حَضرَة صَاحِبُ السمو

الشَيخ تَمِيم بن حمد آل ثانِي

أمِيرُ دولة قطرُ

حَضرَة صَاحِبِ السموِ الأمِيرِ الوالدْ

الشَيخ حمدِ بنِ خَليفة آلِ ثانِي

تقديم

يعد القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك مبادرة تشريعية وطنية مهمة ساهمت بترسيخ القواعد المنظّمة لحقوق المستهلك وإلتزامات التاجر. حيث سعى هذا القانون إلى مواكبة النهضة الإقتصادية الكبرى التي شهدتها دولة قطر في ضوء القيادة الحكيمة لحضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني أمير البلاد المفدى حفظه الله.

واستندت أحكامه إلى أرقى الممارسات الدولية المعتمدة في مجال حماية المستهلك. كما تمت الإستفادة من تجارب الدّول الأخرى، وخاصة منها الدول العربية في مجال إنفاذه وذلك بهدف بتحويل الأهداف المرجوة من إقرار حقوق المستهلك وإلتزامات المزود إلى مواد مبوّبة وفق منهج تشريعي علمي.

هذا وعالج القانون، على نحو تفصيلي، المسائل التي شرع لأجلها وذلك بقصد تيسير سبل فهم حقوق وواجبات المستهلك والتاجر بما من شأنه أن يسهم في إرساء دعائم اقتصاديات السوق الحرة القائمة على مبدأ حرية التجارة والمنافسة المشروعة، وبما لا يتعارض مع حقوق المستهلك.

وعلى أساس هذه الرؤية الشاملة، ومن منطلق إدراكها بأن قانونا على هذا القدر من الأهمية يتطلب مزيداً من التوعية بأحكامه والتعريف بالحقوق والالتزامات التي تنشأ في نطاقه، قامت وزارة التجارة والصناعة بإصدار كتيب قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية. وتأتي هذه المبادرة في إطار جهودها الرامية لترسيخ مبادئ حماية المستهلك وتكريس الممارسات التجارية السليمة بما يدعم قوة وتنافسية اقتصاد دولة قطر.

أولاً

القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك

القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك

نحن حمد بن خليفة آل ثاني أمير دولة قطر ،

بعد الاطلاع على الدستور،

وعلى القانون رقم (٢) لسنة ١٩٩٩ في شأن مكافحة الغش في المعاملات التجارية،

وعلى المرسوم بقانون رقم (٣٢) لسنة ٢٠٠٤ بتنظيم وزارة الاقتصاد والتجارة وتعيين اختصاصاتها،

وعلى المرسوم بقانون رقم (٣٦) لسنة ٢٠٠٤ بإنشاء المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات،

وعلى اقتراح وزير الاقتصاد والتجارة،

وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء،

وبعد أخذ رأي مجلس الشورى،

قررنا القانون الآتي :

الفصل الأول
تعاريف
مادة (١)

في تطبيق أحكام هذا القانون، تكون للكلمات والعبارات التالية، المعاني الموضحة قرين كل منها، ما لم يقتض السياق معنى آخر :

الوزارة : وزارة الأعمال والتجارة .

الوزير : وزير الأعمال والتجارة .

الإدارة المختصة : الوحدة الإدارية المختصة بالوزارة .

المستهلك : كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل، إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

المزود : كل من يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق.

المعلـن : كل من يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام مختلف وسائل الدعاية والإعلان .

السلعـة : كل منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي، بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج .

الخدمـة : كل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أم بدون أجر .

السعـر : سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال .

العيـب : كل نقص في قيمة أي من السلع والخدمات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة منها، يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله ، بما في ذلك النقص الذي ينتج عن خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها ، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه.

الفصل الثاني

حقوق المستهلك

مـادة (٢)

حقوق المستهلك الأساسية مكفولة بمقتضى أحكام هذا القانون، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بتلك الحقوق و على الأخص الحقوق التالية :

١- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات.

٢- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.

٣- الحق في الاختيار الحر للسلع والخدمات التي تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.

٤- الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد.

٥- الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعه.

٦- الحق في المشاركة في الجمعيات والمؤسسات الخاصة والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك.

٧- الحــق في رفع الدعاوى القضائية عن كلّ ما من شــأنه الإخــلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها.

وذلك دون الإخلال بما تقتضي به الاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفاً فيها .

مــادة (٣)

للمستهلك الحق في اقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام السلع أو تلقي الخدمات، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك .

مــادة (٤)

مع مراعاة أحكام القانون رقم (١٢) لسنة ٢٠٠٤ بشأن الجمعيات والمؤسسات الخاصة، يجوز إنشاء جمعيات لحماية المستهلك تهدف إلى :

١- إعلام المستهلك وتوعيته وتثقيفه.

٢- الإسهام في ترشيد الاستهلاك والإنفاق الأسري.

٣- التعبير عن وجهة نظر المستهلكين لدى الجهات الرسمية ذات العلاقة وتبليغها بالممارسات الضارة بمصالح المستهلك وطلب تدخلها لوقف تلك الممارسات عند الاقتضاء.

٤- المساهمة في خلق علاقات ثقة وتعاون بين المستهلك والمزود والمشاركة في الحوار والتشاور مع الجهات المعنية.

٥- الدفاع عن مصالح المستهلك.

٦- إجراء الدراسات والبحوث المرتبطة بحماية المستهلك ونشرها.

الفصل الثالث
التزامـات المـزود

مـادة (٥)

يلتزم المزود بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله.

مـادة (٦)

يحظر بيع أو عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أي سلع تكون مغشوشة أو فاسدة. وتعتبر السلعة مغشوشة أو فاسدة، إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو كانت غير صالحة للاستعمال أو انتهت فترة صلاحيتها.

مـادة (٧)

يلتزم المزود لدى عرض أي سلعة للتداول أن يبين على غلافها أو عبوتها ، وبشكل واضح، نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها، وكافة البيانات المتعلقة بها، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

وإذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة وجب التنبيه إلى ذلك بشكل ظاهر.

ويحظر على المزود وصف السلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات كاذبة أو خادعة.

مـادة (٨)

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

ويجوز بقرار من الإدارة المختصة تحديد بعض السلع التي يكفي في الإعلان عن أسعارها أن يتيح المزود للمستهلك إمكانية معرفة أسعارها بطريقة واضحة ومحددة.

مـادة (٩)

مع مراعاة أحكام القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ بشأن تنظيم أعمال الوكلاء التجاريين، يلتزم كل وكيل تجاري أو موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة.

فإذا استغرق تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز خمسة عشر يوماً، التزم الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات.

مـادة (١٠)

مع مراعاة أحكام القانون رقم (١٩) لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، لا يجوز للمزود أن يخفي أي سلعة أو يمتنع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق أو أن يفرض شراء كميات معينة منها أو شراء سلعة أخرى معها أو أن يتقاضى ثمناً أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه .

كما لا يجوز للمزود إحداث أي زيادة في أسعار السلع والخدمات ، دون الالتزام بالأسس والضوابط التي يصدر بها قرار من الوزير .

مـادة (١١)

على المزود أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها ومميزاتها وخصائصها وأسعارها.

ويلتزم بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة وإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، أو بأدائها مرة أخرى على الوجه الصحيح.

مـادة (١٢)

يلتزم المزود بتضمين عقوده الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وبإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها.

مـادة (١٣)

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

مـادة (١٤)

يلتزم المزود فور اكتشافه عيبا في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة أن يبلغ الجهة المختصة بالوزارة، والمُستهلك، بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها وبسحب السلع المعيبة من السوق فوراً والإعلان عن ذلك وفقا لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

مـادة (١٥)

يلتزم المزود في حالة بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط ، وقبل التعاقد بتقديم البيانات التالية للمستهلك :

١- سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة نقداً.

٢- سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط.

٣- مدة التقسيط الممكنة.

٤- عدد الأقساط عن كل مدة وقيمة كل قسط.

٥- التكلفة الإجمالية للبيع بالتقسيط.

٦- المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد.

مـادة (١٦)

يسأل المزود عن الضرر الناجم عن استخدام السلعة واستهلاكها، كما يسأل عن عدم توفير قطع الغيار للسلع المعمرة خلال فترة زمنية محددة وعن عدم توفير الضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك، وذلك وفقا للقواعد التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

وإذا كانت السلعة منتجة محلياً قامت مسؤولية المنتج والبائع التضامنية وفقا لحكم الفقرة السابقة.

مـادة (١٧)

يجب أن تكون الإعلانات والبيانات المنصوص عليها في المواد (٧) ، (٨) ، (١١) من هذا الفصل باللغة العربية ، ويجوز استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية.

الفصل الرابـع
العقـوبات

مـادة (١٨)

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر ، يعاقب بالحبس مدة لا تجاوز سنتين، وبالغرامة التي لا تقل عن (٣,٠٠٠) ثلاثة آلاف ريال ولا تزيد على (١,٠٠٠,٠٠٠) مليون ريال، أو بإحدى هاتين العقوبتين ، كل من خالف أياً من الأحكام المنصوص عليها في مواد الفصل الثالث من هذا القانون .

ويعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر عليه التأكد من صحتها، وكان المزود قد أمده بها .

وتكون العقوبة الغرامة التي لا تقل عن (١٥,٠٠٠) خمسة عشر ألف ريال ولا تزيد على (١,٠٠٠,٠٠٠) مليون ريال ، إذا لم ينبه المزود إلى خطورة استعمال السلعة أو الخدمة بشكل ظاهر ونتج عن ذلك ضرر .

وتُضاعف العقوبة في حالة العود ، ويعتبر المتهم عائدا ، إذا ارتكب جريمة مماثلة خلال خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة المحكوم بها أو انقضائها بمضي المدة .

وتعتبر جميع الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون متماثلة بالنسبة لحالات العود .

مـادة (١٨ مكـرراً)

مع عدم الإخلال بالعقوبات المنصوص عليها في هذا القانون ، يجوز بقرار إداري مسبب من مدير الإدارة المختصة ، إغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه المخالفة ، وذلك بصفة مؤقتة لمدة لا تزيد على شهر عن الواقعة الأولى ، ولمدة لا تزيد على شهرين عن الواقعة الثانية ، ولمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر عن الواقعة الثالثة فأكثر .

ويُنشر قرار الإغلاق على موقع الوزارة الإلكتروني ، وفي صحيفتين يوميتين على نفقة المخالف.
وفي جميع الأحوال ، ينفذ الإغلاق بالطريق الإداري بالنسبة للمحل كله ، إذا كانت حالته لا تسمح بقصر الإغلاق على الجزء الذي وقعت فيه المخالفة ، ويُلزم المخالف بمصاريف الإغلاق .
ولصاحب الشأن التظلم من قرار الإغلاق الإداري إلى الوزير خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بالقرار ، ويرفق به جميع المستندات المؤيدة له .
ويبت الوزير في التظلم خلال عشرة أيام من تاريخ تقديمه ، ويكون قراره نهائيا .
ويعتبر مضي المدة المشار إليها في الفقرة السابقة دون البت في التظلم بمثابة رفض له .

مـادة (١٩)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر ، يعاقب كل من يتصرف بأية طريقة من الطرق في المواد المتحفظ عليها المنصوص عليها في المادة (٢٥) من هذا القانون، بالحبس مدّة لا تجاوز شهرين ، أو بالغرامة التي تعادل قيمة البضاعة المتحفظ عليها التي تم التصرف فيها على وجه غير مشروع .

مـادة (٢٠)

يعاقب المسؤول عن الإدارة الفعلية للشخص المعنوي المخالف بذات العقوبة المنصوص عليها في المادتين السابقتين إذا ثبت علمه بالمخالفة وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوعها .
ويكون الشخص المعنوي مسؤولا بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من غرامات وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به أو باسمه أو لصالحه.

مـادة (٢١)

للمحكمة في حالة الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون، أن تقضي فضلا عن العقوبة المقررة، بمصادرة أو إتلاف السلعة موضوع المخالفة والمواد والأدوات المستخدمة في إنتاجها، وإغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تقل عن شهر ولا تجاوز ثلاثة أشهر، وبنشر ملخص الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يوميتين.

مـادة (٢٢)

يجوز للوزير أو من يفوضه ، التصالح في أي من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون ، قبل تحريك الدعوى الجنائية أو أثناء نظرها وقبل الفصل فيها بحكم نهائي، وذلك مقابل أداء مبلغ لا يقل عن مثلي الحد الأدنى للغرامة، ولا يجاوز مثلي الحد الأقصى .

ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية .

الفصل الخامس
أحكام عامة

مـادة (٢٣)

لا تخل أحكام هذا القانون ، باختصاصات المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المتعلقة بحماية المستهلك في مجالي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

مـادة (٢٤)

يقع باطلا كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أوغير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك، إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء المزود من أي من التزاماته المنصوص عليها في هذا القانون.

مـادة (٢٥)

يجوز في حالة وجود أسباب قوية تحمل على الاعتقاد بأن هناك مخالفة للحظر المنصوص عليه في المادة رقم (٦) من هذا القانون ، ضبط المواد المشتبه فيها ، والتحفظ عليها بصفة مؤقتة لدى صاحب الشأن وتحت مسؤوليته، وتؤخذ خمس عينات على الأقل بقصد تحليلها.

وتوضع كل عينة داخل حرز تسلم اثنتان منها لصاحب الشأن، ويحرر بذلك محضر يحتوي على جميع الإجراءات التي اتخذت.

ومع عدم الإخلال بحق صاحب الشأن في التقدم إلى المحكمة المختصة بطلب الإفراج عن البضاعة المتحفظ عليها، يفرج عنها بحكم القانون إذا لم يصدر أمر من المحكمة بتأييد التحفظ خلال الثلاثين يوما التالية ليوم الضبط.

مـادة (٢٦)

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الفئات والمدد اللازمة لتصحيح الأوضاع بما يتلاءم وأحكام هذا القانون.

وللوزير في حالة عدم تصحيح الأوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة لا تجاوز عشرة أيام ورفع الأمر إلى المحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة.

مـادة (٢٧)

يكون لموظفي الوزارة الذين يصدر بندبهم قرار من النائب العام بالاتفاق مع الوزير، صفة مأموري الضبط القضائي، في ضبط وإثبات المخالفات التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون.

مـادة (٢٨)

يصدر الوزير اللائحة التنفيذية لهذا القانون والقرارات اللازمة لتنفيذه ، وإلى أن تصدر هذه القرارات يستمر العمل بالقرارات والأنظمة المعمول بها حالياً فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون.

مـادة (٢٩)

يلغى القانون رقم (٢) لسنة ١٩٩٩ المشار إليه.

مـادة (٣٠)

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ هذا القانون. وينشر في الجريدة الرسمية.

حمد بن خليفة آل ثاني

أمير دولة قطـر

صدر في الديوان الأميري بتاريخ : ١٠ / ٥/ ١٤٢٩ هـ

الموافق : ١٥ / ٥/ ٢٠٠٨ م

ثانيـاً

اللائحـة التنفيـذية

للقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك

قرار وزير الأعمال والتجارة رقم (٦٨) لسنة ٢٠١٢

بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك

وزير الأعمال والتجارة،

بعد الاطلاع على القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك ، المعدل بالمرسوم بقانون رقم (١٤) لسنة ٢٠١١ .

وعلى القرار الأميري رقم (٢٩) لسنة ١٩٩٦ بشأن قرارات مجلس الوزراء التي ترفع للأمير للتصديق عليها وإصدارها .

وعلى القرار الأميري رقم (١٦) لسنة ٢٠٠٩ بتعيين اختصاصات الوزارات .

وعلى القرار الأميري رقم (٣٨) لسنة ٢٠٠٩ بالهيكل التنظيمي لوزارة الأعمال والتجارة.

وعلى اعتماد مجلس الوزراء لمشروع هذا القرار في اجتماعه العادي (٣٨) لعام ٢٠٠٩ المنعقد بتاريخ ٢٣ / ١٢ / ٢٠٠٩ ،

قرر ما يلي :

مـادة (١)

يُعمل بأحكام اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ المشار إليه، المرفقة بهذا القرار.

مـادة (٢)

على جميع الجهات المختصة ، كل فيما يخصه ، تنفيذ هذا القرار. ويعمل به من تاريخ الجريدة الرسمية .

جاسم بن عبد العزيز آل ثاني

وزير الأعمال والتجارة

صدر بتاريخ : ٤ / ١ / ١٤٣٤ هـ

الموافق : ١٨ / ١١ / ٢٠١٢ م

اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨
بشأن حماية المستهلك

الفصل الأول
تعـاريـف

مـادة (١)

فـي تطبيق أحكام هذه اللائحة ، تكـون للكلمات والعبارات التاليـة ، المعاني الموضحة قرين كل منها، ما لم يقتض السياق معنى آخر:

الوزارة : وزارة الأعمال والتجارة .

الوزير : وزير الأعمال والتجارة .

الإدارة المختصة : الوحدة الإدارية المختصة بالوزارة.

المستهلك : كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل، اشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

المزود : كل مـن يقدم الخدمة أو يصنع السـلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يصدرها أو يسـتوردها أو يتدخل فـي إنتاجها أو تداولها، وذلك بهدف تقديمها إلى المسـتهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق .

السلعة : كل منتـج صناعـي أو زارعي أو حيوانـي أو تحويلي ، بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج .

الخدمة : كل عمل تقدمه أية جهة للمسـتهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر .

السعر : سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.

العيب : كل نقص في قيمة أي من السـلع والخدمات أو نفعها بحسـب الغاية المقصودة منها ، يؤدي إلى حرمان المسـتهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله ، بما في ذلك النقص الذي ينتج عن خطأ في مناولة السـلعة أو تخزينها ، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه .

المواصفات القياسية المقررة : المواصفات المعتمدة من الجهة المختصة في الدولة .

شروط الصحة والسلامة : الشـروط المنصوص عليها في القوانين واللوائح ذات الصلة ، وتلك التي تقررها الاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفاً فيها.

الفاتورة : أي مسـتند كافٍ بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المسـتهلك على السلعة أو الخدمة ، ويتضمن البيانات التي يتطلبها القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ المشار إليه ، وأحكام هذه اللائحة .

سحب السلعة : اسـترداد السلعة من الأسـواق بمعرفة المزود حال اكتشاف عيب فيها.

الضمان : إقـرار صادر من المـزود أو ممن ينوب عنه قانوناً بخلو السـلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب ومطابقتها لكل من المواصفات القياسـية المقررة والشروط المتعلقة بالصحة والسلامة، وتعهده باسـتبدال السـلعة أو إصلاح أي عيب بها ، أو إعادة تقديم الخدمة خلال مدة محددة .

الفصل الثاني
التزامـات المـزود

مـادة (٢)

يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بأن يبين على غلافها أو عبوتها ، باللغة العربية وبشكل واضح ومقروء ، بحسب طبيعة كل سلعة وبطريقة يتعذر إزالتها ، البيانات التالية :

ا. اسم السلعة ونوعها وطبيعتها ومكوناتها ومقدارها سواء فيما يتعلق بالوزن أو القياس

أو العدد أو الكيل أو الطاقة أو المعيار ، أو مقاييس أخرى تؤثر في قيمة السلعة.

٢. بلد المنشأ (اسم الدولة مسبوقاً بعبارة : صنع في) .

٣. بلد التصدير (إن وجد) .

٤. اسم المنتج والمستورد ، مصحوباً بالاسم التجاري والعنوان والعلامة التجارية لكل منهما.

٥. تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية .

٦. شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال .

٧. التنبيه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة .

كمـا يتعيـن على المزود إرفاق بيـان تفصيلي باللغــة العربية داخل العبوة ، يتضمن بشــكل واضح مكونات السلعة ومواصفاتها ، ومخاطر استعمالها إن وجدت .

مـادة (٣)

يلتزم المزود بالإعلان عن أســعار الســلع أو أجور الخدمات بشــكل واضح ومقروء ، على أن يكون الإعلان بإحدى الطرق التالية :

١- تدوين السعر واسم المزود على السلعة مباشرة .

٢- وضع الإعلان عن السعر في مكان عرض السلعة ويجب أن يتضمن البيانات التالية :

أ- اسم السلعة .

ب- مقدار السلعة .

ج- اسم المزود .

د- سعر السلعة بالريال.

٣- وضع الإعلان عن أجر الخدمة بشكل واضح ومقروء في مكان عرض الخدمة .

مـادة (٤)

يلتزم المزود بأن يقدم إلى المستهلك ، فاتورة باللغة العربية ، تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلعة أو الخدمة ، دون تحميل المستهلك أي أعباء إضافية على أن تتضمن البيانات التالية :

١- اسم المزود وعنوانه وتاريخ الفاتورة .

٢- نوع السلعة أو الخدمة وصفاتها الجوهرية .

٣- وحدة البيع .

٤- كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة .

٥- حالة السلعة إذا كانت مستعملة .

٦- سعر السلعة أو أجر الخدمة بالريال .

٧- ميعاد التسليم .

٨- توقيع أو ختم المزود أو من ينوب عنه قانوناً .

٩- الرقم التسلسلي للسلع وما تحتويه من أجزاء .

مـادة (٥)

في حالة بيع الســلعة أو تقديم الخدمة بالتقســيط يجب أن تتضمن الفاتورة بالإضافة إلى البيانات المنصوص عليها في المادة السابقة ، البيانات التالية :

١- إجمالي مبلغ التقسيط للسلعة أو الخدمة .

٢- السعر الفعلي للعائد السنوي وكيفية احتسابه .

٣- تاريخ بدء احتساب العائد .

٤- عدد الأقساط وقيمة كل قسط .

٥- مدة التقسيط .

٦- المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد .

٧- الجــزاءات التــي تفرض على المشــتري في حالــة التخلف عن دفع الاقســاط أو التأخير في سدادها.

٨- طريقة حســاب المبالغ المستحقة في حالة رغبة المستهلك سداد جميع الأقساط دفعة واحدة.

٩- حقــوق والتزامات طرفي التعاقد المتعلقة بملكية الســلعة أو الخدمة والتصرف فيها أثناء فترة التقسيط .

١٠- ما يفيد اطلاع المستهلك على تلك البيانات الإضافية وقبولها .

مـادة (٦)

يجــوز لــلإدارة المختصة أن تصدر قراراً يتضمن قوائم الســلع والخدمات التــي يُكتفى في الفاتورة

الخاصة بها إيراد بيان أو أكثر من البيانات الواردة في المادتين السابقتين، وبحيث يكفي في الإعلان عن أسعارها أن يتيح المزود للمستهلك إمكانية معرفة أسعارها .

مـادة (٧)

يلتـزم المـزود فور اكتشـافه عيباً في السـلعة أو الخدمة من شـأنه الإضرار بالمسـتهلك لدى اسـتعمال السـلعة أو الانتفاع بالخدمـة أن يبلغ كل مـن الإدارة المختصة ، والمسـتهلك بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها ، ويجب عليه اتخاذ الإجراءات التالية :

١- التوقف عن تداول السلعة أو الخدمة .

٢- سحب السلعة .

٣- استرداد السلع التي تم بيعها أو تأجيرها ، واستبدالها على نفقته الخاصة أو اصلاحها أو رد كامل القيمة التي قام المستهلك بسدادها .

٤- رد كامل القيمة التي قام المستهلك بسدادها مقابل الخدمة المعينة .

وفي جميع الأحوال يجب إبلاغ الإدارة المختصة بالإجراءات التي اتخذها المزود في هذا الشأن.

مـادة (٨)

يكون التبليغ عن اكتشـاف العيب بواسـطة المزود أو من ينوب عنه قانوناً ، إلى الإدارة المختصة كتابياً على الاستمارة المعدة لذلك ، على أن يتضمن بصفة خاصة البنود التالية:

١- اسـم 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 .

٢- بيان بالسلع أو الخدمات المبلغ عنها .

٣- اسم المزود وعنوانه وبلد المنشأ .

٤- تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب محل التبليغ .

٥- التحديد الفني الدقيق للعيب محل التبليغ .

٦- الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ ، وبيان كيفية توقي تلك الأضرار أو معالجة الآثار الناجمة عنها في حال حدوثها .

٧- الإجراءات والوسـائل التي يتيحها المزود ليتمكن المسـتهلك ، عند طلبه ذلك ، من اسـتبدال السـلعة أو إصلاحها أو إرجاعها ، أو الامتناع عن تلقي الخدمة ، مع اسـترداد القيمة التي تم

سدادها أو الأجر وذلك كله دون أية نفقات إضافية.

٨- أي بيانات أخرى يرى المزود ضرورة تضمينها البلاغ .

ويقيد التبليغ في سـجل خاص بالإدارة المختصة ، ويسـلم المُبلغ إيصـالاً بذلك متضمناً رقم القيد وتاريخ وساعة حصوله.

مـادة (٩)

يكون التبليغ للمستهلك ، في حالة تحديد شخصه ، بواسطة المزود أو من ينوب عنه قانوناً، على الاستمارة المعدة لذلك ، على أن يتضمن ذات البيانات المشار إليها في المادة السابقة .

وفي حال عدم تحديد شخص المستهلك ، يكون التبليغ بواسطة المزود أو من ينوب عنه قانوناً، وفقاً للشروط التالية:

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

٢- ألا تقل مساحة الإعلان عن (١٥ سم في ١٥ سم).

٣- يجب أن يتضمن الإعلان المعلومات التالية :

أ - اسم المزود وعنوانه .

ب - العلامة التجارية للسلعة .

ج - اسم السلعة وبلد المنشأ .

د - وصف العيب .

هـ - التعليمات التي يجب على المسـتهلك اتباعها لتلافي أي أضرار قد تنجم عن اسـتخدام السلعة .

و - التعليمـات التي يجب على المسـتهلك اتباعها لإصلاح أو اسـتبدال أو اسـترداد قيمة السلعة .

وتحـدد الإدارة المختصة الفتـرة الزمنية التي يتم فيها الإعلان وتوقيته ، ولها تحديد أي وسـيلة إعلان أخرى .

مـادة (١٠)

للمسـتهلك الحق في الاختيار بين اصلاح السـلعة المعيبة أو اسـتبدالها أو إرجاعها مع اسـترداد

القيمة التي تم سـدادها، على أن يؤخذ بعين الاعتبار عند ممارسة الحق المشار إليه نوع وطبيعة السلعة المعيبة ونوع العيب والمدة الزمنية التي انتفع خلالها المستهلك بالسلعة قبل اكتشاف العيب فيها والفترة التي يستغرقها إصلاحها .

وفي جميع الأحوال إذا كانت المدة الزمنية التي سيسـتغرقها استبدال السلعة أو اصلاحها تجاوز خمسـة عشـر يوماً ، يتعين على المزود توفير سلعة بديلة للمسـتهلك لينتفع بها بدون مقابل لذلك ، إلى أن يتم استبدالها أو اصلاحها .

وفـي حالة اخـلال المزود بالتزاماته المشـار إليهـا في الفقرة السـابقة يلتزم المـزود بتعويض المستهلك عن كلفة توفير السلعة البديلة التي استغرقها استبدال أو اصلاح السلعة المعيبة .

مـادة (١١)

علـى المزود الذي يقـدم خدمات الإصلاح، قبل اجراء أية إصلاحات أو تعديلات على السـلعة، أن يخطر المستهلك خطياً بالقيمة التقديرية لتكلفة إصلاح السلعة والمدة التي سيستغرقها الإصلاح ، كمـا يجب علـى المزود بعد إجـراء عملية الإصلاح أن يحـدد في الفاتورة التـي يصدرها القطع التـي تم اسـتبدالها وثمنها وتحديد ما إذا كانـت تلك القطع جديدة أو مسـتعملة أو مجددة، ويضمن المزود القطع المسـتبدلة، ويتعين ألا تقل مدة الضمان عن سـتة أشـهر بالنسبة للسلع المعمرة، وعن ثلاثة أشـهر بالنسبة للسلع الأخرى، اعتباراً من تاريخ تسليم السلعة إلى المستهلك بعد إصلاحها، ولا يشمل الضمان الحالة التي يتم فيها استعمال السلعة بشكل غير ملائم.

مـادة (١٢)

يضمن المزود جودة السـلعة وتوفر المواصفات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المسـتهلك، كما يضمن العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السـلعة أو تجعلها غير صالحة للاسـتعمال فيما أُعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام الاتفاق المبرم بين المزود والمسـتهلك، وعلى المزود توفير خدمـات ما بعـد البيع بما في ذلـك توفير قطع الغيار والصيانة للسـلع المعمرة لفترة تتناسـب وطبيعة السلعة على ألا تقل عن ثلاث سنوات .

مـادة (١٣)

فيما لم يرد بشـأنه نص خاص تكون فترة الضمان للخدمات وفئات السـلع التي تقدم للمستهلك من المزود حسب بنود العقد المبرم بينهما ، على أن يتضمن البنود التالية :

١- اسم المحل التجاري وبيانات المزود.
٢- تاريخ شراء السلعة.
٣- فترة الضمان.
٤- اسم السلعة والطراز والرقم التسلسلي.
٥- بيان إذا كان الضمان يشمل جميع أجزاء السلعة وأجرة الإصلاح والاستبدال.
٦- بيان التزامات المستهلك بمقتضى بنود الضمان.
٧- أي بيانات أخرى يتضمنها العقد.

مـادة (١٤)

يُحظر على المزود وصف السـلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسـلوب يحتوي على بيانات كاذبة أو خادعة ، ويعد وصفاً أو إعلاناً أو عرضاً خادعاً لسـلعة ما ، إذا تضمن عرضاً أو بياناً أو إدعاءً كاذباً متى كان من شأنه أن يؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل للمستهلك ، وبصفة خاصة إذا تناول عنصر أو أكثر من العناصر التالية :

١- طبيعة السـلعة أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها هذه السـلعة أو كميتها أو شكلها أو مظهرها .
٢- مصدر السـلعة أو ذاتيتها أو حقيقتها أو طريقة صنعهـا أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شـروط استعمالها أو محاذير هذا الاسـتعمال أو وزنها أو حجمها أو عددها أو مقدارها أو قياسها أو كيلها أو طاقتها أو معيارها أو أي مقاييس أخرى .
٣- بلد المنشأ أو بلد التصدير أو الجهة منتجة السلعة .
٤- شروط وإجراءات التعاقد بما في ذلك خدمة ما بعد البيع والضمان والسعر وكيفية سداده.
٥- الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة.
٦- العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات.
٧ - خصائص السلعة والنتائج المتوقعة من استخدامها.

مـادة (١٥)

يجب على المزود الذي يعرض سلعة 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 أو وقوعه في خلط أو غلط ، وعليه أن يشير إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أو الفاتورة التي يصدرها.

مـادة (١٦)

يُحظـر علـى المزود الإعلان شـفاهة أو بأي وسـيلة إعلامية عن ضمان السـلعة دون إعطاء المستهلك المستند الدال على هذا الضمان .

الفصل الثالث
أحكـام عـامـة

مـادة (١٧)

يجب على كل مزود، توفيق أوضاعه وفقاً لأحكام قانون حماية المستهلك المشار إليه، ولأحكام هذه اللائحة وذلك وفقاً لما يلي :

١- يجـب توفيـق الأوضاع وفقاً لأحكام المادة (٢) من هذه اللائحة خلال سـتة أشـهر من تاريخ العمل بأحكام هذه اللائحة ، وذلك بالنسـبة للسـلع المستوردة ، وخلال تسعين يوماً بالنسبة لغيرها من السلع .

٢- يجـب توفيـق الأوضاع وفقاً لأحكام المـادة (٣) من هذه اللائحة خلال سـتين يوماً من تاريخ العمل بأحكام هذه اللائحة .

٣- فيما عدا ما ورد بالبندين السـابقين من أحكام ، يجب توفيق الأوضاع خلال ثلاثين يوماً من تاريخ العمل بأحكام هذه اللائحة .

******

4- Contracting conditions and procedures, including after-sale service, warranty, price and method of payment.

5- Awards, certificates or quality marks.

6- Trademarks, data or logos.

7- Specifications of the merchandise as well as the expected results.

Article (15)

The supplier who offers used, reconditioned merchandise or merchandise containing a defect that may not harm a consumer's health and safety, shall state the condition thereof visibly and clearly on the merchandise, as well as in the place where it conducts its business, and in a manner that does not create a false or misleading impression to the consumer or lead the consumer into confusion or mistake. The supplier should as well state that in the contract or the invoice.

Article (16)

The supplier shall be prohibited from advertising verbally or through any media that it warrants the merchandise without providing the consumer with the document evidencing this warranty.

Chapter Three
General Provisions

Article (17)

Each supplier must adjust its situation in accordance with the provisions of the Consumer Protection Law referred to herein, and the provisions of these regulations in accordance with the following:

1- The situation must be adjusted in accordance with the provisions of Article (2) of these regulations within six months from the effective date of these Regulations, for imported merchandise, and within ninety days for other merchandise.

2- The situation must be adjusted in accordance with the provisions of Article (3) of these regulations within sixty days from the effective date of these Regulations.

3- Except as otherwise provide in the two preceding paragraphs, the situation must be adjusted within thirty days from the effective date of these Regulations.

Article (12)

The supplier shall guarantee the quality of the merchandise and shall abide by the specifications advertised or agreed upon with the consumer. The supplier shall also guarantee that they are free from any hidden defects that may decrease their value or make them unusable for their purpose according to their nature or to the provisions of the agreement concluded between the supplier and the consumer. The supplier shall also provide after-sale services including the provision of spare parts and maintenance of durable merchandise for a period adequate to their nature provided that such period is not less than three years.

Article (13)

Unless otherwise specifically provided, the warranty period of the merchandise and services provided to the consumer by the supplier shall be in accordance with the terms of the contract concluded between them, which should also state the following items:

1- Name of the shop and information about the supplier.
2- Date of purchase of the merchandise.
3- Warranty period.
4- Name, model and serial number of the merchandise.
5- Statement of whether the warranty covers all parts of the merchandise as well as repair and replacement fees.
6- Statement of the consumer's obligations under the terms of the warranty.
7- Any other data contained in the contract.

Article (14)

The supplier is prohibited to describe, advertise or display the merchandise in a manner that contains false or deceptive information.

The deceptive description, advertisement or display of the merchandise

includes a false presentation, statement or claim that directly or indirectly leads to the creation of a false or misleading impression to the consumer, especially if it contains one or more of the following:

1- Nature, composition, characteristics and components of the merchandise or quantity, shape or appearance.
2- Source, identity, method of manufacturing, production date, expiry date, terms of use, warnings, weight, size, number, quantity, measure, criteria, power or any other measurements.
3- Country of origin, country of export or manufacturer.

3- The announcement shall include the following information:

a) Name and address of the supplier.

b) Brand of the merchandise.

c) Name of the merchandise and country of origin.

d) Description of the defect.

e) Instructions that the consumer must follow to avoid any damage that may result from the use of the merchandise.

f) Instructions that the consumer must follow to repair, replace or recover the value of the merchandise.

The competent department shall determine the appropriate period and timing of the announcement, as well any other means of announcements.

Article (10)

The consumer shall have the right to choose between repairing or replacing the defective merchandise or recovering the whole value thereof, taking into account while exercising this right, the type and nature of the defective merchandise, the type of the defect and the period of time during which the consumer benefited from the merchandise before the discovery of the defect as well as the period necessary for its repair.

In all cases, if the period of time required to replace or repair the merchandise exceeds fifteen days, the supplier must provide alternative merchandise for the consumer to benefit from without any additional charge, until the merchandise has been replaced or repaired.

In the event where the supplier breaches its obligations referred to in the preceding paragraph, the supplier shall be obliged to compensate the consumer for the cost of the alternative merchandise needed until the defective merchandise has been replaced or repaired.

Article (11)

The supplier who provides repair services, shall, before making any repairs or modifications to the merchandise, notify the consumer in writing of the estimated cost of the repair and the period of time needed. After repairing the merchandise, the supplier shall determine in the invoice the pieces that have been replaced and their price and shall specify whether those pieces are new, used or reconditioned, while warranting the replaced parts. The period of such warranty shall be at least six months for durable merchandise, and three months for other merchandise, starting from the date of delivery of the merchandise to the consumer after their repair. Such warranty shall not be valid if the merchandise is used improperly.

4- To fully refund the value that the consumer has paid for the service concerned.

In all cases, the competent department shall be notified of the actions taken by the supplier in this regard.

Article (8)

The supplier or its legal deputy shall notify the competent department in writing of any defect in the merchandise or service using an approved form that includes, in particular, the following items:

1- Name and capacity of the notifying party, nationality, address and elected domicile in the State, as well as a copy of the authenticated proxy if the notification has been made by the legal representative of the supplier.

2- A statement of the reported merchandise or services.

3- Name and address of the supplier as well as its country of origin.

4- Date of the defect discovery by the notifier.

5- Exact technical identification of the defect subject of the notification.

6- Potential damages that may result from the defect subject of the notification, and ways of preventing such damages or dealing with the consequences thereof, if they occur.

7- Procedures and means provided by the supplier to enable the consumer, upon request, from replacing, repairing or returning the merchandise, or refraining from receiving the service, with the recovery of the amount or rental paid without any additional expense.

8- Any other data the supplier deems necessary to include in the notification.

The notification shall be registered in a special register at the competent department and a receipt shall be handed over to the notifying party with the number, date and time of registration.

Article (9)

If the consumer has been identified, it shall be notified through the supplier or its legal deputy, using an approved form that includes the same information stated in the preceding article.

If the consumer has not been identified, the notification shall be issued by the supplier or its legal deputy according to the following conditions:

1- Announcement in two local daily newspapers at least, one of which shall be in Arabic.

2- The space of the announcement shall not be less than 15 cm by 15 cm.

Article (5)

In the event where merchandise or service is sold by installments, the invoice must include, in addition to the data set forth in the preceding article, the following data:

1- Total amount of the installment of the merchandise or service.
2- Actual rate of the annual return and the method of calculation.
3- Starting Date for the calculation of the return.
4- Number and amount of the installments.
5- Installment periods.
6- Amount to be paid in advance, if any.
7- Penalties imposed on the buyer in the event of failure or delay in payment of installments.
8- Method of the calculation of the amounts due in case the consumer wishes to pay all installments at once.
9- Rights and obligations of the contracting parties related to the ownership and disposal of the merchandise or service during the installment period.
10- Acknowledgment from the consumer that he perused and accepted such additional data.

Article (6)

The competent department may issue a resolution including the lists of merchandise and services of which an invoice with one or more of the data mentioned in the two preceding articles is sufficient, and by virtue of which the supplier's announcement of the prices allows the consumer to know their prices.

Article (7)

Upon discovery of a defect in the product or service that would harm the consumer's when using the merchandise or benefiting from the service, the supplier shall notify the competent department and consumer of the potential harm and how to prevent it. The supplier must also take the following actions:

1- To stop the trade of the merchandise or service.
2- To withdraw the merchandise.
3- To recall the merchandise that have been sold or rented, and replace or repair them at his own expense or refund the whole amount paid by the consumer.

5- Production and expiry dates.

6- Handling and storage conditions and method of use.

7- Warning from risks that may result from misusing the product.

The provider must also include within the packing a detailed statement in Arabic clearly indicating the ingredients of the merchandise and their specifications, and the risk resulting from the use thereof, if any.

Article (3)

The supplier shall position the prices of merchandise or services fees in a clear and legible manner, in one of the following ways:

1- Place the price and the name of the supplier directly on the merchandise.

2- Place the price where the merchandise is displayed with the following data:

   a. Name of the merchandise.

   b. Quantity of the merchandise.

   c. Name of the supplier.

   d. Price of the merchandise in Riyals.

3- Place the fee of the service in a clear and legible manner where the service is displayed.

Article (4)

The supplier shall be committed to provide the consumer an invoice written in Arabic proving that he was dealt or contracted with for the merchandise or the service, without charging the consumer for any additional fees. The invoice shall include the following data:

1- Name and address of the supplier and the date of the invoice.

2- Type of the merchandise or service and its main characteristics.

3- Sale unit.

4- Quantity of the merchandise or number of units sold.

5- Condition of the merchandise if used.

6- Price of the merchandise or service fees in Riyals.

7- Delivery date.

8- Signature or seal of the supplier or its legal deputy.

9- Serial number of the merchandise and its components.

Health and safety requirements	: Requirements laid down in the laws and relevant regulations, as well as those stipulated in international conventions to which the country is a party.
Invoice	: Any document sufficient in itself to prove that the consumer has been dealt with or contracted for such product or service. The invoice shall also include all data required by Law No. (8) of 2008 referred to herein and the provisions of these Regulations.
Withdrawal of the merchandise	: Recovery of the merchandise from the market with the knowledge of the supplier if found to be defective.
Warranty	: Acknowledgment issued by the supplier or his legal representative stating that the merchandise or service subject of the warranty are free from defects and are compliant with all prescribed standard specifications and health and safety requirements, and pledging to replace the merchandise or repair any defect in it, or re-supply the service within a specified period.

Chapter Two
Obligations of the Supplier

Article (2)

The supplier, when offering any merchandise for circulation, shall state on its cover or packing, in Arabic, in a clear, readable and irremovable manner, depending on the nature of each good, the following data:

1- Name, type, nature, ingredients and quantity of the merchandise in- cluding weight, size, number, measure, criteria, power or any other measurements that affect the value thereof.

2- Country of origin (the name of the country preceded by the words: Made in).

3- Country of export (if any).

4- Names of the product and importer, accompanied by the trade name, trade mark and address.

Executive Regulation of Law No. (8) of 2008 on Consumer Protection

Chapter One
Definitions

Article (1)

In applying the provisions of these Regulations, the following words and phrases shall have the meaning assigned to each of them, unless the context requires otherwise:

Ministry	: The Ministry of Business and Trade.
Minister	: The Minister of Business and Trade.
Competent department	: Competent administrative unit in the ministry.
Consumer	: Any person who obtains a paid or unpaid merchandise or service for personal needs or the needs of others, or any person who is dealt with or contracted for such product or service in any way.
Supplier	: Any person who provides, manufactures, distributes, trades in, sells, exports, imports or is involved in the production or circulation of the merchandise or service to be provided to the consumer or any person who is dealt or contracted with for such product or service.
Merchandise	: Any industrial, agricultural, animal, transformational product including the initial components of materials and ingredients of the product.
Service	: Any paid or unpaid work provided by any party to the consumer.
Price	: Use, sale or rental prices.
Defect	: Any deficiency in the value or utility of the merchandise and services, that deprives the consumer from benefiting, wholly or partially, from the merchandise or the service, including any deficiency caused by an error in handling or storing the product, except defects caused by the consumer.
Standard specifications	: Specifications approved by the competent authority in the State.

The Decision of the Minister of Business and Trade No. (68) of 2012 Issuing the Executive Regulation of Law No. (8) of 2008 on Consumer Protection

The Minister of Business and Trade,

Having reviewed Law No. (8) of 2008 on Consumer Protection, as amended by Decree Law No. (14) of 2011; and,

The Emiri decree No. (29) of 1996 on the submission of the Council of Ministers decisions to the Emir for approval and issuance; and,

The Emiri decree No. (16) of 2009 on the competences of the ministries; and,

The Emiri decree No. (38) of 2009 on the Organizational Structure of the Ministry of Business and Trade; and,

Pursuant to the Council of Ministers adoption of the draft law in its regular meeting No. (38) of 2009, held on 23/12/2009;

Decided upon the following:

Article (1)

The Executive Regulations of Law No. (8) of 2008 annexed to the present decision, shall be applied.

Article (2)

All competent parties, each within its competences, shall execute this decision, and it will enter into force on the date of its publication in the Official Gazette.

Jassim bin Abdul-Aziz Al Thani
Minister of Business and Trade

Issued on: 04/01/1434 AH.
Corresponding to: 18/11/2012 AD.

Secondly
Executive Regulations of Law No. (8) of 2008 on Consumer Protection

Article (28)

The Minister shall issue the executive regulations of this law and the resolutions necessary for the implementation thereof. Until then, the current applicable resolutions and systems shall remain in force provided that they do not contradict the provisions of this law.

Article (29)

Law No (2) of 1999 referred to herein shall be repealed.

Article (30)

All concerned authorities, each within the scope of its competences, shall implement this law. It shall also be published in the Official Gazette.

Hamad Bin Khalifa Al-Thani

The Emir of the State of Qatar

Issued at the Emiri Diwan

on 10/5/1429 H, Corresponding to 15/5/2008AD.

Chapter Five
General Provisions

Article (23)

The provisions of this law shall not prejudice the competences of the Supreme Council for Communication and Information Technology related to the protection of the consumer in the fields of communication and information technology.

Article (24)

Any condition stipulated in a contract, document, instrument, or other papers related to contacting with the consumer shall become null if such condition exempts the supplier from any of its obligations stipulated in this law.

Article (25)

In the event where there are compelling reasons to believe that there is a violation of the prohibition set forth in Article (6) of this law, the suspected materials may be seized and temporarily placed with the concerned person, at its own responsibility. At least five samples should be taken for analysis, each sample placed in a secured container.

Two samples shall be delivered to the person concerned, and a report shall be written containing all the actions that have been taken, without prejudice to the right of the concerned person to submit a request to the competent court to release the seized merchandise.

Such release shall be made by virtue of the law unless a court order is rendered supporting this confiscation within thirty days following the day of seizure.

Article (26)

The executive regulations of this law shall specify the categories and periods required to rectify the situations in accordance with the provisions of this law. In the event where the situation is not rectified after the elapse of the determined period, the Minister shall have the right to stop the establishment from practicing its activities for a maximum period of ten days and refer the matter to the court of closing the establishment and disposing of the merchandise subject of the violation

Article (27)

The Employees of the Ministry who are mandated as judicial control officers by virtue of a resolution from the general prosecutor with the approval of the Minister shall be in charge of detecting and proving the violations of the provisions of this law.

to the Minister within seven days after being notified with the closing. He shall enclose all supporting documents.

The Minister shall take the decision relating to the complaint within 10 days after its submission. His decision shall be final.

If the period stipulated in the previous paragraph elapsed without reaching a final decision regarding the complaint, this latter shall be deemed rejected.

Article (19)

Without prejudice to any more severe penalty that may be imposed by any other law, any person disposing in any manner whatsoever of the restraint materials as stipulated in Article 25 of this law, shall be subject to imprisonment for a period of maximum 2 months and a fine equal to the value of the restraint merchandise disposed of in an illegal manner.

Article (20)

The person in charge of the actual management of the person concerned with the violation punished as stipulated in the two preceding articles shall be as well punished if it was proven that he knew about the violation and if his non-fulfillment of the obligations imposed on him by such administration contributed in the occurrence thereof.

The concerned person shall be jointly responsible for the payment of any penalties and compensations if the violation was committed any of his workers or in its name or for its benefit.

Article (21)

In case of conviction for any of the offences stipulated in this law, the court may, in addition to decided sanction, issue a verdict to confiscate or destroy the merchandise subject of the violation as well as the materials and tools used in its production, close the shop or place where the offence occurred for a period of not less than one month and not more than 3 months and publish a summary of the conviction verdict in two daily newspapers at the expensed of the convicted.

Article (22)

The Minister, or his deputy, may agree to a reconciliation in any of the offences stipulated in this Law before a criminal case is filed, or during the hearing of the case and before a final judgment is passed, in return payment of a sum that is not less than double the minimum fine and not more than double the maximum fine. The reconciliation shall result in the lapse of the criminal action in the particular case.

Article (17)

Announcements and data stipulated in Articles (7), (8) and (11) of this chapter shall be made in Arabic. Other languages can be used in addition to the Arabic language.

Chapter Four
Penalties

Article (18)

Without prejudice to any more severe penalty that may be imposed by any other law, an imprisonment for a term not exceeding two years and/or a fine of minimum 3000 Qatari Riyals and maximum 1,000,000 Qatari Riyals shall be imposed on any person who violates the provisions stipulated in the articles of Chapter Three of this law.

Advertisers can be held liable for playing a part in the offences unless the information provided by the supplier is too technical to verify.

If the supplier fails to advice of a dangerous merchandise or service which resulted in damage, a fine between 15,000 and 1,000,000 Riyals shall be imposed.

The penalty doubles if the supplier repeats the offence within five years after the execution of the imposed penalty or its abatement due to the lapse of time.

All offences stipulated in this law shall be dealt with in a similar manner in case of recurrence.

Article (18) bis

Without prejudice to the penalties stipulated in this law, an administrative resolution may be issued by the director of the competent department, to close the violating shop or place temporarily, for a maximum period of one month for the first incident and for a maximum period of two months for the second incident and for a maximum period of three months for the third incident and so on.

The decision to close the shop shall be published on the Ministry's electronic website and in two daily newspapers at the expenses of the violating supplier.

In all cases, the decision to close the shop shall be executed in an administrative manner and shall cover the entire shop if its situation does not allow the closing only to the part where the infringement occurred. The violating supplier shall bear all the closing expenses.

The concerned supplier may submit a complaint against the administrative decision

Article (12)

The supplier shall include in the contracts that it undertakes to repair, maintain or provide after-sale services for the merchandise and return it within a specific period of time after the discovery of the defect.

Article (13)

The supplier shall warrant that the merchandise or the service provided to the consumer shall be complied with the declared adopted standards. It shall be also held accountable for incompliance with the conditions relating to public health and safety.

Article (14)

Upon discovery of a defect in the product or service that would harm the consumer's when using the merchandise or benefiting from the service, the supplier shall notify the competent department in the ministry and consumer of the potential harm and how to prevent it. The supplier shall as well withdraw the defected merchandise from the market immediately and announce it in accordance with the executive regulations of this law.

Article (15)

In the event where the price of the merchandise or the service fee is paid by installments, and prior to signing any contract, the supplier shall provide the consumer with the following data:

1- Cash price of the merchandise or the service.

2- Sale price where payment is to be made by installment.

3- Possible installment periods.

4- Number of installments for each period and the amount of each installment.

5- Total cost for the installment.

6- Amount of any advance payment, if any.

Article (16)

The supplier shall be responsible for the damage resulting from the use and consumption of the merchandise as well as for the non-availability of spare parts for durable merchandise for a certain period of time and the absence of the advertised warranties or the warranties agreed upon with the consumer in accordance with the rules set in the executive regulations of this law. If the merchandise is local, the responsibility thereof shall jointly fall upon the producer and the seller in accordance with the provision of the preceding paragraph.

relevant data as per the executive regulation of this Law.
If the use of this merchandise results in a danger, the supplier should warn about that clearly.
The provider shall be prohibited to specify, advertise or offer the merchandise with false or misleading data.

Article (8)

When displaying any merchandise, the supplier shall place the price directly on the merchandise or where the merchandise is displayed. The consumer shall have the right to obtain a dated invoice that includes the type, price and quantity of the merchandise as well as any other data stated in the executive regulations of this law. The competent department may issue a resolution including the lists of merchandise for which the supplier's announcement of the prices allows the consumer to know their prices in a clear and accurate manner.

Article (9)

Without prejudice to the provision of Law No (8) of year 2002 regulating the work of commercial agents, each commercial agent or distributor shall abide by the execution of all warrantees provided by the producer or the principal for the merchandise subject of the proxy. If the execution of the warranties stipulated in the previous paragraph exceeded (15) days, the commercial agent or the distributor shall engage to provide similar merchandise to the consumer to use without any consideration until the executions of such warranties.

Article (10)

Without prejudice to the provision of Law No (19) of year 2006 on Competition Protection and the Prevention of Monopolistic Practices, the supplier shall not conceal or abstain from selling any merchandise with intent to control the market price, or require the consumer to buy a specific quantity thereof, or buy another merchandise therewith, or charge a higher price than that advertised.

The supplier may not increase the prices of merchandise and services without compliance with the rules and controls applied by virtue of a resolution to be issued by the Minister.

Article (11)

The supplier shall clearly display all data, characteristics, specifications and prices of the services provided by it and guarantee such service for a period of time adequate to the nature of the service and return the amount paid by the receiver of such service or redo the service again in a correct manner.

Article (3)

The consumer has the right to obtain a fair compensation for the damage occurs to him or his money as a result of the purchase or use of merchandise or services received. Any agreement otherwise is void.

Article (4)

Taking into account the provisions of Law No. (12) of 2004 on associations and private institutions, associations may be established for consumer protection with the following aims:

1- Providing the consumer with information and raising his awareness.

2- Contributing to the rationalization of consumption and household spending.

3- Expressing the consumers' point of view to the relevant official bodies and reporting practices harmful to the interests of them and requesting intervention to stop such practices when appropriate.

4- Contributing to create a relationship of trust and cooperation between the consumer and the provider as well as participating in dialogue and consultation with concerned entities.

5- Defending the interests of the consumer.

6- Conducting and publishing studies and researches related to consumer's protection.

Chapter Three
Obligations of the Supplier

Article (5)

The supplier shall be obliged to return the merchandise and pay back its value, replace or repair it without consideration in case of discovering any defect or if they are not complied with the decided standards or the purpose on which the agreement has been made.

Article (6)

It is prohibited to sell, display, offer, promote or advertise any spoilt or stale products – meaning that they have exceeded their validity date, are unusable, or do not conform to prescribed specifications.

Article (7)

The supplier, once offering any merchandise for circulation, shall be obliged to state on its cover or packing clearly the merchandise's type, nature, ingredients and all

or service by itself or through various mass media and advertising medias.

Merchandise : Any industrial, agricultural, animal, transformational product including the initial components of materials and ingredients of the product.

Service : Any paid or unpaid work provided by any party to the consumer.

Price : Use, sale or rental prices.

Defect : Any deficiency in the value or utility of the merchandise and services, that deprives the consumer from benefiting, wholly or partially, from the merchandise or the service, including any deficiency caused by an error in handling or storing the product, except defects caused by the consumer.

Chapter Two
Rights of the Consumer

Article (2)

Basic consumer rights are guaranteed under the provisions of this law, which prohibits any person to sign an agreement or engage in any activity that would prejudice those rights and in particular the following rights:

1- The right to health and safety when using ordinarily the merchandise and services.

2- The right to access to information and correct data about the merchandise and services purchased by, used by or provided to him.

3- The right to free choice of merchandise and services which meet the quality requirements.

4- The right to respect religious values, customs and traditions.

5- The right to access to knowledge on the protection of its legitimate rights and interests.

6- The right to participate in associations, private institutions, boards and commissions related to the protection of the consumer.

7- The right to file lawsuits for anything that might prejudice the consumer's rights or damage or restrict them without prejudice to the international conventions to which the State is a signatory.

Law No (8) of 2008 on Consumer Protection

We, Hamad Bin Khalifa AL-Thani, the Emir of the State of Qatar

Having perused the Constitution; and,

Law No (2) of year 1999 for combating fraud in commercial transactions; and,

Decree- Law No (32) of year 2004 regulating the Ministry of Economy and Commerce and determining its jurisdictions; and,

Decree No (36) of year 2004 establishing the Supreme Council of Information and Communication technology; and,

Proposal of the Minister of Economy and Commerce and the draft law submitted from the Council of Ministers; and,

After seeking the opinion of the Advisory "Shoura" Council,

Decided the following law:

Chapter One
Definitions

Article (1)

In applying of the provisions of this law, the following words and phrases shall have the meaning assigned to each of them, unless the context requires otherwise:

Ministry : Ministry of Business and Trade.

Minister : Minister of Business and Trade.

Competent department : Competent administrative unit in the ministry.

Consumer : Any person who obtains a paid or unpaid merchandise or service for personal needs or the needs of others, or any person who is dealt with or contracted for such product or service.

Supplier : Any person who provides, manufactures, distributes, trades in, exports, imports or is involved in the production or circulation of the merchandise or service to be provided to the consumer or any person who is dealt with or contracted for such product or service, in any way.

Advertiser : Any person who advertises or promotes a merchandise

First
Law No. (8) of 2008 on
Consumer Protection

Introduction

Law No. (8) of 2008 on consumer protection is an important national legislative initiative that contributes to cementing regulations governing the rights and obligations of consumers and traders. The law keeps pace with the major economic revival that the country has witnessed under the wise leadership of His Highness, the Amir **Sheikh Tamim bin Hamad Al Thani.**

The law's provisions are based on best international practices in the field of consumer protection. The law draws on the experiences of other countries, particularly Arab states, when it comes to implementation, in a bid to ensure that the desired objectives, in terms of the obligations and rights of consumers and traders, are outlined in provisions using a scientific legislative approach.

The law addresses in detail the issues for which it was ratified, providing a clear understanding of the rights and duties of both consumers and traders, which cements the foundations of free market economies in line with the principles of free trade and legitimate competition without violating the rights of consumers.

Based on this comprehensive vision, and given the importance of raising awareness about the provisions of the law and the rights and obligations that arise within its scope, the Ministry of Commerce and Industry issued a booklet on the Consumer Protection Law and its executive regulations. The initiative falls within the framework of the Ministry's efforts to cement the principles of consumer protection and promote sound business practices in a bid to bolster the resilience and competitiveness of Qatar's economy.

H.H.
SHEIKH HAMAD BIN KHALIFA AL-THANI
Father's Emir

H.H.
SHEIKH TAMIM BIN HAMAD AL-THANI
Emir of the State of Qatar