

مرسوم سلطاني

رقم 2014/66

بإصدار قانون حماية المستهلك

نحن قابوس بن سعيد سلطان عمان

بعد الاطلاع على النظام الأساسي للدولة الصادر بالمرسوم السلطاني
رقم 96/101 ،

وعلى قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم
2002/81 ،

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 : 7 من صفر سنة 1436 هـ

الموافق : 30 من نوفمبر سنة 2014م

قابوس بن سعيد
سلطان عمان

قانون حماية المستهلك

الفصل الأول

تعريفات وأحكام عامة

المادة (1)

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

الهيئة:

الهيئة العامة لحماية 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 .

العيوب:

كل نقص في قيمة أي سلعة أو خدمة أو نفعهما بحسب الغاية المقصودة منها ، يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً 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 (2)

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

المادة (3)

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 (4)

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

المادة (5)

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 (6)

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

المادة (7)

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 (8)

في حال قيام خطر وقع أو يوشك أن يقع بناء على معلومات مؤكدة ومعايير تحددتها 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 كلياً أو جزئياً.

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

المادة (9)

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 (10)

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

المادة (11)

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 (12)

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 بياناً بالجزءات الموقعة على المخالفين.

المادة (13)

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 (14)

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 .
- هـ- 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 (15)

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 (16)

للمستهلك خلال (15) خمسة عشر يوماً 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 ناتجاً عن سوء استعمال المستهلك للسلعة .
وتبين اللائحة نوعية السلع التي تنطبق عليها أحكام هذه المادة .

المادة (17)

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

المادة (18)

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

الفصل الثالث

واجبات المزود والمعلن والوكيل

المادة (19)

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 (20)

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

المادة (21)

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

المادة (22)

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 (23)

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 (24)

يلتزم المزود بتسليم المستهلك وثيقة أو فاتورة مدونة باللغة العربية وبخط واضح يسهل قراءته تثبت شراء 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 (25)

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 (26)

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

المادة (27)

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 فوراً ، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة .

المادة (28)

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 (29)

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

المادة (30)

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

المادة (31)

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 (32)

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 (33)

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 (15) 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 (34)

يكون للموظفين الذين يصدر بتحديدهم قرار من السلطة المختصة قانونا بالاتفاق مع الرئيس صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام هذا القانون 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 (35)

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

المادة (36)

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 (37)

يجوز للدعاء 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 الجرح المستأنفة في غرفة المشورة.

الفصل الخامس

العقوبات

المادة (38)

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 (39)

يعاقب كل من يخالف حكم أي من المواد (3) ، 5 ، 19 ، 21 ، 22 ، 23 ، 29 ، (30) من هذا القانون ، بالسجن مدة لا تقل عن (10) عشرة أيام ، ولا تزيد على (1) سنة ، وبغرامة لا تقل عن (100) مائة ريال عماني ، ولا تزيد على (2000) ألفي ريال عماني ، أو بإحدى هاتين العقوبتين.

المادة (40)

يعاقب كل من يخالف حكم أي من المواد (7) ، 8 ، 20 ، 25 ، 27 ، 28 ، (32) من هذا القانون بالسجن مدة لا تقل عن (3) ثلاثة أشهر ، ولا تزيد على (3) ثلاث سنوات ، وبغرامة لا تقل عن (2000) ألفي ريال عماني ، ولا

تزيد على (50000) خمسين ألف ريال عماني ، أو بإحدى هاتين العقوبتين ، وإذا ترتب على الجريمة وفاة شخص أو أكثر فلا تقل عقوبة السجن عن (5) خمس سنوات .

المادة (41)

يعاقب كل من يخالف حكم أي من المواد (4)، 6 ، 24 ، 26 ، (31) من هذا القانون بغرامة لا تقل عن (100) مائة ريال عماني ، ولا تزيد على (5000) خمسة آلاف ريال عماني.

المادة (42)

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 (43)

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 (44)

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 (45)

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

المادة (46)

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 (1000) ألف ريال عماني ، وتضاعف الغرامة في حال تكرار المخالفة ، ويعتبر تكرارا في تطبيق أحكام هذه المادة ارتكاب مخالفة مماثلة خلال (2) سنتين من تاريخ فرض الغرامة ، وفي حال المخالفة المستمرة يجوز فرض غرامة إدارية بحد أقصى (100) مائة ريال عماني عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، على ألا يزيد مجموعها على (2000) ألفي ريال عماني .

الفصل السادس

الأحكام الختامية

المادة (47)

يصدر رئيس المجلس اللائحة بعد موافقة كل من المجلس ومجلس الوزراء خلال (6) 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 49/2007، وذلك فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون .

المادة (48)

يلغى قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم 81/2002 ، كما يلغى كل ما يخالف هذا القانون ، أو يتعارض مع أحكامه .

المادة (49)

يعمل بهذا القانون بعد (3) ثلاثة أشهر من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية .