

بشان حماية المستهلك

نحن حمد بن خليفة ال ثاني امير دولة قطر،

بعد الاطلاع على الدستور وعلى القانون رقم 2 لسنة 1999 في شان مكافحة الغش في المعاملات التجارية،

وعلى المرسوم بقانون رقم 32 لسنة 2004 بتنظيم وزارة الاقتصاد والتجارة وتعيين اختصاصاتها. وعلى المرسوم رقم 36 لسنة 2004  
بانشاء المجلس الاعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات،

وعلى اقتراح وزير الاقتصاد والتجارة وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء،

وبعد اخذ راي مجلس الشورى،

قررنا القانون الاتي:

الفصل الاول - تعاريف

مادة (1)

في تطبيق احكام هذا القانون تكون الكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يقتضي السياق معنى اخر:

الوزارة : وزارة الاقتصاد والتجارة

الوزير : وزير الاقتصاد والتجارة

الادارة المختصة : الوحدة الادارية المختصة بالوزارة

المستهلك : كل من يحصل على سلعة او خدمة بمقابل او بدون مقابل اشباعاً لحاجته الشخصية او حاجات الاخرين، او يجري التعامل او التعاقد معه بشأنها.

المزود : كل من يقدم الخدمة او يصنع السلعة او يوزعها او يتاجر بها او يصدرها او يستوردها او يتدخل في انشائها او تداولها، وذلك بهدف تقديمها الى المستهلك او التعامل او التعاقد معه عليها باي طريق من الطرق.

المعلن : كل من يعلن عن السلعة او الخدمة او يروج لها بذاته او بواسطة غيره باستخدام مختلف وسائل الدعاية والاعلان.

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

الخدمة : كل عمل تقدمه اي جهة للمستهلك سواء تم ذلك باجر او بدون اجر.

السعر : سعر البيع او بدل الايجار او الاستعمال.

العيب : كل نقص في قيمة اي من السلع والخدمات او نفعها بحسب الغاية المقصودة منها، يؤدي الى حرمان المستهلك كلياً او جزئياً من الاستفادة بها فيما اعدت من اجله، بما في ذلك النقص الذي ينتج عن خطأ في مناولة السلعة او تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه.

## الفصل الثاني - حقوق المستهلك

### مادة (2)

حقوق المستهلك الاساسية مكفولة بمقتضى احكام هذا القانون، ويحظر على اي شخص ابرام اي اتفاق او ممارسة اي نشاط يكون من شأنه الاخلال بتلك الحقوق او على الاخص الحقوق التالية:-

1. الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات.
  2. الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي يشتريها او يستخدمها او تقدم اليه.
  3. الحق في الاختيار الحر للسلع والخدمات التي تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.
  4. الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد.
  5. الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
  6. الحق في المشاركة في الجمعيات والمؤسسات الخاصة والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك.
  7. الحق فر رفع الدعاوى القضائية عن ما من شأنه الاخلال بحقوقه او الاضرار بها او تقييدها.
- وذلك دون الاخلال بما تقضي به الاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفاً فيها.

### مادة (3)

للمستهلك الحق في اقتضاء تعويض عادل عن الاضرار التي تلحق به او بامواله من جراء شراء او استخدام السلع او تلقي الخدمات، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك.

#### مادة رقم (4)

مع مراعاة احكام القانون رقم 12 لسنة 2004 بشأن الجمعيات والمؤسسات الخاصة يجوز انشاء جمعيات لحماية المستهلك تهدف الى:

1. اعلان المستهلك وتوعيته وتنقيفه.
2. الاسهام في ترشيد الاستهلاك والانفاق الاسري.
3. التعبير عن وجهة نظر المستهلك لدى الجهات الرسمية ذات العلاقة وتبليغها بالممارسات الضارة بمصالح المستهلك وطلب تدخلها لوقف تلك الممارسات عند الاقتضاء.
4. المساهمة في خلق علاقات ثقة وتعاون بين المستهلك والمزود والمشاركة في الحوار والتشاور مع الجهات المعنية.
5. الدفاع عن مصالح المستهلك.
6. اجراء الدراسات والبحوث المرتبطة بحماية المستهلك ونشرها.

#### الفصل الثالث - التزامات المزود

#### مادة (5)

يلتزم المزود بارجاع السلعة مع رد قيمتها او ابدالها او فصلاحتها بدون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها او كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة او الغرض الذي تم التعاقد عليها لاجله.

#### مادة (6)

يحظر بيع او عرض او تقديم او الترويج او الاعلان عن اي سلعة تكون مغشوشة او فاسدة. وتعتبر السلعة مغشوشة او فاسدة، اذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة او كانت غير صالحة للاستعمال او انتهت فترة صلاحيتها.

#### مادة (7)

يلتزم المزود لدى عرض اي سلعة للتداول ان يبين على غلافها او عبوتها، وبشكل واضح، نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها، وكافة البيانات المتعلقة بها، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون. واذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة وجب التنبيه الى ذلك بشكل ظاهر. ويحظر على المزود وصف السلعة او الاعلان عنها او عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات كاذبة او خادعة.

#### مادة (8)

يلتزم المزود لدى عرض اي سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر او الاعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة. وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن تحديد نوع السلعة وسعرها وكميتها واي بيانات اخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون. ويجوز بقرار من الادارة المختصة تحديد بعض السلع التي يكفي في الاعلان عن اسعارها ان يتيح المزود للمستهلك امكانية معرفة اسعارها بطريقة واضحة ومحددة.

#### مادة (9)

مع مراعاة احكام القانون رقم (8) لسنة 2002 بشأن تنظيم اعمال الوكلاء التجاريين، يلتزم كل وكيل تجاري او موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج او الموكل للسلعة محل الوكالة. فاذا استغرق تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز خمسة عشر يوماً، التزم المكيل التجاري او الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل الى ان يتم تنفيذ تلك الضمانات.

#### مادة (10)

مع مراعاة احكام القانون رقم 19 لسنة 2006 بشأن حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، لا يجوز للمزود ان يخفي اي سلعة او يمتنع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق او ان يفرض شراء كميات معينة منها او شراء سلعة اخرى معها او ان يتقاضى ثمناً اعلى من ثمنها الذي تم الاعلان عنه.

#### مادة (11)

على المزود ان يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها ومميزاتها وخصائصها واسعارها. ويلتزم بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة واعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، او بادائها مرة اخرى على الوجه الصحيح.

#### مادة (12)

يلتزم المزود بتضمين عقوده الالتزام بالاصلاح او الصيانة او الخدمة بعد البيع و بارجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها.

#### مادة (13)

يضمن المزود مطابقة السلعة او الخدمة التي يزود بها المستهلك للمواصفات القياسية المعتمدة المعن عنها، كما يسال عن عدم التقيد بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة.

#### مادة (14)

يلتزم المزود فور اكتشافه عيب في السلعة او الخدمة من شأنه الاضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة او الانتفاع بالخدمة ان يبلغ الجهة المختصة بالوزارة والمستهلكين بالاضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها ويسحب السلع المعيبة من السوق فوراً والاعلان عن ذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

#### مادة (15)

يلتزم المزود في حال بيع السلعة او تقديم الخدمة بالتقسيط وقبل التعاقد بتقديم البيانات التالية للمستهلك:

1. سعر بيع السلعة او تقديم الخدمة نقداً.
2. سعر بيع السلعة او تقديم الخدمة بالتقسيط.
3. مدة التقسيط الممكنة.
4. عدد الاقساط عن كل مدة وقيمة كل قسط.
5. التكلفة الاجمالية للبيع بالتقسيط.
6. المبلغ المتعين دفعه مقدماً ان وُجد.

#### مادة (16)

يسال المزود عن الضرر الناجم عن استخدام السلعة واستهلاكها كما يسال عن عدم توفير قطع الغيار للسلع المعمرة خلال فترة زمنية محددة وعن عدم توفير الضمانات المعلن عنها او المتفق عليها مع المستهلك، وذلك وفقاً للقواعد التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون. واذا كانت السلعة منتجة محلياً قامت مسؤولية المنتج والبائع التضامنية وفقاً لحكم الفقرة السابقة.

#### مادة (17)

يجب ان تكون الاعلانات والبيانات المنصوص عليها في المواد (7)، (8)، (11) من هذا الفصل باللغة العربية، ويجوز استخدام لغات اخرى الى جانب اللغة العربية.

#### الفصل الرابع - العقوبات

#### مادة (18)

مع عدم الاخلال باي طريقة اشد ينص عليها قانون اخر، يعاقب بالحبس مدة لا تجاوز سنتين وبالغرامة التي لا تقل عن خمسة الاف ريال ولا تجاوز خمسين الف ريال او باحدى هاتين العقوبتين، كل من خالف اي حكم من الاحكام المنصوص عليها في مواد الفصل الثالث من هذا القانون. ويعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الاعلان فنية يتعذر عليه التاكيد من صحتها، وكان المزود قد امد به. وتضاعف العقوبة في حال العود، ويعتبر المتهم عائدا اذا ارتكب جريمة مماثلة خلال خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة المحكوم بها او انقضائها بمضي المدة. وتعتبر جميع الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون متمثلة بالنسبة لحالات العود. وتكون العقوبة الغرامة التي لا تقل عن خمسة عشر الف ريال ولا تجاوز مائة الف ريال، اذا لم ينتبه المزود الى خطورة استعمال السلعة او الخدمة بشكل ظاهر ونتج عن ذلك ضرر.

#### مادة (19)

مع عدم الاخلال باية عقوبة اشد ينص عليها قانون اخر، يعاقب كل من يتصرف باية طريقة من الطرق في المواد المتحفظ عليها المنصوص عليها في المادة (25) من هذا القانون، بالحبس مدة لا تجاوز شهرين، او بالغرامة التي تعادل قيمة البضاعة المتحفظ عليها التي تم التصرف فيها على وجه غير مشروع.

#### مادة (20)

يعاقب المسؤول عن الإدارة الفعلية للشخص المعنوي المخالف بذات العقوبة المنصوص عليها في المادتين السابقتين إذا ثبت علمه بالمخالفة وكان اخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد اسهم في وقوعها. ويكون الشخص المعنوي مسؤولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به عن غرامات وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من احد العاملين به او باسمه او لصالحه.

#### مادة (21)

للمحكمة في حال الحكم بالادانة في احدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون، ان تقضي فضلاً عن العقوبة المقررة، بمصادرة او اتلاف السلعة موضوع المخالفة والمواد والادوات المستخدمة في انتاجها، واغلاق المحل او المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تقل عن شهر، وينشر ملخص الحكم الصادر بالادانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يوميتين.

#### مادة (22)

لا يجوز رفع الدعوى الجنائية او اتخاذ اي اجراء بالنسبة للجرائم المنصوص عليها في هذا القانون الا باذن كتابي من الوزير او من يفوضه. ويجوز للوزير او من يفوضه التصالح في اي من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون، قبل تحريك الدعوى الجنائية او اثناء نظرها وقبل الفصل فيها بحكم نهائي، وذلك مقابل اداء مبلغ لا يقل عن مثلي الحد الادنى للغرامة ولا يجاوز مثلي الحد الاقصى. ويترتب عن التصالح انقضاء الدعوى الجنائية.

### الفصل الخامس - احكام عامة

#### مادة (23)

لا تخل احكام هذا القانون، باختصاصات المجلس الاعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المتعلقة بحماية المستهلك في مجالي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

#### مادة (24)

يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد او وثيقة او مستند او غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك، اذا كان من شان هذا الشرط اعفاء المزود من اي من التزاماته المنصوص عليها في هذا القانون.

#### مادة (25)

يجوز في حال وجود اسباب قوية تحمل على الاعتقاد بان هناك مخالفة للحظر المنصوص عليه في المادة رقم (6) من هذا القانون، ضبط المواد المشتبه فيها، والتحفظ عليها بصفة مؤقتة لدى صاحب الشأن وتحت مسؤوليته. وتؤخذ خمس عينات على الاقل بقصد تحليلها. وتوضع كل عينة داخل حرز تسلم اثنان منها لصاحب الشأن، ويحرر بذلك محضر يحتوي على جميع الاجراءات التي اتخذت. ومع عدم الاخلال بحق صاحب الشأن في التقدم على المحكمة المختصة بطلب الافراج عن البضاعة المتحفظ عليها، يفرج عنها بحكم القانون اذا لم يصدر امر من المحكمة بتأييد التحفظ خلال الثلاثين يوماً التالية ليوم الضبط.

#### مادة (26)

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الفئات والمدد اللازمة لتصحيح الاوضاع بما يتلاءم واحكام هذا القانون. وللوزير في حال عدم تصحيح الاوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة لا تجاوز عشرة ايام ورفع الامر الى المحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة.

#### مادة (27)

يكون لموظفي الوزارة الذين يصدر بند بهم قرار من النائب العام بالاتفاق مع الوزير، صفة مأموري الضبط القضائي، في ضبط واثبات المخالفات التي تقع بالمخالفة لاحكام هذا القانون.

#### مادة (28)

يصدر الوزير اللائحة التنفيذية لهذا القانون والقرارات اللازمة لتنفيذه، والى ان تصدر هذه القرارات يستمر العمل بالقرارات والانظمة المعمول بها حالياً فيما لا يتعارض مع احكام هذا القانون.

#### مادة (29)

يلغى القانون رقم (2) لسنة 1999 المشار اليه.

مادة (30)

على جميع الجهات المختصة، كل في ما يخصه، تنفيذ هذا القانون. وينشر في الجريدة الرسمية.

حمد بن خليفة الثاني

امير دولة قطر

صدر في الديوان الاميري بتاريخ: 1429/5/10هـ

الموافق: 2008/5/15م