الهيئـة العامـة لحمايـة المستهلك

قـرار

رقـم ٢٠١٧/٧٧

بإصـدار اللائحـة التنفيذيـة لقانـون حمايـة المستهـلك

استنادا إلى المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٢٦ بإنشاء الهيئة العامة لحماية المستهلك ،
وإلى نظام الهيئة العامة لحماية 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 الوزاري رقم ٢٠٠٧/٤٩ ،
وإلى موافقة مجلس الوزراء ،
وإلى موافقة مجلس إدارة الهيئة العامة لحماية المستهلك ،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة ،

تقـرر

المـادة الأولـى

يعمل باللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المرفقة .

المـادة الثانيـة

يلغى القرار الوزاري رقم ٢٠٠٧/٤٩ المشار إليه ، كما يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة ، أو يتعارض مع أحكامها .

المـادة الثالثـة

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

صـدر في : ١٠ من جمادى الثانية ١٤٣٨هـ
الموافـق : ٩ من مـــــــارس ٢٠١٧م

د . سعيـــد بن خميـــس بن جمعـــة الكعبـــي
رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة لحماية المستهلك

اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

الفصل الأول

تعريفات وأحكام عامة

المادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات الواردة فيها المعنى ذاته المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك المشار إليه ، كما يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المحدد قرين كل منها ، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر :

١ - القانون :

قانون حماية المستهلك .

٢ - الإدارة المختصة :

التقسيم الإداري المختص بالهيئة ، المعني بتطبيق أحكام القانون ، واللائحة .

٣ - الاستدعاء :

إجراء تقوم به الهيئة ، أو المزود ، لسحب سلعة ، أو وقف خدمة ، إذا كان بها عيب ، أو غير مطابقة للمواصفات القياسية ، وكان من شأنها الإضرار بالمستهلك .

٤ - الضمان :

إقرار كتابي صادر من المزود ، أو الوكيل التجاري أو المعلن ، أو ممن يمثلهم ، بخلو السلعة ، أو الخدمة - موضوع الضمان - من العيوب ، ومطابقتها للمواصفات القياسية ، وتعهده باستبدالها ، أو إرجاعها ورد قيمتها ، أو بإصلاح أي خلل أو عطل يطرأ عليها خلال مدة الضمان .

٥ - التعاقد عن بعد :

العقد المبرم بين المزود والمستهلك باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية .

المادة (٢)

لمجلس الوزراء اقتراح التعديلات اللازمة على أحكام اللائحة ، وعلى رئيس المجلس اتخاذ إجراءات تعديلها .

المادة (٣)

تعد السلعة مغشوشة في أي من الحالات الآتية :

١ - إذا أدخل عليها تغيير ، أو تعديل ، بأي طريقة في عددها ، أو مقدارها ، أو قياسها ، أو كيلها ، أو وزنها ، أو طاقتها ، أو عيارها ، أو ذاتيتها ، أو حقيقتها ، أو طبيعتها ، أو صفاتها ، أو عناصرها ، أو أصلها ، أو منشأها ، أو تركيبتها ، أو تاريخ صلاحيتها ، أو خصائصها ، أو في بياناتها ، أو كميتها .

٢ - إذا تمت إعادة تعبئتها في عبوات أخرى .

٣ - الإعلان عنها ، أو الترويج لها بما يخالف حقيقتها .

٤ - استعمال أوان ، أو أوعية ، أو أغلفة ، أو عبوات ، أو ملصقات ، أو مطبوعات غير مطابقة للمواصفات القياسية ، أو معيبة ، أو ضارة بالصحة والسلامة ، في تجهيز أو تحضير ما يكون معدا للبيع من السلع .

المادة (٤)

تعد السلعة فاسدة في أي من الحالات الآتية :

١ - إذا كانت غير صالحة للاستغلال ، أو للانتفاع ، أو الاستعمال ، أو الاستهلاك .

٢ - إذا انتهت فترة صلاحيتها .

٣ - إذا تغيرت خواصها الطبيعية ، أو مكوناتها .

٤ - إذا ظهرت عليها علامات فساد ، أو تلف .

٥ - إذا ثبت أنها فاسدة نتيجة فحصها .

المادة (٥)

تعد السلعة مقلدة إذا كانت تتشابه في الشكل مع مثيلاتها الأصلية ، وتختلف عنها في جودتها ، وتضلل المستهلك عن مصدرها ، أو نوعها ، أو تركيبها ، أو عناصرها ، أو كميتها ، أو شكلها ، أو قيمتها .

المادة (٦)

يجب على الرئيس - بعد التنسيق مع الجهات المعنية - أن يصدر قرارا بوقف تقديم الخدمة ، أو تداول السلعة ، أو إتلافها ، إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة لوضع حد للخطر الناجم عنها ، وذلك في حال توافر معيار أو أكثر من المعايير الآتية :

١ - قيام خطر وقع ، أو يوشك أن يقع بناء على معلومات مؤكدة .

٢ - عدم تطابق السلعة ، أو الخدمة مع المواصفات القياسية ، أو إذا كانت مغشوشة ، أو فاسدة ، أو مقلدة ، أو غير مصرح بتداولها .

٣ - إذا كان استخدام السلعة ، أو الخدمة يشكل خطرا على صحة وسلامة المستهلك أو أمواله .

٤ - وجود دراسات ، أو بحوث علمية ، أو نتائج مخبرية تؤكد ضرر السلعة ، أو الخدمة على المستهلك أو أمواله .

٥ - وجود بلاغات أو شكاوى على السلعة أو الخدمة ، بعد التأكد من صحتها .

المادة (٧)

يجب على رئيس المجلس ، وبعد موافقة المجلس ومجلس الوزراء ، في حال حدوث حالة من الحالات المنصوص عليها في المادة (٩) من القانون ، اتخاذ إجراءات وقتية لوقف الزيادة المستمرة في الأسعار ، أو تقليصها أو خفضها ، ويصدر بها قرار ، يحدد فيه شروط تداول السلع والخدمات ، وأسعارها ، وفترة سريانه ، ويجوز تمديد فترة سريان القرار لفترة أو فترات أخرى ، وبذات الإجراءات ، في حالة استمرار الظروف والحالات المنصوص عليها في المادة (٩) من القانون .

المادة (٨)

يجب على رئيس المجلس عند تقدير الزيادة غير الطبيعية في الأسعار ، وفقا لأحكام المادة (٩) من القانون ، أن يستند على الأسس الآتية :

١ - عدم توافر السلعة .

٢ - نسبة التضخم في السلطنة .

٣ - سعر السلعة ، أو الخدمة في الفترات السابقة .

٤ - المستوى العام للأسعار في السلطنة ، وفي الدول المجاورة .

٥ - سعر السلعة أو الخدمة في السلطنة ، وفي الدول المجاورة .

٦ - معدل نسبة الزيادة في سعر السلعة أو الخدمة .

٧ - قيمة صرف العملة الأجنبية وقت استيراد السلعة ، أو المواد الأولية .

٨ - شكاوى المستهلكين إلى الهيئة .

٩ - ارتفاع الأسعار في بلد المنشأ .

١٠ - ارتفاع تكاليف الشحن والنقل .

١١ - ارتفاع أسعار الطاقة .

١٢ - مدى وجود منافسة ، أو احتكار حسب القوانين المعمول بها .

المادة (٩)

في حال نشوب خلاف بين المزود والمستهلك ، يجوز 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 (١٠)

يجوز للهيئة أخذ عينات مجانية من السلع التي تعرض صحة المستهلك وسلامته ، أو أمواله للخطر ، لفحصها ، وفقا للآتي :

١ - أن تكون العينات بالعدد الكافي ، وبحضور المزود ، أو من يمثله ، أو بأي من العاملين لديه .

٢ - أن يتم إحالة العينات إلى المختبرات الحكومية ، أو المختبرات المعتمدة .

٣ - إذا كانت السلعة المشتبه فيها ، من السلع القابلة للتلف السريع ، تأخذ العينة صفة الاستعجال للفحص المخبري .

ويلتزم المزود بتكاليف الفحص ومطابقة العينات ، إذا تبين عدم صلاحيتها .

الفصل الثاني

حقوق المستهلك

المادة (١١)

للرئيس اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها ضمان حقوق المستهلك ، وتنظيم نزاهة المعاملات ، بصورة تحترم فيها القواعد العامة المتعلقة بسلامة السلع والخدمات ، والتثبت من مدى مطابقتها للمواصفات القياسية ، وله بصفة خاصة اتخاذ ما يأتي :

١ - إصدار تحذيرات أو تنبيهات أو اتخاذ أي احتياطات يعلن عنها ، ويعرف بها المستهلك .

٢ - إلزام المزود بإرجاع السلع قصد إبدالها أو تغييرها ، أو رد ثمنها كليا أو جزئيا .

المادة (١٢)

يجب على المزود تسليم المستهلك فاتورة تثبت شراءه للسلعة ، أو تلقيه للخدمة ، سواء أطلب ذلك ، أم لم يطلبه ، وأن تكون الفاتورة باللغة العربية ، ويجوز له استخدام لغة أخرى أو أكثر إلى جانب اللغة العربية .

ويجب أن تتضمن الفاتورة البيانات الأساسية الخاصة بالسلعة أو الخدمة ، بالإضافة إلى البيانات الآتية :

١ - اسم المزود ، واسم محله التجاري ، ورقم القيد في السجل التجاري ، وكافة بياناتهما .

٢ - تاريخ التعاقد على السلعة ، أو الخدمة .

٣ - سعر السلعة ، أو الخدمة ، ونوعها ، ومقدار الضريبة إن وجدت .

٤ - كمية السلعة من حيث العدد ، أو الوزن ، أو الحجم .

٥ - ميعاد التسليم - إن وجد - وكيفية تنفيذه .

٦ - توقيع وختم المزود ، أو من يمثله قانونا .

٧ - مدة الضمان ، أو مدة الصيانة ، أو الخدمة المجانية ، ونوعها بحسب طبيعة السلعة أو الخدمة ، ويجوز تحديدها في مستند مستقل .

المادة (١٣)

مع عدم الإخلال بأحكام المادة (١٢) من اللائحة ، يجب أن تتضمن الفاتورة التي تثبت شراء السلعة أو تلقي الخدمة بالتقسيط البيانات الآتية :

١ - إجمالي مبلغ التقسيط .

٢ - نسبة الربح ، وكيفية احتسابه .

٣ - تاريخ بدء احتساب الربح .

٤ - عدد الأقساط ، وقيمة كل قسط .

٥ - مدة التقسيط .

٦ - الجزاءات التي تفرض على المستهلك في حالة التخلف عن دفع الأقساط ، أو التأخير في سدادها .

٧ - حقوق والتزامات طرفي التعاقد المتعلقة بالملكية والتصرف بها في أثناء فترة التقسيط .

المادة (١٤)

يجب على المزود التأكد من اطلاع المستهلك على البيانات المشار إليها في المادتين (١٢ و ١٣) من اللائحة ، وقبوله لها .

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 خلال (١٥) خمسة عشر يوما من تاريخ تسلمه السلعة .

٢ - أن يطلب المستهلك إعادة السلعة واسترداد قيمتها خلال مدة الضمان إن وجدت .

٣ - أن يطلب المستهلك إصلاح العيب خلال مدة 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 .

وللرئيس أن يصدر قرارا بتحديد السلع التي لا يحق للمستهلك استرجاعها ، ورد قيمتها .

وتسري الأحكام المنصوص عليها في هذه المادة في حال اكتشاف المستهلك أكثر من عيب في السلعة أو الخدمة ذاتها .

المادة (١٦)

للمستهلك، في حالة استبدال السلعة، أو إعادتها واسترداد قيمتها، وفقا للأحكام المنصوص عليها في المادة (١٥) من اللائحة، الحق في التعويض عن الأضرار التي لحقت به .

المادة (١٧)

يكون تحديد قيمة الضرر الذي لحق بالمستهلك نتيجة شرائه السلعة المعيبة، أو الإخلال في تقديم الخدمة، والقيمة التي يجب على المزود دفعها إليه، إما بالاتفاق بين المستهلك والمزود، وإما باللجوء إلى الهيئة وفقا للآلية التي يصدر بها قرار من الرئيس، أو إلى المحكمة المختصة .

الفصل الثالث

التزامات وواجبات المزود

المادة (١٨)

تعد حقوق المستهلك المنصوص عليها في القانون التزامات على المزود، وعليه الوفاء الكامل بها، وبالالتزامات الناشئة عن أي اتفاق يجريه مع المستهلك بشأن سلعة أو خدمة ما .

المادة (١٩)

يحظر على المزود ما يأتي :

١ - تداول سلع مغشوشة، أو فاسدة، أو مقلدة، أو غير مصرح بتداولها، أو ممارسة أو محاولة ممارسة الغش، أو الدعاية لها، أو التدليس، لاستعمال هذه السلعة، بواسطة إعلانات، أو مطبوعات، أو نشرات، أو أي وسائل أخرى .

٢ - خداع أو محاولة خداع المستهلك بأي وسيلة كانت، في حقيقة، أو طبيعة، أو نوع، أو مصدر، أو تركيب، أو نفع، أو عناصر أي سلعة أو خدمة .

٣ - تسليم المستهلك سلعة غير التي تم الاتفاق بشأنها، أو تسليمه كمية منها بخلاف ما اتفق عليه، أو القيام بخدمة مغايرة لما اتفق عليه .

٤ - عدم الإعلان عن أي خطر فور اكتشافه يؤثر على السلامة ، عند استعمال أي سلعة ، أو تقديم أي خدمة ، أو عدم بيان طريقة الاستعمال أو الاحتياطات اللازمة للسلع التي تتطلب طبيعتها ذلك .

٥ - عدم توفير السلعة عند حلول ميعاد تسليمها ، أو عدم القيام بالخدمة المتفق عليها ، أو عدم إتمامها في الوقت المحدد لإنهائها .

٦ - استعمال موازين ، أو مكاييل ، أو مقاييس ، أو دمغات ، أو أختام ، أو آلات فحص غير سليمة ، أو مغشوشة .

٧ - استعمال طرق ، أو وسائل من شأنها جعل عملية وزن ، أو كيل ، أو قياس ، أو فحص السلعة غير صحيحة .

٨ - إعطاء ، أو استعمال شهادات ، أو بيانات تكون مدلسة ، أو مزورة ، أو خاطئة ، أو الإيهام خلافا للواقع أن السلعة ، أو الخدمة تتضمن شهادة جودة مضمونة من قبل الجهات المختصة .

٩ - عدم بيان شروط البيع ، وكيفية استعمال الأجهزة الكهربائية ، والميكانيكية ، والإلكترونية .

١٠ - الإعلان عن سلع ، أو خدمات ، إذا كان من شأن ذلك أن يوقع المستهلك في الخطأ أو التضليل ، سواء فيما يتعلق بأحد عناصر السلعة ، أو كمية العناصر النافعة بها ، أو نوعيتها ، أو بياناتها .

١١ - زيادة الأسعار عند ظهور أزمة ، أو جائحة طبيعية ، أو ظروف استثنائية ، أو وضعية خاصة غير عادية بالسوق .

١٢ - تقاضي ثمن (عن السلعة) أعلى من الثمن المعلن عنه .

١٣ - عدم إفصاح المزود للمستهلك أن السلعة مستعملة ، أو أن بها عيبا .

١٤ - عدم وضع الأسعار على السلعة ، أو الخدمة المقدمة .

١٥ - الانتقاص من حقوق المستهلك ، ومن التزامات المزود المنصوص عليها في القانون واللائحة .

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 للثمن عند إعادته للسلع المعيبة .

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

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 - عدم استرداد المستهلك للثمن في حال عدوله عن الخدمة .

ويجوز للمزود خصم مبلغ لا يجاوز (٣٪) ثلاثة بالمائة من قيمة الخدمة في حالة عدول المستهلك عن الخدمة .

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 .

المادة (٢٢)

يجب على المزود - في حال تداول السلع ، أو الخدمات ، التي يؤدي استعمالها بطريقة خاطئة إلى الإضرار بسلامة المستهلك ، أو أمواله - الالتزام بالآتي :

١ - أن يقدم عن السلعة أو الخدمة المقدمة تحذيرا واضحا ، ومحددا باللغتين العربية والإنجليزية .

٢ - التعريف بطريقة استعمال السلعة أو الخدمة ، والاحتياطات الواجب اتخاذها عند الاستعمال ، وكيفية الوقاية من الأضرار المحتملة ، وسبل العلاج من أي ضرر ينتج عنها ، وذلك بحسب طبيعة كل سلعة أو خدمة .

٣ - توفير جميع أجزاء السلعة لتركيبها إذا كانت مفككة ، وتوفير فني متخصص لتركيبها عند الحاجة .

٤ - أن تكون جميع البيانات المشار إليها في البندين (١ و ٢) من هذه المادة مكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية على العبوة ، أو الغلاف الخارجي للسلعة ، أو الكتيب داخل السلعة .

المادة (٢٣)

يجب على المزود أن يبين - وبشكل ظاهر على السلعة أو عبوتها - البيانات الآتية ، بالإضافة إلى البيانات المنصوص عليها في المادة (١٩) من القانون :

١ - البيانات المتعلقة بمصدر السلعة ، وطبيعتها ، ونوعها ، وصفاتها الجوهرية ، وتركيبتها ، وعناصرها .

٢ - التعريف بطريقة الاستخدام ، والاحتياطات الواجب اتخاذها عند الاستعمال .

٣ - أن تكون البيانات مكتوبة بشكل واضح ومقروء ، وبطريقة تتعذر إزالتها ، وأن تكون اللغة العربية إحدى اللغات التي تكتب بها تلك البيانات .

المـادة (٢٤)

يجـب أن تكتـب أسعار البيع على السلع ذاتها ، أو غلافها ، أو وعائها ، وإبـراز هـذا السعـر بشكل واضح ، يسهل التعرف عليه .

ويجب وضع قائمة بأسعار السلع والخدمات المعمول بها في مكان بارز في أماكن الإقامة والمطاعم والمقاهي والمحلات المماثلة ، متضمنة مقدار الضريبة إن وجدت ، على أن تكون اللغة العربية إحدى اللغات التي تكتب بها .

المـادة (٢٥)

تعد السلع الواردة في الملحق رقم (١) المرفق باللائحة ، من السلع التي لا يمكن كتابة البيانات عليها .

ويجب أن يرفق بالسلع المحددة في هذا الملحق نشرة تتضمن البيانات المشار إليها في المادة (١٩) من القانون ، والمادة (٢٤) من اللائحة ، وذلك دون إخلال بالمواصفات القياسية .

المـادة (٢٦)

مـع عـدم الإخلال بأحكام المادة (٢١) من القانـون ، يحظـر تـداول السلـع التـي تحتـوي على مـا يمـس الشرائـع السماويـة ، أو العبـارات ، أو الصـور ، أو الشعـارات ، أو الرمـوز ، إذا كانت مخلة بالقيم الدينية ، أو الخادشة للحياء ، أو المخلة بالآداب العامة ، أو العادات .

كما يحظر تداول السلع التي تأتي على أشكال خادشة للحياء أو مخلة بالآداب العامة .

المـادة (٢٧)

تعد السلع المبينة في الملحق رقم (٢) المرفق باللائحة سلعا مشمولة بالضمان .

وتعد الخدمات المبينة في الملحق رقم (٣) المرفق باللائحة خدمات مشمولة بالضمان ، وتكـون فتـرة الضمـان (٣) ثلاثـة أشهـر على الأقـل ، أو المـدة الأطول المتفـق عليهـا ، أو التي يحددها قانون آخر .

وتكون فترة الضمان للسلـع والخدمات التي لم تـرد في الملحقـين (٢) و(٣) المرفقـين باللائحة وفقا لأحكام العقد .

المادة (٢٨)

مع عدم الإخلال بأحكام المادة (٢٦) من القانون ، يجب على المزود الالتزام بضمان الإصلاح والصيانة ، وفقا لما يتم الاتفاق عليه مع المستهلك ، دون تأخير متعمد ، أو رفض غير مسبب ، وذلك خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة السلعة ، أو الخدمة .

وفي حال عدم قيام المزود بتنفيذ الالتزام بضمان الإصلاح والصيانة على النحو الصحيح ، يجب عليه رد قيمة السلعة أو الخدمة إلى المستهلك ، أو إعادة إصلاحها وصيانتها على الوجه الصحيح .

المادة (٢٩)

مع عدم الإخلال بأحكام المادة (٢٧) من القانون ، يلتزم المزود - فور اكتشاف عيب في السلعة أو الخدمة ، يكون من شأنه الإضرار بالمستهلك أو بأمواله - أن يقوم بإبلاغ الهيئة كتابيا بذلك ، على أن يتضمن الإبلاغ ما يأتي :

١ - اسم وصفة المبلغ ، وجنسيته ، وعنوانه في السلطنة .

٢ - بيان بالسلعة ، أو الخدمة المبلغ عنها .

٣ - تاريخ اكتشاف العيب محل البلاغ .

٤ - التحديد الفني للعيب محل البلاغ .

٥ - الأضرار المحتملة من العيب محل البلاغ ، وبيان كيفية توقي تلك الأضرار ، والإجراءات والوسائل التي يتيحها المزود ليتمكن المستهلك من معالجة هذا العيب .

٦ - كشف بأسماء المستهلكين ، أو عدد السلع التي بها العيب ، ونوع وطبيعة كل سلعة .

٧ - أي بيانات أخرى يرى المزود ضرورة تضمينها في البلاغ .

المادة (٣٠)

يلتزم المزود فور اكتشاف عيب في السلعة أو الخدمة الاتصال بالمستهلك ، وفق العنوان المبين عند التعاقد ، والإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين واسعتي الانتشار على الأقل ، تكون إحداهما باللغة العربية ، على ألا تقل مساحة الإعلان عن (١٥ سم × ١٥ سم) ، وبشكل واضح ومقروء .

المـادة (٣١)

يجب أن يتضمن استدعاء السلعة وفقا لحكم المادة (٢٧) من القانون ، بعد موافقة الهيئة ، ما يأتي :

١ - اسم المزود ، وعنوانه .

٢ - العلامة التجارية للسلعة .

٣ - اسم السلعة ، ووصفها ، وبلد منشئها .

٤ - صورة للسلعة .

٥ - وصف العيب .

٦ - عدد السلع المعيبة .

٧ - التعليمات التي يجب على المستهلك اتباعها لتوقي الأضرار المحتملة .

٨ - الإجراءات التي يجب على المستهلك اتباعها لمعالجة العيب .

٩ - الفترة الزمنية التي يجب على المستهلك خلالها الرجوع للمزود لإصلاح العيب .

المـادة (٣٢)

مع عدم الاخلال بأحكام المواد (٢٩ ، ٣٠ ، ٣١) من اللائحة ، يلتزم المزود بتحمل جميع تكاليف الإصلاح ، ورد كامل قيمة السلعة أو الخدمة أو استبدالها ، في حال كان الاسترجاع أو الاستبدال هو السبيل الوحيد إلى معالجة هذا العيب .

المـادة (٣٣)

يجب على المزود عند تداول سلعة مستعملة ، أو بها عيب ، الالتزام بالآتي :

١ - أن يعلن للمستهلك عن حالتها بشكل واضح ، وعلى نحو لا يؤدي إلى تضليله .

٢ - أن يثبت حالة السلعة في العقد ، أو الفاتورة .

٣ - ألا يشكل العيب في السلعة خطرا على صحة وسلامة المستهلك ، أو أمواله .

المـادة (٣٤)

مع عدم الإخلال بالأحكام المنصوص عليها في المادة (٣١) من القانون ، تسري الضمانات الممنوحة للسلع والخدمات وفقا لأحكام القوانين والنظم المعمول بها ، على كل عرض ترويجي يترتب عليه منح هدية أو خدمة مجانية أو ميزة معينة نظير شراء سلعة أو الحصول على خدمة معينة .

المادة (٣٥)

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

١ - الحصول على موافقة الجهة المعنية بعد التنسيق مع الهيئة .

٢ - تقديم بيان بطريقة إقامة العروض الترويجية للمستهلك .

٣ - بيان بالجوائز والهدايا والميزات التي ستقدم للمستهلكين الفائزين .

المادة (٣٦)

يجب على المزود - عند 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 .

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 .

المادة (٣٧)

مع عدم الإخلال بالأحكام والقوانين والقرارات الخاصة بحماية المنافسة ومنع الاحتكار ، تعد الحالات الآتية من الممارسات المحظورة المنصوص عليها في المادة (٣٢) من القانون :

١ - اتفاق أكثر من مزود على خفض أو تثبيت أو رفع الأسعار بما يشكل ضررا على المستهلك .

٢ - قيام مزود أو أكثر بشراء السلع أو الخدمات المنافسة بغرض التحكم في السوق .

٣ - إبرام أي اتفاق بهدف الهيمنة على السوق .

٤ - بيع المنتجات بأسعار تقل عن أسعار التكلفة لخلق وضع احتكاري للسوق يترتب عليه إلحاق الضرر بالمستهلك .

٥ - امتناع المزود أو توقفه عن الإنتاج أو تحديد كميته ، أو امتناعه عن التوريد أو العرض للسلع أو الخدمات .

الفصـــل الرابـــع

ضبـــط المخالفـــات

المـادة (٣٨)

يلتزم موظفو الهيئة المخولون صفة الضبطية القضائية ، بحمل بطاقة تعريف ، تتضمن بيانا بهذه الصفة ، وعليهم الكشف عن هويتهم ، وإطلاع المزود عليها .

المـادة (٣٩)

فـي سبيـل قيـام موظفـي الهيئـة المخولـين صفـة الضبطيـة القضائيـة باختصاصاتهم ، يلتزم المزود بالآتي :

١ - إبراز التراخيص التجارية الممنوحة له ، وتسهيل الاطلاع عليها .

٢ - تسهيـل أداء موظفـي الهيئـة المخولـين صفـة الضبطيـة القضائيـة لأعمالهـم ، وتمكينهـم مـن دخـول المواقـع التابعـة لهـا ، سواء أكانت مرتبطـة بموقع المحل ، أم في مواقع أخرى ، والاطلاع على السجلات والمستندات التي يطلبونها .

المـادة (٤٠)

يجب على موظفي الهيئة المخولين صفة الضبطية القضائية تحرير محضر بالمخالفة ، يتضمن الآتي :

١ - تاريخ وساعة ومكان فتح المحضر ، ونوعية المخالفة .

٢ - اسم محرر المحضر ، واسم وصفة الشخص الذي تمت الإجراءات في مواجهته ، سواء كان صاحب المنشأة التجارية أو أحد العاملين لديه .

٣ - الإجـراءات التـي اتخذهـا محـرر المحضر لأخـذ العينـات ، بمـا في ذلك طريقـة وكيفية سحب ونقل العينة وعددها ، ونتيجة المعاينة المبدئية للسلعة أو الخدمة .

٤ - تدوين البيانات الأساسية المدونة على السلعة المتحفظ عليها .

٥ - توقيع المزود أو من يمثله ، أو من حضر الواقعة من العاملين لديه على المحضر ، وتسليمـه نسخة منه ، وفي حالة رفضـه التوقيـع أو تسلـم النسخـة ، يثبت ذلك في المحضر .

٦ - إثبات تسلم وتسليم المضبوطات في المحضر .

المـادة (٤١)

مـع عـدم الإخلال بحكم المادة (٣٥) من القانون ، والقوانين واللوائح والقـرارات المعمـول 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 ، بالنسبة للمخالفات غير المعاقب عليها جزائيا ، وفقا لأحكام القانون .

٢ - توقيع غرامة إدارية وفقا لأحكام اللائحة والقرارات الصادرة في هذا الشأن ، بالنسبة للمخالفات غير المعاقب عليها جزائيا وفقا لأحكام القانون .

٣ - توقيع غرامة إدارية وفقا لأحكام اللائحة والقرارات الصادرة في هذا الشأن ، وإحالة ملف المخالفة إلى الادعاء العام ، بالنسبة للمخالفات المعاقب عليها جزائيا وفقا لأحكام القانون .

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 ، إذا كانت المخالفة لا تشكل جريمة جزائية وفقا لأحكام القوانين واللوائح المعمول بها .

ح - تنازل مقدم الشكوى ، إذا كانت المخالفة لا تشكل جريمة جزائية وفقا لأحكام القوانين واللوائح المعمول بها .

ط - عـدم مراجعـة مقـدم الشكوى خلال (٩٠) تسعـين يومـا من تاريـخ تقديمـه لها - ما لم يقدم عذرا مقبولا - إذا كانت المخالفة لا تشكل جريمـة جزائيـة وفقا لأحكام القوانين واللوائح المعمول بها .

المـادة (٤٢)

بالنسبة للسلعة التي يشتبه في كونها مغشوشة أو فاسدة أو سامة أو محظورة أو غير صالحة للاستهلاك الآدمي أو التي تعرض صحة المستهلك وسلامته للخطر أو غير مطابقة للمواصفات والمقاييس ، يجوز للموظف المخول صفة الضبطية القضائية ، الضبط أو التحرز على السلع المشار إليها ، ووضعها تحت حراسة أصحابها إلى حين البت في المخالفة مع تحرير محضر يثبت ذلك .

ويحظر على المزود ممن ضبطت لديه تلك السلع التصرف فيها إلا بعد الإفراج عنها من قبل الهيئة ، أو صدور أمر ، أو حكم قضائي بالتصرف فيها .

الفصـل الخامـس

الجـزاءات الإداريـة

المـادة (٤٣)

مع عدم الإخلال بالعقوبات الجزائية المنصوص عليها في القانون ، يعاقب كل من يخالف أحكام المواد المبينة في اللائحة بالغرامات الإدارية المنصوص عليها فيها .

المـادة (٤٤)

يعاقب كل من يخالف أحكام المادة (٣٣) من القانون ، بغرامة إدارية ، لا تقل عن (١٠٠) مائة ريال عماني ، ولا تزيد على (١٠٠٠) ألف ريال عماني ، وتضاعف العقوبة في حالة تكرار المخالفة .

وفي حال استمرار المخالفة تفرض غرامة إدارية مقدارها (٢٠) عشرون ريالا عمانيا عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

المـادة (٤٥)

يعاقب كل مزود لا يلتزم بسداد تكاليف الفحص ومطابقة العينات ، إذا تبين عدم صلاحية السلعة ، طبقا لأحكام المادة (١٠) من اللائحة ، بغرامة إدارية ، مقدارها (٢٠) عشرون ريالا عمانيا .

وفي حال استمرار المخالفة تفرض غرامة إدارية ، مقدارها (٥) خمسة ريالات عمانية عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

المـادة (٤٦)

يعاقب كل من يخالف أحكام البندين (٩ و ١٥) من المادة (١٩) من اللائحة ، بغرامة إدارية ، مقدارها (٢٠) عشرون ريالا عمانيا ، وتضاعف العقوبة في حالة تكرار المخالفة .
وفـي حال استمـرار المخالفة تفرض غرامة إدارية ، مقدارها (٥) خمسة ريـالات عمانيـة عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

المـادة (٤٧)

يعاقـب كـل من يخالـف حكم البنـود (١ ، ٢ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ١١) مـن المادة (١٩) والمـادة (٣٧) مـن اللائحة ، بغرامة إداريـة ، لا تقـل عن (٥٠٠) خمسمائة ريال عمانـي ، ولا تزيـد علـى (١٠٠٠) ألف ريال عماني ، وتضاعف العقوبة في حالة تكرار المخالفة .
وفـي حـال استمرار المخالفة تفرض غرامة إدارية ، مقدارها (٥٠) خمسون ريـالا عمانيـا عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

المـادة (٤٨)

يعاقـب كـل من يخالـف حكم البنـود (٣ ، ٤ ، ١٠) من المادة (١٩) من اللائحـة ، بغرامـة إدارية لا تقل عن (١٠٠) مائة ريال عماني ، ولا تزيد على (٥٠٠) خمسمائة ريال عماني ، وتضاعف العقوبة في حالة تكرار المخالفة .
وفـي حـال استمـرار المخالفـة تفرض غرامة إداريـة ، مقدارها (٢٠) عشـرون ريالا عمانيا عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

المـادة (٤٩)

يعاقب كل من يخالف أحكام المواد (١٨ ، ٢٠ ، ٢٢ ، ٢٣ ، ٢٨ ، ٣٣ ، ٣٥ ، ٣٦) من اللائحة ، بغرامة إدارية لا تقل عن (٥٠) خمسين ريالا عمانيا ، ولا تزيد على (٥٠٠) خمسمائة ريال عماني ، وتضاعف العقوبة في حالة تكرار المخالفة .
وفـي حـال استمرار المخالفة تفرض غرامة إدارية ، مقدارها (٢٠) عشـرون ريالا عمانيا عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

المـادة (٥٠)

يعاقب كل من يخالف أحكام البنود (٥ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٤) من المادة (١٩) والمواد (١٢ ، ١٣ ، ١٤ ، ٢٤ ، ٢٥ ، ٢٧ ، ٣٩) من اللائحة ، بغرامـة إدارية ، لا تقـل عن (٥٠) خمسين ريـالا عمانيا ، ولا تزيد على (٢٠٠) مائتي ريال عماني ، وتضاعف العقوبة في حالة تكرار المخالفة .

وفي حـال استمـرار المخالفـة تفـرض غرامة إدارية ، مقدارها (١٠) عشـرة ريالات عمانيـة عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

المـادة (٥١)

يعاقب كل من يخالف أحكام المواد (١٥ ، ١٦ ، ٢١ ، ٢٦ ، ٢٩ ، ٣١ ، ٣٤) من اللائحة ، بغرامة إدارية ، لا تقل عن (٥٠) خمسين ريالا عمانيا ، ولا تزيد على (١٠٠٠) ألف ريال عماني ، وتضاعف العقوبة في حالة تكرار المخالفة .

وفـي حـال استمـرار المخالفة تفرض غرامة إداريـة ، مقدارها (٢٠) عشـرون ريالا عمانيا عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

المـادة (٥٢)

يعاقـب كـل مـن يخالـف أحكـام المادتين (٣٠ ، ٤٢) من اللائحة ، بغرامـة إدارية ، لا تقـل عن (١٠٠) مائـة ريال عمانـي ، ولا تزيد علـى (٨٠٠) ثمانمائة ريال عماني ، وتضاعـف العقوبة في حالة تكرار المخالفة .

وفي حـال استمـرار المخالفة تفـرض غرامـة إدارية ، مقدارها (٥٠) خمسـون ريالا عمانيـا عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني .

الملحـق رقـم (١)

السلـع التـي لا يمكـن كتابـة البيانـات عليهـا

م	بيـان السلعـة
١	الأسماك الطازجة
٢	المنتجات الزراعية الطازجة
٣	السلع ذات الأحجام الصغيرة التي تقل مساحة أكبر سطح لها عن (١٠) عشرة سم٢ ، على أن تكتب بياناتها على العبوة الحاوية لها
٤	الذهب والفضة
٥	الصناعات الحرفية
٦	أدوات الخياطة ، وملحقاتها
٧	الطابوق ، والرمل ، وغيرها من المواد الإنشائية
٨	الأدوات والأواني المنزلية
٩	الأدوات القرطاسية
١٠	المواد الغذائية التي تباع بشكل مفرد كالمكسرات والحلويات
١١	المواشي واللحوم الطازجة
١٢	ألعاب الأطفال

ملاحظـــة :

في حال البيع بالتجزئة يجب أن توضع البيانات على بطاقة العرض أو بالقرب منها مباشرة ، ويحظر بيع السلع التي يقل وزنها عن (٢٠) عشرين جراما مفردة .

الملحـق رقــم (٢)

السلـع المشمولـة بالضمــان

م	بيــان السلعــة
١	المركبات بأنواعها
٢	الأجهزة الإلكترونية
٣	قطع غيار السيارات
٤	المحركات
٥	الإطارات
٦	الأدوات والأواني المنزلية
٧	سفن الصيد والنزهة ومستلزماتها
٨	الأثاث المنزلي والديكور
٩	الملابس والمنسوجات
١٠	الطلاء والدهانات
١١	أجهزة التصوير الرقمي ، ومستلزماتها
١٢	المنتجات الجلدية بأنواعها
١٣	الأدوات الكهربائية ، وأدوات الإنارة
١٤	لوازم ومعدات المستشفيات
١٥	لوازم ومعدات التموين
١٦	الآلات والمعدات الثقيلة ، وقطع غيارها
١٧	إكسسوارات وملحقات المركبات
١٨	النوافذ والأبواب بأنواعها
١٩	الأجهزة والمنتجات السمعية والبصرية

تابع الملحق رقم (٢) : السلع المشمولة بالضمان

م	بيان السلعة
٢٠	الأجهزة الكهربائية
٢١	أجهزة الحاسوب ولوازمه
٢٢	المواد والمعدات الزراعية
٢٣	الذهب والفضة والمجوهرات
٢٤	الآلات والأدوات الموسيقية
٢٥	لوازم وألعاب الأطفال المختلفة
٢٦	الدراجات الهوائية والنارية
٢٧	الأدوات الكيميائية والمبيدات الحشرية
٢٨	الأدوات الصحية المنزلية
٢٩	أجهزة ومعدات الطاقة الشمسية
٣٠	مستحضرات التجميل والعطور
٣١	الأشرطة السمعية والمرئية المختلفة
٣٢	المعدات واللوازم البيطرية
٣٣	الأدوات والمعدات البترولية
٣٤	المعدات والأدوات الصناعية
٣٥	المطابخ
٣٦	الأحجار الطبيعية والصناعية بأنواعها
٣٧	العشب الصناعي
٣٨	إكسسوارات وملحقات الأجهزة الكهربائية والإلكترونية

ملاحظة : يسري هذا الملحق على السلع الجديدة فقط .

الملحـق رقــم (٣)

الخدمــات المشمولــة بالضمــان

م	بيـــان الخدمـــات
١	صيانة المركبات
٢	صيانة الأجهزة الكهربائية والإلكترونية
٣	صيانة المعدات والقوارب
٤	صيانة الدراجات الهوائية والنارية
٥	صيانة الأجهزة الميكانيكية
٦	خدمات التصميم الداخلي والخارجي
٧	توصيل الطلبات
٨	تقديم خدمة الاتصالات السلكية واللاسلكية
٩	توصيل الكابل التلفزيوني
١٠	التعليم الخاص بأنواعه
١١	السفر والسياحة
١٢	الأيدي العاملة
١٣	الإنشاءات ومقاولات البناء
١٤	تعليم السياقة
١٥	أعمال الديكور
١٦	تفصيل الأثاث والمفروشات
١٧	خدمات تلميع المركبات
١٨	خدمة البرمجيات
١٩	خدمة عاملات المنازل
٢٠	خدمة غسيل المركبات
٢١	خدمة غسيل الملابس والمفروشات