هيئــة حمايــة المستهلك

قــرار

رقم ١ / ٢٠٢٢

بتعديـل بعض أحكام اللائحـة التنفيذيـة لقانـون حمايـة المستهلك

استنادا إلى المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٢٦ بإنشاء هيئة حماية المستهلك،

وإلى نظام هيئة حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٥٣،

وإلى قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠١٤/٦٦،

وإلى اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادرة بالقرار رقم ٢٠١٧/٧٧،

وإلى موافقة مجلس الوزراء،

وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة حماية المستهلك،

وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقــرر

المـادة الأولـــى

تجرى التعديلات المرفقة على اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك، المشار إليها.

المـادة الثانيــة

يلغى كل ما يخالف التعديلات المرفقة، أو يتعارض مع أحكامها.

المـادة الثالثــة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

صـدر في: ١١ مـن شعبـــان ١٤٤٣هـ

الموافــق: ١٤ مـن مـــارس ٢٠٢٢م

د. سعـود بـن حمـود بن أحمـد الحبسـي

رئيس مجلس إدارة هيئة حماية المستهلك

تعديلات على بعض أحكام

اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

المادة (١)

يستبدل بنصوص المواد (٩)، و(١٥)، و(١٩/ البند ١٢)، و(٢٠)، و(٢١)، و(٢٦)، و(٣٥)، و(٣٦)، و(٤١)، و(٤٣) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المشار إليها، النصوص الآتية:

المادة (٩)

يجوز للمستهلك - في حالة نشوب خلاف بينه وبين المزود - أن يتقدم بشكوى إلى الإدارة المختصة على النموذج المعد لهذا الغرض، مرفقا به الأدلة والمستندات التي تدعم الشكوى.

ويجب على الإدارة المختصة البت في الشكوى خلال (٣٠) ثلاثين يوما من تاريخ تقديمها مكتملة.

ويجوز للإدارة المختصة الاستعانة بخبير لإبداء رأيه الفني، وإعداد التقرير بشأن الخلاف القائم بين المستهلك والمزود.

ويتحمل المستهلك نفقة أتعاب الخبير، وفي حال صدور حكم قضائي نهائي لصالحه يحق له المطالبة بأتعاب الخبير.

المادة (١٥)

إذا شاب أيا من السلع الواردة في الملحق رقم (٢) المرفق باللائحة عيب، أو كانت هذه السلع غير مطابقة للمواصفات القياسية أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله، يحق للمستهلك استبدال السلعة، أو إعادتها واسترداد قيمتها دون أي تكلفة إضافية، أو إصلاحها، وذلك وفقا للآتي:

١ - أن يطلب المستهلك استبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها خلال (١٥) خمسة عشر يوما من تاريخ تسلمه السلعة.

٢ - أن يطلب المستهلك إصلاح العيب خلال مدة الضمان.

٣ - أن يقدم المزود ما يثبت الإصلاح خلال فترة الضمان.

٤ - أن يقدم المستهلك ما يثبت شراء السلعة من المزود.

٥ - ألا يكون العيب ناتجا عن سوء استعمال المستهلك للسلعة.

٦ - أن يوفر المزود للمستهلك سلعة بديلة تؤدي الغرض ذاته - في حال ما إذا اختار المستهلك إصلاح العيب -، وذلك إلى أن يتم إصلاح العيب، وفي حال فشله في إصلاح العيب ذاته لثلاث مرات، يتم استبدال السلعة، أو استرجاعها ورد القيمة، مخصوما منها قيمة استهلاك السلعة وفقا للضوابط التي تحددها الهيئة، وذلك بحسب اختيار المستهلك.

المادة (١٩) البند (١٢)

١٢- تقاضي ثمن عن السلعة أو الخدمة أعلى من الثمن المعلن عنه.

المادة (٢٠)

يعد باطلا كل شرط من شأنه إعفاء المزود من مسؤوليته المدنية تجاه المستهلك، وأي شرط من الشروط الآتية، سواء وردت هذه الشروط في نماذج عقود، أو وثائق، أو مستندات، أو فواتير الشراء، أو ملاحظات، أو إعلانات، أو مذكرات تتعلق بالعمل التجاري، أو على واجهة المحل، أو مطبوعة على البضاعة:

١ - وضع عبارة "البضاعة المبيعة لا ترد ولا تستبدل".

٢ - تحديد فترة زمنية لإرجاع السلعة (أقل من المحدد قانونا).

٣- عدم استرداد المستهلك لثمن السلعة أو الخدمة.

٤ - توجيه المستهلك للتعامل مع شركات تمويل أو تأمين بعينها، عند الشراء.

٥ - وضع شرط بتسلم المزود لكامل الثمن قبل تسليمه السلعة أو تقديمه للخدمة محل التعاقد، إذا كان تسليم السلعة أو تقديم الخدمة لا يتم بمجرد التعاقد.

٦ - وضع شروط بضرورة إجراء صيانة أو إصلاح السيارات في الوكالة خلال فترة زمنية معينة، وعدم إجراء أي صيانة أو إصلاح خارج الوكالة.

٧ - أن يقتصر الضمان على السلعة نفسها دون تحمل الضامن أجرة اليد العاملة، وغيرها من الإضافات المتعلقة بالسلعة ذاتها.

٨ - عدم مسؤولية المزود عن السلعة في أثناء فترة الصيانة.

٩ - أي عبارة يضعها المزود للتنصل من المسؤولية.

١٠ - إعطاء المزود الحق لنفسه في تعديل العقد أو إنهائه دون موافقة المستهلك.

١١ - تضمين بند في العقد بأن سعر السلعة يحدد عند التسليم أو أن سعر الخدمة قابل للمراجعة بإرادة المزود.

المادة (٢١)

يحظر على المزود تداول أي سلعة، أو تقديم أي خدمة، قبل استيفاء كافة الشروط الخاصة بالصحة والسلامة المنصوص عليها في القوانين واللوائح والقرارات ذات الصلة - بحسب طبيعة كل سلعة أو خدمة - والحصول على التراخيص أو الموافقات من الجهات المعنية، بالإضافة للشروط الآتية:

١ - مطابقة السلعة للمواصفات القياسية.

٢ - توافر عناصر الجودة، بما يضمن تحقق الغاية المرجوة من السلعة أو الخدمة.

٣ - خلو السلعة أو الخدمة من أي أخطار أو أضرار تمس بسلامة وصحة المستهلك أو أمواله.

وفي جميع الأحوال، يجب على المزود تقديم تقرير معتمد يثبت ذلك بناء على طلب الهيئة.

المادة (٢٦)

مع عدم الإخلال بأحكام المادة (٢١) من القانون، يحظر القيام بالآتي:

١ - تداول السلع التي تحتوي على ما يمس الشرائع السماوية، أو العبارات، أو الصور، أو الشعارات، أو الرموز، إذا كانت مخلة بالقيم الدينية، أو خادشة للحياء، أو المخلة بالآداب العامة، أو العادات.

٢ - تداول السلع التي تأتي على أشكال خادشة للحياء أو مخلة بالآداب العامة.

٣ - إساءة استخدام السلع أو تقديم الخدمات بشكل يخدش الحياء العام أو يخالف الآداب العامة أو العادات والتقاليد.

المادة (٣٥)

يجب على المزود - قبل إجراء العروض الترويجية - الالتزام بالآتي:

١ - الحصول على موافقة الجهة المعنية بعد التنسيق مع الهيئة للتأكد من عدم وجود عروض أو إعلانات مضللة، وفقا للضوابط التي تحددها الهيئة، وتزويد الهيئة بنسخة من الموافقة.

٢ - تقديم بيان بطريقة إقامة العروض الترويجية للمستهلك والمنشورات الإعلانية الخاصة بالعروض.

٣ - بيان بالجوائز والهدايا والميزات التي ستقدم للمستهلكين الفائزين.

٤ - بيان سعر البيع قبل العرض وبعده، وإرفاق فواتير البيع قبل إجراء العرض.

المادة (٣٦)

يجب على المزود - قبل إجراء تخفيضات على أسعار السلع والخدمات - الالتزام بالآتي:

١ - الحصول على موافقة الجهة المعنية بعد التنسيق مع الهيئة، للتأكد من الأسعار، وفقا للضوابط التي تحددها الهيئة، وتزويد الهيئة بنسخة من الموافقة.

٢ - توفير قائمة بأعداد السلع المتوفرة لكل نوع يرغب في إقامة التخفيضات عليه.

٣ - بيان سعر البيع قبل وخلال فترة التخفيضات لكل سلعة بخط واضح، ومقروء، ونسبة التخفيض.

٤ - بيان سعر البيع بعد التخفيضات، وإرفاق فواتير البيع قبل إجراء التخفيضات.

المادة (٤١)

مع عدم الإخلال بحكم المادة (٣٥) من القانون، والقوانين واللوائح والقرارات المعمول بها، يجب على الإدارة المختصة، بعد إتمام إجراءات التقصي والبحث وجمع الاستدلالات، اتخاذ أي من الإجراءات الآتية:

١ - إنذار المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة فورا أو خلال فترة زمنية تحددها له.

٢ - توقيع غرامة إدارية وفقا لأحكام اللائحة والقرارات الصادرة في هذا الشأن.

٣ - إحالة المخالفة إلى الادعاء العام.

٤- حفظ الشكوى إداريا في أي من الحالات الآتية:

أ - إذا لم تثبت المخالفة.

ب - عدم صحة الواقعة، أو تكون مما لا يعاقب عليها القانون.

ج - عدم كفاية الأدلة.

د - إذا كانت المخالفة لا تدخل ضمن اختصاص الهيئة.

هـ - الشكوى الكيدية.

و - عدم أهمية المخالفة، أو وقع في ظروفها ما يبرر ذلك.

ز - التسوية الودية.

ح - تنازل مقدم الشكوى.

ط - عدم مراجعة مقدم الشكوى خلال (٣٠) ثلاثين يوما من تاريخ تقديمه لها ما لم يقدم عذرا مقبولا.

وفي جميع الأحوال، يحق للإدارة المختصة إلزام المزود بسحب السلعة أو إتلافها إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة للتخلص منها.

المادة (٤٣)

مع عدم الإخلال بالعقوبات الجزائية المنصوص عليها في القانون، يعاقب كل من يخالف أحكام هذه اللائحة بغرامة إدارية، لا تزيد على (١٠٠٠) ألف ريال عماني، وتضاعف العقوبة في حالة تكرار المخالفة.

وفي حال استمرار المخالفة تفرض غرامة إدارية، لا تزيد على (٥٠) خمسين ريالا عمانيا عن كل يوم تستمر فيه المخالفة، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني.

المادة (٢)

يستبدل بالملحق رقم (٢) "السلع المشمولة بالضمان"، والملحق رقم (٣) "الخدمات المشمولة بالضمان"، المرفقين باللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المشار إليها، الملحقان المرفقان.

المادة (٣)

تضاف إلى اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المشار إليها، مادة جديدة برقم (٣٣) مكررا، يكون نصها الآتي:

المادة (٣٣) مكررا

مع عدم الإخلال بحقوق المستهلك والتزامات المزود المنصوص عليها في القانون وهذه اللائحة، يجب على المزود والمعلن والوكيل الموجود داخل سلطنة عمان أو من له ممثل أو وكيل داخلها - في حال التعاقد عن بعد - الالتزام بالآتي:

١ - الحصول على موافقة الجهة المعنية.

٢ - عرض السلعة في الوسيلة الإلكترونية بشكلها الحقيقي.

٣- تحديد مكان وتاريخ وطريقة تسليم السلعة.

٤ - وضع سياسة واضحة للاستبدال والاسترجاع دون الإخلال بأحكام القانون وهذه اللائحة.

المادة (٤)

تلغى المواد (٤٥)، و(٤٦)، و(٤٧)، و(٤٨)، و(٤٩)، و(٥٠)، و(٥١)، و(٥٢) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المشار إليها.

الملحق رقـم (٢)

السلع المشمولة بالضمان

م	بيان السلعة
١	المركبات بأنواعها
٢	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية وملحقاتها
٣	قطع غيار السيارات
٤	المحركات
٥	الإطارات
٦	الأدوات والأواني المنزلية
٧	السفن والقوارب ومستلزماتها
٨	الأثاث المنزلي والديكور
٩	الملابس والمنسوجات
١٠	الطلاء والدهانات
١١	المنتجات الجلدية بأنواعها
١٢	اللوازم والمعدات الطبية
١٣	لوازم ومعدات التموين
١٤	الآلات والمعدات الثقيلة، وقطع غيارها
١٥	اكسسوارات وملحقات المركبات
١٦	النوافذ والأبواب بأنواعها
١٧	الأدوات واللوازم التعليمية والقرطاسية
١٨	أدوات ومواد البناء بأنواعها

تابع: الملحق رقم (٢)

م	بيـان السلعـة
١٩	العربات المتنقلة (الكرفان)
٢٠	الساعات
٢١	المواد والمعدات الزراعية
٢٢	الذهب والفضة والمجوهرات
٢٣	الآلات والأدوات الموسيقية
٢٤	لوازم وألعاب الأطفال المختلفة
٢٥	الدراجات الهوائية والنارية
٢٦	الأدوات الكيميائية والمبيدات الحشرية
٢٧	الأدوات الصحية المنزلية
٢٨	أجهزة ومعدات الطاقة الشمسية
٢٩	مستحضرات التجميل والعطور
٣٠	الأشرطة السمعية والمرئية المختلفة
٣١	المعدات واللوازم البيطرية
٣٢	الأدوات والمعدات البترولية
٣٣	المعدات والأدوات الصناعية
٣٤	المطابخ
٣٥	الأحجار الطبيعية والصناعية بأنواعها
٣٦	العشب الصناعي

ملاحظة: يسري هذا الملحق على السلع الجديدة فقط.

الملحق رقم (٣)

الخدمات المشمولة بالضمان

م	بيـان الخدمـات
١	صيانة المركبات
٢	صيانة الأجهزة الكهربائية والإلكترونية
٣	صيانة المعدات والقوارب
٤	صيانة الدراجات الهوائية والنارية
٥	صيانة الأجهزة الميكانيكية
٦	أعمال الديكور
٧	تفصيل الأثاث والمفروشات
٨	خدمة البرمجيات
٩	خدمات تركيب الأبواب والنوافذ بأنواعها
١٠	خدمات تركيب المطابخ
١١	أعمال النجارة والحدادة
١٢	خدمات تركيب العشب الصناعي
١٣	خدمات تركيب المظلات
١٤	خدمات توصيل كابلات الكهرباء
١٥	خدمات توصيل أنابيب المياه
١٦	خدمات توصيل خطوط الهاتف الثابت
١٧	خدمات توصيل وصيانة معدات المياه
١٨	الخدمات المرتبطة بتركيب وتشغيل الأدوات والأجهزة الكهربائية والإلكترونية