

حكومة رأس الخيمة

Government of Ras Al Khaimah



دائرة التنمية الاقتصادية
Department of Economic Development



اعرف حقوقك وواجباتك
دليل التاجر والمستهلك
2015

رؤيتنا:

الريادة في الأداء لبناء اقتصاد تنافسي ومستدام

رسالتنا:

تنظيم النشاط الاقتصادي ومتابعته ودعمه وترويجه: لتعزيز التنافسية والإبداع في التنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة بالتعاون مع شركائنا في شفافية واحترام متبادل. بالاعتماد على كوادرات وطنية مؤهلة، ونظم وتقنيات ذات كفاءة عالية.

إعداد:

مريم كندر

منسقة حماية المستهلك

التدقيق اللغوي والترجمة :

أمل إسماعيل

التصميم :

أسماء الكاس

مقدمة:

يعد قانون حماية المستهلك الذي سنته دولة الإمارات العربية المتحدة أحد أهم القوانين التي حرصت دائرة التنمية الاقتصادية على تنفيذها عن طريق دورها الرقابي الذي يهدف إلى المحافظة على مناخ اقتصادي سليم يحفظ حق كل من التاجر والمستهلك. كما أخذت الدائرة على عاتقها مهمة تعريف المستهلك بحقوقه، كحقه في الأمان، والمعرفة، والاختيار، والتعويض. وفي الوقت نفسه، لم تغفل الدائرة عن دعوة المستهلك إلى الاضطلاع بواجباته ومسؤولياته والمبادرة إلى تقديم المقترحات والشكاوى للجهات المختصة.

تعريفات:

في تطبيق أحكام هذه اللائحة، يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص غير ذلك:

المستهلك: كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو خدمة - بمقابل أو دون مقابل - إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين.

السلعة: منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي - بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلية في المنتج.

الخدمة: كل عمل مقدمة أي جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو دون أجر.

العيوب: أي خلل في تصميم السلعة أو معالجتها أو تصنيعها، أو عدم ملاءمة أو تشوه أو ضرر يحدث أو يظهر قبل الاستخدام أو أثناءه، أو نتيجة عدم مطابقتها أو تقيدها بالموصفات القياسية المعتمدة، أو بالضمان أو المواصفات التي أعلن عنها المزود، أو لأي تأكيد أو إعلان متصل مثبت على السلعة.

الضمان: إقرار كتابي أو ضمني صادر من المزود - أو من يمثله - بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب، ومطابقتها للمواصفات القياسية المعتمدة، وتعهده بإصلاح أي خلل أو عطب يطرأ على السلعة أو الخدمة في مدة محددة.

المزود: كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم الخدمة أو المعلومات، أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها.

واجبات المستهلك:

- 1- أن يكون واعياً بحقوقه في جميع مناحي الاستهلاك.
- 2- أن يتأكد من مدة صلاحية المنتج أو المادة أو الدواء، وأن يمتنع عن استعمالها بعد انتهاء الصلاحية.
- 3- أن يعاين المواد الاستهلاكية ظاهرياً قبل الشراء، ويتأكد من صلاحيتها للاستخدام.
- 4- أن يمتنع عن شراء المنتجات مجهولة المصدر أو الشراء من الباعة المتجولين.
- 5- أن يكون الاتفاق مع صاحب الحرفة مكتوباً عند قيام الأخير بتنفيذ العمل المطلوب منه، ويجب أن يشمل الاتفاق مدة التنفيذ والأجر والمواد المطلوبة للتنفيذ.

- 6- أن يناقش بائع السلعة أو مقدم الخدمة عن السعر، ومدة الصلاحية، وجودة المنتج، وتنفيذ الشروط الصحيحة للخدمات المقدمة.
- 7- أن يمتنع عن شراء السلع والخدمات الرديئة، والبحث عن الجودة والتحقق من الصحة والسلامة أثناء الشراء.
- 8- ألا يتهاون في المطالبة بحقه إذا تعرض للغش التجاري.
- 9- أن يحتفظ بالفاتورة وشهادة الضمان.

الإجراءات الواجب اتباعها لاسترداد السلع من الأسواق المحلية ومن المستهلكين – وفقا للقانون - في الحالات الآتية:

- 1- وجود عيب في السلعة.
- 2- وجود تقارير أو دراسات تثبت وجود عيب في السلعة.
- 3- ورود شكاوى من المستهلكين أو الجهات المعنية بوجود عيب في السلعة.
- 4- صدور مذكرة من الوزارة باسترداد السلعة.
- 5- وجود عمليات استرداد لذات السلعة خارج الدولة.
- 6- ثبوت عدم مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة.

السلعة المعيبة

- على المزود في حالة استرداد السلعة أن يستبدلها أو يصلحها أو يرجع ثمنها للمستهلك، أو يصلح الجزء المعيب منها دون مقابل، بغض النظر عن فترة الضمان الممنوحة، وفقا لنوع السلعة وطبيعتها ونوع العيب المكتشف فيها.
- يتحمل المزود تكاليف نقل السلعة المعيبة وتكاليف إرسال الفنيين لاستبدالها أو إصلاح الجزء المعيب منها، وجميع التكاليف المترتبة على استرداد السلعة.
- في حالة تلقي الإدارة المختصة أية شكوى أو بلاغ عن وجود عيب في السلعة، يتوجب عليها التحقق من ذلك، وإذا ما ثبت وجود العيب في السلعة وجب إخطار المزود بضرورة استرداد السلعة في المدة التي تحددها الإدارة حسب طبيعة السلعة.
- للجهات المعنية والمستهلك وكل ذي شأن التقدم بطلب إلى الإدارة لاسترداد السلعة المعيبة على أن يرفق مع هذا الطلب الأدلة المقبولة التي تثبت ذلك، ويتعين على الإدارة

التحقق مما ورد في هذا الطلب واتخاذ الإجراءات اللازمة في شأنه.

التزامات المزود

- يلتزم مزود الخدمة بضمان الخدمة التي أجزاها في فترة زمنية محددة تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة، وإلا التزم بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، أو بأداء خدمة أخرى على الوجه الصحيح.
- يضمن المزود جودة السلعة والخدمة وتوافر المواصفات التي حددها أو تلك التي اشترط المستهلك خطياً وجودها، ويضمن العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة أو تجعلها غير صالحة للاستعمال لما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد المبرم بين المزود والمستهلك.
- على المزود توفير خدمة ما بعد البيع بما في ذلك توفير قطع الغيار والصيانة للسلع المعمرة لفترة لا تقل عن خمس سنوات أو لفترة تتناسب مع طبيعة السلعة.
- على المزود الالتزام بطريقة العرض الصحيحة للسلعة، وهي أن يلصق على غلافها أو عبوتها بطاقة باللغة العربية واضحة ومقروءة ومفهومة المعنى وبارزة متضمنة للآتي:
 - 1- نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها.
 - 2- اسم السلعة.
 - 3- تاريخ الإنتاج أو التعبئة.
 - 4- تاريخ انتهاء الصلاحية.
 - 5- الوزن الصافي.
 - 6- بلد المنشأ.
 - 7- بلد التصدير (إن وجد).
 - 8- كيفية الاستعمال (إن أمكن).
 - 9- وحدة المقياس والمكيال الصحيحة المناسبة للسلعة.

مسؤولية المستهلك:

- يتحمل المستهلك وحده مسؤولية شراء البضائع من الباعة المتجولين في حال تعرضه للغش التجاري أو الضرر.
- في حالة تضرر المنتج جراء فعل قام به المستهلك فيجب أن يعوّض التاجر عن ذلك.

للشكاوى والاقتراحات، يرجى الاتصال على الأرقام التالية:

رقم الهاتف: 072271222 خويلة رقم 114/112/103

الخط الساخن: 8007333

فاكس: 2270037

الموقع الإلكتروني: www.rak.ae



For any complaints and suggestions, kindly contact us through:

Office No.: 072271222 **Ext.:** 103114/112/

Hotline: 8007333


Fax: 07227003

website : www.rak.ae





صوتك مسموع!
WE ARE LISTENING!
050 4321966



nance in respect of the overhauled products for no less than five years or for such a period as would be appropriate to the type of product.

- The provider shall be under an obligation to display the product in a conspicuous manner, and to attach thereto a readable, clear, and easy-to-understand label, written in Arabic language and containing the following information:

1. Type, nature and components of the product.
2. Name of the product.
3. Date of manufacturing or packing.
4. Expiry date.
5. Net weight.
6. Country of origin.
7. Country of export, if existing.
8. Method of usage, if possible.
9. The right and appropriate measuring unit

Liabilities of Consumer

- The Consumer shall be solely responsible for buying any goods or products from peddlers in case of suffering fraud or damage.
- In the event of any damage to the product resulted from an act by the consumer, he must compensate the trader for such damage.



Defective Products

- Where a product is recalled, the provider shall in due manner replace or repair it, or alternatively refund the price to the consumer or repair the defected part free of charge, regardless of the guarantee period and according to the type and nature of each item.
- The provider shall bear transport expenses of the defected product, wages paid to the technicians who are deputed to replace or repair the product, and all costs incurred on recalling it.
- Where the relevant department has received any complaint or report on a defect in the product, the said department must verify the same. In the event of proving that defect, the provider must be instructed to recall the product in question within the period prescribed by the department based on the type of product.
- Competent authorities, consumers and every relevant person may apply to the department for the return of a defected product provided a valid proof is attached to the application. In return, the department must ascertain the facts mentioned in the report and take the necessary measures accordingly.

Obligations of Provider

- The provider shall guarantee the service provided for so long as would be appropriate to the type of service in question, or alternatively either refund the amount to the recipient or perform another service in due manner.
- The provider shall ensure the good quality of the product or service, and that it is identical to the descriptions declared by him or to such other descriptions as would be stipulated by the consumer in writing. Moreover, the provider shall, in accordance with the agreement concluded between him and consumer, guarantee any invisible defects that may reduce the value of the product or service or render it unfit to the usage intended for it according to its nature.
- The provider shall offer after-sale service including spare parts and mainte-



Duties of Consumer:

1. To be aware of his/her rights at all consumption aspects.
2. To check the expiry date of the product/medicine, and not to use it if already expired.
3. Prior to purchase, to externally examine the consumable goods and ensure they are usable.
4. To refrain from buying any products whose source is unknown, particularly from peddlers.
5. To enter into a written agreement with the craftsman, when the latter is performing some work at the consumer's request. This agreement shall define the work terms and conditions, such as; duration, fees and materials required for work. To negotiate with the retailer or provider about the price, validity period, quality and to implement the proper conditions to the services provided.
6. To refrain from buying corrupted products and services, seek quality, and verify safety and health conditions during the purchase.
7. To not neglect claiming his right in the event of commercial fraud.
8. To maintain the bill and warrantee certificate.

Pursuant to law, a product must be recalled from local markets and consumers in the following events:

1. There is a defect in the product.
2. Issued reports or studies proving a defect in the product.
3. Complaints made by consumers or the relevant authorities about a defect in the product.
4. A memorandum is issued by the Ministry to recall the product.
5. There are cases outside the State to recall the same product.
6. The product doesn't meet the approved standard specifications.



Definitions:

In the application of these regulations, the following words and expressions shall have the meanings thereto annexed, unless the context otherwise requires:

“**Consumer**” means each natural or legal person who obtains a product or service – with or without return – in order to satisfy his own need or the needs of others.

“**Product**” means any type of product whether manufactured, agricultural, animal or industrialized product – including the raw materials and components thereof.

“**Service**” means each act provided by any person to a consumer with or without return.

“**Defect**” means any defect in the design, processing or manufacturing of a product, or any damage, distortion or inappropriateness that appears or occurs prior to, or during, the usage thereof, resulting from non-compliance or non-adherence to the set standards or non-abiding by the guarantee given or descriptions announced by the provider, or by any confirmation or declaration attached to the product.

“**Guarantee**” means an implicit or explicit declaration made by the provider or his proxy, stating that the relevant product or service is free from defects and conforming to the set standards, and that the provider undertakes to repair and correct any defect or fault that may occurs to the product or service within a prescribed period.

“**Provider**” means any natural or legal person providing the service or information, or manufacturing, distributing, dealing with, selling, supplying, exporting, or interfering in the production or trading of a product.



Preface:

Consumer Protection Act of the United Arab Emirates is deemed to be one of the most important acts which the Department of Economic Development is keen to implement in accordance with its monitoring role aiming to promote and maintain a safe and sound economic environment that ensures the rights of both traders and consumers. Furthermore, the Department has assumed responsibility for acquainting consumers with their rights including safety, awareness, choice, compensation and so on, while encouraging them to take on their duties and responsibilities, and to convey their suggestions and complaints to the competent authorities.



Our Vision:

Pioneer in the performance to build a competitiveness and sustainable economy.

Our Mission:

To regulate, monitor, support and promote the economic activity in order to boost competitiveness, creativity and stimulate comprehensive and sustainable economic development, embracing transparency and mutual respect in the way we deal with our partners, and relying on qualified national cadres and efficient systems and techniques.

Done by:

Mariam Kandar

Consumer Protection Coordinator

Translated & Edited by:

Amal Ismail

Designed by:

Asma Alkas





دائرة التنمية الاقتصادية
Department of Economic Development



**Know Your
Rights & Responsibilities
Trader & Consumer Guide
2015**