

قرار مجلس الوزراء رقم (66) لسنة 2023

بشأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك

مجلس الوزراء:

- بعد الاطلاع على الدستور،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2012 في شأن تنظيم المنافسة،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك،
 - وبناءً على ما عرضه وزير الاقتصاد، وموافقة مجلس الوزراء،
- قرّر:

المادة (1)

التعريف

- تُطبق التعريفات الواردة في القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 على هذا القرار، وفيما عدا ذلك يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:
- الجهة : الوزارة أو السلطة المختصة بحسب الأحوال.
- المعنية
- القانون : القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك.

المادة (2)

التنسيق مع الجهات ذات العلاقة

1. تقوم الوزارة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بما يكفل حماية حقوق المستهلك، وذلك على النحو الآتي:
 - أ. وضع الخطط والبرامج لحماية حقوق المستهلك.
 - ب. دراسة أية مقترحات لها علاقة بحماية حقوق المستهلك.
 - ج. نشر الوعي المجتمعي فيما يتعلق بحماية حقوق المستهلك.
2. يتم التنسيق ما بين الوزارة والجهات ذات العلاقة بناءً على الآلية التي يتم تحديدها بالاتفاق فيما بينهما.

المادة (3)

البيانات الإيضاحية

يلتزم المزود بأن يُبين على غلاف السلعة أو عبوتها أو في مكان عرضها، وبشكل واضح ومقروء، بحسب طبيعة كل سلعة، البيانات الأساسية التي نصت عليها القوانين والأنظمة واللوائح الفنية والمواصفات القياسية المقررة، وخاصة ما يأتي:

1. اسم السلعة ونوعها وطبيعتها ومكوناتها ومقدارها سواءً فيما يتعلق بالوزن أو القياس أو العدد أو الكيل أو الطاقة أو المعيار، أو أية مقاييس أخرى تؤثر في قيمة السلعة.
2. بلد المنشأ (اسم الدولة مسبقاً بعبارة: صنع في).
3. بلد التصدير (إن وجد).
4. اسم المنتج أو المستورد، مصحوباً بالعنوان التجاري أو العلامة التجارية.
5. تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية.
6. شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال.
7. التنبيه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة، وأن يكون بخط واضح تسهل قراءته.
8. تحديد فئات وأعمار المستهلكين المعرضين للمخاطر عند استخدام المنتج وبشكل خاص الأطفال والمعاقين وكبار السن.

المادة (4)

البيانات الخاصة بكيفية استعمال السلعة وتركيبها

1. يلتزم المزود بأن يرفق مع السلعة البيانات الخاصة بكيفية استعمالها وتركيبها، وذلك بحسب طبيعة السلعة ومدى اشتغالها على أجزاء قابلة للتفكيك والتركيب.
2. يجب أن تتضمن البيانات المشار إليها في البند (1) من هذه المادة طريقة التركيب أو الاستعمال بشكل واضح على العبوة أو الغلاف الخارجي للسلعة، وبما يتيح إمكانية القيام بها بواسطة المستهلك نفسه أو عند الحاجة الاستعانة بفني لتركيب السلعة.
3. بيان محتويات الصندوق الذي توجد بداخله السلعة، وتحديد السلع التكميلية التي يجب شرائها للاستفادة من السلعة الأساسية، على أن يعكس ذلك بشكل واضح وصريح.

المادة (5)

الإعلان عن أسعار السلع والخدمات

يلتزم المزود بما يأتي:

1. الإعلان عن أسعار السلع والخدمات بشكل واضح ومقروء، على أن يكون الإعلان بإحدى الطرق الآتية:
 - أ. تدوين السعر على السلعة بشكل ظاهر وفقاً لطبيعتها.
 - ب. وضع الإعلان عن السعر على بطاقة في مكان عرض السلعة.
 - ج. وضع الإعلان عن سعر الخدمة بشكل واضح ومقروء في مكان تقديم الخدمة.
2. الإشارة بشكل واضح وصریح إن كان يقبل بطاقات الخصومات من المستهلكين وقيمة الخصم بحيث تكون معلنة وبشكل واضح يستطيع المستهلك الاطلاع عليها.
3. عدم إضافة أية مبالغ إضافية على قيمة السلعة في حال استخدام بطاقات الائتمان في شراء السلع والخدمات.

المادة (6)

التزامات المزود عند التعاقد

1. يلتزم المزود بأن يقدم إلى المستهلك، فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلعة أو الخدمة، دون تحميله أي أعباء إضافية على أن تتضمن البيانات الآتية:
 - أ. اسم المزود وعنوانه وبيانات التواصل.
 - ب. تاريخ الفاتورة.
 - ج. وصف السلعة أو الخدمة.
 - د. وحدة البيع وكمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة.
 - هـ. حالة السلعة إذا كانت مستعملة.
 - و. سعر السلعة أو الخدمة بالعملة المحلية.
 - ز. مدة الضمان (إن وجدت).
 - ح. موعد تسليم السلعة أو تقديم الخدمة.
 - ط. الرقم التسلسلي للسلع وما تحتويه من أجزاء حسب طبيعة كل سلعة.
 - ي. رقم السجل أو القيد التجاري.
 - ك. الرقم الضريبي (إن وجد).
2. يلتزم المزود بإعطاء المستهلك مستند يتعلق بالضمان سواءً بشكل منفصل عن الفاتورة أو من خلال الفاتورة، بحسب الأحوال.

3. يلتزم المزود بإعطاء المستهلك جدول بالدفعات في حال ما إذا كانت السلعة أو الخدمة التي ستقدم إلى المستهلك ستكون على مراحل، وكانت تلك الدفعات مرتبطة بإنجاز كل مرحلة.

المادة (7)

السلع المستعملة أو المجددة

يجب على المزود الذي يعرض للتداول سلعاً مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته، الإعلان عن حالة السلعة بشكل ظاهر وواضح على السلعة، وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه، وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك، وعليه أن يثبت حالة السلعة في العقد الذي يبرمه أو الفاتورة التي يصدرها.

المادة (8)

الإعلان المضلل عن سلعة أو خدمة

يعد وصفاً أو إعلاناً أو عرضاً خادعاً لسلعة أو خدمة ما بحسب الحالة، إذا تضمن بياناً مضللاً متى كان من شأنه أن يؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل للمستهلك، وبصفة خاصة إذا تناول عنصراً أو أكثر من العناصر الآتية:

1. طبيعة السلعة أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها هذه السلعة أو كميتها أو شكلها أو مظهرها.
2. مصدر السلعة أو ذاتيتها أو حقيقتها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال أو وزنها أو حجمها أو عددها أو مقدارها أو قياسها أو كيلها أو طاقتها أو معيارها أو أي مقاييس أخرى.
3. بلد المنشأ أو بلد التصدير أو الجهة منتجة السلعة.
4. شروط وإجراءات التعاقد بما في ذلك خدمة ما بعد البيع والضمان والسعر وكيفية سداده.
5. الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة.
6. العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات.
7. خصائص السلعة أو الخدمة والنتائج المتوقعة من استخدامها.

المادة (9)

مواجهة الظروف الطارئة

1. عند حدوث أزمة أو ظروف غير عادية تؤدي لزيادة غير طبيعية في الأسعار يجوز بقرار من الوزير اتخاذ إجراءات وقتية للحد من تلك الزيادة وحماية حقوق المستهلكين بما في ذلك:
 - أ. تحديد أسعار السلعة أو الخدمة التي حدثت فيها الزيادة.
 - ب. حظر تصدير السلعة.
 - ج. تحديد حصص للمبيعات.
 - د. تشجيع التصنيع أو الاستيراد من مصادر بديلة.
 - هـ. تكليف جهات محددة للاستيراد.
 - و. أي إجراءات أخرى وفقاً لما يقرره الوزير.
2. يراعى في تحديد ما يعتبر زيادة غير طبيعية في الأسعار الأسس الآتية:
 - أ. نسبة التضخم في الدولة.
 - ب. سعر السلعة أو الخدمة في الفترات السابقة.
 - ج. المستوى العام للأسعار في الدولة، وفي الدول المجاورة.
 - د. سعر السلعة أو الخدمة في الدولة، وفي الدول المجاورة.
 - هـ. معدل نسبة الزيادة في سعر السلعة أو الخدمة.
 - و. قيمة صرف العملة الأجنبية وقت استيراد السلعة أو المواد الأولية.
 - ز. شكاوى المستهلكين إلى الجهة المعنية.
 - ح. الارتفاع في أسعار الشحن والنقل والتأمين.
 - ط. ارتفاع الأسعار في بلد المنشأ.
 - ي. ارتفاع أسعار الطاقة.
 - ك. مدى وجود منافسة أو احتكار حسب القوانين المعمول بها في الدولة.

المادة (10)

التسعير بالوحدة

يجوز للوزير، مع مراعاة الظروف الخاصة بالتعامل في بعض أصناف السلع والخدمات، إلزام المزود باعتماد سعر الوحدة لعرض أسعار بعض السلع، وإبرازه إلى جانب السعر السابق للسلعة، لضمان حق المستهلك في مقارنة الأسعار.

المادة (11)

مستند الضمان

يحظر على المزود الإعلان مشافهة أو بأي وسيلة إعلامية عن ضمان السلعة دون إعطاء المستهلك المستند الدال على هذا الضمان.

المادة (12)

بيانات الضمان

يكون الضمان للسلع وتأدية الخدمات التي تقدم للمستهلك من المزود حسب بنود العقد المبرم بينهما، على أن يشمل الضمان البنود الآتية:

1. اسم المزود وبياناته.
2. تاريخ شراء السلعة أو تقديم الخدمة.
3. مدة الضمان.
4. اسم السلعة والطراز والرقم التسلسلي.
5. بيان إذا كان الضمان يشمل جميع أجزاء السلعة وسعر الإصلاح والاستبدال.
6. بيان التزامات المستهلك بمقتضى بنود الضمان.
7. بيان الاستثناءات، إن وجدت، من الضمان بشكل واضح.
8. أية بيانات أخرى يتضمنها العقد.

المادة (13)

التزامات المزود بتنفيذ الضمانات

1. يلتزم المزود بضمان الخدمة التي أداها إلى المستهلك خلال فترة تتناسب مع طبيعة الخدمة المقدمة أو المدة المتفق عليها مع المستهلك، أيهما أطول، وفي حال إخلال المزود بهذا الالتزام، فإنه يحق للمستهلك الاختيار بين الآتي:

- أ. إعادة الثمن كاملاً في حال عدم تنفيذ الخدمة أو الإخلال في تنفيذها.
- ب. إعادة جزء من الثمن بقدر الاستفادة من الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص في الخدمة.
- ج. أداء المزود للخدمة مرة أخرى على الوجه الصحيح وبالشكل الذي تم التعاقد عليه.

2. كما يلتزم المزود تحذير المستهلك بشكل واضح من الأضرار المحتملة جراء الخدمة المقدمة والاحتياطات الواجب اتخاذها إن وجدت وكيفية الوقاية منها وسبل العلاج من أي ضرر ينتج عنها، وذلك بحسب طبيعة كل خدمة.

المادة (14)

التزامات المزود بشأن قطع الغيار

يلتزم المزود بتوفير قطع الغيار اللازمة لتشغيل وإصلاح السلع وفقاً لما يأتي:

1. بالنسبة لقطع الغيار التي يكون طلب المستهلكين عليها منتظماً وبشكل مستمر: على المزود أن يوفرها وبدون انقطاع، وذلك بمجرد طلب المستهلك لها، وذلك خلال مدة لا تزيد على (7) سبعة أيام من تاريخ طلب المستهلك لها.
2. بالنسبة لقطع الغيار التي لا يكون طلب المستهلكين عليها في العادة منتظماً وبشكل مستمر: على المزود توفيرها خلال مدة لا تزيد على (14) أربعة عشر يوماً من تاريخ طلب المستهلك لها، ما عدا الظروف القاهرة وحسب تقدير الجهة المعنية.
3. بالنسبة للسلع التي يتم توريدها من غير الوكيل التجاري المحلي: على الوكيل التجاري توفير قطع الغيار الضرورية لصيانتها وإصلاحها، متى ثبت أنها مشمولة بعقد الوكالة في تاريخ طلب المستهلك لها، أو كانت موضوعاً لوكالة سابقة، وفي هذه الحالة يكون التزام الوكيل التجاري بتوفير قطع الغيار خلال فترة لا تزيد على (30) ثلاثين يوماً من تاريخ طلب المستهلك لها، مع مراعاة الظروف القاهرة والطارئة حال ثبوتها.
4. بالنسبة لقطع الغيار التي انقطع المصنع عن تصنيعها، يجب على المزود أن يقوم بتوضيح هذا الأمر للمستهلك، بالاتفاق معه على توفير قطع غيار بديلة أو إيجاد حلول أخرى.

المادة (15)

تحديد مستوى طلب المستهلكين لقطاع الغيار

مع مراعاة أحكام المادة (14) من هذا القرار، تحدد الجهة المعنية مستوى طلب المستهلكين لقطع الغيار، بناءً على أحد المعايير الآتية:

1. أهمية قطعة الغيار ومدى الحاجة إلى تغييرها دورياً.
2. سجل مبيعاتها وحجم طلب المستهلكين لها خلال الربع السابق أو الربع المماثل من العام السابق.

المادة (16)

آلية توفير قطع الغيار وتقديم خدمة الصيانة

يلتزم المزود بوضع آلية مكتوبة لتوفير قطع الغيار وتقديم خدمة الصيانة، وتقديم الضمان وفق الشروط التي يضعها المصنع، والالتزام بها تجاه المستهلك، على أن يبين فيها بالتفصيل التزاماته ونطاقها وحقوق المستهلك، مع مراعاة ما يأتي:

1. تضمين هذه الآلية في وثائق (كتيبات) مكتوبة باللغة العربية وبصيغة واضحة ومفهومة للمستهلك، ووضعها في مكان بارز في منافذ البيع والمراكز التابعة للمزود، وتمكين المستهلك من الاطلاع عليها، ونشرها على الموقع الإلكتروني، كما يمكن تزويد المستهلك بنسخة إضافية مطابقة بلغة أخرى.
2. بيان العنوان البريدي ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني للمزود.

المادة (17)

أعمال الصيانة للسلعة محل الضمان

1. على المزود أن يحدد كتابةً مدة محددة لانتهاء من أعمال الصيانة للسلعة محل الضمان، وذلك بحسب طبيعة الصيانة المطلوبة أو الأسباب الموجبة للإصلاح.
2. إذا كان وقت الإصلاح يستغرق أكثر من (7) سبعة أيام يلتزم المزود بتوفير سلعة بديلة مماثلة لسلعة المستهلك لاستخدامها بدون مقابل مدة تعذر انتفاع المستهلك بالسلعة، وللمزود -عوضاً عن ذلك- الاتفاق مع المستهلك على آلية أخرى لتعويض المستهلك أو تضمينها في آليات تنفيذ الضمان، ما لم ينشأ العيب أو الخلل عن تصرف راجع للمستهلك.

المادة (18)

التزامات المزود عند تقديم خدمات الصيانة الدورية للسلعة محل الضمان

- يلتزم المزود عند تقديم خدمات الصيانة الدورية للسلعة محل الضمان بما يأتي:
1. توفير التجهيزات والفنيين والعاملين لتقديم الخدمة خلال فترة مناسبة.
 2. إجراء الصيانة اللازمة للسلع باستخدام الموارد البشرية المدربة والتقنيات الملائمة بحسب تعليمات الصانع وبما يضمن جودة الصيانة.
 3. تخصيص وسائل التواصل المناسبة مع المستهلكين لتسهيل الخدمات والتنسيق عند استلام وتسليم السلع.
 4. بيان تكلفة الصيانة الدورية وتاريخ القيام بها والوقت الذي تستغرقه، ووضعها في مكان بارز بمراكز الخدمة التابعة له.

5. تقديم كشف بالكلفة التقديرية للصيانة في أي وقت بناءً على طلب المستهلك.
6. توضيح بيان أجرة خدمات الصيانة بما يشمل الفحص والمعاينة واستبدال القطع التالفة وكيفية احتساب سعر اليد العاملة وغير ذلك من الخدمات مدفوعة الأجر.
7. بيان أسعار قطع الغيار بوضعها على عبواتها، أو باستعمال أية تقنيات أو إجراءات أخرى تتيح للمستهلك حق التثبيت منها بنفسه.
8. الاحتفاظ بقطع الغيار المستبدلة وتسليمها للمستهلك قبل دفع السعر المقرر عليه، وللمستهلك التنازل عنها للمزود قصد إتلافها بالطرق المناسبة.

المادة (19)

ضمان السلعة خلال فترة الضمان

1. يلتزم المزود بضمان السلعة خلال فترة الضمان المحددة من المنتج أو الوكيل التجاري، ويبدأ احتساب فترة الضمان من تاريخ استلام المستهلك للسلعة الأصلية أو المستبدلة في حال وجود عيب أو خلل فيها، ويتم تمديد سريان فترة الضمان للمدة أو المدد التي لم يستفد خلالها المستهلك من السلعة، بسبب إصلاح عيوب يشملها الضمان أو بسبب تأخير صيانتها إذا كان سببه تقصير المزود أو تأخره في توفير قطع الغيار اللازمة خلال فترة الضمان.
2. يجب على المزود أن ينص بشكل واضح وصریح على الحالات التي تبطل الضمان، ويتم إعلام المستهلك بها قبل الشراء.
3. للجهة المعنية تنظيم سريان الضمان عند الصيانة في مراكز الخدمة المستقلة على السلعة التي تخضع للصيانة، وعلى السلعة التي يتم عند الصيانة استخدام قطع مبيعة من غير المزود.
4. للجهة المعنية تنظيم خدمة ما بعد البيع في مراكز تقديم الخدمة المستقلة.

المادة (20)

التزامات المزود عند اكتشاف عيب في السلعة

1. يجب على المزود عند اكتشاف عيب في السلعة يؤثر على كفاءتها أو فاعليتها أو خطورة في استخدامها إبلاغ الجهة المعنية، والمستهلك بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها لدى استعمالها، وذلك وفقاً للإجراءات الآتية:
 - أ. التوقف عن تداول السلعة أو تقديم الخدمة.
 - ب. سحب السلعة من الأسواق.

ج. استرداد السلع المعيبة، واستبدالها على نفقته الخاصة أو إصلاحها أو رد كامل للقيمة التي قام المستهلك بسدادها.

2. يحظر على المزود إعادة بيع أو عرض السلع المسحوبة أو المستردة على منصات البيع الإلكترونية.

3. في جميع الأحوال يجب إبلاغ الجهة المعنية بالإجراءات التي اتخذها المزود في هذا الشأن.

المادة (21)

التبليغ عند اكتشاف عيب في السلعة

1. يكون التبليغ عند اكتشاف العيب بواسطة المزود أو من ينوب عنه قانوناً إلى الجهة المعنية كتابياً على النموذج المعد لذلك، على أن يتضمن البيانات الآتية:

أ. اسم وصفة المبلغ ولقبه وجنسيته وعنوانه وموطنه المختار في الدولة، فإذا كان التبليغ قد تم بواسطة من ينوب عن المزود قانوناً يتم إرفاق سند الوكالة موثقاً.

ب. بيان بالسلعة المبلغ عنها.

ج. اسم المزود وعنوانه وبلد المنشأ.

د. تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب محل التبليغ.

هـ. التحديد الفني الدقيق للعيب محل التبليغ.

و. الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ، وبيان كيفية الوقاية من تلك الأضرار أو معالجة الآثار الناجمة عنها في حال حدوثها.

ز. الإجراءات والوسائل التي يتيحها المزود لتمكين المستهلك، من استبدال السلعة أو إصلاحها أو إرجاعها، مع استرداد السعر الذي تم سداده دون أية نفقات إضافية.

ح. أية بيانات أخرى يرى المزود ضرورة تضمينها في البلاغ.

2. يُقيد التبليغ في سجل خاص يعدّ لهذا الغرض في الجهة المعنية، ويسلم المبلغ إيصالاً بذلك متضمناً رقم القيد وتاريخ وساعة حصوله.

المادة (22)

تبليغ المستهلك عند اكتشاف العيب في السلعة

1. يتم إبلاغ المستهلك عند اكتشاف العيب في السلعة، بواسطة المزود أو من ينوب عنه قانوناً، وذلك بالتنسيق مع الجهة المعنية، وفقاً لما يأتي:

أ. الإعلان في صحيفتين محليتين يوميتين على الأقل على أن تكون إحداهما باللغة العربية.

- ب. الإعلان في كافة المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي التابعة للمزود أو للسلطة المختصة خلال (24) أربع وعشرين ساعة من اكتشاف العيب.
- ج. ألا تقل مساحة الإعلان عن (15 سم × 15 سم) بشكل واضح ومقروء، ما لم تحدد له الجهة المعنية مواصفات أخرى.
- د. يجب أن يتضمن الإعلان المعلومات الآتية:
- 1) اسم المزود وعنوانه وعنوان بريده الإلكتروني ورقم التواصل.
 - 2) العلامة التجارية للسلعة.
 - 3) اسم السلعة ووصفها وبلد المنشأ.
 - 4) صورة واضحة للسلعة.
 - 5) عدد السلعة المعيبة.
 - 6) وصف العيب.
 - 7) الطراز أو الرقم التشغيلي للسلعة.
 - 8) التعليمات التي يجب على المستهلك اتباعها لتلافي أي أضرار قد تنجم عن استخدام السلعة.
 - 9) التعليمات التي يجب على المستهلك اتباعها لإصلاح أو استبدال أو استرداد قيمة السلعة.
 - 10) التواصل مع المستهلك بكافة الوسائل المتاحة بما في ذلك عبر الاتصال بالهاتف أو من خلال البريد الإلكتروني وتدوين ذلك في سجل خاص.
2. تُحدد الجهة المعنية الفترة الزمنية التي يتم فيها الإعلان وتوقيته، ولها تحديد أي وسيلة إعلان أخرى.

المادة (23)

التزامات المزود بالتبليغ عن استرداد السلع

يكون التزام المزود بإبلاغ الجهة المعنية والمستهلك عن استرداد السلع المعيبة والضرارة، وفقاً للفترات الزمنية الآتية:

1. في حالة استرداد السلع المؤثرة على الأمن والسلامة: يكون الإبلاغ فورياً، ولا يزيد عن (24) أربع وعشرين ساعة من تاريخ اكتشاف العيب الموجب للاسترداد.
2. في حالة استرداد السلع الأخرى من غير المنصوص عليها في البند (1) من هذه المادة: يكون الإبلاغ خلال مدة لا تزيد عن (7) سبعة أيام من تاريخ اكتشاف العيب الموجب للاسترداد.

المادة (24)

بيانات تقرير السلع التي تم استردادها

1. على المزود موافاة الجهة المعنية بتقرير عن السلع التي تم استردادها، وذلك خلال (30) ثلاثين يوماً من بدء عملية الاسترداد، على أن يتضمن هذا التقرير ما يأتي:
 - أ. الكمية التي تم استردادها.
 - ب. قائمة بكميات السلع التي تم إصلاحها أو استبدالها أو رد ثمنها.
 - ج. قائمة بملكي السلع التي تم استردادها ووسائل الاتصال بهم، وفي حال إذا كانت السلعة مركبة فإنه ترفق وجوباً بالتقرير قائمة بأرقام هياكل المركبات التي تم استردادها.
 - د. قائمة بملكي السلع الذين تعذر الوصول إليهم وفقاً لقاعدة البيانات الخاصة بالمزود.
 - هـ. الإجراءات التي تم اتخاذها لتلافي العيب المعلن عنه.
 - و. أية بيانات أخرى تراها الجهة المعنية.
2. وفي جميع الأحوال، على المزود عدم إغلاق ملف الاسترداد إلا بإذن من الجهة المعنية.

المادة (25)

الخلل في السلعة او الخدمة

- يلتزم المزود باسترجاع السلع التي لا تتمتع بضمان على المنتج أو تعارض مدة ضمان قطع الغيار مع مدة الضمان الكامل على المنتج أو التي لا تتمتع بضمان الوكيل التجاري أو الموزع ورد ثمنها للمستهلك في حال اكتشاف العيب أو الخلل فيها خلال مدة (30) ثلاثين يوماً من تاريخ ظهور العيب أو الخلل سواء كان ظاهراً أو خفياً.

المادة (26)

التزامات المزود بشأن الخلل في السلعة

1. على المزود قبل إجراء أية إصلاحات أو تعديلات على السلعة، أن يقوم بتوثيق حالة السلعة وقت الاستلام وملاحظات المستهلك الفنية، وأن يخطر المستهلك بأية وسيلة موثقة كانت وأخذ موافقة المستهلك على تكلفة إصلاح السلعة والفترة التي يستغرقها الإصلاح ومدة الضمان، كما يجب على المزود بعد إجراء عملية الإصلاح إصدار فاتورة للمستهلك يحدد فيها القطع التي تم استبدالها وثنمنها وبيان ما إذا كانت تلك القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة.
2. وعلى المزود التعامل مع الإصلاح بالمهنية اللازمة وضمان الإصلاح والقطع المستبدلة لمدة لا تقل عن (15) خمسة عشر يوماً من تاريخ تسليمها للمستهلك، ما لم تقتض طبيعة القطع المستبدلة وخدمة الإصلاح مدّة أطول شريطة ألا ينشأ العيب أو الخلل عن تصرف عائد للمستهلك.

المادة (27)

التزامات المزود بشأن توفير سلعة بديلة

1. في حالة اكتشاف خلل بالسلعة سواءً بفعل ظروف حفظها أو تخزينها أو تناولها أو تركيبها أو غير ذلك من الأسباب التي يتحملها المزود، يكون للمستهلك الحق في الاختيار بين استرجاع السلعة مع رد سعرها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل.
2. في جميع الأحوال يتعين على المزود توفير سلعة بديلة للمستهلك لينتفع بها بدون مقابل، إلى أن يتم استبدالها أو إصلاحها.
3. في حالة إخلال المزود بالتزاماته المنصوص عليها في البند (2) من هذه المادة يتعين عليه تعويض المستهلك عن كلفة توفير السلعة البديلة التي استغرقها إصلاح أو استبدال السلعة.

المادة (28)

التزامات المزود عند تكرار الخلل

1. إذا عجز المزود أو أخفق في إصلاح خلل متكرر، خلال فترة الضمان، أو أكثر من خلل غير راجع لتصرف المستهلك في السلعة فللمستهلك الحق في الحصول على سلعة بديلة جديدة بذات فئة ومواصفات السلعة الأصل، أو على قيمتها وقت الشراء، وذلك وفقاً للشروط الآتية:
 - أ. أن يترتب على تكرار الخلل عدم الانتفاع الكلي أو الجزئي من السلعة، أو التأثير في قيمتها السوقية، أو سلامة استعمالها.
 - ب. أن يستنفد المزود محاولتين لإصلاح الخلل المتكرر في السلعة، أو ثلاث محاولات للإصلاح في حالة كانت مركبة، أو أن تستغرق محاولات إصلاح الخلل المتعددة مدة تزيد على (15) خمسة عشر يوماً في كل محاولة، منها المدة اللازمة لتوفير قطع الغيار.
 - ج. إذا تعذر على المستهلك نقل وإرسال السلعة للمزود لإصلاح الخلل، ولا تزال تحت الضمان يلتزم المزود بجميع تكاليف النقل أو إرسال فنيين لمقر إقامة المستهلك أو مكان السلعة.
2. يلتزم المزود في حال عدم الإصلاح في المحاولة الأولى، وتعذر على المستهلك الوصول للورشة المعتمدة للمزود، وكانت السلعة مركبة لا تزال تحت الضمان بتحمل جميع تكاليف النقل أو إرسال فنيين لمكان تعطل المركبة أو مقر إقامته حسب الأحوال.
3. يلتزم المزود برد قيمة السلعة في حال انتفاع المستهلك بها بشكل جزئي، وتعذر إصلاحها لثلاث مرات أو أكثر، وذلك بعد خصم نسبة الاستهلاك من قيمة المنتج.

المادة (29)

التزامات المزود بإعادة أداء الخدمة

1. يلتزم المزود بإعادة أداء الخدمة على الوجه الذي تم الاتفاق عليه، في حال اكتشاف خلل في كيفية أداء الخدمة لأي سبب راجع إلى المزود، وللمستهلك الحق في طلب إعادة أدائها على الوجه الذي تم الاتفاق عليه أول مرة، ودون دفع مقابل أو تحميل المستهلك أية مصاريف إضافية.
2. إذا رفض المزود أو عجزه عن إعادة أداء الخدمة على الوجه الصحيح أو التأخير في أدائها، يحق للمستهلك استرجاع كامل الثمن الذي دفعه مقابل الحصول عليها.
3. إذا كان موضوع الخدمة إصلاح سلعة أو صيانتها أو تشغيلها، وترتب عنها نقص في قيمة السلعة أو فقدان وظائفها أو جزء منها أو إتلافها، يلتزم المزود بحمل مصاريف إصلاحها أو تعويض المستهلك عن قيمتها أو قيمة الجزء التالف منها.

المادة (30)

خدمة ما بعد البيع

- للووزير إصدار قرارات بتحديد فترات الضمان واشترائاته وأسعار خدمات ما بعد البيع بالنسبة لبعض السلع، بما يتناسب وطبيعة تلك السلع وظروف التعامل فيها بالأسواق، مع مراعاة ما يأتي:
1. الأهمية التي تكتسبها السلعة المعنية بالنسبة للمستهلك.
 2. الخصائص الذاتية أو ظروف التعامل أو العرف التجاري الخاص بكل سلعة.
 3. وجود ضرورة لتفادي التعسف ضد المستهلك، في صورة تعمد المزود صياغة شروط الضمان بطريقة غامضة أو تقييده بغاية التنصل من التزاماته القانونية بهذا الشأن.
 4. ضرورة التأكد من أن الوكيل التجاري يوفر كافة الضمانات التي يمنحها الموكل بالنسبة للسلع محل الوكالة.
 5. إلزام المزود بتوفير الضمانات التي يثبت تقديمها في البلدان الأخرى التي تكون ظروف التعامل التجاري بها متماثلة مع الدولة.

المادة (31)

الترخيص بالترويج والتخفيضات

1. يلتزم المزود عند إجراء التخفيضات والإعلان عنها بأي وسيلة الحصول على ترخيص مسبق من السلطة المختصة وفقاً للإجراءات المتبعة لديها.

2. يلتزم المزود عند القيام بالترويج للسلع أو الخدمات والإعلان عنها بأي وسيلة، الحصول على ترخيص مسبق من السلطة المختصة وفق الإجراءات المتبعة لديها.
3. يلتزم المزود بإخطار المستهلك عن أي تخفيضات سيتم إجراؤها على السلع أو الخدمات التي يقدمها، وذلك في حال كان الموعد المحدد لبدء سريان هذه التخفيضات خلال أسبوع من تاريخ قيام المستهلك بالشراء، فإذا أخل المزود بهذا الالتزام، كان للمستهلك الحق باسترجاع فرق السعر خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ الشراء.

المادة (32)

الممارسات الاحتكارية

مع مراعاة أحكام القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2012 المشار إليه، يُحظر على المزود:

1. التمييز بين المستهلكين في بيع السلعة أو الانتفاع بالخدمة.
2. إخفاء السلعة أو الامتناع عن بيعها، أو الامتناع عن تقديم الخدمة بإلزام المستهلك شراء كمية معينة من السلعة أو اشتراط سلعة أو خدمة أخرى معها، أو تقييد الانتفاع بالخدمة بشروط تكون بطبيعتها غير مرتبطة بالخدمة محل التعامل الأصلي.
3. تقاضي سعر أعلى من السعر المعلن عنه بأي وسيلة إعلان.
4. بيع السلع أو الخدمات بأسعار تقل عن سعر التكلفة لخلق وضع احتكاري.
5. قيام أكثر من مزود بالتحالف لتشكيل أضرار بالاقتصاد الوطني.
6. اتفاق المزودين صراحة أو ضمناً على تثبيت أو خفض أو رفع السعر بصورة معلنه أو سرية بما يشكل إضرار بالاقتصاد الوطني.
7. اتفاق المنافسين على تقسيم السوق فيما بينهم وفقاً للتوزيع الجغرافي أو حجم المبيعات.
8. قيام المزود بشراء السلع أو الخدمات المنافسة من السوق بغرض التحكم في الأسعار.
9. امتناع أو توقف أو تحديد كمية الإنتاج أو التوريد أو العرض للسلع أو الخدمات.

المادة (33)

حظر الاتفاقيات المتعلقة بالاحتكار

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

المادة (34)

حظر إدراج شرط يضر بالمستهلك

يقع باطلاً كل شرط من شأنه إعفاء المزود من مسؤوليته أو أي من التزاماته الواردة في القانون وهذا القرار تجاه المستهلك، سواءً وردت هذه الشروط في نماذج عقود أو الفاتورة أو مستندات أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك، وعلى الأخص في أي من الأحوال الآتية:

1. إعطاء المزود لنفسه الحق في تفسير أو تعديل بعض بنود العقد أو إنهائه من جانب واحد ودون الرجوع إلى المستهلك أو منحه حق المطالبة بالتعويض.
2. تخويل الحق للمزود في حالة العقد غير محدد المدة بأن ينهيه من جانب واحد، وعدم منح نفس الحق للمستهلك.
3. تخويل المزود بأن يحدد بنفسه ودون الرجوع إلى المستهلك ما إذا كانت السلعة أو الخدمة محل التعاقد مطابقة لما هو منصوص عليه في العقد.
4. إلغاء أو انتقاص حق المستهلك في طلب التعويض عند إخلال المزود بالتزاماته.
5. إعطاء المزود لنفسه الحق في أن يغير من جانب واحد خصائص السلعة أو شروط انتفاع المستهلك بالخدمة في حالة عقود الاشتراك في الخدمات، واستثناءً من هذا الحكم يجوز للمزود تغيير الخدمة المقدمة من قبله بعد إشعار المستهلك بذلك، متى كان من شأن هذا التغيير تطوير الخدمة أو تحديثها، أو لسبب خارج عن المزود.
6. تنازل المستهلك عن أي من حقوقه المنصوص عليها في القانون وهذا القرار أو في غيره من التشريعات الأخرى ذات الصلة.
7. إلغاء حقوق المستهلك إزاء المزود أو الحد منها بشكل غير ملائم في حالة عدم تنفيذ المزود بالتزاماته بشكل كلي أو جزئي أو تنفيذها بشكل سيء.
8. إلزام المستهلك، في حال عدم الوفاء بأي من التزاماته التعاقدية، بأن يدفع للمزود تعويضاً لا يتناسب مع الأضرار الحقيقية الناتجة عن عدم وفائه بالتزامه.
9. أن يحدد سعر السلعة عند العرض والتسليم أو أن سعر الخدمة قابل للمراجعة بإرادة المزود وحده في حالة العقود طويلة المدى، وعدم إتاحة المجال للمستهلك لطلب فسخ العقد عندما يكون السعر النهائي مرتفعاً جداً مقارنة بما تم الاتفاق عليه.
10. وضع عبارة "البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل"، باستثناء أي من الحالات الآتية:
 - أ. إذا كان المستهلك عالماً بالعيب أو الخلل الموجود بالسلعة عند شرائها وقبلها بحالتها، وتم إثبات ذلك في فاتورة الشراء.

ب. إذا كانت من بين السلع التي تحول طبيعتها أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها دون استبدالها أو ردها، كتعرضها للتلف أو استحالة إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند الشراء، على نحو يمتنع معه إعادة بيعها، ما لم يكن سبب الرد والاستبدال لعيوب في التصنيع أو مخالفة للمواصفات القياسية، أو بخلاف ما تم الاتفاق عليه من مواصفات.

ج. إذا كانت السلع استهلاكية قابلة للتلف السريع، ما لم يثبت فسادها أو انتهاء صلاحيتها للاستهلاك البشري بتاريخ الشراء، أو السلع التي تصنع بناءً على مواصفات حددها المستهلك، وكذلك الكتب والصحف والمجلات.

11. عدم استرداد المستهلك لثمن السلعة أو مقابل الخدمة.

12. إلزام المستهلك للتعامل مع شركات تمويل أو تأمين بعينها.

13. وضع شروط بضرورة إجراء الصيانة في الوكالة خلال فترة زمنية معينة، وعدم إجراء أي صيانة أو إصلاح خارج الوكالة، على أن يراعى في ذلك تقدير الجهة المعنية وبحسب مدى وجود المراكز المعتمدة لإجراء هذا النوع من الصيانة وفقاً للمتطلبات والاشتراطات.

14. عدم مسؤولية المزود عن السلعة أثناء تقديم الخدمة.

المادة (35)

شكاوى المستهلكين

1. تقوم السلطة المختصة بتلقي شكاوى المستهلكين وفحصها ومتابعتها، ولها في سبيل ذلك اتخاذ الإجراءات الآتية:

أ. قيد الشكاوى، على أن تشتمل البيانات الآتية:

(1) اسم مقدم الشكاوى وعنوانه وصفته وتاريخ تقديم الشكاوى.

(2) اسم المشكو عليه وعنوانه وطبيعة نشاطه.

(3) نوع المخالفة محل الشكاوى.

(4) الأدلة التي تقوم عليها الشكاوى والمستندات المتصلة بها إن وجدت.

(5) أية وثائق أو بيانات أخرى لازمة تطلبها الجهة المعنية.

ب. يجوز للسلطة المختصة رفض تسلم أي شكاوى غير مستوفية لأي من البيانات والمستندات المحددة في الفقرة (أ) من البند (1) من هذه المادة أو في حال تعذر قيام الشاكي بتقديم البيانات والمستندات خلال المدة الزمنية التي تحددها.

ج. تقوم السلطة المختصة بدراسة الشكاوى والرد على الشاكي خلال المدة التي تحددها وفقاً لطبيعة الشكاوى.

2. يجوز لمقدم الشكوى تقديم الشكوى للوزارة في أي من الحالات التي يتم تحديدها بالاتفاق ما بين الوزارة والسلطة المختصة.

المادة (36)

فحص السلعة لدى المعامل والمختبرات

1. يجوز للجهة ذات العلاقة كلما اقتضت المصلحة العامة أن تفحص السلعة لدى المعامل أو المختبرات للتأكد من صلاحية السلعة.
2. يجوز للجهة ذات العلاقة في حال الخلاف بين المزود والمستهلك أن تفحص السلعة لدى المعامل أو المختبرات للتأكد من صلاحية السلعة.
3. يتم تحديد المعامل أو المختبرات التي تفحص فيها السلعة بناءً على تقدير الجهة ذات العلاقة أو بناءً على طلب من المستهلك أو المزود.
4. يصدر المعمل أو المختبر تقرير بشأن صلاحية السلعة خلال المدة التي تحددها الجهة ذات العلاقة ويتم تعميم التقرير على المزود والمستهلك.
5. يكون التقرير الذي يصدر المعمل أو المختبر نهائياً وتعتمد به الجهة ذات العلاقة في تحديد صلاحية السلعة.
6. يلتزم المزود بفحص السلعة خارج الدولة على نفقته في حال عدم وجود مختبر مختص في الدولة.

المادة (37)

إجراءات فحص السلع في المعامل والمختبرات

1. تكون إجراءات فحص السلع والمدة الزمنية اللازمة لذلك على النحو الآتي:
 - أ. يتم فحص وتحليل عينات من البضائع المشكوك فيها لدى مختبرات الجهة المعنية أو المختبرات المعتمدة.
 - ب. مع مراعاة المدد المحددة لفحص السلع في أي قانون أو مواصفة قياسية، يجب أن يتم الفحص خلال مدة لا تتجاوز (15) خمسة عشر يوماً للسلع الغذائية، وفي مدة لا تتجاوز (30) ثلاثين يوماً لغيرها من السلع.
 - ج. يجوز تمديد المدة الواردة في الفقرة (ب) من هذا البند لمدة مماثلة لمرة واحدة إذا تطلب الفحص مدة أطول على أن يخطر المزود بذلك كتابة.
 - د. يبلغ المزود بنتائج الفحص خلال (3) ثلاثة أيام عمل من تسلم نتائج الفحص.
2. يتحمل المزود إذا تبين عدم صلاحية السلعة، نفقات الفحص والتحليل طبقاً لأحكام هذه المادة.

المادة (38)

محضر الضبطية القضائية

- على مأمور الضبط القضائي المختص أن يحضر محضراً بالمخالفة أو أخذ العينات بحضور صاحب المحل التجاري أو من يمثله، ويجب أن يدون بالمحضر ما اتخذته من إجراءات، وعلى الأخص ما يأتي:
1. تاريخ وساعة ومكان فتح المحضر، ونوعية المخالفة إن وجدت.
 2. اسم وصفة محرر المحضر، وبيانات الأمر الصادر بتكليفه بالمهمة أو بالمأمورية إن وجدت.
 3. اسم وصفة الشخص الذي تمت الإجراءات في مواجهته.
 4. نتيجة معاينة المكان المودع به السلعة.
 5. المستندات الدالة على مصدر السلعة.
 6. الإجراءات التي اتخذها لإعداد العينات، بما في ذلك طريقة وكيفية سحب ونقل العينة وعدد العينات.
 7. كافة البيانات المدونة على السلعة المتحفظ عليها.
 8. توقيع صاحب المحل التجاري أو من يمثله على المحضر، أو إثبات واقعة امتناعه عن التوقيع.

المادة (39)

الحجز الإداري على السلع

1. في حال توافر دلائل كافية على وجود مخالفة لأحكام القانون وهذا القرار من شأنها الإضرار بصحة وسلامة المستهلك يتم ضبط السلع والأدوات المشتبه فيها بصفة مؤقتة لدى المزود، وعلى مسؤوليته، وعلى موظف الضبط القضائي المختص أن يحضر محضر بإثبات حالة السلع والأدوات المتحفظ عليها بحضور صاحب المنشأة أو المسؤول عن إدارتها على أن يتضمن المحضر ذات البيانات والإجراءات المقررة في المادة (38) من هذا القرار.
2. يجب على الجهة المعنية البت في مدى إضرار هذه السلع والأدوات بصحة وسلامة المستهلك من عدمه خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ التحفظ عليها، ويجوز للجهة المعنية تمديد هذه المدة متى اقتضت طبيعة السلعة أو إجراءات الفحص ذلك، ولها في سبيل ذلك الاستعانة والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
3. يتم الإفراج عن السلع والأدوات المتحفظ عليها متى تبين للجهة المعنية عدم إضرارها بصحة وسلامة المستهلك أو متى ما صدر حكم قضائي بالإفراج عنها.
4. يجب على الجهة المعنية إبلاغ المزود عند صدور قرار الإفراج عن السلع والأدوات المتحفظ عليها.
5. في كل الأحوال يتحمل المزود نفقات الفحص والتحليل طبقاً لأحكام هذه المادة.

المادة (40)

التجارة الإلكترونية

1. مع مراعاة أحكام هذا القرار، يلتزم المزود الذي يعمل في مجال التجارة الإلكترونية بأن يبين وبشكل واضح ومقروء بحسب طبيعة كل سلعة البيانات الأساسية التي نصت عليها القوانين والأنظمة واللوائح الفنية والمواصفات القياسية المقررة وخاصة ما يأتي:
 - أ. اسم المنتج والمستورد، مصحوباً بالاسم التجاري والعنوان والعلامة التجارية لكل منهما.
 - ب. اسم السلعة ونوعها وطبيعتها ومكوناتها ومقدارها سواءً فيما يتعلق بالوزن أو القياس أو العدد أو الكيل أو الطاقة أو المعيار، أو أية مقاييس أخرى تؤثر في قيمة السلعة، وعدم عرضها بصورة مختلفة عن طبيعة المنتج أو حجمه أو مواصفاته.
 - ج. إرفاق بيان تفصيلي حسب طبيعة كل سلعة يتضمن بشكل واضح مكونات السلعة ومواصفاتها بلغتها الأصلية إضافة إلى اللغة العربية.
 - د. بلد المنشأ (اسم الدولة مسبقاً بعبارة: صنع في) وبلد التصدير (إن وجد).
 - هـ. تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية.
 - و. التنبيه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة.
 - ز. شروط وضوابط إرجاع أو استبدال السلعة.
 - ح. شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال.
2. يلتزم المزود الذي يعمل في مجال التجارة الإلكترونية أن يوفر جميع المستندات الثبوتية لمطابقة السلعة حسب القوانين والأنظمة واللوائح الفنية والمواصفات القياسية ووضع شارة المطابقة في الصفحة الإلكترونية.
3. يلتزم المزود بأن يتحمل مسؤولية أي خلل في السلعة المقدمة من خلال طرف ثالث يستخدم منصته الإلكترونية للبيع.

المادة (41)

الجزاء الإدارية والغرامات المالية

للوزارة توقيع جزاء أو أكثر من الجزاءات الإدارية والغرامات المالية على المزود عند مخالفته لأي من الأفعال التي تقع بالمخالفة لأي حكم من أحكام القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 المشار إليه وهذا القرار والواردة في الملحقين رقم (1) و(2) المرفقين بهذا القرار.

المادة (42)

القرارات التنفيذية

يصدر الوزير القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القرار.

المادة (43)

نشر القرار والعمل به

يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويُعمل به بعد (3) ثلاثة أشهر من تاريخ نشره.

محمد بن راشد آل مكتوم
رئيس مجلس الوزراء

صدر عنا:

بتاريخ: 15/ذو الحجة/ 1444 هـ

الموافق: 3/ يوليو/ 2023 م

ملحق (1): الجزاءات الإدارية التي يجوز توقيعها على المزود

لوزارة توقيع جزاء أو أكثر من الجزاءات الإدارية على المزود عند مخالفته لأي من الأفعال التي تقع بالمخالفة لأي حكم من أحكام القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 المشار إليه وهذا القرار، والواردة في الملحق رقم (2) المرفق بهذا القرار، وذلك بما يراعي التدرج في الجزاءات، وعلى النحو الآتي:

1. الإنذار.
2. الغرامة الإدارية وفقاً للملحق رقم (2) المرفق بهذا القرار، وتضاعف العقوبة في حال العود.
3. الإغلاق الإداري المؤقت لمدة لا تقل عن (24) أربع وعشرين ساعة ولا تزيد عن (90) تسعين يوماً.
4. وقف مزاولة النشاط كلياً أو جزئياً لمدة لا تقل عن (24) أربع وعشرين ساعة ولا تزيد عن (90) تسعين يوماً.
5. إلغاء الترخيص والشطب من السجل التجاري.

ملحق (2): جدول الغرامات المالية التي يجوز توقيعتها على المزود

العدد	المخالفة	المرجع القانوني	الجزاء
1	عدم تنبيه المستهلك في حال كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة.	القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك	100,000 درهم
2	الإعلان عن أسعار السلع والخدمات التي يؤديها بشكل مضلل.		100,000 درهم
3	عدم التزام المزود بأن تكون الفاتورة باللغة العربية.		100,000 درهم
4	عدم التزام المزود بتوفير قطع الغيار المطلوبة والصيانة واستبدال السلعة أو رد قيمتها النقدية.		250,000 درهم
5	عدم التزام المزود بخدمة ما بعد البيع للسلع المباعة خلال الفترة الزمنية المحددة.		250,000 درهم
6	عدم التزام المزود بضمان الخدمة التي قدمها وخلوها من العيب والخلل خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة.		250,000 درهم
7	عدم التزام المزود في حال اكتشاف خلل في السلعة أو الخدمة بإصلاحها أو استبدالها أو بإرجاع السلعة ورد سعرها أو بإعادة أداء الخدمة بدون مقابل.		250,000 درهم
8	عدم التزام المزود بتضمين العقود التي يبرمها بالإصلاح أو الصيانة أو خدمة ما بعد البيع أو بإرجاع السلعة أو استبدالها أو رد ثمنها خلال فترة زمنية محددة من ظهور العيب أو الخلل فيها.		250,000 درهم
9	عدم التزام الوكيل التجاري أو الموزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة أو الخدمة محل الوكالة.		250,000 درهم

250,000 درهم	المادة 16 بند 2	عدم التزام الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إذا كان تنفيذ الضمانات يتجاوز مدة (7) سبعة أيام.	10
250,000 درهم	المادة 17	وصف السلعة أو الخدمة بأسلوب يحتوي على بيانات غير صحيحة أو الإعلان عنها إعلاناً مضللاً.	11
200,000 درهم	المادة 20	عدم التزام المزود بضمان مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات القياسية والشروط والضوابط المتعلقة بالصحة والسلامة.	12
250,000 درهم	المادة 21	إدراج أي شرط عند التعاقد مع المستهلك من شأنه الإضرار به.	13
100,000 درهم	المادة 26	عدم التزام المزود بوضع البيانات والإعلانات والعقود ذات الصلة بالمستهلك باللغة العربية.	14
50,000 درهم	المادة 3	عدم التزام المزود بأن يبين على غلاف السلعة أو عبوتها أو في مكان عرضها وبشكل واضح ومقروء البيانات الأساسية المرتبطة بالسلعة.	15
50,000 درهم	المادة 4	عدم التزام المزود بأن يرفق مع السلعة البيانات الخاصة بكيفية استعمالها وتركيبها.	16
100,000 درهم	المادة 5	عدم التزام المزود بالإعلان عن أسعار السلع والخدمات بشكل واضح ومقروء.	17
100,000 درهم	المادة 6	عدم التزام المزود بأن يقدم إلى المستهلك فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلعة أو الخدمة.	18

100,000 درهم	المادة 7	قرار مجلس الوزراء رقم (66) لسنة 2023 في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك	19	عدم قيام المزود الذي يعرض سلعاً مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته بالإعلان عن حالة السلعة بشكل ظاهر وواضح على السلعة.
100,000 درهم	المادة 11		20	عدم قيام المزود بإعطاء المستهلك المستند الدال على الضمان.
250,000 درهم	المادة 13		21	عدم التزام المزود بضمان الخدمة التي قام بها المستهلك خلال فترة تتناسب مع طبيعة كل خدمة أو المدة الأطول المتفق عليها.
300,000 درهم	المادة 14		22	عدم التزام المزود بتوفير قطع الغيار اللازمة لتشغيل وإصلاح السلع.
100,000 درهم	المادة 16		23	عدم التزام المزود بوضع آلية مكتوبة لتوفير قطع الغيار وتقديم خدمة الصيانة، وتقديم الضمان وفق الشروط التي يضعها المصنّع.
50,000 درهم	المادة 17		24	عدم التزام المزود بالتحديد كتابة مدة محددة لانتهاء من أعمال الصيانة للسلعة محل الضمان.
300,000 درهم	المادة 18		25	عدم التزام المزود بتقديم خدمات الصيانة الدورية للسلعة محل الضمان.
250,000 درهم	المادة 19		26	عدم التزام المزود بضمان السلعة خلال فترة الضمان المحددة من المنتج أو الوكيل التجاري.
500,000 درهم	المادة 20		27	عدم التزام المزود بإبلاغ الجهة المعنية والمستهلك عند اكتشاف عيب في السلعة أو خطورة في استخدامها بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها لدى استعمالها.
250,000 درهم	المادة 24 بند 1		28	عدم التزام المزود بموافاة الجهة المعنية بتقرير عن السلع التي تم استردادها.
1,000,000 درهم	المادة 24 بند 2	29	إغلاق المزود لملف الاسترداد قبل إذن الجهة المعنية.	

250,000 درهم	المادة 25	عدم التزام المزود باسترجاع السلع التي لا تتمتع بضمان الوكيل التجاري أو الموزع ورد ثمنها للمستهلك.	30
200,000 درهم	المادة 26 فقرة 1	عدم التزام المزود بإخطار المستهلك بأيّة إصلاحات أو تعديلات على السلعة وأخذ موافقة المستهلك على تكلفة إصلاح السلعة والفترة التي يستغرقها الإصلاح ومدة الضمان.	31
100,000 درهم	المادة 26 فقرة 1	عدم التزام المزود بإصدار فاتورة للمستهلك بعد إجراء عملية الإصلاح يحدد فيها القطع التي تم استبدالها وثنمنها وبيان ما إذا كانت تلك القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة	32
500,000 درهم	المادة 27 بند 2	عدم التزام المزود بتوفير سلعة بديلة للمستهلك لينتفع بها بدون مقابل، إلى أن يتم استبدالها أو إصلاحها في حالة اكتشاف خلل بالسلعة للأسباب التي يتحملها المزود.	33
500,000 درهم	المادة 28 بند 1	عدم التزام المزود بتوفير سلعة بديلة جديدة بذات فئة ومواصفات السلعة الأصلية أو على قيمتها وقت الشراء، في حال عجز عن إصلاح خلل متكرر خلال فترة الضمان.	34
100,000 درهم	المادة 28 بند 2	عدم التزام المزود بتحمل جميع تكاليف النقل أو إرسال فنيين لمكان تعطل المركبة أو مقر إقامة المستهلك.	35
100,000 درهم	المادة 29 بند 3	عدم التزام المزود بتحمل مصاريف إصلاح أو تعويض المستهلك عن قيمة السلعة أو قيمة الجزء التالف منها.	36
100,000 درهم	المادة 32 فقرة أ	التمييز بين المستهلكين في بيع السلعة أو الانتفاع بالخدمة.	37
200,000 درهم	المادة 32 فقرة ب	إخفاء السلعة أو الامتناع عن بيعها، أو الامتناع عن تقديم الخدمة أو فرض شراء كمية معينة من	38

			السلعة أو اشتراط سلعة أو خدمة أخرى معها، أو تقييد الانتفاع بالخدمة بشروط تكون بطبيعتها غير مرتبطة بالخدمة محل التعامل الأصلي.
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ت	39	تقاضي سعر أعلى من السعر المعلن عنه بأي وسيلة إعلان.
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ث	40	بيع السلع أو الخدمات بأسعار تقل عن سعر التكلفة لخلق وضع احتكاري.
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ج	41	قيام أكثر من مزود بالتحالف لتشكيل أضرار بالاقتصاد الوطني.
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ح	42	اتفاق المزودين صراحة أو ضمناً على تثبيت أو خفض أو رفع السعر بصورة معلنة أو سرية بما يشكل إضرار بالاقتصاد الوطني.
100,000 درهم	المادة 32 فقرة خ	43	اتفاق المنافسين على تقسيم السوق فيما بينهم وفقاً للتوزيع الجغرافي أو حجم المبيعات.
100,000 درهم	المادة 32 فقرة د	44	قيام المزود بشراء السلع أو الخدمات المنافسة من السوق بغرض التحكم في الأسعار.
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ذ	45	امتناع أو توقف أو تحديد كمية الإنتاج أو التوريد أو العرض للسلع أو الخدمات.
100,000 درهم	المادة 40	46	عدم التزام المزود الذي يعمل في التجارة الإلكترونية بأن يبين بشكل واضح ومقروء بحسب طبيعة كل سلعة البيانات الأساسية المنصوص عليها في المادة (40) من هذا القرار.