



دليل حقوق وواجبات المستهلك

1445 هـ | 2023 م

فهرس

4	تمهيد
5	الهدف من الدليل

الفصل الأول: شراء السلع وخدمات ما بعد البيع

11	التزامات التاجر: الضوابط الأساسية لتقديم خدمات البيع
12	متطلبات خاصة إضافية يجب الالتزام بها عند بيع السيارات
13	الشروط الواجب توفرها عند بيع الذهب أو الأحجار الكريمة
14	كتابة بيانات المنتج
15	الغش في المنتجات
16	للمستهلك المطالبة بتعويض عن ضرر أصابه من المنتج المغشوش
17	الاستبدال والاسترجاع
18	للمستهلك حق الحصول على فاتورة عند شراء أي منتج أو تقديم خدمة له
19	ضوابط التخفيضات التجارية
20	ضوابط الإعلان الإلكتروني
20	ما المقصود بالإعلان المضلل في البيع؟
21	ضوابط خاصة لتنظيم المسابقات التجارية

الفصل الثاني: أحكام الضمان على المركبات والأجهزة الكهربائية والإلكترونية

23	ما المقصود بضمان المُنتج؟
23	متى يتم تفعيل ضمان المُنتج؟
24	ما هو الضمان المُمتد؟
24	ما المقصود بالعيب في المنتج؟
25	هل يمكن بيع منتج معيب؟
25	ما هي التزامات الوكيل التجاري تجاه عيوب المنتج المشمول بالضمان؟
26	ما هي ضوابط وضع سياسات توفير قطع الغيار وتقديم الصيانة وضمان للمنتج؟
27	ما الشروط الأساسية لاستمرار ضمان جودة الصُنع؟
28	ما هو الحد الأدنى لمدة تغطية الضمان؟
28	هل يمكن تقديم ضمان إضافي على الضمان الأساسي للمُنتج؟
29	ما هي الحالات الإلزامية لتمديد فترة الضمان؟
29	هل للمستهلك الحصول على ضمان إصلاح للسلعة؟
30	ما هو استدعاء المركبات والمنتجات المعيبة؟
30	ما هو التزام الوكيل التجاري في اشعار المستهلك بوجود استدعاء؟
31	هل يغطي الاستدعاء المركبات خارج فترة الضمان؟
31	هل ضمان البطاريات والإطارات الجديدة في المركبة يكون على الوكيل التجاري المستورد لها؟



تمهيد

انطلاقاً من دور وزارة التجارة في دعم بيئة الأعمال التجارية في المملكة العربية السعودية من خلال تطوير سياسات المنظومة التجارية المُتسمة بالمرونة والعدالة والتي تعزز الثقة في التعاملات بين التاجر والمُستهلك وتكفل حقوق ومصالح جميع أطراف العلاقة التجارية.

قامت الوزارة ممثلة بدورها في حماية المستهلك بتصميم هذا الدليل الإرشادي الهادف إلى تسهيل معرفة المُستهلك لحقوقه وواجباته في تعاملاته التجارية.



الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تعريف مبسط لما ورد في نصوص وأحكام أنظمة حماية المستهلك الداخلة في نطاق عمل وزارة التجارة في المملكة والتي تنظم التعاملات وتكفل حق كلاً من التاجر والمستهلك في ممارساتهم التجارية، إلا أنه لا يُعد مرجعاً بديلاً أو مُكملاً لما ورد فيها.

ويغطي الدليل مفهوم حماية المستهلك علاقات المستهلكين بالمشغلين الاقتصاديين في جميع قطاعات الأعمال، ويعمل مركز الاتصال الموحد لبلاغات المستهلك "بينه" على توجيه المستهلك للجهات المختصة واستقبال الشكاوى. إلا أن لكل جهة حكومية اختصاص لحماية المستهلك نذكر منها على سبيل المثال:



يشمل نطاق عمل وزارة التجارة في المملكة العربية السعودية في حماية المستهلك والتي تنظم التعاملات وتكفل حق كلاً من التاجر والمستهلك في ممارساتهم التجارية والواقعة ضمن أنظمة حماية المستهلك التالية:

1. نظام مكافحة الغش التجاري.
2. نظام الوكالات التجارية.
3. نظام البيانات التجارية.
4. نظام التجارة الإلكترونية.
5. نظام المعادن الثمينة والأحجار الكريمة.
6. نظام مكافحة التستر.

وتباشر الوزارة بلاغات المستهلكين حول:

- الاسترجاع والاستبدال
- الدفع الإلكتروني.
- الضمان والصيانة وقطع الغيار.
- التخفيضات والمسابقات التجارية.
- محطات الوقود.
- المتاجر الإلكترونية.
- المنتجات المخالفة للآداب.
- اختلاف السعر.
- البيانات التجارية.
- الغش التجاري.
- التستر التجاري.
- المعادن الثمينة والأحجار الكريمة.
- الوفرة التموينية ومغالاة الأسعار.



- مخالفات النظافة المتعلقة بـ صوالين الحلاقة - مغاسل السيارات والملابس - المشاغل النسائية - المطاعم، مجمعات تجارية، النوادي الرياضية
- الباعة المتجولون
- فساد: (اللحوم) - مخالفات: (البقالات - الجزارين)
- مخالفات رخص المحلات التجارية: (رخصة المحل والبناء ولوحة المحل)



- مخالفات الأغذية والأدوية.
- مخالفات مياه الشرب المعبأة في المصانع والمستودعات.
- مخالفات الأجهزة والمنتجات الطبية.
- مخالفات مستحضرات التجميل.
- مخالفات إعلانات التسويق بإدعاءات طبية مضللة.
- مخالفات نظام الإدراج



- شكاوى الخلافات التعاقدية



- مخالفات أنظمة العمل.
- مخالفات مكاتب الاستقدام.

- رقابة التزام المنشآت الصحية بخدمة العملاء
- استقبال الاستفسارات الطبية.

- مخالفات شركات التأمين الطبي.



- مخالفات مرافق الإيواء السياحي (الفنادق والشقق المفروشة).
- مخالفات مكاتب السفر والسياحة ومنظمي الرحلات السياحية والمرشدين السياحيين.

- مخالفات شركات الاتصالات.



- مخالفات قطاع التأمين
- مخالفات قطاع التمويل
- مخالفات الخدمات المصرفية
- مخالفات البيع بالتقسيط



- مخالفات حملات الحج والعمرة.



- مخالفات المكاتب الهندسية.
- الاستعلام عن المكاتب الهندسية.
- إجراءات الترخيص.



- مخالفات مكاتب العقار.



- حماية المستهلك فيما يتعلق بتطبيقات الاقتصاد التشاركي.

- كل ما يتعلق بمخالفات الصحف والمطبوعات والنشر وحقوق المؤلف.



- مخالفات صناع المحتوى



- البلاغات المتعلقة بالأجهزة والمعدات الزراعية.
- المخالفات البيئية (الاحتطاب، الرعي الجائر، الصيد).
- مخالفات قطاع المياه.
- مخالفات كل ما يتعلق في الشأن النباتي والحيواني.



- مخالفات أنشطة الترفيه المرخصة من قبل الهيئة.



- مخالفات الزكاة والدخل وضريبة القيمة المضافة.



- شكاوى انتهاك العلامات التجارية
- شكاوى انتهاك حق المؤلف

وزارة التجارة
Ministry of Commerce



الفصل الأول:



شراء السلع وخدمات ما بعد البيع

التزامات التاجر: الضوابط الأساسية لتقديم خدمات البيع

1

توفير بيانات ومواصفات المنتج باللغة العربية كتابةً، وبطريقة واضحة ومفهومة.

2

تقديم معلومات ضمان المنتج وتعليماته الفنية باللغة العربية.

3

تقديم عرض أسعار السلع بطريقة واضحة وشاملة لضريبة القيمة المضافة.

4

وضع بطاقة كفاءة الطاقة على الأجهزة الكهربائية والإطارات الجديدة.

5

عدم الامتناع عن بيع أي منتج معروض للبيع.

6

الالتزام بتزويد المستهلك بفاتورة شراء.

7

توفير وسائل الدفع الإلكتروني.



متطلبات خاصة إضافية يجب الالتزام بها عند بيع السيارات:

1

أن يحصل العميل على كتيب
الضمان والتعليمات للمركبة باللغة
العربية.

2

يوضّح على النافذة الجانبية
للمركبة الإكسسوارات
المصنعة من غير المُنتج ومكان
صنعها وتركيبها.

3

وجود بطاقة اقتصاد الوقود على السيارات
الجديدة.



يجب على المُستهلك قراءة
وثيقة استلام السيارة
والتأكد من مضمونها
ومطابقته قبل التوقيع
عليه.





الشروط الواجب توفرها عند بيع الذهب أو الأحجار الكريمة:

1

وجود العيار والعلامة التجارية للصانع أو المستورد على القطعة.

2

إيضاح حالة المشغول المباع إذا كان مستعملًا في فاتورة البيع.

3

أن تتضمن فاتورة البيع (اسم المحل وعنوانه، اسم المشتري، رقم السجل التجاري، الهاتف، تاريخ البيع، وزن ونوع ووصف شامل للمشغول وسعره).

4

على البائع إذا زاد وزن ما خلا المعدن الثمين عن (5%) من إجمالي الوزن المشغول أن يحدد وزن المعدن الثمين منفرداً في فاتورة البيع.

5

عند بيع حجر كريم مُفرد، يجب على البائع أن يوضح في فاتورة البيع (اسمه، وصنفه، ولونه، ووزنه، وشكله، ودرجة النقاء، والعيوب فيه (إن وجدت)).



كتابة بيانات المنتج

يجب كتابة بيانات المنتج باللغة العربية وأن تكون مطابقة للحقيقة من جميع الوجوه وأن يوضّح فيه المعلومات الآتية:

1

اسم الصانع أو المُنتج.

2

العدد أو الحجم أو المقاس أو الوزن أو السعة بما يتناسب مع طبيعة المنتج.

3

تاريخ الإنتاج أو انتهاء الصلاحية حسب طبيعة المُنتج.

4

البلد الذي صَنع المنتج.

5

العناصر المستخدمة في التركيب، والعناصر المؤثرة على صحة الإنسان أو البيئة (إن وجدت).

6

إيضاح التحذيرات الخاصة بطبيعة المنتجات الخطرة أو المُعالجة أو المُحوّرة (إن وجدت).

7

السعر الإجمالي شاملًا ضريبة القيمة المضافة على الرف أو عبر رمز إلكتروني QR.



الغش في المنتجات

يُعد المنتج مغشوشاً إذا:

1

تمت الإضافة على شكله أو عناصره أو خصائصه أو وزنه أو بياناته وتاريخ صلاحيته.

2

أُدخل عليه تغيير أو عبث أفقده قيمته.

3

كان غير مطابق للمواصفات القياسية المعتمدة وعلامة الجودة.

4

كان فاسداً غير صالح للاستخدام والاستهلاك الآدمي أو الحيواني.

5

تم تخزين المنتج أو نقله وتعبئته بطريقة مخالفة للاشتراطات المعتمدة.



* يكون الخداع في المنتج بوصفه أو عرضه أو تسويقه بمعلومات كاذبة أو خادعة أو مُضللة بأي وسيلة بما يُخالف حقيقته.

للمستهلك المطالبة بتعويض عن ضرر أصابه من المنتج المغشوش

إذا أصابه ضرر من غش تجاري له حق طلب التعويض أمام الجهة القضائية المختصة. وله ابتداءً، تقديم طلب إعادة قيمة المنتج المغشوش لجهة الضبط خلال مُدّة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ الشراء - ما لم يستغرق اكتشاف الغش مُدّة أطول من ذلك- وفقاً للشروط التالية:

1

ألا يكون غش المنتج بسبب يعود إلى المستهلك سواءً في النقل أو التخزين أو سوء الاستخدام.

2

أن يقدم المستهلك أصل فاتورة الشراء أو سند البيع.

3

تُعاد قيمة المنتج المغشوش للمستهلك في مُدّة لا تتجاوز (15) خمسة عشر يوماً من طلبه.

**السلع المستعملة لا تخضع
لأنظمة الوزارة ويكتفى بالإفصاح
عند البيع عن حالة السلعة.**



الاستبدال والاسترجاع

التزامات المنشأة التجارية تجاه سياسة الاستبدال والارجاع للمنتجات

1

تلتزم المنشأة بـ وضع سياسة للاستبدال والإرجاع وعلى المستهلك والبائع الالتزام بالشروط والمدد المحددة وما جاء فيها. وعند عدم وجود سياسة خاصة بالاستبدال والارجاع لدى المنشأة التجارية، فيجب عليها عدم منع إرجاع أو استبدال السلع.

2

يجب أن تكون سياسة المنشأة التجارية في الاستبدال والارجاع مكتوبة بلغة واضحة ومفهومة للمستهلك وأن تتضمن الشروط الخاصة في فترة التخفيضات (إن وجدت).

3

على المنشأة التجارية الامتناع عن إرجاع بعض المنتجات التي تؤثر على صحة وسلامة الإنسان مثل: (الأطعمة المكشوفة، الأدوات التجميلية، الملابس الداخلية...) و إيضاح ذلك للمستهلك قبل الشراء.

4

إذا قدّم المستهلك ما يُثبت أن المنتج مغشوش أو غير مطابق للمواصفات القياسية المعتمدة تلتزم المنشأة التجارية المُخالفة بسحب المنتج وإعادة قيمته إلى المشتري.

5

تلتزم المنشأة عند إعادتها للسلعة بإعادة المبلغ المدفوع (كاملاً) دون خصم ضريبة القيمة المضافة.

6

مراعاة عمليات الشراء الإلكترونية وفترة التوصيل التي يستغرقها المنتج للوصول إلى المستهلك عند وضع مهلة لاستبدال واسترجاع المنتجات.



للمستهلك حق الحصول على فاتورة عند شراء أي منتج أو تقديم خدمة له

يجب على البائع تسليم المستهلك فاتورة برقم محدد ومكتوبة باللغة العربية تثبت التعاقد معه وتتضمن الآتي:

- 1 اسم المنشأة وعنوانها ورقم السجل التجاري.
- 2 تاريخ البيع.
- 3 نوع ووصف السلعة.
- 4 المبلغ الإجمالي شاملاً ضريبة القيمة المضافة.

ويجب على المُستهلك:

1 أن يحتفظ بفاتورة الشراء دائماً للمطالبة بأي حق ناشئ من البيع أو الخدمة.

2 أن يحصل على سند يثبت حقه في حال قام بالإرجاع وكان تسليم المبلغ له مؤجلاً.

3 أن يكون استرجاع مبلغ الشراء بنفس طريقة الدفع (نقدية/شبكية) مالم يُوضَّح أو يُتفق على غير ذلك.

4 أن يُعاين السلعة قبل شرائها ويتأكد من خلوها من العيوب.

5 إذا كانت السلعة تُصنع خصيصاً للمستهلك فيجب أن تحتوي فاتورة الشراء الشروط والمواصفات المُتفق عليها أو تسجل في اتفاقية مستقلة عن فاتورة الشراء ويحصل المُستهلك على نسخة منها.



ضوابط التخفيضات التجارية

بعد الحصول على ترخيص من وزارة التجارة يلتزم مقدمها بالشروط التالية:

1

يضع صورة من الترخيص في مكان واضح في المنشأة التجارية.

2

تكون التخفيضات خلال المدة المحددة في الترخيص وعلى المنتجات المشمولة فيه فقط.

3

تلتزم المنشأة التجارية بوضع بطاقة سعر على المنتج المُنخَض توضيح السعر قبل التخفيض وبعده.

4

يجب ألا تقل نسبة التخفيضات عن 10% من سعر المنتج السابق.

5

تُسمى تخفيضات شاملة إذا كانت جميع المنتجات المعروضة بالمنشأة التجارية مخفضة بلا استثناء.

6

تُسمى تخفيضات جزئية إذا كانت لا تقل عن 50% من المنتجات المعروضة مُخفضة، أما إذا قلّت عن هذه النسبة فلا يجوز الإعلان عن تخفيضات.

إذا قلت نسبة المنتجات المُنخفضة عن 50% من إجمالي المنتجات المعروضة للبيع، فيجوز للمحل تقديم تخفيضات غير مُعلنة عليها خارج المحل التجاري.

يجب في كل الأحوال أن تكون العروض والتخفيضات مطابقة للحقيقة.

ضوابط الإعلان الإلكتروني

1

يجب أن يُوضَّح أنه مادة إعلانية.

2

المواصفات والعروض المقدمة في الإعلان مُلزَمة وتعد جزءاً من العقد.

3

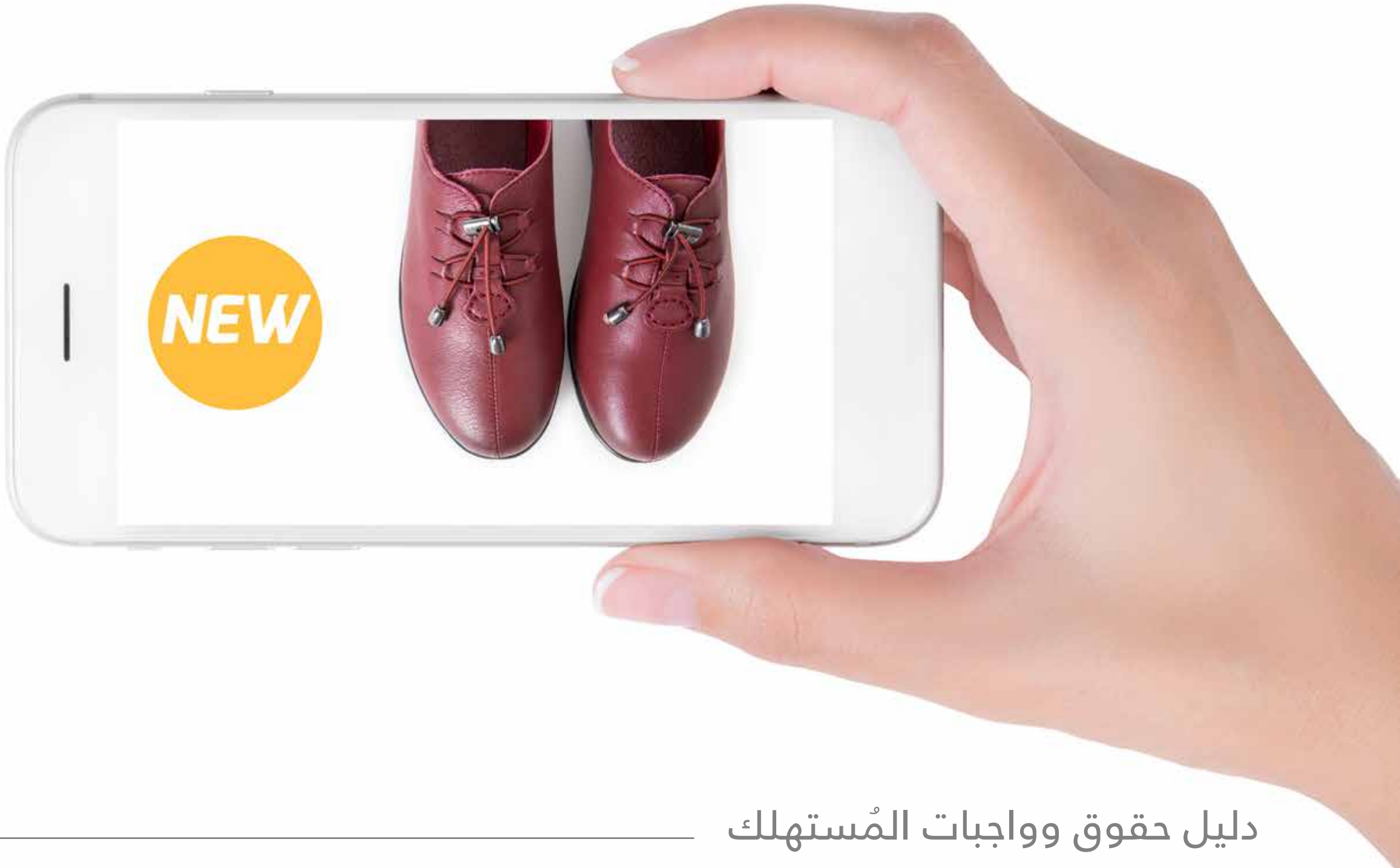
يُحظر تضمين الإعلان علامة تجارية مُقلدة أو علامة لا يملك التاجر حق استعمالها.

4

يُحظر تضمين الإعلان عبارات من شأنها خداع المستهلك أو تضليله.

ما المقصود بالإعلان المُضلل في البيع؟

هو الدعاية بأي وسيلة تتضمن وصف المنتج أو الخدمة بمعلومة خادعة أو مخالفة للحقيقة.





ضوابط خاصة لتنظيم المسابقات التجارية

بعد الحصول على ترخيص من وزارة التجارة لإقامة مسابقة تجارية يتم الإعلان عنها، ويلتزم مقدمها بما يلي:

1

أن يوضح طريقة الاشتراك فيها، والجوائز المقدمة.

2

يجب ألا يكون الشراء شرطاً للاشتراك في المسابقة بأي وسيلة.

3

ألا تتجاوز مدة المسابقة (60) يوماً.

4

يلتزم مُقدمها بتسليم الجوائز خلال (7) أيام من تاريخ فرز النتائج.

5

يتعهد مقدمها بعدم تكرار فوز متسابق بأكثر من جائزة، ويكتفى له بأول جائزة حصل عليها.

6

يجب الالتزام بعدم زيادة أسعار المنتجات أثناء فترة المسابقة.

7

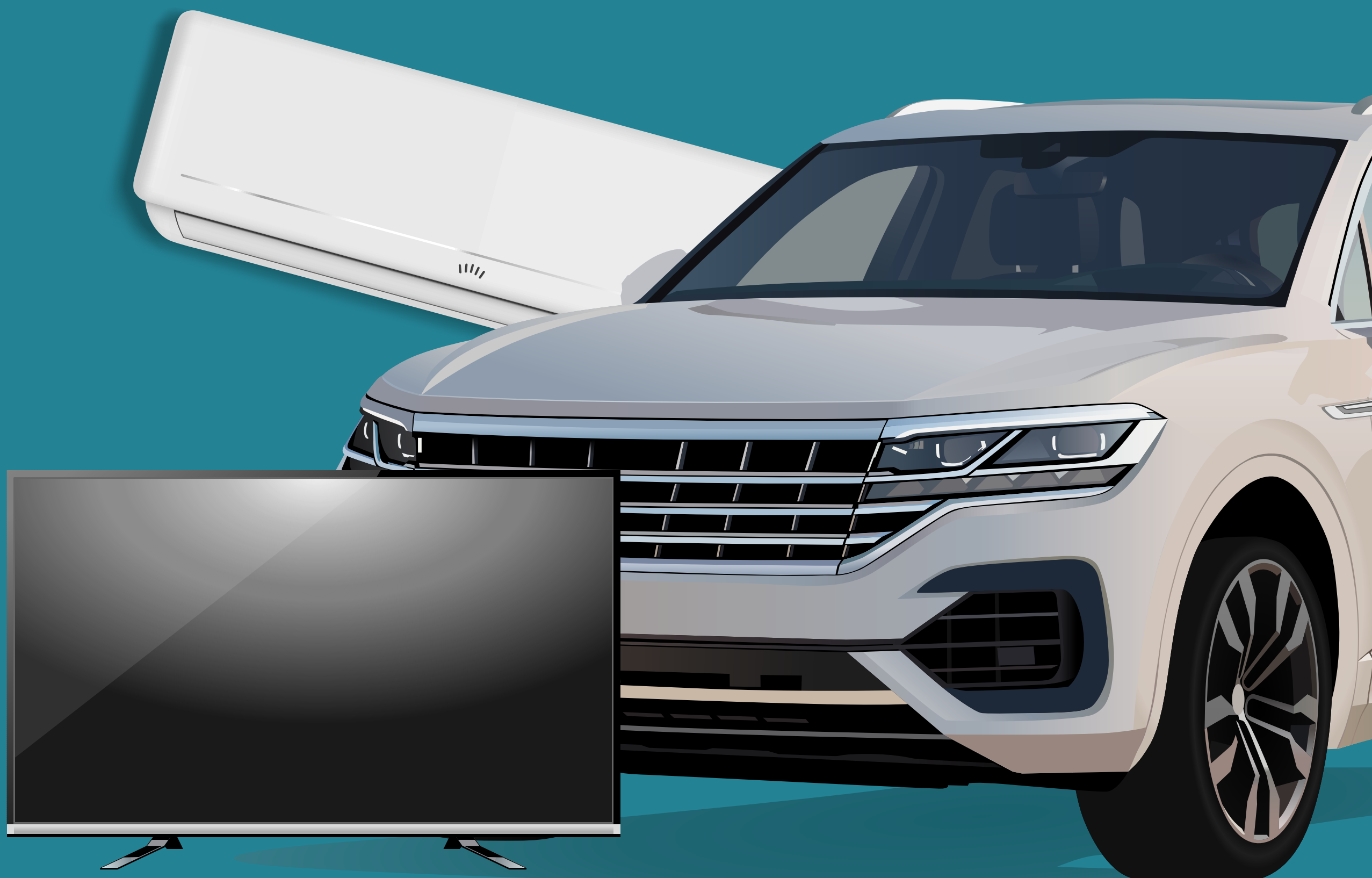
ألا يشترك مقدمها أو أقاربه أو من يعمل لديه بالمنشأة التجارية بالمسابقة.

وزارة التجارة
Ministry of Commerce



الفصل الثاني:

أحكام الضمان على المركبات والأجهزة الكهربائية والإلكترونية



ما المقصود بضمان المنتج؟

هو التزام مكتوب من المنشأة التجارية يفيد بأن السلعة المباعة تحقق الغرض منها وخالية من العيوب، ويتضمن الالتزام بإصلاح السلعة خلال مدة محددة.

متى يتم تفعيل ضمان المنتج؟

يبدأ من تاريخ الشراء الأول للمنتج من الوكيل أو الموزع، ويجب أن يحدد تاريخ الشراء الأول للمنتج عند تعدد المستهلكين.

وعلى المُستهلك التأكد من حالة الضمان قبل شراءه للمنتج ومن شروط سريانه.



ما هو الضمان المُمّتد؟

هو التزام يُقدم من الوكيل التجاري أو منشأة مستقلة يُغطي بعض الأجزاء من السلعة لمدة زمنية إضافية بشروط محددة، ولا تسري عليه شروط ضمان المصنع.

ما المقصود بالعيب في المنتج؟

هو خلل في السلعة ينشأ من خطأ في تصميمها أو تصنيعها أو إنتاجها أو تخزينها أو نقلها ويسبب نقص في قيمتها أو منفعتها.



هل يمكن بيع منتج معيب؟

إذا كان البيع في السلعة لا يؤثر على مطابقة المنتج للمواصفات القياسية المعتمدة، فيجوز بيع المنتج المعيب شرط الإفصاح عنه كتابةً بطريقة واضحة ومفهومة عند بيعه.

ما هي التزامات الوكيل التجاري تجاه عيوب المنتج المشمول بالضمان؟

يجب عليه تقديم خدمات ما بعد البيع (تقديم الصيانة ,توفير قطع الغيار, ضمان جودة الصنع, استدعاء المنتجات المعيبة) ووضع سياسة وأحكام للتنفيذ هذه الالتزامات وتكون مكتوبة باللغة العربية و بطريقة واضحة ومفهومة , ويكون مسؤولاً في مواجهة المستهلك عنها.



ما هي ضوابط وضع سياسات توفير قطع الغيار وتقديم الصيانة و ضمان للمنتج؟

1

يلتزم الوكيل التجاري عند وضع السياسات أن تكون متوافقة مع شروط وسياسة المنتج.

2

يبين فيها بالتفصيل التزاماته ونطاقه وحقوق المستهلك ومدة العمر الافتراضي للسلعة، ويلتزم الوكيل بما جاء فيها تجاه المستهلك ووزارة التجارة.

3

تكتب باللغة العربية وبصيغة مفهومة للمستهلك في مكان واضح عند منافذ البيع، وتنشر في الموقع الإلكتروني (إن وجد).

4

يُبيّن فيها إجراءات التعامل مع شكاوى المستهلك وآلية تسويتها.

5

على الموزعين في منافذ البيع إيضاح إذا كان الضمان يقع تحت مسؤولية الوكيل المستورد للمنتج أو تحت ضمانته، ويوضح دوره في العملية والتزامه تجاه المستهلك.





ما الشروط الأساسية لاستمرار ضمان جودة الصُّنع؟

1

ألا يكون العطل بسبب سوء استعمال المُستهلك للمُنتج، أو عدم التزامه بتعليماته، أو إهماله، أو تأثيره بعمل تخريبي.

2

التزام المُستهلك بعمل الصيانة الدورية المطابقة لتوصيات المُنتج، وعدم الإهمال في إجراءاتها.

3

ألا يكون العطل ناتجاً عن الكوارث الطبيعية أو العوامل الخارجية أو الظروف القاهرة.



ما هو الحد الأدنى لمدة تغطية الضمان؟

1

يجب ألا تقل مدة الضمان بالنسبة للمركبات عن عامين، أو ربطها بقطع مسافة سير مُحددة وفقاً لشروط البيع.

2

يجب ألا تقل مدة ضمان الأجهزة الكهربائية والإلكترونية عن عامين.

هل يمكن تقديم ضمان إضافي على الضمان الأساسي للمُنتج؟

إذا طرأ عيب على السلعة مشمول بالضمان ولم يتعامل معه الوكيل التجاري بمهنية في إصلاحه من حيث المواعيد وإتقان أعمال الصيانة، فيجب عليه تقديم ضمان على العيب أو العطل لمدة عام إضافي بعد انتهاء مدة الضمان.



ما هي الحالات الالزامية لتمديد فترة الضمان؟

1

عند التأخر في توفير قطع الغيار عن
المُدد النظامية المحددة.

2

عند التأخر في بدء أعمال الصيانة
أو انقائها عن المواعيد المتفق
عليها.

3

المدة المستغرقة في إصلاح العيوب المشمولة بالضمان.

هل يحق للمستهلك الحصول على ضمان إصلاح للسلعة؟

يجب على مُقدم خدمة الصيانة أن يوضح كتابةً في وثيقة مستقلة أحكام
ومدة ضمان قطع الغيار المُستبدلة وفق سياسة المُنتج.



ما هو استدعاء المركبات والمنتجات المعيبة؟

هو إجراء نظامي تقوم به الشركة الصانعة من قبل وكيلها التجاري عند ظهور عيب في المركبة أو السلعة، تلتزم من خلاله بإصلاح أو استبدال الجزء المعيب دون مقابل مالي.

ما هو التزام الوكيل التجاري في اشعار المستهلك بوجود استدعاء؟

عليه إبلاغ مستخدمي المركبات، السلع المعيبة عن طريق بياناتهم المسجلة لديه، والإعلان عنها في الصحف المحلية؛ وبأي وسيلة أخرى إضافية كوسائل التواصل الاجتماعي ونحوها.



هل يغطي الاستدعاء المركبات خارج فترة الضمان؟

يشمل التزام الشركة الصانعة بالإصلاح لجميع المركبات، السلع المعيبة المشمولة في الاستدعاء ولو انتهت فترة الضمان المصنعية لها.

هل ضمان البطاريات والإطارات الجديدة في المركبة يكون على الوكيل التجاري المستورد لها؟

يشمل ضمان المنتج جميع أجزاء المركبة المُلحقة بها كالبطاريات والإطارات، إلا إذا كانت سياسة الوكيل تنص على أنها تابعة لضمان وكيل البيع وغير متصلة بضمان المصنع، في هذه الحالة يجب إيضاح ذلك للمستهلك كتابةً عند عقد البيع.





الفصل الثالث:

أحكام
الصيانة

وقطع
الغيار



ما المقصود بالصيانة؟

كل عمل يهدف إلى الكشف عن حالة السلعة ليستمر عملها بشكل صحيح، كالفحص والاختبار والتغيير والاستبدال والإصلاح والبرمجة، ويتم تقديم نتائجها وتكلفتها كتابياً للمستهلك ويُحدّد مُقدمها الضمان عليها ومدته.

ما هي التزامات الوكيل التجاري عند تقديم أعمال الصيانة وتوفير قطع الغيار؟

1

يضع سياسات توفير قطع الغيار وتقديم الصيانة في مكان واضح في مراكز البيع وخدمات الصيانة.

2

يلتزم بتوفير قطع الغيار وتقديم الصيانة اللازمة وضمان جودة الصنع في المُدد النظامية المحددة.

3

يلتزم بهذه الأحكام في المناطق المحددة في عقد وكالته أو توزيعه وفي كل مدينة أو محافظة يوجد له فيها فرع للبيع داخل المملكة.

4

يُعد مسؤولاً في مواجهة المستهلك عن التزامه بتقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار ولو تعاقد مع الغير لأدائها.



هل يمكن وضع سياسة مختلفة عن سياسة المنتج في الصيانة والضمان؟

يمكن للوكيل التجاري أن يضع أي سياسة أو أحكام تمنح مزايا أفضل للمستهلك وفقاً لطبيعة كل منتج.

هل هناك مواعيد محددة للبدء في أعمال الصيانة؟

على مقدم خدمات الصيانة ابتداءً إجراء الفحص للسلعة وتحديد موعد الانتهاء من أعمال الصيانة وتحديد التكلفة ويسجل ذلك في وثيقة مستقلة موقّعة.

وعليه البدء في أعمال الصيانة

خلال مدة لا تزيد عن (7) أيام من تاريخ تقديم الطلب، إذا كانت الصيانة لا يقدمها سوى الوكيل. وللوكيل الصلاحية في الإصلاح داخل أو خارج المملكة على أن يتم توثيق مدة الإصلاح والصيانة بوثيقة مكتوبة يوقع عليها الطرفين وتبين الوثيقة العطل المشمول وغير المشمول بالضمان.



هل هناك حالات تُلزم الوكيل التجاري بنقل السلعة إلى مراكز الصيانة؟

إذا كان العيب مشمولاً بالضمان فهناك حالتين تُوجب عليه ذلك بدون أداء مقابل مالي:

1

إذا تعدّر نقلها بأمان من قبل
المُستهلك بوسيلة النقل العادية.

2

إذا كان أقرب مركز صيانة
للمستهلك يبعد مسافة تزيد عن
(100) كيلو متر، فيجب على الوكيل
شحنها وإعادةها بعد الإصلاح.

ما هي مسؤولية مُقدم الصيانة تجاه الحفاظ على سلامة السلعة؟

يجب عليه ابتداءً تسليم المستهلك وثيقة تبين حالة هيكل السلعة قبل
القيام بأعمال الصيانة، وعليه المحافظة عليها عند أداء الإصلاحات اللازمة،
ويتحمل مسؤولية التعويض حال تفريطه أو تعديه على السلعة.



2

1

3

[illegible]

ماذا عن إخفاق الوكيل التجاري في إصلاح العيب المُتكرر وكان مشمولاً بالضمان؟

إذا أخفق في إصلاح عيب متكرر فيحق للمُستهلك الحصول على سلعَة أو مركبة جديدة بذات الفئة والمواصفات أو الحصول على قيمتها وقت الشراء، وفقاً لهذه الشروط:

1

أن يترتب على العيب عدم انتفاع المُستهلك من أغراض السلعة أو يكون مؤثراً في قيمتها أو سلامة استعمالها.

2

إذا فشل في إصلاح عيب للسلع الكهربائية والإلكترونية مرتين متكررة، أو استغرقت المدة أكثر من (15) يومًا، ليس من بينها المدة الخاصة لتوفير قطع الغيار.

3

إذا فشل في إصلاح عيب للمركبة أربع مرات متكررة، أو استغرقت مدتها (25) يومًا، ليس من بينها المدة الخاصة لتوفير قطع الغيار.



هل يجب أن تكون أسعار الصيانة وقطع الغيار محددة ومُعلنة؟

يجب أن تُبين أسعار قطع الغيار وتكاليف إجراء الصيانة الدورية وغير الدورية وخدمات الفحص بشكل واضح للمستهلك، وفي حال طرأت أعمال إضافية عند تقديم الصيانة فيجب تقدير قيمتها بدقة وموثوقية.

لا يجوز إلزام المستهلك بدفع قيمة أعمال صيانة لم يوافق عليها.

هل يمكن القيام بالصيانة عند غير الوكيل؟

للمستهلك الاختيار بين القيام بأعمال الصيانة عند الوكيل التجاري أو مركز آخر يقدم خدمات الصيانة الدورية، ويجب عليه الاحتفاظ بالفواتير أو التقارير الفنية للصيانة، ولا يؤثر ذلك على استمرار الضمان إذا تمت إجراءاتها وفقاً لتوصيات المُنْتَج.



ما هي الضوابط على مراكز تقديم خدمات الصيانة؟

يشترط في مراكز تقديم خدمات الصيانة الدورية الالتزام بسياسات الشركة الصانعة، وتوثيق الأعمال المُقدمة بفاتورة إلكترونية توضّح كل الإصلاحات وبيانات مركبة المُستهلك (النوع، رقم اللوحة، المسافة المقطوعة، رقم الهيكل).

ما هي أهم التوصيات في كتيب المالك التي يجب مراعاتها عند إجراء الصيانة؟

2

على المُستهلك التأكد من الآلية الصحيحة للتعامل مع الإشارات التحذيرية والعلامات التنبيهية التي تظهر على الجهاز أو المركبة الواردة في كتيب المالك والالتزام بها.

1

على المُستهلك التأكد من إتمام أعمال الفحص والصيانة الخاصة بجدولة كل صيانة دورية مُوضحة في كتيب المالك.



متى يحقّ للمستهلك الحصول على جهاز كهربائي بديل أو مركبة بديلة؟

إذا تعذر انتفاع المُستهلك بالسلعة أو المركبة، فعلى الوكيل التجاري المُستورد لها عند قيامه بأعمال الصيانة الخيار في تقديم سلعة بديلة، ويكون من ذات فئتها أو يقدم مبلغ مالي للمستهلك يعادل (400/1) من قيمة السلعة وقت الشراء وذلك عن كُل يوم لم يُنتفع به المستهلك

وفقاً لحالات الاستحقاق التالية:

- 1 إذا تعذر الانتفاع لخلل مشمول بالضمان.
- 2 إذا تأخر في توفير قطع الغيار عن الموعد المُحدد، وذلك عن كل يوم تأخير.
- 3 إذا تأخر عن الموعد المُحدد في إنهاء أعمال الصيانة، وذلك عن كل يوم تأخير.

يرجع توقيت تسليم مبلغ التعويض المُقرر الى المدة التي يحددها الوكيل في سياسته لتسوية التعويضات.

نفس فئة المركبة يقصد بها أن تكون المركبة البديلة تؤدي ذات الغرض وبنفس عدد الركاب. (سيدان / بيك اب / عائلية)





ما هي التزامات الوكيل التجاري في توفير قطع الغيار؟

عليه أن يوفّر بصفة دائمة وفورية القطع التي يطلبها المستهلك بشكل مستمر وبأسعار معقولة.

مثال على القطع الاستهلاكية للمركبات:

1 الفحمت والهوبات.

2 البطارية.

3 الفلاتر: المكيف،
المكيّنة، البنزين.

4 البواجي / السيور.

هل هناك مُدد إضافية لتوفير قطع الغيار؟

1

إذا كانت قطع الغيار نادرة الطلب،
فعلى الوكيل التجاري أن يوفرها خلال
مدة لا تزيد على (14) أربعة عشر يوماً
من تاريخ طلب المستهلك لها.

مثال على القطع ذات الطلب النادر
للمركبات:

(الحساسات / الأذعة / المقصات /
الدينمو / الكمبرسر / القير / الكويلات /
طرمبة البنزين...)

2

إذا كانت قطع الغيار تُصنع خصيصاً
للمستهلك (برقم الهيكل) أو ذات
مواصفات فنية خاصة، عندها
يتفق الوكيل التجاري مع
المستهلك كتابةً على مدة
معقولة لتوفير قطع الغيار.

مثال على القطع ذات المواصفات
الفنية الخاصة:

(الأكياس الهوائية / الكمر / الأجزاء
الداخلية)

وزارة التجارة
Ministry of Commerce



الفصل الرابع:

المتاجر الإلكترونية



تعريفات:

التجارة الإلكترونية:

نشاط ذو طابع اقتصادي يباشره موفر الخدمة والمستهلك - بصورة كلية أو جزئية- بوسيلة إلكترونية؛ من أجل بيع منتجات أو تقديم خدمات أو الإعلان عنها أو تبادل البيانات الخاصة بها.

التاجر:

الشخص المقيم بالسجل التجاري الذي يزاول التجارة الإلكترونية.

الممارس:

الشخص غير المقيم بالسجل التجاري الذي يزاول التجارة الإلكترونية.

موفر الخدمة:

التاجر أو الممارس.

العقد:

الاتفاق الذي يُبرم إلكترونياً بين الأطراف الذين يتعاملون بالتجارة الإلكترونية.

المحل الإلكتروني:

منصة إلكترونية تتيح لموفر الخدمة عرض منتج أو بيعه، أو تقديم خدمة، أو الإعلان عنها أو تبادل البيانات الخاصة بها.

المنصات الإلكترونية التي تؤدي دور الوساطة:

تعد منصة إلكترونية تؤدي دور الوساطة بين موفر الخدمة والمستهلك أي موقع أو تطبيق إلكتروني يوفر خدمات مُيسّرة للتجارة الإلكترونية، مثل: تقديم الإعلانات عبر الإنترنت أو الترويج للمنتجات أو الخدمات، أو تمكين قبول الطلبات أو الدفع، أو أي خدمة أخرى تتيح ممارسة التجارة الإلكترونية.

تلتزم منصة الوساطة بما يأتي:

1

نشر أحكام وشروط استخدام المنصة، وحقوق مستخدميها والتزاماتهم، وأساليب حفظ بياناتهم الشخصية وما يرد على استعمالاتها من قيود، والسياسة المتبعة للتعامل مع شكاوى موفري الخدمة والمستهلكين، وسياسة تسوية المنازعات فيما بين موفري الخدمة والمستهلكين، وذلك بشكل واضح في المنصة.

2

نشر أي تعديل جوهري يطرأ على ما تقدمه من خدمات في محلها الإلكتروني، وإشعار المستخدمين المسجلين به قبل تطبيقه بأسبوع على الأقل.

3

الإفصاح عن بيانات المنصة المطلوبة وفق المادة (السادسة) من نظام التجارة الإلكترونية، ولائحته التنفيذية.

4

طلب بيانات موفر الخدمة في المنصة، وبيانات الاتصال به، وبيان التوثيق- إن وجد، وبيان قيده في السجل التجاري- إن وجد-، وتخزين هذه البيانات بأسلوب يضمن الحفاظ عليها وحمايتها ويتيح الرجوع إليها عند الحاجة، وتحديثها بشكل دوري، وتقديمها إلى الوزارة في حال طلبها.

5

حذف أي محتوى مخالف لأحكام النظام واللائحة وأحكام وشروط الاستخدام من المنصة.

6

تعزيز الأمن السيبراني للمنصة، والالتزام بما تصدره الجهات المختصة في هذا الشأن، وضمان سرعة التعامل مع أي حادث أو اختراق للمنصة بما يكفل عودتها إلى عملها المعتاد في أقرب وقت ممكن دون الإخلال بالأمن السيبراني للمنصة.

7

إذا تعرضت المنصة للاختراق، يجب عليها إشعار وزارة التجارة - والمتأثرين بهذا الاختراق خلال (ثلاثة) أيام من تاريخ علمها بذلك، مع توضيح نطاق الاختراق وآثاره، والتدابير المتخذة لمعالجته، ولا يترتب على الإشعار إعفاء المنصة من مسؤوليتها تجاه المستخدمين من خدماتها، كما يجب على المنصة الالتزام بما يصدر عن الجهات المختصة بهذا الخصوص.

8

الاحتفاظ ببيانات وافية عما يبرم بواسطة المنصة من عقود، وتخزينها بأسلوب يضمن الحفاظ على سلامتها ويتيح الرجوع إليها عند الحاجة لمدة لا تقل عن (ثلاث) سنوات من تاريخ إبرام العقد.





هل يمكن تقديم خدمات البيع في المتاجر الإلكترونية من غير التاجر؟

يمكن أن تقدم عن طريق التاجر المُقيد في السجل التجاري أو الممارس لخدمات البيع الإلكتروني الموثق في منصات التوثيق.

هل هناك مُتطلبات خاصة للبيع في المتاجر الإلكترونية؟

يجب أن يكون مقر ممارسة النشاط مناسباً لطبيعته وحجم العمل، وأن يلتزم المتجر الإلكتروني بالآتي:

في منصة عرض المتجر:

1

يضع اسمه وعنوانه ووسائل الاتصال به.

2

يضع الرقم الضريبي وسجله التجاري (إن وجد) أو رابط توثيقه في أحد المنصات الرسمية.

3

يوضّح الوسائل اللازمة لتلقي شكاوى المستهلك ومعالجتها بإجراءات واضحة، وأن يتيح رفعها إلكترونياً.

4

يوضح سياسة الاستبدال والإرجاع وكيفية إرجاع الأموال واشتراطاتها ان وجد حسب النظام.

5

الإفصاح عن سياسة الخصوصية وحماية بيانات المستهلك.

عند تقديم الفاتورة الإلكترونية:

1

يجب أن تكون قابلة للحفظ، وتحتوي
تأكيد إبرام العقد وتاريخه ويحتفظ
المستهلك بنسخة منها.

2

تكون متضمنة لإجمالي سعر
المنتج وأجور التوصيل والضريبة
وترتيبات الدفع والتسليم.

3

يحدد فيها تاريخ التسليم للمنتج
ومكانه.

4

تتضمن بيانات الضمان (إن وجد)،
وخدمات ما بعد البيع.

5

يجب ان يُضمن فيها إشعار
المستهلك بسياسة الاستبدال
والإرجاع الخاصة بالمتجر.



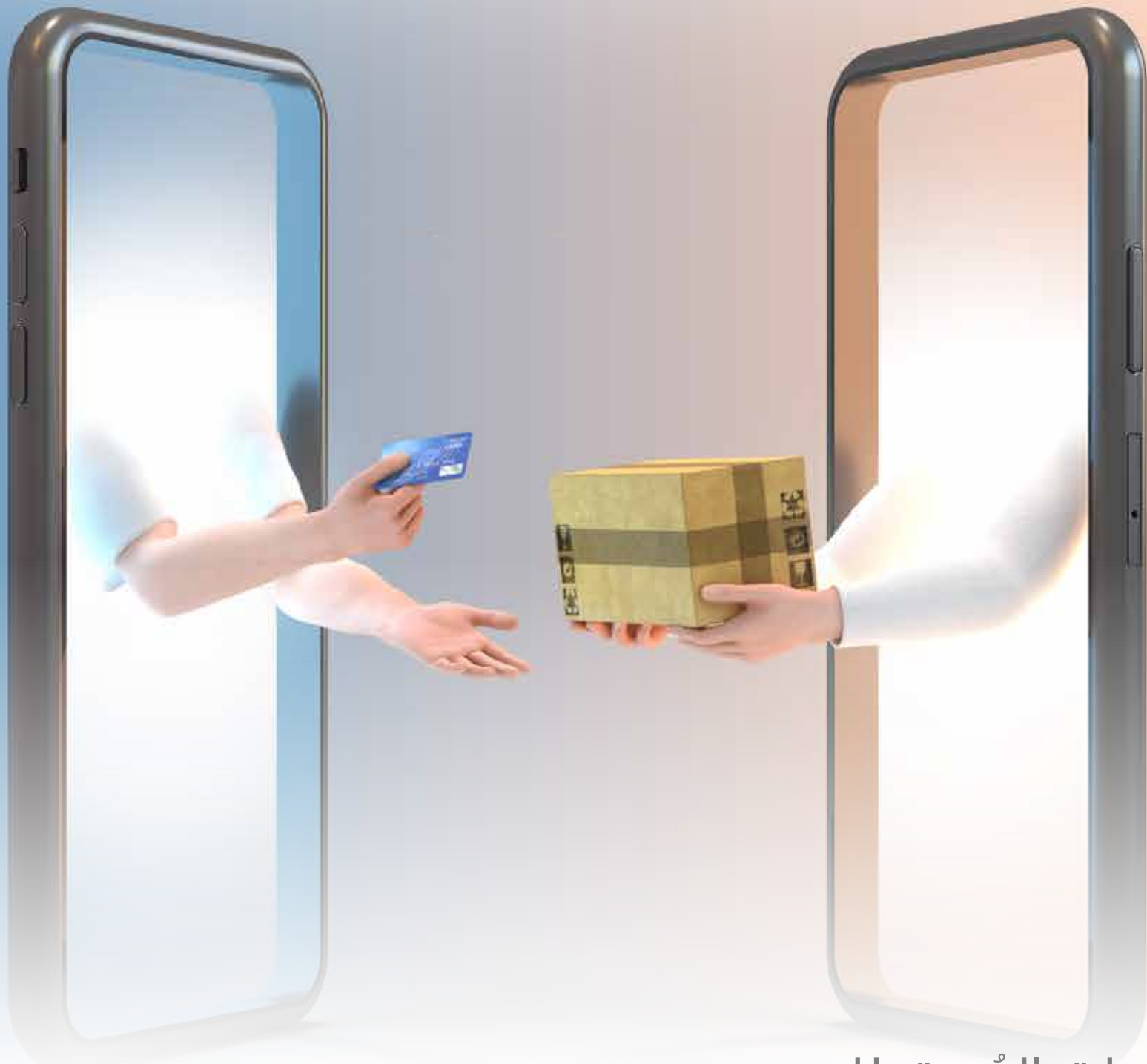
يجب على المُستهلك عند الشراء من المتاجر الإلكترونية:

1 أن يتأكد من قابلية المنتج للإرجاع وإلغاء الطلب، ومن الحالات التي لا يجوز فيها فسخ العقد الإلكتروني قبل الشراء.

2 يعرف أن الاتفاق يُبرم إلكترونياً بين الأطراف الذين يتعاملون بالتجارة الإلكترونية وعليه التأكد من تسمية العقد ووصف المنتج أو الخدمة بشكل صحيح ومطابق للمُتفق عليه.

3 ما لم يتفق المُستهلك مع التاجر على موعد التسليم يحق للمستهلك إلغاء الطلب إذا تأخر المتجر عن التسليم أو التنفيذ لأكثر من (15) يومًا من تاريخ الشراء.

4 يحق للمتجر الإلكتروني إذا حدث منه خطأ في عرض المنتجات أو الخدمات أو السعر أو المواصفات أن يقوم بتعديله، وللمستهلك الخيار في الاستمرار بعد التعديل وإتمام الطلب أو إلغائه واستعادة ما دفع.



ما هو دور المتجر الإلكتروني في حماية بيانات المستهلك الشخصية؟

1

يجب عليه حماية أي بيان يؤدي إلى معرفة شخصية المستهلك أو الوصول لها.

2

يلتزم بعدم استخدام بيانات المستهلك للدعاية والتسويق دون الحصول على موافقة منه.

3

لا يحق للمتجر الاحتفاظ ببيانات المستهلك إلا خلال المدة التي تفتضيها طبيعة التعامل في عملية البيع وتقديم الخدمة.

4

يجب على المتجر الإلكتروني أن يُتيح للمستهلك إمكانية إغلاق حسابه في المتجر وإيقاف إرسال الإعلانات الترويجية إليه بطريقة واضحة ومُيسرة.

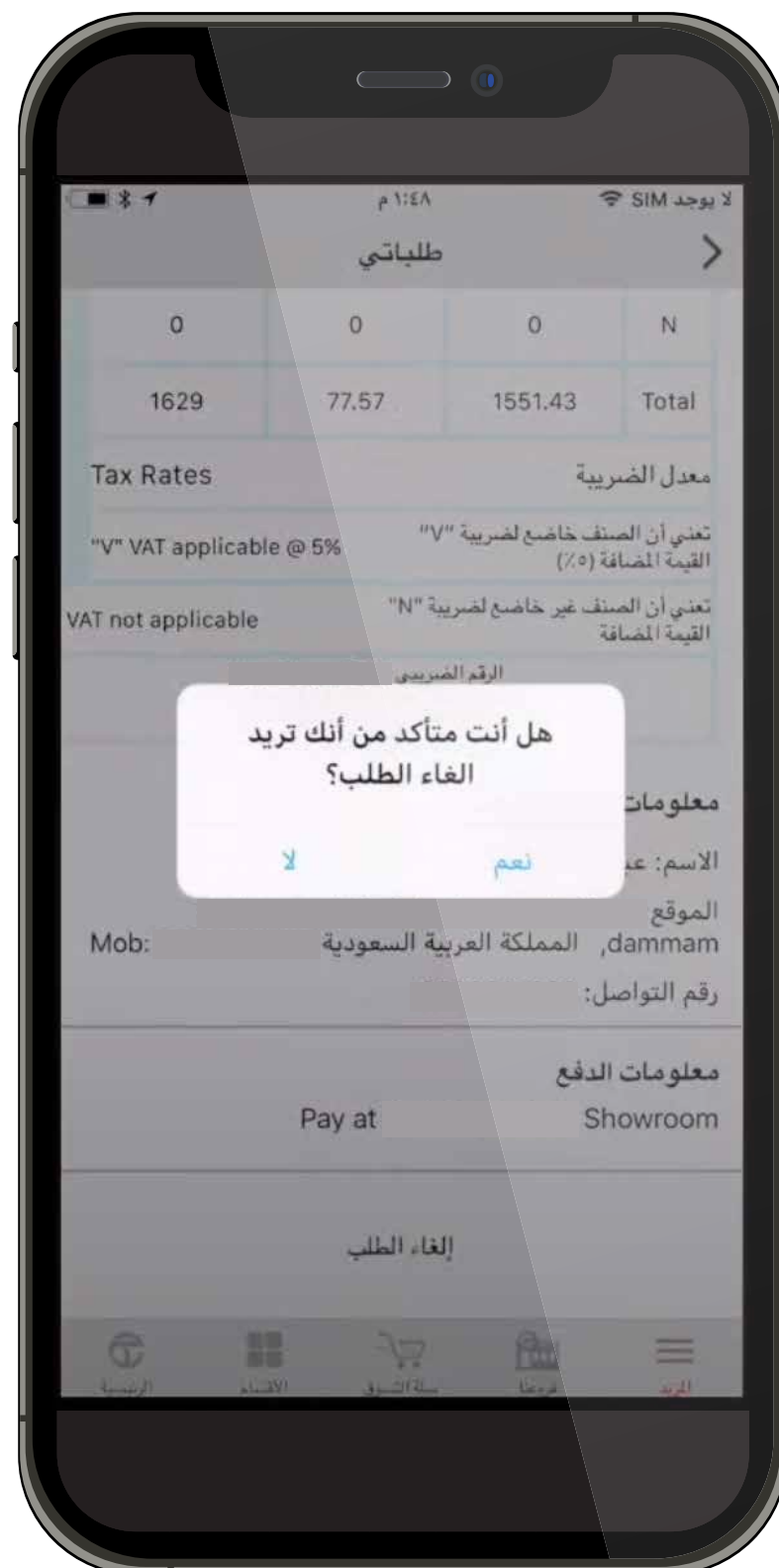
يُحظر استعمال بيانات المستهلك الشخصية لأغراض غير مصرح لها أو الإفصاح عنها لجهة أخرى إلا بموافقة المُستهلك.



تصحيح الخطأ في الخطاب الإلكتروني:

● يجوز لموفر الخدمة أن يشترط في العقد أن له الحق في تصحيح الخطأ غير المقصود الحاصل منه في الخطاب الإلكتروني الموجه للمستهلك ، على أن يبلغ المستهلك بالخطأ الحاصل فور علمه به وقبل شحن المنتج أو البدء في تنفيذ الخدمة ، وللمستهلك الحق في استكمال تنفيذ العقد بعد التصحيح أو فسخ العقد ، واسترداد ما دفعه مقابل المنتج أو الخدمة .

● يجوز للمستهلك تصحيح الخطأ الوارد منه في الخطاب الإلكتروني خلال (24 / ساعة) من وقت الطلب، ما لم يستفيد المستهلك أو يحصل على منفعة من منتج أو خدمة موفر الخدمة.





إعلانات المتاجر الإلكترونية:

يُعد الإعلان الإلكتروني من الوثائق التعاقدية المُكملة للعقود ومُلزمة لأطراف العقد.

يجب أن يتضمن الإعلان الإلكتروني:

1

اسم المنتج أو الخدمة المعلن عنها.

2

اسم موثر الخدمة, وأي بيان مميز له, ما لم يكن مسجلًا لدى إحدى جهات توثيق المحلات الإلكترونية.

3

وسائل الاتصال بموفر الخدمة.

4

بيانًا واضحًا بأنه مادة إعلانية.

5

المعلومات ذات الصلة بالمنتج أو الخدمة التي تتيح للمستهلك اتخاذ قراره بوعي وإدراك.



وقف الإعلانات التجارية:

على موفر الخدمة أن يتيح للمستهلك وسيلة لطلب وقف إرسال الإعلانات الإلكترونية إليه، وعلى موفر الخدمة التوقف عن إرسالها حال تلقيه هذا الطلب.

يُحظر تضمين الإعلان الإلكتروني ما يأتي:

1

عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو مصوغاً بعبارات من شأنها أن تؤدي بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع المستهلك أو تضليله.

2

شعاراً أو علامة تجارية لا يملك موفر الخدمة حق استعمالها، أو علامة مقلدة.

استرجاع السلعة وإلغاء الطلب :

قامت وزارة التجارة بتنظيم حق المستهلك في استرجاع السلعة خلال 7 أيام من تاريخ التعاقد مع المتجر الإلكتروني أو تسليم أو تقديم الخدمة ، وذلك في حال عدم الاستخدام أو الاستفادة أو الانتفاع ، وفي هذه الحالة يتحمل المستهلك التكاليف المترتبة على فسخ العقد إلا إذا اتفق أطراف العقد على غير ذلك .

فسخ العقد :

يحق للمستهلك فسخ العقد إذا تأخر موفر الخدمة عن التسليم أو التنفيذ مدة تزيد على (خمسة عشر يوماً) من تاريخ إبرام العقد أو عن الموعد المتفق عليه ، ما لم يتفقا على مدة أخرى للتسليم ، وللمستهلك استرداد ما تم دفعه بمقتضى العقد والتكاليف المترتبة عليه ، ما لم يكن التأخير بسبب قوة قاهرة .

يلتزم موفر الخدمة بإبلاغ المستهلك عن أي تأخير متوقع أو صعوبات يكون لها تأثير جوهري في تسليم محل العقد أو تنفيذه



وزارة التجارة
Ministry of Commerce



الفصل الخامس:



آلية تقديم الشكاوى
ورفع البلاغات

عند وجود شكوى على منتج أو خدمة أين أتوجه؟

للمستهلك ابتداءً تقديم شكوى عند الوكيل التجاري بائع السلعة أو مقدم خدمات الصيانة والضمان أو المتجر الإلكتروني لدى الوحدة المخصصة لديه بتلقي شكاوى المستهلك، كما يجب أن يوضّح للمستهلك إجراءات تقديمها، وأن يُمكنه من الحصول على رقم طلب للشكوى أو رقم مرجعي لها.

ما لم تكن الشكوى نتيجة خلاف تعاقدى يتم الرجوع إلى المحاكم المختصة.





ما هي آلية تسوية شكاوى المُستهلك من قبل الوكيل التجاري؟

يجب على الوكيل التجاري أن يضع إجراءات واضحة لتلقي الشكاوى ومُنتهية إلى تسويتها، وأن يلتزم بها تجاه المُستهلك ووزارة التجارة، على أن تتضمن الآتي:

1

يوضّح للمستهلك المعلومات اللازمة لطريقة تقديمها.

2

يلتزم بسرعة الرد على الشكاوى.

3

يُشعر المستهلك بقبولها ومعالجتها، أو رفضها مع بيان أسباب ذلك.

ماذا إذا لم يتم معالجة الشكاوى المقدمة للكيل التجاري أو الرد عليها؟

يقوم المُستهلك بتقديم بلاغ لوزارة التجارة عبر قنواتها الرسمية، مرفقًا ضمن بلاغه رقم شكواه على مقدم الخدمة.

عند رغبة المستهلك في المطالبة بتعويض إضافي أو الاعتراض على التسوية المُقدمة من الوكيل التجاري أين يتوجه؟

عند مُطالبة المستهلك بتعويض سواءً كان مادياً أو معنوياً أو الاعتراض على ما قُدِّم له من تعويض أو تسوية، يتوجب عليه تقديم ذلك الطلب إلى الجهة القضائية المُختصة وليس لوزارة التجارة.

ماهي خطوات الإبلاغ عن مخالفة تجارية؟

عن طريق أحد القنوات التالية:

1

تطبيق بلاغ تجاري.

2

الاتصال على الرقم الموحد
1900.



يجب على المستهلك عند الإبلاغ تقديم البيانات التالية:

1

إرفاق صورة المنتج المُخالِف، وفاتورة شرائه إن تم ذلك، عبر تطبيق بلاغ تجاري.

2

إذا كان الشراء عن طريق متجر إلكتروني موثَّق أو حاصل على سجل تجاري، فيجب إرفاق

2 رابط المتجر الإلكتروني.

1 صور توضح الشكوى المرفوعة ووصفاً لها.

4 رقم الطلب (إن وجد).

3 فاتورة الشراء.

يجب أن تتطابق بيانات مقدم البلاغ مع البيانات المسجلة لدى المتجر.





ما هي الإجراءات التي تتبعها الإدارة الرقابية لمعالجة البلاغ؟

1

مراجعة وصف البلاغ والتحقق من اختصاص الوزارة.

2

التواصل مع المستهلك للتحقق من تفاصيل وصحة الشكوى.

3

الوقوف إن لزم الأمر على المنشأة أو التواصل معها لمتابعة مسار إجراءات البلاغ.

4

اتخاذ الاجراء النظامي في حال ثبوت المخالفة.

5

معالجة حق المُستهلك مع المنشأة التجارية حال ثبوته، أو توجيهه إلى تقديم المطالبة للجهة القضائية المختصة.

6

إفادة المستهلك بما تم من إجراء على بلاغه وإغلاقه.



وزارة التجارة

Ministry of Commerce