الضوابط التي تنظم العلاقة بين التاجر والمستهلك

**مقدمة :**

تهدف الضوابط التي تنظم العلاقة بين التاجر والمستهلك إلى إيجاد بيئة تجارية ذات تعايش سلمي أساساها احترام إرادة المستهلك وحقوقه ، وفي المقابل المحافظة على حقوق التاجر فالمستهلك هو خط الدفاع الأول بوعيه ومعرفته لحقوقه وواجباته ، وعدم التنازل عن حقوقه والتبليغ عند انتهاك أي حق من حقوقه. كما نهدف من هذه الضوابط تغيير الفكر التجاري من تفكير التاجر في كيف يحقق أعلى الأرباح ؟

إلى كيف يخدم المجتمع ويحقق أرباح دون مخالفة الإجراءات والقوانين ؟

 فالدائرة تلعب دوراً حيادياً مهماً بين مستهلك واعٍ وتاجر أمين .

**رسالة الدائرة :**

تخطيط وتنمية اقتصاد الإمارة وتقديم خدمات متميزة باستخدام كوادر بشرية مؤهلة مهنياً ومزودة بأحدث التقنيات العصرية .

**آلية عمل الدائرة :**

تعمل الدائرة كفريق عمل متجانس بقيادة سعادة رئيس الدائرة ، و بالتفاعل والتناغم بين إداراتها ، و باستغلال المهارات والتقنيات المتوفرة لتحقيق أهدافها.

فإدارة الرقابة والحماية التجارية المسؤولة عن حماية المستهلك لاتعمل وحدها إنما تشاركها جميع الإدارات كُلاً في مجِاله لتقديم الخدمة بأفضل طريقة وفي أسرع وقت .

**تعريفات :**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **الدائرة**  | دائرة التنمية الاقتصادية بالشارقة |
| **الإدارة المختصة** | إدارة الرقابة والحماية التجارية بالدائرة |
| **الضوابط التي تنظم العلاقة بين التاجر والمستهلك** | يقصد بها تلك الإجراءات التي تتبع في الفصل في المنازعات التي تنشأ بين التاجر والمستهلك وفقاً للقوانين ذات الصلة والإجراءات المتبعة لدى الدائرة  |
| **التاجر والمزود** | هو كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم خدمة أو يصنع سلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها . |
| **المستهلك** | كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين . |
| **السلعة** | منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي . |
| **الخدمة** | كل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك . |
| **الفاتورة** | وثيقة تجارية صادرة من البائع للمشتري تبين المنتجات والكميات والخدمات والسعر المتفق عليه . |
| **الضمان**  | إقرار كتابي أو ضمني صادر من المزود ( التاجر ) أو من من يمثله بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب وتعهد برد أو إصلاح السلعة أو الخدمة المعيبة خلال مدة محددة . |
| **العربون** | جزء من ثمن السلعة أو الخدمة يدفع مقدماً نظير السلعة أو الخدمة المراد الحصول عليها ويعتبر دليلاً على أن العقد صحيح باتاً ولا يجوز العدول عنه إلا إذا تم الاتفاق على ذلك إذا اتفق المتعاقدان جاز العدول فإذا عدل من قدمه فقده وإذا عدل من قبضه رده ومثله. |
| **العيب**  |  أي خلل في تصميم أو معالجة أو تصنيع السلعة أو عدم ملاءمة أو تشوه أو ضرر يحدث أو يظهر قبل أو اثناء الاستخدام أو نتيجة عدم مطابقتها للمواصفات المعلن عنها أو أي إعلان مثبت على السلعة.  |
| **رسوم الخدمة**  |  نسبة تضاف إلى قيمة فاتورة الطعام أو الشراب وفقاً لما تحدده التشريعات السائدة ويتحملها المستهلك.  |
| **السعر**  | قيمة السلعة أو الخدمة أو إيجارها.  |
| **المواصفات القياسية المعتمدة**  | هي المواصفات التي تعتمدها هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس للسلع والخدمات. |
| **السلعة المستعملة**  | السلعة التي سبق استعمالها وتصلح للاستخدام وأعيد طرح بيعها للمستهلكين . |
| **السلعة المعمرة** | هي السلعة التي يمكن استخدامها أو الانتفاع بها عدة سنوات . |

**حقوق المستهلك :**

**للمستهلك عدَة حقوق هي :**

1. حق الأمان : ويعني الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تشكل ضرراً على صحته وسلامته .
2. حق الاختيار : ويعني الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة .
3. حق المعرفة : ويعني الحق في تزويد المستهلك بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك السليم .
4. حق الاستماع إلى آرائه : يعني أن تمثل مصالح المستهلك لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية وبأخذ أرائه في تطوير السلع والخدمات .
5. حق إشباع احتيجاته الأساسية : ويعني الحق في الحصول على السلع والخدمات الضرورية كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم .
6. حق التعويض : ويعني الحق في التسوية العادلة للمطالبة المشروعة بما في ذلك التعويض عن التضليل أو السلع الرديئة والخدمات غير المرضية أو أي ممارسات تضر بالمستهلك .
7. حق التثقيف : ويعني الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوب لممارسة الاختيارات الواسعة بين السلع والخدمات وأن يكون مدركاً لحقوقه الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها من خلال برنامج التوعية المستدامة .
8. حق الحياة في بيئة سليمة : للمستهلك الحق في العيش والعمل في بيئة خالية من المخاطر .

**واجبات المستهلك :**

**كما للمستهلك حقوق فعلية وواجبات أهمها :**

1. أن يكون واعياً بحقوقه في جميع مناحي الاستهلاك .
2. أن يتقيد بالقواعد الصحية التي تجعل المادة أو المنتج صالحاً للاستعمال وأن يلتزم بالإرشادات المحددة قبل استعمال المادة أو المنتج كغسل الخضار والفواكه بشكل جيد وغلي الحليب قبل الاستعمال .
3. أن يتقيد بالتعليمات المثبتة على بيانات العبوة أو العرض وتنفيذها بشكل حرفي وعلى الأخص فيما يتعلق بطريقة تخزينها وشروط التخزين ودرجة الحرارة الملائمة للحفظ والتخزين .
4. أن يتأكد من مدة صلاحية المنتج أو المادة أو الدواء وأن يمتنع عن استعمالها بعد فوات مدة الصلاحية .
5. أن يقوم بمعاينة ظاهرية للمواد الاستهلاكية قبل الشراء وصلاحيتها للاستهلاك .
6. أن يمتنع عن شراء المواد والمنتجات أو المصنوعات التي تعرض على قارعة الطريق أو التي تكون مهربة أو منتهية الصلاحية أو فاسدة أو مجددة كالبطاريات والهواتف والتلفزيونات وغيرها .
7. أن يتحاشى شراء المواد الغذائية المعروضة بشكل مكشوف والتي تتأثر بالغبار و الحرارة والتلوث والأكسدة .
8. أن يتأكد من أسعار المواد التي يرغب في اقتنائها سواء كان ذلك عن طريق مقارنة السعر في الأسواق أو مقارنة جودة المنتج أو الخدمة مع ثمنها .
9. أن يتفق مع صاحب الخدمة خطياً عند قيام هذا الأخير بتنفيذ عمل ما بناءً على طلب المستهلك حيث يحدد في هذا الاتفاق شروط العمل كمدة التنفيذ والأجر والمواد التي يتطلبها التنفيذ .
10. أن يكون المستهلك شديد الملاحظة والمراقبة ويناقش بائع المنتج أو الخدمة عن السعر ومدة الصلاحية والشروط الخاصة بالاستعمال .
11. يمتنع المستهلك عن هدر الماء والطاقة وغيرها من المواد الأساسية سواءً أ في ممتلكاته الخاصة أم المواقع العامة وأن يحافظ على نظافة الشوارع والحدائق وأن يقوم بمحاربة المظاهر والعادات السيئة التي يلاحظها بالإرشاد الحسن أو يتقدم بالشكوى لدى الجهات المختصة .
12. أن يعدل المستهلك من أنماط استهلاكه في جميع مناحي حياته كتحديد المواد التي يستهلكها والامتناع عن تخزين المواد الغذائية لمدة طويلة أو في أوعية غير مناسبة كالبلاستيك المعاد تصنيعه وكذلك هدر الأطعمة .
13. أن لا يتوانى في تقديم الشكوى المناسبة إلى الجهات المعنية وأن لا يتنازل عن حقوقه بالحصول على استهلاك نظيف ومعقول السعر وصالح للاستعمال .
14. أن يقوم المستهلك بإصلاح كل ما من شأنه أن يؤدي إلى الإضرار بالصحة العامة أو تلوث البيئة والهدر والامتناع عن رمي القمامة إلا في الأماكن المخصصة .

**نصائح للتاجر أو المزود الذكي :**

1. تعامل بالصدق والأمانة ترتفع أرباحك .
2. تأكد من أن بضاعتك المستوردة أو المصنعة محلياً مطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة .
3. امتنع عن تداول البضائع المقلدة والمغشوشة .
4. سياسة الاقتصاد الحر لا تعني رفع الأسعار دون مبرر .
5. اسعَ لرضاء المستهلكين فهو سر نجاح تجارتك .

**من هو المستهلك الذكي :**

**هو المستهلك التي تتوافر فيه الشروط التالية :**

1. عدم الإسراف : ترشيد مشترياتك يساهم في خفض الأسعار .
2. مقياس شراء سلعة هي الحاجة إلى السلعة وليس أهميتها .
3. شراء المواد الغذائية الأولية بالجملة : اشترِ المواد الغذائية الأولية والتي تدخل في إنتاج المواد الغذائية النهائية بالجملة مثل ( السكر – الملح – الشاي – البهارات ) وقلل من شراء المواد الغذائية النهائية بكميات كبيرة لأنها معرضة للتلف بسرعة مثل ( الجبن – القشطة ) .
4. اشترِ المواد ذات الجودة وإن كانت أعلى سعراً لأنها ستدوم طويلاً .
5. الصيانة : اهتم بصيانة معداتك وأجهزتك وأدواتك لإطالة عمرها الافتراضي .
6. احذر التخفيضات حيث تجعلك تشتري أشياء لا حاجة لك بها .
7. لا تستعجل في الشراء قارن الأسعار والجودة في أكثر من محل ثم اشترِ .
8. اجعل من السلطات الرسمية المهتمة بأمر المستهلك صديقاً لك وتقدم بالشكاوي والاقتراحات والأسئلة دوماً .
9. التخزين الجيد لما يتم شرائه لمنع التلف .
10. عدم الاستعجال عند الشراء فيجب التفكير والمقارنة وسؤال الخبراء عن المنتج المراد شراءه .
11. استفد من المنافسة بين التجار وتخيير الأفضل .
12. الاطلاع على شروط البيع والفاتورة قبل الشراء .
13. الاطلاع على بطاقة المنتج وتاريخ الصلاحية وطريقة الاستخدام .

**العناصر أو البنود الواجب توافرها في جميع العقود :**

**تعريف العقد :** عرفت المادة 125 من القانون الاتحادي رقم 5 لسنة 1985 بإصدار قانون المعاملات المدنية وتعديلاته العقد بأنه (( ارتباط الإيجاب الصادر من أحد المتعاقدين بقبول الآخر وتوافقها على وجه يثبت أثره في المعقود عليه ويرتب عليه التزام كل منهما بما وجب على الآخر )) .

**بنود العقد : يجب أن يشتمل العقد على الحد الأدنى من الشروط وهي على النحو التالي :**

1. اسم المتعاقدين (( البائع والمزود والمشتري )) .
2. أوصاف المبيع كماً ونوعاً بصورة دقيقة .
3. قيمة البيع وطريقة الدفع .
4. وقت تسليم المبيع ومكانه والطرف الذي يتحمل نفقات التوصيل .
5. الضمانات اللازمة إن وجدت .
6. توقيع الطرفين أو من يمثلهم قانوناً .

ملاحظة (( تعتبر الفاتورة عقداً إذا استوفت الشروط المذكورة أعلاه )) .

**العناصر الواجب توافرها في عقود بعض القطاعات :**

أولاً : قطاع المقاولات (( الديكور والتكسية والأرضيات تصنيع وتركيب الستائر )) .

* بالإضافة للعناصر المحددة في الصفحة " 7 " من هذا الكتيب ، يجب التأكد من الاشتراطات الآتية :
1. تحديد المواد المستخدمة والمتفق عليها بالنوع والعدد واللون وقيمة كل مادة.
2. إن كانت هناك نماذج يجب إرفاقها مع العقد مع توقيع الطرفين عليها .
3. تحديد قيمة العقد بالدرهم الإماراتي أو ما يعادله .
4. تحديد وقت بدء وانتهاء التنفيذ .
5. تحديد المبالغ المسددة وكيفية السداد .
6. تحديد الضمانات المتاحة .

**ورش الصيانة (( صيانة السيارات وغيرها )) :**

1. على أصحاب الورش فحص السيارة عند استلامها وتحديد الأعطال بدقة وتحديد قطع الغيار المطلوب تبديلها ونوعها وقيمتها ووقت تسليم السيارة لمالكها .
2. عمل سجل لكل سيارة يحدد فيه اسم المالك ورقم السيارة والأعطال المحددة وقطع الغيار والقيمة المطلوبة وقيمة كل قطعة من قطع الغيار المستبدلة وإن كانت قطع مستعملة يجب توضيح ذلك .
3. في حال اكتشاف أعطال جديدة أثناء التصليح يجب إبلاغ صاحب السيارة بها قبل البدء في إصلاحها .
4. تسليم المستهلك فاتورة مفصلة محدد فيها جميع قطع الغيار وقيمتها وقيمة الإصلاح كاملاً .
5. تحديد الضمانات التي على قطع الغيار أو الإصلاح إن وجدت .
6. في حال تكرار ظهور ذات العيب أكثر من مرة يجب على المزود إصلاح العيب .

**تجارة السيارات المستعملة :**

1. بالإضافة لما تم تحديده في الصفحة " 7 " من هذا الكتيب يجب مراعاة الآتي :
2. تحديد السيارة التي تم شراؤها عن طريق رقم المحرك ، ورقم الهيكل ( الشاصي ) .
3. تحديد سنة الصنع بدقة .
4. إذا كانت هناك أي شروط بأن البائع يضمن تسجيل السيارة في الدولة يجب تحديد ذلك .
5. تحديد آلية الفحص الذي ارتضاه الطرفان .
6. تحديد طريقة سداد القيمة وتسليم المشتري جميع المستندات الخاصة بالسيارة .
7. في حال وجود أي عيوب خفية يتحمل البائع نتيجة إخفائه هذه العيوب .
8. في حال عدم مطابقة السيارة للمواصفات التي حددها البائع وعدم قبول المستهلك بمواصفات آخرى يجب رد قيمة السيارة كاملاً .
9. في حال الأعطال في فترة الضمان يجب على البائع إصلاح تلك الأعطال أو استبدال السيارة بأخرى أو رد قيمة السيارة وذلك حسب ما يرغب به المستهلك .

**تجارة قطع الغيار :**

أولاً : بالإضافة إلى الالتزام بما تم تحديده في صفحة " 7 " من هذا الكتاب يجب مراعاة الآتي :

1. يجب تحديد قطع الغيار التي تشتمل على ضمان وتحديد الأسباب التي تنهي الضمان .
2. لا يلتزم المزود بالضمان إذا أدى سوء التركيب إلى تلف القطعة المذكورة .
3. في حال قيام المزود ببيع قطع غيار مقلدة على أساس أنها أصلية يجب رد قيمة القطعة كاملاً .
4. إذا كانت هناك طريقة معينة لاستعمال قطع الغيار يجب على المزود شرح الطريقة للمستهلك عند الشراء .
5. في حال كانت قطع الغيار مشمولة بالضمان ووجد المزود صعوبة في الإصلاح أو الاستبدال عليه رد قيمة قطع الغيار كاملاً .

**تجارة الأجهزة والمعدات الكهربائية :**

أولاً : بالإضافة للشروط العامة الواردة في الصفحة " 7 " من هذا الكتاب يجب مراعاة الآتي :

1. يجب منح فترة ضمان تتناسب مع نوع كل جهاز أو معدات إلكترونية .
2. يجب إرفاق بطاقة تعريف المنتج وبيان وكيفية الاستعمال عند التعاقد على الأجهزة والمعدات الإلكترونية .
3. في حال إصلاح أي جهاز أو معدات إلكترونية يجب منح فترة ضمان لاتقل عن 3 أشهر للجهاز والمعدات ولا تقل عن ستة أشهر للسلع المعمرة اعتباراً من تاريخ الإصلاح .

**الاستبدال ورد القيمة :**

على المزود رد القيمة النقدية في الحالات الآتية :

1. وجود عيب مصنعي في الجهاز يصعب إصلاحه أو استبداله .
2. في حال كان المنتج يعمل بكفاءة أقل من ما هو محدد له .

**تجارة الملابس الجاهزة والمنسوجات والمستلزمات الشخصية .**

أولاً : إضافة إلى الالتزام بالاشتراطات المحددة في صفحة رقم ( 7 ) من هذا الكتاب و التي تشمل الشروط العامة ( الأحذية – نظارات – ساعات – حقائب – وغيرها ) وتشمل المستلزمات التالية :

1. يجب على المزود تحديد الملابس أو المنسوجات أو المشتريات الشخصية المشمولة بالضمان .
2. يجب على المزود استبدال الملابس والمنسوجات والمستلزمات الشخصية في حال ظهور عيب يصعب إصلاحه مثل ( تغيير الألوان أو انكماش القماش أو تمزق الأنسجة ) .
3. يجب على المزود استبدال الملابس في حال عدم وجود غرفة قياس في محله على أن يتم الاستبدال خلال 14 يوم من تاريخ الشراء بشرط أن تكون الملابس بحالة يصلح إعادة بيعها مع إرفاق الفاتورة .

**محلات تأجير الفساتين :**

أولاً : الالتزام بما هو محدد في الصفحة ( 7 ) من هذا الكتاب بالإضافة إلى ذلك يجب على المستهلك مراعاة الآتي :

1. التأكد من سلامة الفستان المستأجر وخلوه من أي عيوب .
2. تحديد التعديلات سواء في القياسات أو الإكسسوارات المضافة في العقد بدقة .
3. الاطلاع على آلية استرداد مبلغ التأمين والحالات التي يصادر فيها مبلغ التأمين .
4. تحديد تاريخ تسليم الفستان وإعادته في الوقت المحدد .

**المصابغ و محلات غسيل الملابس :**

**أولاً : الالتزام بما هو محدد في الصفحة ( 7 ) من هذا الكتيب .**

**ثانياً : على المصبغة عند استلام الملابس تحديد نوع الخدمة وقيمتها وحالة الملابس إن كانت بها أي عيوب .**

في حال التلف أو الفقد أو تغيير اللون على المصبغة تعويض المستهلك التعويض النقدي العادل ويراعى في التعويض العادل التالي :

1. عمر الملابس .
2. درجة التلف .
3. سعر الملابس في السوق عند الشراء .
4. الحد الأدنى للتعويض عشرة أضعاف قيمة الخدمة .

**محلات تفصيل وخياطة الملابس :**

**أولاً : الالتزام بما هو موضح في الصفحة ( 7 ) من هذا الكتيب .**

**ثانياً : يجب مراعاة الآتي :**

1. أن تشتمل الفاتورة أو ترفق معها صورة أو رسمة الملابس من حيث الشكل واللون والمواصفات والقياسات ونوع القماش وقيمته ويتم التوقيع عليه من الطرفين .
2. أن يتم تحديد وقت لتجربة أولية الملابس يجب الالتزام بهذا الوقت .
3. يجب إرفاق عينة من القماش المتفق عليه مع الفاتورة .
4. عدم تنفيذ المحل للملابس بالشكل والتصميم واللون المطلوب أو التأخير في التنفيذ يعتبر اخلال بالاتفاق و للمستهلك الحق في فسخ العقد واسترداد المبالغ التي سددها وقيمة القماش إن كان هو من أحضر القماش.

**محلات صناعة وبيع الأثاث :**

أولاً : الالتزام بما هو موضح في الصفحة ( 7 ) من هذا الكتيب .

**ثانياً : بالإضافة لما ذكر أعلاه يجب مراعاة الآتي :**

1. في حال الاتفاق على تصنيع طقم أثاث معين يجب على الطرفين تحديد نموذج التصميم وقياساته بدقة والتوقيع على النموذج الذي تم اختياره .
2. إرفاق نسخة من النموذج المحدد مع فاتورة الشراء .
3. تحديد نوع المواد المستخدمة ولون القماش والخشب ونوعه واختيار درجة اللون بدقة .
4. تحديد وقت التسليم ومكان التسليم والمسؤول عن مصاريف النقل .
5. تحديد قيمة كل طقم أو كل قطعة على حدةٍ ، ثم إجمالي قيمة الأطقم .

**قواعد عامة :**

1. الالتزام بالفاتورة فهي تحفظ حقوق الطرفين .
2. عدم إدراج أي عبارات تفيد بأن البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل .
3. الالتزام بوضع بطاقة الأسعار على كل منتج .
4. إذا كانت هناك طريقة معينة لاستعمال او تنظيف منتج يجب توضيح ذلك بصورة دقيقة .
5. عدم استعمال العلامات التجارية المملوكة للغير .
6. يجب كتابة أي تعديلات على العقد أو الفاتورة .
7. في حال أي استفسارات أو شكاوى .لا تتردد في التواصل مع دائرة التنمية الاقتصادية .

**قنوات التواصل :**

الهاتف : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

البريد الإلكتروني لحماية المستهلك : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

موقع الدائرة الالكتروني : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

البراق : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

الحضور الشخصي – دائرة التنمية الاقتصادية وفروعها في ( الذيد – خورفكان – دبا – كلباء – المنطقة الصناعية 18 ) .

إدارة الرقابة والحماية التجارية – قسم حماية المستهلك .

**الخاتمة :**

نسعى في دائرة التنمية الاقتصادية بالشارقة لتقديم خدماتنا بصورة مثالية وإن كنا نقبل التوجيه والنصح والمقترحات التحسينية ، ونضع بين أيديكم الإصدار الأول ونتمنى أن نكون قد وفقنا فيه ، على أمل اللقاء بكم في الإصدار الثاني .

|  |  |
| --- | --- |
| الموضوع | رقم الصفحة |
| المقدمة | 1 |
| رسالة الدائرة | 2 |
| التعريفات | 3 |
| حقوق المستهلك | 4 |
| واجبات المستهلك | 5 |
| التاجر الذكي والمستهلك الذكي | 6 |
| العناصر الواجب توافرها في جميع العقود | 7 |
| قطاع المقاولات | 8 |
| صيانة السيارات | 9 |
| تجارة السيارات المستعملة  | 1 |
| تجارة قطع الغيار | 11 |
| تجارة الاجهزة والمعدات الكهربائية  | 12 |
| تجارة الملابس الجاهزة والمنسوجات والمستلزمات الشخصية  | 13 |
| محلات تأجير الفساتين | 14 |
| المصانع ومحلات غسيل السيارات  | 14 |
| محلات تفصيل وخياطة الملابس | 15 |
| محلات صناعة وبيع الاثاث | 16 |
| قواعد عامة | 17 |
| الخاتمة | 18 |
| الفهرس | 19 |

**الـــفـهـــــــرس**