



قانون

حماية المستهلك

لدولة الإمارات العربية المتحدة

المعدّل بالمرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2023
واللائحة التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (66) لسنة 2023

32



قانون

حماية المستهلك

لدولة الإمارات العربية المتحدة

المعدّل بالمرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2023

واللائحة التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (66) لسنة 2023

من إصدارات:

دار نشر معهد دبي القضائي

سلسلة التشريعات والقوانين لدولة الإمارات العربية المتحدة (32)

الطبعة الأولى

1445 هـ - 2024 م

مسيرة قانون حماية المستهلك لدولة الإمارات العربية المتحدة

م	التشريع	الصدور	النشر في الجريدة الرسمية	العمل به
1	قانون اتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك.	13 أغسطس 2006.	العدد 453 26 أغسطس 2016.	عُمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره، وألغي بالقانون رقم (15) لسنة 2020.
2	قانون اتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك.	10 نوفمبر 2020.	العدد 690 (ملحق) 15 نوفمبر 2020.	عُمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.
3	مرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2023 بتعديل بعض أحكام القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك	8 أغسطس 2023.	العدد 757 (ملحق) 15 أغسطس 2023.	عُمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.
4	قرار مجلس الوزراء رقم (66) لسنة 2023 بشأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك	3 يوليو 2023.	العدد 755 14 يوليو 2023.	يُعمل به بعد (3) ثلاثة أشهر من تاريخ نشره.



إدارة المعرفة والنشر - معهد دبي القضائي.
بطاقة فهرسة أثناء النشر.

قانون حماية المستهلك لدولة الإمارات العربية المتحدة المعدل بالمرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2023 واللائحة التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (66) لسنة 2023 / إعداد معهد دبي القضائي- دبي: المعهد، 2024.
57 ص. - (سلسلة التشريعات والقوانين لدولة الإمارات العربية المتحدة ؛ 32).

- حماية المستهلك - قوانين وتشريعات - الإمارات

الطبعة الأولى

1445 هـ - 2024 م

حقوق النشر © 2024

جميع الحقوق محفوظة لمعهد دبي القضائي

لا يجوز طبع هذا الكتاب أو جزء منه أو حفظه آلياً أو نقله بأية وسيلة إلكترونية أو غير إلكترونية إلا بإذن مكتوب من المعهد.

12	الفصل الأول: أحكام عامة.
17	الفصل الثاني: التزامات المزود والمعلن والوكيل التجاري.
22	الفصل الثالث: حماية حقوق المستهلك.
25	الفصل الرابع: العقوبات.
27	الفصل الخامس: أحكام ختامية.
29	قرار مجلس الوزراء رقم (66) لسنة 2023 بشأن اللائحة التنفيذية

قانون اتحادي رقم (15) لسنة 2020

في شأن حماية المستهلك

- نحن خليفة بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة،
- بعد الاطلاع على الدستور،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 بشأن تنظيم الوكالات التجارية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1985 بإصدار قانون المعاملات المدنية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 1987 بإصدار قانون العقوبات، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (20) لسنة 1991 بإصدار قانون الطيران المدني،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992 بإصدار قانون الإجراءات المدنية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992 بإصدار قانون الإجراءات الجزائية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (37) لسنة 1992 في شأن العلامات التجارية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (39) لسنة 1992 في شأن إنتاج واستيراد وتداول الأسمدة والمصلحات الزراعية،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1993 بإصدار قانون المعاملات التجارية،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (28) لسنة 2001 بإنشاء هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس، وتعديلاته،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 في شأن المعاملات والتجارة الإلكترونية،

- وعلى القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (13) لسنة 2007 بشأن السلع الخاضعة لرقابة الاستيراد والتصدير، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2008 في شأن الجمعيات والمؤسسات الأهلية ذات النفع العام،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2012 في شأن تنظيم المنافسة،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2012 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2015 بشأن الشركات التجارية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2015 بشأن الهيئة الاتحادية للجمارك،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 2015 بشأن سلامة الغذاء،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (14) لسنة 2016 بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية في الحكومة الاتحادية،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (19) لسنة 2016 في شأن مكافحة الغش التجاري،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 2018 في شأن سلامة المنتجات،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2019 في شأن المنتجات الطبية ومهنة الصيدلة والمنشآت الصيدلانية،
 - وبناءً على ما عرضه وزير الاقتصاد، وموافقة مجلس الوزراء والمجلس الوطني الاتحادي،
- وتصديق المجلس الأعلى للاتحاد،
- أصدرنا القانون الآتي:

الفصل الأول

أحكام عامة

المادة (1) تعريف

في تطبيق أحكام هذا القانون، يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها، ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الدولة: الإمارات العربية المتحدة.

الوزارة: وزارة الاقتصاد.

الوزير: وزير الاقتصاد.

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

الجهات ذات العلاقة: الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية المعنية بالإشراف والرقابة على أعمال المزود بالقطاعات التي تشرف عليها أو تراقبها.

اللجنة: اللجنة العليا لحماية المستهلك.

الإدارة: الوحدة الإدارية المعنية بشؤون حماية المستهلك في الوزارة.

المواصفات القياسية: المواصفات القياسية الإلزامية المعتمدة من هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس في الدولة.

المستهلك: كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو خدمة - بمقابل أو دون مقابل - إشباعاً لحاجته أو حاجة غيره، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

المزود: كل شخص اعتباري يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها أو تخزينها، بهدف تقديمها للمستهلك أو التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

المعلن: كل شخص اعتباري يقوم بذاته أو بواسطة غيره بالإعلان عن السلعة أو الخدمة أو المعلومات بمختلف وسائل الدعاية والإعلان سواء كان المعلن هو المزود نفسه أو شخصاً مرخصاً له بذلك.

السلعة: كل مادة طبيعية أو منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي أو فكري أو تقني بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات التي تدخل في المنتج.

البيانات الإيضاحية: البطاقات التعريفية أو أي معلومات مكتوبة أو مطبوعة أو مرسومة أو محفورة، تبين مكونات السلعة أو صيانتها أو تخزينها أو تاريخ صلاحيتها.

السعر: ثمن السلعة أو الخدمة أو بدل الانتفاع أو الاستعمال بحسب الأحوال.

الخدمة: كل ما يقدم للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر.

العييب: نقص في الجودة أو الكمية أو الكفاءة أو اختلاف في الشكل الخارجي أو الحجم أو مكونات السلعة أو الخدمة ناتج عن خطأ في تصميمها أو تصنيعها أو إنتاجها أو تقديمها للمستهلك، مما قد يؤدي إلى الإضرار به أو حرمانه كلياً أو جزئياً من الاستفادة منها، بشرط ألا يكون العيب نشأ عن تصرف من المستهلك.

الخلل: كل ما يصيب السلعة بعد إنتاجها أو الخدمة بعد تقديمها مما قد يؤدي إلى الإضرار بالمستهلك أو حرمانه كلياً أو جزئياً من الاستفادة منهما بشرط أن لا يكون الخلل قد نشأ عن تصرف من المستهلك.

الغش التجاري: خداع المتعامل بأي وسيلة كانت، سواء بتبديل أو تغيير ماهية السلع أو مقدارها أو جنسها أو سعرها، أو صفتها الجوهرية أو منشئها أو مصدرها أو صلاحيتها أو أي أمر آخر متعلق بها، أو تقديم بيانات تجارية غير صحيحة أو مضللة عن المنتجات المروجة، ويشمل ذلك التدليس والتقليد وغش الخدمة بعدم اتفاقها مع التشريعات النافذة في الدولة أو انطوائها على بيانات كاذبة أو مضللة.

التخفيضات: عرض السلع بقصد بيعها بأسعار مخفضة أو تقديم الخدمات بأسعار أقل خلال فترة محددة بأي طريقة كانت.

الترويج: تسويق السلع أو الخدمات عن طريق السحب على الجوائز أو توزيع الهدايا أو الدعاية والإعلان عن السلع أو الخدمات من خلال العروض الخاصة أو أي وسيلة أخرى.

الضمان: إقرار كتابي أو ضمني صادر من المزود أو من يمثله بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب أو الخلل ومطابقتها للمواصفات القياسية وتعهده بإصلاح أي خلل أو عيب يطرأ على السلعة أو إعادة تأدية الخدمة أو استبدال السلعة خلال مدة محددة.

خدمات ما بعد البيع: هي العناية بالسلعة أو الخدمة للحفاظ على جودتها وتشمل قطع الغيار والصيانة والدعم الفني.

الاسترداد: سحب السلعة المعيبة أو الخطيرة عن طريق المزود أو عن طريق الجهة المعنية أو الجهة ذات العلاقة في الدولة أو بلد المنشأ أو أي دولة أخرى.

الإعلان المضلل: الإعلان عن سلعة أو خدمة بناءً على معلومات خادعة أو إغفال معلومات جوهرية أو أساسية ذات ارتباط في السلعة أو الخدمة مما يؤثر على المستهلك ويدفعه إلى التعاقد بحيث أنه ما كان ليتعاقد لولا تلك المعلومات، ويعتبر في حكم الإعلان المضلل الإعلان عن جوائز أو تخفيضات وهمية أو غير حقيقية.

الفاتورة: أي مستند كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على السلعة أو الخدمة على أن يكون متضمناً البيانات التي يتطلبها هذا القانون أو لائحته التنفيذية.

المادة (2) أهداف القانون

يهدف هذا القانون إلى حماية كافة حقوق المستهلك، وعلى الأخص ما يأتي:

1. جودة السلعة والخدمة والحصول عليهما بالسعر المعلن.
2. الحفاظ على صحة وسلامة المستهلك عند حصوله على السلعة أو تلقيه الخدمة، دون إلحاق الضرر به عند استعماله السلعة أو تلقيه الخدمة.
3. تشجيع أمطاط الاستهلاك السليم.

المادة (3) سريان القانون

تسري أحكام هذا القانون على جميع السلع والخدمات داخل الدولة بما في ذلك المناطق الحرة، وما يتعلق بهما من عمليات يقوم بها المزود أو المعلن أو الوكيل التجاري، بما في ذلك التي تتم بطرق التجارة الإلكترونية إذا كان المزود مسجلاً داخل الدولة، ودون الإخلال بالمعاهدات والاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفاً فيها.

المادة (4) حقوق المستهلك

تعتبر كافة الالتزامات المقررة بموجب هذا القانون حقوقاً للمستهلك، وبما يشمل:

1. توفير البيئة الملائمة والأمانة عند شراء السلعة أو تلقي الخدمة.
 2. الحصول على المعلومات الصحيحة عن السلع التي يشتريها أو يستخدمها أو يستهلكها أو الخدمة التي يتلقاها.
 3. تثقيفه وتوعيته بحقوقه والتزاماته.
 4. ممارسته لحقوقه في الاختيار الأنسب للمنتج والخدمة المتاحة في الأسواق وفقاً لرغباته.
 5. حماية خصوصية وأمن بياناته وعدم استخدامها في أغراض الترويج والتسويق.
 6. احترام قيمه الدينية وعاداته وتقاليده عند تزويده بأي سلعة أو تلقيه أي خدمة.
 7. التسوية العادلة والسريعة لمنازعاته.
 8. الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله جراء شراء السلعة أو استخدامها أو تلقي الخدمة.
 9. كافة الحقوق الأخرى التي تقررها التشريعات السارية في الدولة.
- ويجوز بقرار من مجلس الوزراء إضافة أي حقوق أخرى.

المادة (5) (1) اللجنة العليا لحماية المستهلك

تُشكل بقرار من مجلس الوزراء بناءً على اقتراح الوزير، لجنة تسمى «اللجنة العليا لحماية المستهلك» تتبع الوزارة، برئاسة الوزير وعضوية عدد من الأعضاء، ويُحدد القرار اختصاصات ونظام عمل اللجنة.

(1) استبدلت المادة (5) بالمرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2023 - نشر في الجريدة الرسمية - عدد 757 (ملحق) بتاريخ 2023/08/15.

المادة (6)

التنسيق مع الجهات ذات العلاقة

1. على الإدارة التنسيق مع الجهات ذات العلاقة بما يكفل حماية حقوق المستهلك.
2. على الإدارة رفع تقارير دورية إلى اللجنة بشأن التنسيق بينها وبين الجهات ذات العلاقة.
3. تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط تنفيذ هذه المادة.

الفصل الثاني

التزامات المزود والمعلن والوكيل التجاري

المادة (7)

البيانات الإيضاحية

1. يلتزم المزود عند عرض السلعة للبيع، أن يضع البيانات الإيضاحية على غلافها أو عبوتها، أو في مكان عرضها بشكل واضح ومقروء، وأن يبين كيفية تركيبها واستخدامها، وذلك وفقاً للتشريعات النافذة في الدولة المتعلقة بالموصفات القياسية.
2. يلتزم المزود إذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة، بالتنبيه على ذلك بشكل واضح وفق ما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (8)

سعر السلعة والخدمة

1. يلتزم المزود عند عرض السلعة للبيع، بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر.
2. عند الإعلان عن أسعار السلع والخدمات التي يؤديها المزود يجب أن يكون الإعلان عنها غير مضلل.
3. يلتزم المزود بتزويد المستهلك بفاتورة مؤرخة تتضمن، اسمه التجاري، وعنوانه، ونوع السلعة وسعرها وكميتها، أو نوع الخدمة وسعرها وتفصيلها وأي بيانات أخرى تحددتها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.
4. يجب أن تكون الفاتورة باللغة العربية، وللمزود إضافة أي لغة أخرى يحددها.

المادة (9)

مواجهة الظروف الطارئة

للووزير في حال حدوث أزمة أو ظروف طارئة أو أحوال غير اعتيادية في الأسواق الداخلية أو الخارجية اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لحماية مصلحة المستهلكين وعدم الإضرار بهم، ويجوز له إصدار قراراً يحدد فيه أسعار بيع أي سلعة أو سلع ويلتزم بهذا القرار كافة المزودين بالدولة.

أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات دون أي تكلفة على المستهلك أو استردادها مع رد قيمتها، وذلك طبقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (14)

أحكام ضمان وأسعار خدمة ما بعد البيع

للووزير إصدار قرارات يحدد على أساسها مدد وشروط الضمان وأسعار خدمة ما بعد البيع، وذلك بحسب نوع وطبيعة كل سلعة أو خدمة.

المادة (15)

التزامات مزود السلعة

يلتزم 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، وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (16)⁽¹⁾

الوكالات التجارية

مع مراعاة أحكام التشريعات المنظمة للوكالات التجارية والنافذة في الدولة، يلتزم الوكيل التجاري أو الموزع بما يأتي:

1. تنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة أو الخدمة محل الوكالة.
2. توفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إذا كان تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في البند (1) من هذه المادة تتجاوز مدة (7) سبعة أيام، إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات.
3. يلتزم الوكيل بكافة التزامات المزود المنصوص عليها في هذا القانون في حال كانت الخدمة أو السلعة مقدمة من خلاله.

(1) استبدلت المادة (16) بالمرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2023 - نشر في الجريدة الرسمية - عدد 757 (ملحق) بتاريخ 2023/08/15.

المادة (10)

التزام المزود بتنفيذ الضمانات

1. يلتزم المزود بتنفيذ جميع الضمانات، وتوفير قطع الغيار المطلوبة والصيانة واستبدال السلعة أو رد قيمتها النقدية، والالتزام بخدمة ما بعد البيع للسلع المباعة خلال الفترة الزمنية المحددة.
2. يلتزم المزود بضمان الخدمة التي قدمها وخلوها من العيب والخلل خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة، وإلا أعاد المبلغ الذي دفعه المستهلك أو جزءاً منه، أو أدى الخدمة مرة أخرى على الوجه الصحيح.
3. تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط تنفيذ هذه المادة.

المادة (11)

التزامات مزود السلعة والخدمة عند اكتشاف العيب

يلتزم المزود حال اكتشافه عيباً أو خطورة في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك عند استعمالها أو الانتفاع بها، أن يبلغ الوزارة أو السلطة المختصة فوراً بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها، وأن يقوم باستردادها من السوق فوراً والإعلان عنها، وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (12)

الخلل في السلعة أو الخدمة

يلتزم المزود في حال اكتشاف خلل في السلعة أو الخدمة، بإصلاحها أو استبدالها أو بإرجاع السلعة ورد سعرها، أو بإعادة أداء الخدمة بدون مقابل، وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (13)

الالتزامات عند تكرار الخلل

يلتزم المزود إذا تكرر في السلعة الخلل ذاته ثلاث (3) مرات خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك لها بما يؤثر جوهرياً على جودة الأداء الوظيفي للسلعة بأن يستبدل بها

المادة (17)

وصف السلعة أو الخدمة ببيانات غير صحيحة

يحظر على المعلن والمزود والوكيل التجاري وصف السلعة أو الخدمة بأسلوب يحتوي على بيانات غير صحيحة أو الإعلان عنهما إعلاناً مضللاً.

المادة (18)

الترخيص بالترويج

يحظر على المزود القيام بالترويج للسلع أو الخدمات أو إجراء تخفيضات عامة للأسعار أو الإعلان عنها بأي وسيلة إلا بعد الحصول على ترخيص مسبق من السلطة المختصة.

المادة (19)

الاحتكار

مع مراعاة أحكام التشريعات النافذة في الدولة، يحظر على المزود إخفاء السلعة أو الامتناع عن بيعها أو عدم تقديم الخدمة للمستهلك، بقصد التحكم في السعر أو احتكارها أو إلزام المستهلك بشراء كميات معينة من السلعة أو إضافة شروط معينة للانتفاع بالخدمة أو شراء سلعة أو خدمة أخرى معها أو أن يتقاضى سعراً أعلى من السعر الذي تم الإعلان عنه وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (20)

مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة

وقواعد الصحة العامة والسلامة

يلتزم المزود بضمان مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات القياسية والشروط والضوابط المتعلقة بالصحة والسلامة والتشريعات النافذة في الدولة ذات الصلة.

المادة (21)

حظر إدراج شرط يضر بالمستهلك

يحظر على المزود إدراج أي شرط عند التعاقد مع المستهلك من شأنه الإضرار به، ويقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو فاتورة أو غير ذلك إذا كان من شأنه إعفاء المزود من أي من الالتزامات الواردة في هذا القانون.
وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط الشروط التي تضر بالمستهلك.

الفصل الثالث

حماية حقوق المستهلك

المادة (22) (1)

دور الوزارة والسلطة المختصة في حماية حقوق المستهلك

1. تتولى الوزارة الإشراف على تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك بالتعاون مع السلطات المختصة، وعلى وجه الخصوص ما يأتي:
 - أ. توعية وتثقيف المستهلك بما يساهم في حمايته من مخاطر بعض السلع والخدمات بما في ذلك خدمات التجارة الإلكترونية.
 - ب. نشر القرارات والتوصيات التي تساهم في زيادة وعي المستهلك.
 - ج. مراقبة حركة الأسعار والعمل على الحد من ارتفاعها.
 - د. العمل على تحقيق مبدأ المنافسة، ومكافحة الإعلانات المضللة والاحتيال.
 - هـ. تلقي شكاوى المستهلكين وجمعية حماية المستهلك، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون نظاماً لتلقي الشكاوى والإجراءات اللازمة بشأنها وأوجه التنسيق بين الوزارة والسلطة المختصة.
2. يصدر بقرار من مجلس الوزراء جدولاً بالجزاء الإدارية والغرامات المالية التي يجوز للوزارة أو السلطة المختصة -بحسب الأحوال- توقيعها على المزود.

المادة (23)

الاستعانة بالخبراء والمعامل

- مع مراعاة القانون الاتحادي (28) لسنة 2001 وتعديلاته المشار إليه، يجوز للوزارة أو السلطة المختصة كلما اقتضت المصلحة العامة أو في حال الخلاف بين المزود والمستهلك طلب فحص السلعة أو الخدمة لدى المعامل أو المختبرات على أن يتحمل المزود نفقة الفحص إذا

(1) استبدلت المادة (22) بالمرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2023 - نشر في الجريدة الرسمية - عدد 757 (ملحق) بتاريخ 2023/08/15.

تبين عدم صلاحية السلعة.

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط تطبيق هذه المادة.

المادة (24)

حق المستهلك في طلب التعويض

1. للمستهلك الحق في طلب التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية التي لحقت به نتيجة استخدام السلعة أو الخدمة، وفقاً للتشريعات النافذة في الدولة، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك.
2. يستثنى من حكم البند (1) من هذه المادة، الأضرار الناتجة عن سوء الاستخدام، أو الاستخدام بشكل يخالف طريقة الاستعمال.

المادة (25)

التجارة الإلكترونية

1. يلتزم المزودون المسجلون داخل الدولة والذين يعملون في مجال التجارة الإلكترونية بتزويد المستهلكين والجهات المختصة في الدولة بأسمائهم ووضعهم القانوني وعناوينهم وجهات ترخيصهم، ومعلومات وافية باللغة العربية عن السلعة أو الخدمة المقدمة ومواصفاتها وشروط التعاقد والدفع والضمان، وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.
2. لا تعتبر الوزارة أو السلطة المختصة مسؤولة عن عمليات التجارة الإلكترونية التي تتم من خلال مزودين غير مرخصين داخل الدولة.

المادة (26)

استخدام اللغة العربية في البيانات والإعلانات والعقود

- يجب أن تكون البيانات والإعلانات والعقود ذات الصلة بالمستهلك باللغة العربية، ويجوز استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية.

المادة (27)

حظر السلع أو الحجز الإداري عليها أو سحبها

مع مراعاة التشريعات النافذة، للوزير أو من يفوضه والسلطة المختصة في حال الضرورة أو الاستعجال عند ورود معلومات أو تقارير من جهات مختصة عن سلعة ضارة أو تمثل خطورة على المستهلك أن يصدر قراراً بحظر استيرادها أو الحجز الإداري عليها أو سحبها من الأسواق في حال دخولها.

الفصل الرابع

العقوبات

المادة (28)

لا يخل تطبيق العقوبات المنصوص عليها في هذا القانون بأي عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر.

المادة (29)

يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على سنتين والغرامة التي لا تقل عن (10,000) عشرة آلاف درهم ولا تتجاوز (2,000,000) مليوني درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أي حكم من أحكام المواد (7، 10، 11، 12، 15، 16، 17، 21) وأحكام البند الأول والثاني والثالث من المادة (8) من هذا القانون. وتضاعف العقوبة في حال العود.

المادة (30)

يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر والغرامة التي لا تقل عن (3,000) ثلاثة آلاف درهم ولا تتجاوز (200,000) مائتي ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أي حكم من أحكام المواد (18، 19، 20، 26) وحكم البند الرابع من المادة (8) من هذا القانون. وتضاعف العقوبة في حال العود.

المادة (31)

للمحكمة المختصة عند الحكم بالإدانة في أي من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون أن تقضي بما يأتي:

1. مصادرة أو إتلاف السلعة والمواد والأدوات المستخدمة على نفقة المحكوم عليه.
2. إغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تزيد على ثلاثة أشهر.

3. نشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في صحيفتين محليتين يوميتين إحداهما باللغة العربية.

المادة (32)

يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على شهرين والغرامة التي تعادل ضعف القيمة السوقية للسلع والأدوات المتحفظ عليها أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من يتصرف بأي طريقة من الطرق في السلع والأدوات المتحفظ عليها من قبل السلطة المختصة على وجه غير مشروع.

الفصل الخامس

أحكام ختامية

المادة (33)

توفيق الأوضاع

على المزود، والوكيل التجاري، والمعلن توفيق أوضاعهم طبقاً لأحكام هذا القانون وذلك خلال سنة من تاريخ العمل به، ويجوز مد هذه المدة لمدد أخرى مماثلة بقرار من مجلس الوزراء بناءً على اقتراح من الوزير.

المادة (34)

الضبطية القضائية

يكون للموظفين الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالاتفاق مع الوزير أو رئيس السلطة المختصة، صفة مأموري الضبط القضائي في إثبات ما يقع في نطاق اختصاصهم من مخالفة لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية والقرارات الصادرة تنفيذاً له.

المادة (35)⁽¹⁾

التظلم

يجوز لكل ذي مصلحة التظلم خطياً إلى الوزير أو رئيس السلطة المختصة -بحسب الأحوال- من القرارات والإجراءات المتخذة بحقه بموجب أحكام هذا القانون، وذلك خلال (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إخطاره بالقرار أو الإجراء المتظلم منه، على أن يكون مرفقاً به كافة الوثائق والمستندات المؤيدة له، ويتم البت في هذا التظلم خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمه، ويكون القرار الصادر بشأنه نهائياً، ويعتبر عدم الرد خلال المدة المذكورة رفضاً للطلب.

(1) استبدلت المادة (35) بالمرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2023 - نشر في الجريدة الرسمية - عدد 757 (ملحق) بتاريخ 2023/08/15.

**قرار مجلس الوزراء رقم (66) لسنة 2023
بشأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (15)
لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك⁽¹⁾**

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،
- قرر:

**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 المعنية: الوزارة أو السلطة المختصة بحسب الأحوال.
القانون: القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك.

(1) نشر في الجريدة الرسمية - عدد 755 بتاريخ 2023/07/14.

**المادة (36)
اللائحة التنفيذية**

يصدر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية لهذا القانون بناءً على اقتراح من الوزير خلال ستة أشهر من تاريخ نشره.

**المادة (37)
حكم الإلغاء**

1. يلغى القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 المشار إليه، كما يُلغى كل حكم يخالف أو يتعارض مع أحكام هذا القانون.
2. يستمر العمل باللوائح والقرارات المنفذة للقانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 المشار إليه، فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون، وذلك إلى حين صدور اللوائح والقرارات التي تحل محلها.

**المادة (38)
النشر والعمل بالقانون**

يُنشر هذا القانون في الجريدة الرسمية، ويُعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

خليفة بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

صدر عنا في قصر الرئاسة في أبوظبي:
بتاريخ: 24/ ربيع الأول/1442هـ.
الموافق: 10/ نوفمبر/2020م.

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 مسبوقةً 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 تركيب 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 وصريح 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 الخدمات 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 مستنداً يتعلّق بالضمان سواءً بشكل منفصل عن الفاتورة أو من خلال الفاتورة، بحسب الأحوال.
3. يلتزم المزود بإعطاء المستهلك جدولاً 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 سلعةً 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 خادماً 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 وكيلها أو طاقتها أو معيارها أو أي مقياس آخرى.
 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.

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.

- 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 (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 لقطع الغيار⁽¹⁾

- 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.

(1) هكذا وردت في الأصل، ونرى صحتها: «لقطع»

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 كتاباً مدة محددة للانتهاء 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 وصريح 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 يتيحا 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 يعد لهذا الغرض في الجهة المعنية، ويسلم المبلّغ 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 إحداها 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 المعنية.
 - 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 المعنية والضارة، وفقاً للفترات الزمنية الآتية:
1. في حالة استرداد السلع المؤثرة على الأمن والسلامة: يكون الإبلاغ فوراً، 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 بمالكي 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 بمالكي 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 أو 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 سواءً 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 مدةً 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 مناولتها 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 ثلاث 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⁽¹⁾ 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.

(1) هكذا وردت في الأصل، ونرى صحتها «تكتسبها»

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 صراحةً أو ضمناً على تثبيت أو خفض أو رفع السعر بصورة معلنة 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 سواءً 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 التزاماته 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 مقارنةً 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 تشمل 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 تسليم 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 الشكاوى تقديم الشكاوى 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 المعامل أو المختبر تقرير بشأن صلاحية السلعة خلال المدة التي تحددها الجهة ذات العلاقة ويتم تعميم التقرير على المزود والمستهلك.

5. يكون التقرير الذي يصدر⁽¹⁾ المعامل 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 كتابةً.
 - 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 يحرر 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.

(1) هكذا وردت في الأصل، ونرى صحتها: «بُصدره»

(2) هكذا وردت في الأصل، ونرى صحتها: «هذا»

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 مسبوفاً 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.

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 يحزر 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 (41)

الجزاءات الإدارية والغرامات المالية

للووزارة 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

للووزارة 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 توقيعها على المزود

العدد	المخالفة	المرجع القانوني	الجزاء
1	عدم تنبيه المستهلك في حال كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة.	المادة 7 بند 2	100,000 درهم
2	الإعلان عن أسعار السلع والخدمات التي يؤديها بشكل مضلل.	المادة 8 بند 2	100,000 درهم
3	عدم التزام المزود بأن تكون الفاتورة باللغة العربية.	المادة 8 بند 4	100,000 درهم
4	عدم التزام المزود بتوفير قطع الغيار المطلوبة والصيانة واستبدال السلعة أو رد قيمتها النقدية.	المادة 10 بند 1	250,000 درهم
5	عدم التزام المزود بخدمة ما بعد البيع للسلع المباعة خلال الفترة الزمنية المحددة.	المادة 10 بند 1	250,000 درهم
6	عدم التزام المزود بضمان الخدمة التي قدمها وخلوها من العيب والخلل خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة.	المادة 10 بند 2	250,000 درهم
7	عدم التزام المزود في حال اكتشاف خلل في السلعة أو الخدمة بإصلاحها أو استبدالها أو إرجاع السلعة ورد سعرها أو بإعادة أداء الخدمة بدون مقابل.	المادة 12	250,000 درهم
8	عدم التزام المزود بتضمين العقود التي يبرمها بالإصلاح أو الصيانة أو خدمة ما بعد البيع أو إرجاع السلعة أو استبدالها أو رد ثمنها خلال فترة زمنية محددة من ظهور العيب أو الخلل فيها.	المادة 15	250,000 درهم
9	عدم التزام الوكيل التجاري أو الموزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة أو الخدمة محل الوكالة.	المادة 16 بند 1	250,000 درهم
10	عدم التزام الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إذا كان تنفيذ الضمانات يتجاوز مدة (7) سبعة أيام.	المادة 16 بند 2	250,000 درهم
11	وصف السلعة أو الخدمة بأسلوب يحتوي على بيانات غير صحيحة أو الإعلان عنها إعلاناً مضللاً.	المادة 17	250,000 درهم
12	عدم التزام المزود بضمان مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات القياسية والشروط والضوابط المتعلقة بالصحة والسلامة.	المادة 20	250,000 درهم
13	إدراج أي شرط عند التعاقد مع المستهلك من شأنه الإضرار به.	المادة 21	250,000 درهم
14	عدم التزام المزود بوضع البيانات والإعلانات والعقود ذات الصلة بالمستهلك باللغة العربية.	المادة 26	100,000 درهم

قرار مجلس الوزراء رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك

العدد	المخالفة	المرجع القانوني	الجزاء
15	عدم التزام المزود بأن يبين على غلاف السلعة أو عبوتها أو في مكان عرضها وبشكل واضح ومقروء البيانات الأساسية المرتبطة بالسلعة.	المادة 3	50,000 درهم
16	عدم التزام المزود بأن يرفق مع السلعة البيانات الخاصة بكيفية استعمالها وتركيبها.	المادة 4	50,000 درهم
17	عدم التزام المزود بالإعلان عن أسعار السلع والخدمات بشكل واضح ومقروء.	المادة 5	100,000 درهم
18	عدم التزام المزود بأن يقدم إلى المستهلك فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلعة أو الخدمة.	المادة 6	100,000 درهم
19	عدم قيام المزود الذي يعرض سلعة مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته بالإعلان عن حالة السلعة بشكل ظاهر وواضح على السلعة.	المادة 7	100,000 درهم
20	عدم قيام المزود بإعطاء المستهلك المستند الدال على الضمان.	المادة 11	100,000 درهم
21	عدم التزام المزود بضمان الخدمة التي قام بها المستهلك خلال فترة تتناسب مع طبيعة كل خدمة أو المدة الأطول المتفق عليها.	المادة 13	250,000 درهم
22	عدم التزام المزود بتوفير قطع الغيار اللازمة لتشغيل وإصلاح السلع.	المادة 14	300,000 درهم
23	عدم التزام المزود بوضع آلية مكتوبة لتوفير قطع الغيار وتقديم خدمة الصيانة، وتقديم الضمان وفق الشروط التي يضعها المصنع.	المادة 16	100,000 درهم
24	عدم التزام المزود بالتحديد كتابة مدة محددة للانتهاء من أعمال الصيانة للسلعة محل الضمان.	المادة 17	50,000 درهم
25	عدم التزام المزود بتقديم خدمات الصيانة الدورية للسلعة محل الضمان.	المادة 18	300,000 درهم
26	عدم التزام المزود بضمان السلعة خلال فترة الضمان المحددة من المنتج أو الوكيل التجاري.	المادة 19	250,000 درهم
27	عدم التزام المزود بإبلاغ الجهة المعنية والمستهلك عند اكتشاف عيب في السلعة أو خطورة في استخدامها بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها لدى استعمالها.	المادة 20	500,000 درهم
28	عدم التزام المزود بموافاة الجهة المعنية بتقرير عن السلع التي تم استردادها.	المادة 24 بند 1	250,000 درهم

(1) هكذا وردت في الأصل، ونرى صحتها: «قرار مجلس الوزراء رقم (66)»

الجزء	المرجع القانوني	المخالفة	العدد
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ج	قيام أكثر من مزود بالتحالف لتشكيل أضرار بالاقتصاد الوطني.	41
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ح	اتفاق المزودين صراحةً أو ضمناً على تثبيت أو خفض أو رفع السعر بصورة معلنة أو سرية بما يشكل إضرار بالاقتصاد الوطني.	42
100,000 درهم	المادة 32 فقرة خ	اتفاق المنافسين على تقسيم السوق فيما بينهم وفقاً للتوزيع الجغرافي أو حجم المبيعات.	43
100,000 درهم	المادة 32 فقرة د	قيام المزود بشراء السلع أو الخدمات المنافسة من السوق بغرض التحكم في الأسعار.	44
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ذ	امتناع أو توقف أو تحديد كمية الإنتاج أو التوريد أو العرض للسلع أو الخدمات.	45
100,000 درهم	المادة 40	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.	46

قرار مجلس الوزراء رقم (15) لسنة 2020، في شأن حماية المستهلك
للقانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2023، في شأن اللائحة التنفيذية
للقانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020، في شأن حماية المستهلك

(1) هكذا وردت في الأصل، ونرى صحتها: «قرار مجلس الوزراء رقم (66)»

الجزء	المرجع القانوني	المخالفة	العدد
1,000,000 درهم	المادة 24 بند 2	إغلاق المزود ملف الاسترداد قبل إذن الجهة المعنية.	29
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 بأي إصلاحات أو تعديلات على السلعة وأخذ موافقة المستهلك على تكلفة إصلاح السلعة والفترة التي يستغرقها الإصلاح ومدّة 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 وثمنها 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 السلعة أو اشتراط سلعة أو خدمة أخرى معها، أو تقييد الانتفاع بالخدمة بشروط تكون بطبيعتها غير مرتبطة بالخدمة محل التعامل الأصلي.	38
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ت	تقاضي سعر أعلى من السعر المعلن عنه بأي وسيلة إعلان.	39
100,000 درهم	المادة 32 فقرة ث	بيع السلع أو الخدمات بأسعار تقل عن سعر التكلفة لخلق وضع احتكاري.	40

(1) هكذا وردت في الأصل، ونرى صحتها: «قرار مجلس الوزراء رقم (66)»

يطلب من دار نشر معهد دبي القضائي

ص.ب: 28552، دبي - الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 4 2833300 فاكس: +971 4 2827071

mail@dji.gov.ae www.dji.gov.ae

[f](#) [v](#) [i](#) [x](#) /dubaijudicial





قانون

حماية المستهلك

لدولة الإمارات العربية المتحدة

نسعى في معهد دبي القضائي إلى تقديم تجربة معرفية رائدة لتنمية البحث العلمي ورفد المكتبة القانونية بإنتاج معرفي متميز، خدمةً للقانونيين والعدليين وبناءً لمنظومة تنافسية مبتكرة تعكس رؤية المعهد ورسالته باعتباره معهداً قضائياً رائداً يدعم التميّز العدلي والتنافسية العالمية.



BK0128

معهد دبي القضائي
DUBAI JUDICIAL INSTITUTE



إصدارات
دار نشر

ص.ب: 28552، دبي - الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +971 4 2833300 فاكس: +971 4 2827071
mail@dji.gov.ae www.dji.gov.ae



/dubaijudicial