



وزارة التجارة والصناعة
Ministry of Commerce and Industry
دولة قطر • State of Qatar

دليل حقوق المستهلك

وفقاً لقانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية



2024
الإصدار الأول



16001



+974 66111400

| www.moci.gov.qa



مقدمة



تعاريف



الفصل الأول: حقوق المستهلك



الفصل الثاني: التزامات المزود



أولاً: حق المستهلك بمعرفة البيانات الإيضاحية للسلع والخدمات

- 1 البيانات الإيضاحية للسلع
- 2 البيانات التجارية للخدمة
- 3 السعر
- 4 اللغة العربية
- 5 الإعلانات المضللة
- 6 بيانات العقود «الحقوق التعاقدية»

ثانياً: حق المستهلك في الحصول على الفاتورة ومنع الممارسات الاحتكارية

- 1 الحصول على فاتورة
- 2 منع الممارسات الاحتكارية

ثالثاً: حق المستهلك في الحماية من السلع والخدمات مغشوشة أو فاسدة

- 1 السلع المغشوشة والفاصلة
- 2 الصحة والسلامة
- 3 الاستبدال والاسترجاع والإصلاح

رابعاً: حق المستهلك في سحب السلع المعيبة

خامساً: حق المستهلك في الحصول على الضمان



أصدرت وزارة التجارة والصناعة بدولة قطر دليل حقوق المستهلك بهدف تسليط الضوء على القوانين والتشريعات ذات الصلة بهذا المجال وتعزيز وعي المستهلكين والتجار بحقوقهم وذلك بما يدعم القطاع التجاري ويعزز نمو الاقتصاد الوطني. ويأتي هذا الدليل في إطار جهود الوزارة نحو تحقيق رؤيتها وأهدافها الاستراتيجية وخاصة توفير بيئة ذات معايير مرتفعة

بهدف الارتقاء بحماية المستهلك، فقد تم تحديد حقوق المستهلك وفقاً لأحكام القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك وتعديلاته ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (68) لسنة 2012



حيث يعتبر هذا الدليل رسالة توضيحية تخدم القطاعين التجاري والصناعي لتعريفهم والتوضيح لهم بتحديد ما عليهم من التزامات وفقاً لأحكام قانون حماية المستهلك، الأمر الذي يسهل عليهم الالتزام بأحكامه ورفع نسبة الامتثال بمتطلباته وتفادي ارتكاب أي مخالفات من خلال خفض نسبة مخالفاته، مما يعني المساهمة الحقيقية بتحقيق نمو مستدام لقطاعات التجارة والصناعة والمستهلك.



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.



الفاتورة: أي مستند كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على السلعة أو الخدمة، ويتضمن البيانات التي يتطلبها القانون رقم (8) لسنة 2008 المشار إليه، وأحكام هذه اللائحة.



سحب السلعة: استرداد السلعة من الأسواق بمعرفة المزود حال اكتشاف عيب فيها.



العيب: كل 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.



الضمان: إقرار صادر من المزود أو ممن ينوب عنه قانوناً بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب ومطابقتها لكل من المواصفات القياسية المقررة والشروط المتعلقة بالصحة والسلامة، وتعهده باستبدال السلعة أو إصلاح أي عيب بها، أو إعادة تقديم الخدمة خلال مدة محددة.

حقوق المستهلك



أبرز حقوق المستهلك



اللغة العربية

من حق المستهلك أن تكون الإعلانات والبيانات والفاتورة والعقود وبيانات المنتج الإيضاحية والوثائق والضمانات المتعلقة بالسلع والخدمات باللغة العربية



الفاتورة

من حق المستهلك لدى عرض أي سلعة أو الخدمة للتداول: الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن تحديد نوع السلعة وسعرها وكميتها.



السعر

من حق المستهلك

أ. لدى عرض أي سلعة للتداول بتدوين السعر عليها:

1. بشكل ظاهر أو
2. الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرضها.

ب. وضع الإعلان عن أجر الخدمة بشكل واضح ومقروء في مكان عرض الخدمة.



الضمان (للسلع والخدمات)

من حق المستهلك

- ◆ مكتوب وباللغة العربية
- ◆ توفير الضمان (توفير خدمات ما بعد البيع مجاناً)
- ◆ الحصول على ضمان المنتج أو الموكل وسلعة مماثلة دون مقابل
- ◆ ضمان جودة السلع والخدمات ومطابقتها للمواصفات القياسية والمتفق عليها ولشروط الصحة والسلامة
- ◆ ضمان خلو السلع من العيوب
- ◆ ضمان العيوب الخفية للسلع
- ◆ سحب السلع والخدمات المعيبة
- ◆ ضمان خدمة الإصلاح المقدمة للسلع التي تكون بمقابل
- ◆ توفير خدمات ما بعد البيع للسلع



الفصل الأول: حقوق المستهلك



1. الحق في الصحة والسلامة

من حق المستهلك أن يكون استعماله للسلع والخدمات غير مضر بصحته وسلامته



2. الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة (الشفافية)

من حق المستهلك معرفة المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات



3. الحق في الاختيار الحر للسلع والخدمات

من حق المستهلك اختيار السلع والخدمات دون تقييده بشروط معينة من التاجر



4. الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد

من حق المستهلك ألا تخالف أو تتعارض أو تنتهك السلع والخدمات قيمه الدينية وعاداته وتقاليدته وألا تلحق به الضرر المعنوي.



5. الحق في الحصول على المعرفة (الإفصاح)

من حق المستهلك اطلاعه على الوثائق التعريفية لخصائص ومميزات ومكونات وجميع المعلومات ذات العلاقة بالسلع والخدمات وما يترتب له من حقوق كالضمان وما عليه من التزامات كعدم إساءة الاستخدام.



6. الحق في رفع الدعاوى القضائية

من حق المستهلك اللجوء للقضاء لطلب الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام السلع أو تلقي الخدمات.



يقع باطلاً كل اتفاق على إعفاء المزود من تعويض المستهلك عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام السلع أو تلقي الخدمات.

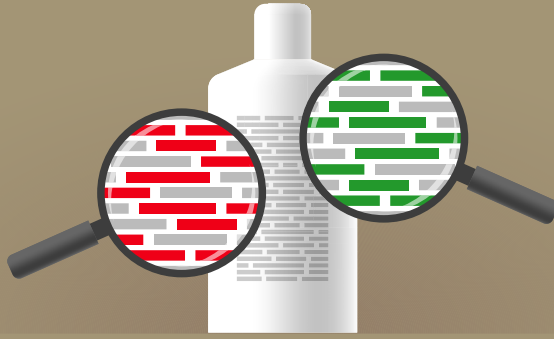


7. الحق في اقتضاء تعويض عادل

من حق المستهلك 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.

الفصل الثاني:

التزامات المزود



أولاً: حق المستهلك بمعرفة البيانات الإيضاحية للسلع والخدمات

1. البيانات الإيضاحية/ للسلع

من حق المستهلك بمعرفة البيانات الإيضاحية للسلع والخدمات لدى عرضها للتداول، وذلك بأن يبين على غلافها أو عبوتها:

باللغة العربية | بشكل واضح ومقروء، بحسب طبيعة كل سلع | بطريقة يتعذر إزالتها

نوعها وطبيعتها ومكوناتها، وكافة البيانات المتعلقة بها، وفقاً لما يلي:

1. اسم السلعة ونوعها وطبيعتها ومكوناتها ومقدارها سواء فيما يتعلق بالوزن، أو القياس، أو العدد، أو الكيل، أو الطاقة أو المعيار، أو مقاييس أخرى تؤثر في قيمة السلعة.

2. بلد المنشأ (اسم الدولة مسبقاً 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، الحصول على بيان تفصيلي باللغة العربية مرفق داخل العبوة، يتضمن بشكل واضح مكونات السلعة ومواصفاتها، ومخاطر استعمالها إن وجدت.

2. البيانات الإيضاحية/ للخدمة

من حق المستهلك

1 معرفة بيانات الخدمة التي سيشتريها 2 مميزاتها 3 خصائصها 4 أسعارها 5 ضمانها

بطريقة واضحة وباللغة العربية.

3. السعر

من حق المستهلك لدى عرض أي سلعة للتداول الاطلاع على السعر من خلال تدوينه بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرضها.



من حق المستهلك الاطلاع ومعرفة أسعار السلع أو أجور الخدمات بشكل واضح ومقروء، على أن يكون الإعلان بإحدى الطرق التالية:

1. تدوين السعر واسم المزود على السلعة مباشرة.
2. وضع الإعلان عن السعر في مكان عرض السلعة ويجب أن يتضمن البيانات التالية:

اسم السلعة	مقدار السلعة	اسم المزود	سعر السلعة بالريال.
------------	--------------	------------	---------------------

3. وضع الإعلان عن أجر الخدمة بشكل واضح ومقروء في مكان عرض الخدمة.

من حق المستهلك

- عدم إخفاء السلع عنه أو الامتناع عن بيعها له بقصد التحكم في سعر السوق أو أن يتقاضى ثمناً أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه.
- عدم فرض أي زيادة في أسعار السلع والخدمات، ما لم تكن ملتزمة بضوابط الوزارة.

من حق المستهلك

عند شرائه للسلعة أو الخدمة بالتقسيط - وقبل التعاقد - معرفة البيانات التالية:

1. سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة نقداً أو بالتقسيط بالتقسيط لأهميتها تبقى ببند مستقل
2. مدته
3. عددها وقيمة كل قسط
4. التكلفة الإجمالية للتقسيط
5. المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد



من حق المستهلك

الحصول على فاتورة في حالة بيع السلعة أو تقديم الخدمة - بالتقسيط - تتضمن البيانات التالية:



1 إجمالي مبلغ التقسيط للسلعة أو الخدمة.

2 السعر الفعلي للعائد السنوي وكيفية احتسابه.

3 تاريخ بدء احتساب العائد.

4 عدد الأقساط وقيمة كل قسط.

5 مدة التقسيط.

6 المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد

7 الجزاءات التي تفرض على المشتري في حالة التخلف عن دفع الأقساط أو التأخير في سدادها.

8 طريقة حساب المبالغ المستحقة في حالة رغبة المستهلك سداد جميع الأقساط دفعه واحدة.

9 حقوق والتزامات طرفي التعاقد المتعلقة بملكية السلعة أو الخدمة والتصرف فيها أثناء فترة التقسيط.

10 ما يفيد اطلاع المستهلك على تلك البيانات الإضافية وقبولها.



4. اللغة العربية

من حق المستهلك أن تكون الإعلانات والبيانات والوثائق والضمانات المتعلقة بالسلع والخدمات باللغة العربية

من حق المستهلك أن تحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها ومميزاتها وخصائصها وأسعارها، وضمانها، باللغة العربية.

من حق المستهلك لدى عرض أية سلعة للتداول بأن يبين على غلافها أو عبوتها، باللغة العربية وبشكل واضح ومقروء، بحسب طبيعة كل سلعة وبطريقة يتعذر إزالتها، البيانات التالية:

1. اسم السلعة ونوعها وطبيعتها ومكوناتها ومقدارها سواء فيما يتعلق بالوزن، أو القياس، أو العدد، أو الكيل أو الطاقة أو المعيار، أو مقاييس أخرى تؤثر في قيمة السلعة.

2. بلد المنشأ (اسم الدولة مسبقاً بعبارة: صنع في).

3. تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية

4. التنبيه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة.

5. اسم المنتج والمستورد، مصحوباً باسم التجاري والعنوان والعلامة التجارية لكل منهما.

6. بلد التصدير (إن وجد).

7. شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال.

من حق المستهلك الحصول على فاتورة باللغة العربية، تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلعة أو الخدمة، دون تحميل المستهلك أي أعباء إضافية على أن تتضمن البيانات التالية:

1. اسم المزود وعنوانه وتاريخ الفاتورة.

2. نوع السلعة أو الخدمة وصفتها الجوهرية.

3. وحدة البيع.

4. كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة.

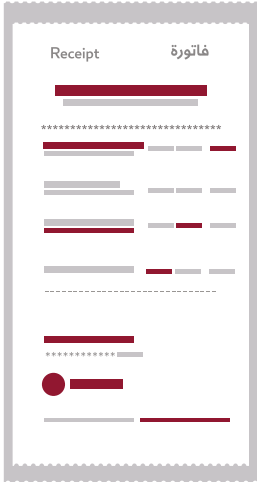
5. حالة السلعة إذا كانت مستعملة.

6. سعر السلعة أو أجر الخدمة بالريال.

7. ميعاد التسليم.

8. توقيع أو ختم المزود أو من ينوب عنه قانوناً.

9. الرقم التسلسلي للسلع وما تحتويه من أجزاء.



5. الإعلانات المضللة



من حق المستهلك ألا تكون السلعة المباعة له أو المعروضة للبيع أو المروج لها أو المعلن عنها، مغشوشة أو فاسدة.

من حق المستهلك

الإعلان عن حالة السلعة بشكل ظاهر وواضح على، السلعة وفي المكان الذي يمارس فيه نشاطه إذا كانت السلعة:

مستعملة | مجددة | تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته.

وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع:

غير حقيقي | مضلل لدى المستهلك | وقوعه في خلط | غلط

وأن يتم الإشارة إلى ذلك في:

العقد الذي يبرمه أو الفاتورة التي يصدرها.



من حق المستهلك

أن تكون المعلومات الفنية للسلع والخدمات التي تضمنها الإعلان صحيحة.

من حق المستهلك

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

من حق المستهلك

ألا يكون وصف الخدمة التي سيشتريها بطريقة غامضة ولا لبس فيها أو تتضمن عدة احتمالات.

من حق المستهلك ألا يكون وصف السلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات كاذبة أو خادعة، متى كان من شأنه أن يؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى:

- خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل له

- وبصفة خاصة إذا تناول عنصر أو أكثر من العناصر التالية:

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

من حق المستهلك الاطلاع ومعرفة أسعار السلع أو أجور الخدمات بشكل واضح ومقروء، على أن يكون الإعلان بإحدى الطرق التالية:

- تدوين السعر واسم المزود على السلعة مباشرة.

- وضع الإعلان عن السعر في مكان عرض السلعة ويجب أن يتضمن البيانات التالية:

اسم السلعة	مقدار السلعة	اسم المزود	سعر السلعة بالريال.
------------	--------------	------------	---------------------

- وضع الإعلان عن أجر الخدمة بشكل واضح ومقروء في مكان عرض الخدمة.

من حق المستهلك

ألا يتم وصف الخدمة التي سيشترها بطريقة غامضة أو تتضمن عدة احتمالات.

من حق المستهلك

الاطلاع ومعرفة أسعار السلع أو أجور الخدمات بشكل واضح ومقروء، على أن يكون الإعلان بإحدى الطرق التالية:

1. تدوين السعر واسم المزود على السلعة مباشرة.

2. وضع الإعلان عن السعر في مكان عرض السلعة ويجب أن يتضمن البيانات التالية:

اسم السلعة	مقدار السلعة	اسم المزود	سعر السلعة بالريال.
------------	--------------	------------	---------------------

3. وضع الإعلان عن سعر الخدمة بشكل واضح ومقروء في مكان عرضها.

6. بيانات العقود «الحقوق التعاقدية»

من حق المستهلك أن تنص عقود شرائه للسلع، على الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع و بإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها.

من حق المستهلك ألا يكتب في العقد، أو الوثيقة، أو المستند، أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد معه، أي شرط يؤدي لإعفاء المزود من أي من التزاماته المنصوص عليها في هذا القانون، حيث إنه يعتبر شرط باطل.

من حق المستهلك أن يتضمن العقد المبرم مع المزود، البنود التالية:

- 1 اسم المحل التجاري وبيانات المزود.
- 2 تاريخ شراء السلعة.
- 3 فترة الضمان.
- 4 اسم السلعة والطراز والرقم التسلسلي.
- 5 بيان إذا كان الضمان يشمل جميع أجزاء السلعة وأجرة الإصلاح والاستبدال
- 6 بيان التزامات المستهلك، بمقتضى بنود الضمان.
- 7 أي بيانات أخرى يتضمنها العقد.

من حق المستهلك أن يتم الإفصاح له في العقد عن حالة السلعة المعروضة للبيع، وبشكل ظاهر وواضح على السلعة، وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه، هل هي:

مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته. وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلط.

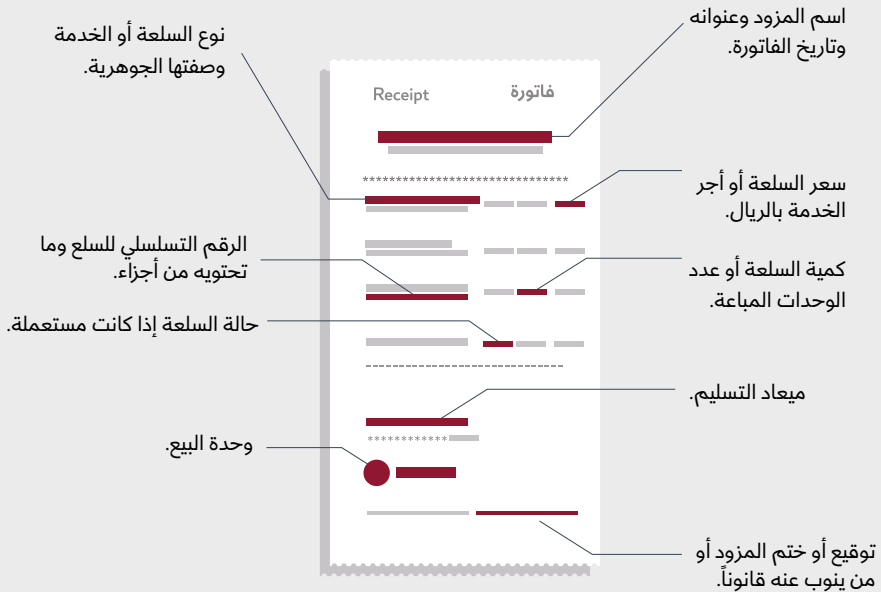


ثانياً: حق المستهلك في الحصول على الفاتورة ومنع الممارسات الاحتكارية

1. الفاتورة

من حق المستهلك لدى عرض أي سلع للتداول الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن تحديد نوع السلعة وسعرها وكميتها.

من حق المستهلك الحصول على فاتورة باللغة العربية، تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلعة أو الخدمة، دون تحميل المستهلك أي أعباء إضافية على أن تتضمن البيانات التالية:



من حق المستهلك أن يكون الإعلان عن حالة السلعة بشكل ظاهر وواضح على، السلعة وفي المكان الذي يمارس فيه نشاطه، إذا كانت السلعة:

مستعملة | مجدة | تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته.

وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع:
غير حقيقي / مضلل لدى المستهلك / وقوعه في خلط / غلط وأن يتم الإشارة إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أو الفاتورة التي يصدرها.

من حق المستهلك الحصول على فاتورة في حالة بيع السلعة أو تقديم الخدمة - بالتقسيط - تتضمن البيانات التالية:

1. إجمالي مبلغ التقسيط للسلعة أو الخدمة.

2. السعر الفعلي للعائد السنوي وكيفية احتسابه.

3. تاريخ بدء احتساب العائد.

4. عدد الأقساط وقيمة كل قسط.

5. مدة التقسيط.

6. المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد.

7. الجزاءات التي تفرض على المشتري في حالة التخلف عن دفع الأقساط أو التأخير في سدادها.

8. طريقة حساب المبالغ المستحقة في حالة رغبة المستهلك سداد جميع الأقساط دفعه واحدة.

9. حقوق والتزامات طرفي التعاقد المتعلقة بملكية السلعة أو الخدمة والتصرف فيها أثناء فترة التقسيط.

10. ما يفيد اطلاع المستهلك على تلك البيانات الإضافية وقبولها.

2. منع الممارسات الاحتكارية

من حق المستهلك

1. عدم إخفاء المزود للسلعة، بقصد التحكم في سعر السوق.

2. عدم امتناع المزود عن بيع السلعة، بقصد التحكم في سعر السوق.

3. عدم فرض المزود شراء كميات معينة من السلعة.

4. عدم فرض المزود شراء سلعة أخرى مع السلعة الرئيسية التي يرغب بشرائها.

5. عدم فرض ثمناً للسلعة أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه.

6. عدم إحداث المزود أي زيادة في أسعار السلع والخدمات، دون الالتزام بالأسس والضوابط التي يصدر بها قرار من الوزير.



ثالثاً: حق المستهلك في الحماية من السلع والخدمات المغشوشة أو الفاسدة

1. السلع المغشوشة والفاسدة

من حق المستهلك ألا تكون السلعة المباعة له أو المعروضة المقدمة أو المروج أو المعلن عنها مغشوشة أو فاسدة:

غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة | غير صالحة للاستعمال | انتهت فترة صلاحيتها

2. الصحة والسلامة

من حق المستهلك عند استعماله العادي للسلع والخدمات ألا تكون مضرّة بصحته وسلامته.

من حق المستهلك أن تكون السلعة أو الخدمة ملتزمة ومتقيدة بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة.

من حق المستهلك أن يتم تنبيهه بأسلوب ظاهر إذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة.

من حق المستهلك لدى عرض أية سلعة للتداول بأن يكتب على غلافها أو عبوتها، باللغة العربية وبشكل واضح ومقروء، بحسب طبيعة كل سلعة وبطريقة يتعذر إزالتها، البيانات التالية:

- أن يتم تنبيهه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة.

من حق المستهلك ألا يحتوي وصف السلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب على بيانات كاذبة متى كان من شأنه أن يؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل للمستهلك، وبصفة خاصة إذا تناول عنصر أو أكثر من العناصر التالية:

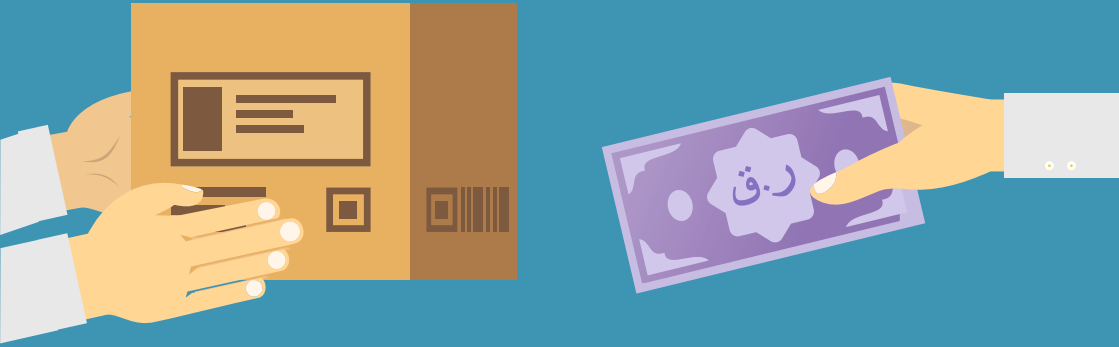
- شروط استعمالها أو محاذير هذه الاستعمال.

3. الاستبدال والاسترجاع والإصلاح

من حق المستهلك ارجاع السلعة مع استرداد 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.

من حق المستهلك أن تنص عقود شرائه للسلع، على:

1. الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع
2. بإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها.



رابعاً: حق المستهلك في سحب السلع المعيبة

من حق المستهلك فور اكتشافه عيباً في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار به، أن يتم:

1 إبلأغه:

- بوجوء عيب مضر بالسلعة أو الخدمة لءى استعماله السلعة أو الالافاع بالخدمة.

- بالأضرار المألمة.

- بكيفية الوقاية من الأضرار.

4 الإعلان عن سحب السلع المعيبة من السوق.

5 بالنسبة للسلع المسأوبة:

إرجاع السلع اللى تم بيعها أو تأجيرها، واسأبدالها على نفقة المزوء أو إصلاحها أو رد كامل القيمة اللى قام المسأهلك بسأدائها.

2 التأوقف عن أءاول السلعة أو الخدمة.

3 سحب السلع المعيبة من السوق فوراً

6 بالنسبة للخدمات (المعيبة):

- الامأنااع عن ألقى الخدمة،

- اسأرداد كامل القيمة اللى قام بسأدائها مقابل الخدمة المعنية أو الأجر.

وذلك كله ءون أأمل المسأهلك أية نفقات إضافية.

من حق المسأهلك أن يتم إبلأغه باللغة العربية بءه الأءنى، عن السلع والخدمات اللى يتم اسأءعاؤها من

قبل المزوء، بكافة وسائل الأبلغ المأاحة، وذلك لمعرفة الأعليمات اللى يجب عليه إأباعها:

- لأأافي أي أضرار قد أأنااع عن اسأءءام السلعة.

- لإصلاأ أو اسأبدال أو اسأرداد قيمة السلعة.

من حق المسأهلك في أالة الأبلغ عن سحب سلعة معيبة من السوق، من ألال الإعلان في صأيفأين

مأليأين يومأين فيجب أن أكون إحاءهما باللغة العربية.



خامساً: حق المستهلك في الحصول على الضمان

1. الحق بالحصول على ضمان مكتوب باللغة العربية

من حق المستهلك

الحصول على ضمان مكتوب (بالعقد/ بالفاتورة/ بسند مستقل) وباللغة العربية للسلعة أو الخدمة.

2. الحق بتوفير الضمان (توفير خدمات ما بعد البيع مجاناً)

تكلفة خدمات ما بعد البيع أثناء سريان الضمان (المعلن عنه أو المتفق عليه مع المستهلك) وفترته

من حق المستهلك أن يوفر المزود له للسلع والخدمات:

- 1 خدمات الصيانة مجاناً
- 2 الاستبدال، إذا توافرت شروطه.
- 3 الإرجاع، إذا توافرت شروطه.
- 4 قطع الغيار مجاناً
- 5 التعويض الناتج عن التأخر بتوفيرهما وفق المدد المحددة قانوناً.

فترة ضمان (السلع والخدمات)

من حق المستهلك

بالنسبة للسلع:

- وفقاً للفترة التي أعلن عنها المزود أنه ملتزم بها
- وفقاً للفترة المحددة بينود العقد المبرم بينهما

بالنسبة للخدمات:

تكون فترة ضمان الخدمة خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعتها

لا يستطيع المستهلك الحصول على خدمات ما بعد البيع مجاناً أثناء سريان الضمان على ما يلي:

3 الإرجاع

2 الاستبدال

1 خدمات الصيانة

5 التعويض الناتج عن التأخر بتوفيرهما وفق المدد المحددة قانوناً.

4 قطع الغيار

إذا كان هو من تسبب في وقوع الضرر للسلعة أو الخدمة، أو قام باستعمال السلعة بشكل غير ملائم.

نطاق الضمان (للسلع والخدمات)

من حق المستهلك

الحصول على ضمان مكتوب للسلعة أو الخدمة (بالعقد/ بالفاتورة/ بسند مستقل)، يحدد:

- بيان إذا كان الضمان يشمل جميع أجزاء السلعة وأجرة الإصلاح والاستبدال
- بيان التزامات المستهلك، بمقتضى بنود الضمان
- فترة الضمان

من حق المستهلك

أن يكون وصف السلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب لا يحتوي على بيانات كاذبة متى كان من شأنه أن يؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضل للمستهلك، وبصفة خاصة إذا تناول عنصر أو أكثر من العناصر التالية:

- خدمة ما بعد البيع والضمان.
- علامات الجودة.



3. الحق في الحصول على ضمان المنتج أو الموكل وسلعة مماثلة دون مقابل

من حق المستهلك

يلتزم كل وكيل تجاري أو موزع:

1. تنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة. فإذا استغرق تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز خمسة عشر يوماً،
2. توفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات.

4. الحق في ضمان جودة السلع والخدمات ومطابقتها للمواصفات القياسية والمتفق عليها ولشروط الصحة والسلامة

من حق المستهلك

الحصول على ضمان، ليغطي الحالات التالية:

السلع والخدمات:

1. عدم توفر جودة السلعة/ أو الخدمة (عدم أدائها على الوجه الصحيح)

2. عدم توفر/مطابقة المواصفات المعلن عنها

3. عدم توفر المواصفات المتفق عليها مع المستهلك

4. عدم استيفاء الشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة.

5. ضمان خلو السلع من العيوب

من حق المستهلك في حالة وجود عيب بالسلعة، للمستهلك الحق في الاختيار بين:

1 إصلاحها

2 استبدالها

3 إرجاعها مع استرداد القيمة التي تم سدادها

على أن يؤخذ بعين الاعتبار عند ممارسة الحق المشار إليه:

- نوع وطبيعة السلعة المعيبة

- نوع العيب

- المدة الزمنية التي انتفع خلالها المستهلك بالسلعة قبل اكتشاف العيب فيها

- الفترة التي يستغرقها إصلاحها.

وفي جميع الأحوال إذا كانت المدة الزمنية التي سيستغرقها:

- استبدال السلعة

- أو إصلاحها

تجاوز خمسة عشرة (15) يوماً، يتعين على المزود:

- توفير سلعة بديلة للمستهلك لينتفع بها بدون مقابل لذلك، الى أن يتم استبدالها أو إصلاحها.

- وفي حال إخلال المزود بالتزاماته المشار إليها في الفقرة السابقة يلتزم المزود بتعويض المستهلك عن كلفة توفير السلعة البديلة التي استغرقها استبدال أو إصلاح السلعة المعيبة.

6. الحق في ضمان العيوب الخفية للسلع

من حق المستهلك الحصول على ضمان، ليغطي الحالات التالية:
السلع: وجود عيوب خفية التي:

- تنقص من قيمة السلعة
- تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام الاتفاق المبرم بين المزود والمستهلك.

7. ضمان خدمة الإصلاح المقدمة للسلع التي تكون بمقابل

يكون هذا الضمان بعد انتهاء فترة الضمان العام «التي أعلن عنها المزود أنه ملتزم بها/ أو المحددة بنود العقد المبرم بينهما».

قبل إجراء الإصلاح

يجب على المزود الذي يقدم خدمات الإصلاح، قبل إجراء أية إصلاحات أو تعديلات على السلعة، أن:

- يخطر المستهلك خطراً
- بالقيمة التقديرية لتكلفة إصلاح السلعة
- المدة التي سيستغرقها الإصلاح

بعد إجراء الإصلاح

يجب على المزود بعد إجراء عملية الإصلاح أن يحدد في الفاتورة التي يصدرها:

- القطع التي تم استبدالها
- ثمن القطع التي تم استبدالها
- تحديد ما إذا كانت تلك القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة

ضمان القطع المستبدلة:

- يتعين ألا تقل مدة الضمان عن (6) ستة أشهر بالنسبة للسلع المعمرة
- يتعين ألا تقل مدة الضمان عن (3) ثلاثة أشهر بالنسبة للسلع الأخرى

تاريخ بدء سريان ضمان القطع المستبدلة

اعتباراً من تاريخ تسليم السلعة إلى المستهلك بعد إصلاحها، ولا يشمل الضمان الحالة التي يتم فيها استعمال السلعة بشكل غير ملائم.

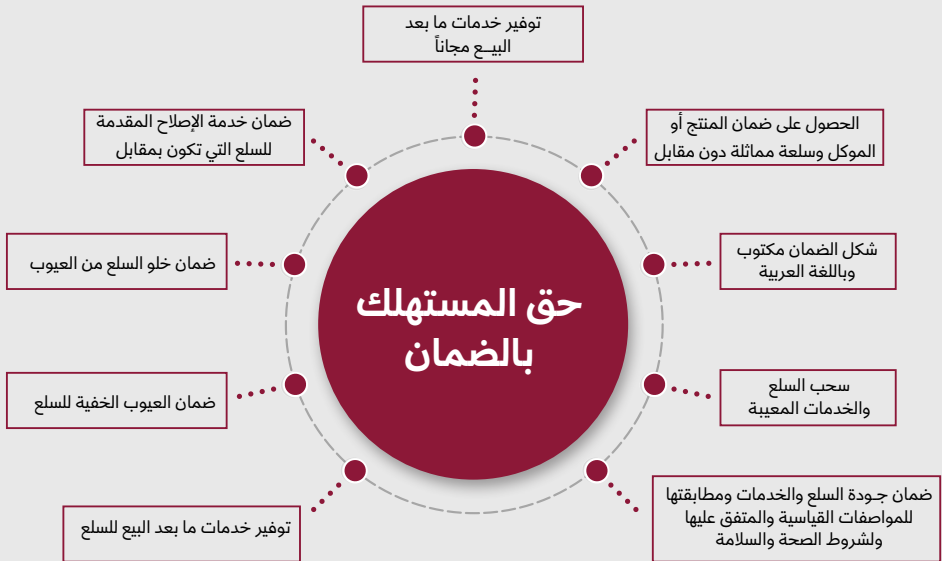
8. الحق بتوفير خدمات ما بعد البيع للسلع

على المزود توفير خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير:

- قطع الغيار
- الصيانة للسلع المعمرة لفترة تتناسب وطبيعة السلعة
- على ألا تقل عن ثلاث سنوات.

لدرجات حق المستهلك بالضمان (للسلع والخدمات)

1. مكتوب وباللغة العربية
2. توفير الضمان (توفير خدمات ما بعد البيع مجاناً)
3. الحصول على ضمان المنتج أو الموكل وسلعة مماثلة دون مقابل
4. ضمان جودة السلع والخدمات ومطابقتها للمواصفات القياسية والمتفق عليها ولشروط الصحة والسلامة
5. ضمان خلو السلع من العيوب
6. ضمان العيوب الخفية للسلع
7. سحب السلع والخدمات المعيبة
8. ضمان خدمة الإصلاح المقدمة للسلع التي تكون بمقابل
9. توفير خدمات ما بعد البيع للسلع



Organizational Structure of degrees

of consumer right to warranty (for commodities and services)

1. Warranty written in Arabic
2. Provide warranty (provide free after-sale services)
3. Obtain producer or agent warranty and a replacement of similar commodity free of charge
4. guarantee the quality of commodities and services conforming to standard specifications and health and safety requirements.
5. Guarantee commodities are free from defects
6. Guarantee invisible defects
7. Recall defective commodities and services
8. Provide paid repair services
9. Provide after-sale services for commodities



6. Right to guarantee invisible defects

Consumers right to receive a warranty that covers the following situations:

Invisible defects that:

- Decreases the value of commodity.
 - Leaves it unusable according to its nature, or the contract between supplier and consumer.
-

7. Guarantee paid repair services for commodities

This warranty begins after the general warranty “announced by supplier to commit to/ or determined by provisions of the contract.”

Before repair works

A supplier shall provide after-sale services, before any repairs or amendments on the commodity:

- Notify the consumer in writing.
 - About the estimated repair cost
 - And repair time
-

After repair works

A supplier shall determine in the invoice issued after repair process:

- Replaced parts.
- Cost of replaced parts.
- Determine whether the parts replaced were new or used.

Guarantee replaced parts:

- The warranty period shall be at least (6) months for durable commodities.
- The warranty period shall be at least (3) months for other commodities.

Start date of replaced parts warranty.

As of the delivery date after repair and shall not include any situation of misuse.

8. Right to provide after-sale services for commodities

A supplier shall provide after-sale services including:

- Spare parts
- Maintenance for durable commodities for a time compatible with its nature

To be at least 3 years.

4. Right to guarantee the quality of commodities and services, and conforming to standard specifications and health and safety requirements

Consumers right that

Receive a warranty that covers the following:

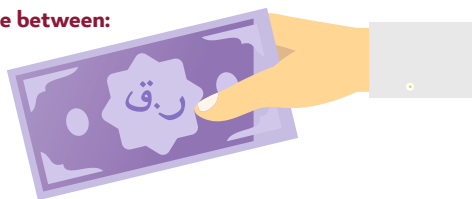
Commodities and services

1. Not providing required quality of a commodity or a service (incorrectly provided)
2. Not providing/ conforming to announced specifications.
3. Not meeting terms related to general health and safety.
4. Not fulfilling conditions related to public health and safety.

5. Guarantee commodities are free from defects

Consumers right when a commodity is defective, to choose between:

- 1 Repair
- 2 Replace
- 3 Return and refund.



taking into consideration when practicing the stated right to:

- Type and nature of defective commodity.
- Type of defect
- Time period the consumer benefited from the commodity before the defect was detected.
- The time needed to repair the commodity.

in all cases, if the time needed

- to repair
- Or replace

exceeds 15 days, the supplier commits to:

- Provide the consumer with a replacement to use free of charge until the commodity is replaced or repaired.
- If a supplier breaches the obligations stated in the previous paragraph within the period specified, a supplier is obligated to compensate the consumer with replacement cost during the time period of repair or replacement.

Warranty exemption

The consumer cannot receive free after-sale services during warranty period for the following:

- | | | |
|---------------|---|-----------|
| 1 Maintenance | 2 Spare parts | 3 Replace |
| 4 Return | 5 Compensation of any delay according to legislations | |

If a consumer has caused damage or misused a commodity or service

Warranty domain (for commodities and services)

Consumers right to

Obtain a written warranty for a commodity or service (contract/ invoice/ independent document) that determines:

- If the warranty includes all parts of a commodity, repair and refund.
- Details of consumer's obligations, according to warranty terms
- Warranty period

Consumers right that

The description, advertisement, or display of a commodity in a way that does not contain false information that may lead directly or indirectly to create unreal or misleading information for consumers, especially if it contains any of the following elements:

- After-sale services and warranty
- Quality marks.

3. Right to receive supplier's or agent's warranty and same commodity free of charge

Consumers right that

Every agent or distributor shall commit to:

1. All warranties provided by producers or agents for commodities on behalf of the agency, if executing the warranties stipulated in the previous paragraph exceeds 15 days.
2. Providing the consumer with the same commodity free of charge to use until the warranty is implemented.





Fifth: Consumers' right to receive a warranty

1. Right to obtain a warranty written in Arabic

To receive a warranty for the commodity or service in (contract/ invoice/ document) written in Arabic

2. Free after-sale services (Right to provide warranty)

Cost of after-sale services during warranty period (announced or agreed upon with the consumer), and period.

Consumers right that Suppliers shall provide consumers with:

- | | | |
|---|--------------------------------------|---|
| 1 Free maintenance services | 2 Free spare parts | 3 Replacement, if its conditions are met. |
| 4 Compensation of any delay according to legislations | 5 Return, if its conditions are met. | |

Warranty period (commodities and services)

Consumers right that
regarding commodities:

- Based on the period the supplier has announced
- Based on the period stated in the contract

Regarding services:

Warranty period for a service is determined according to its nature



Fourth: Consumers' right in defective commodities withdrawal

Consumers have the right when detecting a defect in the commodity or service that will cause harm to them, to:

1 Be notified of the:

- The defect that affects the quality of the commodity or service.
- Possible damage
- Precaution measures.

2 Immediately stop using the defective commodity or service

4 Announce the withdrawal of defective commodities from the market.

6 As of defective services:

- Abstain from receiving the defective service.
- Total refund of the paid amount

3 Immediately Withdraw defective commodities from the market.

5 As of defective commodities:

- Return sold or leased commodities and replace them at the expense of supplier.
- Or repair
- Or total refund the amount a consumer has paid.

Without any further expenses on the consumer.

Consumers have the right to be notified and instructed by supplier in Arabic language of recalled commodities and services and steps taken in that regard:

- To avoid any harm resulting from using the defective commodity.
- To repair, replace, or refund the defective commodity.

Consumers have the right when announcing the withdrawal of defective commodity, to be notified through announcing the recall in two local daily newspapers, one of which is Arabic.

3. Replace, return, and repair.

Consumers have the right to:

- Return and refund a commodity.
- Replace a commodity.
- Repair a commodity free of charge.

In case of a defect, or if a commodity does not conform to standard specifications or its purpose.

Consumers have the right that contracts shall contain:

1. Commit to repair, maintenance, and after-sale services.
2. Return a defective commodity within a certain period of a defect.



Third: Consumers right to be protected from defective and fraudulent commodities and services

1. Defective and fraudulent commodities

Consumers right that: Displayed, sold, or advertised commodity shall not be defective or fraudulent:

Non-conforming to standard specifications

Unsuitable for use

Expired

2. Health and safety

Consumers right that: Normal use of commodities and services does not pose a threat to consumers' health and safety

Consumers right that: A commodity or service conforms to terms and conditions related to health and safety.

Consumers right to be: Cautioned clearly about any hazard.

Consumers right that: When displaying any commodity for sale, it shall contain the following information on the label or package in Arabic and in a way that cannot be easily removed or erased:

Notification of any hazards that may occur due to misuse.

Consumers right that: Advertisements and commodity description shall not include any false information that will directly or indirectly lead to a misleading information to consumers, especially if it contains one or more of the following elements:

- Terms of use or cautions.

Consumers have the right: To declare the situation of the commodity to be sold, clearly and visibly on the package and the display area:

Used | Renovated | Contains a defect that does not pose a health or safety hazard on consumers

In a way that does not lead to incorrect or misleading information for consumers, misunderstanding, or mistaking.

Consumers have the right: If payment is through installments to obtain an invoice that includes:

1. Total cost of installments for a commodity or a service
2. The actual rate of annual return, and how it is calculated.
3. The start date of calculating the return.
4. Number of installments and value of each installment
5. Duration of installments
6. Down payment if any
7. Penalties if installments are not fulfilled or delayed.
8. How the due amount is calculated if a consumer wishes to pay the full amount.
9. Rights and obligations of both parties regarding the ownership of commodity or service and dealing during installments period.
10. Evidence that the consumer is informed and accepts all additional information.

2. Prevention of monopolistic practices

Consumers have the right that:

- 1 Supplier shall not hide any commodities in the aim of controlling market prices.
- 2 Suppliers shall not abstain from selling commodities to consumers in the aim of controlling market's price.
- 3 Suppliers shall not force consumers to buy certain quantities of a commodity.
- 4 Supplier shall not force consumers to buy any other commodity with the one desired.
- 5 Supplier shall not sell a commodity higher than the announced price.
- 6 Supplier shall not increase the prices of commodities and services, unless committed to the ministry's regulation.

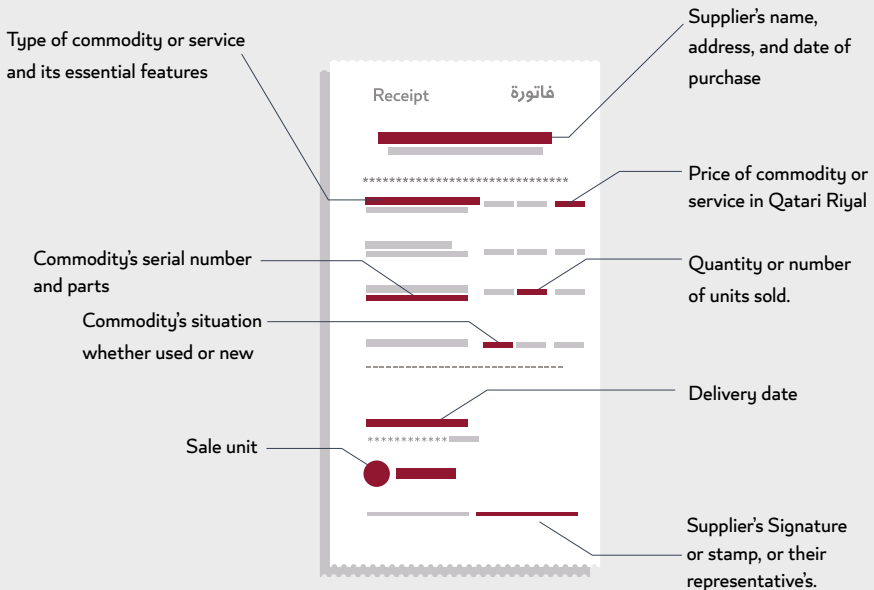


Second: Consumer's right to obtain an invoice and prevention of monopolistic practices

1. Invoice

Consumers' right to: When displaying a commodity for sale to obtain a dated invoice that defines the type, price, and quantity of the commodity.

Consumers' right to: Obtain an invoice in Arabic that proves interaction or contracting over a commodity or a service, without any further obligations on consumers:



6. Contract information “contracting rights”:

Consumers have the right:

Selling contracts shall contain:

- Obligation of repair, maintenance, and after-sale service
- Return a defective commodity within a specific time period.

Consumers have the right:

A contract, document, or agreement shall not include any condition that exempts a supplier from any obligation stipulated in the law, such condition will be considered void.

Consumers have the right:

A contract shall contain the following:

- | | |
|--|--|
|  Trade name |  Details if the warranty includes all parts of the commodity, repair charge, and replacement. |
|  Date of purchase |  Details of consumers obligation, according to the contract |
|  Warranty period |  Any other details |
|  Commodity's name, model, and serial number | |

Consumers have the right: To declare the situation of the commodity to be sold, clearly and visibly on the package and the display area:

- Used
- Renovated
- Contains a defect that does not pose a health or safety hazard on consumers.

In a way that does not lead to incorrect or misleading information for consumers, misunderstanding, or mistaking.

Consumers have the right that: When featuring, advertising, or displaying a commodity, to not convey any false or misleading content that will lead directly or indirectly to:

- Create an unreal impression or misunderstanding.
- Especially if it includes any of the following:
 1. Commodity's nature, structure, essential features, contents, quantity, shape, or appearance.
 2. Commodity's source, reality, manufacturing method, date of production and expiry, method of use, hazards, weight, number, quantity, measurement, energy, capacity, or any other measurements.
 3. Country of origin, export, or production entity.
 4. Contracting conditions and procedures including after-sale service, warranty, price, and payment method.
 5. Prizes, certificates, and quality marks.
 6. Trademarks, data, and logos.
 7. Commodity features and usage results.

Consumers have the right to: know the price of a commodity or service clearly, and considering the following:

- Registering the price and supplier's name on the commodity directly.
- Displaying the price in the displaying area and shall include:

Commodity's name	Package quantity	Supplier's name	Price in Qatari Riyal
------------------	------------------	-----------------	-----------------------

- Display service price in a clear and readable way in the display area.

Consumers have the right that:

The commodity to be sold is not vaguely described or could be misinterpreted.

Consumers have the right that:

1. Writing the price and the provider's name directly on the commodity.
2. Placing the price advertisement in the area where the commodity is displayed, and it must include the following information:

Commodity's name	Package quantity	Supplier's name	Price in Qatari Riyal
------------------	------------------	-----------------	-----------------------

3. Clearly and legibly displaying the service price in the area where it is offered.

5. Misleading advertisements

Consumers have the right that: Sold, displayed, or advertised commodities are not defective or fraudulent.

Consumers have the right that: Clearly and visibly advertise the state of the commodity, on the commodity or in the display area:



Used

Renovated

Has a defect that does not cause any harm to consumer's health or safety

In a way that does not give impression of:

Unreal

Misleading top consumers

Misinterpreted

Mistaken

And to be mentioned in the:

Contract or invoice issued.

Consumers have the right that:

The technical information of commodities and services included in the advertisements are correct.

Consumers have the right that:

If using a commodity poses a hazard, it shall be visibly noted.

Consumers have the right that:

The details of service to be sold are not:

- a) Vague
- b) Misunderstandable
- c) Interpretable



Consumers have the right:

If payment is through installments to obtain an invoice that includes:

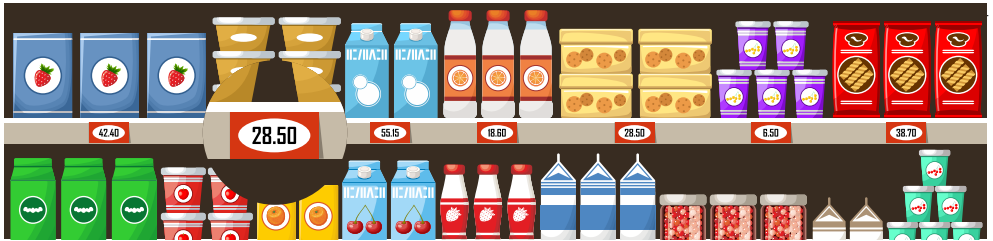
- 1 Total cost of installments for a commodity or a service
- 2 The actual rate of annual return, and how it is calculated.
- 3 The start date of calculating the return.
- 4 Number of installments and value of each installment
- 5 Duration of installments
- 6 Down payment if any
- 7 Penalties if installments are not fulfilled or delayed.
- 8 How the due amount is calculated if a consumer wishes to pay the full amount.
- 9 Rights and obligations of both parties regarding the ownership of commodity or service and dealing during installments period.
- 10 Evidence that the consumer is informed and accepts all additional information



3. Price

Consumers' right when displaying any commodity for sale to display its price clearly:

- on the package
- or in the place of display.



Consumer's right to know the prices of commodities and services, where the prices shall be displayed clearly and visibly either:

1. Place the price and supplier's name on the commodity itself
2. Place the price in the display area, it shall contain:

Name of commodity	Quantity	Supplier's name	Price in Qatari Riyal
-------------------	----------	-----------------	-----------------------

- 3. Place the price of service clearly and visibly in the display area.**

Consumer's right to

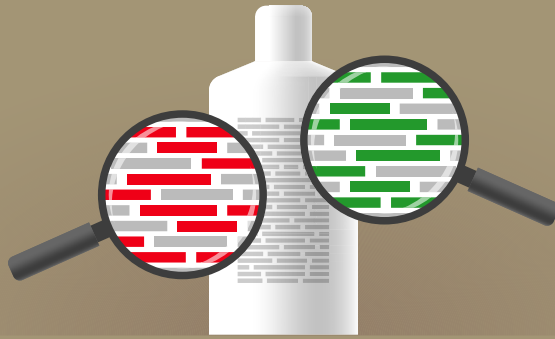
- Not hiding any commodities or abstaining from selling them to consumers in aim of controlling market's price or sell them higher than the announced price.
- Not forcing any increase in the prices of commodities and services, unless committed to MOCI's regulations.

Consumers have the right:

When buying a commodity or a service in installments- before contracting- to know the following information:

1. The price of a commodity or service in cash or installments independently
2. Duration
3. Number of installments and value
4. Total cost of installments
5. Down payment if any





First: Consumer's right to know information about commodities and services when displayed for sale, information shall be written on the cover or package:

1. Commodities informative labels

Consumers' right to know information about commodities and services when displayed for sale, information shall be written on the cover or package:

In Arabic | Clearly and visibly according to the commodity's nature | In a way that cannot be moved or erased

Type, nature, and contents of a commodity and all related information according to the following:

1. Name of commodity, its nature, type, contents, and quantity whether it is by weight, measurement, number, energy, gauge, or any other standard that affects its price.

2. Country of origin (name of country preceded by "Made in" phrase)

3. Country of export (if any)

4. Name of producer and importer, with trade name, address, and trademark of each.

5. Date of production and expiry

6. Storage conditions and method of use.

7. Caution to any hazards that may occur due to misuse, with detailed information in Arabic inside the package, clearly including contents, features, and hazards if any.

2. Services informative labels

Consumers' right to know:

- 1 Information of the service
 2 Features
 3 Characteristics
 4 Price
 5 Warranty

Clearly in Arabic

Chapter 2:

Suppliers Obligations

Chapter 1:



1. Right to health and safety

Consumers' right to Use commodities and services without any risk to their health and safety.



2. Right to obtain correct information (transparency)

Consumers' right to: Know correct information about commodities and services.



3. Right to free choice of commodities and services

Consumers' right to: Choose commodities and services freely without any conditions set by merchants.



4. Right to respect religious values, customs, and traditions:

Consumers' right to: Commodities and services shall not contradict consumers' religious values, customs, and traditions, or cause them any moral distress.



5. Right to obtain information (declaration):

Consumers' right to: Read all documents featuring the contents, and related features of commodities and services, and all consequent rights such as warranty, or obligations such as no misuse.



6. Right to pursue legal action

Consumers' right to:

Seek legal action to gain fair compensation for any damage to themselves or their money as a result of purchasing or using a commodity or receiving a service.



Every contract is considered void if it states supplier's exemption from compensating the consumer of any damage to themselves or their money as a result of purchasing or using a commodity or receiving a service.



7. Right to receive a fair compensation

Consumers' right to: Every condition in a contract, document, or any other agreement is considered void if it states supplier's exemption from any obligation to the consumer.





Arabic Language



Consumers have a right that advertisements, information, invoices, contracts, product labels, documents, warranties related to commodities and services are written in Arabic.

Invoice



Consumers have a right, when dealing with any commodity or service, to obtain a dated invoice that includes the commodity's type, price, and quantity.

Price



Consumers have the right to

- a. When dealing with any commodity to display its price clearly
 - On the commodity
 - In its place of display.
- b. Display the price of a service clearly and visibly in the place of display

Warranty (for commodities and services)



Consumers have the right to:

- ◆ Warranty (written in Arabic)
- ◆ Provide warranty (free aftersales services)
- ◆ Provide a warranty, replacement of the same commodity free of charge.
- ◆ Guarantee the quality of commodities and services, and their compliance with standards and health and safety requirements.
- ◆ Guarantee that a commodity is free of any defect.
- ◆ Guarantee invisible defects of commodities.
- ◆ Withdraw defective commodities and services.
- ◆ Provide chargeable repair services for commodities.
- ◆ Provide after-sales services for commodities.

Consumer Rights

Definitions



Consumer: Anyone who obtains a commodity or service, with or without a charge, to fulfil a personal or others' need, or who contracts upon with.



Supplier: Anyone who provides a service or produce, distribute, sell, export, import, or involved in the production or exchange of a commodity, in aim of representing it to consumers, dealing, or contracting in any way possible.



Advertiser: Anyone who advertises or promote a commodity or a service, personally or with help of others using different media channels.



Commodity: Every industrial, agricultural, animal, or transformative product, including raw material used in production.



Service: Every action provided by an entity to the consumer, with or without a charge.



Price: retail, lease, or use price



Invoice: Every document that is sufficient to prove dealing or contracting with a consumer over a commodity or service and shall include all the information required as set out in law no. (8) of 2008 and its provisions.



Commodity recall: commodity withdrawal from markets with supplier knowledge if a defect was detected.



Defect: Every loss in the value of a commodity or a service or its benefit according to its purpose, which prevents the consumer partially or totally from its benefits. It includes any loss as a result of delivery or storage faults, only if a consumer is not responsible of a defect.



Warranty: Endorsement issued by the supplier or a legal representative that a commodity or a service is free from any defects, and it is complying to all applicable standards and health and safety requirements, with a pledge to replace or repair any defect, or resubmit a service within a limited period of time.



The Ministry of Commerce and Industry in the State of Qatar has issued a consumer rights guide in aim to highlight the related laws and legislations and raise consumers and merchants' awareness of their rights, which supports the commercial sector and enhances the growth of national economy. This guide comes within the framework of MOCI's efforts to achieve its vision and strategic goals especially providing a high standard environment.

With the goal to enhance consumer protection, consumer rights are determined according to provisions of law no. (8) of 2008 on Consumer Protection, its amendments and implementing regulations issued by ministerial decision no. (68) of 2012.



This guide is an explanatory message that serves commercial and industrial sectors and determine their obligations according to provisions of consumer protection law, raise the percentage of complying to its requirements, avoid violations by reducing number of its violations, which means a real contribution in sustainable growth of Commerce, Industry, and Consumer sectors.



Introduction



Definitions



Chapter 1: Consumer Rights



Chapter 2: Supplier Obligations

First: Consumer right to know commodities and services information

- | | |
|--|--|
| 1 Commodities informative labels | 4 Arabic language |
| 2 Services commercial information | 5 Misleading advertisements |
| 3 Price | 6 Contract information “Contracting Rights” |

Second: Consumer right to receive an invoice and prevention of monopolistic practices

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1 Obtain an invoice. | 2 Prevention of monopolistic practices |
|-----------------------------|---|

Third: Consumer right of protection from defective or fraudulent commodities and services

- | | |
|---|----------------------------|
| 1 Defective and fraudulent commodities | 2 Health and Safety |
| 3 Replace, Return, and Repair | |

Fourth: Consumer right of withdrawal of defective commodities

Fifth: Consumer right of obtaining a warranty



وزارة التجارة والصناعة
Ministry of Commerce and Industry
دولة قطر • State of Qatar

Consumer Rights Guide

According to consumer protection law and
its implementing regulations



First edition
2024



16001



+974 66111400

| www.moci.gov.qa