

قانون اتحادي رقم 24 لسنة 2006

صادر بتاريخ 2006/08/13م. لسنة

الموافق فيه 19 رجب 1427 هـ.

في شأن حماية المستهلك

معدل بموجب

القانون الاتحادي رقم 7/2011 تاريخ 16/05/2011

نحن خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة الامارات العربية المتحدة
بعد الاطلاع على الدستور،

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء والقوانين المعدلة له،
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 الصناعية 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 الاجراءات الجزائية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992 والقوانين المعدلة له،
وعلى قانون العقوبات الصادر بالقانون الاتحادي رقم (3) لسنة 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 الامارات للمواصفات والمقاييس،
وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2003 بإنشاء الهيئة الاتحادية للمجمارك،
وبناء على ما عرضته وزيرة الاقتصاد، وموافقة مجلس الوزراء، وتصديق المجلس الاعلى للاتحاد،
أصدرنا القانون الآتي:

الباب الاول

تعريف

المادة الاولى - تعريف بعض العبارات والكلمات*

في تطبيق احكام هذا القانون، 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.

الادارة: ادارة حماية المستهلك في الوزارة.

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

المواصفات القياسية المعتمدة: المواصفات التي تعتمد عليها هيئة الامارات للمواصفات والمقاييس، ويشار اليها بعبارة: " مواصفات قياسية لدولة الامارات العربية المتحدة".

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

المزود: كل شخص طبيعي او معنوي يقدم الخدمة او المعلومات او يصنع السلعة او يوزعها او يتاجر بها او يبيعها او

يوردها او يصدرها او يتدخل في إنتاجها او تداولها.

المعلن: كل من يعلن عن السلعة او الخدمة او يروج لها باستخدام مختلف وسائل الاعلان والدعاية.

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

الخدمة: كل عمل تقدمه اية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر او بدون أجر.

السعر: ويشمل سعر البيع أو بدل الايجار أو الاستعمال.

الباب الثاني

اللجنة العليا لحماية المستهلك

المادة 2 - تشكيل اللجنة*

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 اختصاصها قرار من مجلس الوزراء.

المادة 3 - حالة زيادة الاسعار بشكل غير طبيعي*

في حال حدوث أزمة او ظروف غير عادية في السوق تؤدي لزيادة غير طبيعية في الاسعار يتخذ الوزير - بناء على توصية اللجنة - إجراءات من شأنها الحد من تلك الزيادة وحماية مصالح المستهلكين وعدم الإضرار بهم. وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأسس والإجراءات في تحديد ما يعتبر زيادة غير طبيعية في الاسعار وحالات الاحتكار التي يجب اتخاذ تدابير بشأنها.

الباب الثالث

ادارة حماية المستهلك واختصاصها

المادة 3 - اختصاصات ادارة حماية المستهلك*

- تنشأ بالوزارة ادارة تسمى " ادارة 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 الاسعار والعمل على الحد من ارتفاعها.
 - 5- العمل على تحقيق مبدأ المنافسة ومحاربة الاحتكار.
 - 6- تلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ الاجراءات بشأنها أو إحالتها للجهات المختصة، ويجوز ان 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

التزامات المزود

المادة 4 - اختصاصات ادارة حماية المستهلك*

- تنشأ بالوزارة ادارة تسمى " ادارة 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 الاسعار والعمل على الحد من ارتفاعها.
 - 5- العمل على تحقيق مبدأ المنافسة ومحاربة الاحتكار.
 - 6- تلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ الاجراءات بشأنها أو إحالتها للجهات المختصة، ويجوز ان 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.

المادة 5- رد السلعة او ابدالها*

يلتزم المزود برد السلعة او ابدالها في حال اكتشاف المستهلك لعيب فيها، ويتم الرد أو الابدال وفقا للقواعد المقررة في اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة 6- سلع او خدمات مغشوشة او فاسدة او مضللة*

لا يجوز للمزود عرض او تقديم او الترويج او الاعلان عن اية سلع او خدمات تكون مغشوشة أو فاسدة أو مضللة بحيث تلحق الضرر بمصلحة المستهلك او صحته عند الاستعمال العادي.

المادة 7- لصق بطاقة بيانات السلعة*

مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة ذات الصلة يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بان 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 الى ذلك بشكل ظاهر.

المادة 8- سعر السلعة*

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

المادة 9- الضرر الناجم عن استهلاك السلعة وتوفير قطع غيارها*

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 او المتفق عليها مع المستهلك، وذلك كله وفقا للقواعد التي تصدر بقرار من الوزير. وإذا كانت السلعة منتجة محليا قامت مسئولية المنتج والبائع التضامنية عما سبق.

المادة 10- مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة وقواعد الصحة العامة والسلامة*

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

المادة 11- الوكالات التجارية*

مع مراعاة أحكام القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 بشأن تنظيم الوكالات التجارية وتعديلاته، يلتزم كل وكيل تجاري او موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج او 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 الى ان يقوم الوكيل بتنفيذ تلك الضمانات.

المادة 12- التزامات مزود السلعة*

يلتزم كل مزود للسلعة بتضمين عقوده الالتزام بالاصلاح او الصيانة او الخدمة بعد البيع وارجاع السلعة خلال فترة زمنية من ظهور عيب فيها.

المادة 13- التزامات مزود الخدمة*

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 بإبداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون انواع الخدمات وفترة الضمان المقررة لكل منها.

المادة 14- ممنوعات مفروضة على مزود السلعة*

لا يجوز لاي مزود إخفاء اية سلعة او الامتناع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق او ان يفرض شراء كميات معينة منها او شراء سلع أخرى معها أو ان يتقاضى ثمنا أعلى من ثمنها الذي تم الاعلان عنه.

المادة 15- التزامات مزود السلعة والخدمة عند اكتشاف العيب*

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

الباب الخامس

حقوق المستهلك

المادة 16- تعويض المستهلك عن الاضرار الشخصية او المادية*

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

المادة 17- الصفة القانونية للإدارة*

تتمتع الإدارة بالصفة القانونية في تمثيل المستهلك أمام القضاء، ولدى أية جهة أخرى يقرها القانون. ودون الإخلال بحق الأطراف في اللجوء إلى القضاء، للدائرة مباشرة أية تسوية تتعلق بحماية المستهلكين، ويجوز التظلم من قراراتها بهذا الشأن لدى الوزير.

الباب السادس

العقوبات

المادة 18- عقوبة مخالفة احكام هذا القانون وضوابط الصلح في المخالفات*

استبدل نص المادة 18 بموجب المادة الاولى من القانون الاتحادي رقم 2011/7 تاريخ 2011/05/16 م. واصبح على الوجه التالي:

- 1- مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر، يعاقب كل من يخالف أحكام هذا القانون وفقاً لما يلي:
(أ) الغرامة التي لا تقل عن (100,000) مائة ألف درهم ولا تتجاوز (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 تتجاوز (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.
(ج) الغرامة التي لا تقل عن (20,000) عشرين ألف درهم ولا تتجاوز (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 تتجاوز (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 حاله، بشرط ألا يجاوز الحد الأقصى للعقوبة المقررة في هذا القانون. وفي حالة رفض المخالف الصلح 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.

المادة 19- عقوبة مصادرة او اتلاف المنتج*

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

المادة 20- مدد تصحيح الاوضاع واثر انقضائها*

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الفئات والمدد اللازمة لتصحيح الاوضاع بما يتلاءم وأحكام هذا القانون. وللوزير في حال عدم تصحيح الاوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولتها نشاطها مدة لا تتجاوز أسبوعاً ورفع الأمر إلى المحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة.

المادة 21- الصفة الضبطية القضائية*

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- الإعفاء من تطبيق بعض احكام هذا القانون*
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- اصدار اللائحة التنفيذية والقرارات*
يصدر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية لأحكام هذا القانون، كما يصدر الوزير القرارات اللازمة لهذا التنفيذ.

المادة 24- النفاذ والنشر في الجريدة الرسمية*
ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية، ويعمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره.
صدر عنا في قصر الرئاسة بأبو ظبي
بتاريخ 19 رجب 1427 هـ.
الموافق 2006/8/13 م.
خليفة بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الامارات العربية المتحدة
نشر هذا القانون في عدد الجريدة الرسمية رقم 453 ص 23.