قانون اتحادي

رقم (24) لسنة 2006م

في شأن

حماية المستهلك

قانون اتحادي

رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦م

في شأن حماية المستهلك

معدل بموجب

القانون الاتحادي رقم ٢٠١١/٧ تاريخ ٢٠١١/٠٥/١٦م .

نحن خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

بعد الاطلاع على الدستور ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (١) لسنة ١٩٧٢ بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء والقوانين المعدلة له ،

وعلى قانون المعاملات المدنية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (٥) لسنة ١٩٨٥ والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (١) لسنة ١٩٧٩ في شأن تنظيم شؤون الصناعية والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (٤) لسنة ١٩٧٩ في شأن قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (١٨) لسنة ١٩٨١ في شأن تظيم الوكالات التجارية والقوانين المعدلة له ،

وعلى قانون الاجرءات الجزائية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (٣٥) لسنة ١٩٩٢ والقوانين المعدلة له ،

وعلى قانون العقوبات الصادر بالقانون الاتحادي رقم (٣) لسنة ١٩٨٧ والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (٣٧) لسنة ١٩٩٢ في شأن العلامات التجارية والقوانين المعدلة له ،

وعلى قانون المعاملات التجارية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (١٨) لسنة ١٩٩٣ ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠١ بإنشاء هيئة الامارات للمواصفات والمقاييس ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (١) لسنة ٢٠٠٣ بإنشاء الهيئة الاتحادية للجمارك ،

وبناء على ما عرضته وزيرة الاقتصاد ، وموافقة مجلس الوزراء ، وتصديق المجلس الإعلى للاتحاد ،

أصدرنا القانون الآتي :

الباب الاول

تعاريف

المادة الاولى – تعاريف بعض العبارات والكلمات

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

الدولة : دولة الإمارات العربية المتحدة .

الوزارة : وزارة الاقتصاد .

الوزير : وزير الاقتصاد .

اللجنة : اللجنة العليا لحماية المستهلك .

الادارة : إدارة حماية المستهلك في الوزارة .

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

المواصفات القياسية المعتمدة : المواصفات التي تعتمدها هيئة الامارات للمواصفات والمقاييس ، ويشار اليها بعبارة : " مواصفات قياسية لدولة الامارات العربية المتحدة ".

المستهلك : كل من يحصل على سلعة او خدمة – بمقابل او بدون مقابل – إشباعا لحاجته الشخصية او حاجات الآخرين .

المزود : كل شخص طبيعي او معنوي يقدم الخدمة او المعلومات او يصنع السلعة او يوزعها او يتاجر بها او يبيعها او يوردها او يصدرها او يتدخل في إنتاجها او تداولها .

المعلن : كل من يعلن عن السلعة او الخدمة او يروج لها باستخدام مختلف وسائل الاعلان والدعاية .

السعلة : منتج صناعي او زراعي او حيواني او تحويلي بما في ذلك العناصر الاولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج .

الخدمة : كل عمل تقدمه اية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر او بدون أجر .

السعر : ويشمل سعر البيع أو بدل الايجار أو الاستعمال .

الباب الثاني

اللجنة العليا لحماية المستهلك

المادة ٢ – تشكيل اللجنة

تشكل بناء على اقتراح الوزير لجنة تسمى " اللجنة العليا لحماية المستهلك " تكون برئاسة الوزير ، ويدخل ضمن تشكيلها ممثلين عن جمعيات حماية المستهلك ، ويصدر بتشكيل اللجنة وتحديد اختصاصها قرار من مجلس الوزراء .

المادة ٣ – حالة زيادة الاسعار بشكل غير طبيعي

في حال حدوث أزمة او ظروف غير عادية في السوق تؤدي لزيادة غير طبيعية في الاسعار يتخذ الوزير – بناء على توصية اللجنة – إجراءات من شأنها الحد من تلك الزيادة وحماية مصالح المستهلكين وعدم الإضرار بهم .

وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأسس والإجراءات في تحديد ما يعتبر زيادة غير طبيعية في الاسعار وحالات الاحتكار التي يجب اتخاذ تدابير بشأنها .

الباب الثالث

إدارة حماية المستهلك واختصاصها

المادة ٤ – اختصاصات إدارة حماية المستهلك

تنشأ بالوزارة إدارة تسمى " إدارة حماية المستهلك " تتولى ممارسة الاختصاصات الآتية :

١ – الإشراف على تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك بالتعاون مع الجهات المعنية في الدولة .

٢ – التنسيق مع الجهات المعنية في الدولة في التصدي للممارسات التجارية غير المشروعة والتي تضر بالمستهلك .

٣ – التنسيق والتعاون مع الجهات المعنية في نشر الوعي الاستهلاكي في الدولة حول السلع والخدمات وتعريف المستهلكين بحقوقهم وطرق المطالبة بها .

٤ – مراقبة حركة الاسعار والعمل على الحد من ارتفاعها .

٥ – العمل على تحقيق مبدأ المنافسة ومحاربة الاحتكار .

٦ – تلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ الاجرءات بشأنها أو إحالتها للجهات المختصة ، ويجوز ان تقدم الشكوى من المستهلك مباشرة ، كما يجوز تقديمها من قبل جمعية حماية المستهلك باعتبارها ممثلة للمشتكي .

٧ – نشر القرارات والتوصيات التي تساهم في زيادة الوعي لدى المستهلك .

الباب الرابع

التزامات المزود

المادة ٥ – رد السلعة او ابدالها

يلتزم المزود برد السلعة او ابدالها في حال اكتشاف المستهلك لعيب فيها ، ويتم الرد أو الابدال وفقا للقواعد المقررة في اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

المادة ٦ – سلع او خدمات مغشوشة او فاسدة او مضللة

لا يجوز للمزود عرض او تقديم او الترويج او الاعلان عن اية سلع او خدمات تكون مغشوشة أو فاسدة أو مضللة بحيث تلحق الضرر بمصلحة المستهلك او صحته عند الاستعمال العادي .

المادة ٧ – لصق بطاقة بيانات السلعة

مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة ذات الصلة يلتزم المزود لدى عرض اية سلعة للتداول بان يلصق على غلافها او عبوتها ، وبشكل بارز ، بطاقة تتضمن بيانات عن نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها واسم المنتج وتاريخ الانتاج او التعبئة والوزن الصافي وبلد المنشأ وبلد التصدير (إن وجد) وبيان كيفية الاستعمال (إن أمكن) وتاريخ انتهاء الصلاحية ، مع إرفاق بيان تفصيلي داخل العبوة لمكونات السلعة ومواصفاتها وقواعد استعمالها ومخاطرها وغير ذلك من البيانات باللغة العربية ، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

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

المادة ٨ – سعر السلعة

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

المادة ٩ – الضرر الناجم عن استهلاك السلعة وتوفير قطع غيارها

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 او المتفق عليها مع المستهلك ، وذلك كله وفقا للقواعد التي تصدر بقرار من الوزير .

وإذا كانت السلعة منتجة محليا قامت مسئولية المنتج والبائع التضامنية عما سبق .

المادة ١٠ – مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة وقواعد الصحة العامة والسلامة

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

المادة ١١ – الوكلات التجارية

مع مراعاة أحكام القانون الاتحادي رقم (١٨) لسنة ١٩٨١ ٢ بشأن تنظيم الوكالات التجارية وتعديلاته ، يلتزم كل وكيل تجاري او موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج او الموكل للسلعة محل الوكالة .

كما يلتزم عند استغراقه في تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز أسبوعين بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل الى ان يقوم الوكيل بتنفيذ تلك الضمانات .

المادة ١٢ – التزامات مزود السلعة

يلتزم كل مزود للسلعة بتضمين عقوده الالتزام بالاصلاح او الصيانة او الخدمة بعد البيع وبإرجاع السعلة خلال فترة زمنية من ظهور عيب فيها .

المادة ١٣ – التزامات مزود الخدمة

يلتزم مزود الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة ، وإلا التزام بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة ، او بإبداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح ، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون انواع الخدمات وفترة الضمان المقررة لكل منها .

المادة ١٤ – ممنوعات مفروضة على مزود السلعة

لا يجوز لاي مزود إخفاء اية سلعة او الامتناع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق او ان يفرض شراء كميات معينة منها او شراء سلع أخرى معها أو ان يتقاضى ثمنا أعلى من ثمنها الذي تم الاعلان عنه .

المادة ١٥ – التزامات مزود السلعة والخدمة عند اكتشاف العيب

مع مراعاة أحكام المادتين التاليتين من هذا القانون والمتعلقتين بحقوق المستهلك ، يتعين على كل مزود فور اكتشافه عيبا في السلعة او الخدمة من شأنه الاضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة او الارتفاع بالخدمة بالطريقة الصحيحة او يبلغ الادارة والجهات المعنية والمستهلك بالاضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها ، وذلك وفقا لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

الباب الخامس

حقوق المستهلك

المادة ١٦ – تعويض المستهلك عن الاضرار الشخصية او المادية

للمستهلك الحق في التعويض عن الاضرار الشخصية أو المادية وفقا للقواعد العامة النافذة ، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك .

المادة ١٧ – الصفة القانونية للإدراة

تتمتع الادارة بالصفة القانونية في تمثيل المستهلك أمام القضاء ، ولدى أية جهة أخرى يقررها القانون .

ودون الإخلال بحق الأطراف في اللجوء الى القضاء ، للإدارة مباشرة أية تسوية تتعلق بحماية المستهلكين ، ويجوز التظلم من قراراتها بهذا الشأن لدى الوزير .

الباب السادس

العقوبات

المادة ١٨(معدلة) – عقوبة مخالفة احكام هذا القانون وضوابط الصلح في المخالفات [١]

١ – مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر ، يعاقب كل من يخالف أحكام هذا القانون وفقاً لما يلي :

(أ) الغرامة التي لا تقل عن (١٠٠،٠٠٠) مائة ألف درهم ولا تجاوز(١،٠٠٠،٠٠٠) مليون درهم في حالة مخالفة أي حكم من أحكام المواد(٦)و(٧) و (١٤) من هذا القانون

(ب) الغرامة التي لا تقل عن (١٠،٠٠٠) عشرة ألاف درهم ولا تجاوز(٢٠٠،٠٠٠) مائتي ألف درهم في حالة مخالفة أي حكم من أحكام المواد(٥)و (٨) والفقرة الثانية من المادة (٩) والمادة (١٢) من هذا القانون .

(ج) الغرامة التي لا تقل عن (٢٠،٠٠٠) عشرين ألف درهم ولا تجاوز(١٢٠،٠٠٠) مائة وعشرون ألف درهم في حالة مخالفة أي حكم من أحكام الفقرة الأولى من المادة (٩) والمواد أرقام (١٠) و (١١) و (١٣) و (١٥) من هذا القانون .

(د) الغرامة لا تقل عن (٥،٠٠٠) خمسة آلاف درهم ولا تجاوز(١٠٠،٠٠٠) مائة ألف درهم في حالة مخالفة أي حكم آخر من أحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية والقرارات الصادرة تنفيذاً له .

٢ – تضاعف الغرامات المنصوص عليها في البند (١) من هذه المادة في حالة معاودة إرتكاب ذات المخالفة خلال سنة واحدة من إرتكاب المخالفة السابقة لها ، وبحيث لا تقل العقوبة عن نصف الحد الأعلى المقرر بعد مضاعفة الغرامات .

١ - استبدل نص المادة ١٨ بموجب المادة الاولى من القانون الاتحادي رقم ٢٠١١/٧

٣ – تحدد بقرار من مجلس الوزراء بناءً على عرض الوزير المخالفات التي يجوز الصلح فيها والمقابل الذي يلزم به المخالف في كل حاله ، بشرط ألا يجاوز الحد الأقصى للعقوبة المقررة في هذا القانون . وفي حالة رفض المخالف الصلح تحال المخالفة الى النيابة العامة لاتخاذ الإجراء المقرر .

٤ – يصدر مجلس الوزراء قراراً بالضوابط والإجراءات اللازمة لإتمام الصلح وقواعد وشروط تطبيقه في الجرائم المرتكبة في إطار أحكام هذا القانون . كما يصدر الوزير قراراً بتشكيل لجان للصلح تتولى تنفيذ أحكام قرار مجلس الوزراء المشار إليه

المادة ١٩ – عقوبة مصادرة او اتلاف المنتج

للمحكمة – في حال الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المشمولة بأحكام هذا القانون – أن تقضي فضلا عن العقوبة المقررة بمصادرة او اتلاف المنتج موضوع الجريمة والمواد والأدوات المستخدمة في إنتاجه .

المادة ٢٠ – مدد تصحيح الاوضاع واثر انقضائها

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

وللوزير في حال عدم تصحيح الاوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة لا تتجاوز أسبوعا ورفع الأمر الى المحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة .

المادة ٢١ – الصفة الضبطية القضائية للموظفين

الذين يصدر بتحديد أسمائهم قرار من وزير العدل بالتنسيق مع الوزير والسلطات المختصة ، صفة الضبطية القضائية في إثبات الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون والقرارات الصادرة بمقتضاه .

ولهؤلاء الموظفين الحق في الاطلاع على الوثائق والمستندات اللازمة لأداء مهامهم .

المادة ٢٢ – الاعفاء من تطبيق بعض احكام هذا القانون

مع عدم الإخلال بأحكام المعاهدات والاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفا فيها ، لمجلس الوزراء إصدار قرار مسبب منه بناء على عرض الوزير بالإعفاء من تطبيق بعض أحكام هذا القانون .

المادة ٢٣ – اصدار اللائحة التنفيذية والقرارات

يصدر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية لأحكام هذا القانون ، كما يصدر الوزير القرارات اللازمة لهذا التنفيذ .

المادة ٢٤ – النفاذ والنشر في الجريدة الرسمية

ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية ، ويعمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره

صدر عنا في قصر الرئاسة بأبو ظبي

بتاريخ ١٩ رجب ١٤٢٧هـ .

الموافق ٨/١٣ / ٢٠٠٦ م .

خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الامارات العربية المتحدة

نشر هذا القانون في عدد الجريدة الرسمية رقم ٤٥٣ ص٢٣ .

قرار مجلس الوزراء رقم ١٢ / ٢٠٠٧م .

في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الإتحادي رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦م في شأن حماية المستهلك .

مجلس الوزراء

بعد الإطلاع على الدستور ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ١ لسنة ١٩٧٢م . بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء والقوانين المعدلة له .

وعلى القانون الاتحادي رقم ٥ لسنة ١٩٧٥م . في شأن السجل التجاري ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ١ لسنة ١٩٧٩م . في شأن تنظيم شؤون الصناعة ، والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ٤ لسنة ١٩٧٩م . في شأن قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ١٨ لسنة ١٩٨١م . في شأن تنظيم الوكالات التجارية والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ٨ لسنة ١٩٨٤م . في شأن الشركات التجارية ، والقوانين المعدلة له ،

وعلى قانون المعاملات المدنية الصادر بالقانون الاتحادي رقم ٥ لسنة ١٩٨٥م .، والقوانين المعدلة له ،

وعلى قانون العقوبات الصادر بالقانون الاتحادي رقم ٣ لسنة ١٩٨٧م .، والقوانين المعدلة له ،

وعلى قانون الإثبات في المعاملات المدنية والتجارية الصادر بالقانون الاتحادي رقم ١٠ لسنة ١٩٩٢م .، والقوانين المعدلة له ،

وعلى قانون الإجراءات الجزائية الصادر بالقانون الإتحادي رقم ٣٥ لسنة ١٩٩٢م .، والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ٣٧ لسنة ١٩٩٢م . في شأن العلامات التجارية ، والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ٩ لسنة ١٩٩٣ م . في شأن الرقابة على الاتجار في الأحجار ذات القيمة والمعادن الثمينة ودمغها ،

وعلى قانون المعاملات التجارية الصادر بالقانون الاتحادي رقم ١٨ لسنة ١٩٩٣م .، والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ٢٨ لسنة ٢٠٠١م . بإنشاء هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٣م . بإنشاء الهيئة الاتحادية للجمارك ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٤م . في شأن الرقابة على استيراد وتصدير وعبور الماس الخام ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ١٧ لسنة ٢٠٠٤م . في شأن مكافحة التستر التجاري ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦م . في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ٢ لسنة ٢٠٠٦م . في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات ،

وعلى القانون الاتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦م . في شأن حماية المستهلك ،

وعلى قرارمجلس الوزراء رقم ١٦/٢٠٧ لسنة ٢٠٠٦م . بشأن الموافقة على مشروع قرار مجلس الوزراء بشأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦م . في شأن حماية المستهلك ،

وبناء على ما عرضته وزيرة الاقتصاد ، وموافقة مجلس الوزراء .

قرر

تعاريف

المادة الاولى – تعاريف

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

الدولة : دولة الإمارات العربية المتحدة .

الوزارة : وزارة الاقتصاد .

الوزير : وزير الاقتصاد .

اللجنة : اللجنة العليا لحماية المستهلك .

الإدارة : إدارة حماية المستهلك بالوزارة .

السلطة المختصة : السلطة المحلية المختصة في الإمارة المعنية التي يناط بها تطبيق أحكام القانون رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦م . وهذه اللائحة .

المواصفات القياسية المعتمدة : المواصفات التي تعتمدها هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس .

المستهلك : كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة او خدمة – بمقابل أو بدون مقابل – إشباعا لحاجته الشخصية او حاجات الآخرين .

المزود : كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم الخدمة أو المعلومات او يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها .

المزود الرئيسي : هو المنتج او المورد الذي يزود الموزعين بالسلع والخدمات دون المستهلكين .

المعلن : كل شخص طبيعي او اعتباري يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها باستخدام مختلف وسائل الإعلان والدعاية .

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

الخدمة : كل عمل تقدمه أية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر او بدون أجر .

السعر : سعر البيع أو بدل الإيجار أو الإستعمال للسلعة أو الخدمة .

الاسترداد : سحب السلعة في حال ثبوت ظهور عيب فيها ، عن طريق المزود أو عن طريق الجهة المعنية في الدولة أو في بلد المنشأ أو أية دولة أخرى .

السلعة المستردة : السلعة التي يتم سحبها داخل الدولة أو من بلد المنشأ أو من أية دولة أخرى .

العيب : أي خلل في تصميم أو معالجة أو تصنيع السلعة أو عدم ملائمة أو تشوه أو ضرر يحدث أو يظهر قبل أو اثناء الاستخدام أو نتيجة عدم مطابقتها أو عدم تقيدها بشكل كاف بالمواصفات القياسية المعتمدة أو بالضمان أو بالمواصفات المعلن عنها أو الواجب الإعلان عنها من قبل المزود أو لأي تأكيد أو إعلان متصل أو مثبت على السلعة .

الضمان : إقرار كتابي أو ضمني صادر من المزود أو ممن يمثله بخلو السلعة او الخدمة موضوع الضمان من العيوب ومطابقتها للمواصفات القياسية المعتمدة وتعهده بإصلاح أي خلل أو عطب يطرأ على السلعة أو الخدمة خلال مدة محددة .

السلعة المعمرة : السلعة التي يمكن استخدامها أو الإنتفاع بها لعدة سنوات .

المادة ٢ – معايير الزيادة غير الطبيعية في الاسعار

اسس تحديد ما يعتبر زيادة غير طبيعية في الأسعار ما يأتي :

١ – نسبة التضخم في الدولة .

٢ – سعر السلعة والخدمة في الفترات السابقة .

٣ – المستوى العام للأسعار في الدولة .

٤ – المستوى العام للأسعار في الدول المجاورة .

٥ – سعر السلعة أو الخدمة في 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 الإدارة .

المادة ٣ – اعداد دراسات حول الازمات في السوق

على الإدارة إعداد الدراسات والتقارير حول الأزمات والظروف غير العادية في السوق وتحديد أسباب الزيادة غير الطبيعية في الأسعار ورفعها إلى اللجنة لتقديم التوصيات بشأن ما يتخذ من إجراءات للحد من تلك الزيادة .

وللإدارة الاستعانة بمن تراه من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين من ذوي الخبرة في هذا المجال .

المادة ٤ – حدوث ازمة غير عادية في السوق

في حال حدوث أزمة أو ظروف غير عادية في السوق تتطلب سرعة اتخاذ إجراءات معينة للحد من الزيادة غير الطبيعية في الأسعار ، للوزير بناء على توصية اللجنة أن يتخذ الإجراءات اللازمة لحماية مصالح المستهلكين وعدم الاضرار بهم .

المادة ٥ – تحديد حالات الاحتكار

تعتبر الحالات التالية وبوجه خاص حالات احتكار :

١ – بيع السلع أو الخدمات بأسعار تقل عن سعر التكلفة لخلق وضع احتكاري في السوق يترتب عليه إلحاق الضرر بالمستهلكين .

٢ – قيام أكثر من مزود بالتحالف بحيث يشكل إضرار بالاقتصاد الوطني أو بمصالح المستهلكين .

٣ – اتفاق المزودين صراحة أو ضمنا على تثبيت أو خفض أو رفع السعر بصورة معلنة أو سرية بما يشكل إضرارا بالاقتصاد الوطني أو بمصالح المستهلكين .

٤ – اتفاق المتنافسين على تقسيم السوق فيما بينهم وفقا للتوزيع الجغرافي أو حجم المبيعات .

٥ – قيام المزود بشراء السلع أو الخدمات المنافسة من السوق بغرض التحكم في الأسعار

٦ – امتناع أو توقف أو تحديد كمية الإنتاج أو التوريد أو العرض للسلع أو الخدمات .

٧ – اشتراط المزود على المستهلك شراء سلعة أو خدمة إضافية إلى جانب السلعة أو الخدمة التي يراد الحصول عليها .

المادة ٦ – تحظير الاحتكار

تحظر الممارسات أو الاتفاقيات أو العقود سواء كانت العقود مكتوبة أو شفهية ، صريحة كانت أو ضمنية ، إذا كان الهدف من هذه الممارسات أو الاتفاقيات أو العقود أو الأثر المترتب عليها قيام أي حالة من حالات الاحتكار .

المادة ٧ – اجراءات مكافحة الاحتكار

على الإدارة اتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة وفقا لأحكام القانون وهذه اللائحة والقرارات المنفذة لها حيال الممارسات والتعاملات الاحتكارية التي تلحق الضرر بالإقتصاد الوطني والمستهلكين .

حقوق المستهلك

المادة ٨ – مشتملات حقوق المستهلك

تشمل حقوق المستهلك ما يأتي :

١ – الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تشكل ضررا على الصحة والسلامة .

٢ – الحق في تزويده بالحقائق التي تساعده على الشراء والاستهلاك السليم .

٣ – الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة .

٤ – الحق في الاستماع إلى آرائه وأن تمثل مصالحه لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية وأن يؤخذ بآرائه في تطوير السلع والخدمات .

٥ – الحق في إشباع احتياجاته الأساسية من السلع والخدمات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم .

٦ – الحق في التعويض وفي تسوية عادلة لمطالبه المشروعة ، بما في ذلك التعويض عن السلع الرديئة أو الخدمة غير المرضية أو أية ممارسات تضر بالمستهلك .

٧ – الحق في التثقيف وفي اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختبارات الواعية بين السلع والخدمات . وأن يكون مدركا لحقوقه الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها من خلال برامج التوعية المستدامة .

٨ – حق الحياة في بيئة سليمة .

المادة ٩ – شكاوى المستهلكين

على الإدارة تلقي شكاوى المستهلكين والتنسيق مع السلطات المحلية في هذا الشأن واتخاذ إجراءات التقصي والبحث والتحقيق وإصدار القرار المناسب فيِ ٍشأنها وفقا لأحكام القانون وهذه اللائحة .

ولكل ذي شأن أن يتظلم من قرار الإدارة لدى الوزير خلال خمسة عشر يوما من تاريخ إخطاره بهذا القرار ويكون التظلم كتابيا على النموذج المعد لذلك لدى الإدارة ويحدد فيه صفة المتظلم وسبب تظلمه ويوقع منه أو من ينوب عنه قانونا ويترتب على التظلم إيقاف تنفيذ القرار لحين البت في التظلم بالقبول أو الرفض .

ويجوز لذوي الشأن الطعن بالقرار الصادر في التظلم لدى المحكمة المختصة .

التزامات المزود

المادة ١٠ – اجراءات استرداد السلع

على المزود اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في هذه اللائحة لاسترداد السلع من الأسواق المحلية ومن المستهلكين في الحالات الآتية :

١ – اكتشافه عيب في السلعة .

٢ – وجود تقارير أو دراسات تثبت وجود عيب في السلعة .

٣ – ورود شكاوى من المستهلكين أو الجهات المعنية بوجود عيب في السلعة .

٤ – صدور مذكرة من الوزارة باسترداد السلعة .

٥ – وجود عمليات الاسترداد خارج الدولة لذات السلعة .

٦ – ثبوت عدم مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة .

المادة ١١ – مضمون كتاب التبليغ عن استرداد السلعة

على المزود إبلاغ الادارة كتابيا خلال مدة لا تجاوز (١٤) أربعة عشر يوما عن أية حالة استرداد لسلعة على أن يكون هذا الكتاب متضمنا البيانات الآتية :

١ – اسم السلعة والمزود وبلد المنشأ .

٢ – صورة ملونة عن السلعة والجزء المعيب فيها .

٣ – وصف دقيق للعيب والأسباب التي نتج عنها .

٤ – الكمية المباعة والكمية التي يجب استردادها .

٥ – نوعية وطبيعة الأضرار المحتملة على المستهلك .

٦ – الإجراءات التي يتخذها المزود للاسترداد .

٧ – وسائل الإعلان عن عملية الإسترداد والمدة الزمنية لهذه الإعلانات وأوقاتها .

٨ – الإجراءات التي سيتخذها المزود بشأن السلعة المعيبة .

٩ – الفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة العيب ، على أن تراعى فيها ظروف ومصالح المستهلك .

ويتعين على الإدارة فتح ملف الاسترداد متضمنا البيانات المنصوص عليها في هذه المادة

ويجوز لها إضافة أية بيانات أو إجراءات تراها ضرورية لإسترداد السلعة المعيبة وذلك وفقا لنوع السلعة وطبيعتها .

المادة ١٢ – استبدال ، اصلاح ، وارجاع السلع المستردة

على المزود في حال استرداد السلعة أو يقوم باستبدالها أو إصلاحها أو إرجاع ثمنها ، أو استبدال أو إصلاح الجزء المعيب منها دون مقابل ودون النظر إلى فترة الضمان الممنوحة ، وذلك وفقا لنوع السلعة وطبيعتها ونوع العيب المكتشف فيها .

المادة ١٣ – نقل السلعة المعيبة

يتحمل المزود تكاليف نقل السلعة المعيبة وتكاليف إرسال الفنيين لاستبدال أو إصلاح الجزء المعيب وجميع التكاليف المترتبة على استرداد السلعة .

المادة ١٤ – تقرير عن السلع المستردة

على المزود تزويد الإدارة بتقرير عن السلع التي تم إصلاحها أو إستبدالها أو إصلاح الجزء المعيب فيها أو التي تم إرجاعها ورد ثمنها ، وذلك خلال ثلاثين يوما من بدء عملية الاسترداد على أن يتضمن هذا التقرير ما يأتي :

١ – الكمية المباعة .

٢ – الكمية التي تم استردادها .

٣ – كمية السلع التي تم إصلاحها أو استبدالها إو إعادة ثمنها .

٤ – الإجراءات التي سيتم اتخاذها لتفادي هذا العيب إن أمكن .

المادة ١٥ – تسوية شكاوى المستهلكين

على المزود تلقي شكاوى المستهلكين وتسويتها ، وفي حال تكرار الخلل أكثر من ثلاث مرات عليه إبلاغ المزود الرئيسي بذلك وإرسال صورة من كتاب الإبلاغ إلى الوزارة .

المادة ١٦ – استرداد السلع المعيبة

على الإدارة اتخاذ اجراءات استرداد للسلع المعيبة على نفقة المزود بناء على قرار من الوزير بالتنسيق مع الجهات المعنية وذلك في الحالات الآتية :

١ – عدم قيام المزود بإجراءات الاسترداد .

٢ – تباطؤ أو تأخر المزود عن القيام بإجراءات الاسترداد في الحالات التي يعتقد فيها بوجود أخطار أو أضرار محتمله على المستهلكين من السلعة المعيبة .

٣ – صعوبة التعرف أو الوصول إلى المزود .

المادة ١٧ – استرداد السلع المعيبة الخطرة

استثناء من أحكام المادة السابقة على الإدارة اتخاذ إجراءات استرداد السلع المعيبة في الحالات الضرورية التي تشكل خطورة على المستهلك ، على أن يتحمل المزود تكلفة عملية الاسترداد .

المادة ١٨ – متابعة السلع المستردة

تقوم الإدارة بالتنسيق مع الجهات المعنية بمتابعة السلع التي تم استردادها داخل الدولة أو خارجها وإبلاغ اللجنة بشكل دوري بعمليات الاسترداد الحاصلة .

المادة ١٩ – التحقق من وجود العيب في السلعة

في حال تلقي الإدارة أية شكوى أو بلاغ عن وجود عيب في السلعة ، على الإدارة التحقق من ذلك ، وفي حال التأكد من وجود العيب عليها إخطار المزود بضرورة استرداد السلعة خلال المدة التي تحددها الادارة حسب طبيعة السلعة .

المادة ٢٠ – التقدم بطلب استرداد السلعة المعيبة

للجهات المعنية وللمستهلك ولكل ذي شأن التقدم بطلب إلى الإدارة لإسترداد السلعة المعيبة على أن يرفق بهذا الطلب الأدلة المقبولة التي تثبت ذلك ، ويتعين على الإدارة التحقق مما ورد في هذا الطلب واتخاذ الإجراءات اللازمة فيِ شأنه .

المادة ٢١ – آلية الاعلان عن استرداد السلعة المعيبة

على المزود الإعلان عن استرداد السلعة المعيبة وفقا للشروط الآتية :

١ – الإعلان في صحيفتين محليتين يوميتين مرتين على الأقل على أن تكون أحداهما تصدر باللغة العربية ، خلال فترة لا تجاوز (٢٤) ساعة من تاريخ اخطاره بالاسترداد ، وفي موقع الوزارة على شبكة الإنترنت .

٢ – لا يقل حجم الإعلان عن (١٥ سم في ١٥سم).

٣ – يجب أن يتضمن الإعلان المعلومات الآتية :

أ – اسم المزود وعنوانه .

ب – العلامة التجارية للسلعة .

ج – اسم السلعة وبلد المنشأ .

د – وصف العيب .

هـ – التعليمات التي يجب على المستهلك إتباعها لتلافي أي أضرار قد تنجم عن استخدام السلعة .

و – التعليمات التي يجب على المستهلك إتباعها لإصلاح أو استبدال أو استرداد ثمن السلعة .

وللإدارة تحديد أية وسيلة إعلان أخرى ومدتها وتوقيتها .

المادة ٢٢ – امتناع المزود عن استرداد السلعة المعيبة

في حال عدم قيام المزود باسترداد السلع المعيبة ، وفقا لهذه اللائحة ، مع علمه بوجود عيب في تلك السلع ، فان ذلك يعد غشا تجاريا وفقا لأحكام القانون الاتحادي رقم (٤) لسنة ١٩٧٩م . المشار إليه وعلى الإدارة إحالة الموضوع إلى النيابة العامة لتحريك الدعوى الجزائية ضد المزود .

المادة ٢٣ – اجراءات استرداد السلع المعيبة خارج الدولة

على المزود (إذا دعت الحاجة) أن يسترد السلع المعيبة في خارج الدولة حسب الإجراءات المتبعة في تلك الدول . على أن يقوم المزود باخطار الإدارة كتابيا باجراءات الاسترداد .

المادة ٢٤ – اختيار طريقة معالجة السلعة المعيبة

للمستهلك حق اختيار طريقة معالجة السلعة المعيبة إما بإستبدالها أو إصلاحها أو إسترداد ثمنها ، على أن يؤخذ في الاعتبار نوع وطبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية المعالجة وللمستهلك حق الحصول على سلعة بديلة ينتفع بها لحين الانتهاء من إجراءات معالجة سلعته المعيبة وبدون مقابل وذلك حسب طبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية معالجة العيب .

المادة ٢٥ – الاخطار بتكلفة اصلاح السلعة

على المزود قبل إجراء أية اصلاحات أو تعديلات على السلعة ، أن يخطر المستهلك خطيا ودون مقابل بتقديره لتكلفة إصلاح السلعة ومدة عرضه .

كما يجب على المزود ، بعد إجراء عملية الإصلاح ، أن يحدد في الفاتورة التي يصدرها القطع التي تم استبدالها وثمنها وتحديد ما إذا كانت هذه القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة ، ويتحمل المزود تكلفة اليد العاملة ويضمن القطع المستبدلة ، ويتعين ألا تقل مدة الضمان في السلع الكهربائية والالكترونية عن ثلاثة اشهر وفي السلع المعمرة عن ستة أشهر اعتبارا من تاريخ تسليم السلعة بعد إصلاحها ، ولا يشمل هذا الضمان الحالة التي يتم فيها استعمال السلعة بشكل غير ملائم .

المادة ٢٦ – عرض سلع مستعملة او محددة غير مضرة بصحة المستهلك

يجب على المزود الذي يعرض سلع مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيبا لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته ، الإعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح على السلعة وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أو في الفاتورة التي يصدرها .

المادة ٢٧ – تحظير خداع المستهلك

يحظر على أي شخص الإعلان بأية وسيلة كانت عن سلعة أو خدمة بشكل يؤدي إلى تضليل وخداع المستهلك .

المادة ٢٨ – لصق بطاقة تعريفية على السلع المعدة للتداول

على المزود لدى عرض أية سلعة للتداول ، الالتزام بأن يلصق على غلافها أو عبوتها بطاقة باللغة العربية واضحة ومقروءة ومفهومة المعنى وبشكل بارز ، وتتضمن هذه البطاقة البيانات الآتية :

١ – نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها .

٢ – اسم السلعة .

٣ – تاريخ الإنتاج أو التعبئة .

٤ – تاريخ انتهاء الصلاحية .

٥ – الوزن الصافي .

٦ – بلد المنشأ (اسم الدولة دون حروف الاختصار ، وعلى ألا يقتصر على اسم الدولة وحدها دون عبارة صنع في ، أو وضع علم دولة أخرى غير بلد المنشأ).

٧ – بلد التصدير (إن وجد).

٨ – كيفية الاستعمال إن أمكن .

٩ – وحدة المقياس والمكيال الصحيحة المناسبة للسلعة .

ويتعين على المزود إرفاق بيان تفصيلي داخل العبوة بمكونات السلعة ومواصفاتها وقواعد استعمالها ومخاطرها باللغة العربية .

وعلى المزود توفيق أوضاعه وفق هذه المادة خلال مدة لا تجاوز سنة من تاريخ صدور هذه اللائحة ، وذلك بالنسبة للسلع التي تم استيرادها فعلا .

وللوزير اقتراح أية بيانات إضافية على السلع ويصدر بها قرار من مجلس الوزراء

المادة ٢٩ – تسعير السلعة بالعملة المحلية

على المزود لدى عرض أية سلعة أو خدمة كتابة السعر عليها بالعملة المحلية وبشكل ظاهر ، أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة أو الخدمة ، كما يلتزم بتوفيق أوضاعه وفق أحكام هذه المادة خلال مدة لا تجاوز شهرين من تاريخ صدور هذه اللائحة .

المادة ٣٠ – تحظير التمييز بين المستهلكين

يحظر على المزود التمييز بين المستهلكين في بيع السلعة أو الخدمة سواء في السعر أو الجودة .

المادة ٣١ – فاتورة السلع المؤرخة

للمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة ويجب أن تتضمن فاتورة السلعة البيانات الآتية :

١ – اسم المزود وعنوانه .

٢ – تعريف السلعة .

٣ – وحدة البيع .

٤ – كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة .

٥ – سعر السلعة بالعملة المحلية .

المادة ٣٢ – ضمان الخدمة المؤداة

يلتزم مزود الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية محددة تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة ، وإلا إلتزم بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقى الخدمة ، أو بأداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح .

المادة ٣٣ – ضمان جودة السلع

يضمن المزود جودة السلعة والخدمة وتوافر المواصفات التي حددها أو تلك التي إشترط المستهلك خطيا وجودها ، كما يضمن العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقا لطبيعتها أو لأحكام العقد المبرم بين المزود والمستهلك .

المادة ٣٤ – خدمات ما بعد البيع

على المزود توفير خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير قطع الغيار والصيانه للسلع المعمرة لفترة لا تقل عن خمس سنوات أو لفترة تتناسب وطبيعة السلعة .

المادة ٣٥ – تحديد فترة ضمان الخدمات

فيما لم يرد به نص خاص في هذه اللائحة تكون فترة الضمان للخدمات وفئات السلع التي تقدم للمستهلك من المزود حسب بنود العقد المبرم بينهما .

المادة ٣٦ – تصحيح اوضاع المزودين القائمين في الدولة

فيما عدا أحكام المادتين (٢٨ ، ٢٩) من هذه اللائحة على المزودين القائمين في الدولة وقت العمل بأحكام هذه اللائحة أن يوفقوا أوضاعهم وفقا لأحكام القانون الاتحادي رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦ المشار إليه وأحكام هذه اللائحة خلال ستة شهور من تاريخ العمل بها .

وللوزير في حال عدم تصحيح الأوضاع بعد انتهاء الفترة المحددة وقف المزود عن مزاولة نشاطه مدة لا تجاوز أسبوعا ورفع الأمر للمحكمة المختصة لاتخاذ اللازم .

المادة ٣٧ – القرارات التنفيذية للائحة

يصدر الوزير القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه اللائحة .

المادة ٣٨ – النشر في الجريدة الرسمية

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من تاريخ صدوره .

صدر عنا :

بتاريخ ١٠ ربيع الأول ١٤٢٨هـ .

الموافق : ٢٩ مارس ٢٠٠٧م

محمد بن راشد آل مكتوم

رئيس مجلس الوزراء

نشر هذا القرار في عدد الجريدة الرسمية رقم ٤٦٤ ص ٤٠ .

قرار مجلس الوزراء رقم ٢ / ٢٠٠٧م .

بتشكيل اللجنة العليا لحماية المستهلك وتحديد إختصاصها

معدل بموجب

قرار مجلس الوزراء رقم ٢٠٠٩/٢٤ تاريخ ٦/٢٩ / ٢٠٠٩م

وقرار مجلس الوزراء رقم ٢٠١٠/٩ تاريخ ٢٠١٠/٠٥/٠٩م

مجلس الوزراء

بعد الاطلاع على الدستور ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (١) لسنة ١٩٧٢ ، بشأن إختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء ، والقوانين المعدلة له ،

وعلى القانون الاتحادي رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦ ، في شأن حماية المستهلك ،

وعلى قرار مجلس الوزاري للخدمات رقم (٢٠٧/١٦) لسنة ٢٠٠٦ ، بشأن تشكيل اللجنة العليا لحماية المستهلك وتحديد اختصاصاتها ،

وبناء على ما عرضته وزيرة الإقتصاد ، وموافقة مجلس الوزراء ،

قرر :

المادة الاولى (معدلة)-[٢]

يعاد تشكيل اللجنة العليا لحماية المستهلك برئاسة وزير الاقتصاد وعضوية كل من :

١ – مدير عام وزارة الاقتصاد نائباً للرئيس .

١- عدّل تشكيل اللجنة العليا لحماية المستهلك الواردة في المادة الأولى ، بموجب المادة الأولى من قرار مجلس الوزراء رقم ٢٠٠٩/٢٤. ثم اعيد تشكيلها بموجب المادة الاولى من قرار مجلس الوزراء رقم ٢٠١٠/٩

٢ – مدير عام هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس .

٣ – الأمين العام لإتحاد غرف التجارة والصناعة .

٤ – المدير التنفيذي لشؤون الممارسات الطبية والتراخيص .

٥ – المدير التنفيذي للشؤون التجارية بدائرة التنمية الاقتصادية بإمارة أبو ظبي .

٦ – المدير التنفيذي للرقابة التجارية وحماية المستهلك بدائرة التنمية الاقتصادية بإمارة دبي .

٧ – مدير عام الدائرة الاقتصادية بإمارة أم القيوين .

٨ – رئيس مجلس إدارة الإتحاد التعاوني الإستهلاكي .

٩ – مدير إدارة الرقابة والحماية بدائرة التنمية الاقتصادية بإمارة رأس الخيمة .

١٠ – ممثل عن جمعية الإمارات لحماية المستهلك .

١١ – نائب رئيس قسم الشؤون القانونية بدائرة التنمية الاقتصادية بإمارة الشارقة .

١٢ – رئيس قسم الشؤون القانونية والاسكان في بلدية الفجيرة .

١٣ – رئيس قسم التفتيش والمتابعة في دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان .

١٤ – مدير إدارة حماية المستهلك بوزارة الاقتصاد عضواً ومقرراً للجنة .

المادة ٢ (معدلة)–

تختص اللجنة بما يأتي :

١ – رسم السياسة العامة لحماية المستهلك والحفاظ على صحته وسلامته وحقوقه .

٢ – اقتراح مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك .

٣ – الوصية بإضافة اسس أخرى غير المبينة باللائحة لتحديد ما يعتبر زيادة غير طبيعية في الاسعار .

٤ – التوصية بإضافة اية حالات جديدة تعتبر من حالات الاحتكار التي تشكل إضرارا بالاقتصاد الوطني والمستهلك .

٥ – وضع السياسات لتحقيق مبدأ المنافسة الشريفة ومحاربة الاحتكار .

٦ – التوصية باتخاذ الاجرءات والحلول اللازمة لحماية المستهلكين وعدم الاضرار بهم في حالة حدوث أزمة او ظروف غير عادية في السوق تؤدي لزيادة غير طبيعية في الاسعار .

٧ – وضع الضوابط العامة لتحسين جودة السلع والخدمات .

٨ – وضع السياسات لتوعية المستهلك وإرشاده وحثه على انماط ترشيد الاستهلاك .

٩ – تقديم الاقتراحات والتوصيات لحل النزاعات والشكاوى بين المستهلكين والمزودين .

١٠ – وضع الضوابط والإجراءات اللازمة للحد من استخدام وسائل الإعلان لتضليل المستهلك .

١١ – وضع الإجراءات الكفيلة بضمان عدالى المعاملة التجارية وحماية المستهلك في جميع تعاملاته بالسوق .

١٢ – العمل على تطوير الأنظمة والقواعد الساري بما يحقق استقرار الأسواق والمعاملات

١٣ – تعيين مدقق حسابات خارجي لتدفيق حسابات اللجنة وتحديد اتعابه السنوية .

١٤ – فتح حساب خاص مستقل في أحد المصارف الوطنية بالدولة باسم اللجنة لتلقي التبرعات والهبات من المؤسسات والشركات والجهات المختلفة حكومية وغير حكومية على ان يخضع لإشراف اللجنة .

١٥ – إنشاء لجان مصالحة لحل النزاعات المتعلقة بالمستهلك تشكل بقرار من الوزير على ان تمثل فيها الوزارة وغرف التجارة والسلطة المحلية المختصة وجمعية حماية المستهلك ، ويحدد قرار تشكيلها اختصاصاتها وطريقة عملها . [٣]

١٦ – إنشاء لجان من ذوي الخبرة والاختصاص تتولى دراسة العقود التداولة في مختلف مجالات الاستهلاك وإصدار التوصيات حول الشروط المجحفة بحق المستهلك ويصدر بتشكيلها قرار من الوزير يحدد فيه اختصاصاتها .

١٧ – النظر في المسائل الأخرى التي تحال الى اللجنة من الوزير وتتعلق بحماية المستهلك .

١٨ – اقتراح ضوابط لاسترداد السلع .

١٩ – اقتراح الضوابط اللازمة لإلزام المزود بالالتزام بالإصلاح والصيانة أو الخدمة ما بعد البيع وإرجاع السلعة خلال فترة زمنية من ظهور عيب فيها .

٢٠ – اقتراح تعيين محام للدفاع عن حقوق المستهلك أمام القضاء ، وذلك بالتنسيق مع إدارة حماية المستهلك بوزارة الاقتصاد .

المادة ٣ –

يكون لرئيس اللجنة حق السحب من الاموال المودعة باسم اللجنة في الحساب الخاص بها وذلك بقرار منه او من يفوضه بالتوقيع .

المادة ٤ –

تجتمع اللجنة أربع مرات في السنة على الاقل وكلما دعت الحاجة الى ذلك بناء على دعوة من رئيسها ، ويجب ان تتضمن الدعوة جدول الاعمال ومكان الاجتماع وزمانه وتكون اجتماعاتها صحيحة بحضور أغلبية اعضائها ، على ان يكون من بينهم الرئيس او نائبه .

---

[٣] اضيفت اختصاصات جديدة الى اختصاصات اللجنة العليا لحماية المستهلك الواردة في المادة(٢) ، بموجب المادة ٣ من قرار مجلس الوزراء رقم ٢٠١٠/٩

المادة ٥ –

تصدر قرارات اللجنة بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين ، وعند التساوي يرجح الجانب الذي منه رئيس الجلسة ، ولا تجوز الإنابة بالتصويت .

المادة ٦ –

يحل نائب رئيس اللجنة محل الرئيس في حالة غيابه ، وإذا تغيب أحد أعضاء اللجنة عن حضور ثلاث اجتماعات متتالية بدون عذر تنيه اللجنة ، انتهت عضويته فيها وتخطر اللجنة التي يمثلها العضو لتسمية عضو آخر يحل محله .

المادة ٧ –

تدون وقائع إجتماعات اللجنة في محاضر تحفظ في سجل خاص ويوقعها الرئيس والأعضاء الحاضرون ومقرر اللجنة .

المادة ٨ –

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويعمل به من تاريخ صدوره .

صدر عنا

بتاريخ ١٩ ذو الحجة ١٤٢٧هـ .

الموافق٨ يناير ٢٠٠٧ م .

محمد بن راشد آل مكتوم

رئيس مجلس الوزراء

نشر هذا القرار في عدد الجريدة الرسمية رقم ٤٦٠ ص٥٣ .