

قانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك

عدد المواد: 32

فهرس الم الموضوعات

الفصل الأول: تعاريف (1-1)

الفصل الثاني: حقوق المستهلك (4-2)

الفصل الثالث: التزامات المزود (17-5)

الفصل الرابع: العقوبات (22-18)

الفصل الخامس: أحكام عامة (30-23)

نحن حمد بن خليفة آل ثاني أمير دولة قطر،
بعد الاطلاع على الدستور ،

و على القانون رقم (2) لسنة 1999 في شأن مكافحة الغش في المعاملات التجارية،

و على المرسوم بقانون رقم (32) لسنة 2004 بتنظيم وزارة الاقتصاد والتجارة وتعيين اختصاصاتها،

و على المرسوم بقانون رقم (36) لسنة 2004 بإنشاء المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات،

و على اقتراح وزير الاقتصاد والتجارة،

و على مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء،

بعدأخذ رأي مجلس الشورى،

قررنا القانون الآتي:

الفصل الأول: تعاريف

المادة 1 (عدلت بموجب قانون 7/2018) (عدلت بموجب مرسوم بقانون 14/2011)

في تطبيق أحكام هذا القانون، تكون الكلمات والعبارات التالية، المعاني الموضحة قرین كل منها، ما لم يقتضي السياق معنى آخر:
الوزارة: وزارة الاقتصاد والتجارة.

الإدارة المختصة: الوحدة الإدارية المختصة بالوزارة

المستهلك: كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل، إشباعاً لاحتاجه الشخصية أو حاجات الآخرين، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها المزود: كل من يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو بيعها أو يصدرها أو يستوردها أو يتناولها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق.

العنوان: كل من يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام مختلف وسائل الدعاية والإعلان.

السلعة: بكل منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي، بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج.
الخدمة: بكل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجرا.

السعر: سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.

العيوب: بكل نقص في قيمة أي من السلع والخدمات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة منها، يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، بما في ذلك النقص الذي ينتج عن خطأ في منازلة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه.

الفصل الثاني: حقوق المستهلك

المادة 2

حقوق المستهلك الأساسية مكفولة بمقتضى أحكام هذا القانون، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بذلك الحقوق وعلى الأخضر الحقوق التالية:-

1- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات

2- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.

3- الحق في اختيار الحر للسلع والخدمات التي تتوافق فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.

4- الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد.

5- الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.

6- الحق في المشاركة في الجمعيات والمؤسسات الخاصة والمجالس واللجان المتصلة عملها بحماية المستهلك.

7- الحق في رفع الدعوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها.

وذلك دون الإخلال بما تقضى به الاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفاً فيها.

المادة 3

المادة 4

- مع مراعاة أحكام القانون رقم (12) لسنة 2004 بشأن الجمعيات والمؤسسات الخاصة، يجوز إنشاء جمعيات لحماية المستهلك تهدف إلى:
- 1- إعلان المستهلك وتوعيته وتنفيذه.
 - 2- الإسهام في ترشيد الاستهلاك والإنفاق الأسري.
 - 3- التعبير عن وجهة نظر المستهلك لدى الجهات الرسمية ذات العلاقة وتبنينها بالمارسات الضارة بمصالح المستهلك وطلب تدخلها لوقف تلك الممارسات عند الاقتضاء.
 - 4- المساعدة في خلق علاقات ثقة وتعاون بين المستهلك والمزود والمشاركة في الحوار والتشاور مع الجهات المعنية.
 - 5- الدفاع عن مصالح المستهلك.
 - 6- إجراء الدراسات والبحوث المرتبطة بحماية المستهلك ونشرها.

الفصل الثالث :التزامات المزود

المادة 5

يلزم المزود بارجاع 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.

المادة 6

يُحظر 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.

المادة 7

يلزم 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.

المادة 8

يلزم المزود لدى عرض أي سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة .وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة موزرخة تتضمن تحديد نوع السلعة وسعرها وكميتها وأي بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

ويجوز بقرار من الإدارة المختصة تحديد بعض السلع التي يكفي في الإعلان عن أسعارها أن يتيح المزود للمستهلك إمكانية معرفة أسعارها بطريقة واضحة ومحددة.

المادة 9

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 .

إذا استغرق تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز خمسة عشر يوماً، التزم الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات.

المادة 10 (عدلت بموجب مرسوم بقانون 14/2011)

مع مراعاة أحكام القانون رقم (19) لسنة 2006 بشأن حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، لا يجوز للمزود أن يخفي أي سلعة أو يمتنع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق أو أن يفرض شراء كميات معينة منها أو شراء سلعة أخرى معها أو أن يتضادي ثمنا أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه. كما لا يجوز للمزود إحداث أي زيادة في أسعار السلع والخدمات، دون الالتزام بالأسس والضوابط التي يصدر بها قرار من الوزير.

المادة 11

على المزود أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها ومميزاتها وخصائصها وأسعارها . وللتزم بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة وإعادة المبلغ الذي دفعه متلقى الخدمة، أو بأدائها مرة أخرى على الوجه الصحيح

المادة 12

يلتزم المزود بتضمين عقوده الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وبارجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها.

المادة 13

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 14

يلتزم المزود فور اكتشافه عيباً في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة أن يبلغ الجهة المختصة بالوزارة، والمستهلك، بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها ويسحب السلع المعيبة من السوق فوراً والإعلان عن ذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة 15

- يلتزم المزود في حالة بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط وقبل التعاقد بتقديم البيانات التالية للمستهلك:
- 1 سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة نقداً.
 - 2 سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط.
 - 3 مدة التقسيط الممكنة.
 - 4 عدد الأقساط عن كل مدة وقيمة كل قسط.
 - 5 -التكلفة الإجمالية للبيع بالتقسيط
 - 6 -المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد.

المادة 16

يسأل المزود عن الضرر الناجم عن استخدام السلعة واستهلاكها، كما يسأل عن عدم توفير قطع الغيار للسلع المعمرة خلال فترة زمنية محددة وعن عدم توفير الضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك، وذلك وفقاً للقواعد التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون . وإذا كانت السلعة منتجة محلياً قامت مسؤولية المنتج والبائع التضامنية وفقاً لحكم الفقرة السابقة.

يجب أن تكون الإعلانات والبيانات المنصوص عليها في المواد (7 ، 8 ، 11) من هذا الفصل باللغة العربية، ويجوز استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية.

الفصل الرابع : العقوبات

المادة 18 (عدلت بموجب قانون 7/2018) (عدلت بموجب مرسوم بقانون 14/2011)

مع عدم الإخلال بأى عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر، يعاقب بالحبس مدة لا تجاوز سنتين، وبالغرامة التي لا تقل عن (3,000) ثلاثة آلاف ريال ولا تزيد على (1,000,000) مليون ريال، أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من خالف أيًا من الأحكام المنصوص عليها في ماد الفصل الثالث من هذا القانون.

ويغى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتغدر عليها التأكيد من صحتها، وكان المزود قد أمنه بها.

وتكون العقوبة الغرامية التي لا تقل عن (15,000) خمسة عشر ألف ريال ولا تزيد على (1,000,000) مليون ريال، إذا لم يتبه المزود إلى خطورة استعمال السلعة أو الخدمة بشكل ظاهر ونتج عن ذلك ضرر.

وتحاضع العقوبة في حالة العود، ويعتبر المتهم عائدًا، إذا ارتكب جريمة مماثلة خلال خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة المحكوم بها أو انقضائها بمضي المدة.

وتعتبر جميع الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون مماثلة بالنسبة لحالات العود.

المادة 18 مكرر

مع عدم الإخلال بالعقوبات المنصوص عليها في هذا القانون، يجوز بقرار إداري مسبب من مدير الإدارة المختصة، إغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه المخالفة، وذلك بصفة مؤقتة لمدة لا تزيد على شهر عن الواقعة الأولى، ولمدة لا تزيد على شهرين عن الواقعة الثانية، ولمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر عن الواقعة الثالثة فأكثر.

وينشر قرار الإغلاق على موقع الوزارة الإلكتروني وفي صحيفتين يوميتين على نفقة المخالف، وتوضع علىواجهة المحل، وتوضع على وجهة المحل أو المكان الذي وقعت فيه المخالفة لافتة مكتوب عليها مغلق لمخالفته قانون حماية المستهلك.

وفي جميع الأحوال، ينفذ الإغلاق الإداري كلياً للمحل، أو المكان الذي وقعت فيه المخالفة إذا كانت الحالة لا تسمح بقصر الإغلاق على الجزء الذي وقعت فيه المخالفة، ويلزم المخالف بمصاريف الإغلاق.

ولصاحب الشأن التظلم من قرار الإغلاق الإداري إلى الوزير خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بالقرار، ويرفق به جميع المستندات المؤيدة له.

وبيت الوزير في التظلم خلال عشرة أيام من تاريخ تقديمها، ويكون قراره نهائيًا.

ويعتبر ماضي المدة المشار إليها في الفقرة السابقة دون البت في التظلم بمثابة رفض له.

المادة 18 مكررًا (أضيفت بموجب : مرسوم بقانون 14 / 2011)

مع عدم الإخلال بالعقوبات المنصوص عليها في هذا القانون، يجوز بقرار إداري مسبب من مدير الإدارة المختصة، إغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه المخالفة، وذلك بصفة مؤقتة لمدة لا تزيد على شهر عن الواقعة الأولى، ولمدة لا تزيد على شهرين عن الواقعة الثانية، ولمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر عن الواقعة الثالثة فأكثر.

وينشر قرار الإغلاق على موقع الوزارة الإلكتروني، وفي صحيفتين يوميتين على نفقة المخالف.

وفي جميع الأحوال، ينفذ الإغلاق بالطريق الإداري بالنسبة للمحل كله، إذا كانت حالة لا تسمح بقصر الإغلاق على الجزء الذي وقعت فيه المخالفة، ويلزم المخالف بمصاريف الإغلاق.

ولصاحب الشأن التظلم من قرار الإغلاق الإداري إلى الوزير خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بالقرار، ويرفق به جميع المستندات المؤيدة له.

وبيت الوزير في التظلم خلال عشرة أيام من تاريخ تقديمها، ويكون قراره نهائيًا.

ويعتبر ماضي المدة المشار إليها في الفقرة السابقة دون البت في التظلم بمثابة رفض له.

المادة 19

مع عدم الإخلال بأى عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر، يعاقب كل من يتصرف بأى طريقة من الطرق في المواد المحفوظ عليها المنصوص عليها في المادة (25) من هذا القانون، بالحبس مدة لا تجاوز شهرين، أو بالغرامة التي تعادل قيمة البضاعة المحفوظ عليها التي تم التصرف فيها على وجه غير مشروع.

المادة 20

يعاقب المسؤول عن الإدارة الفعلية للشخص المخالف المعنوي بذات العقوبة المنصوص عليها في المادتين السابقتين إذا ثبت علمه بالمخالفة وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسمه في

ويكون الشخص المعنوي مسؤولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من غرامات وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به أو باسمه أو لصالحه.

المادة 21

للحكم في حال الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون، أن تنصي فضلاً عن العقوبة المقررة، بمقداره أو إتلاف السلعة موضوع المخالفة والمواد والأدوات المستخدمة في إنتاجها، وإغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تقل عن شهر ولا تجاوز ثلاثة أشهر، وبنشر ملخص الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدين يوميين.

المادة 22 (عدلت بموجب مرسوم بقانون 14/2011)

يجوز للوزير أو من يفوضه، التصالح في أي من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون، قبل تحريك الدعوى الجنائية أو أثناء نظرها وقبل الفصل فيها بحكم نهائي، وذلك مقابل أداء مبلغ لا يقل عن مثلي الحد الأدنى للغرامة، ولا يجاوز مثلي الحد الأقصى.
ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية.

الفصل الخامس :أحكام عامة

المادة 23 (عدلت بموجب قانون 7/2018)

لاتخل أحكام هذا القانون باختصاصات وزارة المواصلات والاتصالات وهيئة تنظيم الاتصالات المتعلقة بحماية المستهلك في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

المادة 24

يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك، إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء المزود من أي من التزاماته المنصوص عليها في هذا القانون.

المادة 25

يجوز في حالة وجود أسباب قوية تتحمل على الاعتقاد بأن هناك مخالفة للحظر المنصوص عليه في المادة رقم (6) من هذا القانون، ضبط المواد المشتبه فيها، والتحفظ عليها بصفة مؤقتة لدى صاحب الشأن وتحت مسؤوليته، وتؤخذ خمس عينات على الأقل بقصد تحليلاً .
وتوضع كل عينة داخل حزز تسلم إثنان منها لصاحب الشأن، ويحرر بذلك محضر يحتوي على جميع الإجراءات التي اتخذت .
ومع عدم الإخلال بحق صاحب الشأن في التقدم إلى المحكمة المختصة بطلب الإفراج عن البضاعة المنحظ عليها، يفرج عنها بحكم القانون إذا لم يصدر أمر من المحكمة بتأييد التحفظ خلال الثلاثين يوماً التالية لبيان الضبط

المادة 26

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الفئات والمدد الازمة لتصحيح الأوضاع بما يتلاءم وأحكام هذا القانون .
والوزير في حالة عدم تصحيح الأوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشآة عن مزاولة نشاطها مدة لا تجاوز عشرة أيام ورفع الأمر إلى المحكمة بشأن غلق المنشآة والتصرف في السلع موضوع المخالفة.

المادة 27

المادة 28

يصدر الوزير اللائحة التنفيذية لهذا القانون والقرارات اللازمة لتنفيذها، وإلى أن تصدر هذه القرارات يستمر العمل بالقرارات والأنظمة المعمول بها حالياً فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون.

المادة 29

يلغى القانون رقم (2) لسنة 1999 المشار إليه

المادة 30

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ هذا القانون وينشر في الجريدة الرسمية.

الرجاء عدم اعتبار المادة المعروضة أعلاه رسمية
الميزان | البوابة القانونية القطرية