



3/7/24

مذكرة إعلامية

وزارة التجارة والصناعة تصدر تعميماً بشأن تحديد آلية حجز الخدمة لدى مقدمي الخدمة

أصدرت إدارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري بوزارة التجارة والصناعة التعميم رقم (2) لسنة 2023 بتحديد التزامات المزودين (مقدمي الخدمة) كالفنادق والمطاعم وصالونات الحلاقة والتجميل وغيرهم من مقدمي الخدمات، من خلال " إعداد سجل حجز الخدمة " يتضمن بيانات إلزامية وفقاً لأحكام القانون ، وذلك في إطار حرص الوزارة على حماية حقوق المستهلكين.

وأشارت الوزارة إلى أنه استناداً إلى القانون رقم (8) لسنة 2008 م بشأن حماية المستهلك وتعديلاته الذي أوضح التزامات المزودين وبيان كيفية تنفيذها بشروط ومعايير تتماشى مع أحكام القانون ولائحته التنفيذية، على أن تأتي في إطار ضمان حقوق المستهلكين تجاه من يتعاملون معهم لتلبية احتياجاتهم الأساسية، وبناءً على المادة رقم (11) الخاصة بحقوق المستهلكين بالحصول على بيانات الخدمة التي يقدمها المزود ومميزاتها وخصائصها وأن تكون محددة بطريقة واضحة وفق ما تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون، والتي نصت في المادة رقم (4) منها على ماهية البيانات التي يجب توافرها في الوثيقة الصادرة من قبل المزود، فقد تقرر الآتي: -

- أولاً : إعداد سجل حجز الخدمة، يشتمل على البيانات التالية:
- ضرورة توضيح آلية الحجز (طلبه وتعديله وإلغاءه).
 - عدم فرض أي رسوم على المستهلك وفقاً لكل إجراء.
 - ضرورة مسك مقدم الخدمة لـ "سجل الحجز"، والاحتفاظ به لمدة لا تقل عن شهر.



3/7/24

مذكرة إعلامية

كما شددت الوزارة على وجوب تسليم نسخة عن "وثيقة تحديد موعد الحجز" للعميل، والتي قد تكون ورقية أو إلكترونية. إلى جانب تسهيل مقدمي الخدمات لوصول مفتشي الوزارة لبيانات حجوزات الخدمة المعنية، أثناء مباشرتهم لمهامهم الرقابية.

هذا وقررت الوزارة منح مقدمي الخدمات المقيمين بدخل دولة قطر مهلة لمدة أسبوع من تاريخ العلم بهذا القرار، وذلك لتوفيق أوضاعهم والعمل على ما تضمنه التعميم وموافاة إدارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري على ما تم تنفيذه وفقا لهذا الشأن.

وفي هذا الصدد، تؤكد الوزارة أنها ستقوم بعد انقضاء المهلة المحددة بتكثيف حملاتها التفتيشية لمراقبة مدى تقيد المزودين مقدمي الخدمات بما تم تنبيههم إليه، وستواجه بحزم كل من يتهاون في القيام بالتزاماته المنصوص عليها في القانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية.

كما تحت الوزارة جميع المواطنين والمقيمين على الإبلاغ عن أي تجاوزات أو مخالفات عبر قنوات التواصل التالية:

- مركز الاتصال: 16001

- حساب وزارة التجارة والصناعة على منصات التواصل الاجتماعي

- تويتر MOCIQATAR@

- الانستغرام MOCIQATAR

3/7/24

مذكرة إعلامية