



في إطار حرص على تنظيم التعامل في مجال تقديم خدمات الإصلاح وحماية حقوق المستهلك

وزارة التجارة والصناعة تُصدر تعميماً بشأن إخطار العميل بالقيمة التقديرية لتكلفة إصلاح السلع

أصدرت وزارة التجارة والصناعة تعميماً ألزمت من خلاله المزودين والعاملين في مجال تقديم خدمات الإصلاح بضرورة إخطار العميل بالقيمة التقديرية لتكلفة إصلاح السلع.

وتأتي هذه الخطوة في إطار حرص الوزارة على تنظيم التعامل في هذا المجال وحماية حقوق المستهلك، وذلك بما يتماشى مع المادة رقم (11) من الفصل الثاني بشأن التزامات المزود ضمن اللائحة التنفيذية للقانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، والتي تنص على ما يلي: "على المزود الذي يقدم خدمات الإصلاح، قبل إجراء أية إصلاحات أو تعديلات على السلعة، أن يخطر المستهلك خطياً 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 وثنائها وتحديد ما إذا كانت تلك القطع جديدة أو مستعملة أو مجمدة، ويضمن المزود القطع المستبدلة، ويتعين ألا تقل مدة الضمان عن ستة أشهر بالنسبة للسلع المعمرة، وعن ثلاثة أشهر بالنسبة للسلع الأخرى، اعتباراً من تاريخ تسليم السلعة إلى المستهلك بعد إصلاحها، ولا يشمل الضمان الحالة التي يتم فيها استعمال السلعة بشكل غير ملائم".

وبموجب التعميم ألزمت الوزارة المزودين والعاملين في مجال تقديم خدمات الإصلاح بإعداد نموذج إخطار للعميل بالقيمة التقديرية على أن يشمل الحد الأدنى من البيانات المطلوبة بشأن خدمات الإصلاح التي تم تقديمها وذلك على النحو التالي: التاريخ، واسم السلعة ونوعها، وسنة الصنع للسلعة والرقم التسلسلي لها، واسم العميل وبيانات التواصل الخاصة به، وحالة السلعة عند تسليمها (إن كانت تعمل، أو لا تعمل)، ووصف العطل الحالي، والقيمة التقديرية لإصلاح السلعة، والحالة الداخلية والخارجية للسلعة، والمدة التي ستستغرقها عملية الإصلاح (وذلك من



خلال تحديد عدد الأيام)، إلى جانب إضافة نوعية قطع الغيار التي تم استبدالها وتحديد ما اذا كانت جديدة أو مستعملة أو تم تجديدها.
وبموجب التعميم يجب أن لا تقل مدة الضمان عن ستة أشهر بالنسبة للسلع المعمرة ، وعن ثلاثة أشهر بالنسبة للسلع الأخرى وذلك ابتداء من تاريخ التسليم بعد إجراء الإصلاحات اللازمة على أن يُستثنى من ذلك الاستخدام غير الملائم للسلعة.

هذا ونص التعميم على أن يوقع العميل، والموظف الذي قام باستلام السلعة على صحة البيانات والمعلومات المذكورة في النموذج.

وأوضحت الوزارة أنه ينبغي على المزودين والعاملين في مجال تقديم خدمات الإصلاح، الالتزام بتقديم نسخة طبق الأصل للعميل.

ونوهت الوزارة بضرورة إلتزام كافة المعنيين بهذا المجال بتوفيق أوضاعهم خلال مدة أقصاها 3 أشهر، والتقيد بما جاء في نص التعميم والنموذج الاسترشادي، وموافاة الوحدات الإدارية المختصة بإجراءات تنفيذ التزاماتهم.

وتحث وزارة التجارة والصناعة كافة المستهلكين على الإبلاغ عن أي تجاوزات أو مخالفات. وتستقبل الوزارة الشكاوى والاقتراحات عبر قنوات التواصل التالية:

مركز الاتصال: 16001

حساب وزارة التجارة والصناعة على مواقع التواصل الاجتماعي

- تويتر MOCIQATAR@

- الانستجرام MOCIQATAR

- - انتهى