مـــرســـوم سلطانـى

رقم ٨١ / ٢٠٠٢

باصدار قانون حماية المستهلك

نحن قابوس بن سعيد سلطان عمان .

بعد الاطلاع على النظام الأساسى للدولة الصادر بالمرسوم السلطانى رقم ١٠١ / ٩٦ ،

وعلى قانون السجل التجارى رقم ٣ / ٧٤ وتعديلاته ،

وعلى قانون الشركات التجارية رقم ٤ / ٧٤ وتعديلاته ،

وعلى قانون الوكالات التجارية الصادر بالمرسوم السلطانى رقم ٢٦ / ٧٧ وتعديلاته ،

وعلى قانون التجارة الصادر بالمرسوم السلطانى رقم ٥٥ / ٩٠ ،

وعلى قانون العلامات والبيانات والاسرار التجارية والحماية من المنافسة غير المشروعة الصادر بالمرسوم السلطانى رقم ٣٨ / ٢٠٠٠ ،

وبناءً على ما تقتضيه المصلحة العامة .

رسمنا بما هو آت

مـادة (١) : يعمل بقانون حماية المستهلك المرافق .

مـادة (٢) : يصـدر وزير التـجـارة والصناعـة اللوائح والقـرارات اللازمـة لتنفيـذ أحكام القانون المرافق .

مـادة (٣) : يلغى كل ما يخالف القانون المرافق .

مـادة (٤) : ينشـر هذا المرسوم فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به بعد مرور ثلاثة أشهر من تاريخ نشره .

صـــدر فى : ١٩ من جمادى الثانية سنة ١٤٢٣هـ

الموافـــق : ٢٨ من أغسطـــــس سنة ٢٠٠٢ م

قابوس بن سعيد

سلطان عمان

نشر هذا المرسوم فى الجريدة الرسمية رقم (٧٢٦)

الصـــادرة فى ١ / ٩ / ٢٠٠٢م

قانون حماية المستهلك

الباب الأول

تعريفات وأحكام عامة

مادة (١) : فى تطبيق أحكام هذا القانون يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك :

الـــوزارة : وزارة التجارة والصناعة .

الوزيـــر : وزير التجارة والصناعة .

اللجنـــة : اللجنة المشكلة بقرار من الوزير لممارسة الاختصاصات المنصوص عليها فى المادة (٧) من هذا القانون .

السلعـــة : كل منتج صناعى أو زراعى أو حيوانى أو تحويلى بما فى ذلك العناصر الأولية والمواد والمكونات والمنتجات نصف المصنعة .

الخدمـــة : كل عمل تقوم به أية جهة متخصصة مقابل أجر متفق عليه أو محدد أو بموجب تسعيرة معلنة .

المستهلك : كل شخص طبيعى أو معنوى يشترى سلعة أو خدمة أو يستفيد من أى منهما .

المـــزود : كل شخص طبيعى أو معنوى يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل فى انتاجها أو تداولها كالوكيل والوسيط أو السمسار .

المعلـــن : كل شخص طبيعى أو معنوى يقوم باشهار السلعة أو الخدمات والترويج لها بذاته أو باستخدام مختلف وسائل الدعاية والاعلان .

مادة (٢) : على كل مزود أو معلن الالتزام بأحكام هذا القانون وأية قوانين أو لوائح أخرى تتعلق بحماية المستهلك ، وذلك فى مالم يرد به نص فى هذا القانون .

ولا تسرى أحكام هذا القانون على المعاملات بين المنتجين والتجار .

مادة (٣) : يلتزم كل مزود أو معلن بقواعد حرية الاختيار والمساواة والمعاملة العادلة والأمانة والمصداقية فى تعامله مع المستهلك .

مادة (٤) : كل سلعة من شأنها الاضرار بسلامة الأشخاص أو الممتلكات يجب ان يعطى عنها تحذير واضح ومحدد يبين الطريقة الصحيحة لاستخدام السلعة وسبل العلاج من أى ضرر قد يحدث نتيجة استعمالها .

مادة (٥) : على كل منشأة تجارية مقيدة فى السجل التجارى أن تذكر رقم قيدها التجارى على المراسلات والفواتير والإعلانات التجارية وسائر المستندات الصادرة عنها عند تعاملها مع أى مستهلك .

مادة (٦) : فى حالة بروز أزمة أو جائحة طبيعية أو ظروف استثنائية أو وضعية خاصة غير عادية للسوق تترتب عليها زيادة غير طبيعية فى الاسعار ، للوزير بقرار مسبب اتخاذ اجراءات وقتية لتحجيم تلك الزيادة .

وللوزير اتخاذ أى اجراء من شأنه وقف أى انتهاك أو تجاوز لمصالح المستهلكين أو اعلان مبالغ فيه يكون من شأنه خداع المستهلكين والاضرار بهم ، وله فى كل الأحوال اتخاذ ما يراه من اجراءات لمنع الاحتكار أو الهيمنة على السوق .

وتبين اللائحة التنفيذية الأسس التى يستند عليها الوزير فى تقدير الزيادة غير الطبيعية فى الاسعار والاجراءات التى يتخذها لتحجيم تلك الزيادة كما تبين التفاصيل والضوابط التى تمنع الاحتكار .

مادة (٧) : للجنة فى حالة قيام خطر وقع أو يوشك ان يقع ، بناء على معلومات مؤكدة ومعايير محددة فى اللوائح ، ان تصدر قراراً بايقاف استيراد منتج معين أو تصديره أو عرضه فى السوق أو سحبه منه أو اتلافه اذا كان الاتلاف هو الوسيلة الوحيدة لوضع حد للخطر الناجم عنه ولها ان تصدر تحذيرات أو تنبيهات أو اتخاذ أية احتياطات يعلن عنها ويعرف بها المستهلك والزام المزود بارجاع المنتج قصد ابداله أو تغييره أو رد ثمنه كلياً أو جزئياً .

ولها اتخاذ الاجراءات التى من شأنها ضمان حقوق المستهلكين وتنظيم نزاهة المعاملات التجارية بصورة تحترم فيها القواعد العامة المتعلقة بسلامة المنتجات والسلع والخدمات والتثبت من مدى مطابقتها للمواصفات والمقاييس الوطنية أو العالمية الملزمة وتعريف المستهلك بها بكل دقة ووضوح وشفافية بعد مراقبتها بأية طريقة كانت .

الباب الثانى

حقوق المستهلك

مادة (٨) : للمستهلك الحق فى الحصول على المعلومات الصحيحة عن السلعة التى يشتريها أو يستخدمها أو الخدمة التى يتلقاها ، وفى جميع الأحوال يجب ان تبين بشكل ظاهر على السلعة المعلومات الخاصة بالسعر وتاريخ الانتاج وتاريخ انتهاء الصلاحية وبلد الصنع والاستعمالات والخواص والمكونات الرئيسية للسلعة ودرجة الفعالية وتعليمات الاستخدام وخدمات ما بعد البيع ، وذلك بحسب نوع وطبيعة كل سلعة .

مـادة (٩) : للمـستـهلك الحق فى كل ما يضـمن لـه صـحـتـه وسـلامَتـه عند تـزويده بأية سلعة أو خدمة ، وعـدم الحاق الضـرر به عند استعماله العادى لهذه السـلعة أو الخدمة وله الحق فى المطالبة بالتعـويض عن الضـرر الذى يصـيـبـه بسـبب شرائه أو استعماله العادى للسلعة أو تلقيه الخدمة .

مـادة (١٠) : للمـسـتـهلك الحق فى المحافظة على خـيـاره الشـخـصى الحر حين انـتـقـائه أية سلعة أو تـلقيه أية خـدمة أو شـرائه أو عدم شرائه أية سلعة أو قـبـولـه أو عـدم قـبـولـه الخدمة أو أى بند من بنودها . ولـه الحق فى الحـصـول على المتطلبات الأسـاسـيـة كـضـمـان الجودة والسـعر المعقول عند إبرامه أية صـفـقـة وفى كـل الأحوال له الـضـمـان من قـبل المزود لكل سلعـة ويبـقى هذا الـضـمـان قـائماً لمصلحة المسـتـهلك رغـم انتـقـال الملكـيـة ويقع باطلاً كل اتـفـاق ينـص على خلاف ذلك .

وللمـسـتـهلك الحق فى الحـصـول على ما يثبت شـراءه أية سلعة أو تلقـيـه أية خـدمة مبيناً فيه قـيـمة وتاريخ الشـراء ومواصـفـات السلعة التى تم شـراؤها وعددها أو كميتها أو الخدمة التى تم تلقيها ونوعيتها .

مـادة (١١) : للمـسـتـهلك خلال فـتـرة عـشـرة أيام من شـرائه أية سلعـة ـ باسـتـثناء السلع الاسـتـهـلاكـيـة القـابلة للتلف السـريع ـ الحق فى اسـتـبـدالهـا أو إعـادتهـا واسـتـرداد قـيـمتـها إذا شاب السلعة عـيب شريطة إبراز ما يثبت شـراءها من نفس المزود وعلى أن لايكون العـيب ناتجاً عن سوء اسـتـعـمـال المسـتـهلك للسلعة .

وتبين اللائحة التنفيذية نوعية السلع التى تنطبق عليها أحكام هذه المادة .

مادة (١٢) : يلتزم مقدم الخدمة بضمان الخدمة التى قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة هذه الخدمة ، وفى حالة الاخلال بأدائها على النحو الصحيح ، يجب عليه إعادة المبلغ لمتلقى الخدمة أو إعادة الخدمة على الوجه الصحيح .

وتحدد اللائحة التنفيذية أنواع الخدمات التى تخضع لهذه المادة وفترة الضمان المقررة لكل منها .

الباب الثالث

واجبات المزودين والمعلنين والوكلاء

مادة (١٣) : تعتبر حقوق المستهلك المنصوص عليها فى الباب الثانى من هذا القانون واجبات على المزود وعليه الوفاء الكامل بالتزامه الناشئ عن أى اتفاق يجريه مع المستهلك بشأن سلعة أو خدمة .

مادة (١٤) : على كل مزود ضمان السلع والخدمات التى يزود بها المستهلك من حيث مطابقتها للمواصفات المعلن عنها والشروط المتعلقة بالصحة والسلامة ومراعاة ما تنص عليه المادة (٤) من هذا القانون .

مادة (١٥) : على كل مزود عند اكتشافه عيباً فى سلعة أو خدمة من شأنه الاضرار بسلامة الأشخاص أو الممتلكات بالرغم من أن السلعة قد استعملت أو أن الخدمة قد تلقيت بالطريقة الصحيحة أن يبلغ المستهلك والجهات المعنية بغاية السرعة عن الاضرار المحتملة وكيفية توقى حدوثها .

مادة (١٦) : على كل مزود أو معلن إمداد المستهلك بمعلومات صحيحة وحقيقية عن جودة السلعة أو الخدمة وسعرها والبعد عن مزاولة أعمال الدعاية الزائفة أو المضللة .

مـادة (١٧) : على كل مزود يأخذ على عاتقه ضمان الإصلاح أو الصيانة أو الاستبدال أو الاسترجاع أو أية مسؤولية أخرى بشأن سلعة ما القيام بما إلتزم به حسب اتفاقه مع المستهلك دون تأخير متعمد أو رفض غير مسبب .

مـادة (١٨) : تعتبر باطلة كل الشروط المجحفة وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون أو التى من شأنها اعفاء المزود من مسؤوليته المدنية تجاه المستهلك سواء وردت هذه الشروط فى نماذج عقود أو وثائق أو ملاحظات أو إعلانات أو مذكرات تتعلق بالعمل التجارى .

مـادة (١٩) : لا يجوز لأى مزود إخفاء أية سلعة أو الامتناع عن بيعها أو ان يفرض شراء كميات معينة منها أو شراء سلع أخرى معها أو أن يتقاضى ثمناً أعلى من ثمنها الذى تم الإعلان عنه .

مـادة (٢٠) : على كل وكيل توفير جميع الضمانات التى يقدمها المنتج أو المورد الأصلى للسلعة التى يتولى الوكيل بيعها فى السلطنة ، وبصفة خاصة قطع الغيار وورش الإصلاح اللازمة لتلك السلعة .

ويلتزم الوكيل الذى يستغرق فى تنفيذ الضمانات المنصوص عليها فى الفقرة السابقة مدة شهر ، أن يوفر للمستهلك سلعة مماثلة يستعملها دون مقابل إلى أن يقوم الوكيل بتنفيذ تلك الضمانات .

الباب الرابع

العقوبات والأحكام الختامية

مـادة (٢١) : مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أى قانون آخر يعاقب بغرامة لاتزيد على (٥٠٠٠) ريال عمانى كل من يخالف أحكام هذا القانون

أو لوائحه التنفيذية وتضاعف الغرامة فى حالة تكرار المخالفة .

ويجوز الحكم بغلق المحل التجارى ومصادرة السلع محل المخالفة ، وفى جميع الأحوال تحكم المحكمة بالتعويض عند الاقتضاء .

مادة (٢٢) : يكون للموظفين الذين يحددهم الوزير صفة الضبطية القضائية فيما يتعلق بتطبيق أحكام هذا القانون ولوائحه التنفيذية ويصدر بهؤلاء الموظفين قرار من وزير العدل .

مادة (٢٣) : يجوز انشاء جمعيات خاصة لحماية المستهلك طبقاً لأحكام قانون الجمعيات الأهلية الصادر بالمرسوم السلطانى رقم ١٤ / ٢٠٠٠ .