



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



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 ولأئحته 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 كافٍ 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. البيانات الإيضاحية للسلع

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

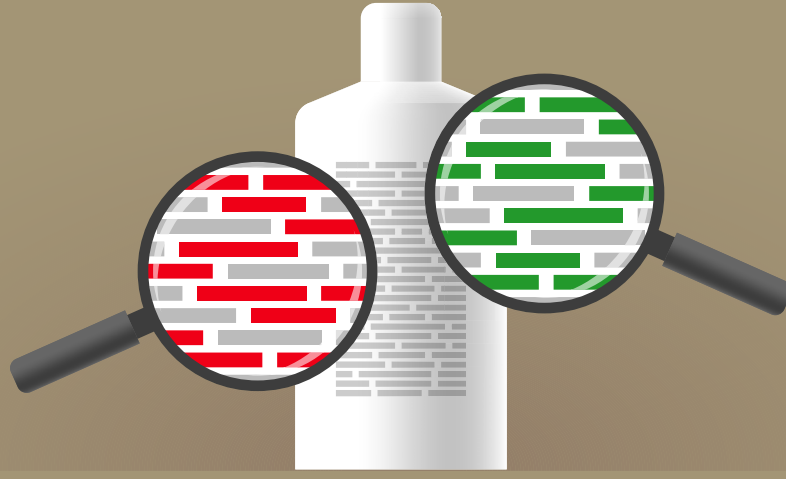


## 7. الحق في اقتضاء تعويض عادل

**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 سلعة | 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:

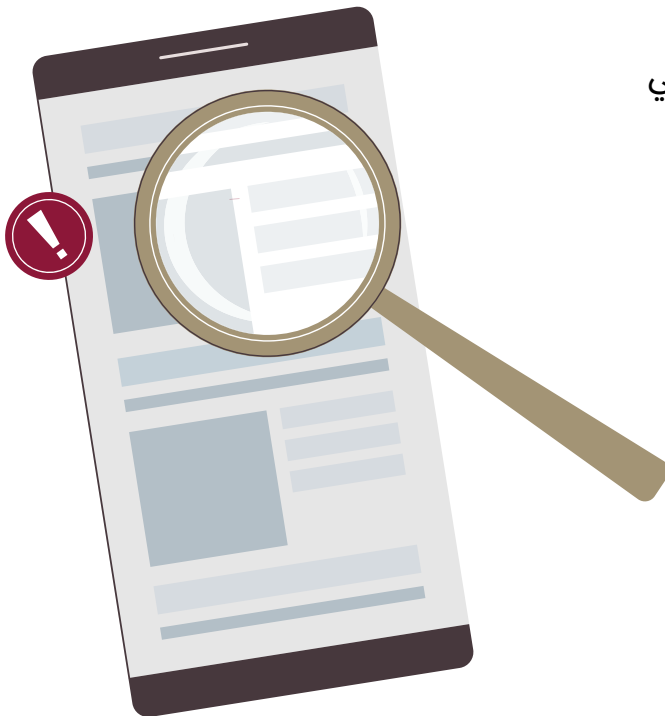
مستعملة | مجددة | تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته.

وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع:

غير حقيقي | مضلل لدى المستهلك | وقوعه في خبط | 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 سداه.
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 سيشتريها 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.

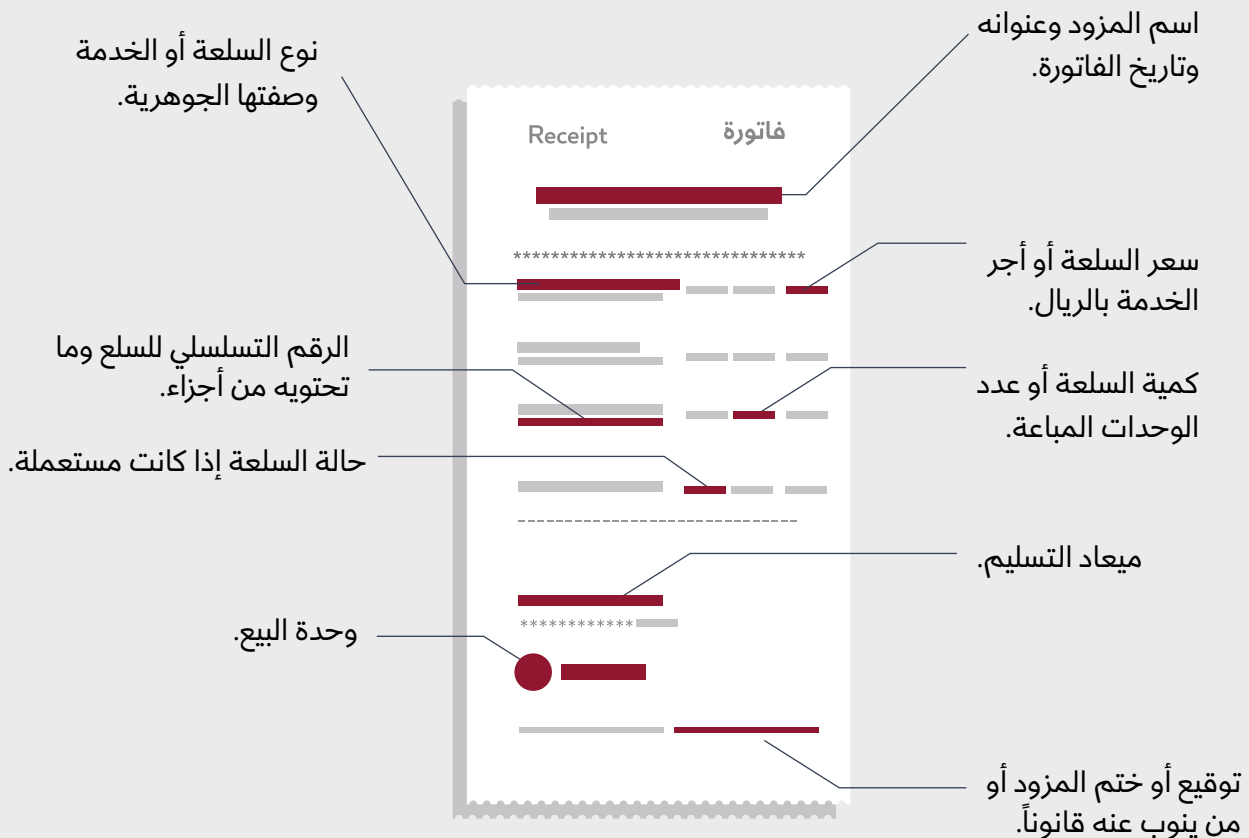


## ثانياً: حق المستهلك في الحصول على الفاتورة ومنع الممارسات الاحتكارية

### 1. الفاتورة

**من حق المستهلك** لدى عرض أي سلعة 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 | مجددة | تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته.

وذلك على نحو لا يؤدي إلى خلق انطباع: غير حقيقي / مزلل 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.

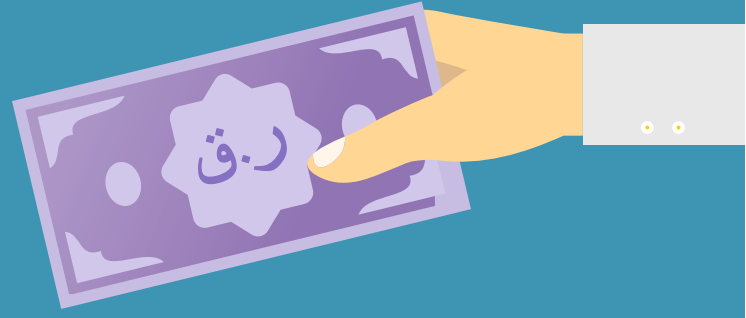
### 3. الاستبدال والاسترجاع والإصلاح

**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 إبلاغه:

- بوجود عيب مضر بالسلعة أو الخدمة لدى استعماله السلعة أو الانتفاع بالخدمة.

- بالأضرار المحتملة.

- بكيفية الوقاية من الأضرار.

### 4 الإعلان عن سحب السلع المعيبة من السوق.

### 2 التوقف عن تداول السلعة أو الخدمة.

### 5 بالنسبة للسلع المسحوبة:

### 3 سحب السلع المعيبة من السوق فوراً

إرجاع السلع التي تم بيعها أو تأجيرها، واستبدالها على نفقة المزود أو إصلاحها أو رد كامل القيمة التي قام المستهلك بسدادها.

### 6 بالنسبة للخدمات (المعيبة):

- الامتناع عن تلقي الخدمة،

- استرداد كامل القيمة التي قام بسدادها مقابل الخدمة المعنية أو الأجر.

**وذلك كله دون تحمل المستهلك أية نفقات إضافية.**

**من حق المستهلك** أن يتم إبلاغه باللغة العربية بحده الأدنى، عن السلع والخدمات التي يتم استدعاؤها من قبل المزود، بكافة وسائل التبليغ المتاحة، وذلك لمعرفة التعليمات التي يجب عليه إتباعها:

- لتلافي أي أضرار قد تنجم عن استخدام السلعة.

- لإصلاح أو استبدال أو استرداد قيمة السلعة.

**من حق المستهلك** في حالة التبليغ عن سحب سلعة معيبة من السوق، من خلال الإعلان في صحيفتين محليتين يوميتين فيجب أن تكون إحداهما 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) وفتريته

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 بنود 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:

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

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 مضلل 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 خطياً
  - 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

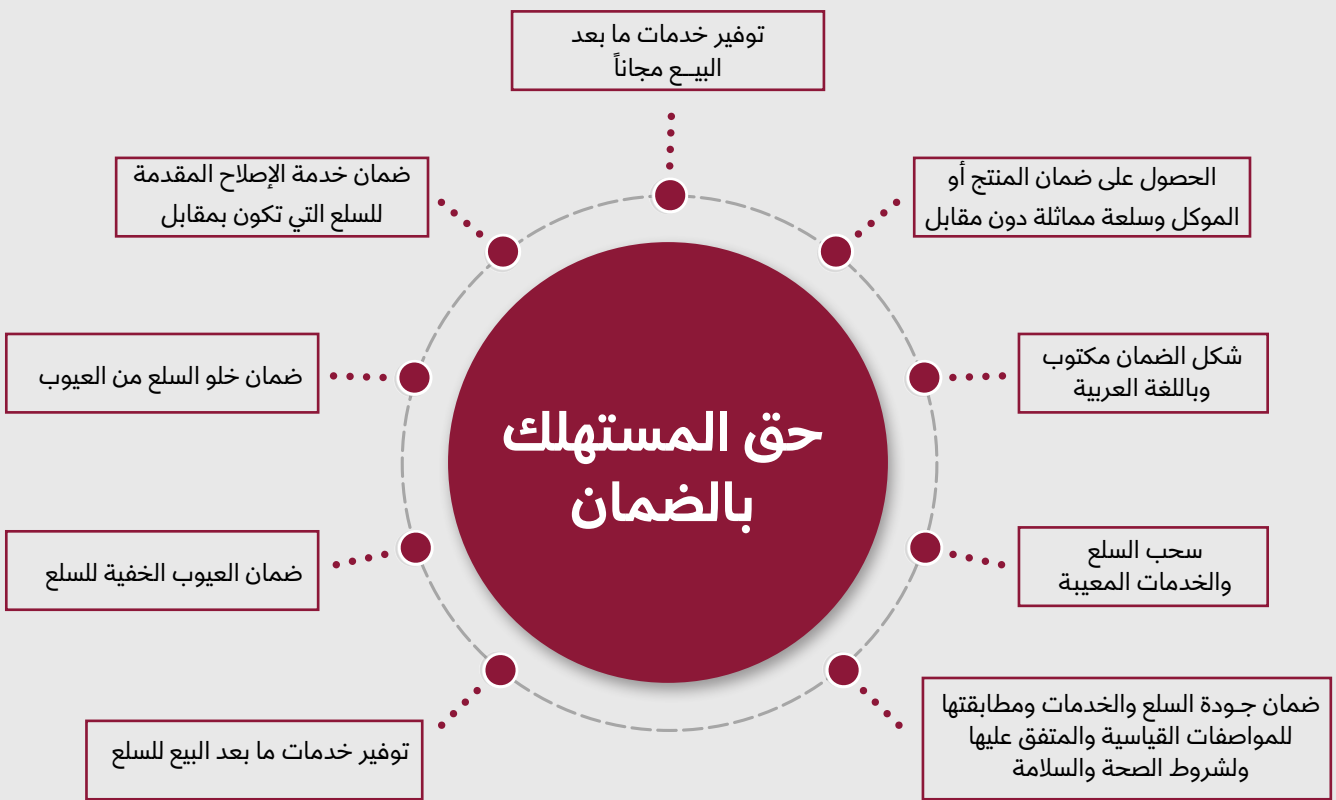
على المزود توفير خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير:

- 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





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