن غير مخصصة
5.000 درهم	2.000 درهم	إنذار	نقل أسطوانات الغاز مع أسطوانات غاز صناعية أخرى
10.000 درهم	5.000 درهم	2.000 درهم	بيع الغاز بالزيادة عن الأسعار المعتمدة من الدائرة
2.000 درهم لكل أسطوانة ومصادرة الأسطوانات	1.000 درهم لكل أسطوانة ومصادرة الأسطوانات	إنذار	استخدام أسطوانات غاز غير معتمدة من الدائرة
3.000 درهم	1.000 درهم	إنذار	عدم وضع لائحة الأسعار في المحل أو في مركبات توزيع الغاز

خامساً: شكواى وكييل الخدمات :

1. تقديم الشكوى ضد وكييل الخدمات :

المستندات المطلوبة :

- ◆ نسخة من عقد وكييل الخدمات .
- ◆ نسخة من الرخصة .
- ◆ أي مستند يثبت قيام صاحب الرخصة بدفع مستحقات وكييل الخدمات (إن وجد) .

الإجراءات المتبعة :

- ◆ تسجيل الشكوى عبر الموقع الإلكتروني www.shjconsumer.ae والتوجه مباشرة إلى قسم الحماية التجارية لسداد الرسوم المستحقة .
- ◆ يقوم الموظف بالاتصال بالمشكو ضده و معرفة أسباب الشكوى وفي حال عدم الرد يتم استدعاؤه هاتفياً للحضور إلى مقر الدائرة وحل الشكوى .
- ◆ وفي حال عدم الرد يتم استدعاؤه بموجب إخطار عدلي عن طريق كاتب العدل بالحكمة مع تحديد موعد للحضور لمدة لا تقل عن أسبوع من تاريخ تقديم الشكوى . فإذا حضر يتم بيان أسباب الشكوى وحلها ودياً أما إن تعذر ذلك فيتم إحالة الشكوى إلى اللجنة لإصدار القرار النهائي . (مراجعة المحكمة لدى كاتب العدل) .
- ◆ في حال تعذر الإبلاغ بموجب مذكرة تبليغ يتم الإعلان بالنشر لدى إحدى الجرائد الرسمية لفترة لا تقل عن أسبوع من تاريخ النشر. (مراجعة المحكمة لدى كاتب العدل) .
- ◆ إذا حضر المشكو ضده و أبدى رغبته بحل النزاع يتم إغلاق الشكوى. وفي حال الاعتراض يتم إحالة الشكوى إلى اللجنة المختصة لإصدار القرار النهائي .
- ◆ إذا صدر قرار اللجنة يتم إرسال رسالة نصية لأطراف الشكوى للحضور واستلام قرار اللجنة مع حق التظلم خلال 15 يوم عمل أمام رئيس الدائرة .
- ◆ تزويد أطراف الشكوى بنسخة من قرار اللجنة النهائي سواء تسليمهم شخصياً أو من ينوب عنهم قانوناً أو عن طريق البريد الإلكتروني الرسمي .
- ◆ الانتهاء من إجراءات تغيير وكييل الخدمات لدى الإدارات المختصة في الدائرة .

2. تقديم الشكوى ضد صاحب الرخصة / الشركاء :

- ◆ تسجيل الشكوى عبر الموقع الإلكتروني www.shjconsumer.ae والتوجه مباشرة إلى قسم الحماية التجارية لسداد الرسوم المستحقة.
- ◆ الاتصال بالمشكو ضده و معرفة أسباب الشكوى ومحاولة حلها ودياً وفي حال عدم الرد يتم زيارة المنشأة لحل الشكوى.
- ◆ في حال اعترض المشكو ضده يتم استدعاؤه إلى مقر الدائرة لإنهاء الشكوى. و إذا طلب التسوية فيتم إخطار وكيل الخدمات بذلك وتغلق الشكوى إن تمت الموافقة.
- ◆ في حال الرفض خال الشكوى إلى اللجنة لإصدار القرار النهائي وبعد البت في القرار يتم إرسال رسالة نصية لأطراف الشكوى للحضور واستلام نسخة منه مع حق التظلم خلال 15 يوم عمل أمام رئيس الدائرة.
- ◆ تزويد أطراف الشكوى بنسخة من قرار اللجنة النهائي سواء تسليمهم شخصياً أو من ينوب عنهم قانوناً أو عن طريق البريد الإلكتروني الرسمي.
- ◆ في حال تبين بأن المنشأة مغلقة يتم إغلاق الشكوى بناء على تقرير المفتش ووضع ملاحظة بالنظام بعدم التجديد أو التعديل إلا بحضور وكيل الخدمات.

Consumer Protection

First Edition – 2015

Customer Charter

“We develop our services .. To attain your satisfaction”

Sultan Abdullah bin Hadda Al Suwaidi
Chairman of the Department

Sharjah Economic Development Department is keen to achieve excellence in developing and improving its services with high quality standards to gain customer satisfaction

OUR COMMITMENT TO YOU

- We will receive you with diligence and treat you with respect, attention and fairness.
- We will provide you with the suitable atmosphere and facilities to deliver excellent customer service.
- We will provide you with a timely multi-channel service at your convenience, whenever possible.
- We will provide you with accurate information and competent service procedures.
- We will maintain the confidentiality of your data and privacy of your transactions and inquiries.
- We will always improve our procedures and coordinate with our partners to provide you with services that commensurate with your needs.
- We welcome your feedback and suggestions to serve you better.

YOUR COMMITMENT TO US

- Appreciating the efforts of our staff members in serving you.
- Understanding our rules and procedures.
- Providing us with all required documents and proofs at the time of submitting your applications.
- Informing us immediately of any changes to information provided.
- Being cooperative and accurate in answering any inquiries made by our staff.
- Sharing your suggestions and complaints with us to develop our services.

YOU CAN REACH OUR SERVICES THROUGH

SEDD Main Headquarter or branches: **7:30am - 2:30pm**

“Tasheel” Service Centers: **8:00am - 8:00pm**

Our location : Government Departments Complex, Al Layyah Suburb, Sharjah

For inquires and questions, contact us via the email address :sedd@sedd.gov.ae

Procedure Scoop

This procedure scoop covers the follow-up of commercial fraud, trademark counterfeiting, infringement on commercial agencies, consumer protection complaints, and service agent cases.

Statement	Fees (AED)
Opening commercial fraud complaints file	2,000 AED
Opening trademark or commercial agency infringement complaints file	1,250 AED
Fees on each additional site	500 AED
Opening Service Agent Complaint File	100 AED

Commercial Fraud Complaints

1. Required Documents

- ◆ A copy of trademark or commercial agency valid certificate issued by the Ministry of Economy.
- ◆ The original Authorization in case the complaint was not placed by its owner.
- ◆ An original sample and a counterfeit for checking and complaint registration, after which they will be returned to the complainant, along with a report pointing out the similarities between the two.

2. Procedures

- ◆ Applying the complaint through the Department's website www.shjconsumer.ae then heading directly to Commercial Protection Department to pay the required fees and set an appointment date for the visit.
- ◆ In case goods were not seized, the incident shall be recorded as not proven.
- ◆ In case the goods were actually seized, minutes of incident is issued.
- ◆ The complaint is transferred to the concerned committee to issue the final decision.
- ◆ **An initial inspection minute is released in cases of receiving a complaint about commercial fraud from a complainant stating that a closed facility is selling counterfeited goods, where a permission from the Public Prosecution is required to carry out inspection tasks.**

Trademark or Commercial Agency Infringement Complaints

1. Required Documents

- ◆ A copy of trademark or commercial agency valid certificate issued by the Ministry of Economy.
- ◆ The original Authorization in case the complaint was not placed by its owner.

2. Procedures

- ◆ Applying the complaint through the Department's website **www.shjconsumer.ae** then heading directly to Commercial Protection Department to pay the required fees and set an appointment date for the visit to send a Commercial Officer in cooperation with the Ministry of Economy.
- ◆ Complainant should follow-up the complaint with the Ministry of Economy and the complaint is closed by SEDD.

Consumer Complaints Procedures

- ◆ Applying the complaint through consumer protection website **www.shjconsumer.ae**
- ◆ Required documents should be sent within 7 working days.
- ◆ Contacting the defendant to solve the complaint.
- ◆ In case the complaint was resolved over the phone, the complaint file shall be closed and a text message stating closure with the reason for the closure will be sent.
- ◆ An Inspector will be sent to review and create a report in the complaints' register. Experienced technicians from official and non-official entities will be called upon to help in providing the report.
- ◆ In case of the complainant unjustly objecting to the complaint, he will be called by the section along with the other concerned parties for a meeting.
- ◆ If all parties agreed to a settlement, the case shall be closed and a text message will be sent to all parties of the settlement of the complaint along with recording of the same.
- ◆ In case no settlement was reached the case will be transferred to the Ministry of Economy or the public prosecutor.
- ◆ In case the property was found to be closed, the complainant shall be directed to file a lawsuit at the court after the visit of the Commercial Officer to ensure the closure of the facility.

Gas Cylinders Complaints Procedures

- ◆ Applying the complaint through the Department's website www.shjconsumer.ae
- ◆ Sending a Commercial Officer to the site and if the incident is established, a violation against the defendant is issued and a fine shall be imposed as mentioned in the violations table issued by the Executive Council.
- ◆ Establishing the incident through recording the violation minutes related to the Gas.
- ◆ Irregularities Table:

GOVERNMENT OF SHARJAH
EXECUTIVE COUNCIL



حكومة الشارقة
المجلس التنفيذي

جدول المخالفات والعقوبات المرافق لقرار المجلس التنفيذي رقم (٢٢) لسنة ٢٠١٠م

العقوبات			المخالفة
المرّة الثالثة	المرّة الثانية	المرّة الأولى	
10.000 درهم ومصادرة الأسطوانات	5.000 درهم ومصادرة الأسطوانات	الإنذار ومصادرة الأسطوانات	حيازة أسطوانة غاز معبأة وممتنّية الصلاحية
50.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	10.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	2.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	العيب بتاريخ صلاحية أسطوانة الغاز
50.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	10.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	5.000 درهم	تعبئة أسطوانات غاز من مصانع غير معتمدة من الدائرة
30.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	10.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	3.000 درهم ومصادرة أسطوانات الغاز	جلب أسطوانات غاز من خارج الإمارة
10.000 درهم	3.000 درهم	إنذار	تخزين أسطوانات الغاز في أماكن غير مخصصة
5.000 درهم	2.000 درهم	إنذار	نقل أسطوانات الغاز مع أسطوانات غاز صناعية أخرى
10.000 درهم	5.000 درهم	2.000 درهم	بيع الغاز بالزيادة عن الأسعار المعتمدة من الدائرة
2.000 درهم لكل أسطوانة ومصادرة الأسطوانات	1.000 درهم لكل أسطوانة ومصادرة الأسطوانات	إنذار	استخدام أسطوانات غاز غير معتمدة من الدائرة
3.000 درهم	1.000 درهم	إنذار	عدم وضع لائحة الأسعار في المحل أو في مركبات توزيع الغاز

Service Agent Complaints

A. Placing complaints against service agent

Required Documents

- ◆ Copy of the service agent contract.
- ◆ Copy of the license.
- ◆ Any document substantiating the license owner's settlement of payments due to the service agent, if available.

Procedures

- ◆ Applying the complaint through the Department's website www.shjconsumer.ae, then heading directly to Commercial Protection Department to pay the required fees.
- ◆ Concerned employee should call the defendant to know the reasons of placing the complaint. In cases of not answering the call, the dependent is called to come to the Department main headquarter for the case.
- ◆ In cases of non-responding to the call, the defendant is called under a legal notice from the notary public from the court with the appointment to visit the Department in a period not less than one week from the date of applying the complaint. In cases of presenting in the Department, the complaint will be resolved amicably. However, in cases of not presenting at the Department, the complaint is transferred to the concerned committee for the final decision. (Check with the notary public from court).
- ◆ In cases of not reporting upon the memorandum of reporting, an announcement will be published in official newspapers for about a week. (Check with the notary public from court).
- ◆ In cases of defendant presence and his/her will to resolve the complaint, the complaint will be resolved. However, in cases of objection, the complaint will be transferred to the concerned committee for the final decision.
- ◆ When the issuance of committee's decision, an SMS will be send to complaint parties to attend and receive such a decision with the right to appeal within 15 days before SEDD's Chairman.
- ◆ Complaint's parties should be handed a copy of the committee's final decision either personally or by giving it to their legal representative or through an official email.
- ◆ Completing service agent procedures at the other departments in SEDD.

B. Placing complaints against license owners/partners

- ◆ Applying the complaint through the Department's website www.shjconsumer.ae then heading directly to Commercial Protection Department to pay the required fees.
- ◆ Concerned employee should call the defendant to know the reasons of placing the complaint. In cases of not answering the call, the dependent is called to come to the Department main headquarter for the case.
- ◆ In cases of defendant objection, he/she should attend to the Department to resolve the complaint. In cases of settlement request, service agent will be notified about it and the complaint will be resolved after receiving the approval.
- ◆ In cases of objection, the complaint will be referred to the concerned committee for the final decision. After stating the decision, an SMS will be send to complaint parties to attend and receive such a decision with the right to appeal within 15 days before SEDD's Chairman.
- ◆ Complaint's parties should be handed a copy of the committee's final decision either personally or by giving it to their legal representative or through an official email.
- ◆ If the facility is closed, the complaint will be resolved according to the report handed by the Commercial Officer and a note will be placed in the system of not renewing, or amending the license but by the attendance of the service agent.