

اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك ٢٠٠٧/١٢

أقر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ وذلك بموجب قراره رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٧ وقد شمل القرار موضوع الزيادة غير الطبيعية وآلية معالجتها إضافة إلى توضيح الحالات التي توصف بالاحتكار والتي تخالف بها قوانين الدولة، كما شملت اللائحة على حقوق المستهلك والتزامات المزود والعقوبات المترتبة على مخالفتي القانون المذكور. وفيما يلي النص الكامل لللائحة:

تعريف المادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة، 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 بالوزارة.

السلطة المختصة: السلطة المحلية المختصة في الإمارة المعنية التي يناط بها تطبيق أحكام القانون رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦ وهذه اللائحة.

المواصفات القياسية المعتمدة: المواصفات التي تعتمد عليها هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس.

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

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

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

المعلن: كل شخص طبيعي أو اعتباري 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 اية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر.

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

الاسترداد: سحب السلعة في حال ثبوت ظهور عيب فيها، عن طريق المزود أو عن طريق الجهة المعنية في الدولة أو في بلد المنشأ أو اية دولة أخرى.

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

العيب: أي خلل في تصميم أو معالجة أو تصنيع السلعة أو عدم ملائمة أو تشوه أو ضرر يحدث أو يظهر قبل أو اثناء الاستخدام أو نتيجة عدم مطابقتها أو عدم تقيدها بشكل كاف بالمواصفات القياسية المعتمدة أو بالضمان أو بالمواصفات المعلن عنها أو الواجب الإعلان عنها من قبل المزود أو لأي تأكيد أو إعلان متصل أو مثبت على السلعة.

الضمان: إقرار كتابي أو ضمني صادر من المزود أو ممن يمثله بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب ومطابقتها للمواصفات القياسية المعتمدة وتعهده بإصلاح أي خلل أو عطب يطرأ على السلعة أو الخدمة خلال مدة محددة.

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

مادة (٢)

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

١- نسبة التضخم في الدولة.

٢- سعر السلعة والخدمة في الفترات السابقة.

٣- المستوى العام للأسعار في الدولة.

٤- المستوى العام للأسعار في الدولة المجاورة.

٥- سعر السلعة أو الخدمة في الدول المجاورة.

٦- معدل نسبة الزيادة في سعر السلعة أو الخدمة.

٧- قيمة صرف العملة الأجنبية وقت استيراد السلعة أو المواد الأولية.

٨- شكاوى المستهلكين إلى الإدارة.

مادة (٣)

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

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

مادة (٤)

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 ان يتخذ الإجراءات اللازمة لحماية مصالح المستهلكين وعدم الإضرار بهم.

مادة (٥)

تعتبر الحالات التالية وبوجه خاص حالات احتكار:

١- بيع السلع أو الخدمات بأسعار تقل عن سعر التكلفة لخلق وضع احتكاري في السوق يترتب عليه إلحاق الضرر بالمستهلكين.

٢- قيام أكثر من مزود بالتحالف بحيث يشكل إضرارا بالاقتصاد الوطني أو بمصالح المستهلكين.

٣- اتفاق المزودين صراحة أو ضمنا على تثبيت أو خفض أو رفع السعر بصورة معلنة أو سرية بما يشكل إضرارا بالاقتصاد الوطني أو بمصالح المستهلكين.

٤- اتفاق المتنافسين على تقسيم السوق فيما بينهم وفقا للتوزيع الجغرافي أو حجم المبيعات.

٥- قيام المزود بشراء السلع أو الخدمات المنافسة من السوق بغرض التحكم في الأسعار.

٦- امتناع أو توقف أو تحديد كمية الإنتاج أو التوريد أو العرض للسلع أو الخدمات.

٧- اشتراط المزود على المستهلك شراء سلعة أو خدمة إضافية إلى جانب السلعة أو الخدمة التي يراد الحصول عليها.

مادة (٦)

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

مادة (٧)

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

مادة (٨) حقوق المستهلك

تشمل حقوق المستهلك ما يأتي:

- ١- الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تشكل ضررا على الصحة والسلامة.
- ٢- الحق في تزويده بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك السليم.
- ٣- الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.
- ٤- الحق في الاستماع إلى آرائه وان تمثل مصالحه لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية وان يؤخذ بآرائه في تطوير السلع والخدمات.
- ٥- الحق في إشباع احتياجاته الأساسية من السلع والخدمات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم.
- ٦- الحق في التعويض وفي تسوية عادلة لمطالبه المشروعة، بما في ذلك التعويض عن السلع الرديئة أو الخدمة غير المرضية أو اية ممارسات تضر بالمستهلك.
- ٧- الحق في التثقيف وفي اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختبارات الواعية بين السلع والخدمات، وان يكون مدركا لحقوقه الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها من خلال برامج التوعية المستدامة.
- ٨- حق الحياة في بيئة سليمة.

مادة (٩)

على الإدارة تلقي شكاوى المستهلكين والتنسيق مع السلطات المحلية في هذا الشأن واتخاذ إجراءات التقصي والبحث والتحقيق وإصدار القرار المناسب في شأنها وفقا لأحكام القانون وهذه اللائحة.

ولكل ذي شأن أن يتظلم من قرار الإدارة لدى الوزير خلال خمسة عشر يوما من تاريخ إخطاره بهذا القرار ويكون التظلم كتابيا على النموذج المعد لذلك لدى الإدارة ويحدد فيه صفة المتظلم وسبب تظلمه ويوقع منه أو من ينوب عنه قانونا ويترتب على التظلم إيقاف تنفيذ القرار لحين البت في التظلم بالقبول أو الرفض.

ويجوز لذوي الشأن الطعن بالقرار الصادر في التظلم لدى المحكمة المختصة.

مادة (١٠) التزامات المزود

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

- ١- اكتشافه عيباً في السلعة.
- ٢- وجود تقارير أو دراسات تثبت وجود عيب في السلعة.
- ٣- ورود شكاوى من المستهلكين أو الجهات المعنية بوجود عيب في السلعة.
- ٤- صدور مذكرة من الوزارة باسترداد السلعة.
- ٥- وجود عمليات الاسترداد خارج الدولة لذات السلعة.
- ٦- ثبوت عدم مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة.

مادة (١١)

على المزود إبلاغ الإدارة كتابياً خلال مدة لا تتجاوز (١٤) أربعة عشر يوماً عن أية حالة استرداد لسلعة على ان يكون هذا الكتاب متضمناً للبيانات الآتية:

- ١- اسم السلعة والمزود وبلد المنشأ.
 - ٢- صورة ملونة عن السلعة والجزء المعيب فيها.
 - ٣- وصف دقيق للعيب والأسباب التي نتج عنها.
 - ٤- الكمية المباعة والكمية التي يجب استردادها.
 - ٥- نوعية وطبيعة الأضرار المحتملة على المستهلك.
 - ٦- الإجراءات التي يتخذها المزود للاسترداد.
 - ٧- وسائل الإعلان عن عملية الاسترداد والمدة الزمنية لهذه الإعلانات وأوقاتها.
 - ٨- الإجراءات التي سيتخذها المزود بشأن السلعة المعيبة.
 - ٩- الفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة العيب، على ان تراعى فيها ظروف ومصالح المستهلك.
- ويتعين على الإدارة فتح ملف الاسترداد متضمناً للبيانات المنصوص عليها في هذه المادة.

ويجوز لها اضافة اية بيانات أو إجراءات تراها ضرورية لاسترداد السلعة المعيبة وذلك وفقا لنوع السلعة وطبيعتها.

مادة (١٢)

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

مادة (١٣)

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

مادة (١٤)

على المزود تزويد الإدارة بتقرير عن السلع التي تم إصلاحها أو استبدالها أو إصلاح الجزء المعيب فيها أو التي تم إرجاعها ورد ثمنها، وذلك خلال الثلاثين يوما من بدء عملية الاسترداد على ان يتضمن هذا التقرير ما يأتي:

١ - الكمية المباعة.

٢ - الكمية التي تم استردادها.

٣ - كمية السلع التي تم إصلاحها أو استبدالها أو إعادة ثمنها.

٤ - الإجراءات التي سيتم اتخاذها لتفادي هذا العيب ان أمكن.

مادة (١٥)

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

مادة (١٦)

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

١ - عدم قيام المزود بإجراءات الاسترداد.

٢ - تباطؤ أو تأخر المزود عن القيام بإجراءات الاسترداد في الحالات التي يعتقد فيها بوجود أضرار أو أضرار محتملة على المستهلكين من السلعة المعيبة.

٣- صعوبة التعرف أو الوصول إلى المزود.

مادة (١٧)

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.

مادة (١٨)

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

مادة (١٩)

في حال تلقي الإدارة أية شكوى أو بلاغ عن وجود عيب في السلعة، على الإدارة التحقق من ذلك، وفي حال التأكد من وجود العيب عليها إخطار المزود بضرورة استرداد السلعة خلال المدة التي تحددها الإدارة حسب طبيعة السلعة.

مادة (٢٠)

للجهات المعنية وللمستهلك ولكل ذي شأن التقدم بطلب إلى الإدارة لاسترداد السلعة المعيبة على ان يرفق بهذا الطلب الأدلة المقبولة التي تثبت ذلك، ويتعين على الإدارة التحقق مما ورد في هذا الطلب واتخاذ الإجراءات اللازمة في شأنه.

مادة (٢١)

على المزود الإعلان عن استرداد السلعة المعيبة وفقاً للشروط الآتية:

١- الإعلان في صحيفتين محليتين يوميتين مرتين على الأقل على ان تكون أحدهما تصدر باللغة العربية، خلال فترة لا تتجاوز (٢٤) ساعة من تاريخ أخطاره بالاسترداد، وفي موقع الوزارة على شبكة الانترنت.

٢- لا يقل حجم الإعلان عن (١٥ سم في ١٥ سم)م.

٣- يجب ان 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 اية وسيلة إعلان أخرى ومدتها وتوقيتها.

مادة (٢٢)

في حال عدم قيام المزود باسترداد السلع المعيبة، وفقا لهذه اللائحة، مع علمه بوجود عيب في تلك السلع، فإن ذلك يعد غشا تجاريا وفقا لأحكام القانون الاتحادي رقم (٤) لسنة ١٩٧٩ المشار اليه وعلى الإدارة إحالة الموضوع إلى النيابة العامة لتحريك الدعوى الجزائية ضد المزود.

مادة (٢٣)

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

مادة (٢٤)

للمستهلك حق اختيار طريقة معالجة السلعة المعيبة اما باستبدالها أو إصلاحها أو استرداد ثمنها، على ان يؤخذ في الاعتبار نوع وطبيعة السلعة المعيبة و المدة 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.

مادة (٢٥)

على المزود قبل إجراء اية إصلاحات أو تعديلات على السلعة، ان يخطر المستهلك خطيا ودون مقابل بتقديره لتكلفة إصلاح السلعة ومدة عرضه.

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

مادة (٢٦)

يجب على المزود الذي يعرض سلعا 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 ان يشير إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أو في الفاتورة التي يصدرها.

مادة (٢٧)

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

مادة (٢٨)

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:

١- نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها.

٢- اسم السلعة.

٣- تاريخ الإنتاج أو التعبئة.

٤- تاريخ انتهاء الصلاحية.

٥- الوزن الصافي.

٦- بلد المنشأ (اسم الدولة دون حروف الاختصار، وعلى الا يقتصر على اسم الدولة وحدها دون عبارة صنع في، أو وضع علم دولة أخرى غير بلد المنشأ).

٧- بلد التصدير (ان وجد).

٨- كيفية الاستعمال ان أمكن.

٩- وحدة 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 تتجاوز سنة من تاريخ صدور هذه اللائحة، وذلك بالنسبة للسلع التي تم استيرادها فعلاً.

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

مادة (٢٩)

على المزود لدى عرض اية سلعة أو خدمة كتابة السعر عليها بالعملة المحلية وبشكل ظاهر، أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة أو الخدمة، كما يلتزم بتوفير أوضاعه وفق احكام هذه المادة خلال مدة لا تتجاوز شهرين من تاريخ صدور هذه اللائحة.

مادة (٣٠)

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

مادة (٣١)

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

١- اسم المزود وعنوانه.

٢- تعريف السلعة.

٣- وحدة البيع.

٤- كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة.

٥- سعر السلعة بالعملة المحلية.

مادة (٣٢)

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

مادة (٣٣)

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 لاحكام العقد المبرم بين المزود والمستهلك.

مادة (٣٤)

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.

مادة (٣٥)

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

مادة (٣٦)

فيما عدا أحكام المادتين (٢٨، ٢٩) من هذه اللانحة على المزودين القائمين في الدولة وقت العمل بأحكام هذه اللانحة ان يوفقوا أوضاعهم وفقا لأحكام القانون الاتحادي رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦ المشار اليه وأحكام هذه اللانحة 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.

مادة (٣٧)

يصدر الوزير القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه اللانحة.

مادة (٣٨)

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