قرار وزير التجارة والصناعة رقم (27) لسنة 2015 بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم 39 / 2014 بشأن حماية المستهلك

State of Kuwait
Deputy Prime Minister
Minister of Commerce & Industry

دولة الكويت
نائب رئيس مجلس الوزراء
وزير التجارة والصناعة

التاريخ: ١٣ / ٤ / ٢٠١٥

الإشارة: م/ ٢٧/ ١٣٦ حـ

000454

قرار وزير التجارة والصناعة رقم (٢٧) لسنة 2015

بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم 2014/39 بشأن حماية المستهلك

نائب رئيس مجلس الوزراء

وزير التجارة والصناعة

- بعد الإطلاع على القانون رقم 2014/39 بشأن حماية المستهلك .
- وبناءً على مقتضيات المصلحة العامة .

قـــرر

مادة أولى

يعمل بأحكام اللائحة التنفيذية للقانون رقم 2014/39 بشأن حماية المستهلك والمرافقة نصوصها لهذا القرار .

مادة ثانية

تلغى أية قرارات تخالف أو تتعارض مع هذا القرار .

مادة ثالثة

ينشر القرار بالجريدة الرسمية ويعمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره .

د. عبدالمحسن مدعج المدعج

نائب رئيس مجلس الوزراء

ووزير التجارة والصناعة

اللائحة التنفيذية للقانون
رقم 2014/39 بشأن حماية المستهلك

الفصل الأول
التعريفات
مادة (1)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يقصد بالكلمات والمصطلحات الواردة أدناه المعنى المبين قرين كل منها:

1. الوزارة : وزارة التجارة والصناعة .
2. الوزير المختص : وزير التجارة والصناعة .
3. القانون : قانون حماية المستهلك رقم 39 لسنة 2014 .
4. اللائحة : اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.
5. اللجنة : اللجنة الوطنية لحماية المستهلك التي تنشأ بقرار من الوزير المختص وفق أحكام القانون .
6. الامانة الفنية : مجموعة الموظفين الذين يحددهم الوزير المختص بقرار منه وتلحق باللجنة الوطنية .
7. المستهلك : كل شخص طبيعي أو إعتباري يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل اشباعاً لاحتياجاته أو يستفيد من اي منهما بغرض الإستهلاك أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها .
8. السلعة : كل منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي او فكري، بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج وكذلك السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد "مزوّد" .
9. الخدمة : كل عمل يقدم للمستهلك مقابل أجر متفق عليه أو محدد بموجب تسعيرة معلنة.
10. المزوّد "المورد" : كل شخص طبيعي أو إعتباري يمارس بإسمه أو لحساب الغير نشاطاً تجارياً أو صناعياً يتعلق بتوزيع أو تصنيع أو بيع أو تأجير أو إستيراد أو عرض أو تداول سلعة، أو التدخل في إنتاجها، أو تقديم خدمة بأي طريقة من الطرق بما في ذلك الوسائل الالكترونية وغيرها من وسائل التقنية الحديثة .

ماده (10)
ماده (23)

11. المعلن : كل شخص طبيعي أو إعتباري يقوم بذاته أو بواسطة غيره بالإعلان عن السلعة أو الخدمة أو الترويج لها بمختلف وسائل الدعاية والإعلان سواء كان المعلن هو المزود نفسه أو شخصاً مرخصاً له بذلك .

12. العيب : أي خلل تصميمي أو تصنيعي بالمنتج يظهر قبل أو أثناء الإستخدام أو نتيجة عدم مطابقته للمواصفات القياسية الإلزامية المعمول بها بدولة الكويت أو المواصفات القياسية العالمية الأخرى التي تعتمدها الهيئة العامة للصناعة ما لم يكن الخلل أو النقص في الكفاءة ناشئاً عن تصرف المستهلك .

13. الخلل : كل ما يعيب السلعة بعد انتاجها أو الخدمة بعد تقديمها ويكون من شأنه الإضرار بالمستهلك أو حرمانه كلياً أو جزئياً من الإستفادة منهما .

14. السعر : ثمن السلعة أو الخدمة أو بدل الإيجار أو الإنتفاع أو الإستعمال أو مقابل الخدمة بحسب الأحوال .

15. الجمعيات : الجمعيات الأهلية واتحاداتها المشهرة وفقاً لأحكام قانون الأندية وجمعيات النفع العام والتي تعنى بحماية المستهلك سواء بصفة أساسية أو تبعية ، وتعتبر الجمعية معنية بحماية المستهلك إذا كان الغرض الرئيسي من انشائها يتمثل بالعمل في مجالات حماية المستهلك وتعتبر معنية بصفة تبعية بحماية المستهلك إذا كان غرض حماية المستهلك يمثل احد مجالات انشطتها .

16. المواصفات القياسية المعتمدة : المواصفات التي تعتمدها وزارة التجارة والصناعة أو الجهات المختصة سواء على المستوى المحلي أو الخليجي أو الدولي .

17. التخفيضات: عرض السلعة بأسعار مخفضة أو تقديم الخدمات بأسعار اقل خلال فترة محددة بأية طريقة كانت.

18. الترويج : تسويق السلع أو الخدمات عن طريق السحب على الجوائز أو توزيع الهدايا أو من خلال العروض الخاصة أو أية وسيلة أخرى .

19. الفاتورة : أي مستند كافٍ بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على السلعة أو الخدمة .

20. شروط الأمن والسلامة : الشروط المنصوص عليها في القوانين واللوائح ذات الصلة وتلك التي تصدر عن الجهات المعنية .

الفصل الثاني
الأحكام المنظمة لأعمال اللجنة الوطنية لحماية المستهلك

مادة (2)

لأغراض تطبيق القانون تتولى اللجنة الوطنية لحماية المستهلك المشكلة بقرار الوزير المختص مراقبة ومتابعة تنفيذ أحكام القانون بهدف حماية المستهلك وصون مصالحه .
وتكون مدة عضوية اللجنة أربع سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة .

مادة (3)

تجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها أو من يفوضه بالقانون مرة على الأقل كل شهر أو كلما دعت الضرورة إلى ذلك وتوجه الدعوة إلى الاجتماع كتابة قبل اليوم المحدد له بأسبوع على الأقل، ويرفق بالدعوة جدول الأعمال .
وتكون اجتماعات اللجنة صحيحة بحضور أغلبية أعضائها وتصدر قراراتها بالأغلبية المطلقة للحاضرين وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي فيه الرئيس ، وتكون قراراتها نافذة بعد اعتمادها من الوزير المختص في غير حالات الفصل في النزاعة الأخر بين المستهلك والمزوّد، وتعتبر قراراتها في الحالات الأخرى نهائية فور صدورها .

مادة (4)

يحل محل رئيس اللجنة في حال غيابه نائبه، ولرئيس اللجنة تكليف أو تفويض نائبه أو أي من أعضاء اللجنة برئاستها .

مادة (5)

فضلاً عن الإختصاصات المقررة قانوناً للجنة الوطنية لحماية المستهلك ، تختص اللجنة بما يلي :

1. البت في الشكاوى الواردة إليها من الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك .
2. البت في الخلافات التي تحال إليها من الامانة الفنية بسبب وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله أو وجود عيب أو نقص في الخدمة .
3. تلقي إخطارات وبلاغات المزود فيما يتعلق بوجود عيب في السلعة أو المنتج وأضراره المحتملة خلال سبعة أيام من تاريخ اكتشاف المزود للعيب أو علمه بوجوده وعمل التوعية

والتحذيرات اللازمة من خلال الصحافة والإعلام وإخطار الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك للقيام بدورها في حماية المستهلك من مخاطر السلعة ، ومتابعتها حتى إزالة أسبابها .

4. إصدار القرارات واتخاذ التدابير اللازمة والمبينة فيما بعد حسب الأحوال التالية :
   أ. إلزام المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة أسباب المخالفة أو الشكوى .
   ب. الأمر بإزالة المخالفة فوراً على نفقة المخالف أو خلال مدة مناسبة تراها اللجنة .
   ت. وقف تقديم الخدمة إذا تبيّن لها أن المخالفة من شأنها إلحاق الضرر بصحة أو سلامة المستهلك أو استحال الانتفاع بها .
   وللجنة في هذه الأحوال الأمر بوقف استحقاق أي مقابل عن الخدمة خلال فترة الوقف .
   ث. التحفظ على السلعة محل المخالفة لحين انتهاء التحقيقات أو صدور حكم قضائي بشأنها .
   ج. التصرف في البضاعة القابلة للتلف وإيداع المتحصل من الأموال عن هذا التصرف خزينة المحكمة المختصة .

مادة (6)

للجنة في سبيل مباشرة اختصاصاتها المنصوص عليها في المادة السابقة ، مايلي:

1. تكليف أحد أعضائها أو تشكيل لجان من بين أعضائها وغيرهم بالقيام بعمل معين أو بالإشراف على وجه من وجوه نشاط اللجنة ،وفي هذه الحالة تعد تقارير عن العمل أو الإشراف محل هذا التكليف وتعرض على اللجنة .
2. ندب خبير أو أكثر على أن تبين في قرار الندب المأمورية بدقة والأجل المحدد لإيداع تقريره وتاريخ الجلسة المحددة لمناقشة التقرير على أن يراعى مخاطبة الخبير/الخبراء من خلال جهة العمل إذا كان الخبير من العاملين بالحكومة أو أي من الوجدات التابعة لها .
   وتحدد بقرار من رئيس اللجنة بناءاً على عرض الأمانة الفنية أتعاب الخبير .

مادة (7)

يشترط في عضو اللجنة ألا يكون قد سبق له إبداء رأي في النزاع أو المحضر المعروض عليها وإلا يكون قد اتصل به خبيراً أو محكماً أو شاهداً .
فإذا حدث ذلك تعيّن عليه التنحي عند نظر النزاع المعروض وإلاّ وقع صوته باطلاً ولا يعتد به عند احتساب النصاب المطلوب لإصدار القرار .

مادة (8)

تلتزم اللجان المشكلة من اللجنة الوطنية لحماية المستهلك وفقاً لأحكام القانون بالتنسيق مع الأمانة الفنية للجنة ، والرجوع إليها فيما تطلبه من مستندات أو تتخذه من إجراءات أو تقدمه من تقارير ، وكذلك فيما تطلبه من الجهات الفنية المختصة فيما يتعلق بالمواصفات والمقاييس وغيرها .

مادة (9)

يحظر على أعضاء اللجنة الوطنية المشاركة في المداولات أو التصويت في أية حالة تعرض عليها يكون لأي منهم أو من يمثله مصلحة أو حقوق أو بينه وبين أحد أطرافها صلة قرابة إلى الدرجة الرابعة ويكون قد مثل أو يمثل أحد الأطراف المعنية .
ويسرى هذا الحظر متى كان عضو اللجنة (قبل عضويته في اللجنة) ممثلاً أو عاملاً لدى أحد هذه الأطراف المبينة .

مادة (10)

تدوّن محاضر اجتماع اللجنة بصفة منتظمة عقب كل جلسة ويوقع عليها رئيس اللجنة أو نائبه وأمين السر .

مادة (11)

للجنة دعوة من ترى الاستعانة به من ذوي الخبرة والاختصاص لحضور اجتماعاتها دون أن يكون له صوت معدود في مداولاتها .

مادة (12)

في الأحوال التي يكون قرار اللجنة فيها متعلقاً بتشكيل لجان أو بالإحالة إلى الأمانة الفنية أو بانتداب خبير ، تكون قراراتها نافذة فور اعتمادها من الوزير المختص أو من يفوضه .
وفي حالات الفصل في الخلافات بين المستهلك أو المزوّد تكون قرارات اللجنة نهائية وواجبة النفاذ فور صدورها .
وتعلن قرارات اللجنة لذوي الشأن بنشرها في الجريدة الرسمية أو إعلانهم بواسطة مندوب الإعلان أو البريد المسجّل .
ويكون لذوي الشأن الطعن عليها أمام المحكمة المختصة قانوناً ويتم الفصل فيها على وجه السرعة .
ولا يوقف الطعن تنفيذ قرار اللجنة إلا إذا قضت المحكمة بوقف تنفيذه .

الفصل الثالث
الأحكام المنظمة لأعمال الأمانة الفنية

مادة (13)

تنشأ أمانة فنية للجنة الوطنية لحماية المستهلك من عدد كافٍ من موظفي قطاع شئون الرقابة التجارية وحماية المستهلك بالوزارة، يصدر بتحديدهم قرار من الوزير المختص بناءً على ترشيح وكيل الوزارة المختص .

وتشكل من أمين عام متفرغ وأمين مساعد ، ويعاون الأمين العام مجموعة من موظفي الإدارة المختصة المتفرغين ، ويكون مقر عملها بمقر الوزارة .

ويجوز للوكيل المساعد ندب من يرى الإستعانة به في الأمانة الفنية وذلك لفترة محددة يجوز مدّها لفترات أخرى .

وتعمل الأمانة الفنية وفقاً لتوجيهات اللجنة الوطنية لحماية المستهلك وقرارات رئيسها أو من يفوضه، وتقوم بتنفيذ قرارات اللجنة فور صدورها، وتلقي شكاوى المستهلكين وعليها التنسيق وتنفيذ ما تراه اللجان المشكّلة قانوناً من قبل اللجنة الوطنية .

ويحضر الأمين العام اجتماعات اللجنة الوطنية ولا يكون له صوت معدود في مداولاتها .

مادة (14)

يكون للعاملين بالأمانة الفنية للجنة والذين يصدر بتحديدهم قرار من الوزير المختص صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام القانون ولهم بهذه الصفة بناءً على شكوى المستهلك أو بلاغ من الجمعيات الأهلية أو ظاهرة عامة ما يلي :

1. الإطلاع لدى أية جهة حكومية أو غير حكومية على الدفاتر والمستندات والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات محل الشكوى المعروضة على اللجنة .
2. الدخول إلى أماكن ومقار عمل الأشخاص الخاضعين للفحص وذلك خلال ساعات الدوام الرسمي .
3. اتخاذ إجراءات جمع الاستدلالات اللازمة للفحص وسؤال أي شخص في شأن ارتكابه لأية مخالفة لأحكام القانون.

4. أخذ عينات السلع المعدة للتداول من المتاجر والمخازن والمستودعات والثلاجات (ثلاث عينات على الأقل) لتحليلها بعد مراعاة كافة المواصفات القياسية والقرارات المنظمة لطرق وأساليب أخذ العينات .
5. استدعاء صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها فور دخولهم المنشأة ومطالبته بتقديم المستندات الدالة على مصدر السلعة المطلوب أخذ عينة منها ، مع إثبات المستندات المقدمة تفصيلاً بمحضر أخذ العينات وإرفاق صورة منها والتأشير عليها بما يفيد مطابقتها للأصل .

ويجوز استكمال الإجراءات بالمصانع والوحدات الإنتاجية والمحال العامة التي يرتادها الجمهور وغير ذلك من الأماكن والوحدات التي تعرض فيها تلك السلع .

وفي كافة الأحوال يجب إنهاء إجراءات الفحص والضبط وتحرير المحاضر اللازمة خلال فترة لا تجاوز شهراً من تاريخ البلاغ أو البدء في الإجراءات ما لم تقتضر ضرورات التنسيق مع جهات الإختصاص مدة زمنية أطول .

مادة (15)

تشمل بيانات المحضر كافة الإجراءات التي اتخذت في مواجهة المخالف وبصفة خاصة ما يلي :

1. تاريخ وساعة الواقعة .
2. اسم وصفة محرر المحضر .
3. اسم وصفة الشخص الذي تمت الإجراءات في مواجهته بالمنشأة .
4. بيان السلعة محل الضبط أو الفحص .
5. المستندات الدالة على مصدر السلعة إن وجدت .
6. الإجراءات التي أتخذها محرر المحضر لإعداد العينات بما في ذلك طريقة وكيفية سحب ونقل العينات وعددها .
7. توقيع صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها على المحضر وفي حالة رفضه أو امتناعه عن التوقيع يتم إثبات ذلك بالإستعانة برجال الشرطة .

مادة (16)

يلتزم العاملون بالأمانة الفنية للجنة الوطنية لحماية المستهلك لدى مباشرتهم لصلاحياتهم الوظيفية بمايلي :

1. الاستعانة بالقوة الكافية من رجال الشرطة .
2. حمل بطاقة تعريف مبيناً بها صفة الضبط القضائية المخولة لهم ومجال ممارستهم لصلاحياتهم بناءاً على هذه الصفة .
3. الكشف عن هوياتهم متى طلب ذوي الشأن الإطلاع عليها .

الفصل الرابع
تقديم الشكاوى وإجراءات فحصها

مادة (17)

يجوز للمستهلك وللجمعيات الأهلية لحماية المستهلك ولذوي الشأن التقدم بالشكوى للجنة عن أي مخالفة لأحكام القانون.

مادة (18)

تقدم الشكوى للأمانة الفنية كتابة على أن تتضمن البيانات والمستندات الآتية :

1. اسم مقدم الشكوى وصفته وعنوانه تفصيلياً ورقمه المدني، وهاتفه وبريده الإلكتروني والمستندات المؤيدة لهذه البيانات .
2. اسم المشكو في حقه وعنوانه وطبيعة نشاطه وموقعه .
3. موضوع المخالفة محل الشكوى .
4. الأدلة التي تقوم عليها الشكوى والمستندات المتصلة بها .

مادة (19)

يتم قيد الشكوى المستوفاة في السجل المعد لذلك ويعطي الشاكي إيصالاً برقم وتاريخ قيدها .

مادة (20)

تقوم الأمانة الفنية بعرض الشكاوى المستوفاة على رئيس اللجنة أو نائبه للتأشير عليها بما يراه من إجراء تحقيق فيها و إحالتها لمأموري الضبط أو إدراجها بجدول اجتماع اللجنة .

مادة (21)

يقوم أمين عام الأمانة الفنية – بعد إتمام تحقيق الشكوى المحالة إليه – بإعداد تقرير بالرأي فيها وعرضه على اللجنة في أول جلسة انعقاد لها بعد إعداد التقرير ، وتقوم اللجنة بإصدار قرارها بالتصرف اللازم في ضوء نتيجة هذا التقرير .

مادة (22)

تفصل اللجنة في النزاع المعروض عليها – على وجه السرعة – بقرار مسبّب مع مراعاة طبيعة النزاع من حيث نوع السلعة ودرجة قابليتها للتلف أو ذاتية الخدمة والمدى الزمني لأدائها ، وذلك خلال خمسة وأربعين يوماً على الأكثر .

ويكون قرارها نهائياً واجب النفاذ، وفقاً للضوابط المنصوص عليها في المادة –12– من هذه اللائحة.

الفصل الخامس
الجمعيات الاهلية لحماية المستهلك

مادة (23)

مع مراعاة الأحكام المنظمة للجمعيات المدنية الأهلية الواردة بالقانون رقم 24 لسنة 1962 بشان الأندية والجمعيات ذات النفع العام، يجوز إنشاء جمعيات غرضها الأساسي حماية المستهلك وفقا للضوابط والشروط المعمول بها بوزارة الشئون الإجتماعية والعمل على أن يراعى الحصول على الموافقة اللازمة بذلك من اللجنة الوطنية لحماية المستهلك.
سواء كان غرضها الرئيسي في حماية المستهلك أو أحد أغراضها .
وللوزارة متابعة إلتزام تلك الجمعيات بأغراض حماية المستهلك وفقا لأحكام القانون .

مادة (24)

لجمعيات حماية المستهلك وغيرها من الجمعيات المدنية الأهلية في سبيل تحقيق أغراض هذا القانون أن تقوم بدورها في إطار تقديم المعونة اللازمة للمستهلكين الذين وقع عليهم الضرر من جراء استخدام أو شراء سلعة أو تلقي خدمة بأي من الوسائل الآتية :

1. اتخاذ الإجراءات القانونية بما في ذلك مباشرة الدعاوى المتعلقة بمصالح المستهلكين أو التدخل فيها .
2. توعية المستهلكين بحقوقهم من خلال الندوات وبرامج التوعية المنتظمة بالتعاون مع وسائل الإعلام المختلفة .
3. عمل مسح ومقارنة لأسعار المنتجات وجودتها والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها والتي تحدد محتواها وإبلاغ اللجنة بها.
4. تقديم المعلومات التي توصلت إليها عن المشاكل المتعلقة بحقوق المستهلكين ومقترحات علاجها للجنة وللجهات الحكومية المختصة.
5. تلقي شكاوى المستهلكين والتحقق من جديتها ورفعها للجنة والجهات المختصة ومتابعتها حتى ازالة أسبابها.

الفصل السادس
ضوابط استبدال السلعة وإعادتها

المادة (25)

يعمل في شأن تنظيم استبدال ورد السلع والبضائع بالقواعد التالية :

1. يحق للمستهلك استبدال السلع أو ردها واسترجاع قيمتها المدفوعة وذلك خلال مدة أربعة عشر يوماً من تاريخ الشراء ما لم يتضمن شرط الضمان المعلن من التاجر أو يقضي العرف مدة أطول، وذلك وفقاً للشروط والضوابط التالية :

   أ. أن تكون السلعة بنفس حالتها عند الشراء .
   ب. ألا يكون المستهلك قد استخدمها بأية صورة من الصور .
   ت. ألا تكون السلعة قابلة للتلف السريع ، ما لم يثبت فسادها أو انتهاء صلاحيتها للإستهلاك الآدمي عند الشراء .
   ث. ألا تكون طبيعة السلعة ــ وبحسب ما يقتضيه العرف ــ لا تجيز ردها أو استرجاعها .

   وفي حالة الخلاف بين المستهلك والمزوّد حول وجود العيب أو عدم توافر شروط الرد يحال الخلاف إلى اللجنة اللوطنية بناءً على شكوى يقدمها أحد أطراف النزاع إلى الأمانة الفنية أو اللجنة مباشرة .
   وللجنة الإستعانة بمن تراه مناسباً من ذوي الخبرة أو اللجان المشكّلة وفقاً للقانون لإعداد تقرير حول الخلاف خلال شهراً كحد أقصى ، وتقوم الأمانة الفنية بعرضه على اللجنة في أول اجتماع لها تال لورود التقرير لتصدر قراراً ملزماً في هذا الخلاف ، ويكون واجب النفاذ فور صدوره مع مراعاة أحكام المادة –12– من اللائحة .

2. يتعيّن رد السلع أو البضائع في الأحوال التي يكتشف بها عيب أو خلل ولو كان ممكناً إصلاحه أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة داخل دولة الكويت .
3. في حال تعذر استبدال السلعة أو البضاعة يتعين ردها ويجب على البائع رد ثمنها وفقاً للقيمة الواردة في فواتير البيع بذات الطريقة التي استخدمت عند الشراء أو بأي طريقة أخرى يقبلها المستهلك .
4. لا يسقط حق المستهلك في مباشرة حق الرد أو الاستبدال متى توافرت الشروط الواردة بهذه اللائحة حتى لو تم شراء السلع أو البضائع أثناء العروض التجارية (التنزيلات) المرخص بها من وزارة التجارة والصناعة ، وفي هذه الحالة يُعتد في رد الثمن بقيمة السلعة الواردة بفواتير البيع وبذات الطريقة التي استخدمت عند الشراء .

5. إذا تبين أن السلعة أو البضاعة محل الرد أو الاستبدال مغشوشة أو مقلدة أو غير مطابقة للمواصفات القياسية الإلزامية المعتمدة بدولة الكويت يحق للمستهلك استرجاع قيمتها من البائع نقداً دون إخلال بحقه بوجوب اتخاذ الإجراءات القانونية المقررة بهذا الشأن بحسب الأحوال ضد البائع المخالف .
6. إذا كان سبب الإستبدال يتعلق بالمقاسات يتعين على المشتري ممارسة حق الاستبدال أو الرد خلال مدة لا تجاوز خمسة أيام ، وفي حالة عدم وجود المقاس البديل يحق للمستهلك مباشرة خيار الرد واسترجاع قيمة السلعة ، وذلك بشرط إثبات خيار القياس في فاتورة الشراء .
7. إذا كانت السلعة محل الرد من الأشياء الثمينة كالمجوهرات والساعات وملابس السهرة والنظارات وملابس العرس والأشياء الملامسة للجلد والعطور- فلا يجوز للمستهلك فضلاً عن الضوابط الواردة بالبند (1) من هذه المادة – مباشرة خيار الرد والاسترجاع إلا خلال مدة لا تجاوز أربعاً وعشرين ساعة وبشرط إثبات خيار الرد بفاتورة الشراء .
8. إذا تبين أن السلعة أو البضاعة على خلاف ما تم الاتفاق عليه يحق للمستهلك ردها واسترجاع قيمتها .
9. يلتزم أصحاب المحلات بما يلي :
   أ. وضع إعلان ظاهر في مكان بارز بالمحل أو المتجر باللغة العربية على الأقل أيا كانت مادته يبين شروط وآلية العمل بأحكام الرد والإستبدال .
   ب. عدم وضع عبارة (البضاعة المباعة لا ترد و لا تستبدل).
   ت. عدم إلزام المستهلك بأي تكلفة مادية نظير الاستبدال أو الرد لأي سبب من الأسباب أو تحت أي مسمى متى توافرت شروط الاستبدال أو الرد المنصوص عليها بهذه اللائحة .

ولا يجوز بحال من الأحوال إلزام المستهلك بقبول الاستعاضة عن رد ثمن السلعة عند تحقق موجب ردها بكوبونات شراء آجلة.

مادة (26)

لا يجوز للمستهلك مباشرة حق خيار الرد أو الاستبدال في الأحوال الآتية :

1. إذا كان المستهلك عالماً بالعيب أو الخلل الموجود بالسلعة عند شرائها وقبلها بحالتها وتم إثبات ذلك في فاتورة الشراء .
2. إذا كانت السلعة أو البضاعة تحول طبيعتها أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها دون استبدالها أو ردها كتعرضها للتلف أو استحالة إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند الشراء على نحو يمتنع معه إعادة بيعها ما لم يكن سبب الرد والاستبدال يرجع إلى عيوب التصنيع أو

مخالفات المواصفات القياسية الإلزامية أو تكون السلع أو البضاعة على خلاف ما تم الاتفاق عليه نتيجة غش في المواصفات والمكونات.

3. تستثنى السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، ما لم يثبت فسادها أو انتهاء صلاحيتها للاستهلاك الآدمي في تاريخ الشراء ، أو السلع التي تصنع بناءً على مواصفات حددها المستهلك والكتب والصحف والمجلات .

مادة (27)

يلتزم المزود بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حالة اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها لأجله وذلك خلال المدة المحددة وفقاً لشروط الضمان المعلنة من التاجر أو المدة التي جرى العرف عليها .

ولا تطبق أحكام هذا النص على السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع ، والسلع التي تصنع بناءً على مواصفات حددها المستهلك ، والكتب والصحف والمجلات ، وبرامج المعلوماتية وما يماثلها .

الفصل السابع
بيانات السلع والخدمات الإلزامية

المادة (28)

يلتزم المزود بأن يبين على غلاف السلعة أو عبوتها أو في مكان عرضها ، باللغة العربية وبشكل واضح ومقروء ، بحسب طبيعة كل سلعة وبطريقة يتعذر إزالتها ، البيانات الأساسية التي نصت عليها القوانين والأنظمة واللوائح الفنية والمواصفات القياسية وأي بيانات يتطلبها قانون آخر وبصفة خاصة ما يلي :

1. اسم السلعة ونوعها وطبيعتها ومكوناتها ومقدارها سواء فيما يتعلق بالوزن أو القياس أو العدد أو الكيل أو الطاقة أو المعيار ، أو أية مقاييس أخرى تؤثر في قيمة السلعة .
2. بلد المنشأ (اسم الدولة مسبوقاً بعبارة : صنع في) .
3. بلد التصدير (إن وجد) .
4. اسم المنتج والمستورد ، مصحوباً بالاسم التجاري والعنوان والعلامة التجارية لكل منهما .
5. تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية .
6. شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال .
7. التنبيه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة .

كما يتعين على المزود إرفاق بيان تفصيلي باللغة العربية داخل العبوة ، يتضمن بشكل واضح مكونات السلعة ومواصفاتها ، ومخاطر استعمالها إن وجدت .

المادة (29)

يلتزم المزود بأن يرفق مع السلعة البيانات الخاصة بكيفية استعمالها وتركيبها ، وذلك بحسب طبيعة السلعة ومدى شمولها على أجزاء للتفكيك والتركيب .
ويجب أن تتضمن البيانات المشار إليها طريقة التركيب أو الاستعمال بشكل واضح يتيح القيام بها بواسطة المستهلك نفسه وعند الحاجة للاستعانة بفني لتركيب المنتج وجب بيان ذلك بشكل واضح على العبوة أو الغلاف الخارجي للمنتج .
كما يلتزم المزود بإرفاق السلعة بكافة الأجزاء أو المواد يتعين على المزود ابدالها بسلعة أخرى مماثلة أو إرجاع الثمن وفقاً لرغبة المستهلك .

المادة (30)

يلتزم مقدمو الخدمات تحديد بيانات الخدمة المقدمة بطريقة واضحة وأسعارها ومميزاتها وخصائصها.

الفصل الثامن
العروض الخاصة والتخفيضات

المادة (31)

مع مراعاة أحكام القانون رقم 2 لسنة 1995 بشأن البيع بالأسعار المخفضة والدعاية والترويج للسلع والخدمات ، لإجراء أي من عروض البيع بالأسعار المخفضة أو التنزيلات أو العروض الخاصة أو التخفيضات أو التصفيات عامة كانت أو خاصة يُعمل بالشروط والضوابط العامة المبينة فيما بعد :

ـ الحصول على ترخيص من الإدارة المختصة بوزارة التجارة والصناعة قبل موعد أي من هذه العروض بشهر على الأقل ، ويشترط للترخيص بإجراء العرض في هذه الحالات ما يلي :

أ . تقديم طلب إصدار الترخيص مرفقاً به ما يلي :

1. كشوف تتضمن السلع التي يشملها العرض .
2. قيمة التكلفة الحقيقية للسلع المشمولة بالعرض مؤيداً بالمستندات الدالة على ذلك .
3. نوع وعلامات السلع التي يشملها العرض .

4. سعر البيع المعمول به خلال فترة شهر قبل التقدم بطلب الترخيص وأثناء العرض .
5. فواتير البيع خلال الشهر السابق على العرض .
6. أي مستندات أخرى تطلبها الإدارة المختصة بياناً للسلع المشمولة بالعرض ونسبة التخفيض .

ب. سداد مقابل إصدار الترخيص وفقاً للفئات التالية :

- مبلغ (50) خمسون ديناراً مقابل إصدار الترخيص .
- مبلغ (25) خمسة وعشرون ديناراً مقابل تمديد فترة الترخيص .

ويصدر الترخيص بالنموذج المعتمد من الوزارة مبيناً به أية إشتراطات وضوابط خاصة متعلقة بنوع الترخيص المطلوب .

المادة (32)

فضلاً عن الشروط المشار إليها بالمادة السابقة ، يلتزم المرخص له بالعرض بما يلي :

1. عدم إضافة أو إلغاء أو تعديل أو شطب بكشف الأسعار المقدم للوزارة بعد الحصول على الترخيص بالعرض .
2. عدم تجاوز الفترة المحددة للعرض أو كشف الأسعار المقدم والمعتمد من الوزارة المبين به أسعار السلع والبضائع خلال العرض .
3. وضع بطاقة سعر على كل السلع المشمولة بالعرض موضحاً عليها : السعر قبل وبعد العرض والمطابق للبيان المعتمد من الوزارة .
4. أن يكون سعر البيع قبل العرض هو أدنى سعرٍ تم التعامل به مع الجمهور خلال فترة شهر على الأقل سابقة على العرض .

ويُراعى في تطبيق البندين 3،4 السابقين مراجعة أسعار السلع المشمولة بالعرض كلما انخفضت أسعار بيعها دون الحد الأدنى الوارد بالعرض ، وفي هذه الحالة يحق للوزارة إلغاء الترخيص ما لم يوفق المرخص له أوضاعه بتعديل ما يلزم من أسعار وفقاً لأسعار السوق .

5. قصر العرض على الجمهور فقط دون المؤسسات والشركات التجارية التي تعمل في نفس النشاط المرخص له في العرض .
6. وضع صورة الترخيص على واجهة المحل موضحاً به بداية ونهاية مدة العرض .
7. عدم منح خصومات إضافية على الأسعار المعتمدة من الوزارة .

8. وضع قائمة الأسعار الأصلية مقرونة بالأسعار خلال فترة العرض ونسبة الخصم أو التخفيضات والمعتمدة من الوزارة في مكان ظاهر في المحل التجاري باللغة العربية وبخط واضح ، ويجوز أن تكون مصحوبة بترجمة لها بإحدى اللغات الأجنبية .
9. الإلتزام بشكل وصيغة الإعلان .
10. فرز/فصل/تحديد السلع أو الخدمات غير المشمولة بالعرض عن نظيرتها المشمولة بالعرض (في غير أحوال التصفية العامة) بشكل ظاهر ووضع لافتة "بضاعة/خدمة غير مشمولة بالعرض المرخص به " وإلا أصبح العرض شاملاً جميع البضائع/الخدمات المعروضة بالمحل التجاري موضوع الترخيص وفقاً لأقل نسبة خصم معلن بها كحد أدنى .
11. لا يجوز دمج أي من العروض المرخص بها مع غيرها من العروض الأخرى في آن واحد، وألا تقل المدة بين العرضين عن شهرين .
12. إزالة كل مظاهر الإعلان فور إنتهاء المدة المحددة للعرض .
13. الإحتفاظ بنسخة من الشروط والتعليمات الصادر بها الترخيص أو المرفقة به .
14. أن يشمل الإعلان عن العرض بداية ونهاية الترخيص بشكل واضح ، ويشمل ذلك جميع الكوبونات والمطبوعات والمنشورات .

المادة (33)

مع مراعاة أحكام المادتين رقمي 31،30 من اللائحة ، يُعمل بالشروط والضوابط الخاصة بالتخفيضات/التنزيلات المبينة فيما يلي :

- أن لا تتجاوز فترة عرض التنزيلات ثلاثين يوماً للعرض الواحد ويجوز مدها عشرة أيام أخرى على أن لا تقل الفترة بين عروض التنزيلات الأخرى عن أربعة أشهر .
- لا يجوز للمرخص له بالتخفيضات العامة للأسعار أن يرفع أسعار البيع كلها أو بعضها خلال مدة ثلاثة أشهر السابقة على تقديم الطلب .

المادة (34)

مع مراعاة أحكام المادتين رقمي 31،30 من اللائحة ، يُعمل بالشروط والضوابط الخاصة بالعروض الخاصة/ التخفيضات المبينة فيما يلي :

- لا يجوز أن يتضمن الإعلان عن عرض التخفيضات العالية نسبة الخصم التي لا تقل عن 20% ولا تزيد على 50% إلا بعد موافقة الإدارة المختصة .

ـ في حالة التخفيضات العالية التي تتجاوز نسبة 50% بحسب موافقة الوزارة يتعيّن ألا تقل السلع المشمولة بهذه العروض الخاصة عن 20% من مجمل السلع المعروضة بالمحل المرخص له والمشمولة بترخيص العرض .
ـ يقتصر الترخيص للعروض الخاصة أو التخفيضات على الخضار والفاكهة التي تباع منفرطة بالوزن أو الوحدة، ولا يجوز إجراء العروض الخاصة على العبوات .

المادة (35)

مع مراعاة أحكام المادتين رقمي 31،30 من اللائحة ، يُعمل بالشروط والضوابط الخاصة بالتصفية المبينة فيما يلي :

(أ) التصفية العامة :
ـ يجب أن تشمل التصفية العامة جميع السلع والبضائع داخل المحل المرخص له .
ـ لا يجوز الترخيص في التصفية العامة إلا بعد تغيير النشاط كلية أو إلغاء الترخيص التجاري نهائياً وذلك خلال فترة لا تجاوز ستة أشهر قبل التقدم بطلب الترخيص .

(ب) التصفية الخاصة :
ـ يجب أن تشمل التصفية الخاصة جميع السلع والبضائع المشمولة بالنشاط المراد إلغاؤه.
ـ لا يجوز الترخيص بالتصفية الخاصة إلا بعد إلغاء النشاط لأو الأنشطة المشمولة بالتصفية الخاصة من الترخيص التجاري لدى الإدارة المختصة نهائيا .

المادة (36)

تبت الإدارة المختصة في طلب الترخيص خلال ثلاثين يوم من تاريخ تقديمه، ويجوز لها رفض منح الترخيص بقرار مُسبب يتم إخطار الطالب به بكتاب مسجل .
فإذا انقضت مدة ثلاثين يوماً على تقديم الطلب دون رد من الإدارة المختصة ، اعتبر الطلب مرفوضاً.

ويجوز لمن رفض طلبه ، أو أعتبر طلبه مرفوضاً، أن يتظلم إلى الوزير خلال ثلاثين يوما من تاريخ إخطاره بالرفض أو انقضاء المدة المقررة في الفقرة السابقة ، ويكون قرار الوزير نهائيا .

مادة (37)

مع مراعاة الأحكام الواردة بالمادتين 31،30 من هذه اللائحة، يشترط للحصول على الترخيص بالترويج ما يلي :

1. أن تكون بطاقات الاشتراك أو ما يقوم مقامها في السحب أو في العروض الترويجية مجانية .
2. أن يرفق بالطلب نموذج من بطاقات الاشتراك في الحملة الترويجية ، أو ما يقوم مقامها موضحاً بها كافة شروط الحملة الترويجية .
3. عدم رفع أسعار السلع والخدمات قبل فترة الترخيص بثلاثة اشهر .
4. أن تكون السلع والمواد المطلوبة الترويج عن بيعها جديدة وصالحة للاستخدام .
5. أن تحدد الجوائز التي يتم السحب عليها والهدايا التي يتم توزيعها تحديداً واضحاً من حيث النوع والعدد والترتيب التنازلي حسب القيمة النقدية للجائزة أو الهدية .
6. أن تكون الجوائز والهدايا عينية أو نقدية.
7. أن تكون الجوائز والهدايا مملوكة للمحل بأي طريقة تمكنه من تخصيصها للغير قبل بداية سريان مدة الترخيص بالترويج .
8. أن تكون الجوائز والهدايا جديدة وغير مستعملة ومضمونة .
9. أن يتم تحديد مواعيد وأماكن السحب تحديداً واضحاً مع طلب الترخيص وعلى إعلانات الحملة الترويجية .

مادة (38)

يقدم طلب الترخيص بالترويج إلى الإدارة المختصة ، والتي تبت في الطلب خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمه ويجوز للإدارة المختصة رفض طلب الترخيص بقرار مسبب يعلن للطالب بكتاب مسجل، فإذا انقضت مدة الثلاثين يوماً على تقديم الطلب دون الرد على الطالب أعتبر الطلب مرفوضاً .

ويجوز لمن صدر القرار برفض طلبه، أو أعتبر طلبه مرفوضاً أن يتظلم للوزير خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إخطاره بالرفض ، أو انقضاء المدة المقررة في الفقرة السابقة ، ويكون قرار الوزير نهائياً.

مادة (39)

يُعمل في شأن – العروض المجانية والهدايا الفورية "امسح واربح" وسحب على كوبونات – بالتعليمات والشروط الواردة بالملحق رقم (1) بهذه اللائحة ، ولوكيل الوزارة المساعد لشئون الرقابة التجارية وحماية المستهلك إصدار ما يلزم من تعديل على هذه التعليمات بما يحقق ضمان حماية المستهلك بما لا يخالف أحكام القانون وبما يتفق مع هذه اللائحة .

مادة (40)

يعد وصفا أو إعلانا أو عرضا خادعا لسلعة او خدمة ما بحسب الحالة ، إذا تضمن عرضا أو بيانا أو إدعاءا كاذبا متى كان من شأنه ان يؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل للمستهلك ، وبصفة خاصة إذا تناول عنصراً أو أكثر من العناصر التالية :

1. طبيعة السلعة او تركيبها او صفاتها الجوهرية او العناصر التي تتكون منها هذه السلعة او كميتها او شكلها او مظهرها .
2. مصدر السلعة او ذاتيتها او حقيقتها او طريقة صنعها او تاريخ إنتاجها او تاريخ صلاحيتها او شروط استعمالها او مخاطر هذا الاستعمال او وزنها او حجمها او عددها او مقدارها او قياسها او كيلها او طاقتها او معيارها او اي مقاييس أخرى .
3. بلد المنشأ او بلد التصدير او الجهة المنتجة للسلعة .
4. شروط وإجراءات التعاقد بما في ذلك خدمة ما بعد البيع والضمان والسعر وكيفية سداده .
5. الجوائز أو الشهادات او علامات الجودة .
6. العلامات التجارية او البيانات او الشعارات .
7. خصائص السلعة او الخدمة والنتائج المتوقعة من استخدامها .

الفصل التاسع
الضوابط المنظمة لبيانات الفواتير

المادة (41)

يلتزم أصحاب المحلات او الشركات او المؤسسات التجارية وغيرهم باستخدام اللغة العربية في الفواتير الصادرة عنهم في كافة تعاملاتهم ، ويجوز لهم أن يستخدموا إلى جانب اللغة العربية لغة أخرى او أكثر إذا ارتأوا ذلك .

وعند إصدار فاتورة شراء السلع او الخدمات يجب أن تتضمن البيانات الأساسية التالية :

- اسم المزود وعنوانه وتلفونه وتاريخ الفاتورة .
- نوع السلعة أو الخدمة وصفاتها الجوهرية .
- وحدة البيع .
- كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة .
- حالة السلعة إذا كانت مستعملة .
- سعر السلعة أو أجر الخدمة بالعملة المحلية .
- ميعاد التسليم .
- توقيع أو ختم المزود او من ينوب عنه قانونا .
- الرقم التسلسلي للسلع وما تحتويه من أجزاء .

في حالة السلع المشمولة بضمان أو كفالة يتعين على البائع أن يوضح في البند خاص بهذا الضمان ومدته وشروطه سواء كان هو مقدم الضمان أو الغير على أن تتضمن الفاتورة اسم المحل التجاري الذي يقع عليها الضمان .

– وفي جميع الأحوال يحق للوزارة اتخاذ جميع الإجراءات القانونية بإلغاء العرض في حال مخالفة المرخص له أي من الشروط والضوابط المنصوص عليها في المواد السابقة .

الفصل العاشر
استدعاء السلع والمركبات

المادة (42)

تلتزم الشركة الصانعة ووكيلها المحلي بإبلاغ الوزارة كتابيا عن أي استدعاء لمنتج خلال مدة لا تتعدى سبعة أيام من تاريخ بدء عملية الاستدعاء وفتح ملف الاستدعاء فوراً على أن يراعى ما يلي :

أ. عدم قفل ملف الاستدعاء إلا بإذن من الوزارة .
ب. أن يتضمن البلاغ تحديد أنواع السلع التي يشملها الاستدعاء ، وعدد ما تم استيراده وبيعه منها في السوق المحلية بدولة الكويت من كل نوع ووصف المنتج أو الجزء المعيب من المنتج وأسباب وجود العيب وما قد يؤدي إليه العيب من أخطار أو أضرار .

المادة (43)

تلتزم الشركة الصانعة ووكيلها المحلي بالإعلان عن الاستدعاء في موقع الشركة أو وكيلها المحلي الإلكتروني أن وجد ، وفي أكثر من صحيفة محلية يومية واسعة الانتشار على أن يكون أحدها باللغة العربية وذلك لأكثر من مرة خلال مدة لا تتعدى عشرة أيام من تاريخ بدء عملية الاستدعاء على أن يشمل الإعلان المعلومات التالية :

أ. اسم الشركة الصانعة وشعارها .
ب. اسم الوكيل المحلي وعنوانه كاملاً .
ت. اسم المنتج وبلد الصنع وعلامة التجارية .
ث. وصف العيب .
ج. رقم هاتف الوكيل (خط ساخن) ورقم الفاكس على الأقل لتمكين المستخدم من الاتصال والاستفسار وطلب المساعدة في الإصلاح .
ح. التعليمات التي يجب على المستخدم إتباعها لتلافي أي مخاطر لحين إجراء الإصلاح .

المادة (44)

تلتزم الشركة الصانعة ووكيلها المحلي باستدعاء وإصلاح أو استبدال الجزء المعيب من المنتج دون مقابل ودون النظر إلى فترة الضمان .

المادة (45)

يلتزم المورد – بناءً على طلب المستهلك – بإبدال المنتج أو إصلاح العيب متى كان الطلب راجعاً إليه إذا كانت السلعة أو المنتج قابلة لذلك أو إرجاعها مع رد قيمتها للمستهلك دون أي تكلفة إضافية وتعويضه – إذا اقتضى الأمر – حال إصابته بأضرار ناشئة عن الاستخدام .

وفي حالة النزاع بين المورّد والمستهلك أو الخلاف في تطبيق هذه المادة ، يرفع الأمر إلى اللجنة بطلب يقدم إليها مباشرة أو إلى الأمانة الفنية لتفصل فيها اللجنة بقرار ملزم وفقاً للإجراءات المبينة في المادة -25- من اللائحة .

المادة (46)

يلتزم الوكيل المحلي بتزويد الوزارة بتقرير شهري عما تم إنجازه خلال عملية الاستدعاء بحيث يشمل التقرير على عدد المنتجات التي تم استدعاؤها و إصلاح العيب الذي استدعيت من أجله .

المادة (47)

تتحمل الشركة الصانعة ووكيلها المحلي جميع التكاليف المترتبة على عملية الاستدعاء بما في ذلك تكاليف الإعلان .

المادة (48)

يلتزم الوكيل المحلي باستقبال ومعالجة شكاوى المستخدمين بكل اهتمام ، وفي حالة تعدد الشكاوى بسبب تكرار الخلل ثلاث مرات يتم إبلاغ الشركة الصانعة وإخطار الوزارة بصورة من البلاغ خلال مدة لا تتعدى أسبوعاً من تاريخ تقديم آخر شكوى .

الفصل الحادي عشر
الأحكام المنظمة لخدمات ما بعد البيع

المادة (49)

مع مراعاة المدد والفترات المنصوص عليها بالقوانين الخاصة أو اللوائح أو المواصفات القياسية، يلتزم المزود بضمان جودة صنع السلعة خلال فترة الضمان المحددة من المنتج أو الموكل،على ألا تقل تلك الفترة عن سنة . (ما لم تقتض طبيعة السلعة مدة أقل وفقاً للعرف التجاري أو يتفق الطرفان على مدة أطول)

ويتم تمديد سريان فترة الضمان خلال مدة مساوية للمدة أو المدد التي لم يستفد خلالها المستهلك من السلعة بسبب عيوب يشملها الضمان أو بسبب تأخير صيانتها إذا كان مرده تقصير الوكيل ، أو تأخره في توفير قطع الغيار اللازمة خلال فترة الضمان .

ويسري ضمان جودة الصنع على السلعة التي تخضع للصيانة اللازمة ، سواء عند الوكيل نفسه ، أو مراكز تقديم الخدمة المستقلة بشرط أن تتم وفقاً لتوصيات المنتج .

ولا يحول دون سريان الضمان على السلعة أن تكون قطع الغيار المستخدمة عند الصيانة مباعة من غير الوكيل ، وذلك بشرط أن تكون مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة ومعادلة لقطع الغيار الأصلية.

مادة (50)

مع عدم الإخلال بإلتزامات الوكيل المحلي الواردة بالمادة 23/ثالثا بالقرار الوزاري رقم 216 لسنة 2014 في شأن إصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم 117 لسنة 2013 المعدل للقانون رقم 10 لسنة 1979 بشأن الإشراف على الإتجار في السلع والخدمات والأعمال الحرفية .

لا يجوز للوكيل أو الموزّع أن يتحلل من إلتزاماته بتقديم جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة ما دام طلب تنفيذ الإلتزامات تم خلال فترة الضمان .
ويلتزم الوكيل والموزّع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل خلال فترة تنفيذ الضمانات المشار إليها متى استغرق تنفيذها مدة تجاوز خمسة عشر يوماً .

مادة (51)

يلتزم الوكيل بتوفير قطع الغيار الضرورية لتشغيل وإصلاح السلع محل الوكالة، وذلك خلال الآجال والمدد الزمنية التي تتماشى مع طبيعة تلك القطع وحاجة المستهلك إليها.

وتحدد الآجال الزمنية لتنفيذ هذا الالتزام وفق المعايير الآتية :

1. بالنسبة للسلع المستوردة من الوكيل : على الوكيل التأمين الفوري وبدون انقطاع لقطع الغيار التي يكون طلب المستهلكين في العادة عليها منتظما وبشكل مستمر .
   على الوكيل أن يؤمن خلال فترة لا تزيد عن شهر من تاريخ تلقي طلب المستهلك ، قطع الغيار التي لا يكون طلب المستهلكين عليها في العادة منتظما وبشكل مستمر .
2. بالنسبة للسلع التي هي من صنع الموكل ولم يستوردها الوكيل : على الوكيل توفير قطع الغيار الضرورية لصيانة هذه السلع ، متى ثبتت أنها مشمولة بعقد الوكالة في تاريخ طلب المستهلك لها ، أو أنها كانت موضوعا لوكالة سابقة . وفي هذه الحالة يكون إلتزام الوكيل ببذل كل ما في وسعه لتوفير قطع الغيار المطلوبة خلال أجل معقول .

مادة (52)

على الوكيل أن يحدد كتابة مدة معقولة للانتهاء من صيانة أو اصلاح السلعة محل الضمان، وذلك بحسب طبيعة الصيانة المطلوبة أو الأسباب الموجبة للإصلاح .

ويكون استحقاق المستهلك لسلعة بديلة مماثلة في جميع الحالات التي يكون فيها تأخير الصيانة أو الإصلاح خلال مدة سريان الضمان مرده تقصير الوكيل في توفير قطع الغيار اللازمة خلال الآجال المبينة بالمادة السابقة .

كما ينطبق نفس الالتزام على الوكيل في حال تسبب تقصيره أو سوء تنظيم العمل لديه في تأخير إصلاح أو صيانة السلعة خلال مدة سريان ضمان المصنع ، ويكون استحقاق السلعة البديلة في هذه الحالة ابتداء من اليوم الذي يلي التاريخ الذي يتم تحديده للمستهلك كتابة للانتهاء من الصيانة والإصلاح .

مادة (53)

يلتزم الوكيل عند تقديم خدمات الصيانة الدورية للمنتج محل الضمان بما يلي :

1. القيام بما يلزم نحو توفير ما يكفي من التجهيزات والفنيين والموظفين، بالقدر الذي يتيح له تقديم الخدمة خلال فترات معقولة تتماشى وما يحق للمستهلك توقعه في تاريخ الشراء بحسب سمعة العلامة أو الوكيل أو الاثنين معا .
2. إجراء الصيانة اللازمة للسلع باستخدام الموارد البشرية المدربة والتقنيات الملائمة بحسب تعليمات الصانع وبما يضمن جودة الصيانة .
3. تخصيص وسائل التواصل المناسبة مع المستهلكين لتسهيل الخدمات والتنسيق عند استلام السلع وتسليمها .
4. إنشاء وحدة لمتابعة ملاحظات وشكاوى المستهلكين، ووضع آلية واضحة للتعامل معها والتنسيق بشأنها مع السلطة المختصة .
5. بيان رسوم الصيانة الدورية وتاريخ القيام بها والوقت الذي تستغرقه ، وذلك في مكان بارز في مراكز الخدمة التابعة له .
6. تقديم كشف بالكلفة التقديرية للصيانة في أي وقت بناء على طلب المستهلك .
7. التحديد الكتابي لمدة معقولة للانتهاء من إجراء الصيانة ، وتمكين المستهلك من سند لإثبات ذلك .
8. توضيح رسوم خدمات الصيانة بما يشمل الفحص والمعاينة واستبدال القطع التالفة وكيفية احتساب أجرة اليد العاملة وغير ذلك من الخدمات مدفوعة الأجر .
9. بيان أسعار قطع الغيار بوضعها على عبواتها ، أو باستعمال أية تقنيات أو إجراءات أخرى تتيح للمستهلك حق التثبت منها بنفسه أو بواسطة موظفين يخصصون لهذا الغرض .
10. الاحتفاظ بقطع الغيار المستبدلة وتقديمها للمستهلك قبل دفع الرسوم المستوجبة ، وللمستهلك التنازل عنها للوكيل بقصد إتلافها بالطرق المناسبة .

مادة (54)

يجوز للوزير المختص أن ينظم بقرار فترات الضمان واشتراطاته وأسعار خدمات ما بعد البيع بالنسبة لبعض السلع المعمرة ، بما يتناسب وطبيعة تلك السلع وظروف التعامل فيها بالأسواق ، مع مراعاة ما يلي :

1. الأهمية التي تكتسيها السلعة بالنسبة للمستهلك .
2. الخصائص الذاتية أو ظروف التعامل أو العرف التجاري الخاص بكل منتج .

3. وجود حاجة مؤكدة لتفادي التعسف في حق المستهلك، في صورة تعمد المزود صياغة شروط الضمان بطريقة غامضة أو تقييده بغاية التنصل من التزاماته القانونية بهذا الشأن .
4. ضرورة التأكد من أن الوكيل يوفر كافة الضمانات التي يمنحها الموكل بالنسبة للسلع محل الوكالة .
5. إلزام الوكيل المحلي بتوفير الضمانات التي يثبت تقديمها في البلدان الأخرى التي تكون ظروف التعامل التجاري بها متماثلة مع الدولة .

الفصل الثاني عشر
الأحكام المنظمة للبيع بالتقسيط
مادة (55)

يلتزم المزود أو مقدم الخدمة في حالة البيع بالتقسيط أو تقاضي مقابل الخدمة على أقساط وقبل التعاقد بالإضافة إلى البيانات المنصوص عليها في الفصل التاسع من هذه اللائحة بالآتي :

1. أحكام القانون رقم 2 لسنة 2001 بشأن إنشاء نظام تجميع المعلومات والبيانات بالقروض الاستهلاكية والتسهيلات الائتمانية المرتبطة بعمليات البيع بالتقسيط .
2. إثبات البيانات الآتية :
   أ. الجهة المقدمة للمنتج (السلعة أو الخدمة بالتقسيط) .
   ب. سعر البيع نقداً والسعر بالتقسيط والدفعة المقدمة إن وجدت .
   ت. نسبة العائد وكيفية احتسابه والتكلفة الإجمالية للبيع .
   ث. عدد الأقساط وقيمة كل قسط .
3. الجزاءات التي تفرض على المشتري في حالة التوقف عن دفع الأقساط أو التأخير في سدادها.
4. طريقة حساب المبالغ المستحقة في حالة رغبة المستهلك سواء جميع الأقساط دفعة واحدة أو التعجيل بالباقي منها.
5. حقوق والتزامات طرفي التعاقد المتعلقة بملكية السلعة أو الخدمة وأحكام التصرف فيها أثناء فترة التقسيط .
6. إثبات اطلاع المستهلك (المشتري) على تلك البيانات الإضافية وقبولها .

الفصل الثالث عشر
ضوابط السلع المحظور بيعها أو تداولها

مادة (56)

مع مراعاة أحكام القوانين واللوائح والقرارات الوزارية المعمول بها في شأن حظر ومنع وتقييد تداول البضائع الخطرة ، تصدر اللجنة الوطنية بالتنسيق مع الجهات المختصة جدولاً بالسلع الخطرة التي يحظر على مزودي السلع أو بائعيها بيعها لمن هم دون سن الثامنة عشر عاماً ، ويصدر الوزير المختص قراراً بتعديل هذا الجدول بالحذف أو الإضافة كلما اقتضت الضرورة لذلك .

الفصل الرابع عشر
أحكام عامة

مادة (57)

تسري أحكام لائحة مجلس التعاون لدول الخليج العربية التي وافقت عليها دولة الكويت عند تعارض أحكامها مع أحكام هذه اللائحة .

مادة (58)

تسري احكام العقد المبرم بين المنتج والمستهلك فيما لم يرد بشأنه نص بهذه اللائحة .

مادة (59)

مع مراعاة أحكام القوانين والأنظمة الخاصة بحماية المنافسة ومنع الاحتكار يحظر على المزود أو مقدم الخدمة ما يلي:

1. التمييز بين المستهلكين في بيع السلعة او الانتفاع بالخدمة في السعر أو الجودة .
2. الامتناع عن بيع السلعة أو تقديم الخدمة متى كان ذلك متاحاً وصدر الطلب من المستهلك وفقاً للعرف المعتاد .
3. تعليق التعامل التجاري في السلعة بشرط شراء كمية معينة منها أو شراء سلعة أو خدمة أخرى معها، أو تقييد الانتفاع بالخدمة بشروط تكون بطبيعتها غير مرتبطة بالخدمة على التعامل الأصلي
4. السعي في فرض شروط أو آجال للسداد او اساليب بيع أو شراء تمييزية على أي من الأطراف التي يتم التعامل معها متى كانت تلك الشروط أو الآجال أو الأساليب لا تستند إلى مبرر معقول أو خدمة تقابلها .

مادة (60)

مع مراعاة أحكام القانون رقم 10 لسنة 1979 بشأن الإشراف على الاتجار في السلع والخدمات والأعمال الحرفية وتعديلات والقانون رقم 10 لسنة 2007 بشأن حماية المنافسة .

يحظر على المزود إخفاء أو العمل بأي وسيلة على إخفاء أي سلعة أو الامتناع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق أو أن يفرض شراء كميات معينة أو شراء سلعة أخرى معها أو أن يتقاضى ثمناً أعلى من ثمنها .

مادة (61)

يحظر على أعضاء اللجنة الوطنية والعاملين في أمانتها الفنية الإفصاح أو إفشاء المعلومات والبيانات ومصادرها المتعلقة بالحالات الخاصة بتطبيق أحكام هذا القانون ، والتي يتم تقديمها أو تداولها أثناء فحص هذه الحالات واتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات الخاصة بها .

ولا يجوز استخدام أي من هذه المعلومات والبيانات ومصادرها في غير الأغراض التي قدمت لأجلها .

مادة (62)

يحظر على العاملين باللجنة القيام بأي عمل لمدة عامين من تاريخ تركهم للخدمة لدى الأشخاص الذين خضعوا للفحص أو الخاضعين له في ذلك التاريخ .
ويسري هذا الحظر على العاملين بالأمانة الفنية خلال المدة المشار إليها في الفقرة السابقة .

نائب رئيس مجلس الوزراء
ووزير التجارة والصناعة

د. عبدالمحسن مدعج المدعج

فهرس اللائحة

م	الفصل	البيان	أرقام المواد
		مواد إصدار اللائحة التنفيذية	
	الأول	التعريفات	1
	الثاني	الأحكام المنظمة لأعمال اللجنة الوطنية لحماية المستهلك	12،11،10،9،8،7،6،5،4،3،2
	الثالث	الأحكام المنظمة لأعمال الأمانة الفنية	16،15،14،13
	الرابع	تقديم الشكاوى وإجراءات فحصها	22،21،20،19،18،17
	الخامس	الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك	24،23
	السادس	ضوابط استبدال السلعة وإعادتها	27،26،25
	السابع	بيانات السلع والخدمات الإلزامية	30،29،29
	الثامن	العروض الخاصة والتخفيضات	40،39،38،37،36،35،34،33،32،31
	التاسع	الضوابط المنظمة لبيانات الفواتير	41
	العاشر	استدعاء السلع والمركبات	48،47،46،45،44،43،42
	الحادي عشر	الأحكام المنظمة لخدمات ما بعد البيع	54،53،52،51،50،49
	الثاني عشر	الأحكام المنظمة للبيع بالتقسيط	55
	الثالث عشر	ضوابط السلع المحظور بيعها أو تداولها	56
	الرابع عشر	أحكام عامة	62،61،60،59،58،57