



دليل حقوق وواجبات المُستهلك

2022



يهدف هذا الدليل إلى توعية المُستهلك بأسلوب مُبسّط لما ورد في أنظمة وأحكام حماية المستهلك في المملكة التي تنظم التعاملات بين المُستهلك والتاجر وتكفل حقوقهم في ممارساتهم التجارية.

أنظمة حماية المستهلك في المملكة:

- 1 نظام مكافحة الغش التجاري.
- 2 نظام البيانات التجارية.
- 3 نظام الوكالات التجارية.
- 4 نظام التجارة الالكترونية.
- 5 نظام المعادن الثمينة والأحجار الكريمة.





الفصل الأول: شراء السلع وخدمات ما بعد البيع

- ضوابط تقديم خدمة البيع
- الاستبدال والإرجاع
- متطلبات بيع السيارات
- التخفيضات التجارية
- شروط بيع المعادن الثمينة
- الإعلانات
- كتابة بيانات المنتج
- المُسابقات التجارية
- الغش في المنتجات





ماهي الضوابط الأساسية لتقديم خدمات البيع؟

- 1 أن تكون بيانات ومواصفات المُنتج مكتوبة باللغة العربية على الأقل وبطريقة واضحة ومفهومة ومطابقة للحقيقة.
- 2 أن تقدم معلومات ضمان المنتج وتعليماته الفنية باللغة العربية إن وجد.
- 3 تمكين المُستهلك من معرفة أسعار المُنتجات المعروضة للبيع مباشرةً.
- 4 أن يقدم البائع عرض أسعار السلع بطريقة واضحة وشاملة ضريبة القيمة المضافة.
- 5 وجود بطاقة كفاءة الطاقة على الأجهزة الكهربائية والإطارات الجديدة.
- 6 عدم الامتناع عن بيع بعض المنتجات.
- 7 عدم الامتناع عن إعطاء فاتورة شراء.
- 8 توفير وسائل الدفع الإلكترونية.

هل هناك متطلبات خاصة يجب الالتزام بها عند بيع السيارات؟



- 1 أن يحصل المُستهلك على كتيب الضمان والتعليمات للمركبة باللغة العربية.
- 2 يوضّح على النافذة الجانبية للمركبة الإكسسوارات المصنعة من غير المُنتج ومكان صنعها وتركيبها.
- 3 وجود بطاقة اقتصاد الوقود على السيارات الجديدة.

يجب على المُستهلك قراءة وثيقة استلام السيارة والتأكد من مضمونها ومطابقته قبل التوقيع عليه.

ماهي الشروط الواجب توافرها عند بيع الذهب أو الأحجار الكريمة؟



1 وجود العيار والعلامة التجارية للصانع أو المستورد على القطعة.

2 إيضاح حالة المشغول المباع إذا كان مستعملاً في فاتورة البيع.

3 أن تتضمن فاتورة البيع (اسم المحل وعنوانه، اسم المشتري، رقم السجل التجاري والهاتف، تاريخ البيع، وزن ونوع ووصف شامل للمشغول وسعره).

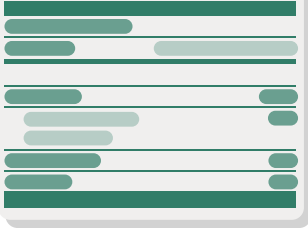
4 على البائع إذا زاد وزن ما خلا المعدن الثمين عن (5%) من إجمالي وزن المشغول أن يحدد وزن المعدن الثمين منفرداً في فاتورة البيع.

5 عند بيع حجر كريم مفرد، يجب على البائع أن يوضح في فاتورة البيع (اسمه، وصنفه، ولونه، ووزنه، وشكله، ودرجة النقاء، والعيوب فيه إن وجدت).

هل يجب على المُصنِّع والمستورد وضع ملصق على المنتج يوضح بياناته؟



ملصق بيانات



يجب كتابة بيانات المنتج باللغة العربية وأن تكون مطابقة للحقيقة من جميع الوجوه وأن تشمل على المعلومات الآتية:

- 1 اسم الصانع أو المُنتِج.
- 2 العدد أو الحجم أو المقاس أو الوزن أو السعة بما يتناسب مع طبيعة المنتج.
- 3 تاريخ الإنتاج أو انتهاء الصلاحية حسب طبيعة المُنتِج.
- 4 البلد الذي صنَّع المُنتِج.
- 5 العناصر المستخدمة في التركيب، والعناصر المؤثرة على صحة الإنسان أو البيئة إن وجدت فيجب تضمينها.
- 6 إيضاح التحذيرات الخاصة بطبيعة المنتجات الخطرة أو المُعالجة أو المُحوَّرة إن وجدت.
- 7 السعر الإجمالي شاملاً ضريبة القيمة المضافة.



متى يُعد المُنتِج مغشوشاً؟



- 1 إذا أُدخِل عليه تغيير أو عبث أفقده قيمته، أو تمت الإضافة على شكله أو عناصره أو خصائصه أو وزنه أو بياناته وتاريخ صلاحيته.
- 2 إذا كان غير مطابق للمواصفات القياسية المعتمدة.
- 3 إذا تم تخزين المنتج أو نقله وتعبئته بطريقة مخالفة للاشتراطات المعتمدة.
- 4 إذا كان فاسداً غير صالح للاستخدام والاستهلاك الآدمي أو الحيواني.

هل للمستهلك المطالبة بتعويض عن ضرر أصابه من المُنتج المغشوش؟



إذا أصابه ضرر من غش تجاري له حق طلب التعويض أمام الجهة القضائية المختصة.

وله ابتداءً، تقديم طلب إعادة قيمة المُنتج المغشوش لجهة الضبط خلال مُدّة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ الشراء - ما لم يستغرق اكتشاف الغش مُدّة أطول من ذلك - وفقاً للشروط التالية:

- 1 ألا يكون الغش في المُنتج بسبب يعود إلى المستهلك سواءً في النقل أو التخزين أو سوء الإِستخدام.
- 2 أن يقدم المُستهلك أصل فاتورة الشراء أو سند البيع.
- 3 تُعاد قيمة المُنتج المغشوش للمُستهلك في مُدّة لا تتجاوز (15) خمسة عشر يوماً من طلبه.

ماهي التزامات المنشأة التجارية تجاه سياسة الاستبدال والإرجاع للمنتجات؟



- 1 على المنشأة عند وضع سياسة للاستبدال والإرجاع أن تلتزم بما جاء فيها.
- 2 - يجب أن تكون سياسة المنشأة التجارية في الاستبدال والإرجاع مكتوبة بلغة واضحة ومفهومة للمستهلك وأن تتضمن الشروط الخاصة في فترة التخفيضات إن وجدت.
- 3 على المنشأة التجارية الامتناع عن إرجاع بعض المنتجات التي تؤثر على صحة وسلامة الإنسان مثل: (الأطعمة، المكشوفة، الأدوات التجميلية، الملابس الداخلية..) و إيضاح ذلك للمستهلك قبل الشراء.



ما هي حالات الاستبدال والإرجاع؟



- 1 إذا قدّم المُستهلك ما يُثبت أن المنتج مغشوش أو غير مطابق للمواصفات القياسية المعتمدة، تلتزم المنشأة التجارية المُخالفة بسحب المنتج وإعادة قيمته إلى المشتري.
- 2 عند وجود سياسة استبدال وإرجاع خاصة بالمنشأة التجارية يلتزم المستهلك والبائع بالشروط والمدد المُحددة فيها.
- 3 عند عدم وجود سياسة خاصة بالاستبدال والإرجاع لدى المنشأة التجارية، فيجب عليها عدم منع إرجاع أو استبدال السلع.



هل للمستهلك حق الحصول على فاتورة عند شراء أي منتج أو تقديم خدمة له؟



يجب على البائع تسليم المستهلك فاتورة برقم محدد ومكتوبة باللغة العربية تثبت التعاقد معه وتتضمن الآتي:

- 1 اسم المنشأة التجارية وعنوانها.
- 3 نوع ووصف السلعة.
- 2 تاريخ البيع.
- 4 المبلغ الإجمالي شاملًا ضريبة القيمة المضافة.

يجب على المنشأة التجارية أن تكون أسعار منتجاتها المسجلة في فاتورة الشراء مطابقة للأسعار المعروضة على الرف.

ويجب على المُستهلك:

- 1 أن يحتفظ بفاتورة الشراء دائماً للمطالبة بأي حق ناشئ من البيع أو الخدمة.
- 2 أن يحصل على سند يثبت حقه في حال قام بالإرجاع وكان تسليم المبلغ له مؤجلاً.
- 3 أن يكون استرجاع مبلغ الشراء بنفس طريقة الدفع (نقدية/ شبكية) مالم يُوضَّح أو يتفق على غير ذلك.
- 4 أن يُعين السلعة قبل شرائها ويتأكد من خلوها من العيوب.
- 5 إذا كانت السلعة تُصنع خصيصاً للمستهلك فيجب أن تحتوي فاتورة الشراء الشروط والمواصفات المُتفق عليها أو تسجل في اتفاقية مستقلة عن فاتورة الشراء ويحصل المُستهلك على نسخة منها.



ما هي ضوابط التخفيضات التجارية؟

بعد الحصول على ترخيص من وزارة التجارة يلتزم مقدمها بالشروط التالية:

- 1 يضع صورة من الترخيص في مكان واضح في المنشأة التجارية.
- 2 أن تكون التخفيضات خلال المدة المحددة في الترخيص وعلى المنتجات المشمولة فيه فقط.
- 3 تلتزم المنشأة التجارية بوضع بطاقة سعر على المنتج المُخفض توضح السعر قبل التخفيض وبعده.
- 4 يجب ألا تقل نسبة التخفيض عن 10% من سعر المنتج السابق.
- 5 تُسمى تخفيضات شاملة إذا كانت جميع المنتجات المعروضة بالمنشأة التجارية مخفضة بلا استثناء.
- 6 تُسمى تخفيضات جزئية إذا كانت 50% من المنتجات المعروضة مُخفضة، أما إذا قلت عن هذه النسبة فلا يجوز الإعلان عن تخفيضات.

إذا قلت نسبة المنتجات المخفضة عن 50% من إجمالي المنتجات المعروضة للبيع، فيجوز للمحل تقديم تخفيضات غير معلنة عليها خارج المحل التجاري

(يجب في كل الأحوال أن تكون العروض والتخفيضات مطابقة للحقيقة)





ماهي ضوابط الإعلان الإلكتروني؟



1 يجب أن يُوضَّح أنه مادة إعلانية سواءً تم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

2 أن المواصفات والعروض المقدمة في الإعلان مُلزِمة وتُعد جزءاً من العقد.

3 يُحظر تضمين الإعلان علامة تجارية مُقلدة أو علامة لا يملك التاجر حق استعمالها.

4 يُحظر تضمين الإعلان عبارات من شأنها خداع المستهلك أو تضليله.



ما المقصود بالإعلان المضلل في البيع؟



هو الدعاية بأي وسيلة تتضمن وصفاً للمنتج أو الخدمة بمعلومة خادعة ومخالفة للحقيقة.

هل هناك ضوابط خاصة لتنظيم المسابقات التجارية؟



بعد الحصول على ترخيص من وزارة التجارة لإقامة مسابقة تجارية يتم الإعلان عنها، ويلتزم مقدمها بالآتي:

- 1 أن يوضَّح طريقة الاشتراك فيها، والجوائز المقدمة.
- 2 يجب ألا يكون الشراء شرطاً للاشتراك في المسابقة بأي وسيلة.
- 3 ألا تتجاوز مدة المسابقة (60) يوماً.
- 4 يجب أن يتم إعلان نتائجها خلال (30) يوم من تاريخ انتهائها.
- 5 يلتزم مُقدمها بتسليم الجوائز خلال (7) أيام من فرز النتائج.
- 6 يتعهد مقدمها بعدم تكرار فوز متسابق بأكثر من جائزة، ويكتفى له بأول جائزة حصل عليها.
- 7 يجب الالتزام بعدم زيادة أسعار المنتجات أثناء فترة المسابقة.
- 8 أن لا يشترك مقدمها أو أقاربه أو من يعمل لديه بالمنشأة التجارية في المسابقة.



الفصل الثاني:

أحكام الضمان على المركبات والأجهزة الكهربائية والإلكترونية

- تعاريف الضمان
- الضمان الإضافي
- المنتجات المعيبة
- تمديد الضمان
- سياسة الضمان
- استدعاء المركبات
- شروط استمرارية الضمان
- تغطية الضمان





ما المقصود بضمان المنتج؟

هو التزام مكتوب من المنشأة التجارية يفيد بأن السلعة المباعة تحقق الغرض منها وخالية من العيوب، ويتضمن الإلتزام بإصلاح السلعة خلال مدة محددة.



متى يتم تفعيل ضمان المنتج؟

يبدأ من تاريخ الشراء الأول للمنتج من الوكيل أو الموزع، ويجب أن يحدد تاريخ الشراء الأول للمنتج عند تعدد المُستهلكين.



وعلى المُستهلك التأكد من حالة الضمان قبل شرائه للمنتج ومن شروط سريانه.



ما هو الضمان المُمتد؟

هو التزام يُقدم من الوكيل التجاري أو منشأة مستقلة يُغطي بعض الأجزاء من السلعة لمدة زمنية إضافية بشروط محددة، ولا تسري عليه شروط ضمان المصنع.



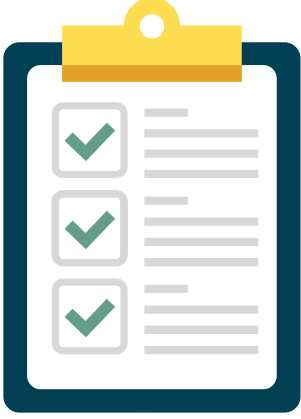
ما المقصود بالعيب في المنتج؟

هو خلل في السلعة ينشأ من خطأ في تصميمها أو تصنيعها أو إنتاجها أو تخزينها أو نقلها ويسبب نقص في قيمتها أو منفعتها.



هل يمكن بيع منتج معيب؟

إذا كان العيب في السلعة لا يؤثر على مطابقة المنتج للمواصفات القياسية المعتمدة، فيجوز بيع المنتج المعيب شرط الإفصاح عنه كتابةً بطريقة واضحة ومفهومة عند بيعه.



ما هي التزامات الوكيل التجاري تجاه عيوب المنتج المشمول بالضمان؟

يجب عليه تقديم خدمات ما بعد البيع (تقديم الصيانة، توفير قطع الغيار، ضمان جودة الصنع) ووضع سياسة وأحكام لتنفيذ هذه الإلتزامات وتكون مكتوبة باللغة العربية وبطريقة واضحة ومفهومة، ويكون مسؤولاً في مواجهة المستهلك عنها.



ماهي ضوابط وضع سياسات توفير قطع الغيار وتقديم الصيانة والضمان للمنتجات؟



1 يلتزم الوكيل التجاري عند وضع السياسات أن تكون متوافقة مع شروط وسياسة المنتج.

2 يبين فيها بالتفصيل التزاماته ونطاقه وحقوق المستهلك ومدة العمر الافتراضي للسلعة، ويلتزم الوكيل بما جاء فيها تجاه المستهلك ووزارة التجارة.

3 تكتب باللغة العربية وبصيغة مفهومة للمستهلك في مكان واضح عند منافذ البيع، وتنشر في الموقع الإلكتروني إن وجد.

4 يُبيّن فيها إجراءات التعامل مع شكاوى المستهلك وآلية تسويتها.

5 على الموزعين في منافذ البيع إيضاح إذا كان الضمان يقع تحت مسؤولية الوكيل المستورد للمنتج أو تحت ضمانته، ويوضح دوره في العملية والتزامه تجاه المستهلك.

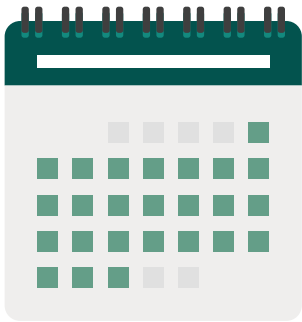
ما هي الشروط الأساسية لاستمرار ضمان جودة الصُّنع؟



1 ألا يكون العطل بسبب سوء استعمال المُستهلك للمُنتج، أو عدم التزامه بتعليماته، أو إهماله، أو تأثيره بعمل تخريبي.

3 ألا يكون العطل ناتجاً عن الكوارث الطبيعية أو العوامل الخارجية أو الظروف القاهرة.

2 التزام المُستهلك بعمل الصيانة الدورية المطابقة لتوصيات المُنتج، وعدم الإهمال في إجراءاتها.



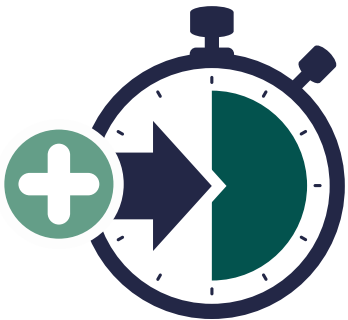
ما هو الحد الأدنى لمدة تغطية الضمان؟



1 يجب ألا تقل مدة الضمان بالنسبة للمركبات عن عامين، أو ربطها بقطع مسافة سير مُحددة وفقاً لشروط البيع.

2 يجب ألا تقل مدة ضمان الأجهزة الكهربائية والالكترونية عن عامين.

هل يمكن تقديم ضمان إضافي على الضمان الأساسي للمُنتج؟



إذا طرأ عيب على السلعة مشمول بالضمان ولم يتعامل معه الوكيل التجاري بمهنية في إصلاحه من حيث المواعيد وإتقان أعمال الصيانة، فيجب عليه تقديم ضمان على العيب أو العطل لمدة عام إضافي بعد انتهاء مدة الضمان.



ما هي الحالات الالزامية لتمديد فترة الضمان؟



1 عند التأخر في توفير قطع الغيار عن المُدد النظامية المُحددة.

2 عند التأخر في بدء أعمال الصيانة أو انتهائها عن المواعيد المتفق عليها.

3 المدة المستغرقة في إصلاح العيوب المشمولة بالضمان.

هل للمستهلك الحصول على ضمان إصلاح للسلعة؟

يجب على مُقدم خدمة الصيانة أن يوضّح كتابةً في وثيقة مستقلة أحكام ومدة ضمان قطع الغيار المُستبدلة وفق سياسة المُنتج.



ما هو استدعاء المركبات والمنتجات المعيبة؟

هو إجراء نظامي تقوم به الشركة الصانعة من قبل وكيلها التجاري عند ظهور عيب في المركبة، تلتزم من خلاله بإصلاح أو استبدال الجزء المعيب دون مقابل مالي.



استدعاء
مركز استدعاء المنتجات المعيبة
Defective Products Recall Center



ما هو التزام الوكيل التجاري في اشعار المستهلك بوجود استدعاء؟



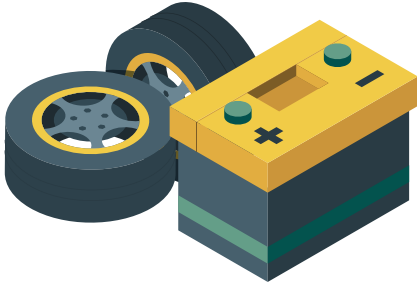
عليه إبلاغ مستخدمي المركبات المعيبة عن طريق بياناتهم المسجلة لديه، والإعلان عنها في الصحف المحلية؛ وبأي وسيلة أخرى إضافية كوسائل التواصل الاجتماعي ونحوها.





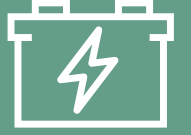
هل يغطي الاستدعاء المركبات خارج فترة الضمان؟

يشمل التزام الشركة الصانعة بالإصلاح لجميع المركبات المعيبة المشمولة في الاستدعاء ولو انتهت فترة الضمان المصنعي لها.



هل ضمان البطاريات والإطارات الجديدة في المركبة يكون على الوكيل التجاري المستورد لها؟

يشمل ضمان المنتج جميع أجزاء المركبة الملحقة بها كالبطاريات والإطارات، إلا إذا كانت سياسة الوكيل تنص على أنها تابعة لضمان وكيل البيع وغير متصلة بضمان المصنع، في هذه الحالة يجب إيضاح ذلك للمستهلك كتابةً عند عقد البيع.





الفصل الثالث: أحكام الصيانة وقطع الغيار

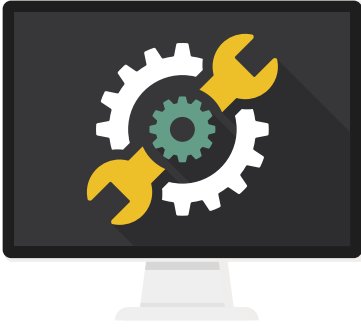


- التزامات تقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار
- أسعار الصيانة وقطع الغيار
- مواعيد الصيانة
- ضوابط تقديم خدمات الصيانة
- نقل السلعة لمركز الصيانة
- الحصول على سلعة بديلة
- مسؤوليات مقدم خدمات الصيانة
- المدة الزمنية لتوفير قطع الغيار
- الإخفاق في تقديم خدمة الصيانة

3



ما المقصود بالصيانة؟



كل عمل يهدف إلى الكشف عن حالة السلعة ليستمر عملها بشكل صحيح، كالفحص والاختبار والتغيير والاستبدال والإصلاح والبرمجة، ويتم تقديم نتائجها وتكلفتها كتابياً للمستهلك ويُحدّد مُقدمها الضمان عليها ومدته.

ما هي التزامات الوكيل التجاري عند تقديم أعمال الصيانة وتوفير قطع الغيار؟



1 يضع سياسات توفير قطع الغيار وتقديم الصيانة في مكان واضح في مراكز البيع وخدمات الصيانة.

2 يلتزم بتوفير قطع الغيار وتقديم الصيانة اللازمة وضمن جودة الصنع في المُدد النظامية المُحددة.

3 يلتزم بهذه الأحكام في المناطق المحددة في عقد وكالته أو توزيعه وفي كل مدينة أو محافظة يوجد له فيها فرع للبيع داخل المملكة.

4 يُعد مسؤولاً في مواجهة المستهلك عن التزامه بتقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار ولو تعاقد مع الغير لأدائها.

هل يمكن وضع سياسة مختلفة عن سياسة المُنتج في الصيانة والضمان؟

يمكن للوكيل التجاري أن يضع أي سياسة و أحكام تمنح مزايا أفضل للمستهلك وفقاً لطبيعة كل مُنتج.





هل هناك مواعيد محددة للبدء في أعمال الصيانة؟



على مقدم خدمات الصيانة ابتداءً إجراء الفحص للسلعة وتحديد موعد الانتهاء من أعمال الصيانة وتحديد التكلفة ويسجل ذلك في وثيقة مستقلة موقّعة.

وعليه البدء في أعمال الصيانة خلال مدة لا تزيد عن (7) أيام من تاريخ تقديم الطلب، إذا كانت الصيانة لا يقدمها سوى الوكيل.

وعليه الانتهاء من أعمال الصيانة خلال مدة لا تزيد عما يتبعها المُنتج عادةً.

هل هناك حالات تُلزم الوكيل التجاري بنقل السلعة إلى مركز الصيانة؟



إذا كان العيب مشمولاً بالضمان فهناك حالتين تُوجب عليه ذلك بدون أداء مقابل مالي:

1 إذا تعدّر نقلها بأمان من قبل المُستهلك بوسيلة النقل العادية.

2 إذا كان أقرب مركز صيانة للمُستهلك يبعد مسافة تزيد عن (100) كيلو، فيجب على الوكيل شحنها وإعادةها بعد الإصلاح.

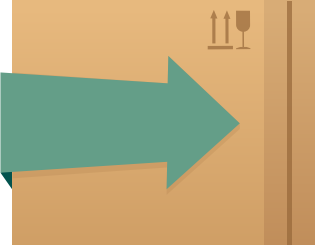
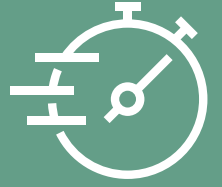


ما هي مسؤولية مُقدم الصيانة تجاه الحفاظ على سلامة السلعة؟



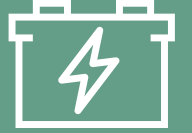
يجب عليه ابتداءً تسليم المُستهلك وثيقة تبين حالة هيكل السلعة قبل القيام بأعمال الصيانة، وعليه المحافظة عليها عند أداء الإصلاحات اللازمة، ويتحمل مسؤولية التعويض حال تفريطه أو تعديه على السلعة.

هل للمستهلك الحصول على قطع الغيار المستبدلة (القديمة)؟



- 1 إذا دفع المستهلك ثمن القطعة الجديدة فيتم تسليمه القطعة القديمة.
- 2 إذا تم استبدالها على الضمان ولم يدفع المستهلك ثمنها فله معاينة القطعة القديمة فقط.
- 3 إذا كانت القطعة ضارة على البيئة فيقوم مقدم الصيانة بالتخلص منها بطريقة آمنة.

ماذا عن إخفاق الوكيل التجاري في إصلاح العيب المُتكرر وكان مشمولاً بالضمان؟



إذا أخفق في إصلاح عيب متكرر فيحق للمستهلك الحصول على سلعة أو مركبة جديدة بذات الفئة والمواصفات أو الحصول على قيمتها وقت الشراء، وفقاً لهذه الشروط:

- 1 أن يترتب على العيب عدم انتفاع المستهلك من أغراض السلعة أو يكون مؤثراً في قيمتها أو سلامة استعمالها.
- 2 إذا فشل في إصلاح عيب للسلع الكهربائية والالكترونية مرتين متكررة، أو استغرقت المدة أكثر من (15) يوم، ليس من بينها المدة الخاصة لتوفير قطع الغيار.
- 3 إذا فشل في إصلاح عيب للمركبة أربع مرات متكررة، أو استغرقت مدتها (25) يوم، ليس من بينها المدة الخاصة لتوفير قطع الغيار.

هل يجب أن تكون أسعار الصيانة وقطع الغيار محددة ومعلنة؟



يجب أن تُبين أسعار قطع الغيار وتكاليف إجراء الصيانة الدورية وغير الدورية وخدمات الفحص بشكل واضح للمستهلك، وفي حال طرأت أعمال إضافية عند تقديم الصيانة فيجب تقدير قيمتها بدقة وموثوقية.

لا يجوز إلزام المستهلك بدفع قيمة أعمال صيانة لم يوافق عليها.

هل يمكن القيام بالصيانة عند غير الوكيل؟



للمستهلك الاختيار بين القيام بأعمال الصيانة عند الوكيل التجاري أو مركز آخر يُقدم خدمات الصيانة الدورية، ويجب عليه الاحتفاظ بالفواتير أو التقارير الفنية للصيانة، ولا يؤثر ذلك على استمرار الضمان إذا تمت إجراءاتها وفقاً لتوصيات المُنتج.

ما هي الضوابط على مراكز تقديم خدمات الصيانة؟



يشترط في مراكز تقديم خدمات الصيانة الدورية الالتزام بسياسات الشركة الصانعة، وتوثيق الأعمال المُقدمة بفاتورة إلكترونية توضّح كل الإصلاحات وبيانات مركبة المُستهلك (النوع، رقم اللوحة، المسافة المقطوعة، رقم الهيكل).

ماهي أهم التوصيات في كتيب المالك التي يجب مراعاتها عند إجراء الصيانة؟



- 1 على المُستهلك التأكد من إتمام أعمال الفحص والصيانة الخاصة بجدولة كل صيانة دورية مُوضحة في كتيب المالك.
- 2 على المُستهلك التأكد من الآلية الصحيحة للتعامل مع الإشارات التحذيرية والعلامات التنبيهية التي تظهر على الجهاز أو المركبة الواردة في كتيب المالك والالتزام بها.

متى يحق للمستهلك الحصول على جهاز كهربائي بديل أو مركبة بديلة؟



إذا تعذر انتفاع المُستهلك بالسلعة أو المركبة، فعلى الوكيل التجاري المُستورد لها عند قيامه بأعمال الصيانة الخيار في تقديم سلعة بديلة، ويكون من ذات فئتها أو يقدم مبلغ مالي للمستهلك يعادل (1÷400) من قيمة السلعة وقت الشراء وذلك عن كُل يوم لم ينتفع به المُستهلك.

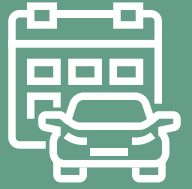


وفقاً لحالات الاستحقاق التالية:

- 1 إذا تعذر الانتفاع لخلل مشمول بالضمان.
- 2 إذا تأخر في توفير قطع الغيار عن الموعد المُحدد، وذلك عن كل يوم تأخير.
- 3 إذا تأخر عن الموعد المُحدد في إنهاء أعمال الصيانة، وذلك عن كل يوم تأخير.

يرجع توقيت تسليم مبلغ التعويض المُقرر إلى المدة التي يحددها الوكيل في سياسته لتسوية التعويضات.

نفس فئة المركبة يقصد بها أن تكون المركبة البديلة تؤدي ذات الغرض وبنفس عدد الركاب. (سيدان/بيك أب/عائلية)



ماهي التزامات الوكيل التجاري في توفير قطع الغيار؟



يجب عليه أن يوفّر بصفة دائمة وفورية القطع التي يطلبها المستهلك بشكل مستمر وبأسعار معقولة.

مثال على القطع الاستهلاكية للمركبات:

- 1 الفحومات والهوبات.
- 2 البطارية.
- 3 الفلاتر: المكيف، المكيبة، البنزين..
- 4 البواجي/ السيور.

هل هناك مُدد إضافية لتوفير قطع الغيار؟



1 إذا كانت قطع الغيار نادرة الطلب، فعلى الوكيل التجاري أن يوفرها خلال مدة لا تزيد على (14) أربعة عشر يوماً من تاريخ طلب المستهلك لها.

مثال على القطع ذات الطلب النادر للمركبات:

(الحساسات - الأذرعة - المقصات - الدينمو - الكمبرسر - القير - الكويلات - طرمبة البنزين...)

2 إذا كانت قطع الغيار تُصنع خصيصاً للمستهلك (برقم الشاصي) أو ذات مواصفات فنية خاصة، عندها يتفق الوكيل التجاري مع المستهلك كتابةً على مدة معقولة لتوفير قطع الغيار.

مثال على القطع ذات المواصفات الفنية الخاصة:

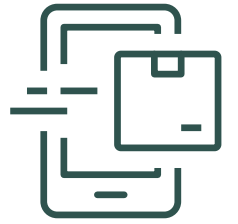
(الأكياس الهوائية - الكمر - الأجزاء الداخلية)





الفصل الرابع: المتاجر الإلكترونية

- متطلبات البيع في المتاجر الإلكترونية
- الشراء من المتاجر الإلكترونية
- حماية بيانات المستهلك الشخصية



هل يمكن تقديم خدمات البيع في المتاجر الإلكترونية من غير التاجر؟



يمكن أن تقدم عن طريق التاجر المُقيد في السجل التجاري أو الممارس لخدمات البيع الإلكتروني الموثق في منصات التوثيق.

هل هناك مُتطلبات خاصة للبيع في المتاجر الإلكترونية؟



يجب أن يكون مقر ممارسة النشاط مناسباً لطبيعته وحجم العمل، وأن يلتزم المتجر الإلكتروني بالآتي:

في منصة عرض المتجر:

1 يضع اسمه وعنوانه ووسائل الاتصال به.

2 يضع الرقم الضريبي وسجله التجاري إن وجد؛ أو رابط توثيقه في أحد المنصات الرسمية.

3 يوضّح الوسائل اللازمة لتلقي شكاوى المستهلك ومعالجتها بإجراءات واضحة، وأن يتيح رفعها إلكترونياً.





عند تقديم الفاتورة الالكترونية:



- 1 يجب أن تكون قابلة للحفظ، وتحتوي تأكيد إبرام العقد وتاريخه ويحتفظ المستهلك بنسخة منها.
- 2 تكون متضمنة لإجمالي سعر المنتج وأجور التوصيل والضريبة وترتيبات الدفع والتسليم.
- 3 يحدد فيها تاريخ التسليم للمنتج ومكانه.
- 4 تتضمن بيانات الضمان إن وجد، وخدمات ما بعد البيع.
- 5 يجب أن يُضمن فيها إشعار المستهلك بسياسة الاستبدال والإرجاع الخاصة بالمتجر.

يجب على المُستهلك عند الشراء من المتاجر الالكترونية:

أن يتأكد من قابلية المنتج للإرجاع وإلغاء الطلب ومن الحالات التي لا يجوز فيها فسخ العقد الالكتروني قبل الشراء.

يعرف أن الاتفاق يُبرم إلكترونياً بين الأطراف الذين يتعاملون بالتجارة الالكترونية وعليه التأكد من تسمية العقد ووصف المنتج أو الخدمة بشكل صحيح ومطابق للمُتفق عليه.

ما لم يتفق المُستهلك مع التاجر على موعد التسليم يحق للمستهلك إلغاء الطلب إذا تأخر المتجر عن التسليم أو التنفيذ لأكثر من (15) يوم من تاريخ الشراء.

يحق للمتجر الالكتروني إذا حدث منه خطأ في عرض المنتجات أو الخدمات أو السعر أو المواصفات أن يقوم بتعديله، وللمستهلك الخيار في الاستمرار بعد التعديل وإتمام الطلب أو إلغائه واستعادة ما دفع.



ما هو دور المتجر الإلكتروني في حماية بيانات المستهلك الشخصية؟



1 يجب عليه حماية أي بيان يؤدي إلى معرفة شخصية المستهلك أو الوصول لها.

2 يلتزم بعدم استخدام بيانات المستهلك للدعاية والتسويق دون الحصول على موافقة منه.

3 لا يحق للمتجر الاحتفاظ ببيانات المستهلك إلا خلال المدة التي تقتضيها طبيعة التعامل في عملية البيع وتقديم الخدمة.

4 يجب على المتجر الإلكتروني أن يُتيح للمستهلك إمكانية إغلاق حسابه في المتجر وإيقاف إرسال الإعلانات الترويجية إليه بطريقة واضحة ومُيسرة.

يُحظر استعمال بيانات المستهلك الشخصية لأغراض غير مصرح لها أو الإفصاح عنها لجهة أخرى إلا بموافقة المُستهلك.



الفصل الخامس: آلية تقديم الشكاوى ورفع البلاغات



- طريقة تقديم شكوى
- طلب التعويض
- تسوية الشكوى
- معالجة بلاغ المُستهلك
- رفع بلاغ لوزارة التجارة

5

عند وجود شكوى على منتج أو خدمة أين أتوجه؟



للمستهلك ابتداءً تقديم شكوى عند الوكيل التجاري بائع السلعة أو مقدم خدمات الصيانة والضمان أو المتجر الإلكتروني لدى الوحدة المخصصة لديه لتلقي شكاوى المستهلك، كما يجب أن يوضح للمستهلك إجراءات تقديمها، وأن يُمكّنه من الحصول على رقم طلب للشكوى أو رقم مرجعي لها.

ماهي آلية تسوية شكوى المستهلك من قبل الوكيل التجاري؟



يجب على الوكيل التجاري أن يضع إجراءات واضحة لتلقي الشكوى ومُنتهية إلى تسويتها، وأن يلتزم بها تجاه المستهلك ووزارة التجارة، على أن تتضمن الآتي:



- 1 يوضّح للمستهلك المعلومات اللازمة لطريقة تقديمها.
- 2 يلتزم بِسُرعة الرد على الشكوى.
- 3 يُشعر المستهلك كتابةً وخلال مدة لا تزيد عن (30) يوم من تاريخ تقديمها بقبولها ومعالجتها، أو رفضها مع بيان أسباب ذلك.

ماذا إذا لم يتم معالجة الشكوى المقدمة للوكيل التجاري أو الرد عليها؟



يقوم المستهلك بتقديم بلاغ لوزارة التجارة عبر قنواتها الرسمية.



عند رغبة المستهلك في المطالبة بتعويض إضافي أو الاعتراض على التسوية المُقدمة من الوكيل التجاري أين يتوجه؟



عند مُطالبة المستهلك بتعويض سواءً كان مادياً أو معنوياً أو الاعتراض على ما قُدّم له من تعويض أو تسوية، يتوجب عليه تقديم ذلك الطلب إلى الجهة القضائية المُختصة وليس لوزارة التجارة.

ما هي خطوات الإبلاغ عن مخالفة تجارية؟

عن طريق أحد القنوات التالية:

- 1 تطبيق **بلاغ تجاري**.
- 2 الاتصال على الرقم الموحد **1900**.



ويجب على المُستهلك عند الإبلاغ تقديم البيانات التالية:

- 1 إرفاق صورة المنتج المُخالف، وفاتورة شرائه إن تم ذلك، عبر تطبيق بلاغ تجاري.
- 2 إذا كان الشراء عن طريق متجر إلكتروني موثق أو حاصل على سجل تجاري؛ فيجب إرفاق:

- 1 صور توضح الشكوى المرفوعة ووصفاً لها.
- 2 رابط المتجر الإلكتروني.
- 3 فاتورة الشراء.
- 4 رقم الطلب إن وجد.

يجب أن تتطابق بيانات مقدم البلاغ مع البيانات المسجلة لدى المتجر.

ماهي الإجراءات التي تتبعها الإدارة الرقابية لمعالجة البلاغ؟



- 1 مراجعة وصف البلاغ والتحقق من اختصاص الوزارة.
- 2 التواصل مع المستهلك للتحقق من تفاصيل وصحة الشكوى.
- 3 الوقوف إن لزم الأمر على المنشأة أو التواصل معها لمتابعة مسار إجراءات البلاغ.
- 4 اتخاذ الإجراء النظامي في حال ثبوت المخالفة.
- 5 معالجة حق المستهلك مع المنشأة التجارية حال ثبوته، أو توجيهه إلى تقديم المطالبة للجهة القضائية المختصة.
- 6 إفادة المستهلك بما تم من إجراء على بلاغه وإغلاقه.



وزارة التجارة
Ministry of Commerce