قانون اتحادي رقم (24) لسنة 2006
في شأن حماية المستهلك

نحن خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة،

- بعد الاطلاع على الدستور، وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء والقوانين المعدلة له،
- وعلى قانون المعاملات المدنية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1985 والقوانين المعدلة له،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1979 في شأن تنظيم شؤون الصناعة والقوانين المعدلة له،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 1979 في شأن قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 في شأن تنظيم الوكالات التجارية والقوانين المعدلة له،
- وعلى قانون الإجراءات الجزائية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992 والقوانين المعدلة له،
- وعلى قانون العقوبات الصادر بالقانون الاتحادي رقم (3) لسنة 1987 والقوانين المعدلة له،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (37) لسنة 1992 في شأن العلامات التجارية والقوانين المعدلة له،
- وعلى قانون المعاملات التجارية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1993،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (28) لسنة 2001 بإنشاء هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2003 بإنشاء الهيئة الاتحادية للجمارك،
- وبناءً على ما عرضته وزيرة الاقتصاد، وموافقة مجلس الوزراء، وتصديق المجلس الأعلى للاتحاد،

أصدرنا القانون الآتي:

الباب الأول: تعاريف

المادة (1)

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

الدولة : دولة الإمارات العربية المتحدة.

الوزارة : وزارة الاقتصاد.

الوزير : وزير الاقتصاد

اللجنة : اللجنة العليا لحماية المستهلك.

الإدارة : إدارة حماية المستهلك في الوزارة.

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

المواصفات القياسية المعتمدة : المواصفات التي تعتمدها هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس، ويُشار إليها بعبارة: (مواصفات قياسية لدولة الإمارات العربية المتحدة).

المستهلك : كل من يحصل على سلعة أو خدمة -بمقابل أو بدون مقابل- إشباعًا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين.

المزود : كل شخص طبيعي أو معنوي يُقدم الخدمة أو المعلومات أو يُصنع السلعة أو يوزعها أو يُتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يُصدرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها.

المُعلن : كل من يُعلن عن السلعة أو الخدمة أو يُروج لها باستخدام مختلف وسائل الإعلان والدعاية.

السلعة : مُنتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج.

الخدمة : كل عمل تُقدمه أية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر.

السعر : ويشمل سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.

الباب الثاني: اللجنة العليا لحماية المستهلك

المادة (2)

تُشكل بناءً على اقتراح الوزير لجنة تسمى (اللجنة العليا لحماية المستهلك) تكون برئاسة الوزير، ويدخل ضمن تشكيلها ممثلين عن جمعيات حماية المستهلك، ويصدر بتشكيل اللجنة وتحديد اختصاصاتها قرار من مجلس الوزراء.

المادة (3)

في حال حدوث أزمة أو ظروف غير عادية في السوق تؤدي لزيادة غير طبيعية في الأسعار يتخذ الوزير - بناءً على توصية اللجنة - إجراءات من شأنها الحد من تلك الزيادة وحماية مصالح المستهلكين وعدم الإضرار بهم. وتُبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأسس والإجراءات في تحديد ما يُعتبر زيادة غير طبيعية في الأسعار وحالات الاحتكار التي يجب اتخاذ تدابير بشأنها.

الباب الثالث: إدارة حماية المستهلك واختصاصاتها

المادة (4)

تنشأ بالوزارة إدارة تسمى (إدارة حماية المستهلك) تتولى ممارسة الاختصاصات الآتية:

1. الإشراف على تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك بالتعاون مع الجهات المعنية في الدولة.
2. التنسيق مع الجهات المعنية في الدولة في التصدي للممارسات التجارية غير المشروعة والتي تضر بالمستهلك.

3. التنسيق والتعاون مع الجهات المعنية في نشر الوعي الاستهلاكي في الدولة حول السلع والخدمات وتعريف المستهلكين بحقوقهم وطرق المطالبة بها.
4. مراقبة حركة الأسعار والعمل على الحد من ارتفاعها.
5. العمل على تحقيق مبدأ المنافسة الشريفة ومحاربة الاحتكار.
6. تلقي شكاوي المستهلكين واتخاذ الإجراءات بشأنها أو إحالتها للجهات المختصة، ويجوز أن تُقدم الشكوى من المستهلك مباشرةً، كما يجوز تقديمها من قِبل جمعية حماية المستهلك باعتبارها ممثلة للمشتكي.
7. نشر القرارات والتوصيات التي تساهم في زيادة الوعي لدى المستهلك.

الباب الرابع: التزامات المزود

المادة (5)

يلتزم المزود برد السلعة أو إبدالها في حال اكتشاف المستهلك لعيب فيها، ويتم الرد أو الإبدال وفقًا للقواعد المقررة في اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (6)

لا يجوز للمزود عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أية سلع أو خدمات تكون مغشوشة أو فاسدة أو مُضللة بحيث تُلحق الضرر بمصلحة المستهلك أو صحته عند الاستعمال العادي.

المادة (7)

مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة ذات الصلة يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بأن يُلصق على غلافها أو عبوتها، وبشكل بارز، بطاقة تتضمن بيانات عن نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها واسم المنتج وتاريخ الإنتاج أو التعبئة والوزن الصافي وبلد المنشأ وبلد التصدير (إن وجد) وبيان كيفية الاستعمال (إن أمكن) وتاريخ انتهاء الصلاحية، مع إرفاق بيان تفصيلي داخل العبوة لمكونات السلعة ومواصفاتها وقواعد استعمالها ومخاطرها وغير ذلك من البيانات باللغة العربية، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

وإذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة وجب التنبيه إلى ذلك بشكل ظاهر.

المادة (8)

يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة، وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن تحديد نوع

السلعة وسعرها وأية بيانات أخرى تُحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (9)

يُسأل المزود عن الضرر الناجم عن استخدام السلعة واستهلاكها كما يُسأل عن عدم توفير قطع الغيار للسلع المعمرة خلال فترة زمنية محددة وعن عدم توفير الضمانات المُعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك، وذلك كله وفقًا للقواعد التي تصدر بقرار من الوزير. وإذا كانت السلعة منتجة محليًا قامت مسؤولية المنتج والبائع التضامنية عما سبق.

المادة (10)

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.

المادة (11)

مع مراعاة أحكام القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 بشأن تنظيم الوكالات التجارية وتعديلاته، يلتزم كل وكيل تجاري أو موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يُقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة. كما يلتزم عند استغراقه في تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز أسبوعين بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يقوم الوكيل بتنفيذ تلك الضمانات.

المادة (12)

يلتزم كل مزود للسلعة بتضمين عقوده الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وبإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها.

المادة (13)

يلتزم مزود الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة، وإلا التزم بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، أو بأداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح، وتُحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون أنواع الخدمات وفترة الضمان المقررة لكل منها.

المادة (14)

لا يجوز لأي مزود إخفاء أية سلعة أو الامتناع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق أو أن يفرض شراء كميات معينة منها أو شراء سلع أخرى معها أو أن يتقاضى ثمنًا أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه.

المادة (15)

مع مراعاة أحكام المادتين التاليتين من هذا القانون والمتعلقين بحقوق المستهلك، يتعين على كل مزود فور اكتشافه عيبًا في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة بالطريقة الصحيحة أن يُبلغ الإدارة والجهات المعنية والمستهلك بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها، وذلك وفقًا لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

الباب الخامس: حقوق المستهلك

المادة (16)

للمستهلك الحق في التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية وفقًا للقواعد العامة النافذة، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك.

المادة (17)

تتمتع الإدارة بالصفة القانونية في تمثيل المستهلك أمام القضاء، ولدى أية جهة أخرى يُقررها القانون. ودون الإخلال بحق الأطراف في اللجوء إلى القضاء، للإدارة مباشرة أية تسوية تتعلق بحماية المستهلكين، ويجوز التظلم من قراراتها بهذا الشأن لدى الوزير.

الباب السادس: العقوبات

المادة (18)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر، يُعاقب بالغرامة التي لا تقل عن ألف درهم كل من يخالف أحكام هذا القانون والقرارات الصادرة تنفيذًا له، وإذا لم يُنبه المزود إلى خطورة استعمال السلعة أو الخدمة بشكل ظاهر ونتج عن ذلك ضرر كانت العقوبة الغرامة التي لا تقل عن عشرة آلاف درهم.

المادة (19)

للمحكمة - في حالة الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المشمولة بأحكام هذا القانون - أن تقضي فضلاً عن العقوبة المقررة بمصادرة أو إتلاف المنتج موضوع الجريمة والمواد والأدوات المستخدمة في إنتاجه.

المادة (20)

تُحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الفئات والمدد اللازمة لتصحيح الأوضاع بما يتلاءم وأحكام هذا القانون. وللوزير في حال عدم تصحيح الأوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة لا تجاوز أسبوعًا ورفع الأمر إلى المحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة.

المادة (21)

للموظفين الذين يصدر بتحديد أسمائهم قرار من وزير العدل بالتنسيق مع الوزير والسلطات المختصة، صفة الضبطية القضائية في إثبات الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون والقرارات الصادرة بمقتضاه. ولهؤلاء الموظفين الحق في الاطلاع على الوثائق والمستندات اللازمة لأداء مهامهم.

المادة (22)

مع عدم الإخلال بأحكام المعاهدات والاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفًا فيها، لمجلس الوزراء إصدار قرار مسبب منه بناءً على عرض الوزير بالإعفاء من تطبيق بعض أحكام هذا القانون.

المادة (23)

يُصدر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية لأحكام هذا القانون، كما يُصدر الوزير القرارات اللازمة لهذا التنفيذ.

المادة (24)

يُنشر هذا القانون في الجريدة الرسمية، ويُعمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره.

خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

صدر عنا في قصر الرئاسة بأبوظبي:

بتاريخ: 19 رجب 1427هـ

الموافق: 13/ 8/ 2006م