هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority
www.cpa.gov.om

قانون حماية المستهلك
رقم ٦٦ / ٢٠١٤
ولائحته التنفيذية
رقم ٧٧ / ٢٠١٧

قانون حماية المستهلك

قانون حماية المستهلك
رقم ٦٦ / ٢٠١٤
ولائحته التنفيذية
رقم ٧٧ / ٢٠١٧

الطبعة الثانية
٢٠٢٥

كلمة مضيئة

«إن بناء الأمم وتطورها مسؤولية عامة يلتزم بها الجميع ولا يُستثنى أحد من القيام بدوره فيها، كل في مجاله وبقدر استطاعته ؛ فقد تأسست عُمان وترسّخ وجودها الحضاري بتضحيات أبنائها، وبذلهم الغالي والنفيس من أجل الحفاظ على عزتها ومنعتها، وإخلاصهم في أداء واجباتهم الوطنية، وإعلائهم لمصالح الوطن على المصالح الشخصية، وهذا ما عقدنا العزم على إرسائه وصونه ؛ حتى نصل للتطور الذي نسعى إليه، والازدهار الذي سنسهر على تحقيقه، والنزاهة التي لا بدّ أن تسود كافة قطاعات العمل وأن تكون أساساً ثابتاً راسخاً لكل ما نقوم به»

من الخطاب السامي لحضرة صاحب الجلالة
السلطان هيثم بن طارق المعظم ـ حفظه الله ورعاه
(2020/02/23)

حضرة صاحب الجلالة السلطان
هيثم بن طارق المعظم - حفظه الله ورعاه -

مرسوم سلطاني رقم ٦٦ / ٢٠١٤
بإصدار قانون حماية المستهلك

نحن قابوس بن سعيد سلطان عمان

بعد الاطلاع على النظام الأساسي للدولة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ١٠١ / ٩٦، وعلى قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٨١ / ٢٠٠٢، وبعد العرض على مجلس عمان،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

رسمنا بما هو آت

المادة الأولى
يعمل بأحكام قانون حماية المستهلك المرفق.

المادة الثانية
ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية.

صدر في: ٧ من صفر سنة ١٤٣٦هـ
الموافق: ٣٠ من نوفمبر سنة ٢٠١٤م

قابوس بن سعيد
سلطان عمان

قانون حماية المستهلك

رقم ٦٦ / ٢٠١٤

الفصل الأول
تعريفات وأحكام عامة

المادة (١)

في تطبيق أحكام هذا القانون يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك:

الهيئة: هيئة حماية المستهلك.

المجلس: مجلس إدارة الهيئة.

الرئيس: رئيس الهيئة.

الجهة المعنية: الوحدة المختصة بالإشراف على تنظيم نشاط المزود.

اللائحة: اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

المستهلك: كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو يتلقى خدمة بمقابل أو بدون مقابل.

المزود: كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتداول سلعة أو تقديم خدمة للمستهلك.

المعلن: كل شخص طبيعي أو اعتباري يعلن عن سلعة أو خدمة باستخدام مختلف وسائل الدعاية والإعلان.

السلعة: كل منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي بما في ذلك العناصر الأولية والمواد والمكونات الداخلة في المنتج.

الخدمة: كل عمل يؤديه المزود للمستهلك بمقابل أو بدون مقابل.

التداول: بيع أو شراء أو عرض أو تصنيع أو توريد أو إنتاج أو ترويج أو نقل أو تخزين أو توزيع للسلعة، ويعد في حكم التداول حيازة السلعة تمهيدا لبيعها.

الإعلان المضلل: كل إعلان يؤدي بشكل مباشر أو غير مباشر إلى خداع المستهلك.

العيب: كل نقص في قيمة أي سلعة أو خدمة أو نفعهما بحسب الغاية المقصودة منها، يؤدي إلى حرمان المستهلك كليا أو جزئيا من الاستفادة الكاملة بها أو يجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت من أجله، ولا يكون للمستهلك دخل فيه.

المواصفة القياسية: المعايير الإلزامية المعتمدة من المديرية العامة للمواصفات والمقاييس بوزارة التجارة والصناعة.

المادة (٢)

يحظر الانتقاص من حقوق المستهلك أو التزامات المزود المنصوص عليهما في هذا القانون واللائحة وغيره من القوانين واللوائح والقرارات ذات الصلة بحماية المستهلك.ويعتبر باطلا كل اتفاق يخالف ذلك.

المادة (٣)

يحظر تداول أي سلعة أو تقديم أي خدمة قبل استيفاء كافة الشروط الخاصة بالصحة والسلامة والحصول على التراخيص أو الموافقات من الجهة المعنية، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة.

المادة (٤)

يحظر الإعلان عن أي سلعة أو تقديم أي خدمة إلا بعد الحصول على الموافقات من الجهة المعنية.

المادة (٥)

كل سلعة أو خدمة يؤدي استعمالها بطريقة غير صحيحة إلى الإضرار بسلامة المستهلك أو أمواله، يجب أن يعطى عنها تحذيرا واضحا ومحددا باللغتين العربية والإنجليزية يبين الطريقة الصحيحة لاستخدامها وسبل العلاج من أي ضرر ينتج عنها، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة.

المادة (٦)

يجب على كل منشأة تجارية مقيدة في السجل التجاري إثبات رقم قيدها التجاري على المراسلات والفواتير والإعلانات التجارية وسائر المستندات الصادرة عنها عند تعاملها مع أي مستهلك.

المادة (٧)

يحظر تداول أي سلعة مغشوشة أو فاسدة أو مقلدة أو غير مصرح بتداولها، كما يحظر الإعلان عنها، وتحدد اللائحة ما يعتبر مغشوشا أو فاسدا أو مقلدا.

المادة (٨)

في حال قيام خطر وقع أو يوشك أن يقع بناء على معلومات مؤكدة ومعايير تحددها اللائحة بسبب تقديم خدمة أو تداول سلعة معينة، فعلى الرئيس بعد التنسيق مع الجهات المعنية أن يصدر قرارا بوقف تقديم هذه الخدمة أو تداول تلك السلعة أو إتلافها إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة لوضع حد للخطر الناجم عنها، وعليه أن يصدر تحذيرات أو تنبيهات للمستهلكين لاتخاذ الاحتياطات اللازمة.

وتتحمل الجهات الحكومية في هذه الحالة التأكد من جودة هذه الخدمة أو فحص تلك السلعة، وللرئيس إلزام المزود بتقديم الخدمة بشكل سليم أو رد مقابلها أو استبدال السلعة بأخرى مماثلة أو تغييرها أو رد ثمنها كليا أو جزئيا.

ويجب على المزود الالتزام بالقرارات التي يصدرها الرئيس في هذا الشأن..

المادة (٩)

في حال ظهور أزمة أو جائحة طبيعية أو ظروف استثنائية أو وضعية خاصة غير عادية للسوق تترتب عليها زيادة غير طبيعية في الأسعار، يجب على رئيس المجلس بعد موافقة المجلس اتخاذ إجراءات وقتية لتحجيم تلك الزيادة بعد موافقة مجلس الوزراء.

وتبين اللائحة الأسس التي يستند إليها رئيس المجلس في تقدير الزيادة غير الطبيعية في الأسعار والإجراءات التي يتخذها لتحجيم تلك الزيادة..

المادة (١٠)

للهيئة في حال نشوب خلاف بين المزود والمستهلك، أن تستعين بخبراء ومتخصصين في سبيل إبداء الخبرة الفنية اللازمة على النحو الذي تبينه اللائحة.

المادة (١١)

للهيئة في سبيل ممارسة اختصاصاتها أن تطلب فحص السلعة في أحد المختبرات الحكومية أو غيرها من المختبرات المعتمدة كلما اقتضت المصلحة العامة، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة، ويتحمل المزود نفقة الفحص إذا تبين عدم صلاحيتها.

المادة (١٢)

تصدر الهيئة نشرات دورية لتوعية المستهلكين بأسعار السلع والخدمات في الأسواق وما يطرأ عليها من تغيرات وتوقعاتها بالنسبة لحركة السلع والخدمات في السوق، ويجوز لها أن تضمن هذه النشرات بيانا بالجزاءات الموقعة على المخالفين.

المادة (١٣)

للرئيس اتخاذ ما يلزم من إجراءات وتدابير لضمان حقوق المستهلك الواردة في هذا القانون وغيره من القوانين واللوائح والقرارات ذات الصلة، وله وقف أي انتهاك أو تجاوز لحقوق المستهلك والقواعد العامة المتعلقة بصحة وسلامة السلع والخدمات والتثبت من مدى مطابقتها للمواصفات القياسية، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة.

الفصل الثاني
حقوق المستهلك

المادة (١٤)

حقوق المستهلك مكفولة بمقتضى أحكام هذا القانون، وعلى الأخص ما يأتي:

أ. الحق في الحصول على المعلومات الصحيحة عن السلعة التي يشتريها أو يستخدمها، أو الخدمة التي يتلقاها.

ب. الحق في الاختيار الحر حين انتقائه أي سلعة أو تلقيه أي خدمة.

ج. الحق في ضمان جودة السلعة والخدمة والحصول عليهما بالسعر المعلن.

د. الحق في كل ما يضمن له صحته وسلامته عند حصوله على أي سلعة أو تلقيه أي خدمة، وعدم إلحاق الضرر به عند استعماله العادي لهذه السلعة أو الخدمة.

ه. الحق في اقتضاء تعويض عادل عن الضرر الذي يلحق به وبأمواله بسبب حصوله أو استعماله العادي للسلعة أو تلقيه الخدمة.

و. الحق في تمثيل مصالحه عند إعداد السياسات الخاصة بحماية المستهلك.

ز. الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد للمستهلك عند تزويده بأي سلعة أو تلقيه أي خدمة.

المادة (١٥)

للمستهلك الحق في الحصول على فاتورة باللغة العربية تثبت شراءه السلعة أو تلقيه الخدمة، ويجب أن تتضمن الفاتورة البيانات الأساسية الخاصة بالسلعة أو الخدمة وغيرها من البيانات التي تحددها اللائحة.

المادة (١٦)

للمستهلك خلال (١٥) خمسة عشر يوما من تاريخ تسلمه أي سلعة - باستثناء السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع - الحق في استبدالها أو إعادتها واسترداد قيمتها دون أي تكلفة إضافية إذا شاب السلعة عيب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله، شريطة تقديم ما يثبت شراءها من المزود، وعلى ألا يكون العيب ناتجا عن سوء استعمال المستهلك للسلعة. وتبين اللائحة نوعية السلع التي تنطبق عليها أحكام هذه المادة.

المادة (١٧)

للمستهلك في كل الأحوال الحق في الضمان من قبل المزود لكل سلعة، ويبقى هذا الضمان قائما لمصلحة المستهلك الأخير عند انتقال ملكية السلعة إليه، ويقع باطلا كل اتفاق ينص على خلاف ذلك.

المادة (١٨)

يجوز للمستهلك أن يثبت وجود أي عيب في السلعة بكافة طرق الإثبات.

الفصل الثالث
واجبات المزود والمعلن والوكيل

المادة (١٩)

يلتزم كل من المزود والمعلن بإمداد المستهلك بمعلومات صحيحة عن السلعة أو الخدمة، وفي جميع الأحوال يجب على المزود أن يبين باللغة العربية وبشكل ظاهر على السلعة المعلومات الخاصة بالسعر والوزن وتاريخ الإنتاج وانتهاء الصلاحية واسم المادة ومكوناتها وبلد المنشأ ورقم المواصفة، وغيرها من البيانات التي تحددها اللائحة، ويجوز كتابة المعلومات المشار إليها بلغة أخرى بالإضافة إلى اللغة العربية، وتحدد اللائحة السلع التي لا يمكن كتابة البيانات عليها.

المادة (٢٠)

يلتزم كل من المزود والمعلن بالشفافية والمصداقية والبعد عن أعمال الدعاية والإعلانات الزائفة أو المضللة عند الترويج عن السلعة أو الخدمة التي يقدمها للمستهلك.

المادة (٢١)

يلتزم المزود باحترام القيم الدينية والعادات والتقاليد عند تزويد المستهلك بأي سلعة أو تلقيه أي خدمة.

المادة (٢٢)

مع عدم الإخلال بأي ضمانات أخرى قانونية أو اتفاقية تكون لصالح المستهلك، يلتزم المزود بضمان السلع والخدمات التي يقدمها للمستهلك من حيث مطابقتها للمواصفات القياسية والشروط المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة، وفي حال عدم وجود مواصفة قياسية فيتعين الالتزام بالمواصفة المتعارف عليها.

المادة (٢٣)

يلتزم المزود بتقديم الخدمة للمستهلك على الوجه السليم وبما يتفق مع طبيعتها، كما يلتزم بضمان ما يقدمه من خدمة خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعتها، وفي حال إخلاله بذلك يلتزم برد قيمة تلك الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو بأدائها مرة أخرى على الوجه السليم، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة.

المادة (٢٤)

يلتزم المزود بتسليم المستهلك وثيقة أو فاتورة مدونة باللغة العربية وبخط واضح يسهل قراءته تثبت شراءه السلعة أو تلقيه الخدمة، ويجب أن تتضمن الفاتورة البيانات الأساسية الخاصة بالسلعة أو الخدمة، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة.

ويجوز أن تكون تلك البيانات مدونة بلغة أخرى أو أكثر بالإضافة إلى اللغة العربية. ويجوز النص على الضمان في فاتورة الشراء، أو في وثيقة مستقلة.

المادة (٢٥)

يلتزم المزود باسترجاع السلعة ورد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها دون مقابل، في حال اكتشاف المستهلك عيبا فيها.

وتبين اللائحة آلية استرجاع السلعة وكيفية تحديد قيمة الضرر والقيمة التي يتوجب على المزود دفعها للمستهلك والمدة الزمنية التي يتوجب على المستهلك إرجاع السلعة فيها للمزود.

المادة (٢٦)

يلتزم المزود بضمان الإصلاح والصيانة وفقا لما هو منصوص عليه في هذا القانون واللائحة.

المادة (٢٧)

يلتزم المزود فور اكتشافه وجود عيب في السلعة أو الخدمة يكون من شأنه الإضرار بالمستهلك أو بأمواله، بوقف تداول السلعة أو تقديم الخدمة في الحال، وإخطار المستهلكين الذين قاموا بشراء السلعة أو تلقي الخدمة والجهات المعنية على وجه السرعة بهذا العيب، والأضرار المحتملة وكيفية توقي حدوثها، وبسحب السلعة المعيبة من السوق فورا، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة.

المادة (٢٨)

يحظر على المزود الامتناع عن تقديم خدمة، أو بيع سلعة، أو فرض شراء كميات معينة منها، أو شراء سلعة أخرى معها، أو تقاضي ثمن أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه من قبل.

المادة (٢٩)

يجب على المزود الذي يتداول سلعة مستعملة أو تتضمن عيبا، أن يفصح للمستهلك عن حالة هذه السلعة، وأن يثبت ذلك في العقد أو الفاتورة التي يصدرها على النحو الذي تبينه اللائحة.

المادة (٣٠)

يلتزم المزود بتمكين موظفي الهيئة المخولين صفة الضبطية القضائية من ممارسة اختصاصاتهم المقررة قانونا، والعمل على تسهيل أدائهم لأعمالهم.

المادة (٣١)

يحظر على المزود إجراء أي عروض ترويجية أو تخفيضات على أسعار السلع والخدمات إلا بعد الحصول على التراخيص والموافقات من الجهة المعنية بعد التنسيق من قبلها مع الهيئة للتأكد من الأسعار، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة.

المادة (٣٢)

يحظر على أي مزود بمفرده أو بالاتفاق مع غيره ممارسة أي نشاط يهدف إلى احتكار تداول سلعة أو تقديم خدمة، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة.

المادة (٣٣)

مع عدم الإخلال بأحكام قانون الوكالات التجارية، يلتزم الوكيل التجاري بكافة التزامات منتج السلعة خلال فترة الضمان، كما يلتزم بتوفير قطع الغيار وورش الإصلاح اللازمة لتلك السلعة. ويلتزم الوكيل الذي يستغرق في تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة

تتجاوز (١٥) خمسة عشر يوما، أن يوفر للمستهلك سلعة مماثلة يستعملها دون مقابل إلى أن يقوم بتنفيذ تلك الضمانات، وفي حال عدم وجود وكيل في السلطنة يلتزم المزود بجميع التزامات الوكيل المشار إليها في هذه المادة.

الفصل الرابع
ضبط المخالفات

المادة (٣٤)

يكـون للموظفـين الذين يصـدر بتحديدهم قرار من السلطة المختصة قانونا بالاتفاق مع الرئيـس صفـة الضبطيـة القضائيـة في تطبيق أحكـام هـذا القانـون واللائحة. ويكون لهم في جميع الأحوال حق دخول المحال التجارية وملحقاتها، والاطلاع على كافة المستندات والوثائق الخاصة بالسلعة أو الخدمة التي يقدمها المزود، وطلب نسخة منها للتحقق من صحتها، وأخذ عينات من السلع لفحصها وفقا لأحكام اللائحة، ويجوز لهم الاستعانة بشرطة عمان السلطانية للقيام بمهامهم.

المادة (٣٥)

يتم ضبط المخالفات وتحقيقها والتصرف فيها إداريا أو قضائيا حسب الأحوال على النحو الذي تحدده اللائحة، وطبقا للقوانين واللوائح والقرارات المعمول بها.

المادة (٣٦)

في حال توافر دلائل كافية على وجود مخالفة لأحكام هذا القانون أو اللائحة من شأنها الإضرار بصحة وسلامة المستهلك، يكون لموظفي الهيئة من ذوي صفة الضبطية القضائية الحق في ضبط السلعة والتحفظ عليها والتصرف فيها وفقا للإجراءات والضوابط التي تحددها اللائحة.

المادة (٣٧)

يجوز للادعاء العام - بناء على طلب مسبق من الرئيس أو ممن يفوضه - أن يقرر بصفة مؤقتة غلق المنشأة أو وقف النشاط لحين الفصل في الدعوى، ويجوز لذوي الشأن التظلم من القرار أمام محكمة الجنح المستأنفة في غرفة المشورة.

الفصل الخامس
العقـوبـــات

المادة (٣٨)

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد في قانون الجزاء العماني أو أي قانون آخر، يعاقب على الجرائم المبينة في هذا القانون بالعقوبات المنصوص عليها فيه.

المادة (٣٩)

يعاقب كل من يخالف حكم أي من المواد (٣، ٥، ١٩، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٩، ٣٠) من هذا القانون، بالسجن مدة لا تقل عن (١٠) عشرة أيام، ولا تزيد على (١) سنة، وبغرامة لا تقل عن (١٠٠) مائة ريال عماني، ولا تزيد على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني، أو بإحدى هاتين العقوبتين.

المادة (٤٠)

يعاقب كل من يخالف حكم أي من المواد (٧، ٨، ٢٠، ٢٥، ٢٧، ٢٨، ٣٢) من هذا القانون بالسجن مدة لا تقل عن (٣) ثلاثة أشهر، ولا تزيد على (٣) ثلاث سنوات، وبغرامة لا تقل عن (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني، ولا تزيد على (٥٠٠٠٠) خمسين ألف ريال عماني، أو بإحدى هاتين العقوبتين، وإذا ترتب على الجريمة وفاة شخص أو أكثر فلا تقل عقوبة السجن عن (٥) خمس سنوات.

المادة (٤١)

يعاقب كل من يخالف حكم أي من المواد (٤، ٦، ٢٤، ٢٦، ٣١) من هذا القانون بغرامة لا تقل عن (١٠٠) مائة ريال عماني، ولا تزيد على (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني.

المادة (٤٢)

يعاقب بذات العقوبات الواردة في هذا القانون رئيس وأعضاء مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي والمديرون المفوضون والمسؤولون للشخص الاعتباري المخالف، إذا ثبت علمهم بالمخالفة وكان إخلالهم بالواجبات التي تفرض عليهم قد أسهم في وقوع الجريمة.

المادة (٤٣)

للمحكمة المختصة في نطاق تطبيق أحكام هذا القانون فضلا عن الحكم بعقوبتي السجن والغرامة أن تقضي في جميع الأحوال بمصادرة أو إتلاف السلعة محل الجريمة والمواد والأدوات التي استخدمت فيها، وذلك على نفقة المحكوم عليه، أو وقف النشاط أو إغلاق المحل الذي وقعت فيه الجريمة بصفة مؤقتة أو نهائية.

المادة (٤٤)

يجوز للمحكمة في حال الحكم بالإدانة أن تأمر بنشر ملخص الحكم في جريدتين يوميتين واسعتي الانتشار، إحداهما باللغة العربية، وذلك على نفقة المحكوم عليه.

المادة (٤٥)

تؤول حصيلة الغرامات المقررة وفقا لأحكام هذا القانون واللائحة إلى الخزانة العامة.

المادة (٤٦)

مع عدم الإخلال بالعقوبات الجزائية المقررة في هذا القانون، يجوز لرئيس المجلس فرض غرامات إدارية فيما يصدره من لوائح وقرارات عما يرتكب من مخالفات لأحكام هذا القانون أو اللائحة، على ألا يزيد مقدار الغرامة على (١٠٠٠) ألف ريال عماني، وتضاعف الغرامة في حال تكرار المخالفة، ويعتبر تكرارا في تطبيق أحكام هذه المادة ارتكاب مخالفة مماثلة خلال (٢) سنتين من تاريخ فرض الغرامة، وفي حال المخالفة المستمرة يجوز فرض غرامة إدارية بحد أقصى (١٠٠) مائة ريال عماني عن كل يوم تستمر فيه المخالفة، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني.

الفصل السادس
الأحكـــام الختاميـة

المادة (٤٧)

يصدر رئيس المجلس اللائحة بعد موافقة كل من المجلس ومجلس الوزراء خلال (٦) ستة أشهر من تاريخ صدور هذا القانون، كما يصدر القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون، وذلك بعد موافقة المجلس، وإلى أن تصدر اللائحة يستمر العمل باللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادرة بالقرار الوزاري رقم ٤٩ / ٢٠٠٧، وذلك فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون.

المادة (٤٨)

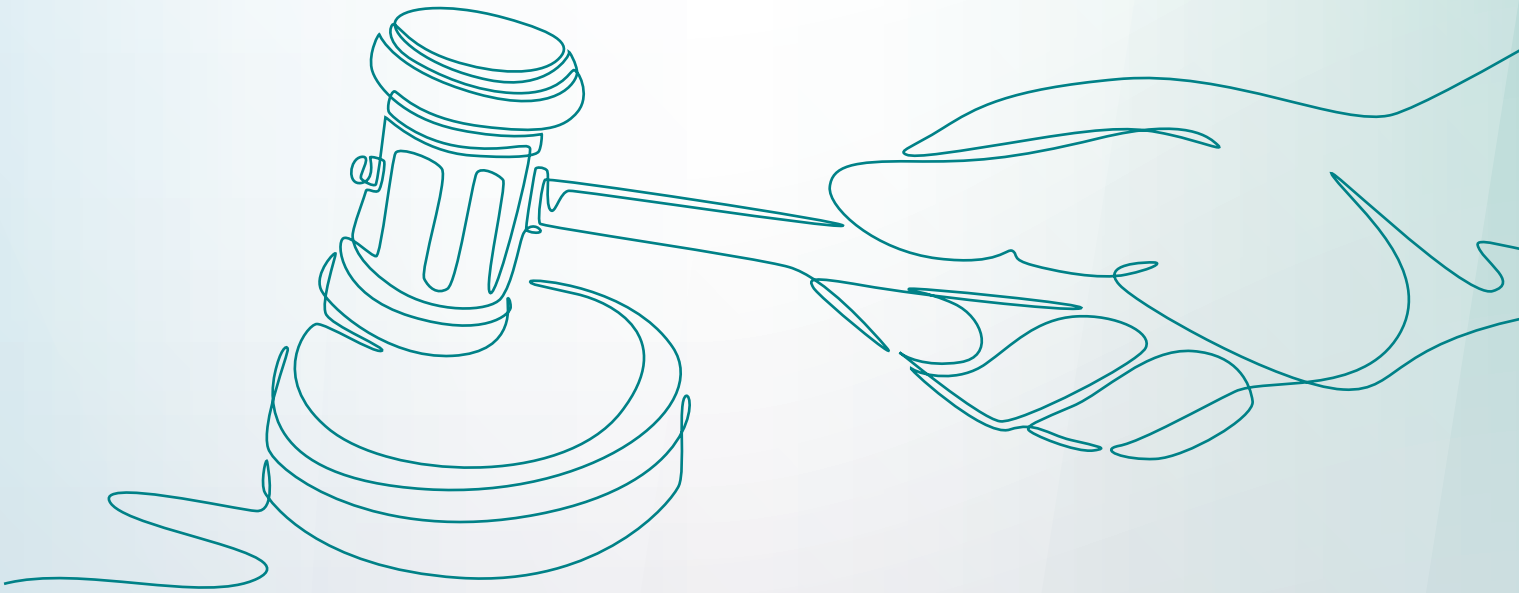
يلغى قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٨١ / ٢٠٠٢، كما يلغى كل ما يخالف هذا القانون، أو يتعارض مع أحكامه.

المادة (٤٩)

يعمل بهذا القانون بعد (٣) ثلاثة أشهر من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

اللائحة التنفيذية
لقانون حماية المستهلك

رقـم ٧٧ / ٢٠١٧



قرار
رقم ٧٧ / ٢٠١٧
بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

استنادًا إلى المرسوم السلطاني رقم٢٠١١/٣٦ بإنشاء هيئة حماية المستهلك،

وإلى نظام هيئة حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم٢٠١١/٥٣،

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 هيئة حماية المستهلك،

وبناءً على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقـــرر

المادة الأولى: يُعمل باللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المرفقة.

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

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

صدر في : ١٠ من جمادى الثانية ١٤٣٨هـ

الموافـق : ٩ من مـــــارس ٢٠١٧ م

د. سعيد بن خميس بن جمعة الكعبي

رئيس مجلس إدارة هيئة 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 المزوِّد، أو الوكيل التجاري أو المعلن، أو ممن يمثلهم ، بخلوِّ 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 بُعد:** العقد المبرم بين المزود والمستهلك باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية.

المادة (٢)

للجهات المعنية اقتراح التعديلات على أحكام اللائحة وعرضها على مجلس الوزراء للاعتماد، فإذا اعتمدها وجب على رئيس المجلس اتخاذ إجراءات التعديل.

المادة (٣)

تعد السلعة مغشوشة في أيٍّ من الحالات الآتية :

١- إذا أُدْخِل عليها تغيير، أو تعديل، بأيِّ 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 تمَّتْ إعادة تعبئتها في عبوات أخرى.

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

٤- استعمال أوانٍ، 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 معدًّا للبيع من السلع.

المادة (٤)

تعد السلعة فاسدة في أيٍّ 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 قرارًا 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 يشكِّلُ 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)

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 (١٠)

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

١- أن تكون العينات بالعدد الكافي، وبحضور المزود، أو من يمثله، أو بأيٍّ 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 تحترَم 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 أيِّ احتياطات يعلن عنها ، ويعرف بها المستهلك.
٢. إلزام المزود بإرجاع السلع قصد إبدالها أو تغييرها، أو رد ثمنها كليًّا أو جزئيًّا.

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 إنْ وجدت.
٤. كمية السلعة من حيث العدد، أو الوزن ، أو الحجم .

٥. ميعاد التسليم - إنْ وجد - ، وكيفية تنفيذه .

٦. توقيع وختم المزود ، أو من يمثله قانونًا .

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 إطلاع المستهلك على البيانات المشار إليها في المادتين (١٢ و١٣) 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 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 ناتجًا عن سوء استعمال المستهلك للسلعة.

٦. أن يوفر المزود للمستهلك سلعة بديله 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 وردّ القيمة، مخصوما منها قيمة استهلاك السلعة وفقا للضوابط التي تحددها الهيئة، وذلك بحسب اختيار المستهلك.

المادة (١٦)

للمستهلك، في حالة استبدال السلعة، أو إعادتها واسترداد قيمتها، وفقا للأحكام المنصوص عليها في المادة (١٥) من اللائحة ، الحقُّ 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 يُجريه مع المستهلك بشأن سلعة أو خدمة ما .

المادة (١٩)

يحظر على المزوِّد 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 أتفق عليه ، أو القيام بخدمة مغايرة لما أتفق 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 قبَل 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 أو الخدمة أعلى من الثمن المعلن عنه.

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

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 تُرَدُّ ولا تستبدل ».

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

٣. عدم استرداد المستهلك لثمن السلعة أو الخدمة.

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

٥. وضع شرط بتسلُّم 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 أيِّ أخطار أو أضرار تمسُّ بسلامة وصحة المستهلك أو أمواله.

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

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 (١و٢) من هذه المادة مكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية على العبوة، أو الغلاف الخارجي للسلعة، أو الكتيب داخل السلعة.

المادة (٢٣)

يجب على المزود أن يبيِّن- 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 يتعذر إزالتها ، وأن تكون اللغة العربية إحدى اللغات التي تكتب بها تلك البيانات.

المادة (٢٤)

يجب أن تُكتَب أسعار البيع على السلع ذاتها، أو غلافها، أو وعائها ، وإبراز هذا السعر 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.

المادة (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.

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 (٢٧)

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

وتعد الخدمات المبينة في الملحق رقم (٣) المرفق باللائحة خدماتٍ مشمولةً بالضمان، وتكون فترة الضمان (٣) ثلاثة أشهر على الأقل، أو المدة الأطول المتفق عليها، أو التي يحددها قانون آخر .

وتكون فترة الضمان للسلع والخدمات التي لم ترد في الملحقين (٢) و(٣) المرفقين باللائحة وفقًا لأحكام العقد.

المادة (٢٨)

مع عدم الإخلال بأحكام المادة (٢٦) من القانون، يجب على المزود الالتزام بضمان الإصلاح والصيانة، وفقًا 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 كتابيًّا 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 توقّي 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 .

المادة (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.

المادة (٣٢)

مع عدم الإخلال 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.

المادة (٣٣)

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

١- أن يعلن للمستهلك عن حالتها بشكل واضح ، وعلى نحوٍ 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.

المادة (٣٣) مكرر

مع عدم الاخلال 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 الالكترونية بشكلها الحقيقي.

٣. تحديد مكان وتاريخ وطريقة تسليم السلعة.

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

المادة (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 - قبل إجراء العروض الترويجية - الالتزام بالآتي:

١- الحصول على موافقة الجهة المعنية بعد التنسيق مع الهيئة للتأكد من عدم وجود عروض أو إعلانات مضللة، وفقاً 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- الالتزامُ 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 لكلّ نوع يرغب في إقامة التخفيضات عليه.

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

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

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.

الفصل الرابع
ضبط المخالفات

المادة (٣٨):

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

المادة (٣٩):

في سبيل قيام موظفي الهيئة المخوَّلين صفة الضبطية القضائية باختصاصاتهم، يلتزم المزود بالآتي :

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

٢- تسهيل أداء موظفي الهيئة المخولين صفة الضبطية القضائية لأعمالهم، وتمكينهم من دخول المواقع التابعة لها، سواء أكانت مرتبطة بموقع المحل، أو في مواقع أخرى، والاطلاع على السجلات والمستندات التي يطلبونها.

المادة (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- الإجراءات التي اتخذها محرر المحضر لأخذ العينات ، بما في ذلك طريقة 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، وتسليمه نسخة منه، وفي حالة رفضه التوقيع أو تسلُّم النسخة ، يثبت ذلك في المحضر.

٦- إثبات تسلُّم وتسليم المضبوطات في المحضر.

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 أيٍّ 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 إداريًّا في أيٍّ من الحالات الآتية:

- إذا لم تثبت المخالفة.
- عدم صحة الواقعة، أو تكون مما لا يعاقب عليها القانون.
- عدم كفاية الأدلة .
- إذا كانت المخالفة لا تدخل ضمن اختصاص الهيئة.
- الشكوى الكيدية.
- عدم أهمية المخالفة، أو وقع في ظروفها ما يبرر ذلك.
- التسوية الوديَّة.
- تنازل مقدم الشكوى .
- عدم مراجعة مقدم الشكوى خلال (٣٠) ثلاثين يومًا من تاريخ تقديمه لها - ما لم يقدم عذرا مقبولا .

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

المادة (٤٢)

بالنسبة للسلعة التي يشتبه في كونها مغشوشة أو فاسدة أو سامة أو محظورة أو غير صالحة للاستهلاك الآدمي أو التي تعرِّض 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.

الفصل الخامس
الجزاءات الإدارية

المادة (٤٣)

مع عدم الاخلال 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 مجموعهما على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني.

المادة (٤٤)

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

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

الملحق رقم (١)

السلع التي لا يمكن كتابة البيانات عليها

م	بيان السلعة
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 .

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

الملحق رقم (٢)

السلع المشمولة بالضمان

م	بيان السلعة	م	بيان السلعة
١	المركبات بأنواعها	١٩	العربات المتنقلة (الكرفان)
٢	الأجهزة الكهربائية والالكترونية وملحقاتها	٢٠	الساعات
٣	قطع غيار السيارات	٢١	المواد والمعدات الزراعية
٤	المحركات	٢٢	الذهب والفضة والمجوهرات
٥	الإطارات	٢٣	الآلات والأدوات الموسيقية
٦	الأدوات والاواني المنزلية	٢٤	لوازم وألعاب الأطفال المختلفة
٧	السفن والقوارب ومستلزماتها	٢٥	الدراجات الهوائية والنارية
٨	الأثاث المنزلي والديكور	٢٦	الأدوات الكيميائية والمبيدات الحشرية
٩	الملابس والمنسوجات	٢٧	الأدوات الصحية المنزلية
١٠	الطلاء والدهانات	٢٨	أجهزة ومعدات الطاقة الشمسية
١١	المنتجات الجلدية بأنواعها	٢٩	مستحضرات التجميل والعطور
١٢	اللوازم والمعدات الطبية	٣٠	الأشرطة السمعية والمرئية المختلفة
١٣	لوازم ومعدات التموين	٣١	المعدات واللوازم البيطرية
١٤	الآلات والمعدات الثقيلة، وقطع غيارها	٣٢	الأدوات والمعدات البترولية
١٥	إكسسوارات وملحقات المركبات	٣٣	المعدات والأدوات الصناعية
١٦	النوافذ والابواب بأنواعها	٣٤	المطابخ
١٧	الأدوات واللوازم التعليمية والقرطاسية	٣٥	الأحجار الطبيعية والصناعية بأنواعها
١٨	أدوات ومواد البناء بأنواعها	٣٦	العشب الصناعي

ملاحظة : يسري هذا الملحق على السلع الجديدة فقط.

الملحق رقم (٣)

الخدمات المشمولة بالضمان

م	بيان الخدمات
١	صيانة المركبات .
٢	صيانة الأجهزة الكهربائية والإلكترونية .
٣	صيانة المعدات والقوارب .
٤	صيانة الدراجات الهوائية والنارية.
٥	صيانة الأجهزة الميكانيكية.
٦	اعمال 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 والالكترونية

هيئة حماية المستهلك

Consumer Protection Authority

www.cpa.gov.om