

قانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك 8 / 2008

عدد المواد: 31

رمز النجمة يرمز الى وجود مواد معدلة



فهرس الموضوعات

الفصل الأول: تعاريف (1-1)

الفصل الثاني: حقوق المستهلك (2-4)

الفصل الثالث: التزامات المزود (5-17)

الفصل الرابع: العقوبات (18-22)

الفصل الخامس: أحكام عامة (23-30)

نحن حمد بن خليفة آل ثاني أمير دولة قطر،
بعد الاطلاع على الدستور،
وعلى القانون رقم (2) لسنة 1999 في شأن مكافحة الغش في المعاملات التجارية،
وعلى المرسوم بقانون رقم (32) لسنة 2004 بتنظيم وزارة الاقتصاد والتجارة وتعيين اختصاصاتها،
وعلى المرسوم بقانون رقم (36) لسنة 2004 بإنشاء المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات،
وعلى اقتراح وزير الاقتصاد والتجارة،
وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء،
وبعد أخذ رأي مجلس الشورى،
قررنا القانون الآتي:

الفصل الأول: تعاريف

المادة 1 (عدلت بموجب مرسوم بقانون 14/2011) ★

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

الوزارة: بوزارة الأعمال والتجارة.

الوزير: وزير الأعمال والتجارة.

الإدارة المختصة: الوحدة الإدارية المختصة بالوزارة

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

المزود: بكل من يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يبتاعها أو يبيعهها 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: بكل من يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام مختلف وسائل الدعاية والإعلان.

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

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

السعر: بسعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.

الغيب: بكل نقص في قيمة أي من السلع والخدمات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة منها، يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً 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

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 تلقي 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- إعلان المستهلك وتوعيته وتنقيفه.
- 2- الإسهام في ترشيد الاستهلاك والإنفاق الأسري.
- 3- التعبير عن وجهة نظر المستهلك 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

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.

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 ماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات.

المادة 10 (عدلت بموجب مرسوم بقانون 14/2011) ★

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 عنه. كما لا يجوز للمزود إحداث أي زيادة في أسعار السلع والخدمات، دون الالتزام بالأسس والضوابط التي يصدر بها قرار من الوزير.

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 عقود الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وبارجاع 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 ويسحب 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- مدة التقسيط الممكنة.
- 4- عدد الأقساط عن كل مدة وقيمة كل قسط.
- 5- التكلفة الإجمالية للبيع بالتقسيط.
- 6- المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد.

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 المعن عنها 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.

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

المادة 18 (عدلت بموجب مرسوم بقانون 14/2011) ★

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر ، يعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز سنتين ، وبالغرامة التي لا تقل عن (3,000) ثلاثة آلاف ريال ولا تزيد على (1,000,000) مليون ريال، أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من خالف أياً من الأحكام المنصوص عليها في مواد الفصل الثالث من هذا القانون.
ويعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر عليها التأكد من صحتها، وكان المزود قد أمد بها.
وتكون العقوبة الغرامة التي لا تقل عن (15,000) خمسة عشر ألف ريال ولا تزيد على (1,000,000) مليون ريال، إذا لم ينبه المزود إلى خطورة استعمال السلعة أو الخدمة بشكل ظاهر ونتج عن ذلك ضرر.
وتضاعف العقوبة في حالة العود، ويعتبر المتهم عانداً، إذا ارتكب جريمة مماثلة خلال خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة المحكوم بها أو انقضاءها بمضي المدة.
وتعتبر جميع الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون متماثلة بالنسبة لحالات العود.

المادة 18 -مكرراً (اضيفت بموجب :مرسوم بقانون 14 / 2011)

مع عدم الإخلال بالعقوبات المنصوص عليها في هذا القانون، يجوز بقرار إداري مسبب من مدير الإدارة المختصة، إغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه المخالفة، وذلك بصفة مؤقتة لمدة لا تزيد على شهر عن الواقعة الأولى، ولمدة لا تزيد على شهرين عن الواقعة الثانية، ولمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر عن الواقعة الثالثة فأكثر.
وينشر قرار الإغلاق على موقع الوزارة الإلكتروني، وفي صحيفتين يوميتين على نفقة المخالف.
وفي جميع الأحوال، يُنفذ الإغلاق بالطريق الإداري بالنسبة للمحل كله، إذا كانت حالته لا تسمح بقصر الإغلاق على الجزء الذي وقعت فيه المخالفة، ويُلزم المخالف بمصاريف الإغلاق.
ولصاحب الشأن التظلم من قرار الإغلاق الإداري إلى الوزير خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بالقرار، ويرفق به جميع المستندات المؤيدة له.
ويبت الوزير في التظلم خلال عشرة أيام من تاريخ تقديمه، ويكون قراره نهائياً
ويُعتبر مضي المدة المشار إليها في الفقرة السابقة دون البت في التظلم بمثابة رفض له.

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 تتجاوز شهرين ، أو بالغرامة التي تعادل قيمة البضاعة المتحفظ عليها التي تم التصرف فيها على وجه غير مشروع.

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 وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به أو باسمه أو لصالحه.

للمحكمة في حال 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، وينشر ملخص الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يوميتين.

المادة 22 (عدلت بموجب مرسوم بقانون 14/2011) ★

يجوز 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

المادة 23

لا تخذل 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 المستهلك، 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 رقم (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 إلى 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 اللانحة 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 بنديهم قرار من النائب العام بالاتفاق مع الوزير، صفة مأموري الضبط القضائي، في ضبط واثبات المخالفات التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون.

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

يلغى القانون رقم (2) لسنة 1999 المشار إليه

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

الرجاء عدم اعتبار المادة المعروضة أعلاه رسمية
الميزان - البوابة القانونية القطرية