وزارة التجـــــــــارة والصناعـــــــــة
Ministry of Commerce and Industry
State of Qatar • دولـــة قطـــر

القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨
بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية

يونيو ٢٠٢٣

للتواصل بشأن المواضيع الخاصة بحماية المستهلك
يرجى الاتصال على الخط الساخن ١٦٠٠١

حضرة صاحب السمو الأمير الوالد
الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني

حضرة صاحب السمو

الشيخ تميم بن حمد آل ثاني

أمير دولة قطر

تقديم

يعد القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك مبادرة تشريعية وطنية مهمة ساهمت بترسيخ القواعد المنظمة لحقوق المستهلك والتزامات التاجر. حيث سعى هذا القانون إلى مواكبة النهضة الإقتصادية الكبرى التي شهدتها دولة قطر في ضوء القيادة الحكيمة لحضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني أمير البلاد المفدى حفظه الله.

واستندت أحكامه إلى أرقى الممارسات الدولية المعتمدة في مجال حماية المستهلك. كما تمت الإستفادة من تجارب الدول الأخرى، وخاصة منها الدول العربية في مجال إنفاذه وذلك بهدف بتحويل الأهداف المرجوة من إقرار حقوق المستهلك وإلتزامات المزود إلى مواد مبّوبة وفق منهج تشريعي علمي.

هذا وعالج القانون، على نحو تفصيلي، المسائل التي شرع لأجلها وذلك بقصد تيسير سبل فهم حقوق وواجبات المستهلك والتاجر بما من شأنه أن يسهم في إرساء دعائم اقتصاديات السوق الحرة القائمة على مبدأ حرية التجارة والمنافسة العادلة، وبما لا يتعارض مع حقوق المستهلك.

وعلى أساس هذه الرؤية الشاملة، ومن منطلق إدراكها بأن قانونا على هذا القدر من الأهمية يتطلب مزيدا من التوعية بأحكامه والتعريف بالحقوق والالتزامات التي تنشأ في نطاقه، قامت وزارة التجارة والصناعة بإصدار كتيب قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية. وتأتي هذه المبادرة في إطار جهودها الرامية لترسيخ مبادئ حماية المستهلك وتكريس الممارسات التجارية السليمة بما يدعم قوة وتنافسية اقتصاد دولة قطر.

أولاً
القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك

القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك

نحـن حمـد بـن خليفـة آل ثانـي أميـر دولـة قطـر،

بعد الاطلاع على الدستور،
وعلى القانون رقم (٢) لسنة ١٩٩٩ في شأن مكافحة الغش في المعاملات التجارية،
وعلى المرسوم بقانون رقم (٣٢) لسنة ٢٠٠٤ بتنظيم وزارة الاقتصاد والتجارة وتعيين اختصاصاتها،
وعلى المرسوم بقانون رقم (٣٦) لسنة ٢٠٠٤ 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
تعـار يـــف
المادة (1)

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

الوزارة: وزارة الاقتصاد والتجارة.

الوزير: وزير الاقتصاد والتجارة.

الإدارة المختصة: الوحدة الإدارية المختصة بالوزارة.

المستهـلـك: كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل، إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

المـــــزود: : 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.

المعـلـــن: كل من يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام مختلف وسائل الدعاية والإعلان.

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

الخـدمـــة: كل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أم بدون أجر.

السـعـــــر: سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.

العيـــــب: كل نقص في قيمة أي من السلع والخدمات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة منها، يؤدي إلى حرمان المستهلك كليًا أو جزئيًا 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.

الفصـل الثـاني
حقــوق المستهــلك

مـــــادة (٢)

حقـوق المسـتهلك الأساسـية مكفولـة بمقتضـى أحـكام هـذا القانـون، ويحظـر على أي شـخص إبـرام أي اتفـاق أو ممارسـة أي نشـاط يكـون مـن شـأنه الإخـلال بتلـك الحقـوق و علـى الأخـص الحقـوق التاليـة :

١- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات.

٢- الحـق فـي الحصـول علـى المعلومـات والبيانـات الصحيحـة عن السـلع والخدمات التـي يشـتريها أو يسـتخدمها أو تقـدم إليه.

٣- الحـق فـي الاختيـار الحـر للسـلع والخدمـات التـي تتوافـر فيهـا شـروط الجـودة المطابقـة للمواصفـات.

٤- الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد.

٥- الحـق فـي الحصـول علـى المعرفـة المتعلقـة بحمايـة حقوقـه ومصالحـه المشـروعه.

٦- الحـق فـي المشـاركة فـي الجمعيات والمؤسسـات الخاصـة والمجالـس واللجان المتصـل عملهـا بحماية المسـتهلك.

٧- الحـــــق فـي رفـع الدعـاوى القضائيـة عـن كل مـا مـن شـــــأنه الإخـــــلال بحقوقـه أو الإضـرار بهـا أو تقييدهـا.

وذلـك دون الإخـلال بمـا تقتضـي بـه الاتفاقيـات الدوليـة التـي تكـون الدولـة طرفـا فيهـا .

مـــــادة (٣)

للمسـتهلك الحـق فـي اقتضـاء تعويـض عـادل عـن الأضـرار التـي تلحـق بـه أو بأمواله مـن جـراء شـراء أو اسـتخدام السـلع أو تلقـي الخدمـات، ويقـع باطـلاً كل اتفـاق علـى خـلاف ذلـك.

مـــــادة (٤)

مـع مراعـاة أحـكام القانـون رقـم (١٢) لسـنة ٢٠٠٤ بشـأن الجمعيـات والمؤسسـات الخاصـة، يجـوز إنشـاء جمعيـات لحمايـة المسـتهلك تهـدف إلـى :

١- إعلام المستهلك وتوعيته وتثقيفه.

٢- الإسهام في ترشيد الاستهلاك والإنفاق الأسري.

٣- التعبيـر عـن وجهـة نظـر المسـتهلكين لـدى الجهـات الرسـمية ذات العلاقـة وتبليغهـا بالممارسـات الضـارة بمصالـح المسـتهلك وطلـب تدخلهـا لوقـف تلـك الممارسـات عنـد الاقتضـاء.

٤- المسـاهمة فـي خلـق علاقـات ثقـة وتعـاون بيـن المسـتهلك والمـزود والمشـاركة فـي الحـوار والتشـاور مـع الجهـات المعنيـة.

٥- الدفاع عن مصالح المستهلك.

٦- إجراء الدراسات والبحوث المرتبطة بحماية المستهلك ونشرها.

الفصل الثالث
التزامات المزود

المادة (٥)
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 (٦)
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 (٧)
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 (٨)
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.

المادة (٩)

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 يومًا، التزم الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات.

المادة (١٠)

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 ثمنا 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 (١١)

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 (١٢)

يلتزم المزود بتضمين عقوده الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وبإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها.

المادة (١٣)

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 (١٤)

يلتـزم المـزود فـور اكتشـافه عيبـا فـي السـلعة أو الخدمـة مـن شـأنه الإضـرار بالمسـتهلك لـدى اسـتعمال السـلعة أو الانتفـاع بالخدمـة أن يبلـغ الجهـة المختصـة بالـوزارة، والمسـتهلك، بالأضـرار المحتملـة وكيفيـة الوقايـة منهـا وبسـحب السـلع المعيبـة مـن السـوق فـورًا والإعـلان عـن ذلـك وفقـا لمـا تحـدده اللائحـة التنفيذيـة لهـذا القانـون.

المادة (١٥)

يلتـزم المـزود فـي حالـة بيـع السـلعة أو تقديـم الخدمـة بالتقسـيط ، وقبـل التعاقـد بتقديـم البيانـات التاليـة للمسـتهلك :

١- سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة نقدا.

٢- سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط.

٣- مدة التقسيط الممكنة.

٤- عدد الأقساط عن كل مدة وقيمة كل قسط.

٥- التكلفة الإجمالية للبيع بالتقسيط.

٦- المبلغ المتعين دفعه مقدمًا إن وجد.

المادة (١٦)

يسـأل المـزود عـن الضـرر الناجـم عـن اسـتخدام السـلعة واسـتهلاكها، كمـا يسـأل عـن عـدم توفيـر قطـع الغيـار للسـلع المعمـرة خـلال فتـرة زمنيـة محـددة وعـن عـدم توفيـر الضمانـات المعلـن عنهـا أو المتفـق عليهـا مـع المسـتهلك، وذلـك وفقـا للقواعـد التـي تحددهـا اللائحـة التنفيذيـة لهـذا القانـون.

وإذا كانـت السـلعة منتجـة محليـا قامـت مسـؤولية المنتـج والبائـع التضامنيـة وفقـا لحكـم الفقـرة السـابقة.

المادة (١٧)

يجب أن تكون الإعلانات والبيانات المنصوص عليها في المواد (٧)، (٨)، (١١) من هذا الفصل باللغة العربية ، ويجوز استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية.

الفصل الرابع
العقوبات

المادة(١٨)

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر، يعاقب بالحبس مدة لا تجاوز 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 أيًا من الأحكام المنصوص عليها في مواد الفصل الثالث من هذا القانون.

ويعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر عليه التأكد من صحتها، وكان المزود قد أمده 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.

وُتضاعف العقوبة في حالة العود ، ويعتبر المتهم عائدا، إذا ارتكب جريمة مماثلة خلال خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة المحكوم بها أو انقضائها بمضي المدة.

وتعتبر جميع الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون متًماثلة بالنسبة لحالات العود .

مـــــادة (١٨ مكـــررا)

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 الواقعةالثانية، ولمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر عن الواقعة الثالثة فأكثر.

وينشر قرار الإغلاق على موقع الوزارة الإلكتروني وفي صحيفتين يوميتين على نفقة المخالف، وتوضع على واجهة المحل أو المكان الذي وقعت فيه المخالفة لافتة مكتوب عليها مغلق لمخالفته قانون حماية المستهلك.

وفي جميع الأحوال، ينفذ الإغلاق الإداري كلياً للمحل، أو المكان الذي وقعت فيه المخالفة إذا كانت الحالة لا تسمح بقصر الإغلاق على الجزء الذي وقعت فيه المخالفة، ويلزم 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 نهائيا.

ويعتبر مضي المدة المشار إليها في الفقرة السابقة دون البت في التظلم بمثابة رفض له.

المادة (١٩)

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 (٢٥) من هذا القانون، بالحبس مّدة لاتجاوز شهرين أو بالغرامة التي تعادل قيمة البضاعة المتحفظ عليها التي تم التصرف فيها على وجه غير مشروع .

المادة (٢٠)

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 مسؤولا بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من غرامات وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به أو باسمه أو لصالحه.

المادة (٢١)

للمحكمة في حالة الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون، أن تقضي فضلا 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، وبنشر ملخص الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يوميتين.

المادة (٢٢)

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 (٢٣)
لا تخل أحكام هذا القانون باختصاصات وزارة المواصلات والاتصالات وهيئة تنظيم الاتصالات المتعلقة بحماية المستهلك في مجالي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

المادة (٢٤)
يقع باطلا كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أوغير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك، إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء المزود من أي من التزاماته المنصوص عليها في هذا القانون.

المادة (٢٥)
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 يوما التالية ليوم الضبط.

المادة (٢٦)
تحدد اللائحة 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 (٢٧)

يكـون لموظفـي الـوزارة الذيـن يصـدر بندبهـم قـرار مـن النائـب العـام بالاتفـاق مـع الوزيـر، صفـة مأمـوري الضبـط القضائـي، فـي ضبـط وإثبـات المخالفـات التـي تقـع بالمخالفـة لأحـكام هـذا القانـون.

المادة (٢٨)

يصـدر الوزيـر اللائحـة التنفيذيـة لهـذا القانـون والقـرارات اللازمـة لتنفيـذه ، وإلـى أن تصـدر هـذه القـرارات يسـتمر العمـل بالقـرارات والأنظمـة المعمـول بهـا حاليـا فيمـا لا يتعـارض مـع أحـكام هـذا القانـون.

المادة (٢٩)

يلغى القانون رقم (٢) لسنة ١٩٩٩ المشار إليه

المادة (٣٠)

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

صدر في الديوان الأميري بتاريخ : ١٠ / ٥/ ١٤٢٩ هـ
الموافق : ١٥ / ٥/ ٢٠٠٨ م

حمد بن خليفة آل ثاني
أمـير دولـة قطـــر

ثانيـــــاً
اللائحـــــة التنفيـــذيـــة
للقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك

قرار وزير الأعمال والتجارة رقم (٦٨) لسنة ٢٠١٢ *
بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك

وزير الأعمال والتجارة،

بعدالاطلاع علىالقانون رقم(٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك،المعدل بالمرسوم بقانون بقانون رقم (١٤) لسنة ٢٠١١.

وعلى القرار الأميري رقم (٢٩) لسنة ١٩٩٦ بشأن قرارات مجلس الوزراء التي ترفع للأمير للتصديق عليها وإصدارها.

وعلى القرار الأميري رقم (١٦) لسنة ٢٠٠٩ بتعيين اختصاصات الوزارات،

وعلى القرار الأميري رقم (٣٨) لسنة ٢٠٠٩ بالهيكل التنظيمي لوزارة الأعمال والتجارة،

وعلى اعتماد مجلس الوزراء لمشروع هذا القرار في اجتماعه العادي (٣٨) لعام ٢٠٠٩ المنعقد

بتاريخ ، 23/ 12 / 2009

قرر ما يلي :

المادة (١)

يعمل بأحكام اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ المشار إليه، المرفقة بهذا القرار.

المادة (٢)

على جميع الجهات المختصة ، كل فيما يخصه ، تنفيذ هذا القرار. ويعمل به من تاريخ الجريدة الرسمية

صدر بتاريخ : ٤ / ١ / ١٤٣٤ هـ
الموافق : ١٨ / ١١ / ٢٠١٢ م

جاسم بن عبد العزيز آل ثاني
وزير الأعمال والتجارة

*نشر القرار بالجريدة الرسمية / العدد السادس عشر/ ٢٣ ديسمبر ٢٠١٢

اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨
بشـــأن حمايـــة المستهلـك

الفصل الأول
تعـــــار يـــف

المادة (١)

فـي تطبيـق أحـكام هـذه اللائحـة ، تكـون للكلمـات والعبـارات التاليـة ، المعانـي الموضحـة قريـن كل منهـا، مـا لـم يقتـض السـياق معنـى آخـر:

الوزارة: وزارة الأعمال والتجارة

الوزير: وزير الأعمال والتجارة

الإدارة المختصة: الوحدة الإدارية المختصة بالوزارة.

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

المـزود: كل مـن يقـدم الخدمـة أو يصنـع السـلعة أو يوزعهـا أو يتاجـر بهـا أو يبيعهـا أو يصدرهـا أو يسـتوردها أو يتدخـل فـي إنتاجهـا أو تداولهـا، وذلـك بهـدف تقديمهـا إلـى المسـتهلك أو التعامـل أو التعاقـد معـه عليهـا بـأي طريقـة مـن الطـرق.

السـلعة: كل منتـج صناعـي أو زارعـي أو حيوانـي أو تحويلـي ، بمـا فـي ذلـك العناصـر الأوليـة للمـواد والمكونـات الداخلـة فـي المنتـج.

الخدمة: كل عمل تقدمه أية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر .

السعر: سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.

العيـب: كل نقـص فـي قيمـة أي مـن السـلع والخدمـات أو نفعهـا بحسـب الغايـة المقصـودة منهـا، يـؤدي إلـى حرمـان المسـتهلك كليًـا أو جزئيًـا مـن الاسـتفادة بهـا فيمـا أعـدت مـن أجلـه، بمـا فـي ذلـك النقـص الـذي ينتـج عـن خطـأ فـي مناولـة السـلعة أو تخزينهـا ، وذلـك كلـه مـا لـم يكـن المسـتهلك تسـبب فـي وقوعـه .

المواصفات القياسية المقررة: المواصفات المعتمدة من الجهة المختصة في الدولة.

شـروط الصحـة والسـلامة: الشـروط المنصـوص عليهـا فـي القوانيـن واللوائـح ذات الصلـة، وتلـك التـي تقررهـا الاتفاقيـات الدوليـة التـي تكـون الدولـة طرفًـا فيهـا.

الفاتـورة: أي مسـتند كاٍف بذاتـه لإثبـات التعامـل أو التعاقـد مـع المسـتهلك علـى السـلعة أو الخدمـة ، ويتضمـن البيانـات التـي يتطلبهـا القانـون رقـم (٨) لسـنة ٢٠٠٨ المشـار إليـه، وأحـكام هـذه اللائحـة.

سـحب السـلعة: اسـترداد السـلعة مـن الأسـواق بمعرفـة المـزود حـال اكتشـاف عيـب فيهـا.

الضمـان: إقـرار صـادر مـن المـزود أو ممـن ينـوب عنـه قانونًـا بخلـو السـلعة أو الخدمـة موضـوع الضمـان مـن العيـوب ومطابقتهـا لـكل مـن المواصفـات القياسـية المقـررة والشـروط المتعلقـة بالصحـة والسـلامة، وتعهـده باسـتبدال السـلعة أو إصـلاح أي عيـب بهـا، أو إعـادة تقديـم الخدمـة خـلال مـدة محـددة .

الفصل الثاني
التزامـــات المـــــزود

المادة (٢)

يلتـزم المـزود لـدى عـرض أيـة سـلعة للتـداول بـأن يبيـن علـى غلافهـا أو عبوتهـا ، باللغـة العربيـة وبشـكل واضـح ومقـروء، بحسـب طبيعـة كل سـلعة وبطريقـة يتعـذر إزالتهـا، البيانـات التاليـة :

١- اسـم السـلعة ونوعهـا وطبيعتهـا ومكوناتهـا ومقدارهـا سـواء فيمـا يتعلـق بالـوزن أو القيـاس أو العـدد أو الكيـل أو الطاقـة أو المعيـار، أو مقاييـس أخـرى تؤثـر فـي قيمـة السلعة.

٢- بلد المنشأ (اسم الدولة مسبوقًا بعبارة : صنع في).

٣- بلد التصدير (إن وجد).

٤- اسـم المنتـج والمسـتورد، مصحوبـا بالاسـم التجـاري والعنـوان والعلامـة التجاريـة لـكل منهمـا.

٥- تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية.

٦- شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال.

٧- التنبيه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة.
كمـا يتعيـن علـى المـزود إرفـاق بيـان تفصيلـي باللغـة العربيـة داخـل العبـوة، يتضمـن بشـكل واضـح مكونـات السـلعة ومواصفاتهـا، ومخاطـر اسـتعمالها إن وجـدت.

المادة (٣)

يلتـزم المـزود بالإعـلان عـن أسـعار السـلع أو أجـور الخدمـات بشـكل واضـح ومقـروء، علـى أن يكـون الإعـلان بإحـدى الطـرق التاليـة:

١- تدوين السعر واسم المزود على السلعة مباشرة .

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

أ- اسم السلعة.

ب- مقدار السلعة.

ج- اسم المزود.

د- سعر السلعة بالريال.

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

المادة (٤)

يلتـزم المـزود بـأن يقـدم إلـى المسـتهلك، فاتـورة باللغـة العربيـة ، تثبـت التعامـل أو التعاقـد معـه علـى السـلعة أو الخدمـة، دون تحميـل المسـتهلك أي أعبـاء إضافيـة علـى أن تتضمـن البيانـات التاليـة:

١- اسم المزود وعنوانه وتاريخ الفاتورة .

٢- نوع السلعة أو الخدمة وصفاتها الجوهرية .

٣- وحدة البيع .

٤- كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة .

٥- حالة السلعة إذا كانت مستعملة .

٦- سعر السلعة أو أجر الخدمة بالريال .

٧- ميعاد التسليم .

٨- توقيع أو ختم المزود أو من ينوب عنه قانونا .

٩- الرقم التسلسلي للسلع وما تحتويه من أجزاء .

المادة (٥)

في حالة بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسط يجب أن تتضمن الفاتورة بالإضافة إلى البيانات المنصوص عليها في المادة السابقة، البيانات التالية :

١- إجمالي مبلغ التقسيط للسلعة أو الخدمة.

٢- السعر الفعلي للعائد السنوي وكيفية احتسابه .

٣- تاريخ بدء احتساب العائد .

٤- عدد الأقساط وقيمة كل قسط .

٥- مدة التقسيط .

٦- المبلغ المتعين دفعه مقدما إن وجد .

٧- الجزاءات التي تفرض على المشتري في حالة التخلف عن دفع الاقساط أو التأخير في سدادها.

٨- طريقة حساب المبالغ المستحقة في حالة رغبة المستهلك سداد جميع الأقساط دفعة واحدة.

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

١٠- ما يفيد اطلاع المستهلك على تلك البيانات الإضافية وقبولها .

المادة (٦)

يجوز للأدارة المختصة أن تصدر قرارا يتضمن قوائم السلع والخدمات التي يكتفى في الفاتورة الخاصة بها إيراد بيان أو أكثر من البيانات الواردة في المادتين السابقتين، وبحيث يكفي في الإعلان عن أسعارها أن يتيح المزود للمستهلك إمكانية معرفة أسعارها .

المادة (٧)

يلتـزم المـزود فـور اكتشـافه عيبـا فـي السـلعة أو الخدمـة مـن شـأنه الإضـرار بالمسـتهلك لـدى اسـتعمال السـلعة أو الانتفـاع بالخدمـة أن يبلـغ كل مـن الإدارة المختصـة والمسـتهلك بالأضـرار المحتملـة وكيفيـة الوقايـة منهـا، ويجـب عليـه اتخـاذ الإجـراءات التاليـة :

١- التوقف عن تداول السلعة أو الخدمة .

٢- سحب السلعة .

٣- استرداد السلع التي تم بيعها أو تأجيرها، واستبدالها على نفقته الخاصة أو اصلاحها أو رد كامل القيمة التي قام المستهلك بسدادها .

٤- رد كامل القيمة التي قام المستهلك بسدادها مقابل الخدمة المعينة .
وفي جميع الأحوال يجب إبلاغ الإدارة المختصة بالإجراءات التي اتخذها المزود في هذا الشأن.

المادة (٨)

يكـون التبليـغ عـن اكتشـاف العيـب بواسـطة المـزود أو مـن ينـوب عنـه قانونـا ، إلـى الإدارة المختصـة كتابيًـا علـى الاسـتمارة المعـدة لذلـك ، علـى أن يتضمـن بصفـة خاصـة البنـود التاليـة:

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

٢- بيان بالسلع أو الخدمات المبلغ عنها.

٣- اسم المزود وعنوانه وبلد المنشأ.

٤- تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب محل التبليغ .

٥- التحديد الفني الدقيق للعيب محل التبليغ .

٦- الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ، وبيان كيفية توقي تلك الأضرار أو معالجة الآثار الناجمة عنها في حال حدوثها .

٧- الإجراءات والوسائل التي يتيحها المزود ليتمكن 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.

٨- أي بيانات أخرى يرى المزود ضرورة تضمينها البلاغ .

ويقيد التبليغ في سجل خاص بالإدارة المختصة، ويسلم المبلغ إيصالا بذلك متضمنا رقم القيد وتاريخ وساعة حصوله.

المادة (٩)

يكون التبليغ للمستهلك ، في حالة تحديد شخصه ، بواسطة المزود أو من ينوب عنه قانونا، على الاستمارة المعدة لذلك ، على أن يتضمن ذات البيانات المشار إليها في المادة السابقة .

وفي حال عدم تحديد شخص المستهلك ، يكون التبليغ بواسطة المزود أو من ينوب عنه قانونا، وفقًا للشروط التالية:

١- الإعلان في صحيفتين محليتين يوميتين على الأقل على أن تكون إحداهما باللغة العربية .

٢- ألا تقل مساحة الإعلان عن (١٥ سم في ١٥ سم).

٣- يجب أن يتضمن الإعلان المعلومات التالية :

أ - اسم المزود وعنوانه .
ب - العلامة التجارية للسلعة .
ج - اسم السلعة وبلد المنشأ .
د - وصف العيب .
ه - التعليمات التي يجب على المستهلك اتباعها لتلافي أي أضرار قد تنجم عن استخدام السلعة .
و - التعليمات التي يجب على المستهلك اتباعها لإصلاح أو استبدال أو استرداد قيمة السلعة .

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

المادة (١٠)

للمستهلك الحق في الاختيار بين اصلاح السلعة المعيبة أو استبدالها أو إرجاعها مع استرداد القيمة التي تم سدادها، على أن يؤخذ بعين الاعتبار عند ممارسة الحق المشار إليه نوع وطبيعة السلعة المعيبة ونوع العيب والمدة الزمنية التي انتفع خلالها المستهلك بالسلعة قبل اكتشاف العيب فيها والفترة التي يستغرقها إصلاحها .

وفي جميع الأحوال إذا كانت المدة الزمنية التي سيستغرقها استبدال السلعة أو اصلاحها تجاوز خمسة عشر يوما، يتعين على المزود توفير سلعة بديلة للمستهلك لينتفع بها بدون مقابل لذلك، إلى أن يتم استبدالها أو اصلاحها .

وفي حالة اخلال المزود بالتزاماته المشار إليها في الفقرة السابقة يلتزم المزود بتعويض المستهلك عن كلفة توفير السلعة البديلة التي استغرقها استبدال أو اصلاح السلعة المعيبة .

المادة (١١)

على المزود الذي يقدم خدمات الإصلاح، قبل اجراء أية إصلاحات أو تعديلات على السلعة، أن يخطر المستهلك خطيًا بالقيمة التقديرية لتكلفة إصلاح السلعة والمدة التي سيستغرقها الإصلاح، كما يجب على المزود بعد إجراء عملية الإصلاح أن يحدد في الفاتورة التي يصدرها القطع التي تم استبدالها وثمنها وتحديد ما إذا كانت تلك القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة، ويضمن المزود القطع المستبدلة، ويتعين ألا تقل مدة الضمان عن ستة أشهر بالنسبة للسلع المعمرة، وعن ثلاثة أشهر بالنسبة للسلع الأخرى، اعتبارًا من تاريخ تسليم السلعة إلى المستهلك بعد إصلاحها، ولا يشمل الضمان الحالة التي يتم فيها استعمال السلعة بشكل غير ملائم.

المادة (١٢)

يضمن المزود جودة السلعة وتوفر المواصفات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك، كما يضمن العيًوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقا لطبيعتها أو لأحكام الاتفاق المبرم بين المزود والمستهلك، وعلى المزود توفير خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير قطع الغيار والصيانة للسلع المعمرة لفترة تتناسب وطبيعة السلعة على ألا تقل عن ثلاث سنوات .

المادة (١٣)

فيما لم يرد بشأنه نص خاص تكون فترة الضمان للخدمات وفئات السلع التي تقدم للمستهلك من المزود حسب بنود العقد المبرم بينهما، على أن يتضمن البنود التالية :

١- اسم المحل التجاري وبيانات المزود.

٢- تاريخ شراء السلعة.

٣- فترة الضمان.

٤- اسم السلعة والطراز والرقم التسلسلي.

٥- بيان إذا كان الضمان يشمل جميع أجزاء السلعة وأجرة الإصلاح والاستبدال.

٦- بيان التزامات المستهلك بمقتضى بنود الضمان.

٧- أي بيانات أخرى يتضمنها العقد.

المادة (١٤)

يحظر على المزود وصف السلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات كاذبة أو خادعة، ويعد وصفًا أو إعلانًا أوعرضًا خادعًا لسلعة ما، إذا تضمن عرضًا أو بيانًا أو إدعاءً كاذبًا 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 :

١- طبيعة السلعة أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها هذه السلعة أو كميتها أو شكلها أو مظهرها .

٢- مصدر السلعة أو ذاتيتها أو حقيقتها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال أو وزنها أو حجمها أو عددها أو مقدارها أو قياسها أو كيلها أو طاقتها أو معيارها أو أي مقاييس أخرى.

٣- بلد المنشأ أو بلد التصدير أو الجهة منتجة السلعة .

٤- شروط وإجراءات التعاقد بما في ذلك خدمة ما بعد البيع والضمان والسعر وكيفية سداده.

٥- الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة.

٦- العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات.

٧ - خصائص السلعة والنتائج المتوقعة من استخدامها.

المادة (١٥)

يجب على المزود الذي يعرض سلعة مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيبا لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته، الإعلان عن حالة السلعة بشكل ظاهر وواضح على السلعة، وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه، وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلط ، وعليه أن يشير إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أو الفاتورة التي يصدرها.

المادة (١٦)

يحظر على المزود الإعلان شفاهة أو بأي وسيلة إعلامية عن ضمان السلعة دون إعطاء المستهلك المستند الدال على هذا الضمان .

الفصل الثالث
أحكام عامة

المادة (١٧)

يجب على كل مزود، توفيق أوضاعه وفقًا لأحكام قانون حماية المستهلك المشار إليه، ولأحكام هذه اللائحة وذلك وفقًا لما يلي :

١- يجب توفيق الأوضاع وفقًا لأحكام المادة(٢) من هذه اللائحة خلال ستة أشهرً من تاريخ العمل بأحكام هذه اللائحة ، وذلك بالنسبة للسلع المستوردة، وخلال تسعين يوما بالنسبة لغيرها من السلع .

٢- يجب توفيق الأوضاع وفقًا لأحكام المادة (٣) من هذه اللائحة خلال ستين يومًا من تاريخ العمل بأحكام هذه اللائحة .

٣- فيما عدا ما ورد بالبندين السابقين من أحكام ، يجب توفيق الأوضاع خلال ثلاثين يومًا من تاريخ العمل بأحكام هذه اللائحة .

******

Chapter Three
General Provision

Article (17)

Each supplier must adjust its situation in accordance with the provisions of the Consumer Protection Law referred to herein, and the provisions of these regula- tions in accordance with the following:

1- The situation must be adjusted in accordance with the provisions of Article (2) of these regulations within six months from the effective date of these Regulations, for imported merchandise, and within ninety days for other merchandise.

2- The situation must be adjusted in accordance with the provisions of Article (3) of these regulations within sixty days from the effective date of these Regulations.

3- Except as otherwise provide in the two preceding paragraphs, the situation must be adjusted within thirty days from the effective date of these Regulations.

1- Nature, composition, characteristics and components of the merchandise or quantity, shape or appearance.
2- Source, identity, method of manufacturing, production date, expiry date, terms of use, warnings, weight, size, number, quantity, measure, criteria, power or any other measurements.
3- Country of origin, country of export or manufacturer.
4- Contracting conditions and procedures, including after-sale service, warranty, price and method of payment.
5- Awards, certificates or quality marks.
6- Trademarks, data or logos.
7- Specifications of the merchandise as well as the expected results.

Article (15)

The supplier who offers used, reconditioned merchandise or merchandise contain- ing a defect that may not harm a consumer's health and safety, shall state the con- dition thereof visibly and clearly on the merchandise, as well as in the place where it conducts its business, and in a manner that does not create a false or misleading impression to the consumer or lead the consumer into confusion or mistake. The supplier should as well state that in the contract or the invoice.

Article (16)

The supplier shall be prohibited from advertising verbally or through any media that it warrants the merchandise without providing the consumer with the document evidencing this warranty.

Article (12)

The supplier shall guarantee the quality of the merchandise and shall abide by the specifications advertised or agreed upon with the consumer. The supplier shall also guarantee that they are free from any hidden defects that may decrease their value or make them unusable for their purpose according to their nature or to the provisions of the agreement concluded between the supplier and the consumer. The supplier shall also provide after-sale services including the provision of spare parts and maintenance of durable merchandise for a period adequate to their nature provided that such period is not less than three years.

Article (13)

Unless otherwise specifically provided, the warranty period of the merchandise and services provided to the consumer by the supplier shall be in accordance with the terms of the contract concluded between them, which should also state the following items:

1- Name of the shop and information about the supplier.
2- Date of purchase of the merchandise.
3- Warranty period.
4- Name, model and serial number of the merchandise.
5- Statement of whether the warranty covers all parts of the merchandise as well as repair and replacement fees.
6- Statementoftheconsumer'sobligationsunderthetermsofthewarranty.
7- Any other data contained in the contract.

Article (14)

The supplier is prohibited to describe, advertise or display the merchandise in a manner that contains false or deceptive information.
The deceptive description, advertisement or display of the merchandise includes a false presentation, statement or claim that directly or indirectly leads to the creation of a false or misleading impression to the consumer, especially if it contains one or more of the following:

Article (10)

The consumer shall have the right to choose between repairing or replacing the defective merchandise or recovering the whole value thereof, taking into account while exercising this right, the type and nature of the defective merchandise, the type of the defect and the period of time during which the consumer benefited from the merchandise before the discovery of the defect as well as the period necessary for its repair. In all cases, if the period of time required to replace or repair the merchandise exceeds fifteen days, the supplier must provide alternative merchandise for the con-sumer to benefit from without any additional charge, until the merchandise has been replaced or repaired. In the event where the supplier breaches its obligations referred to in the preceding paragraph, the supplier shall be obliged to compensate the consumer for the cost of the alternative merchandise needed until the defective merchandise has been replaced or repaired.

Article (11)

The supplier who provides repair services, shall, before making any repairs or modifications to the merchandise, notify the consumer in writing of the estimated cost of the repair and the period of time needed. After repairing the merchandise, the supplier shall determine in the invoice the pieces that have been replaced and their price and shall specify whether those pieces are new, used or reconditioned, while warranting the replaced parts. The period of such warranty shall be at least six months for durable merchandise, and three months for other merchandise, starting from the date of delivery of the merchandise to the consumer after their repair. Such warranty shall not be valid if the merchandise is used improperly.

6- Potential damages that may result from the defect subject of the notification, and ways of preventing such damages or dealing with the consequences thereof, if they occur.
7- Procedures and means provided by the supplier to enable the consumer, upon request, from replacing, repairing or returning the merchandise, or refraining from receiving the service, with the recovery of the amount or rental paid without any additional expense.
8- Any other data the supplier deems necessary to include in the notification.
The notification shall be registered in a special register at the competent department and a receipt shall be handed over to the notifying party with the number, date and time of registration.

Article (9)

If the consumer has been identified, it shall be notified through the supplier or its legal deputy, using an approved form that includes the same information stated in the preceding article.
If the consumer has not been identified, the notification shall be issued by the supplier or its legal deputy according to the following conditions:

1- Announcement in two local daily newspapers at least, one of which shall be in Arabic.
2- The space of the announcement shall not be less than 15 cm by 15 cm.
3- The announcement shall include the following information

a) Name and address of the supplier.
b) Brand of the merchandise.
c) Name of the merchandise and country of origin.
d) Description of the defect.
e) Instructions that the consumer must follow to avoid any damage that may result from the use of the merchandise.
f) Instructions that the consumer must follow to repair, replace or recover the value of the merchandise.

The competent department shall determine the appropriate period and timing of the announcement, as well any other means of announcements.

Article (6)

The competent department may issue a resolution including the lists of merchan- dise and services of which an invoice with one or more of the data mentioned in the two preceding articles is sufficient, and by virtue of which the supplier's announce- ment of the prices allows the consumer to know their prices.

Article (7)

Upon discovery of a defect in the product or service that would harm the consumer's when using the merchandise or benefiting from the service, the supplier shall notify the competent department and consumer of the potential harm and how to prevent it. The supplier must also take the following actions:

1- To stop the trade of the merchandise or service.
2- To withdraw the merchandise.
3- To recall the merchandise that have been sold or rented, and replace or repair them at his own expense or refund the whole amount paid by the consumer.
4- To fully refund the value that the consumer has paid for the service concerned.
In all cases, the competent department shall be notified of the actions taken by the supplier in this regard.

Article (8)

The supplier or its legal deputy shall notify the competent department in writing of any defect in the merchandise or service using an approved form that includes, in particular, the following items:

1- Name and capacityof the notifying party, nationality,address an delected domicile in the State, as well as a copy of the authenticated proxy if the notification has been made by the legal representative of the supplier.
2- A statement of the reported merchandise or services.
3- Name and address of the supplier as well as its country of origin.
4- Date of the defect discovery by the notifier.
5- Exact technical identification of the defect subject of the notification.

Article (4)

The supplier shall be committed to provide the consumer an invoice written in Arabic proving that he was dealt or contracted with for the merchandise or the service, without charging the consumer for any additional fees. The invoice shall include the following data:

1- Name and address of the supplier and the date of the invoice.
2- Type of the merchandise or service and its main characteristics.
3- Sale unit.
4- Quantity of the merchandise or number of units sold.
5- Condition of the merchandise if used.
6- Price of the merchandise or service fees in Riyals.
7- Delivery date.
8- Signature or seal of the supplier or its legal deputy.
9- Serial number of the merchandise and its components.

Article (5)

In the event where merchandise or service is sold by installments, the invoice must include, in addition to the data set forth in the preceding article, the following data:

1- Total amount of the installment of the merchandise or service.
2- Actual rate of the annual return and the method of calculation.
3- Starting Date for the calculation of the return.
4- Number and amount of the installments.
5- Installment periods.
6- Amount to be paid in advance, if any.
7- Penalties imposed on the buyer in the event of failure or delay in payment of installments.
8- Method of the calculation of the amounts due in case the consumer wishes to pay all installments at once.
9- Rights and obligations of the contracting parties related to the ownership and disposal of the merchandise or service during the installment period.
10-Acknowledgment from the consumer that he perused and accepted such ad- ditional data.

Chapter Five
Obligations of the Supplier

Article (2)

The supplier, when offering any merchandise for circulation, shall state on its cover or packing, in Arabic, in a clear, readable and irremovable manner, depending on the nature of each good, the following data:

1- Name, type, nature, ingredients and quantity of the merchandise in- cluding weight, size, number, measure, criteria, power or any other measurements that affect the value thereof.
2- Country of origin (the name of the country preceded by the words: Made in).
3- Country of export (if any).
4- Names of the product and importer, accompanied by the trade name, trade mark and address.
5- Production and expiry dates.
6- Handling and storage conditions and method of use.
7- Warning from risks that may result from misusing the product.
The provider must also include within the packing a detailed statement in Arabic clearly indicating the ingredients of the merchandise and their specifications, and the risk resulting from the use thereof, if any.

Article (3)

The supplier shall position the prices of merchandise or services fees in a clear and legible manner, in one of the following ways:

1- Place the price and the name of the supplier directly on the merchandise.
2- Place the price where the merchandise is displayed with the following data:
a. Name of the merchandise.
b. Quantity of the merchandise.
c. Name of the supplier.
d. Price of the merchandise in Riyals.

3- Place the fee of the service in a clear and legible manner where the service is displayed.

Defect: Any deficiency in the value or utility of the merchandise and services, that deprives the consumer from benefiting, wholly or partially, from the merchandise or the service, including any deficiency caused by an error in handling or storing the product, except defects caused by the consumer.

Standard specifications: Specifications approved by the competent authority in the State.

Health and safety requirements: Requirements laid down in the laws and relevant regulations, as well as those stipulated in international conventions to which the country is a party.

Invoice: Any document sufficient in itself to prove that the consumer has been dealt with or contracted for such product or service. The invoice shall also include all data required by Law No. (8) of 2008 referred to herein and the provisions of these Regulations

Withdrawal of the merchandise: Recovery of the merchandise from the market with the knowledge of the supplier if found to be defective.

Warranty: Acknowledgment issued by the supplier or his legal representative stating that the merchandise or service subject of the warranty are free from defects and are compliant with all prescribed standard specifications and health and safety requirements, and pledging to replace the merchandise or repair any defect in it, or re-supply the service within a specified period.

Executive Regulation of Law No. (8) of 208 on Consumer Protection

Chapter One
Definitions

Article (1)

In applying of the provisions of this law, the following words and phrases shall have the meaning assigned to each of them, unless the context requires otherwise:

Ministry: Ministry of Business and Trade.

Minister: Minister of Business and Trade.

Competent department: Competent administrative unit in the ministry.

Consume: Any person who obtains a paid or unpaid merchandise or service for personal needs or the needs of others, or any person who is dealt with or contracted for such product or service.

Supplier: Any person who provides, manufactures, distributes, trades in, exports, imports or is involved in the production or circulation of the merchandise or service to be provided to the consumer or any person who is dealt with or contracted for such product or service, in any way.

Merchandise: Any industrial, agricultural, animal, transformational product including the initial components of materials and ingredients of the product.

Service: Any paid or unpaid work provided by any party to the consumer.

Price: Use, sale or rental prices.

The Decision of the Minister of Business and Trade No. (68) of 2012 Issuing the Executive Regulation of Law No. (8) of 2008 on Consumer Protection

The Minister of Business and Trade,

Having reviewed Law No. (8) of 2008 on Consumer Protection, as amended by Decree Law No. (14) of 2011; and,

The Emiri decree No. (29) of 1996 on the submission of the Council of Ministers decisions to the Emir for approval and issuance; and,

The Emiri decree No. (16) of 2009 on the competences of the ministries; and,

The Emiri decree No. (38) of 2009 on the Organizational Structure of the Ministry of Business and Trade; and,

Pursuant to the Council of Ministers adoption of the draft law in its regular meeting No. (38) of 2009, held on 23/12/2009;

Decided upon the following:

Article (1)

The Executive Regulations of Law No. (8) of 2008 annexed to the present decision, shall be applied.

Article (2)

All competent parties, each within its competences, shall execute this decision, and it will enter into force on the date of its publication in the Official Gazette.

Jassim bin Abdul-Aziz Al Thani
Minister of Business and Trade

Issued on: 04/01/1434 AH.
Corresponding to: 18/11/2012 AD.

Secondly
Executive Regulations of Law No. (8) of 2008 on Consumer Protection

Article (27)

The Ministry's personnel deputed under the Attorney-General's resolution issued in agreement with the Minister shall have the capacity of judicial control officers in seizing and establishing evidence of violations committed in contravention of the provisions of this Law

Article (28)

This Minister shall issue the executive bylaw hereof and the resolutions necessary for its implementation. Until the issuance of the said resolutions, the currently applicable resolutions and regulations shall remain effective in so far as they do not conflict with the provisions of this Law.

Article (29)

The aforesaid Law No.2 of 1999 shall be annulled.

Article (30)

All competent authorities, each within its jurisdiction, shall enforce this Law which shall be published in the Official Gazette.

Hamad Bin Khalifa Al-Thani
The Emir of the State of Qatar
Issued at the Emiri Diwan
on 10/5/1429 H, Corresponding to 15/5/2008AD.

Chapter Five
General Provisions

Article (23)

The provisions of this Law shall not prejudice the competencies of the Supreme Council for Communication and Information Technology pertaining to consumer protection in the fields of communication and information technology.

Article (24)

Any condition referred to in a contract, document or other similar instrumentin respect of contracting with the consumer shall be null and void where such condition relieves the supplier of any of his obligations stipulated in this Law.

Article (25)

1. Where there are strong reasons to believe that a violation to the provisions of Article 6 of this Law has occurred, the commodity may be seized and kept temporarily with the person concerned and under his responsibility.

1. At least five samples of the commodity shall be taken for analysis, each sample being kept in a safe container. Two of the said samples shall be delivered to the person concerned and an evidence report, including all procedures taken, shall be drawn up.

2. Without prejudice to the right of the person concerned to file a request to the competent court for release of the seized commodity, such commodity shall be released by operation of the law where no court order is issued to uphold the seizure within a period of thirty days following the date of the seizure.

Article (26)

The executive bylaw of this Law shall determine the categories and periods within which the situations herein shall be rectified in conformance with the provisions of this Law. In the event of non-rectification after the expiration of the set period, the Minister may order the suspension of the establishment activitiesfor not more than ten daysand refer the matter to the court regarding the closure of the establishment's premises and disposal of the commodities involved in the violation

Article (19)

Without prejudice to any greater penalty stipulated in any other law, any person convicted of disposing of the seized products stipulated in Article 25 of this Law shall be sentenced to imprisonment for a period not exceeding two months, or to a fine equivalent to the value of the seized commodity which has been disposed of illegally.

Article (20)

1. The person responsible for the effective management of a juristic person shall receive the same sentence stipulated in Articles 18 and 19 of this Law where it is established that he was aware of the violation or his failure to fulfil his duties in accordance with such management contributed to the occurrence of the violation.

2. A juristic person shall be jointly liable to pay any imposed fines and indemnities where the violation is committed for or on behalf of the juristic person or by one of its employees.

Article (21)

Following a conviction for any of the violations stipulated in this Law, the court may, in addition to the sentence imposed, order the confiscation or destruction of the commodity involved in the violation and the materials and tools used in its production, or the closure of the premises where the violation took place for a period of not less than one month and not exceeding three months. A summary of the court›s judgment shall be published in two daily newspapers at the expense of the accused.

Article (22) (Amended By Decree 14/2011)

The Minister or his authorised delegate may settle anyviolations stipulated in this Law prior to or during the institution of criminal proceedings or before the issuance of a final judgment, against payment of a sum not less than double the minimum and not more than double the maximum amount of the prescribed fine. The settlement shall result in the abatement of the criminal case.

Chapter Four
Penalties
Article (18) (Amended By Decree 14/2011)

Without prejudice to any greater penalties provided for in any other law, any person convicted of violating any of the provisions stipulated in the Articles of Chapter Three of this Law shall be sentenced to imprisonment for a period not exceeding two years and a fine of not less than three thousand Riyals (QR 3,000) and not more than one million Riyals (QR 1,000,000), or to either penalty.

1. However, an advertiser shall be exempted from liability where the information included in the advertisement which was provided by the supplier is of a technical nature and its accuracy cannot be verified by the advertiser.

2. Where a supplier is convicted of failing properly and clearly to indicate the risk involved in the use of the commodity and such failure is the proximate cause of damages, the sentence shall be a fine of not less than fifteen thousand Riyals (QR 15,000) and not more than one million Riyals (QR 1,000,000).

3. The sentence shall be doubled in case of a recurrence of the violation. The accused shall be deemed recidivist where he commits a similar violation before the lapse of a period of five years from the date of execution of the sentence.

4. All violations provided for in this Law shall be deemed identical for the purposes of recidivism.

Article (18) bis (Added By: Decree 14 / 2011)

1. Without prejudice to the penalties stipulated in this Law, the premises in which a violation is committed may be closed by virtue of a reasoned administrative resolution issued by the director of the competent department. Such closure shall be temporary for a period not exceeding one month for the first violation, two months for the second violation, and three months for the third or further violations.

2. The resolution shall be published on the Ministry's official website and in two daily newspapers at the expense of the accused.

3. In all cases the closure shall be implemented administratively for the entire premises unless its condition restricts closure to that part in which the violation occurred. The accused shall bear the expenses incurred by the closure.

4. The person concerned may appeal to the Minister against the resolution within seven days from the date on which he was notified thereof. The appeal shall be accompanied by all supporting documents.

5. The Minister shall rule on the appeal within ten (10) days from the date of its submission and his decision shall be final.

6. The lapse of the period referred to in the preceding paragraph without a ruling on the appeal shall be deemed a rejection of the appeal.

Article (14)

Upon the discovery of a defect in the commodity or service that is likely to harm the consumer, the supplier shall immediately inform both the competent department in the Ministry and the consumer about the potential damagesand relevant protective measures. The supplier shall immediately withdraw the defective commodity from the market and announce such withdrawal in accordance with the executive bylaw hereof.

Article (15)

Where the commodity is sold or the service provided in instalments, the supplier shall, prior to concluding the contract, provide the consumer with the following information:

1. The price of the commodity or service if paid for in cash;
2. The price of the commodity or service if paid for in instalments;
3. The instalment period;
4. The number of instalments and amount of each instalment;
5. The total cost of the sale by instalments;
6. The amount, if any, to be paid in advance.

Article (16)

- The supplier shall be liable for any damage resulting from the usage and consumption of the commodity; for the non-provision of spare parts for durable goods within a defined period of time; and for the lack of warranties, whether advertised or agreed with the consumer, pursuant to the rules specified in the executive bylaw hereof.
- Where the commodity is locally produced, the producer and the seller shall be jointly liable pursuant to the provisions of the preceding paragraph.

Article (17)

All information and data stipulated in Articles 7, 8 and 11 of this Law shall be rendered in the Arabic language. However, other languages may be used together with the Arabic language.

Article (9)

Subject to the provisions of Law No. 8of 2002 concerning the regulation of the business of trade agents, each trade agent or distributor shall be obliged to execute all guarantees offered by the producer or the representative of the agency on a commodity.

Where the execution of such guarantees requires a period in excess of fifteen days, the trade agent or distributor shall provide a similar commodity for use by the consumer, free of charge, until the trade agent or the distributor executes the said guarantees.

Article (10) (Amended By Decree 14/2011)

Subject to the provisions of Law No. 19 of 2006concerning the protection of competition and the prevention of monopolistic practices, asuppliermay not hide any commodity, or refrain from selling it for the purpose of controlling the market price, or impose the purchase of certain quantities thereof or the purchase of another commodity in combination with the said commodity, or charge a higher price than the advertised price. The supplier may not cause any increase in the price of commodities and services without complying with the principles and controls issued in the Minister's resolution.

Article (11)

The supplier shall indicate in a clear manner the information concerning the service he provides as well as its features, characteristics and prices. The suppliershall also guarantee the service for a period of time appropriate to its nature, and shall refund the consumer or repeat the service in the correct manner where the service does not conform to the guarantee.

Article (12)

The supplier shall include in his contracts a commitment to the repair, maintenance and after-sales service of the commodity, as well as to the return of the commodity by the consumer within a defined time limit after the discovery of a defect therein.

Article (13)

The supplier shall guarantee the conformity of the commodity or service to the declared and approved standard specifications. The supplier shall be held liable for non-compliance with the conditions of public health and safety.

Chapter Three
Supplier's Obligations

Article (5)

Where a commodity is found to be defective or does not conform to the prescribed standard specifications, the supplier shall recall the commodity and provide the consumer with a refund or exchange, or repair thedefect free of charge.

Article (6)

No defective or adulterated commodity shall bes old, displayed, presented, promoted or advertised. The commodity shall be deemed to be adulterated or defective where it does not conform to the prescribed standard specifications, is unfit for use, or has expired.

Article (7)

Where a supplier displays any commodity for trading, he shall clearly indicate on the packaging or container the type, nature, ingredients and other information relating to the commodity in the manner specified in the executive bylaw hereof. Where the use of the commodity involves a certain risk, the consumershall be clearly warned against such risk. The supplier shall be prohibited from describing, advertising or displaying the commodity in a manner that involves false or deceptive information.

Article (8)

- The supplier shall, when displaying any commodityfor circulation, clearly label it with the price or conspicuously advertise the price at the place where the commodity is displayed. The consumer shall be entitled to obtain a dated invoice reflecting the commodity›s type, price, quantity and any other information specified by the executive bylaw hereof.
- The competent department may by virtue of a resolution specify certain commodities where it shall be deemed a sufficient price declaration for the supplier to avail the consumer of the possibility of knowing their prices in a clear and specific manner.

Article (4)

Subject to the provisions of Law No. 12 of 2004 regarding private associations and foundations, consumer protection associations may be established with the following aims:

1. Informing the consumer, raising his awareness and educating him;

2. Contributing to the rationalization of consumption and family spending;

3. Expressing the consumer's point of view before official authorities and notifying such authorities of any practices that are detrimental to the consumer's interests and requesting their intervention to stop such practices when necessary;

4. Contributing to the creation of relations based on trust and cooperation between the consumer and the supplier and participating in dialogue and consultation with the entities concerned;

5. Defending the consumer's interests;

6. Conducting and publishing research and studies pertaining to consumer protection.

Chapter Two
Consumer's Right

Article (2)

The basic rights of a consumer shall be guaranteed under the provisions of this Law. No person may conclude any agreement or conduct any activity that prejudices such rights, in particular the following:

1. The right to safety and protection from commodities or services that are unsafe, or whose use might cause injuries to others;
2. The right to obtain correct data and information about commodities or services;
3. The right to choose commodities that meet conditions of quality and conform to specifications;
4. The right to respect religious values, customs and traditions;
5. The right to obtain knowledge related to protection of the consumer's legitimate rights and interests;
6. The right to participate in associations, private institutions, councils and committees whose activities are related to consumer protection; and
7. The right to file lawsuits concerning anything that may violate, harm or restrict the consumer's rights.

Notwithstanding the above, nothing in this Law shall prejudice the provisions of international conventions to which the State of Qatar is a party.

Article (3)

The consumer shall be entitled to fair compensation for any property or financial damages sustained by him as a result of the purchase or use of commodities and services. Any agreement contrary to the aforesaid shall be deemed null and void.

“Supplier” means any person who provides a service or manufactures, distributes, trades, sells, exports or imports a commodity, or is involved in its production or circulation for the purpose of providing it to the consumer, dealing in it or contracting with the consumer regarding it in any way;

“Advertiser” means any person who advertises or promotes acommodity or service, whether personally or through third parties;

“Commodity” means any industrial, agricultural, animal or manufacturedproduct, including the product›s raw material and components. “Service” means any work performed by any entity for the consumer, whether paid or unpaid;

“Price” means the price of a commodity to be paid for the sale, rental or use thereof;

“Defect” means any deficiency in the value or benefit of acommodity or servicein respect of its intended purpose that totally or partiallydeprives the consumer from benefiting from the intended purpose. A defect includes faults resulting from improper handling or storage of the commodity, unless caused by the consumer.

Law No (8) of 2008 on Consumer Protection

We, Hamad Bin Khalifa AL-Thani, the Emir of the State of Qatar
Having perused the Constitution,
Law No. 2 of 1999 concerning the fight against fraud in commercial transactions,
Decree-Law No. 32 of 2004 organising the Ministry of Economy and Commerce and defining its functions,
Decree-Law No. 36 of 2004 on the establishment of the Supreme Council for Information and Communication Technology,
The proposal of the Minister of Economy and Commerce,
The bill submitted by the Council of Ministers, and
After consulting the Shura Council,
Hereby promulgate the following law:

Chapter One
Definitions

Article (1) (Amended By Decree 14/2011)

In the application of the provisions of this Law, the following words and expressions shall have the meanings assigned to each, unless the context otherwise requires:

"Ministry" means the Ministry of Business and Trade;
"Minister" means the Minister of Business and Trade;
"Competent Department" means the competent administrative unit in the Ministry;
"Consumer" means any person who purchases and uses acommodity or service, for or without any consideration, for his or his family›s personal needs, or any person with whom a transaction or agreement is made in respect of the said commodity or service;

First
Law No. (8) of 2008 on
Consumer Protection

Introduction

Law No. (8) of 2008 on consumer protection is an important national legislative initiative that contributes to cementing regulations governing the rights and obligations of consumers and traders. The law keeps pace with the major economic revival that the country has witnessed under the wise leadership of His Highness, the Amir **Sheikh Tamim bin Hamad Al Thani.**

The law's provisions are based on best international practices in the field of consumer protection. The law draws on the experiences of other countries, particularly Arab states, when it comes to implementation, in a bid to ensure that the desired objectives, in terms of the obligations and rights of consumers and traders, are outlined in provisions using a scientific legislative approach.

The law addresses in detail the issues for which it was ratified, providing a clear understanding of the rights and duties of both consumers and traders, which cements the foundations of free market economies in line with the principles of free trade and legitimate competition without violating the rights of consumers.

Based on this comprehensive vision, and given the importance of raising awareness about the provisions of the law and the rights and obligations that arise within its scope, the Ministry of Commerce and Industry issued a booklet on the Consumer Protection Law and its executive regulations. The initiative falls within the framework of the Ministry's efforts to cement the principles of consumer protection and promote sound business practices in a bid to bolster the resilience and competitiveness of Qatar's economy.

H.H.
SHEIKH TAMIM BIN HAMAD AL-THANI
Emir of the State of Qatar

H.H.
SHEIKH HAMAD BIN KHALIFA AL-THANI
Father's Emir

وزارة التجـــــــــارة والصناعـــــــــة
Ministry of Commerce and Industry
State of Qatar • دولـــة قطـــر

Law no. (8) of 2008
on consumer protection & executive regulations

June 2023

For any consumer protection issues
please contact us on the hotline 16001