

قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية

مجلس الوزراء:

- بعد الاطلاع على الدستور،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (19) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2000 في شأن هيئة وسوق الإمارات للأوراق المالية والسلع، وتعديلاته،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك، وتعديلاته،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، وتعديلاته،
 - على المرسوم بقانون اتحادي رقم (48) لسنة 2023 في شأن تنظيم أعمال التأمين،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (32) لسنة 2021 في شأن الشركات التجارية،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (45) لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية،
 - وبناءً على ما عرضه وزير الاقتصاد، وموافقة مجلس الوزراء،
- قرّر:

المادة (1)

التعريفات

في تطبيق أحكام هذا القرار، يُقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الدولة	:	الإمارات العربية المتحدة.
الوزير	:	وزير الاقتصاد.
الوزارة	:	وزارة الاقتصاد.
الهيئة	:	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية.
المصرف المركزي	:	مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
السلطة المختصة	:	الجهة الحكومية الاتحادية أو المحلية المعنية، كلٌّ حسب اختصاصه، بترخيص أو تنظيم النشاط الاقتصادي.
المنطقة الحرة	:	المنطقة الحرة المالية وغير المالية.

- الشركة** : الشركة التجارية وفقاً لأحكام المرسوم بقانون رقم (32) لسنة 2021 في شأن الشركات التجارية وأي مؤسسة أو أي كيان آخر يتخذ أياً من الأشكال القانونية التي يتم ترخيصها من السلطة المختصة لمزاولة نشاط التسويق عبر الهاتف.
- المستهلك** : الشخص الطبيعي (الفرد).
- المكالمات الهاتفية التسويقية** : المكالمات الهاتفية التي تجرّيها الشركة أو الشخص الطبيعي للمستهلك من أجل التسويق أو الدعاية أو الترويج للمنتجات أو الخدمات التي يقدمونها أو باسم من يوكلهم، بواسطة رقم هاتف ثابت أو متنقل، بما يشمل الرسائل النصية التسويقية، والرسائل التسويقية من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي.
- سجلّ عدم الاتصال (DNCR)** : السجلّ الوطني الموحد الذي تشرف عليه الهيئة لحماية المستهلك من المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها.
- المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها** : المكالمات الهاتفية التسويقية التي يتم إجراؤها بالمخالفة لأحكام هذا القرار، ولا تشمل المكالمات الهاتفية التسويقية التي تتم بناء على طلب من المستهلك.

المادة (2)

الأهداف

يهدف هذا القرار إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تنظيم التسويق للمنتجات أو الخدمات عبر المكالمات الهاتفية التسويقية من أجل المحافظة على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي.
2. ضمان التزام الشركات بقنوات وأوقات التسويق للمنتجات أو الخدمات المقدمة من قبلهم أو من خلالهم.
3. الحد من المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها بما يحقق راحة المستهلك، وعدم انتهاك خصوصيته.

المادة (3)

نطاق التطبيق

1. تسري أحكام هذا القرار على كافة الشركات المرخصة في الدولة بما في ذلك الواقعة في المناطق الحرة والتي تقوم بالتسويق للمنتجات أو الخدمات من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية.
2. يُحظر على الأشخاص الطبيعيين إجراء مكالمات هاتفية تسويقية لمنتجات أو خدمات يقدمونها باسمهم أو باسم من يوكلهم، بواسطة رقم هاتف ثابت أو متنقل مرخص باسمهم من قبل شركات الاتصالات المرخص لها في الدولة.

المادة (4)

التزامات الشركات بشأن المكالمات الهاتفية التسويقية

تلتزم كافة الشركات المرخصة في الدولة عند القيام بإجراء المكالمات الهاتفية التسويقية بالضوابط التالية:

1. الحصول على الموافقة المسبقة لمزاولة نشاط التسويق عبر الهاتف من السلطة المختصة.
2. توفير تدريب شامل لمسوقي الشركة حول أخلاقيات السلوك المهني في إجراء المكالمات التسويقية مع المستهلك، والمبادئ الأساسية لاستخدام سجل عدم الاتصال (DNCR).
3. استخدام أرقام هواتف محلية صادرة من قبل شركات الاتصالات المرخص لها في الدولة، ويجب أن تسجل هذه الأرقام تحت الرخصة التجارية الخاصة بالشركة المرخصة في الدولة.
4. إيجاد قناة تواصل للمستهلكين المهتمين بالحصول على المعلومات التسويقية، ولا يتم الاتصال التسويقي إلا مع هؤلاء المستهلكين.
5. عدم الاتصال بغرض التسويق للمنتجات أو الخدمات للمستهلكين الواردة أرقامهم في سجل عدم الاتصال (DNCR).
6. الاحتفاظ بسجل كافة المكالمات الهاتفية التسويقية التي تم إجراؤها، وفقاً للنموذج المعد من قبل السلطة المختصة، لضمان توفير الحد الأدنى من البيانات والمعلومات عن أنشطتهم التسويقية التي تتم من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية، وعدم إتلافها إلا بعد انقضاء المدة التي تُحددها السلطة المختصة.
7. تسجيل المكالمات الهاتفية التسويقية، مع ضرورة إشعار المستهلك بهذا التسجيل عند بدء المكالمات.
8. تقديم تقارير دورية، وفق ما تُحددها السلطة المختصة، بشأن المكالمات الهاتفية التسويقية التي تم إجراؤها، وذلك خلال شهر من تاريخ استحقاق التقرير.
9. توقيع مدونة السلوك المهني، وفقاً للنموذج الذي تُعده السلطة المختصة في حال ارتأت إصدار هذه المدونة، لضمان الحد الأدنى من الممارسات التجارية الأخلاقية في ممارستهم لأنشطتهم التسويقية عبر الهاتف.
10. الالتزام بالمواعيد المحددة لإجراء المكالمات الهاتفية التسويقية على النحو الموضح في البند (3) من المادة (5) من هذا القرار.
11. التعريف عن هوية الشركة والغرض من الاتصال عند بداية المكالمات الهاتفية التسويقية.
12. الكشف عن مصدر الحصول على أرقام هواتف وبيانات المستهلك في حال طلبها من السلطة المختصة.
13. عدم استخدام أرقام هاتفية غير مسجلة أو مملوكة للشركة المرخصة في الدولة في إجراء المكالمات الهاتفية التسويقية.

المادة (5)

ضوابط المكالمات الهاتفية التسويقية

يجب على الشركات الالتزام في تسويقها للمنتجات أو الخدمات من خلال المكالمات الهاتفية بإيلاء العناية اللازمة والاهتمام الكافي بكل ما من شأنه أن يحول دون إزعاج المستهلك والالتزام بأعلى معايير الشفافية والمصداقية والنزاهة، ومنها ما يلي:

1. عدم استخدام أي وسائل تسويقية تشكل ضغوط غير مبررة على المستهلك بغرض إقناعه بالمنتج أو الخدمة المقدمّة.
2. الابتعاد عن الخداع والتضليل عند تسويق المنتج أو الخدمة.
3. إجراء المكالمات الهاتفية بغرض التسويق خلال الفترة من 9:00 صباحاً وحتى 6:00 مساءً فقط.
4. عدم معاودة الاتصال بالمستهلك في حال رفضه للمنتج أو الخدمة في المكالمة الأولى.
5. عدم معاودة الاتصال بالمستهلك، في حال عدم رده على الاتصال أو إنهاء المكالمة، أكثر من مرة في اليوم وبحد أقصى مرتين في الأسبوع.
6. يجوز استخدام أنظمة الاتصال الآلي للتسويق والدعاية والترويج للمنتجات أو الخدمات التي تُقدمها الشركة وفق أحكام هذا القرار.
7. سؤال المستهلك عن مدى رغبته في إستكمال المكالمة الهاتفية من عدمه قبل البدء بالتسويق والدعاية والترويج للمنتج أو الخدمة المقدمّة.
8. أي ضوابط أخرى يصدر بشأنها قرار من الوزير بعد التنسيق مع السلطة المختصة والجهات ذات العلاقة.
9. أي ضوابط أخرى إضافية تضعها السلطة المختصة، على ألا يتم إلغاء أو التخفيف من أي من الالتزامات المنصوص عليها في أحكام هذا القرار.

المادة (6)

حماية المستهلك من المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها

1. للمستهلك تقديم شكوى للسلطة المختصة بخصوص المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها، تتضمن ما يلي:
 - أ. اسم مقدم الشكوى ورقم هاتفه.
 - ب. اسم ورقم هاتف المشتكى عليه.
 - ج. أي مستند يدعم الشكوى، إن وجد.
2. تقوم السلطة المختصة، بحسب الاختصاصات المناطة بها وفقاً لأحكام هذا القرار، بوضع ضوابط وإجراءات تلقي الشكاوى والبتّ فيها وفقاً للمعمول به لديها.

3. للسلطة المختصة تصيبي المعلومات والتحري بشأن المكالمات التسويقية غير المرغوب فيها ولها في ذلك إجراء تحقيق من تلقاء نفسها في حال توافرت لديها أسباب كافية لذلك، ولها التنسيق والتعاون في ذلك مع الوزارة والهيئة، كل حسب اختصاصه.
4. يُحظر الكشف عن البيانات الشخصية للمستهلك دون موافقته أو الإتجار فيها لأغراض إعادة معالجتها من قبل الشركات التي ترغب في التسويق لمنتجاتها أو خدماتها للمستهلك من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية.
5. للمستهلك التسجيل في سجلّ عدم الاتصال (DNCR) لإيقاف استلام المكالمات الهاتفية التسويقية، ورفع الشكاوى بشأنها، وفق التشريعات والإجراءات النافذة بهذا الشأن.

المادة (7)

المخالفات والجزاءات الإدارية

يصدر مجلس الوزراء بناءً على اقتراح الوزير وبعد التنسيق مع وزارة المالية والسلطات المختصة بالاستناد على التشريعات النافذة في الدولة، قراراً بالمخالفات والجزاءات الإدارية التي تُوقع على المخالفين لأيّ حكم من الأحكام المنصوص عليها في هذا القرار أو القرارات التي تصدر تنفيذاً لأحكامه.

المادة (8)

التعاون بين الوزارة والهيئة والسلطات المختصة

1. يتم تبادل المعلومات والبيانات والإحصائيات المتعلقة بالمكالمات التسويقية غير المرغوب فيها، ما بين الوزارة والهيئة والسلطات المختصة، طبقاً للآلية التي يتم الاتفاق عليها فيما بينهم، وبما يراعي حماية البيانات الشخصية خلال عملية التبادل.
2. تعمل السلطات المختصة بالتعاون مع الوزارة والهيئة على تطوير آليات العمل فيما بينهم فيما يتعلق بسجلّ عدم الاتصال للمكالمات الهاتفية التسويقية والشكاوى المتعلقة بها، وفقاً لتطور الاحتياجات وذلك بما يضمن الإنفاذ التام لهذا القرار ومنع أيّ ممارسات من شأنها تكرار المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها.
3. تعمل السلطات المختصة بالتعاون مع الوزارة والهيئة، كلّ حسب اختصاصاته، على تنفيذ حملات توعية وتثقيف بشكل مشترك أو فردي حول حقوق المستهلكين وقواعد السلوك المهني للشركات التي تقوم بتسويق منتجاتها أو خدماتها من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية.

المادة (9)

اختصاصات السلطات المختصة

1. تتولى الوزارة الإشراف العام على متابعة تنفيذ هذا القرار والقرارات المنفذة له، ورفع تقارير دورية لمجلس الوزراء بهذا الشأن.
2. يختص المصرف المركزي في كلّ ما يتعلق بالمعاملات الهاتفية للتسويق لخدمات البنوك والمنشآت/ المؤسسات المالية الأخرى وشركات التأمين والمهن المرتبطة بها المرخصة من قبله والعاملة في الدولة، وذلك على النحو المنصوص عليه في هذا القرار والأنظمة الصادرة من قبل المصرف المركزي في هذا الشأن.
3. تختص هيئة الأوراق المالية والسلع في كلّ ما يتعلّق بالمعاملات الهاتفية للتسويق لخدمات تداول الأوراق المالية والسلع في الدولة، وذلك على النحو المنصوص عليه في هذا القرار.
4. تختص السلطات المحليّة المختصة بحسب توزيع الاختصاصات على مستوى كلّ إمارة في كلّ ما يتعلّق بالمعاملات الهاتفية للتسويق للمنتجات أو الخدمات في الدولة بخلاف المنصوص عليه في البندين (2) و (3) من هذه المادة، وذلك على النحو المنصوص عليه في هذا القرار.

المادة (10)

القرارات التنفيذية

لوزير، بعد التنسيق مع السلطات المختصة والعرض على مجلس الوزراء، أن يصدر القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القرار بما في ذلك أيّ من القرارات التي من شأنها التصديّ لأيّ ممارسة قد تلجأ إليها الشركة للالتفاف على أحكام هذا القرار أو يكون لها ذات أثر المعاملات التسويقية غير المرغوب فيها للمستهلك.

المادة (11)

نشر القرار والعمل به

يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويُعمل به بعد (60) ستين يوماً من تاريخ نشره.

محمد بن راشد آل مكتوم
رئيس مجلس الوزراء

صدر عنا:

بتاريخ: 4 / ذي الحجة / 1445 هـ

الموافق: 10 / يونيو / 2024 م