

◆ دراسة سياسة الاستبدال والاسترجاع

دراسة تطبيقية وفقا لأحكام قانون رقم (8) لسنة
2008 بشأن حماية المستهلك

فهرس المحتويات

03	الملخص التنفيذي
04	المقدمة
04	أهمية الدراسة
04	اهداف الدراسة
05	حدود الدراسة
05	منهجية الدراسة وإجراءاتها
06	القسم التحليلي
07	مسح واستطلاع طلبات سياسة الاستبدال والاسترجاع لسنة 2023
10	تحليل قسم طرق مراقبة خدمات ما بعد البيع
14	تحليل مخالفات قسم الغش التجاري لسنة 2023
15	مقارنة بين إجمالي مخالفات القسم الصادرة لكل ربع لسنة 2023
23	تحليل طلبات سياسة الاستبدال والاسترجاع
25	قسم المقارنة
29	الدراسة والعرض
31	التعليمات العامة التي تظهر لمقدم الطلب لشرح الخدمة وخطوات العمل والتقديم
32	الاستنتاجات
33	الحلول والتوصيات

الملخص التنفيذي

موضوع الدراسة: سياسة الاستبدال والاسترجاع كمؤشر لقياس أداء المزودين نحو التزاماتهم
دراسة تطبيقية 2025

الهدف العام للدراسة

ضمان حق المستهلك في العقود لدى المزودين، تطبيقاً لقانون حماية المستهلك
رقم 8 لسنة 2008 واللائحة التنفيذية.

خلصت نتائج الدراسة إلى

- ضرورة توعية المزودين بأهمية تقديم ضمانات مكتوبة وموثقة لدى وزارة التجارة مع الالتزام التام بها.
- الاستخدام الأمثل لكود المنتجات الرقمي لتتبع انتقال ملكية المنتج وبياناته.
- أهمية توفر سياسة استبدال واسترجاع سواء الورقية او الإلكترونية لدى الطرفين حال الحاجة لها.

المقدمة:

من خلال متابعة التقارير الدورية للشكاوى الواردة والمخالفات ومقارنتها بحجم طلبات سياسات الاستبدال والاسترجاع الواردة للإدارة. يتضح الفارق الكبير بينهم، بالرغم من جهود ادارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري في توعية المجتمع من خلال مبادرات تهدف لبيان أهمية الفواتير والكيفية التي يجب ان تكون عليه الضمانات، وتعليمات خاصة بالمستهلك لحفظ حقة الذي يكفله له القانون. والمنشورة على مواقع التواصل الاجتماعي وملصقات في المجمعات التجارية.

بدأ العمل في الإدارة والمتمثل في قسم بحوث ودراسات شؤون المستهلك على استلام طلبات سياسات الاستبدال والاسترجاع للاعتماد منذ أكثر من خمسة اعوام تقريبا، ونظراً لأن الاعتماد لم يتم الاعلان الكبير له بأي شكل من الاشكال، فإن التقدم البطيء واقعي. حيث إن اغلب الطلبات الواردة غالباً تكون بناءً على شكاوى واردة على المزود ومتعلقة بالاستبدال والاسترجاع للالتباس في العقود أو تكون باجتهاد موظفي الادارة.

أهمية الدراسة:

- تكمن الاهمية في تضمين سياسة الاستبدال والاسترجاع لحفظ حقوق الطرفين (المستهلك والمزود)، واعتماد من المزود للمستهلك بتطبيق تلك الضمانات المستندة على قانون حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري.
- توضيح تأثير التزام المزودين بتطبيق قانون حماية المستهلك، في تقليل عدد شكاوى المستهلكين وعدد المخالفات الصادرة في حق المزودين.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق النقاط الآتية:
- بيان أهمية سياسة الاستبدال والاسترجاع، ودورها في حفظ حق المستهلك والمزود.
- بيان الدور القانوني التي تحتله تلك السياسة في التعاملات التجارية.
- الربط بين حجم الشكاوى الواردة والمخالفات الصادرة بعدد المزودين المهتمين باعتماد سياسة الاستبدال والاسترجاع.
- تطوير الآليات المعمول بها في الدولة لمراقبة السلع المستوردة قبل دخولها للأسواق القطرية.

حدود الدراسة:

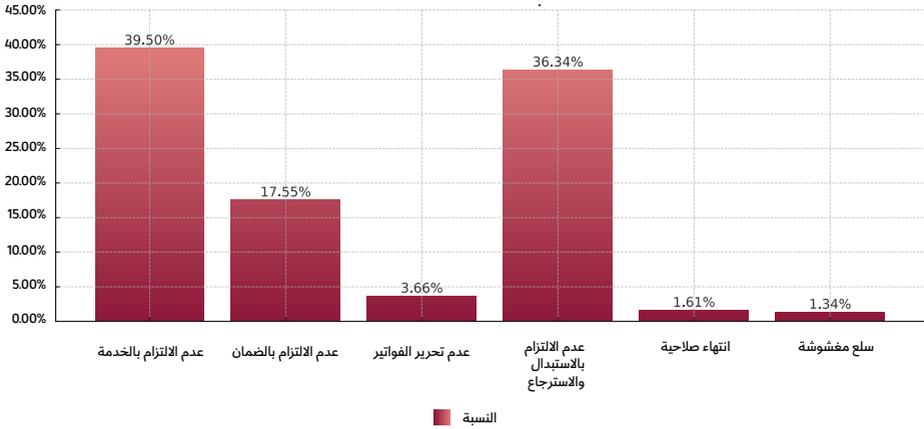
اقتصرت الدراسة على تحليل الكشوف الواردة لقسم البحوث والدراسات لشؤون المستهلك من اقسام ادارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري، والمتمثلة في قسم مراقبة طرق خدمات ما بعد البيع وقسم مكافحة الغش التجاري. كما تم اعتماد طلبات سياسات الاستبدال والاسترجاع الواردة وطبيعة الانشطة التجارية ومقارنتها بأنواع التصنيفات الواردة من الشكاوى وتصنيفات المخالفات الصادرة عن الادارة. تلك البيانات نتاج سنة 2022، خاصة بدولة قطر فقط. مع الاخذ بعين الاعتبار

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

- أدوات الدراسة (الكشوفات & القانون)
- إجراءات الدراسة (التحليل من حيث بيان نقاط القوة والضعف)
- الوسائل الإحصائية (جداول رسومات بيانية)

القسم التحليلي

يحل المستهلك مكانة عالية وحماية كاملة تضمن حقوقه في القطاع الاقتصادي ويعتبر رضا المستهلك المطلب الأول ومن الطرق الشائعة لحماية المستهلك هي الشكاوى من قبل المستهلكين على عدة أنشطة تجارية واتخاذ التدابير اللازمة لمكافحة الغش والتقليد وفقا للقوانين المتعلقة كما أيضا يتم التحقق من الشكاوى والتوصل إلى الحلول لها والتنسيق مع الجهات المعنية. مسح واستطلاع طلبات سياسة الاستبدال والاسترجاع لسنة 2023



الرسم البياني رقم (1) مسح واستطلاع شكاوى عام 2023

تعد هذه البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الشكاوى الواردة من قبل المستهلكين لعام 2023، حيث إن:

بالنسبة لمجال الخدمات: بلغت عدد شكاوى المتعلقة بعدم الالتزام بالخدمة بنسبة 39.5% وهي أعلى نسبة اما الذين لم يلتزموا بالضمان فبلغ عددهم بنسبة 17.55% طوال العام.

بالنسبة للفواتير: بلغ 3.66% من الشكاوى الواردة بشأن عدم قيام بعض الموردين بتحريرهم للفواتير كما اتضح أيضاً 36.34% من الذين لم يلتزموا بالاستبدال والاسترجاع تبعاً لذلك.

بالنسبة لمجال السلع: حيث تتراوح عدد الشكاوى المتعلقة بانتهاء الصلاحية 1.61%، أما بشأن الشكاوى الواردة على السلع المغشوشة بلغت بنسبة 1.34%.

علماً بأن تلك الحالات الواردة والنسب المشار إليها لا تقتصر على نشاط معين، بل عدة أنشطة تجارية متنوعة.

مسح واستطلاع طلبات سياسة الاستبدال والاسترجاع لسنة 2023

من مصلحة المزود وضع سياسة خاصة للاستبدال والاسترجاع ومطابقتها للقانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك للحفاظ على عدم الإضرار بحقوق المستهلك وبينائها بشكل تصرفات يستبيحها القانون المذكور.

جدول:

الأدوات المنزلية والتجارة بالمستلزمات وملحقات السيارات	الشحن وتفريغ البضائع	الأثاث المنزلي والمفروشات وأعمال التنفيذ الداخلي	أجهزة التبريد والتكييف	مركز التنمية البدنية والحركية
1	1	2	1	1

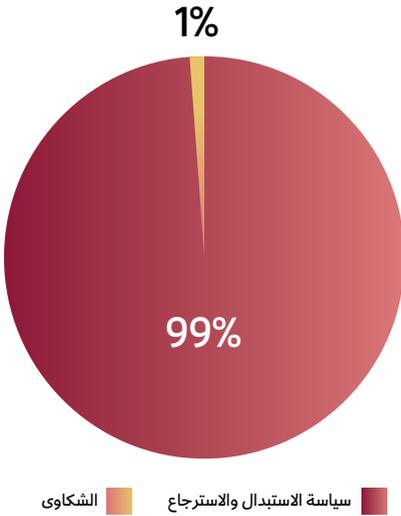
تقديم الوجبات الخفيفة والمشروبات	الألعاب المائية	الاستشارات الإدارية	المواد العازلة	المجوهرات	صالون نساتي	تفصيل وخياطة الملابس النسائية	مركز تجميل	تخليص معاملات	التجارة في الغذاء	الأدوات والمحقات الإضاءة	الملابس الجاهزة
2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	

تأجير الدرجات المائية	غسيل الملابس	بالأنشطة الترفيحية	نادي رياضي	المستلزمات المتنوعة	المستلزمات الرياضية	الأدوات والمستلزمات الطبية	مستحضرات التجميل النسائية	قطع غيار السيارات
1	2	1	1	9	3	1	1	3

توضيح الجداول عدد الطلبات الخاصة بفحص سياسة الاستبدال والاسترجاع، الواردة على الإدارة خلال عام 2023 حيث إن:

بلغ عدد طلبات سياسة الاستبدال والاسترجاع بالمستلزمات المتنوعة (9) طلبات وهو أعلى عدد من بين باقي الأنشطة المذكورة أعلاه، مما يعني أن التنوع بالطلب متزايد وتوسعى هذه الأنشطة الى الاستفادة من هذه السياسة واهتمامها بالعميل. وتليه الاخرى بعدد الطلبات قطع غيار السيارات والمستلزمات الرياضية بالتساوي وبلغ عددها ثلاث طلبات لكل منها، وتليها بالطلبات بالتساوي غسيل الملابس وتفصيل وخياطة الملابس النسائية والمجوهرات والأثاث والمأكولات لكل منهم طليين، اما بشأن الطلبات المتبقية كما هو موضح في الجدول طلب واحد لكل نشاط، وهذا دليل على جذب المزودين للالتزام بالقوانين التي تنصها لحماية المستهلك وحق من حقوقهم إيجاد جميع المعلومات ذات الصلة من قبل المنتج او الوكيل. مسح خاص بعدد الشكاوى وطلبات سياسة الاستبدال والاسترجاع

بحسب ما هو موضح في الرسم البياني أن عدد شكاوى خلال عام 2023 بلغ 5218 شكاوى بينما عدد المقدمين لطلبات سياسة الاستبدال والاسترجاع اقتصر على 43 طلب.



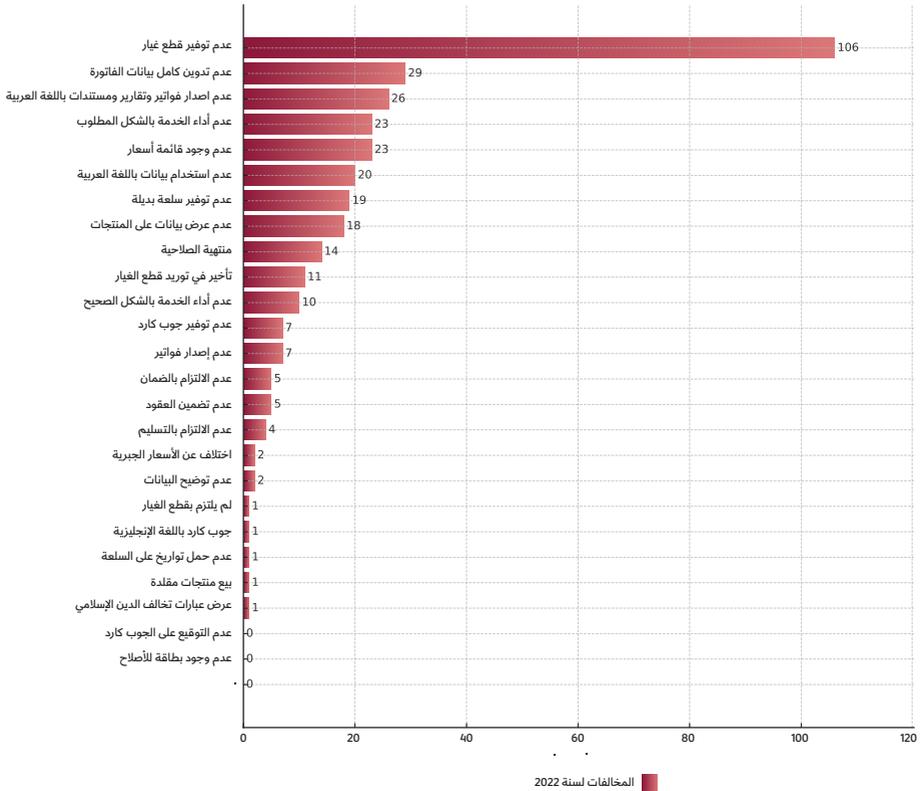
تتضمن سياسة الاستبدال والاسترجاع بنود الى كيفية تقديم الخدمات ومطابقتها مع البنود والشكاوى الواردة لتسهيلها على المستهلك ومطابقتها للقوانين والأنظمة المعمول باعتبارها أداة وصل بين المستهلك والمزود لمعرفة حقوقهم وواجباتهم. وعلى المستهلك في حين اكتشافه عيباً في السلعة او الخدمة أن يتحلى بالصدق والأمانة والمحافظة على السلعة الى حين استبدالها واتخاذ الاجراء اللازم مع المزود في هذا الشأن.

كما أيضا تعتبر السياسة أداة ضمان للمزود وذلك بمعرفة الأحكام والحالات المطلوبة التي يجب فيها الاستبدال والاسترجاع كممثل اكتشاف عيبا في السلعة. عندئذ يتوجب المزود استرداد السلعة التي يُبعت واستبدالها بسلعة ماثلة، او استرجاع القيمة الكاملة للمستهلك والتصريف وفقا للأحكام القانونية الواردة بينود السياسة

وتلقى الشكاوى من المستهلكين لسعي حماية المستهلك وتعزيز الوعي لديهم لتقديم شكاوهم او اقتراحاتهم لمعرفة حقوقهم وتلبية معايير الجودة او الخدمة للمشاكل المتعلقة في منتجهم بالقوانين والإجراءات اللازمة

ومن ثم يتم معالجتها بالشكل المطلوب بالكفاءة والفعالية. حيث ان يتم استقبال الشكاوى من قبل الشاكي مباشرة عن طريق الخط الساخن لتلقي الشكاوى وحلها بالقوانين اللازمة.

تحليل قسم طرق مراقبة خدمات ما بعد البيع



حسب ما هو موضح في الجدول البياني الذي أمامنا نلاحظ ارتفاع كبير في عدد المخالفات التي تخص عدم توفر قطع غيار بلغت 106 مخالفة، أي عندما تتلف قطعة ما في جهاز أو أي نوع منتج فإننا نلاحظ هذا الشيء كثيراً في السوق بأن البائع أو موفر الخدمة يتعذر بعدم وجود قطع غيار لحل مشكلة القطعة التي أصابها خلل، مما يضطر المستهلك إلى شراء قطعة جديدة ورمي القطعة التي تحتاج إلى تصليح.

وربما يعود ذلك إلى الثقافة الاستهلاكية القطرية فلو بحثنا في العديد من الدراسات لوجدنا أن هذا التصرف يعود لأريحية المزود في التصرف بتلك الطريقة بسبب عدم محاسبة المستهلك له أو مقاطعته، وإذا قرر المزود أن يوفر قطع غيار فنجدها أعلى من القطعة الأساسية التي تحتاج إلى تصليح وبالتالي يصبح المستهلك بين خيارين والخيار الأفضل الذي سيلجأ له هو خيار أفضل البدائل السيئة؛ لذلك سيرغب باقتناء قطعة جديدة بدل الدفع على قطع الغيار.

أما بالنسبة لثاني أكبر مخالفة فقد بلغت نسبة 29 كانت من نصيب عدم تدوين كامل بيانات الفاتورة، ونلاحظ ذلك في الفواتير التي تصدر بشكل ورقي نجد أن البائع يضع فقط سعر المنتج وعدد وحدات المنتج دون ذكر أية تفاصيل عن المنتج الذي تم بيعه أو تاريخ بيعه.

وهنا عندما يأتي المستهلك للشكوى نجد أن الفاتورة ناقصة لا تتضمن نوع المنتج أو شروطه أو تاريخ شراءه فيصبح هناك صعوبة في التعامل مع الشكاوى التي تخص عدم إتمام بيانات الفاتورة لأنه يصبح من السهل أن يتلاعب المزود في نوع المنتج أو تاريخ البيع أو الشروط المحددة للمنتج، ولذلك يجب اللجوء إلى الفواتير الإلكترونية وتكون هذه الفاتورة تتضمن تفاصيل عن المنتج من ناحية العدد والنوع والتاريخ والشروط المحددة لاسترداده.

ثم يلي ذلك بنسبة مقارنة مخالفة عدم اصدار فواتير أو تقارير أو مستندات باللغة العربية 26، فلو ركزنا في هذه النقطة سنجد أن السبب الرئيسي لهذه المشكلة بأن المزود يقوم بتوظيف الجنسيات الآسيوية وغيرها الذين لا يجيدون التحدث باللغة العربية وبالتالي سيكون هناك صعوبة بأن يقوموا بكتابة الفواتير باللغة العربية.

وتبدأ هذه المشكلة من بداية إصدار السجل التجاري ثم تحديد وزارة العمل جنسيات العمالة دون وضع أي شروط للعمالة فمثلاً لا يتم الاشتراط على تلك العمالة إجادة اللغة العربية كتابة وتحديثاً، ووضع مخالفات لأية فاتورة تصدر باللغة العربية عندها سيضطر البائع إلى ترجمة الفاتورة للغة العربية فبدون رادع كل شخص سيتصرف حسب مصطلحه.

ونلاحظ وجود تساوي في الشكاوى المقدمة من ناحية عدم أداء الخدمة بالشكل المطلوب وعدم وجود قائمة أسعار بما يبلغ 23 مخالفة، بالنسبة لعدم أداء الخدمة بالشكل المطلوب فإن الكثير من البائعين عندما يضمنون أن تكلفة الخدمة أصبحت بمتناول يده يقوم بالمماطلة وعدم أداء الخدمة بالشكل المطلوب من ناحية الجودة أو الوقت أو الشروط فيبدأ المزود بأخذ الكثير من الطلبات ضامناً بأن المستهلك سيبقى ينتظره لحين تفرغه ثم يبدأ بأداء الخدمة له؛ لأن المستهلك قد قام بدفع المبلغ بالكامل وثم تبدأ مرحلة الشكاوى وعدم الحصول على خدمة ترتقي للسعر المطلوب.

لذلك يجب وضع سياسة حازمة فيما يخص دفع سعر الخدمة وذلك عن طريق أن يكون المبلغ مجزأ في حال أن الخدمة تحتاج لوقت طويل لإنجازها ويتم ضمان المبلغ عبر البنك وذلك عن طريق الحجز على المبلغ ثم يسحب التاجر المبلغ بعد أدائه الخدمة على أتم وجه مع توقيع المستهلك على إتمام الفاتورة ويتم ذلك بإشراف وزارة التجارة والصناعة حيث تستطيع أن تمنع المزود من الحصول على المبلغ في حال وجود شكوى على الخدمة لحين إتمام الخدمة المطلوبة بأفضل طريقة.

وبالنسبة لمخالفة عدم وجود أسعار فتعتبر هذه مخالفة صريحة لقوانين الدولة وحقوق كلا الطرفين المستهلك والبائع لذلك سنت الدولة قوانين واضحة من ناحية إشهار أسعار المنتجات وذلك لضمان حقوق جميع المستهلكين وعدم التلاعب بالأسعار ولذلك يفترض أن تلجأ الدولة للأسعار المسبقة أي أن كل منتج يدخل الدولة أو يصنع داخل الدولة يجب أن يحمل باركود توضح تكلفة المنتج ثم يقوم التاجر بالتعديل على الباركود ليضع السعر عليه بشكل آلي، ثم يضع السعر بشكل علني وبذلك تكون جميع بيانات المنتج موثقة من البداية وهنا لن يستطيع المزود التلاعب حتى لو أراد التقدم بعمل خصومات على المنتجات سيكون الخصم حقيقي دون تلاعب.

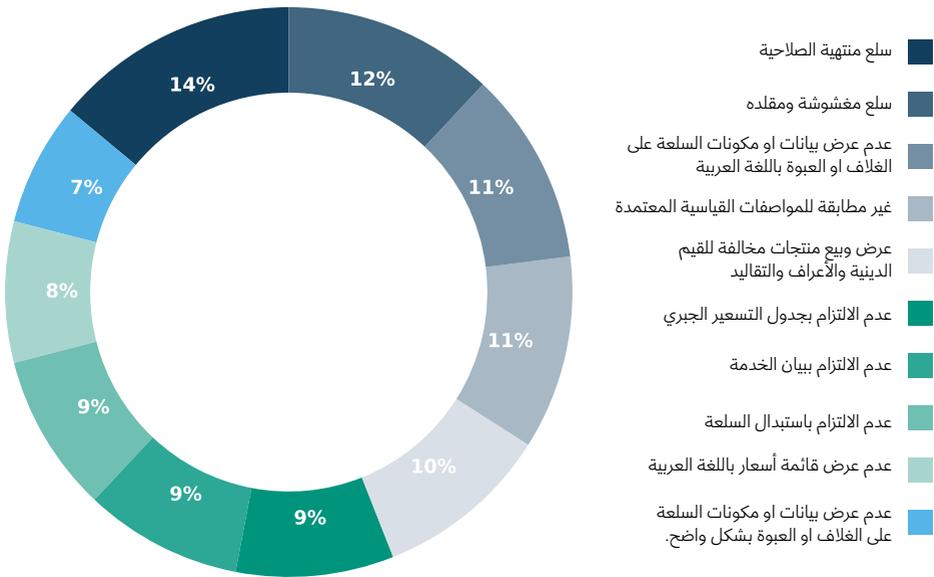
وتتنوع المخالفات ما بين عدم وجود سلعة بديلة للمنتج 19 وذلك يعني وجود احتكار في هذا المجال ويحتاج تدخل الدولة وليس فقط وزارة التجارة والصناعة وعدم وضع بيانات باللغة العربية على المنتج 20 ويعتبر هذا خطأ بدائي لأنه بدأ أولاً من السماح للمنتج بالدخول عبر منافذ الدولة دون وجود ترجمة له، وأيضاً عدم عرض بيانات على المنتج 18 فيصبح المستهلك لا يعلم مما يتكون هذا المنتج وهل ممكن أن يسبب له ضرر وهنا يتحمل البائع هذا الخطأ.

وهناك تقارب في المخالفات التي تخص القطع المنتهية الصلاحية 14 أو تأخير في توريد قطع الغيار 11 أو عدم أداء الخدمة بالشكل الصحيح 10، كل ذلك يجعلنا نعي بأن هناك ثغرات يستخدمها المزود ويستغلها ضامناً بأنه لن يكشف لذلك يجب أن يقوم المزود مثلاً بترتيب المنتجات حسب صلاحيتها من الأحدث للأقدم فهنا سيلاحظ المزود بشكل أفضل بأن المنتج الذي في النهاية قاربت صلاحيتها على الانتهاء فيزيله قبل أن يقوم ببيعه على المستهلك. ثم نلاحظ تدني في المخالفات المقدمة التي تخص عدم توفر بطاقة عمل وعدم إصدار الفواتير حيث بلغت 7 مخالفات، أما بالنسبة لمخالفة تضمين العقود وعدم الالتزام بالضمان كانت 5 مخالفات وعدم الالتزام بالتسليم بلغت 4 مخالفات أي مقارنة للنسب السابقة، وبلغت مخالفتي عدم الالتزام بالأسعار الجبرية وعدم الالتزام بالبيانات لمخالفتي لكل منهما على حد، وتساوت المخالفات التالية مخالفة واحدة فقط لكل نوع مخالفة وهي كالتالي:

مخالفة عدم التزام بقطع الغيار، مخالفة جوب كارد باللغة الإنجليزية، مخالفة عدم حمل تواريخ على السلعة، مخالفة بيع منتجات مقلدة، ومخالفة عرض عبارات تخالف الدين الإسلامي، حيث نستطيع التحكم بانخفاض تلك المخالفات عن طريق سن قوانين إضافية تمنع وجودها لكي لا تتفاقم مثل المراقبة الدورية للبائعين، وإلزام البائع بتوفير ملف كامل عن كل مستهلك مستخدماً الرقم الشخصي للمستهلك فيصبح هناك سهولة تتبع الشكاوى ومعرفة طريقة إتمام أي معاملة تمت مع المستهلك. أما ثلاث مخالفات التالية فلم تسجل إدارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري أي مخالفة من هذا النوع وبالتالي: مخالفة عدم التوقيع على الجوب كارد، مخالفة عدم وجود بطاقة للإصلاح، ومخالفة عدم تحديد موعد تسليم السيارة في الفاتورة.

تحليل مخالفات قسم الغش التجاري لسنة 2023

مجموع المخالفات الصادرة من القسم لسنة 2023 حوالي 392 مخالفة، حصلت التصنيفات العشر التالية على أعلى عدد للمخالفات. بداية من السلع منتهية الصلاحية بـ 40 مخالفة، يأتي بعدها السلع المغشوشة والمقلدة بـ 33 مخالفة، ثم المخالفات على عدم عرض بيانات او مكونات السلعة على الغلاف او العبوة باللغة العربية بـ 31 مخالفة، تليها عدم مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة بـ 30 مخالفة، ثم عرض وبيع منتجات مخالفة للقيم الدينية والأعراف والتقاليد بـ 29 مخالفة. تتساوى المخالفات الصادرة على عدم الالتزام بجدول التسعير الجبري وعدم الالتزام ببيان الخدمة بـ 27 لكل منهما، تتبعها عدم التزام المزود باستبدال السلعة بـ 25 مخالفة، ثم عدم عرض قائمة أسعار باللغة العربية بـ 22 مخالفة، واخيراً عدم عرض بيانات او مكونات السلعة على الغلاف او العبوة بشكل واضح بـ 19 مخالفة.

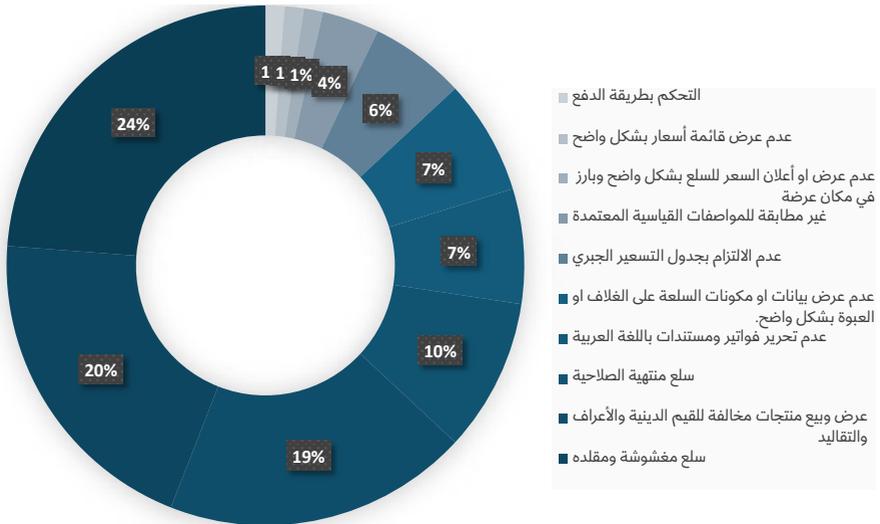


مقارنة بين إجمالي مخالفات القسم الصادرة لكل ربع لسنة 2023

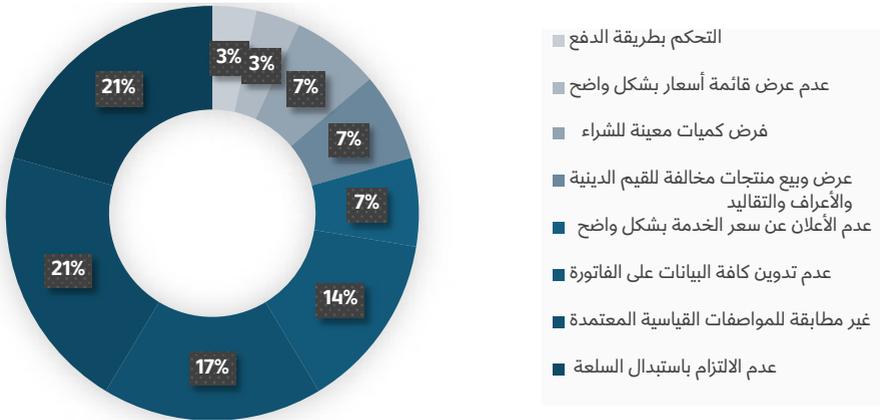
في الربع الأول أصدر قسم الغش التجاري عدد 118 مخالفة بحق المزودين، تلي ذلك انحدار واضح للربعين التاليين، ففي الربع الثاني نزلت المخالفات لحد الـ 70 مخالفة وفي الربع الثالث وصل إلى أقصى انخفاض لتصل إلى 55 مخالفة، أما في الربع الأخير فصعدت لتصل إلى أعلى ارتفاع لهذا العام بعدد 149 مخالفة.

بالحديث عن تفاصيل المخالفات لكل شهر بدايةً من الربع الأول، نرى في شهر يناير 2023، ارتفاع أكبر للمخالفات الصادرة عن عدم التزام المزود ببيان الخدمة بـ 20 مخالفة، و17 مخالفة للسلع المغشوشة والمقلدة، و16 مخالفة لعرض وبيع منتجات مخالفة للقيم الدينية والأعراف والتقاليد، و8 مخالفات لسلع منتهية الصلاحية.

يناير

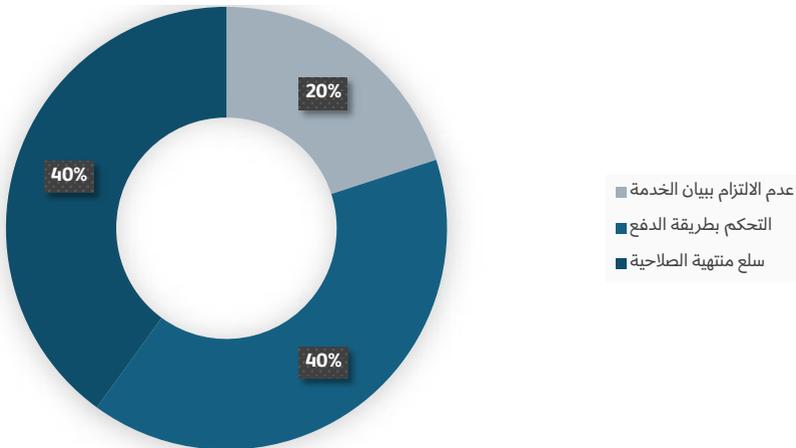


فبراير

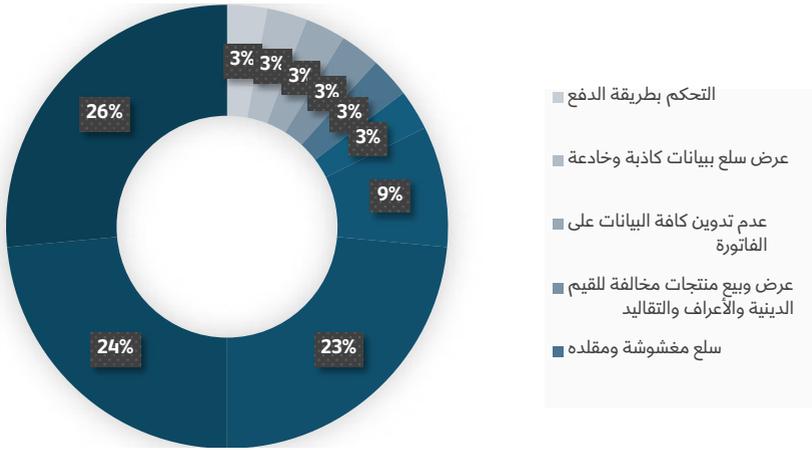


أما عن شهر فبراير فتتعاقد أعلى التصنيفات للمخالفات على السلع منتهية الصلاحية، وعدم التزام المزود باستبدال السلعة بعدد 6 مخالفات لكل منها. تليها المخالفات الواردة على عدم مطابقة المواصفات القياسية المعتمدة في الدولة بـ 5 مخالفات، واخيراً عدم تدوين كافة البيانات على الفاتورة بـ 4 مخالفات لهذا الشهر.

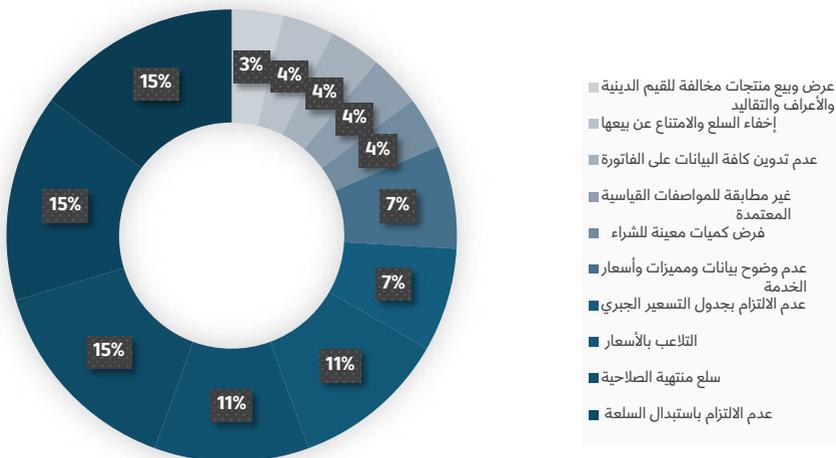
مارس



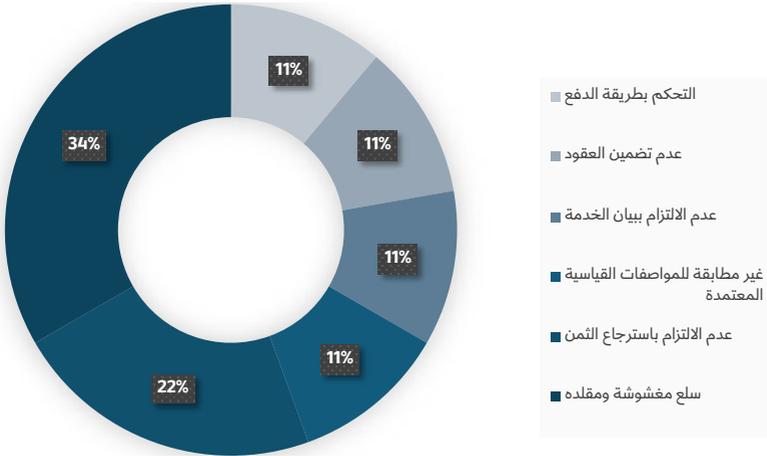
بالنسبة لشهر مارس من سنة 2023 والذي اختتم بتاريخ 23 بدخول شهر رمضان الكريم، نرى انخفاضاً ملحوظاً في إجمالي عدد المخالفات الصادرة في هذا الشهر، حيث كانت كالتالي: مخالفتين اثنتين لكل من السلع منتهية الصلاحية، وتحكم المزودين بطريقة الدفع، ومخالفة واحدة لعدم التزام المزود ببيان الخدمة.



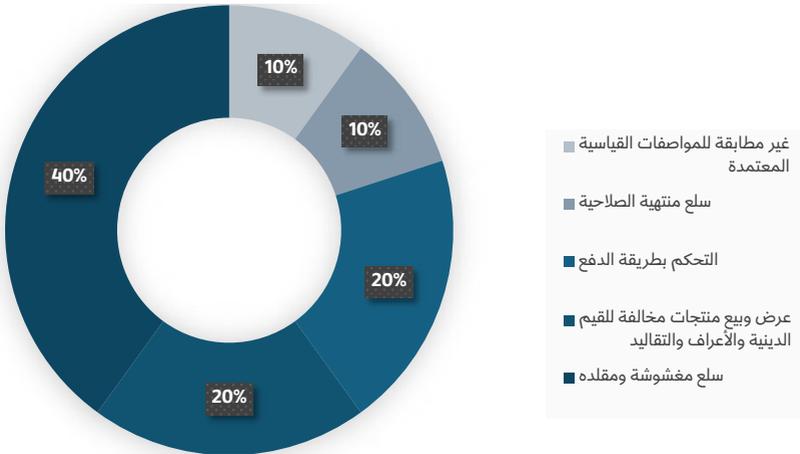
بداية الربع الثاني من السنة، وبالرغم من تغير مواعيد العمل واجازة عيد الفطر في شهر أبريل إلا أن إجمالي المخالفات الصادرة كان 34 مقارنة بالشهر السابق. وجاء توزيع المخالفات على النحو التالي، 9 مخالفات لـ عدم عرض أو إعلان سعر السلع بشكل واضح وبارز في مكان عرضة، و8 مخالفات لكل من عدم عرض بيانات أو مكونات السلعة على الغلاف أو العبوة بشكل واضح، والسلع منتهية الصلاحية، واخيراً ثلاث مخالفات لعدم عرض بيانات أو مكونات السلعة على الغلاف او العبوة باللغة العربية.



أما شهر مايو فقد كانت المخالفات تحت التصنيفات التالية: 4 مخالفات لكل من عدم التزام المزود باستبدال السلعة، وعدم تضمين العقود، وعدم عرض قائمة أسعار باللغة العربية. يليه ثلاث مخالفات لكل من التلاعب بالأسعار، والسلع منتهية الصلاحية. ومخالفتين اثنتين لكل من، عدم وضوح بيانات ومميزات وأسعار الخدمة، وعدم الالتزام بجدول التسعير الجبري.

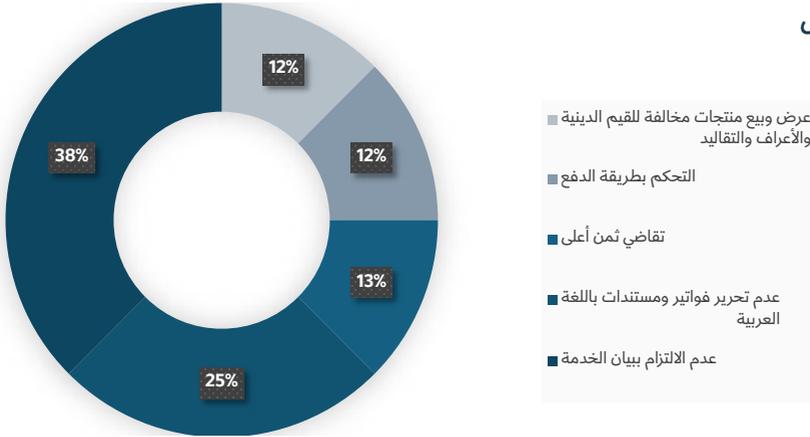


أصدر القسم اجمالي 9 مخالفات لشهر يونيو، مع 3 مخالفات عن السلع المغشوشة والمقلدة، ومخالفتين اثنتين لعدم التزام المزود باسترجاع الثمن، ومخالفة واحد لكل من التصنيفات الأخرى كما هي موضحة في الرسم البياني.

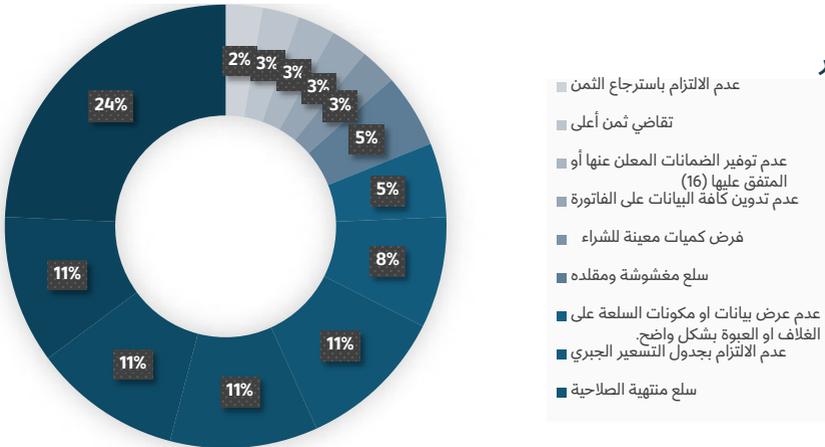


أما في الربع الثالث والذي حصل على أقل إجمالي مخالفات بعدد 55 مخالفة. فقد جاء توزيع المخالفات على الأشهر كما هي موضحة في الرسم البياني.

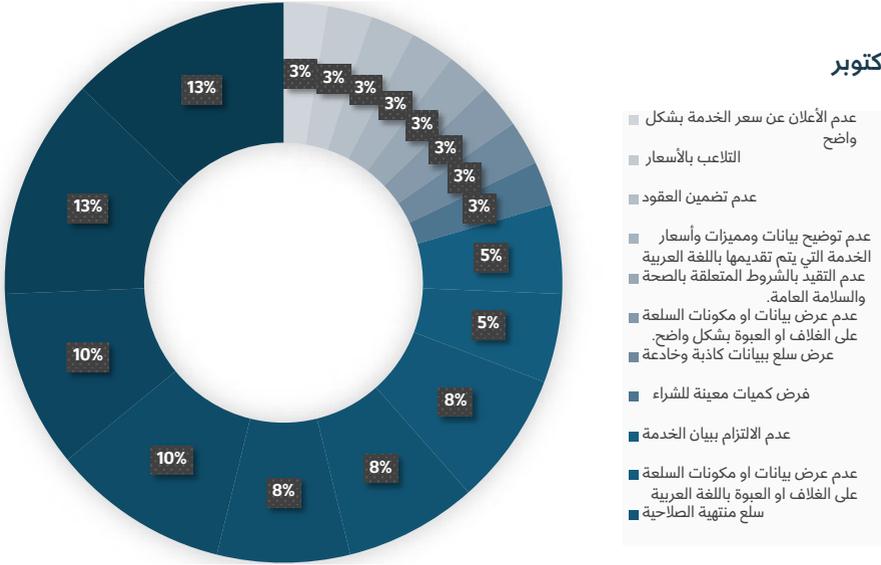
في يوليو جاء أعلى تصنيف للسلع المغشوشة والمقلدة بعدد 4 مخالفات، ومخالفتين اثنتين لكل من عرض وبيع منتجات مخالفة للقيم الدينية والأعراف والتقاليد، وتحكم المزود بطريقة الدفع. وتم اصدار مخالفة واحدة لكل من تصنيف السلع منتهية الصلاحية، وعدم مطابقة المواصفات القياسية المعتمدة.



في أغسطس أصدر القسم 8 مخالفات لكل من التصنيفات التالي: جاء أعلى تصنيف على مخالفة عدم الالتزام ببيان الخدمة بـ 3 مخالفات، ومخالفتين اثنتين لعدم تحرير فواتير ومستندات باللغة العربية، ومخالفة واحد على كل من التصنيفات التالي: عرض وبيع منتجات مخالفة للقيم الدينية والأعراف والتقاليد، والتحكم بطريقة الدفع، تقاضي ثمن أعلى.



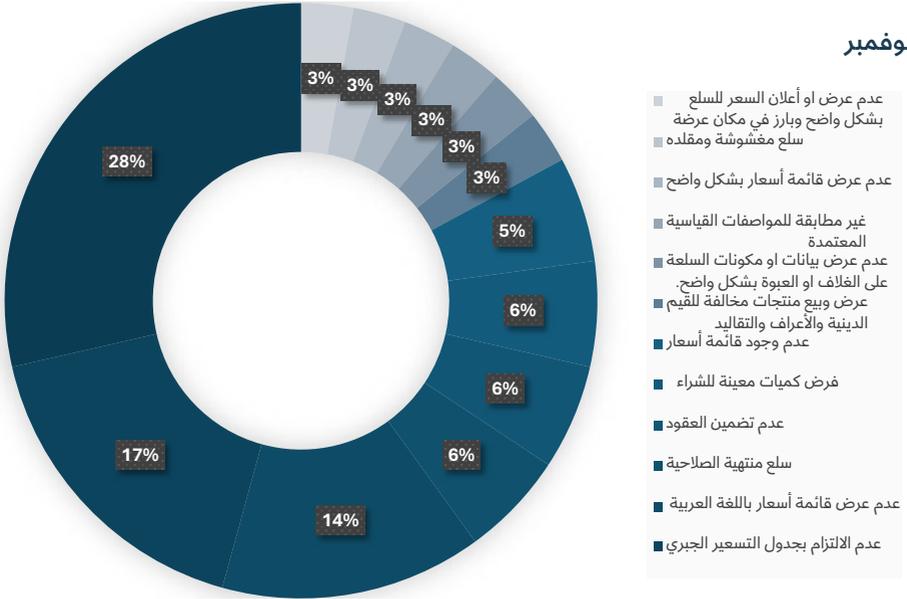
أما في شهر سبتمبر فقد زادت أعداد المخالفات الصادرة، حيث جاءت التقارير كالتالي: 9 مخالفات على تصنيف عدم عرض قائمة أسعار باللغة العربية، و4 مخالفات لكل من التصنيفات التالي: سلع منتهية الصلاحية، وعدم التزام المزود باستبدال السلعة، وعدم التقيد بالشروط المتعلقة بالصحة والسلامة العامة، وعدم مطابقة المواصفات القياسية المعتمدة. وثلاث مخالفات على تصنيف عدم الالتزام بجدول التسعير الجبري. وأخيراً، مخالفتين اثنتين صدرت على كل من، السلع المغشوشة والمقلدة، وعدم عرض بيانات او مكونات السلعة على الغلاف او العبوة بشكل واضح.



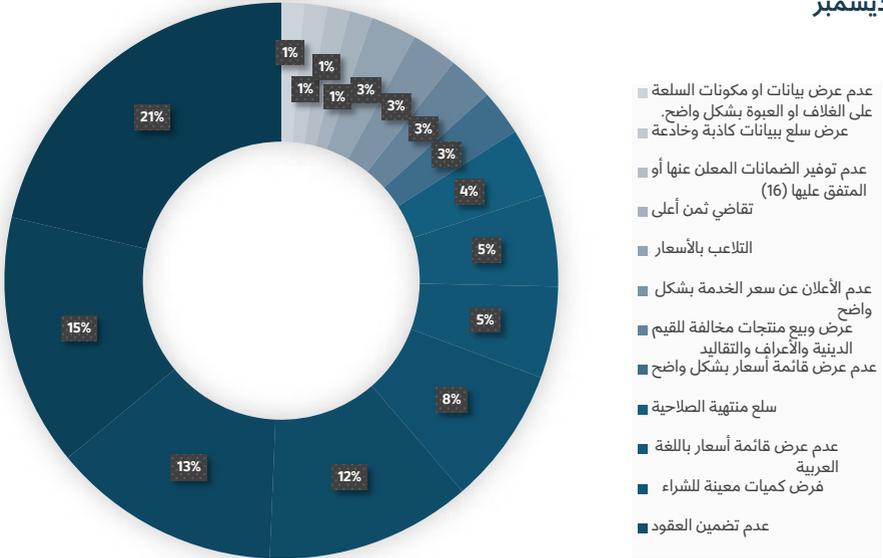
أما في الربع الأخير والذي حصل على أعلى إجمالي مخالفات بعدد 149 مخالفة. فقد جاء توزيع المخالفات على الأشهر كما يلي:

في شهر أكتوبر تم اصدار 5 مخالفات لكل من التصنيفات، السلع المغشوشة والمقلدة، وعدم مطابقة المواصفات القياسية المعتمدة. تلتها 4 مخالفات لكل من التصنيفات التالية: عدم التنويه عن المخاطر لاستعمال السلعة بشكل ظاهر، عدم عرض او اعلان السعر للسلع بشكل واضح وبارز في مكان عرضة. وثم 3 مخالفات لكل من تصنيفات السلع منتهية الصلاحية، ولعدم تحرير فواتير ومستندات باللغة العربية، وتصنيف عرض وبيع منتجات مخالفة للقيم الدينية والأعراف والتقاليد. وأخيراً مخالفتين اثنتين لكل من التصنيفات التالية: عدم الالتزام ببيان الخدمة، وعدم عرض بيانات او مكونات السلعة على الغلاف او العبوة باللغة العربية.

نوفمبر



أما في شهر نوفمبر فقد حصل تصنيف عدم عرض بيانات أو مكونات السلعة على الغلاف أو العبوة باللغة العربية على 10 مخالفات. ثم 6 مخالفات لتصنيف عدم الالتزام بجدول التسعير الجبري، يليه 5 مخالفات لعدم عرض قائمة أسعار باللغة العربية. يليه مخالفتين اثنتين لكل من تصنيفات، عدم وجود قائمة أسعار، وفرض كميات معينة للشراء، وعدم تضمين العقود، والسلع منتهية الصلاحية.



وأخيراً، اختتم القسم شهر ديسمبر بإصدار 75 مخالفة، جاءت على التصنيفات التالية: حصل تصنيف عدم عرض بيانات أو مكونات السلعة على الغلاف أو العبوة باللغة العربية على أعلى معدل بمقدار 16 مخالفة، بينما 11 مخالفة لعدم التزام المزود باستبدال السلعة، يليه 10 مخالفات لعدم الالتزام بجدول التسعير الجبري، ثم 9 مخالفات لعدم مطابقة المواصفات القياسية المعتمدة، و6 مخالفات لعدم تضمين العقود.

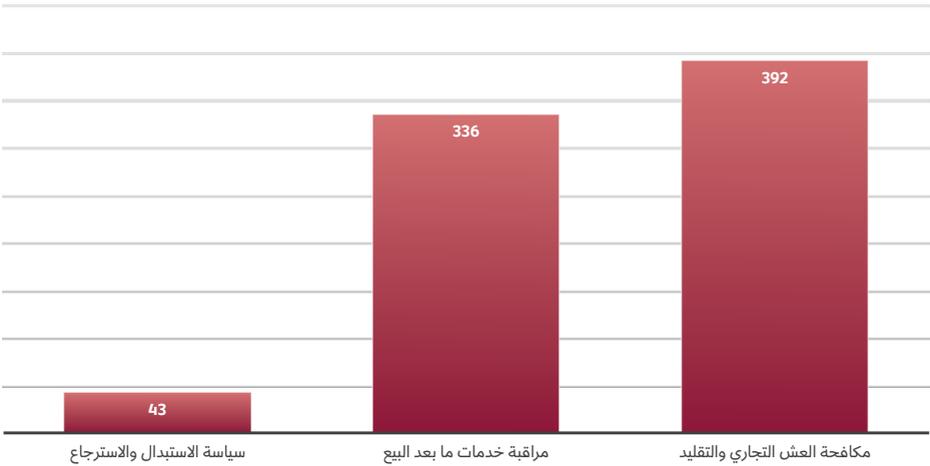
أما بالنسبة للقطاعات الأخرى وجود نسب طلبات متقاربة بين القطاعات المختلفة مثل تخليص المعاملات والشحن وتفريغ البضائع ومراكز التنمية البدنية والانشط الترفيهية وغيرها، على الرغم من أن النسب ليست كبيرة، ولكن تدل على وجود إشارات إيجابية في اهتمام هذه القطاعات بحفظ حقوقهم وحقوق المستهلكين والالتزام بالقوانين والحفاظ عليها.

فالمزود الذي يقوم بتوفير البضاعة للمستهلك يكون لديه العديد من الاعتبارات القانونية والأخلاقية والاجتماعية وأيضاً اعتبارات السمعة، لذلك يسعى المزود دائماً للالتزام بالقوانين وعدم مخالفتها لأن ذلك سيسهل عليه عملية البيع واستمرارية العمل وعدم الوقوع في دائرة الحظر التي من الممكن أن تمنعه من مزاولته عمله.

أما بالنسبة للاعتبارات الأخلاقية فالمزود يعيش في بيئة يرتفع لديها مستوى الالتزام الأخلاقي مع المستهلكين من ناحية توفير خدمة ذات جودة عالية وشاملة فهنا نجد أن المزود يسعى لتوفير منتج أو خدمة تتناسب مع المعايير الأخلاقية للمجتمع، فالمزود متواجد بالمجتمع ومن السهل على هذا المجتمع أن ينشر الأخبار عن طريقة تعامل المزودين مع المستهلكين مما يخلق سمعة سيئة للمزود وعدم الحصول على مشتريين لبضاعته.

لذلك المزود يسعى أن يكون ضمن القوانين ويلتزم بها ولا يخالفها لأن منظمته وجدت لتستمر فهو لم يقوم بعمل نشاط تجاري أو خدمي أو أيّاً كان نوعه ليغلقه بعد فترة ومن سياسات المزودين الاستمرارية وتعني أن العمل يستمر مهما تغيرت الظروف وهنا نلاحظ أن المزودين واكبوا التطور ومتطلبات الحياة وأصبحوا يهتمون بسياسة الاستبدال والاسترجاع.

قسم المقارنة



حسب الرسم البياني الموضح أمامنا فإننا نلاحظ شكاوى قسم مكافحة الغش التجاري والتقليد 392 شكاوى أي ضعف شكاوى قسم مراقبة خدمات ما بعد البيع التي بلغت 336 اما التقديم على طلبات سياسات الاستبدال والاسترجاع لقسم الدراسات والبحوث لشؤون المستهلك فقد بلغت 43 طلب.

دور القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية في ضمان حق الحماية

بناءً على ما تم عرضه من خلال في الفقرات السابقة من حيث الشكاوى الواردة من المستهلكين وحالات تعسف المزودين نحو تنفي التزاماتهم واستناداً لنص المادة رقم (2) في الفصل الثاني القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك والتي تختص ببيان حقوق المستهلك المكفولة وفقاً للقانون السابق ذكره، حيث بينت المادة الحقوق المكفولة للمستهلك ومن بينها "الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة».

حيث إن، أوضح الفصل الثالث من ذات القانون والذي يتعلق بالتزامات المزود في مجال بيع السلع وتنفيذ الخدمات، حيث تعتبر المادة رقم (5) في المقام الأول من خلال تصنيف تلك الالتزامات حيث نصت بأن: "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». والتي قابلتها المادة رقم (10) من اللائحة التنفيذية للقانون المذكور بجعل خيار الاستبدال والاسترجاع والإصلاح خاضع لحرية وإرادة المستهلك وحده دون سواها حيث نصت على أن:

«للمستهلك الحق في الاختيار بين إصلاح 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 إصلاحها تجاوز خمسة عشر يوماً، يتعين على المزود بالتزاماته المشار إليها في الفقرة السابقة يلتزم المزود بتعويض المستهلك عن كلفة توفير السلعة البديلة التي استغرقها استبدال أو إصلاح السلعة المعيبة،، علماً بأن المادة رقم (5) لم تجعل تلك الحرية مطلقة للمستهلك وإنما مقيدة بتوافر الحالات المذكورة بنص المادة.

بالنسبة لمجال بيع وتوريد السلع، حيث إن اقتضرت بعض المواد الواردة من القانون المذكور في مجال الالتزام بتداول السلع.

حيث إن بينت المادة رقم (6) الحالات أو الصور التي تكون عليها السلعة غير مطابقة للمواصفات والمقاييس من حيث عدم القدرة على استخدامها أو الانتفاع بها، حيث نصت بأن:

« 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.

وبالمقابل حضرت المادة رقم (7) بتداول السلع التي تحتوي على بيانات مغايرة عن طبيعتها او ما تحتوي عليه مقارنة بالبيانات المعروضة عليها، والتي نصت على أن « 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“. والتي قابلتها المادة رقم (14) من اللائحة التنفيذية، حيث نصت على أن:

يُحظر على المزود وصف السلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب 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:

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 التصوير 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.

علماً بأن، المادة رقم (13) من القانون المذكور أوجبت بضمان مطابقة السلع للمواصفات والمقاييس المقررة والمتفق عليها من قبل هيئة المواصفات والتقييس القطرية بالإضافة إلى أنها اشترطت بحماية المستهلك أيضاً من مخاطر استعمال السلعة عن طريق توضيح كيفية استخدامها لتجنب المخاطر الناتجة عن عدم الادلاء عن طرق استخدامها، وليس فقط ذلك، بل أيضاً اشترطت عند تداول المزود للسلع لا بد من مراعاة تلك الشروط بحيث عدم تحول السلعة من سلعة نافعة إلى سلعة ضارة.

حيث نصت على أن:

«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».

أما بالنسبة لمجال تنفيذ الخدمات، ثمة مواد اقتضت فقط بالتزام المزود في تنفيذ الخدمة المقدمة للمستهلك، وفي المقام الأول نص المادة رقم (11) التي بينت على وجوب ذكر بيانات الخدمة المراد تنفيذها، حيث نصت على أن:

«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».

أوضحت المادة رقم (12) على وجود الالتزام بتضمين خدمات ما بعد البيع والتي نصت على أن: «يلتزم المزود بتضمين عقوده الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها».

ذكرت المادة رقم (9) المدة التي يستغرق فيها تنفيذ تلك الضمانات بالإضافة إلى تضمينها للإجراء في حال تجاوز تنفيذ الضمان عن تلك المدة، حيث نصت على أن:

«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 يوماً، التزم الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة ماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات».

وفي المقابل، اشترطت المادة رقم (12) من اللائحة التنفيذية على أن يضمن المزود جودة السلعة وتوفر المواصفات المعلن عنها، المتفق عليها مع المستهلك، كما يضمن العيوب الخفية التي تنقص

من قيمة السلعة أو جعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقاً 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.

الدارسة والعرض

بالنسبة لتنظيم آلية الاستبدال والاسترجاع، اقتصر القانون فقط على استيضاح الحالات التي يجب توافرها لإمكانية تطبيق ذلك، إلا أن تكفل التعميم الصادر من قبل وزارة التجارة والصناعة لسنة 2016 بشأن تنظيم آلية وسياسة الاستبدال والاسترجاع للسلع، متضمنا مختلف الحالات التي تمنح المستهلك الحق في استبدال السلع وإرجاعها مع قبض الثمن. مما يعتبر هذا الاجراء ممثلا لجهود الوزارة لضبط الأسواق وضمان تقيد المزودين بالتزاماتهم المنصوص عليها وفقا للقانون سالف الذكر. حيث إن، تضمن التعميم الحالات التي اقتصرتها نص المادة (5) سابقة الذكر. ومن الصور التي تضمنها التعميم والتي تم حصرها كالتالي:

أولاً: إذا تبين للمستهلك أن السلعة بها عيب أو نقص في قيمتها أو نفعها بحسب الغاية المقصودة منها، مثل:

- عند استعمال المستهلك السلعة ثم بعد ذلك اكتشف انها لا تعمل أو أنها تعمل بشكل منقوص ولا تؤدي الغرض الذي تم التعاقد عليه من أجله.
- في حالة تم اختيار المستهلك السلعة في المحل والاتفاق مع المزود على أن يتم توصيلها إلى منزل المستهلك، وبعد توصيلها إليه يتبين أنها على غير حالتها الأصلية، كأن تكون مكسورة أو بها خدوش على سبيل المثال.
- حالة السلعة التي لا يوفر التاجر للمستهلك مجالاً أو فرصة لتجربتها مع أن طبيعتها تستوجب ذلك كأن يكون بها عيباً ما أو أنها لا تعمل.

ثانياً: - عدم المطابقة للمواصفات القياسية المقررة، مثل:

- أن يقوم المستهلك بشراء جهاز كهربائي معين، ويتبين أنه غير مطابق للمواصفات القياسية المقررة من الهيئة العامة القطرية للمواصفات والتقييس.

ثالثاً: - في حال كانت السلعة مخالفة للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، ومن أمثلة ذلك:

- أن يقتني المستهلك جهازاً إلكترونياً على أساس أن له وظائف متعددة، ويتبين له عند الاستعمال أن بعض تلك الوظائف غير موجودة أصلاً أو توجد مواصفات، ولكن على غرار ما تم الاتفاق عليه.

ثمة حالات أخرى تمنح المستهلك الحق في الاستبدال والاسترجاع إجراء اختياريًا من المحل نفسه، ودون حالة لإثبات عيب أو نقص في قيمة السلعة. حيث تذكر هذه الحالات على سبيل المثال لا على سبيل الحصر، حيث يعتبر من غير الجائر على المستهلك طلب استبدال السلعة أو إرجاعها مهما تكون الدوافع، سواء:

- الندم على إنفاق المبلغ المدفوع للمحل.

- عدم الرضى على لون السلعة أو مقرها.

- شراء السلعة كهدية لشخص آخر دون أن يكون راغباً فيها

حيث أن، أكد التعميم على وجوب التقيد بهذا الالتزام كون ان للمستهلك الحق قانوناً في استبدال السلعة المعيبة بسلعة صالحة للاستعمال، فإذا تعذر الاستبدال فإنه يجب على المزود إرجاع ثمن السلعة إرجاع المبلغ المدفوع من المستهلك بحسب طريقة السداد، وفي حالة الشراء بواسطة بطاقة الائتمان يتم إرجاع المبالغ المدفوعة إلى حساب البطاقة التي استعملها العميل عند الشراء، وفي حال كان الشراء بواسطة الشيك يجب تسليم العميل كامل المبلغ الذي دفعه إما بواسطة شيك أو نقداً، أما في حال كان الشراء نقداً أو بواسطة بطاقة الصراف الآلي فيتم وجوباً إرجاع المبلغ إلى العميل نقداً. وبناءً على جميع ما تقدم ذكره، يتمثل حق المستهلك في الاختيار ما بين استبدال السلعة أو استرجاعها أو إصلاحها حقاً متشعب إلى صورٍ عديده وذلك بناءً على الحالات التي تم ذكرها في الأعلى، وليس ذلك فقط حيث تعتبر تلك الحالات بواجبات المزودين المفروضة عليهم بمقتضى قانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك. إذ أن الحق لم يبعد عن إطار تلك الالتزامات الناشئة عنهما وإنما جاء في حدودها لبيان أهمية هذا الحق وعدم التهاون به للحد من الآثار الناتجة عن حالات إخلال المزودين نحو التزاماتهم.

التعليمات العامة التي تظهر لمقدم الطلب لشرح الخدمة وخطوات العمل والتقديم باللغتين العربية والإنجليزية

المتطلبات العامة للتقديم على الخدمة:

1. يقوم المزود أو من ينوب عنه بتقديم خطاب موجه لمدير إدارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري يتضمن بطلبه على اعتماد سياسة نشاطه التجاري باللغة العربية، على أن يتم تقديم الخطاب عن طريق ادارة الشؤون المالية والادارية (قسم الارشيف).
2. يرفق مع الخطاب السابق ذكره، نسخة من سياسة المحل / الشركة باللغة العربية مع جواز ذكر لغات أخرى إلى جانبها مماثلة للنماذج المدرجة في البوابة الالكترونية الخاصة بالإدارة عن طريق موقع الوزارة الرسمي بحسب النشاط المنتمية إليه، بالإضافة إلى تقديم نسخ من المستندات الرسمية الخاصة بالنشاط التجاري ومنها (السجل التجاري - الرخصة التجارية - بطاقة قيد المنشأة - البطاقة الشخصية لمقدم الطلب).
3. تطبيقاً للقرار الوزاري رقم (434) لسنة 2017، المادة رقم (2) بتحديد رسوم الخدمات التي تؤديها الوزارة عن طريق الوحدات الإدارية التابعة إليها فإنه يتم تحصيل رسوم قدرها خمسمئة ريال قطري من المزود بعد استلام مذكرة طلب اعتماد شروط وأحكام / سياسة الاستبدال ولاسترجاع.
4. في حال إرجاع السياسة لمقدم الطلب بعد التدقيق عليها بسبب عدم مطابقتها من الناحية القانونية أو في حال ثبوت عدم صحة البيانات المذكورة، يتم إجراء التعديلات اللازمة بحسب المعطيات الجديدة بالذكر في خانة الملاحظات. وفي حال ثبت بعدم اتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل المقدم يتم إلغاء الخدمة لعدم مطابقة السياسة للشروط والأحكام الخاضعة من القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية.
5. في حال ثبت بمطابقة السياسة المقدمة للشروط والأحكام السابقة الذكر، تعتمد عن طريق استخراج « شهادة إتمام خدمة » التي تشير إلى حصول السياسة على التوثيق من الجهة المعنية.

المستخرج النهائي (شهادة إتمام الخدمة)

الموضوع: بشأن طلب الموافقة على اعتماد سياسة الاستبدال والاسترجاع
بناءً على طلبكم المقدم إلينا، وبعد التدقيق عليها واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة بشأن الموافقة على الشروط والأحكام الواردة في سياسة الاستبدال والاسترجاع واعتمادها.
حيث أن، تعتمد سياسة الاستبدال والاسترجاع ل / (أسم النشاط التجاري)، نظرا لاستيفائها للشروط والأحكام الخاصة بآلية التقديم على الخدمة ومطابقتها لأحكام القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية.

الاستنتاجات

وعليه يمكن استنتاج الإشكالية الواقعة فيما بين المستهلك والمزود من بعد ما تم استيضاح جميع البيانات الدالة على أهمية حق الاستبدال والاسترجاع والإصلاح بحسب ما بينته الدراسة من خلال ما يلي:-

- قلة أو فقدان الوعي لدى المزودين حول امتداد الحماية المكفولة للمستهلك بموجب القانون المذكور من مرحلة قبل إقدام المستهلك على التعاقد وأثناء التعاقد والالتزامات الناشئة فيما بعد التعاقد بين المستهلك والمزود.
- عدم التزام المزودين في البنود الواردة أو ذكرها جميعا أو لربما لم يتم استيضاح تلك البنود له وكأنها بنود ظاهرية لا تمت للواقع بأي صلة في مجال تطبيقها باعتباره كأداة تزيد من سمعة النشاط التجاري عن طريق كسب ثقة العملاء.
- عدم التزام المزودين بالتزاماتهم الواردة في القانون المذكور، الامر الذي يعتبر بيديها في حال التزام المزود بتنفيذ جميع تلك الالتزامات سيكون بمثابة حماية المستهلك تجاه تلك المخاطر.
- استغلال ضعف إرادة المستهلك لدى بعض الحالات، باعتبار أن المستهلك هو الشخص الطبيعي الذي يقوم بشراء السلع والانتفاع بالخدمات والتي تعتبر من قبيل احتياجاته الأساسية وما تقتضيه متطلبات الحياة، مما يعني صعوبة رجوع المستهلك عن قراره لدى بعض الحالات.

الحلول والتوصيات

- وفيما يلي وحسب ما تم توضيحه عبر التقرير الذي تم عرضه فهنا نتقدم باقتراح بعض الحلول والتوصيات التي ستسعى إلى القضاء على المشاكل التي تمت مواجهتها وهي كالتالي:
- العمل على ضم جميع الالتزامات الواردة في القانون المذكورة وتوثيقها بصحيفة صادرة من قبل الإدارة لرفع الوعي لدى المزودين وضمان استمرار تلك الحماية بعيدا عن البنود التعسفية.
 - ربط مشتريات المستهلك عبر رقم البطاقة الشخصية أي يصبح هناك لكل مواطن أو مقيم ملف إلكتروني لقائمة مشترياته تتضمن الفاتورة بالتفصيل وهنا تصبح الفاتورة متوفرة لدى الطرفين المزود والمستهلك وتضمن حقوق الطرفين، في حال أن المشتري سائح فيتم ربط فواتيره عبر رقم الزيارة.
 - العمل على تفعيل الكود الموحد: فالكود الموحد هو آلية تتضمن مواصفات وبيانات المنتج منذ إنتاجه وحتى دخوله الدولة ووصوله للمزود ثم للمشتري وبهذه الآلية سنضمن توفر بيانات كاملة عن المنتجات ليس بها غش أو خداع.
 - العمل على توفير الفواتير الإلكترونية إلى جانب الفواتير الورقية، حيث إن إدارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري تسعى لمواكبة تطور الدولة والتحول نحو الحكومة الإلكترونية وتخفيف الاعتماد على الأوراق والضرر بالبيئة.

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



دراسة سياسة الاستبدال والاسترجاع

دراسة تطبيقية وفقاً لأحكام قانون رقم (8) لسنة
2008 بشأن حماية المستهلك

www.moci.gov.qa