قانون بشأن حماية المستهلك (8 / 2008)

الفصل الأول - تعاريف (1-1)

المادة 1

في تطبيق أحكام هذا القانون ، تكون للكلمات والعبارات التالية ، المعاني الموضحة قرين كل منها ، ما لم يقتض السياق معنى آخر:

الوزارة : وزارة الاقتصاد والتجارة .

الوزير : وزير الاقتصاد والتجارة .

الإدارة المختصة : الوحدة الإدارية المختصة بالوزارة .

المستهلك : كل من يحصل على سلعة أو خدمة ، بمقابل أو بدون مقابل ، إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين ، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها .

المزود : كل من يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها ، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق .

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

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

الخدمة : كل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أم بدون أجر .

السعر : سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال .

العيب : كل نقص في قيمة أي من السلع والخدمات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة منها ، يؤدي إلى حرمان المستهلك كليا أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله ، بما في ذلك النقص الذي ينتج عن خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها ، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه .

الفصل الثاني - حقوق المستهلك (2-4)

المادة 2

حقوق المستهلك الأساسية مكفولة بمقتضى أحكام هذا القانون ، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بتلك الحقوق وعلى الأخص 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 أو يستخدمها أو تقدم إليه .

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 في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها .

وذلك دون الإخلال بما تقضى به الاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفاً فيها .

المادة 3

للمستهلك الحق في اقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام السلع أو تلقى الخدمات ، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك .

المادة 4

مع مراعاة أحكام القانون رقم (12) لسنة 2004 بشأن الجمعيات والمؤسسات الخاصة ، يجوز إنشاء جمعيات لحماية المستهلك تهدف إلى :

1- إعلام المستهلك وتوعيته وتثقيفه .

2- الإسهام في ترشيد الاستهلاك والإنفاق الأسري .

3- التعبير عن وجهة نظر المستهلكين 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- إجراء الدراسات والبحوث المرتبطة بحماية المستهلك ونشرها .

الفصل الثالث - التزامات المزود (5-17)

المادة 5

يلتزم المزود بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله .

المادة 6

يحظر بيع أو عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أي سلع تكون مغشوشة أو فاسدة . وتعتبر السلعة مغشوشة أو فاسدة ، إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو كانت غير صالحة للاستعمال أو انتهت فترة صلاحيتها .

المادة 7

يلتزم المزود لدى عرض أي سلعة للتداول أن يبين على غلافها أو عبوتها ، وبشكل واضح ، نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها ، وكافة البيانات المتعلقة بها ، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

وإذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة وجب التنبيه إلى ذلك بشكل ظاهر .

ويحظر على المزود وصف السلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات كاذبة أو خادعة .

المادة 8

يلتزم المزود لدى عرض أي سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة . وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن تحديد نوع السلعة وسعرها وكميتها وأي بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

ويجوز بقرار من الإدارة المختصة تحديد بعض السلع التي يكفي في الإعلان عن أسعارها أن يتيح المزود للمستهلك إمكانية معرفة أسعارها بطريقة واضحة ومحددة .

المادة 9

مع مراعاة أحكام القانون رقم (8) لسنة 2002 بشأن تنظيم أعمال الوكلاء التجاريين ، يلتزم كل وكيل تجاري أو موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة .

فإذا استغرق تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز خمسة عشر يوماً ، التزم الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات .

المادة 10

مع مراعاة أحكام القانون رقم (19) لسنة 2006 بشأن حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية ، لا يجوز للمزود أن يخفي أي سلعة أو يمتنع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق أو أن يفرض شراء كميات معينة منها أو شراء سلعة أخرى معها أو أن يتقاضى ثمناً أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنها .

المادة 11

على المزود أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها ومميزاتها وخصائصها وأسعارها .ويلتزم بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة وإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة ، أو بأدائها مرة أخرى على الوجه الصحيح .

المادة 12

يلتزم المزود بتضمين عقوده الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وبإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها .

المادة 13

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

المادة 14

يلتزم المزود فور اكتشافه عيباً في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة أن يبلغ الجهة المختصة بالوزارة ، والمستهلك ، بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها وبسحب السلع المعيبة من السوق فوراً والإعلان عن ذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

المادة 15

يلتزم المزود في حالة بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط ، وقبل التعاقد بتقديم البيانات التالية للمستهلك :

1- سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة نقداً .

2- سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط .

3- مدد التقسيط الممكنة .

4- عدد الأقساط عن كل مدة وقيمة كل قسط .

5- التكلفة الإجمالية للبيع بالتقسيط .

6- المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد .

المادة 16

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

المادة 17

يجب أن تكون الإعلانات والبيانات المنصوص عليها في المواد (7) ، (8) ، (11) من هذا الفصل باللغة العربية ، ويجوز استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية .

الفصل الرابع - العقوبات (18-22)

المادة 18

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر ، يعاقب بالحبس مدة لا تجاوز سنتين وبالغرامة التي لا تقل عن خمسة آلاف ريال ولا تجاوز خمسين ألف ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين ، كل من خالف أي حكم من الأحكام المنصوص عليها في مواد الفصل الثالث من هذا القانون .

ويعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر عليه التأكد من صحتها ، وكان المزود قد أمده بها .

وتضاعف العقوبة في حالة العود ، ويعتبر المتهم عائداً إذا ارتكب جريمة مماثلة خلال خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة المحكوم بها أو انقضائها بمضي المدة .

وتعتبر جميع الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون متماثلة بالنسبة لحالات العود .

وتكون العقوبة الغرامة التي لا تقل عن خمسة عشر ألف ريال ولا تجاوز مائة ألف ريال ، إذا لم ينبه المزود إلى خطورة استعمال السلعة أو الخدمة بشكل ظاهر ونتج عن ذلك ضرر .

المادة 19

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

المادة 20

يعاقب المسؤول عن الإدارة الفعلية للشخص المعنوي المخالف بذات العقوبة المنصوص عليها في المادتين السابقتين إذا ثبت علمه بالمخالفة وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوعها .

ويكون الشخص المعنوي مسؤولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من غرامات وتعويضها إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به أو باسمه أو لصالحه .

المادة 21

للمحكمة في حالة الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون ، أن تقضي فضلاً عن العقوبة المقررة ، بمصادرة أو إتلاف السلعة موضوع المخالفة والمواد والأدوات المستخدمة في إنتاجها ، وإغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تقل عن شهر ولا تجاوز ثلاثة أشهر ، وبنشر ملخص الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يوميتين .

المادة 22

لا يجوز رفع الدعوى الجنائية أو اتخاذ أي إجراء بالنسبة للجرائم المنصوص عليها في هذا القانون إلا بإذن كتابي من الوزير أو من يفوضه .

ويجوز للوزير أو من يفوضه التصالح في أي من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون ، قبل تحريك الدعوى الجنائية أو أثناء نظرها وقبل الفصل فيها بحكم نهائي ، وذلك مقابل أداء مبلغ لا يقل عن مثلي الحد الأدنى للغرامة ولا يجاوز مثلي الحد الأقصى .

ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية .

الفصل الخامس - أحكام عامة (23-30)

المادة 23

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

المادة 24

يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك ، إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء المزود من أي من التزاماته المنصوص عليها في هذا القانون .

المادة 25

يجوز في حالة وجود أسباب قوية تحمل على الاعتقاد بأن هناك مخالفة للحظر المنصوص عليه في المادة (6) من هذا القانون ، ضبط المواد المشتبه فيها ، والتحفظ عليها بصفة مؤقتة لدى صاحب الشأن وتحت مسؤوليته . وتؤخذ خمس عينات على الأقل بقصد تحليلها .

وتوضع كل عينة داخل حرز تسلم اثنتان منها لصاحب الشأن ، ويحرر بذلك محضر يحتوي على جميع الإجراءات

التي اتخذت .

ومع عدم الإخلال بحق صاحب الشأن في التقدم على المحكمة المختصة بطلب الإفراج عن البضاعة المتحفظ عليها ، يفرج عنها بحكم القانون إذا لم يصدر أمر من المحكمة بتأييد التحفظ خلال الثلاثين يوماً التالية ليوم الضبط .

المادة 26

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الفئات والمدد اللازمة لتصحيح الأوضاع بما يتلاءم وأحكام هذا القانون .

وللوزير في حالة عدم تصحيح الأوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة لا تجاوز عشرة أيام ورفع الأمر إلى المحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة .

المادة 27

يكون لموظفي الوزارة الذين يصدر بندبهم قرار من النائب العام بالاتفاق مع الوزير ، صفة مأموري الضبط القضائي ، في ضبط وإثبات المخالفات التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون .

المادة 28

يصدر الوزير اللائحة التنفيذية لهذا القانون والقرارات اللازمة لتنفيذه ، وإلى أن تصدر هذه القرارات يستمر العمل بالقرارات والأنظمة المعمول بها حالياً فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون .

المادة 29

يلغى القانون رقم (2) لسنة 1999 المشار إليه .

المادة 30

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