



تعميم رقم (2) لسنة 2018

بشأن ضرورة التزام مزودي السلع باستدعاء السلع المعيبة والضارة

تماشياً مع سياسة وزارة التجارة والصناعة الرامية التي تضمن تقيد وكلاء ومزودي السلع بكافة التزاماتهم القانونية المنصوص عليها بالقانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، وعملاً بأحكام المادة (14) من القانون المشار إليه والتي تنص على ما يلي: "يلتزم المزود فور اكتشافه عيباً في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة أن يبلغ الجهة المختصة بالوزارة والمستهلكين بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها وبسحب السلع المعيبة من السوق فوراً والاعلان عن ذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون".

واعتباراً إلى أن لفظ المزود الذي يسري عليه واجب الإبلاغ عن السلع المعيبة وفق ما تقدم بيانه ، طبقاً لنص المادة الأولى من القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، كل من يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في انتاجها أو تداولها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق.

فإن إدارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري تود لفت نظر مزودي السلع بالدولة إلى عدم رضاها على مستويات التزامهم بواجب استدعاء السلع من الأسواق عند اكتشاف أي عيب فيها من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمالها سواء لفسادها أو تلفها أو عدم مطابقتها للمواصفات القياسية المقررة أو لوجود خلل فيها أو اكتشاف أي سبب من شأنه تعريض مستخدميها أو مستهلكي تلك السلع للخطر على صحتهم أو سلامتهم.

وإذ تشدد الإدارة على المزودين والتجار بضرورة التقيد الكامل بالتزام استدعاء السلع المعيبة والضارة، فإنها تحيطهم بما يلي:



- أولاً: السلع التي يشملها الالتزام باستدعاء السلع المعيبة والضارة:

هو التزام عام يسري على كافة السلع التي تباع بالدولة بدون استثناء، ما يشمل على سبيل الذكر لا الحصر- السلع المعمرة كالسيارات وباقي فئات المركبات والأثاث والتجهيزات المنزلية والسلع الالكترونية والكهربائية والحواسيب ولعب الأطفال ومستحضرات التجميل وكافة السلع والمنتجات الاستهلاكية الأخرى بما في ذلك السلع الغذائية.

- ثانياً: الأسباب الموجبة لاستدعاء السلع من الأسواق:

يكون من واجب المزود استدعاء السلع من الأسواق واستردادها من المستهلكين في حال اكتشاف أي عيب بها يكون من شأنه الاضرار بالمستهلك لدى استعمال تلك السلع أو استخدامها، سواء لفسادها أو تلفها أو عدم مطابقتها للمواصفات القياسية المقررة أو في حالة انطوائها على خلل أو عيب يؤثر على ظروف استخدامها أو الانتفاع بها لما أعدت له، أو في حال خطورتها على صحة وسلامة المستهلك أو على الصحة العامة.

- ثالثاً: الحالات التي يستدل بها المزود على ضرورة استدعاء للسلع من الأسواق:

من واجب كافة المزودين بذل الحرص في رصد السلع المعيبة أو التي من شأنها الاضرار بالمستهلك لدى استعمالها، وذلك من خلال رصد وتحليل المعلومات التي تتوافر عبر مصادر عديدة، من بينها:

- 1- المواقع العالمية المتخصصة في الإعلان عن حالات استدعاء.
- 2- شكاوى المستهلكين، في حال تعددت وثبت بموجب تقارير فنية أو صحية من جهات الاختصاص إمكانية حصول الضرر للمستهلك عند استعمال تلك السلعة.
- 3- المعطيات التي يتم التواصل والتنسيق بشأنها مع منافذ البيع المحلية.
- 4- قيام الشركات المصنعة بعمليات الاستدعاء الطوعي لبعض السلع المعيبة.
- 5- قيام الشركات التي تمارس نفس النشاط في دول أخرى بعمليات الاستدعاء الطوعي لبعض السلع المعيبة.

- رابعاً: ضوابط تنفيذ واجب استدعاء السلع المعيبة والضارة:



عند تنفيذ التزاماتهم القانونية باستدعاء السلع المعيبة والضارة، يتعين على مزودي السلع مراعاة الضوابط التالية:

- 1- يشمل الالتزام المحمول على المزود، السلع التي لم يتم بيعها بعد أي تلك التي لازالت موجودة بالمخازن او معروضة بالمعارض ومحال البيع، كما يشمل التزام الاستدعاء، السلع التي تم بيعها للمستهلكين.
- 2- يتمثل الالتزام المحمول على المزود استبدال السلع المعيبة، او الضارة، او إصلاحها، او ارجاع ثمنها، او استبدال، او اصلاح الجزء المعيب منها وذلك وفقاً لنوع السلعة وطبيعتها ونوع العيب المكتشف فيها.
- 3- يتم استدعاء السلعة والقيام بما يلزم لتدارك العيب الموجود بها، دون النظر الى فترة الضمان الممنوحة، أي انه واجب محمول على المزود ولو بعد انقضاء مدة ضمان السلعة الممنوح للمستهلك.
- 4- يتم تنفيذ الاجراء المطلوب مجانا ودون تحميل المستهلك أي مقابل مالي، أي ان المزود هو من يتحمل جميع المصروفات اللازمة مثل: تكاليف نقل السلعة المعيبة الى مراكز الخدمة التي يتم بها تنفيذ عمليات الإصلاح، تكاليف ارسال الفنيين لاستبدال او اصلاح الجزء المعيب في حال القيام به على عين المكان الذي توجد به السلعة، ثمن الأجزاء المستبدلة وقطع الغيار، مصروفات اليد العاملة وجميع المصروفات الضرورية لإزالة العيب من السلعة المعنية بواجب الاستدعاء.
- خامساً: إجراءات التبليغ عن وجود السلع المعيبة او الضارة الموجبة لالتزام الاستدعاء:

عملاً بالمادتين (8) و (9) من اللائحة التنفيذية للقانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، هناك جهتان لا بد من تبليغهما عند اكتشاف العيب الموجب للاستدعاء: وهما الإدارة المختصة والمستهلك.

1. تبليغ الإدارة المختصة عن وجود السلع المعيبة أو الضارة:

الإدارة المختصة المشار إليها بمواد اللائحة التنفيذية المشار إليها هي إدارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري، وتتضمن قسماً مختصاً بمراقبة الاستدعاءات



وهو قسم مراقبة السلع المعيبة والضارة، ويتم التبليغ عن الاستدعاءات من خلال نظام التبليغ الإلكتروني عن السلع المعيبة، ويتضمن البلاغ بصفة خاصة البنود التالية:

- 1- اسم وصفة المبلغ ولقبه وجنسيته وعنوانه وموطنه المختار في الدولة، فإذا كان التبليغ قد تم بواسطة من ينوب عن المزود قانوناً يتم إرفاق سند الوكالة موثقاً.
- 2- بيان بالسلع أو الخدمات المبلغ عنها.
- 3- اسم المزود وعنوانه وبلد المنشأ.
- 4- تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب محل التبليغ.
- 5- التحديد الفني الدقيق للعيب محل التبليغ.
- 6- الأضرار المحتملة حدوثها من العيب محل التبليغ، وبيان كيفية توقي تلك الأضرار أو معالجة الآثار الناجمة عنها في حال حدوثها.
- 7- الإجراءات والوسائل التي يتيحها المزود ليمكن المستهلك، عند طلبه ذلك، من استبدال السلعة، أو إصلاحها، أو إرجاعها، أو الامتناع عن تلقي الخدمة، مع استرداد القيمة التي تم سدادها أو الأجر وذلك كله دون أية نفقات إضافية.
- 8- أي بيانات أخرى يرى المزود ضرورة تضمينها البلاغ.

2. تبليغ المستهلك عن وجود السلع المعيبة أو الضارة:

توجد حالتان لتبليغ المستهلكين عن السلع المعيبة التي تم بيعها إليهم:

- الحالة الأولى: عدد المستهلكين محدود وبياناتهم ثابتة وموجودة لدى المزود.
 - الحالة الثانية: عدد المستهلكين كبير ويوجد احتمال لعدم معرفة بياناتهم بدقة.
 - الحالة الأولى: عدد المستهلكين محدود وبياناتهم ثابتة وموجودة لدى المزود.
- في هذه الحالة يقوم المزود بنفسه أو بواسطة من ينوب عنه قانوناً، بإبلاغ كل واحد من المستهلكين على حدا من خلال تسليمه الاستمارة المعدة لذلك، على ان تتضمن البنود التالية:

- 1- اسم وصفة المبلغ ولقبه وجنسيته وعنوانه وموطنه المختار في الدولة، فإذا كان التبليغ قد تم بواسطة من ينوب عن المزود قانوناً يتم إرفاق سند الوكالة موثقاً.



- 2- بيان بالسلع أو الخدمات المبلغ عنها.
- 3- اسم المزود وعنوانه وبلد المنشأ.
- 4- تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب محل التبليغ.
- 5- التحديد الفني الدقيق للعيب محل التبليغ.
- 6- الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ، وبيان كيفية توقي تلك الأضرار أو معالجة الآثار الناجمة عنها في حال حدوثها.
- 7- الإجراءات والوسائل التي يتيحها المزود ليمكن المستهلك، عند طلبه ذلك، من استبدال السلعة، أو إصلاحها، أو ارجاعها، أو الامتناع عن تلقي الخدمة، مع استرداد القيمة التي تم سدادها أو الأجر وذلك كله دون أية نفقات إضافية.
- 8- أي بيانات أخرى يرى المزود ضرورة تضمينها البلاغ.

● **الحالة الثانية: عدد المستهلكين كبير ويوجد احتمال بعدم معرفة بياناتهم بدقة.**
في هذه الحالة يكون التبليغ بواسطة المزود أو من ينوب عنه قانوناً، وفقاً للشروط التالية:

1. الإعلان في صحيفتين محليتين يوميتين على الأقل على ان تكون احدهما باللغة العربية.
2. الا تقل مساحة الإعلان عن (15 سم في 15 سم).
3. يجب ان يتضمن الإعلان المعلومات التالية:
 1. اسم المزود وعنوانه.
 2. العلامة التجارية للسلعة.
 - ج. اسم السلعة وبلد المنشأ.
 - د. وصف العيب.



هـ. التعليمات التي يجب على المستهلك اتباعها لتلافي أي اضرار قد تنجم عن استخدام السلعة.

و. التعليمات التي يجب على المستهلك اتباعها لإصلاح او استبدال او استرداد قيمة السلعة.

وتحدد الإدارة المختصة الفترة الزمنية التي يتم فيها الإعلان وتوقيته، ولها تحديد أي وسيلة اعلان أخرى.

وتؤكد الوزارة على جميع المزودين، أيّاً كانت السلعة التي يتداولونها، بوجوب ان يتقيدوا مستقبلاً باستدعاء السلع المذكورة وفق الإجراءات المنصوص عليها بالمواد (7) و(8) و(9) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

ولن يقبل أي عذر لتبرير عدم استدعاء السلعة عند قيام شروط ذلك، وسيتم اتخاذ الإجراءات القانونية المعمول بها في حق المخالفين، الذين يكونون عرضة للعقوبات المقررة بالقانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، والتي تشمل الحبس مدة لا تتجاوز سنتين والغرامة التي لا تقل عن (3000) ثلاثة آلاف ريال ولا تزيد على (1,000,000) مليون ريال، او احدى هاتين العقوبتين، فضلاً عن الصلاحية المخولة لمدير الإدارة المختصة لإغلاق المحال التي تقع فيها المخالفة لمدة قد يصل أقصاها الى ثلاثة (3) أشهر.