قانون اتحادي رقم 15

صادر بتاريخ 10/11/2020م.

الموافق فيه 24 ربيع الأول 1442هـ.

في شأن حماية المستهلك

يلغي:

القانون الاتحادي رقم 24 تاريخ 13/08/2006م

- بعد الإطلاع على الدستور،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 بشأن تنظيم الوكالات التجارية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1985 بإصدار قانون المعاملات المدنية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 1987 بإصدار قانون العقوبات، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (20) لسنة 1991 بإصدار قانون الطيران المدني،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992 بإصدار قانون الإجراءات المدنية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992 بإصدار قانون الإجراءات الجزائية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (37) لسنة 1992 في شأن العلامات التجارية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (39) لسنة 1992 في شأن انتاج واستيراد وتداول الأسمدة والمصلحات الزراعية،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1993 بإصدار قانون المعاملات التجارية،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (28) لسنة 2001 بإنشاء هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس، وتعديلاته،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 في شأن المعاملات والتجارة الإلكترونية،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (13) لسنة 2007 بشأن السلع الخاضعة لرقابة الاستيراد والتصدير، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2008 في شأن الجمعيات والمؤسسات الأهلية ذات النفع العام،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2012 في شأن تنظيم المنافسة،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2012 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2015 بشأن الشركات التجارية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2015 بشأن الهيئة الاتحادية للجمارك،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 2015 بشأن سلامة الغذاء،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (14) لسنة 2016 بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية في الحكومة الاتحادية،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (19) لسنة 2016 في شأن مكافحة الغش التجاري،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 2018 في شأن سلامة المنتجات،

- وعلى القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2019 في شأن المنتجات الطبية ومهنة الصيدلة والمنشآت الصيدلانية،

- وبناءً على ما عرضه وزير الاقتصاد، وموافقة مجلس الوزراء والمجلس الوطني الاتحادي، وتصديق المجلس الأعلى للاتحاد،

:

الفصل الأول

أحكام عامة

المادة الأولى- تعاريف

في تطبيق أحكام هذا القانون، يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها، ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

: الإمارات العربية المتحدة.

: وزارة الاقتصاد.

: وزير الاقتصاد.

: السلطة المحلية المختصة في الإمارة المعنية التي يناط بها تطبيق أحكام هذا القانون.

: الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية المعنية بالإشراف والرقابة على أعمال المزود بالقطاعات التي تشرف عليها أو تراقبها.

: اللجنة العليا لحماية المستهلك.

: الوحدة الإدارية المعنية بشؤون حماية المستهلك في الوزارة.

: المواصفات القياسية الإلزامية المعتمدة من هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس في الدولة.

: كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو خدمة- بمقابل أو دون مقابل- إشباعاً لحاجته أو حاجة غيره، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

: كل شخص اعتباري يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها أو تخزينها، بهدف تقديمها للمستهلك أو التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

: كل شخص اعتباري يقوم بذاته أو بواسطة غيره بالإعلان عن السلعة أو الخدمة أو المعلومات بمختلف وسائل الدعاية والإعلان سواء كان المعلن هو المزود نفسه أو شخصاً مرخصاً له بذلك.

: كل مادة طبيعية أو منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي أو فكري أو تقني بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات التي تدخل في المنتج.

: البطاقات التعريفية أو أي معلومات مكتوبة أو مطبوعة أو مرسومة أو محفورة، تبين مكونات السلعة أو صيانتها أو تخزينها أو تاريخ صلاحيتها.

: ثمن السلعة أو الخدمة أو بدل الانتفاع أو الاستعمال بحسب الأحوال.

: كل ما يقدم للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر.

: نقص في الجودة أو الكمية أو الكفاءة أو اختلاف في الشكل الخارجي أو الحجم أو مكونات السلعة أو الخدمة ناتج عن خطأ في تصميمها أو تصنيعها أو إنتاجها أو تقديمها للمستهلك، مما قد يؤدي إلى الإضرار به أو حرمانه كلياً أو جزئياً من الاستفادة منها، بشرط ألا يكون العيب نشأ عن تصرف من المستهلك.

: كل ما يصيب السلعة بعد إنتاجها أو الخدمة بعد تقديمها مما قد يؤدي إلى الإضرار بالمستهلك أو حرمانه كلياً أو جزئياً من الاستفادة منهما بشرط أن لا يكون الخلل قد نشأ عن تصرف من المستهلك.

: خداع المتعامل بأي وسيلة كانت، سواء بتبديل أو تغيير ماهية السلع أو مقدارها أو جنسها أو سعرها، أو صفتها الجوهرية أو منشئها أو مصدرها أو صلاحيتها أو أي أمر آخر متعلق بها، أو تقديم بيانات تجارية غير صحيحة أو مضللة عن المنتجات المروجة، ويشمل ذلك التدليس والتقليد وغش الخدمة بعدم اتفاقها مع التشريعات النافذة في الدولة أو انطوائها على بيانات كاذبة أو مضللة.

: عرض السلع بقصد بيعها بأسعار مخفضة أو تقديم الخدمات بأسعار أقل خلال فترة محددة بأي طريقة كانت.

: تسويق السلع أو الخدمات عن طريق السحب على الجوائز أو توزيع الهدايا أو الدعاية والإعلان عن السلع أو الخدمات من خلال العروض الخاصة أو أي وسيلة أخرى.

: إقرار كتابي أو ضمني صادر من المزود أو من يمثله بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب أو الخلل ومطابقتها للمواصفات القياسية وتعهده بإصلاح أي خلل أو عيب يطرأ على السلعة أو إعادة تأدية الخدمة أو استبدال السلعة خلال مدة محددة.

: هي العناية بالسلعة أو الخدمة للحفاظ على جودتها وتشمل قطع الغيار والصيانة والدعم الفني.

: سحب السلعة المعيبة أو الخطيرة عن طريق المزود أو عن طريق الجهة المعنية أو الجهة ذات العلاقة في الدولة أو بلد المنشأ أو أي دولة أخرى.

: الإعلان عن سلعة أو خدمة بناءً على معلومات خادعة أو إغفال معلومات جوهرية أو أساسية ذات ارتباط في السلعة أو الخدمة مما يؤثر على المستهلك ويدفعه إلى التعاقد بحيث أنه ما كان ليتعاقد لولا تلك المعلومات، ويعتبر في حكم الإعلان المضلل الإعلان عن جوائز أو تخفيضات وهمية أو غير حقيقية.

: أي مستند كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على السلعة أو الخدمة على أن يكون متضمناً البيانات التي يتطلبها هذا القانون أو لائحته التنفيذية.

المادة 2- أهداف القانون

يهدف هذا القانون إلى حماية كافة حقوق المستهلك، وعلى الأخص ما يأتي:

1- جودة السلعة والخدمة والحصول عليهما بالسعر المعلن.

2- الحفاظ على صحة وسلامة المستهلك عند حصوله على السلعة أو تلقيه الخدمة، دون إلحاق الضرر به عند استعماله السلعة أو تلقيه الخدمة.

3- تشجيع أنماط الاستهلاك السليم.

المادة 3- سريان القانون

تسري أحكام هذا القانون على جميع السلع والخدمات داخل الدولة بما في ذلك المناطق الحرة، وما يتعلق بهما من عمليات يقوم بها المزود أو المعلن أو الوكيل التجاري، بما في ذلك التي تتم بطرق التجارة الإلكترونية إذا كان المزود مسجلاً داخل الدولة، ودون الإخلال بالمعاهدات والاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفاً فيها.

المادة 4- حقوق المستهلك

تُعتبر كافة الالتزامات المقررة بموجب هذا القانون حقوقاً للمستهلك، وبما يشمل:

1- توفير البيئة الملائمة والآمنة عند شراء السلعة أو تلقي الخدمة.

2- الحصول على المعلومات الصحيحة عن السلع التي يشتريها أو يستخدمها أو يستهلكها أو الخدمة التي يتلقاها.

3- تثقيفه وتوعيته بحقوقه والتزاماته.

4- ممارسته لحقوقه في الاختيار الأنسب للمنتج والخدمة المتاحة في الأسواق وفقاً لرغباته.

5- حماية خصوصية وأمن بياناته وعدم استخدامها في أغراض الترويج والتسويق.

6- احترام قيمه الدينية وعاداته وتقاليده عند تزويده بأي سلعة أو تلقيه أي خدمة.

7- التسوية العادلة والسريعة لمنازعاته.

8- الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله جراء شراء السلعة أو استخدامها أو تلقي الخدمة.

9- كافة الحقوق الأخرى التي تقررها التشريعات السارية في الدولة.

ويجوز بقرار من مجلس الوزراء إضافة أي حقوق أخرى.

المادة 5- اللجنة العليا لحماية المستهلك

1- تشكل بقرار من مجلس الوزراء بناءً على اقتراح الوزير لجنة عليا تسمى "اللجنة العليا لحماية المستهلك" تتبع الوزارة، برئاسة الوزير وعضوية ممثلين من السلطات المختصة وجمعيات حماية المستهلك، بالإضافة إلى اثنين من ذوي الخبرة والاختصاص يختارهما الوزير، ويحدد القرار نظام عمل اللجنة.

2- تتولى اللجنة ممارسة الاختصاصات الآتية:

أ- وضع السياسات العامة لحماية المستهلك.

ب- دراسة تقارير حماية المستهلك المحالة إليها من الإدارة، والسلطة المختصة، واتخاذ القرارات اللازمة بشأنها.

ج- دراسة المعوقات التي تواجه تطبيق القانون واقتراح آلية معالجتها.

د- دراسة الاقتراحات والتوصيات التي ترد إليها والمتصلة بحماية حق المستهلك وإبداء الرأي بشأنها.

ه- وضع خطط وبرامج لتثقيف المستهلك وتوعيته بحقوقه والتزاماته الاقتصادية.

و- دراسة ما يعرضه عليها الوزير، وإصدار توصيات بشأنه.

ز- أي اختصاصات أخرى تكلف بها من مجلس الوزراء.

المادة 6- التنسيق مع الجهات ذات العلاقة

1- على الإدارة التنسيق مع الجهات ذات العلاقة بما يكفل حماية حقوق المستهلك.

2- على الإدارة رفع تقارير دورية إلى اللجنة بشأن التنسيق بينها وبين الجهات ذات العلاقة.

3- تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط تنفيذ هذه المادة.

الفصل الثاني