



دائرة التنمية الاقتصادية - أبوظبي

دليل حماية المستهلك

اعرف حقوقك كمستهلك



f t @ /AbuDhabiDED

www.ded.abudhabi.ae

أولاً: تمهيد



يهدف هذا الدليل إلى التعريف بنصوص وأحكام قانون حماية المستهلك بدولة الإمارات العربية المتحدة، إلا أنه لا يعتبر مرجعاً قانونياً شاملاً بديلاً عن القانون، فالغرض منه هو المساعدة على فهم الحقوق المشار إليها بموجب القانون مع إرشادات عامة للمستهلكين والمزودين تسهم في حماية المستهلك وتحد من الخلافات بين المستهلك والمزود.

قانون حماية المستهلك الاماراتي

وضع قانون حماية المستهلك رقم (24) لسنة 2006 القواعد العامة لحماية المستهلك مع إيجاد الآليات الكفيلة وتفعيل دوره في الحركة الاقتصادية وتأمين شفافية المعاملات التجارية التي يكون المستهلك أحد أطرافها الأساسية.

حقوق المستهلك الأساسية

1. الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تشكل خطراً على الصحة والسلامة.
2. الحق في تزويده بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك السليم.
3. الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.
4. الحق في الاستماع إلى آرائه وأن تمثل مصالحه لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية وأن يؤخذ بآرائه في تطوير السلع والخدمات.
5. الحق في إشباع احتياجاته الأساسية من السلع والخدمات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم.
6. الحق في التعويض وفي تسوية عادلة لمطالبه المشروعة ، بما في ذلك التعويض عن السلع الرديئة أو الخدمة غير المرضية أو أية ممارسات تضر بالمستهلك.
7. الحق في التثقيف وفي اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختبارات الواعية بين السلع والخدمات . وأن يكون مدركاً لحقوقه الأساسية ومسؤولياته وكيفية استخدامها من خلال برامج التوعية المستدامة.
8. حق الحياة في بيئة سليمة.

دور دائرة التنمية الاقتصادية في إمارة أبوظبي في مجال حماية المستهلك

1. تعزيز التوعية وثقافة المستهلكين بشأن حقوقهم وواجباتهم.
2. المحافظة على حقوق المستهلك والدفاع عنها، وتبني قضاياها لدى الجهات العامة والخاصة وحمايته من جميع أنواع الغش والتقليد والاحتيال والخداع والتدليس في جميع السلع والخدمات والمبالغة في رفع أسعارهما.
3. استقبال شكاوي المستهلكين وخدمات الاستعلام وأي خدمات أخرى من شأنها دعم مصالح المستهلكين والحفاظ على حقوقهم عبر مختلف قنوات الاتصال.
4. تنفيذ وتطبيق جميع القوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بالتنسيق مع الجهات المختصة.
5. اقتراح القوانين واللوائح المتعلقة بحقوق المستهلك.
6. إحالة النزاعات التي لم يتم تسويتها إلى لجنة تسوية النزاعات أو إلى الهيئات القضائية المختصة.
7. مساندة الجهات الحكومية المعنية بحماية المستهلك وإبلاغ تلك الجهات بكل ما يمس حقوق المستهلك ومصالحه.
8. إعداد الدراسات والبحوث وعقد المؤتمرات والندوات والدورات وإقامة المعارض ذات العلاقة بحماية المستهلك.
9. تمثيل المستهلك في اللجان والهيئات المحلية والدولية ذات العلاقة بحماية المستهلك.



ثانياً: شراء السلع والخدمات

هل يلتزم المزود بوضع ملصقات على السلعة ذاتها

على المزود لصق بطاقة باللغة العربية واضحة ومقروءة ومفهومة المعنى وبشكل بارز على غلاف السلعة أو عبوتها، تتضمن البيانات الآتية:

1. نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها.
2. اسم السلعة.
3. تاريخ الإنتاج أو التعبئة.
4. تاريخ انتهاء الصلاحية.
5. الوزن الصافي.
6. 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).
7. بلد التصدير (إن وجد).
8. كيفية الاستعمال إن أمكن.
9. وحدة المقياس والمكيال الصحيحة المناسبة للسلعة.
10. قواعد استعمال السلعة و مخاطرها باللغة العربية.



ماهي الشروط الأساسية التي يجب أن يحصل عليها المستهلك في السلعة المشتراة؟

1. فُرضية من حيث الجودة وتوافر ومطابقة المواصفات التي حددها المنتج أو البائع أو تلك التي اشترط المستهلك خطياً وجودها.
2. أمانة عند الاستخدام.
3. خالية من العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له المخصص لها وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد المبرم بين المزود والمستهلك، إلا إذا أشار المزود إلى العيب أو تم الكشف عن العيب بالفحص قبل التعاقد.
4. مناسبة لتحقيق الغرض من شرائها والذي تم إعلام المستهلك به.
5. مطابقة لما قدمه المنتج أو البائع للمستهلك من شرح أو كما هو موضح على غلاف السلعة.
6. أن تكون تعليمات الاستخدام واضحة وبلغة مفهومة.



ماهية التزامات المزود وفقاً لقانون حماية المستهلك

1. الإعلان في مكان بارز وواضح للمستهلكين وباللغتين العربية والانجليزية عن إجراءات المحل الخاصة ببرد السلعة أو إبدالها أو رد السعر.
2. إذا تبين وجود عيب في السلعة يلتزم المزود ببرد السلعة أو استبدالها أو إصلاحها وفق ما يختاره العميل مع مراعاة طبيعة السلعة، فإذا اختار إصلاح العيب وجب على المزود إعلامه بنوعية العيب وقطع الغيار والتكلفة، كما يجب توفير سلعة مماثلة في حال استغرق إصلاح العيب 14 يوم أو أكثر.

هل يحق للمستهلك الحصول على الفاتورة عند الشراء بالتقسيط ؟

في حال تم البيع بالتقسيط يجب أن تتضمن الفاتورة البيانات الإضافية الآتية:

1. إجمالي مبلغ التقسيط للسلعة أو الخدمة.
2. السعر الفعلي للسلعة وكيفية احتساب العائد السنوي (الفائدة).
3. تاريخ بدء احتساب العائد .
4. عدد الأقساط وقيمة كل قسط .
5. مدة التقسيط .
6. المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد.
7. الجزاءات التي تفرض على المشتري في حالة التخلف عن دفع الأقساط أو التأخير في سدادها.
8. حقوق والتزامات طرفي التعاقد بملكية السلعة أو الخدمة أو التصرف فيه أثناء فترة التقسيط.
9. ما يفيد اطلاع المستهلك على تلك البيانات الإضافية وقبوله لها.

هل من حق المستهلك المطالبة بالفاتورة عند شراء أي سلعة أو خدمة؟

يلتزم المزود بأن يقدم إلى المستهلك فاتورة باللغة العربية تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلع أو الخدمات دون تحميل المستهلك أية أعباء إضافية مالية كانت أم غير مالية على ان تتضمن البيانات الآتية:

1. اسم المزود وعنوانه .
2. تعريف السلعة .
3. وحدة البيع .
4. كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة .
5. سعر السلعة بالدرهم الإماراتي .
6. ذكر الضمان في حال عدم وجود مستند خاص بالضمان.
7. مطابقة السلعة أو الخدمة التي يزود بها المستهلك للمواصفات القياسية المعتمدة المعلن عنها ، كما يسأل عن عدم التقيد بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة.
8. وزن أو عد أو قياس السلعة القابلة للقياس أمام المستهلك بحيث يكون قادراً على مشاهدة العملية بأكملها. وإن كانت السلعة معبأة مسبقاً، يحق للمستهلك طلب إعادة وزنها أو قياسها أو عدّها في وجوده.
9. توفير خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير قطع الغيار والصيانة للسلع المعمرة لفترة لا تقل عن خمس سنوات أو لفترة تتناسب وطبيعة السلعة .



ماذا عن شراء السلع المستعملة ، وماهي التزامات المزود بشأنها؟

للمستهلك نفس الحقوق عند شرائه السلع المستعملة، إذ يجب على المزود الذي يعرض سلعاً مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيباً 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.

ماذا ننصحك عند شرائك سلعاً مستعملة؟

1. التأني قبل التعاقد ومراجعة جودة السلعة والسعر المعروض.
2. اصطحاب شخص آخر معك لمعاينة السلعة وتقييم جودتها وكذلك لكي يكون هذا الشخص شاهداً على التعاقد .
3. محاولة كتابة الاتفاق الذي يتم بين الطرفين مع وصف السلعة وصفاً دقيقاً والتوقيع عليه من الطرفين بالشكل الصحيح لتلافي أية مشاكل خاصة بملكية السلعة وصحة انتقالها من البائع إلى المستهلك.
4. الاتفاق مع المزود بما سيتحمله من نفقات إضافية – إن وجدت- بالإضافة إلى سعر السلعة ومنها على سبيل المثال تكاليف النقل أو التركيب وغيرها.

ما المقصود بالإعلان المضلل؟

هو الإعلان الذي يذكر فيه وصف السلعة وصفاً غير مطابق للحقيقة يؤدي بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل للمستهلك يدفعه للشراء أو طلب الخدمة.

ماهي شروط الإعلانات والحملات الترويجية للسلع والخدمات؟

للمزود الحق في القيام بما يرغب من الإعلانات والأنشطة الترويجية بغرض تسويق السلع والخدمات التي يقدمها وذلك وفقاً للتشريعات المعمول بها في الإمارة. وبشكل عام على المزود الالتزام بما يلي:

1. الجدية في الإعلانات والعروض الترويجية.
2. الدقة والوضوح في صيغة الإعلان أو الحملة الترويجية.
3. التطابق بين الإعلان أو العرض الترويجي والبضائع المشمولة وعدم تضليل المستهلكين عبر عرض نماذج غير مشمولة بالعرض وبطريقة توحي وكأنها مشمولة به.
4. الإفصاح للمستهلكين بشكل مفضل عن كافة الشروط والأحكام التي تطبق على العرض قبل التعاقد.
5. عدم استخدام أساليب الترويج العدائي أو انتهاك خصوصية المستهلكين.



هل يحق للمستهلك اختيار طريقه معالجة السلع المعيبة؟

للمستهلك في حال ثبوت عيب خفي او ظاهر في السلعة فله الحق إما في استبدالها أو إصلاحها أو استرداد ثمنها ، على أن يؤخذ بعين الاعتبار نوع وطبيعة السلعة والمدة الزمنية التي تم استعمالها من قبل المستهلك، وبالتالي للمستهلك الحق بطلب سلعه بديله ينتفع بها لحين الانتهاء من إجراءات الاستبدال أو الإصلاح بدون مقابل.

ما المقصود بالخدمة؟

هو الاتفاق الذي ينعقد بين المزود والمستهلك لتقديم عمل معين (بما في ذلك تقديم المنفعة للغير) . وخاصة بالنسبة للخدمات ذات القيمة العالية حيث ينصح المستهلك بالتأني في اختيار الخدمة . لذا يجب على المستهلك طلب عرض سعر مكتوب ومفضل للخدمة ومناقشة كافة تفاصيل العقد قبل التعاقد، منها على سبيل المثال: محلات صيانة السيارات أو محلات الخياطة أو صالونات الحلاقة وغيرها.

ماهي مواصفات الخدمة؟

1. بذل عناية ومهارة الرجل المهني العادي وفقاً لقواعد المهنة المتعارف عليها بين الممارسين لها.
2. تقديم الخدمة بمقابل مناسب في حال عدم الاتفاق على المقابل بين الطرفين مسبقاً.
3. تقديم الخدمة في وقت معقول في حال عدم الاتفاق على وقت محدد.

على من يقع عبء فشل تقديم الخدمة؟

في حال فشل المزود بتقديم الخدمة، فإنه يلتزم إما بإعادة المبلغ الذي دفعه المستهلك، أو بأداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح حسب رغبة المستهلك.

ثالثاً: الضمانات

ماهي مسؤولية تدخل طرف ثالث في الضمان؟

عادة ما تنص الضمانات أن قيام أي طرف ثالث بإصلاح السلعة يفقد المستهلك حقه في الاستفادة من الضمان. وعليه، يُنصح المستهلك بمراجعة وثيقة الضمان التي بحوزته قبل اللجوء لأي طرف ثالث.



ماهي الإجراءات التي يجب على المستهلك اتباعها لتقديم الشكوى الخاصة بالضمان؟

1. تقديم شكوى مكتوبة للمزود في أسرع وقت ممكن مع الاحتفاظ بنسخة عنها.
2. توضيح العيب في البضاعة مع تقديم ما يثبت شراء السلعة من المزود.
3. تحديد هدف المستهلك من الشكوى.
4. الطلب من المزود الرد على الشكوى بحيث يشمل الرد على تحديد مسؤوليته تجاه العيب وما سيقوم به لإصلاحه.
5. تحديد الفترة الزمنية التي يستغرقها الإصلاح أو الاستبدال.

ما المقصود بالضمان؟

هو كل إقرار كتابي أو ضمني صادر من المزود أو ممن يمثله بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب ومطابقتها للمواصفات القياسية المعتمدة وتعهده بإصلاح أي خلل أو عيب يطرأ على السلعة أو الخدمة خلال مدة محددة وفقاً لشروط العقد بينهما.

ماهي شروط الضمان؟

1. محددة وغير غامضة من حيث التفاصيل والمدة والعيوب التي يتم تغطيتها.
2. متاحة ومعروضة على المستهلك قبل إتخاذ قرار الشراء.
3. غير مقيدة لمسؤولية البائع أو المصنع فيما يخص عيوب السلعة.
4. مشتملة على كافة الإرشادات الخاصة بتقديم الشكوى.

هل يجوز تمديد مدة الضمان؟

يحق للمزود تقديم ضمان إضافي لفترة أخرى تبدأ بعد انتهاء الضمان الأصلي ولفترة محددة وذلك أثناء الشراء أو بعده. وفقاً لشروط العقد بينهما.

ماهي شروط مدة الضمان الاضافي؟

1. عدم إلزام المستهلك به.
2. عدم تقديمه للمستهلك طالما يغطي نفس الحقوق والمدة التي يغطيها الضمان الأصلي.

رابعاً: ظروف التعاقد

نصائح عامة للمزودين عند التعاقد:

عند صياغة نماذج العقود، نوصي بمراعاة ما يلي:

- 1. من حيث الشكل:** تصميم العقد بشكل عملي وواضح للمستهلك، بحيث يتم وضع ما يجب على المستهلك معرفته من الشروط والأحكام بخط واضح وكبير بينما يتم وضع ما لا يفرض على المستهلك التزاماً بخط عادي وهامشي. وللوصول لهذا التصميم العملي، ينصح بمراجعة شكاوي المستهلكين السابقة وعرض تصاميم العقود وصيغتها الأولية على المستهلكين للتأكد من أنها فعلاً واضحة ومناسبة لمصالحهم.
- 2. من حيث تسلسل المعلومات:** تصميم العقد بشكل يتناسب مع معرفة المستهلك واطلاعه، بحيث يتم وضع ملخص بسيط عن العقد في بداية العقد ويتم فيه تحديد عناصر التعاقد الأساسية والتي من الممكن أن تؤدي إلى سوء فهم وكذلك التأكد من أن الموظفين المتعاملين مع الزبائن لديهم المعرفة الكاملة بالشروط والأحكام ولديهم القدرة للإجابة عن استفسارات المستهلكين بشكل دقيق وواضح.
- 3. من حيث لغة العقد:** تصميم العقد بلغة بسيطة وسهلة لفهم الرجل العادي غير المختص، بحيث تكون لغة العقد وشروطه وأحكامه مفهومة للمستهلك الذي ليس لديه معرفة في مجال العمل وبعيدة عن المصطلحات القانونية والفنية الخاصة بالخدمة أو مجال العمل.

نصائح عامة للمستهلكين عند التعاقد؟

- 1.** اطلب عروضاً من مزودين متعددين بما يسمح لك بمقارنه جيدة للأسعار والخدمات المقدمة مقابلها.
- 2.** اختر الشركات أو المحلات ذات السمعة الجيدة في السوق.
- 3.** حافظ على معلوماتك الشخصية ولا تعطها إلا لمن تثق به.
- 4.** خذ وقتك الكافي في قراءة العقد وشروطه وملاحقه كاملة بما فيها الشروط المكتوبة بخط صغير ولا تقبل أية ضغوط عليك للتوقيع على العقد قبل إستكمال قراءة العقد.
- 5.** اطلب أية توضيحات ترغب بالحصول عليها من ممثلي المزود خاصة بشروط وأحكام التعاقد.
- 6.** اطلب تقديم كافة الوعود الإضافية والتي يقدمها المزود لك عند البيع بشكل كتابي.
- 7.** اقرأ بشكل دقيق الضمانات المقدمة من قبل المزود.
- 8.** حاول أن تدفع مبلغ العقد على دفعات ولا تدفع كامل المبلغ قبل التنفيذ الكامل للعقد.



خامساً: إجراءات الشكوى

ما هي الإجراءات التي تتبعها الدائرة في حال استقبال الشكوى؟

1. التحقق من الشكوى من قبل قسم حماية المستهلك والاتصال بمقدم الشكوى لأخذ المزيد من التفاصيل إن تطلب الأمر ذلك.
2. التواصل مع المنشأة التجارية وإبلاغها بورود شكوى ضدها مع ذكر تفاصيل الشكوى وفق ما أفاد به مقدمها والاستماع إلى أقوال المنشأة التجارية والاطلاع على أي أدلة ثبوتية تقدمها.
3. التواصل مع جميع الأطراف للوصول إلى اتفاق بين الطرفين بشكل ودي أو قانوني حسب متطلبات الشكوى وقوانين حماية المستهلك. التجاري الذي تم بين الطرفين.

تقديم الشكوى عن طريق أحد القنوات التالية:

1. مركز اتصال حكومة أبوظبي 800555
2. البريد الإلكتروني: contact@tamm.abudhabi
3. الحضور الشخصي لمراكز تم.

توفير البيانات التالية:

1. اسم مقدم الشكوى، رقم الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني إن وجد
2. صورة من هوية مقدمة الشكوى
3. فاتورة الشراء أو أي مستندات تثبت التعامل التجاري الذي تم بين الطرفين

تنويه هام

لضمان حصولك على الحل الأمثل للشكوى، يُرجى الاحتفاظ دائماً بفاتورة الشراء أو الضمان أو أي مستند يثبت حصولك على السلعة أو الخدمة، كما نأمل منكم تحري الدقة في المعلومات المقدمة وتجنب العمومية في الشكوى حتى يتسنى لموظفينا متابعتها وحلها في أسرع وقت ممكن.



