

مرسوم سلطاني
رقم ٨١ / ٢٠٠٢
باصدار قانون حماية المستهلك

نعتن قابوس بن سعيد سلطان عمان .

بعد الاطلاع على النظام الأساسي للدولة الصادر بالمرسوم السلطاني 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 السلطاني رقم ٢٦ / ٧٧ وتعديلاته ،
وعلى قانون التجارة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٥٥ / ٩٠ ،
وعلى قانون العلامات والبيانات والاسرار التجارية والحماية من المنافسة غير المشروعة
ال الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٣٨ / ٢٠٠٠ ،
وببناءً على ما تقتضيه المصلحة العامة .

رسمنا بما هو آت

مادة (١) : يعمل بقانون حماية المستهلك المرافق .

مادة (٢) : يصدر وزير التجارة والصناعة اللوائح والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام
القانون المرافق .

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

مادة (٤) : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية، وي العمل به بعد مرور ثلاثة أشهر من
تاريخ نشره .

صدر في : ١٩ من جمادى الثانية سنة ١٤٢٣ هـ

الموافق : ٢٨ من أغسطس سنة ٢٠٠٢ م

قابوس بن سعيد
سلطان عمان

نشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية رقم (٧٢٦)
الصادرة في ١ / ٩ / ٢٠٠٢ م

قانون حماية المستهلك

الباب الأول

تعريفات وأحكام عامة

مادة (١) : في تطبيق أحكام هذا القانون يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرین كل منها ما لم يقتضي سياق النص خلاف ذلك :

الوزارة : وزارة التجارة والصناعة .

الوزير : وزير التجارة والصناعة .

اللجنة : اللجنة المشكلة بقرار من الوزير لمارسة الاختصاصات المنصوص عليها في المادة (٧) من هذا القانون .

السلعة : كل منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تجاري بما في ذلك العناصر الأولية والمواد والمكونات والمنتجات نصف المصنعة .

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

المستهلك : كل شخص طبيعي أو معنوي يشتري سلعة أو خدمة أو يستفيد من أي منهما .

المزوود : كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في انتاجها أو تداولها كالوكيل وال وسيط أو السمسار .

المعلن : كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم باشهار السلعة أو الخدمات والترويج لها بذلك أو باستخدام مختلف وسائل الدعاية والإعلان .

مادة (٢) : على كل مزود أو معلن الالتزام بأحكام هذا القانون وأية قرارات أو لوائح

أخرى تتعلق بحماية المستهلك ، وذلك في مالم يرد به نص في هذا القانون .

ولا تسرى أحكام هذا القانون على المعاملات بين المنتجين والتجار .

مادة (٣) : يتلزم كل مزود أو معلن بقواعد حرية الاختيار والمساواة والمعاملة العادلة

والأمانة والمصداقية في تعامله مع المستهلك .

مادة (٤) : كل سلعة من شأنها الاضرار بسلامة الأشخاص أو الممتلكات يجب ان يعطى

عنها تحذير واضح ومحدد بين الطريقة الصحيحة لاستخدام السلعة وسبل

العلاج من أي ضرر قد يحدث نتيجة استعمالها .

مادة (٥) : على كل منشأة تجارية مقيدة في السجل التجارى أن تذكر رقم قيدها التجارى

على المراسلات والفوایر والإعلانات التجارية وسائر المستندات الصادرة

عنها عند تعاملها مع أي مستهلك .

مادة (٦) : في حالة بروز أزمة أو جائحة طبيعية أو ظروف استثنائية أو وضعية خاصة

غير عادلة للسوق تترتب عليها زيادة غير طبيعية في الاسعار ، للوزير

بقرار مسبب اتخاذ اجراءات وقائية لتحجيم تلك الزيادة .

وللوزير اتخاذ أي اجراء من شأنه وقف أي انتهاك أو تجاوز لصالح

المستهلكين أو اعلان مبالغ فيه يكون من شأنه خداع المستهلكين والاضرار

بهم ، وله في كل الأحوال اتخاذ ما يراه من اجراءات لمنع الاحتكار أو الهيمنة

على السوق .

وتبيّن اللائحة التنفيذية الأسس التي يستند عليها الوزير في تقدير الزيادة

غير الطبيعية في الاسعار والاجراءات التي يتخذها لتحجيم تلك الزيادة كما

تبين التفاصيل والضوابط التي تمنع الاحتكار .

مادة (٧) : للجنة في حالة قيام خطر وقع أو يوشك أن يقع ، بناء على معلومات مؤكدة ومعايير محددة في اللوائح ، ان تصدر قراراً بيقاف استيراد منتج معين أو تصديره أو عرضه في السوق أو سحبه منه أو اطلاقه اذا كان الاللاف 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 التي 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 المقرمة وتعريف المستهلك بها بكل دقة ووضوح وشفافية بعد مراقبتها بأية طريقة كانت .

الباب الثاني

حقوق المستهلك

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

مادة (٩) : للمستهلك الحق في كل ما يضمن له صحته وسلامته عند تزويده بأية سلعة أو خدمة ، وعدم الحق الضرر به عند استعماله العادى لهذه السلعة أو الخدمة وله الحق في المطالبة بالتعويض عن الضرر الذى يصبه بسبب شرائه أو استعماله العادى للسلعة أو تلقيه الخدمة .

مادة (١٠) : للمستهلك الحق في الحفاظ على خياره الشخصى الحر حين انتقاله أية سلعة أو تلقيه أية خدمة أو شرائه أو عدم شرائه أية سلعة أو قبوله أو عدم قبوله الخدمة أو أى بند من بندوها . وله الحق في الحصول على المتطلبات الأساسية كضمان الجودة والسعر الع公ول عند إبرامه أية صفقة وفي كل الأحوال له الضمان من قبل المزود لكل سلعة ويبقى هذا الضمان قائماً لصلاحة المستهلك رغم انتقال الملكية ويقع باطلاً كل اتفاق ينص على خلاف ذلك .

وللمستهلك الحق في الحصول على ما يثبت شراءه أية سلعة أو تلقيه أية خدمة مبيناً فيه قيمة وتاريخ الشراء ومواصفات السلعة التي تم شراؤها وعددها أو كميتها أو الخدمة التي تم تلقيها ونوعيتها .

مادة (١١) : للمستهلك خلال فترة عشرة أيام من شرائه أية سلعة - باستثناء السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع - الحق في استبدالها أو إعادةها واسترداد قيمتها إذا شاب السلعة عيب شريطة إبراز ما يثبت شراءها من نفس المزود وعلى أن لا يكون العيب ناجحاً عن سوء استعمال المستهلك للسلعة .

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

مادة (١٢) : يلتزم مقدم الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة هذه الخدمة ، وفي حالة الاخلاط بأدائها على نحو الصحيح ، يجب عليه إعادة المبلغ لتلقي الخدمة أو إعادة الخدمة على الوجه الصحيح .
وتحدد اللائحة التنفيذية أنواع الخدمات التي تخضع لهذه المادة وفترة الضمان المقررة لكل منها .

الباب الثالث

واجبات المزودين والمعلنين والوكلاء

مادة (١٣) : تعتبر حقوق المستهلك المنصوص عليها في الباب الثاني من هذا القانون
واجبات على المزود وعليه الوفاء الكامل بالتزاماته الناشئ عن أي اتفاق
يجريه مع المستهلك بشأن سلعة أو خدمة .

مادة (١٤) : على كل مزود ضمان السلع والخدمات التي 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 في 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 بعلومات صحيحة وحقيقة عن
جودة السلعة أو الخدمة وسعرها وبعد عن مزاولة أعمال الدعاية الزائفة أو
المضللة .

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

مادة (١٨) : تعتبر باطلة كل الشروط المجنحة وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون أو التي من شأنها اعتفاء المزود من مسؤوليته المدنية تجاه المستهلك سواء وردت هذه الشروط في نماذج عقود أو وثائق أو ملاحظات أو إعلانات أو مذكرات تتعلق بالعمل التجاري .

مادة (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 يتناقضى ثمناً أعلى من ثمنها الذى تم الإعلان عنه .

مادة (٢٠) : على كل وكيل توفير جميع الضمانات التى يقدمها المنتج أو المورد الأصلى للسلعة التى يتولى الوكيل بيعها فى السلطة ، وبصفة خاصة قطع الغيار وورش الإصلاح الازمة 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 الخاتمة

مادة (٢١) : مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أى قانون آخر يعاقب بغرامة لا تزيد على (٥٠٠) ريال عماني كل من يخالف أحكام هذا القانون

أو لواحه التنفيذية وتضاعف الغرامة في حالة تكرار الخالفة .
ويجوز الحكم بغلق محل التبغى ومصادرة السلع محل الخالفة ، وفي
جميع الأحوال تحكم المحكمة بالتعويض عند الاقتضاء .

مادة (٤٢) : يكون للموظفين الذين يحددهم الوزير صفة الضبطية القضائية فيما يتعلق
بتطبيق أحكام هذا القانون ولواحه التنفيذية ويصدر بهؤلاء الموظفين قرار
من وزير العدل .

مادة (٤٣) : يجوز إنشاء جمعيات خاصة لحماية المستهلك طبقاً لأحكام قانون
الجمعيات الأهلية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ١٤ / ٢٠٠٠ .