



وزارة التجارة والاستثمار
Ministry of Commerce and Investment



دليل حقوق المستهلك

من أنظمة وزارة التجارة والاستثمار



وزارة التجارة والاستثمار
Ministry of Commerce and Investment



06

● حقوق عامة



● أولاً: قطاع السلع المعمّرة (الأجهزة الكهربائية - السيارات)

15

شراء السلع (الأجهزة الكهربائية)

16

ضمان السلع (الأجهزة الكهربائية)

17

صيانه السلع (الأجهزة الكهربائية)

18

قطع غيار (الأجهزة الكهربائية)

19

السلعة البديلة المؤقتة (الأجهزة الكهربائية)

20

شراء السيارات

21

ضمان السيارات

22

صيانه السيارات

24

قطع غيار السيارات

25

السيارة البديلة المؤقتة



27

● ثانياً: حق المستهلك في الاستبدال و الاسترجاع

29

حق الاستبدال و الرد

27

من حالات الاستبدال والاسترجاع

36

استبدال أو استرجاع السيارة

37

استبدال أو استرجاع الأجهزة الكهربائية



38

● ثالثاً: التخفيضات والمسابقات التجارية

التخفيضات التجارية



46

● رابعاً: السلع التموينية والغذائية

السلع التموينية والغذائية



● خامساً: المكافآت التشجيعية

مقدمة

انطلاقاً من دور وزارة التجارة و الاستثمار الأساسي في حماية المستهلك، تقدم هذا الدليل الذي يشمل الانظمة ذات العلاقة بالمستهلك بشكل مباشر و التي تسعى من خلاله ليكون المستهلك واعياً، ذكياً، واثقاً من تعاملاته مع السلع و الخدمات ، كما يسهم هذا الدليل أيضاً بتوعية التاجر لرفع مستوى الوعي لديه ونشر مفهوم البيئة التجارية المثالية، لنصل في النهاية إلى مستهلكين و تجار واعين يصنعون اقتصاداً مزدهراً قوياً، تسود فيه التعاملات التجارية العادلة للطرفين.

من المستهلك ؟

هو كل فرد يحصل على سلعة أو خدمة من منشأة تجارية داخل المملكة العربية السعودية.

ما هي توعية المستهلك ؟

عملية اتصال تعزز من القدرة على معرفة المستهلك لحقوقه و واجباته.

حقوق عامة

حقوق عامة



★ من حق المستهلك :

أن توفر له على كل منتج، البيانات التجارية التالية :

- المقاس والحجم والوزن والعدد والسعة
- تاريخ الإنتاج والصلاحية
- البلد التي صُنعت أو أُنتجت فيها
- العناصر المستخدمة في التركيب
- سعر المنتج
- اسم المُنْتِج أو الصانع



ذهب أحمد لمحل تجاري يبيع المنظفات المنزلية ، دون أن يوضح البيانات التجارية الخاصة به، كالوزن ومكان التصنيع وتاريخ الصلاحية، ولأن تلك البيانات أساسية لكل منتج تجاري، لم يقم أحمد بشراء المنتج، وتقدم إلى لوزارة التجارة بلاغ تجاري حفاظاً على السلامة العامة لباقي المستهلكين.

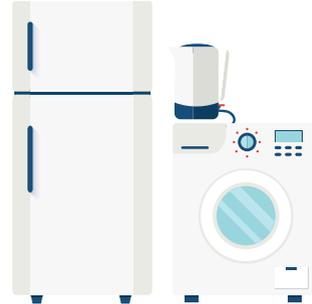
مثال

★ من حق المستهلك :

- أن تكون جميع بيانات المنتج مكتوبة باللغة العربية ولا يمنع إضافة لغة أخرى
- أن تكون السلعة مطابقة للوائح الفنية المعتمدة

مثال

اشترى محمد بعض الأجهزة الكهربائية لمنزله، وبعد أن علم بأنها غير مطابقة للمواصفات القياسية اللازمة للسلامة العامة، قام باستبدال مشترياته بأخرى مطابقة لتلك المواصفات، وخالية من عيوب الغش والتزوير والتقليد.





★ من حق المستهلك :



- شراء السلع المعروضة للبيع دون قيد أو شرط من البائع.
- مثل : تحديد عدد السلع التي يقوم بشرائها ، فيما عدا العروض التجارية إذا كانت مصحوبة ببيان بعدد المنتجات المحددة لكل مستهلك.
- عدم ربط شراء سلعة بسلعة أخرى.

مثال



يعلم خالد أن له الحق كمستهلك في شراء أي بضاعة معروضة داخل أي محل دون أي قيد أو شرط، وقد وجد هذا الشرط في أحد المحلات التي تبيع الملابس الرجالية، بأن تكمل قيمة مشترياته مئتي ريال ليستطيع الشراء من المحل، فتقدم خالد ببلاغ للوزارة على هذا المحل المخالف لشروط البيع.

★ من حق المستهلك :



- استبدال واسترجاع السلع إذا ثبت أنها مغشوشة أو معيبة أو تحمل علامات تجارية مقلدة.



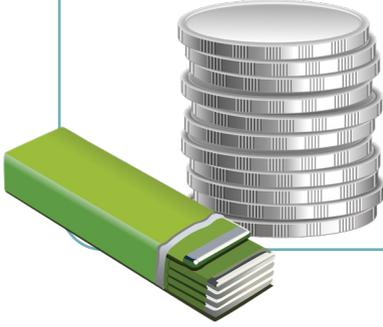
حقوق عامة

★ من حق المستهلك :



- أخذ الباقي مهما كان قليلاً وأن لا يلزم بسلع أخرى بدل الباقي مثل اللبان (العلك) أو المناديل الورقية أو غيرها من السلع التي قد لا يرغب بها المستهلك .

مثال



تقدم محمد مبلغ للوزارة على أحد محلات التموينات الغذائية بعدما فرض عليه البائع أخذ منتج عبارة عن (علك) بقيمة نصف ريال، ما تبقى له من قيمة مشترياته التي قام بدفعها، حيث لم يقدّم البائع بإرجاع النصف ريال، بحجة أنّ العملة غير متوفرة داخل المحل.

★ من حق المستهلك :



- الحصول على فاتورة عند الشراء باللغة العربية وتحتوي (المبلغ الإجمالي والتفصيلي، التاريخ، نوع ووصف السلعة ، اسم المنشأة)

مثال



تقدم محمد إلى الوزارة ببلغ تجاري، بعد أن اشترى ألبسة رجالية من أحد المحلات التجارية، وحصل على فاتورة غير عربية بهذه المشتريات، كما لم تكن موضحة لأصناف مشترياته وأوصافها، فقد تم تسمية جميع الأصناف في الفاتورة «بالملابس»، وتم الاكتفاء بوضع سعر كل صنف منها، دون وصفها بأي وصف يميزها عن غيرها.



★ من حق المستهلك :

- الحصول على فاتورة موضع فيها قيمة الضريبة المضافة بشكل واضح.

الفاتورة الضريبية توضح السلع أو الخدمات الخاضعة وغير الخاضعة لضريبة القيمة المضافة بنسبة 5%.



فاتورة		
رقم الفاتورة: #0100		
إسم المتجر العنوان		
الوقت: 14:30:28	تاريخ: 01/01/2018	
الرقم الضريبي: 123456789900003		
المنتجات		
السعر	الكمية	
63.0	1.0	منتج 1
105.0	1.0	منتج 2
89.25	1.0	منتج 3
المجموع (ريال) 257.25		
يشمل ضريبة القيمة المضافة (5%) 12.25		
>>>>>>>> اغلق الفاتورة 0100 >>>>>>>>		
		
(01)17248701298474		

★ من حق المستهلك :

- معرفة التحذيرات المتعلقة باستخدام السلع المعروضة للبيع وأن تكون موضحة على المنتج بشكل مباشر.

مثال



لدى خالد ثلاثة أطفال بأعمار مختلفة، وقد كان يريد اختيار مجموعة من الألعاب المناسبة لأعمارهم، فلم يستطع التعرف على ما يناسب أعمار أبنائه من الألعاب، بسبب عدم توضيحها لأي تعليمات تخص أعمار مستخدميها، أو أي تنبيه يترتب على الاستعمال الخاطئ لها، لذا.. لم يستطع خالد اختيار شيء منها، وكان له الحق في تقديم بلاغ على هذه السلع المخالفة.

★ من حق المستهلك عند شراء الذهب :



- وجود عيار الذهب على القطعة.
- وجود علامة (دمغة) التاجر أو الصائغ على القطعة.
- أن يتم وزن قطعة الذهب على ميزان دقيق.
- الحصول على فاتورة مختومة من البائع بثمن وتفصيل القطعة المشتراة وكتابة (وزن الجرام والوزن الإجمالي).

الفصوص والأحجار في الذهب

★ من حق المستهلك :

- إذا زادت نسبة الفصوص التي ليس لها قيمة عن 5 % من إجمالي الوزن يتم خصمها من السعر.
- أن يفصح صاحب المحل عن نسبة وزن الفص المركب على القطعة الذهبية (حجر كريم له قيمة أو حجر غير كريم ليس له قيمة).

أحجار كريمة ذات قيمة

الألماس
لونه ابيض شفاف



الياقوت
لونه أحمر غامق



الزفير أو السفير
أزرق كحلي



الزمرد
لونه اخضر



اللؤلؤ الطبيعي



أحجار غير كريمة ليست ذات قيمة



الزجاج
الكريستال





★ من حق المستهلك :

● أن تحتوي فاتورة بيع الذهب والمجوهرات على البيانات التالية:



- اسم المحل وبياناته التجارية ورقم الترخيص.
- عيار الذهب (العيار).
- وزن الذهب و الحجر.
- وصف قطعة الذهب.
- سعر جرام الذهب و السعر الاجمالي.
- نوع الحجر (حجر كريم له قيمة أو حجر غير كريم ليس له قيمة).
- تاريخ الشراء.
- اسم ورقم هوية المشتري.

★ من حق المستهلك :



- أن يكون وصف السلعة صحيحًا ومطابقًا لما تم الاتفاق عليه مع البائع.
- الحصول على عقد موضَّح فيه جميع المواصفات الممكنة، ومدة وشروط التسليم والدفعات.

مثال

طلب فيصل من أحد محلات بيع المطابخ المنزلية، تفصيل مطبخ بقياسات معينة مناسبة لحجم غرفة المطبخ في منزله وكتب جميع التفاصيل المطلوبة في العقد، وعند انتهاء المحل من تفصيل المطبخ، وجد أن المواد المستخدمة ليست كما أتفق مع البائع عليها في العقد، فرفض استلام المطبخ، وطلب من المحل الالتزام بالمواصفات التي تم الاتفاق عليها مسبقاً، أو التوجه لوزارة التجارة والاستثمار ببلانج تجاري.



1900

www.mci.gov.sa



تطبيق "مبلغ تجاري"

    SaudiMCI



قطاع السلع المعمرة (الأجهزة الكهربائية ، السيارات)





شراء السلع (الأجهزة الكهربائية)

★ من حق المستهلك عند شراء سلعة :

- أن يكون البيان التجاري المتعلق بالسلعة المعروضة للبيع مكتوباً باللغة العربيّة على الأقل، ومُطابقاً للحقيقة من جميع الوجوه.
- أن تكون صفات السلعة صحيحة وفقاً لما تم الاتفاق عليه بين البائع والمستهلك.
- وجود بطاقة كفاءة الطاقة عند عرض الجهاز الكهربائي (غسالة، ثلاجة، مكيف) للبيع



★ من حق المستهلك عند شراء سلعة :

- بيان سعر السلعة كتابياً بـمكان بارز في منافذ البيع التابعة للوكيل ومواصفاتها وعلى موقعه الإلكتروني
- الحصول على وثيقة موقعة من المستهلك والوكيل تبين موعد تسليم والتزامات الوكيل تجاه المستهلك في حال التأخر عن موعد التسليم.
- إفصاح الوكيل كتابياً بطريقة واضحة ومفهومة عن أي عيوب أو أي تغيير في السلعة التي يعرضها للبيع.
- بيان (كتابياً) أسعار قطع الغيار وتكاليف إجراء الصيانة الدورية ومددها في مكان بارز في مراكز الصيانة التابعة للوكيل وعلى موقعه الإلكتروني.
- أن يوفر له الوكيل التجاري سياساته لتوفير قطع الغيار، وتقديم الصيانة، وتقديم ضمان المنتج.
- وجود بطاقة كفاءة الطاقة عند عرض الجهاز الكهربائي (غسالة، ثلاجة، مكيف) أثناء عرضها للبيع.



ضمان السلع (الأجهزة الكهربائية)

★ من حق المستهلك :

تمديد مدة ضمان المنتج بما يعادل مدة التأخير في توفير قطعة الغيار أو البدء في أعمال الصيانة أو الانتهاء منها.

في حال حدوث خلل مشمول بالضمان فمن حق المستهلك الذهاب بالسلعة إلى المحل الذي اشتراها منه ويلتزم المحل بإصلاح الخلل أو بتوصيلها للوكيل لإصلاحها .

أن لا تقل مدة ضمان السلع الكهربائية عن عامين.

إذا طرأ عيب على السلعة مشمول بضمان المنتج، ولم يتعامل معه الوكيل بالمهنية اللازمة ، فيكون الوكيل مسؤولاً عن تقديم ضمان المنتج لهذا العيب وما يترتب عليه، وذلك لمدة عام إضافي يلي انتهاء مدة الضمان.



مثال

حصل عطل في مكيف قد اشترته ريم العام الماضي. وعندما حضر مسؤول الصيانة لمعاينة المكيف اكتشف أن العطل من مروحة المكيف و يحتاج لتبديلها بمروحة جديدة. و بعد ستة أشهر من المماطلة انتهى ضمان المكيف الممتد إلى عام ونصف و لم يوفروا لها القطعة البديلة. أخبرها المسؤول بأنهم لن يصلحوا العطل لكون ضمان المكيف انتهى. و لكون ريم قد اطلعت من قبل على أنظمة و لوائح حقوق المستهلك من قبل وزارة التجارة و الاستثمار، فهي تعلم أن من حق المستهلك تمديد فترة الضمان من قبل الوكيل الى ان تتوفر قطع الغيار اللازمة و تمتد هذه الفترة لعام إضافي بعد انتهاء مدة الضمان. و عليها ألزمت وزارة التجارة المحل بتوفير القطعة و إصلاح المكيف.

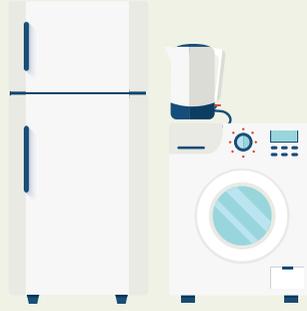


★ من حق المستهلك :

الحصول مباشرة على قطع الغيار ذات الطلب المستمر.

الحصول على وثيقة مستقلة تحوي أحكام ومدة ضمان قطعة الغيار وذلك بما يتفق مع سياسة المنتج.

إذا كانت قطع الغيار تصنع خصيصاً للمستهلك أو ذات مواصفات فنية خاصة، ففي هذه الحالة يتم الاتفاق بورقة مكتوبة على مدة معقولة لتوفير قطع الغيار.



الاحتفاظ بقطع الغيار التي تم استبدالها من من السلعة خارج الضمان ورؤية قطع الغيار المستبدلة من السلعة على الضمان إلا إذا كانت القطعة القديمة ضارة بالبيئة، فعلى الوكيل إطلاع المستهلك عليها ومن ثم التصرف فيها أو التخلص منها بطريقة آمنة.

توفير قطع الغيار ذات الطلب النادر خلال 14 يوماً .



السلعة البديلة المؤقتة (الأجهزة الكهربائية)

★ من حق المستهلك :

الحصول على سلعة بديلة :

كل جهاز كهربائي أو إلكتروني أقل
ضمان له سنتين

يرجى حجز موعد لدى الوكيل
(أطول فترة لحجز الموعد هي ٧ أيام)



إذا تأخر الوكيل لأكثر من «ساعة واحدة»
بتزويد المستهلك بوثيقة توضح تكلفة
وموعد الانتهاء من أعمال الصيانة من وقت
إحضار الجهاز الكهربائي . (بشرط إحضار الجهاز
الكهربائي في الموعد المحدد)



يجب على الوكيل التوفير
المباشر لقطع الغيار ذات الطلب
المستمر للمستهلك ، أو ذات
الطلب النادر خلال ١٤ يوم من
تاريخ الطلب.



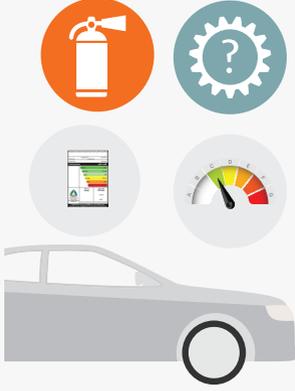
احتفظ بالفاتورة فهي من تضمن حرك (تقبل الفواتير الإلكترونية)

في حال عدم توفر جهاز بديل

يستحق المستهلك تعويض مادي قدره (سعر شراء الجهاز
الكهربائي ÷ . . .) عن كل يوم تأخير

شراء سيارة جديدة :

★ من حق المستهلك :



- الحصول على فاتورة الشراء وكذلك كتيب الضمان
- توفير كتيبات ضمان المنتج والتعليمات الفنية باللغة العربية على الأقل وبصياغة واضحة ومفهومة.
- الإفصاح بوضوح على النافذة الجانبية للمركبة عن أجزاء المركبة الإضافية (الإكسسوارات) المصنعة من غير المنتج ومكان صنعها وتركيبها.
- وجود بطاقة اقتصاد الوقود عند عرض السيارة للبيع على سيارات موديل ٢٠١٥م وما بعدها .



ضمان السيارة

★ من حق المستهلك :



أن يوفر له الوكيل التجاري ضمان جودة الصنع لسيارته. وذلك بشرط أن لا ينشأ العيب أو العطل بسبب سوء استعماله، أو عدم التزامه بتعليمات الاستعمال، أو إهماله، أو الحوادث، أو الأعمال التخريبية، أو أعمال الصيانة غير المطابقة لتوصيات الشركة الصانعة، أو الإهمال في إجراء الصيانة، ويسري ذلك على ضمان المنتج .

مثال



تعرضت سيارة إبراهيم لتشوه في الزجاج الأمامية بعد سقوط أجزاء من مبنى كان قيد الإنشاء بعد ما أوقف سيارته تحت هذا المبنى. توجه إبراهيم لوكالة السيارة ليتم إصلاحها تحت بند ضمان جودة الصنع . رفضت الوكالة إصلاح الزجاج لأن العطل ناجم عن إهمال و سوء استعمال للمركبة فلا يشمل ضمان جودة الصنع. لم يفهم إبراهيم الموضوع و تواصل مع وزارة التجارة و الاستثمار للتأكد من صحة الرفض، بينت الوزارة بأن الحوادث و سوء الاستعمال لا تندرج تحت ضمان جودة الصنع للمنتج عمومًا.

★ من حق المستهلك :

أن يتحمل الوكيل تكاليف شحن السلعة وإعادتها إلى المستهلك بعد إجراء الصيانة، إذا كان أقرب مركز صيانة للوكيل أو معتمد منه يبعد مسافة تزيد عن (١٠٠) مائة كيلو متر عن المدينة أو المحافظة التي يقيم فيها المستهلك عند حدوث خلل مشمول بالضمان

بيان الوكيل التجاري تفاصيل الضمان على الصيانة المقدمة، ومدته .

استلام وثيقة من الوكيل عند إحضار السيارة تبين حالة هيكلها، والمحافظة على السيارة أثناء إجراء الصيانة واتخاذ الإجراءات والاحتياطات الكفيلة لذلك.



أن يوفر له الوكيل التجاري الصيانة اللازمة لسيارته، نظير تكلفة مالية وجودة مناسبة.

تقدير مقابل أعمال الصيانة وقطع الغيار والأعمال الإضافية التي تطرأ أثناء إجراء الصيانة بدقة وبطريقة موثقة، ولا يجوز إلزام المستهلك بأداء تكلفة أعمال الصيانة التي لم يوافق عليها.

تحديد موعد الانتهاء من أعمال الصيانة (الدورية وغير الدورية) وتكلفتها في وثيقة مستقلة، يوقع عليها كل من الوكيل والمستهلك .

الاختيار بين الوكيل أو مراكز إجراء الصيانة المستقلة لإجراء الصيانة الدورية وفقاً لكتيب المالك، ولا يؤثر ذلك على استمرار الضمان



صيانة السيارة

★ من حق المستهلك :



● عند طلب موعد لإجراء الصيانة، فعلى الوكيل توثيق هذا الطلب وتحديد موعد لبدء إجراء الصيانة



● استلام وثيقة تبين حالة السيارة وعطلها وتاريخ الانتهاء من صيانتها وتكلفة الإصلاح



● توضيح تكاليف إجراء الصيانة الدورية ومددها في مكان بارز في مراكز الصيانة التابعة للوكيل وعلى موقعه الإلكتروني.



● أن يقوم الوكيل ببيان رسوم خدمة الفحص والمعاينة - إن وجدت - عند حجز الموعد .



● إذا كانت الصيانة لا يجريها سوى الوكيل فعليه البدء في إجراء الصيانة خلال مدة لا تزيد عن (٧) أيام من تاريخ تقديم الطلب

الصيانة الدورية للسيارة لا تعني تغيير زيت وفلتر فقط، بل تشمل تفاصيل أكثر موجودة في كتيب المالك المرفق مع السيارة



مثال

اشترى أحمد سيارة وبعد مرور سنتين حصل عطل في (الدفرنس) . ذهب أحمد إلى وكالة السيارة لتصليح العطل. قام أحد العاملين بفحص السيارة ثم أبلغ أحمد بأن صيانة السيارة ستستغرق أسبوع إلى أسبوعين تقريباً. وبعد انتهاء الأسبوعين، عاد أحمد لاستلام سيارته ولكن أخبره المسؤول بأن سيارته مازالت تحت الصيانة وليست جاهزة للتسليم. قام أحمد بتقديم بلاغ لوزارة التجارة والاستثمار لعدم استلام السيارة في الوقت المحدد. علم أحمد من وزارة التجارة بأنه ارتكب خطأ لعدم استلامه أي وثيقة عند تسليم سيارته للوكالة: تبين حالة سيارته، وعطلها، وتاريخ انتهاء الصيانة، وتكلفة الصيانة المقررة والأعمال الإضافية التي قد تطرأ أثناء إجراء الصيانة. و تبين له بأن من حقه كمستهلك -أثناء إجراء الصيانة - استلام وثيقة تفصيلية تشرح حالة السيارة قبل دخولها للصيانة وأعمال الصيانة اللازمة و تكلفتها.

★ من حق المستهلك :

الحصول مباشرة على قطع الغيار ذات الطلب المستمر.

الحصول على وثيقة مستقلة تحوي أحكام ومدة ضمان قطعة الغيار وذلك بما يتفق مع سياسة المنتج.

إذا كانت قطع الغيار تصنع خصيصاً للمستهلك أو ذات مواصفات فنية خاصة، ففي هذه الحالة يتم الاتفاق بورقة مكتوبة على مدة معقولة لتوفير قطع الغيار.



أن يسري ضمان جودة الصنع للسلعة التي تستعمل فيها قطع غيار مباعه من غير الوكيل، على أن تكون مواصفات هذه القطع مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة.

توفير قطع الغيار ذات الطلب النادر خلال 14 يوماً .

الاحتفاظ بقطع الغيار التي تم استبدالها من سيارتك خارج الضمان ورؤية قطع الغيار المستبدلة من سيارتك على الضمان إلا إذا كانت القطعة القديمة ضارة بالبيئة، فعلى الوكيل إطلاع المستهلك عليها ومن ثم التصرف فيها أو التخلص منها بطريقة آمنة.





السيارة البديلة المؤقتة

★ من حق المستهلك :

الحصول على سيارة بديلة مؤقتة في الحالات التالية :



السيارة البديلة المؤقتة

★ من حق المستهلك :



مثال

اشترى فهد سيارة جديدة , وبعد شهرين من استخدامها حصل عطل فيها و لم تعد تعمل كالسابق. ذهب فهد إلى الوكيل الذي اشترى منه السيارة لإصلاحها تحت الضمان. و لكون فهد لا يستطيع الانتفاع بالسيارة , قام الوكيل بتزويده بسيارة بديله بنفس مواصفات سيارته خلال فترة الصيانة.

ثانياً:
حق المستهلك في
الاستبدال و الاسترجاع





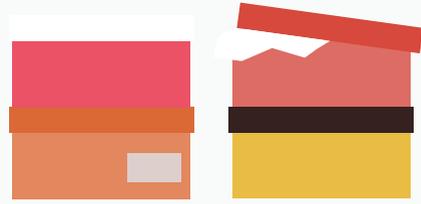
من حق المستهلك :



استبدال أو استرجاع السلع التي قام بشرائها :



- إذا ثبت أن المنتج أو السلعة مغشوشة أو معيبة.
- إذا كان للمحل سياسة تشمل على حق المستهلك في الاستبدال والاسترجاع، فعندئذ تُطبق شروط الرد والاستبدال المحددة في سياسة المحل.



مثال

اشترت سارة قميصًا من محل تجاري ، و بعد يومين من الشراء أرادت رد القميص و استرداد نقودها ،لأن القميص لم يناسبها. استطاعت سارة استرداد نقودها بالكامل و بنفس الطريقة التي دفعت بها ، لكون القميص بحالته الأساسية الجديدة و لأنها كانت على علم بسياسة استبدال و رد البضاعة الخاصة بالمحل - وهي ه أيام للاستبدال و . ا أيام لاسترداد النقود- قبل شرائها للقميص. بالإضافة إلى ذلك، احتفاظها بفاتورة الشراء.

من حالات الاستبدال والاسترجاع :



في حالة عدم مطابقة البيانات التجارية للحقيقة، حيث أن هنالك اختلافاً بين ما ذكر من خصائص للمنتج قبل الشراء بحيث أنّ المنتج لا يصلح لما قد طلب من أجله أو لما أعلن عنه.



إذا كان هنالك تلاعب بمقدار المُنتجات أو مَقاسها أو قِيلها أو طاقتها أو وِزنها أو مصدرها.



عدم تزويد البائع للمشتري بوثيقة الضمان في حال الإعلان عن ذلك.(عدم تزويد البائع للمشتري بوثيقة الضمان رغم أن السلعة تحت الضمان و معلن عن ذلك).



إذا تضمن المنتج أو البضاعة علامة تجارية مقلدة أدت لأن تُضللّه فيما يتعلّق بمصدر تلك المُنتجات.



مثال

كان أحمد يقوم بشراء مقابس كهربائية لمنزله الجديد و كان نوعها ثنائية ٢٢ فولت. وبعد تركيب أحدها في منزله و استخدام جهاز كهربائي لتجربتها، أدى ذلك لاحتراق الجهاز الكهربائي. و بعد البحث و الاطلاع تبين لأحمد بأنه قد اشترى مقابس ٢٢ ثنائية و هي مخالفة للمواصفات القياسية السعودية لكونها فشلت في اختبار مقاومة الحرارة و شكل فتحات المقبس غير مطابق لمعايير الهيئة السعودية للمواصفات و المقاييس و الجودة. و لأن أحمد اطلع على الحملة التوعوية بالأفياش الكهربائية، عاد أحمد إلى المحل التجاري و استرد مبلغ المقابس كامل.



من حالات الاستبدال والاسترجاع :

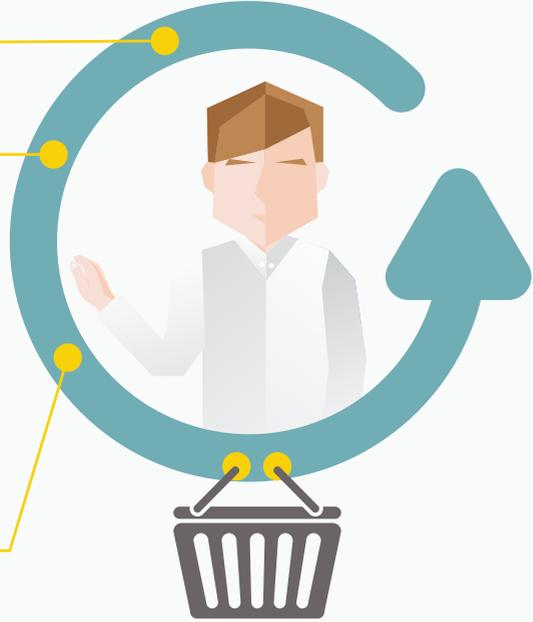
الاستبدال أو الاسترجاع في حالة وجود عيب في جودة صنع المنتج أو البضاعة.



إذا كانت السلع والبضائع مخالفة للمواصفات القياسية السعودية



للمستهلك الحق باستبدال أو استرجاع السلع والبضائع والآلات «المعيبة»، في حال وجود غش حتى بعد انتهاء المهلة التي تنبأها سياسة المحل.



★ من حق المستهلك :



أن يكون لدى المحلات والمنشآت التجارية سياسة فيما يتعلق بشروط وفترات استبدال واسترجاع السلع:

- واضحة ومفهومة للمستهلك .
- مكتوبة باللغة العربية، ويمكن أن تكون مكتوبة بلغة أجنبية أخرى.
- أن يعلن المتجر عن شروط وحالات الاستبدال و الرد بـمكان بارز وواضح في المحل التجاري (عند صناديق المحاسبة وعلى الفواتير من الخلف ...)

وأن تكون متفقة مع طبيعة كل سلعة أو بضاعة وبما يضمن حقوق البائع والمشتري.



★ من حق المستهلك :

استبدال أو استرجاع السلع والبضائع والآلات خلال الفترة الزمنية المحددة لذلك من قبل المحلات والمنشآت التجارية (المُنْتَج والمُستورد والمُورِع والبائع)، وذلك اعتبارًا من تاريخ تسلمه للسلعة .



★ من حق المستهلك :

استبدال أو رد السلع التي يشتريها أثناء فترات التخفيضات التجارية إذا كان للمحل سياسة تُجيز ذلك .



قد تختلف سياسة الاستبدال و الاسترجاع من محل لآخر في فترة التخفيضات التجارية بناءً على السياسة الموضحة إما في فاتورة الشراء أو موضحة في المحل نفسه.

مثال

ذهبت نورة للتسوق في فترة التخفيضات السنوية في أحد المجمعات التجارية. اشترت نورة فستاناً من أحد المحلات التجارية واشترت نورة قميص من محل آخر ،وعند العودة إلى المنازل وجدتا أن المقاسات غير مناسبة. وبعد يومين عادتا إلى المحلات التجارية لكي يسترجعا المبلغ المالي مقابل رد السلع. لم تستطع نورة إرجاع فستانها لكون سياسة المحل في فترة التخفيضات تسمح بالاسترجاع خلال يوم واحد والاستبدال خلال ٣ أيام. لذلك لم تسترجع نورة نقودها واكتفت فقط باستبدال الفستان بقطعة أخرى. أما نورة فقد استطاعت إرجاع قميصها واستلام المبلغ كاملاً لأن سياسة المحل تسمح برد السلع خال ٣ أيام واستبدالها خلال ٧ أيام في فترة التخفيضات



★ من حق المستهلك :



- إذا تحققت شروط رد السلعة فيجب على البائع إعادة الثمن بذات طريقة الدفع التي تم فيها الشراء، ما لم يتفق الطرفان على تحديد طريقة أخرى لرد الثمن.

★ إستثناء :

قد تحتوي سياسة المحل على استثناءات للمنتجات ذات العلاقة بصحة وسلامة الإنسان



الاكسسوارات



العطور
وأدوات التجميل



الملابس الداخلية

مثال



اشترت منها هدية لأختها عبارة عن مجموعة من العطور والاكسسوارات من أحد المحلات التجارية . رغبت أختها باستبدال أحد العطور و عقد لم يناسبها. ظنت أن سياسة الاسترجاع و الاستبدال تسمح لها بذلك. لكنها تفاجأت برفض المحل للاسترجاع أو الاستبدال، لأن مواد التجميل، العطور، الاكسسوارات و الملابس الداخلية لا تشملها سياسة الاستبدال و الاسترجاع حفاظاً على الصحة العامة للجميع.



حق الاستبدال و الاسترجاع

★ من حق المستهلك :

- إذا اختار الحصول على سلعة بديلة جديدة بذات فئة ومواصفات السلعة الأصل، فعليه دفع مبلغ عادل بسبب استعمال السلعة، ويحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينه وبين الوكيل، على أن يراعى في تحديده مدة الاستعمال وطبيعته.
- إذا اختار الحصول على قيمة السلعة وقت الشراء، فيخصم من هذه القيمة مبلغاً عادلاً بسبب استعمال السلعة، ويحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينه وبين الوكيل، على أن يراعى في تحديده مدة الاستعمال وطبيعته.



★ من حق المستهلك :



إذا لم يقم الوكيل بإصلاح عيب متكرر أو أكثر من عيب في السيارة المشمولة بضمان السلعة، للمستهلك الحق في الحصول على سيارة بديلة جديدة بذات فئة ومواصفات السلعة الأصل أو على قيمتها وقت الشراء وفقاً للشروط التالية:

- أن يترتب على العيب عدم الانتفاع من السيارة أو التأثير في قيمتها السوقية أو سلامة استعمالها .
- أن يستنفذ الوكيل (٤) محاولات لإصلاح عيب السيارة المتكرر، أو أن تستغرق محاولات الإصلاح (٢٥) يوماً ليس من ضمنها المدة اللازمة لتوفير قطع الغيار.
- إذا اختار المستهلك الحصول على سيارة بديلة جديدة بنفس فئة ومواصفات المركبة الأصل فعليه مقابل مبلغ عادل بسبب استعمال المركبة أو يحدد هذا المبلغ بالإتفاق بينه وبين الوكيل. على أن يراعى في تحديد المبلغ مدة الاستعمال وطبيعته.



استبدال أو استرجاع الجهاز (الكهربائي أو الإلكتروني)

★ من حق المستهلك :



إذا لم يقم الوكيل في إصلاح عيب متكرر أو أكثر من عيب في جهاز (كهربائي أو إلكتروني) مشمول بضمان المنتج، فللمستهلك الحق في الحصول على جهاز (كهربائي أو إلكتروني) بديل جديد بذات فئة ومواصفات السلعة الأصل أو على قيمته وقت الشراء وفقاً للشروط التالية:



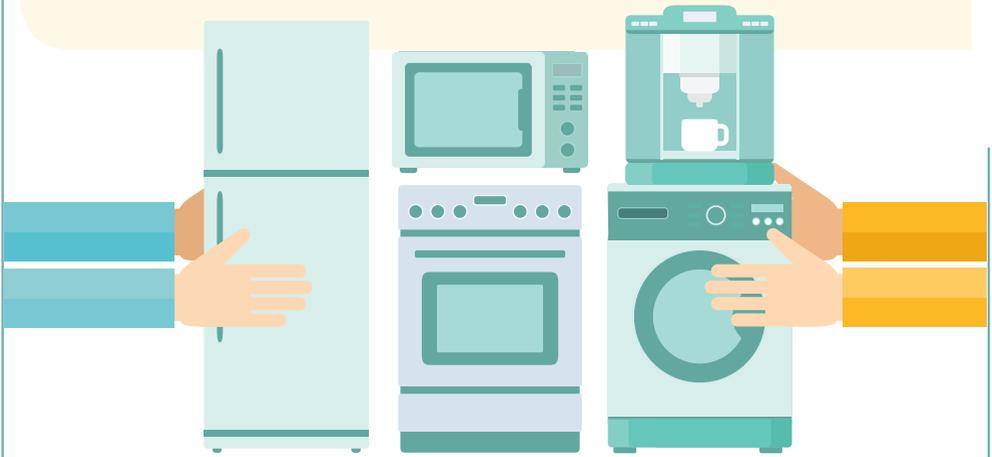
● أن يترتب على العيب عدم الانتفاع من الجهاز أو التأثير في قيمته السوقية أو سلامة استعماله .



● أن يستنفذ الوكيل محاولتين (٢) لإصلاح عيب الجهاز المتكرر، أو أن تستغرق محاولات الإصلاح مدة تزيد عن (١٥) يومًا ليس من ضمنها المدة اللازمة لتوفير قطع الغيار.



● إذا اختار المستهلك الحصول على سلعة بديلة جديدة بنفس فئة ومواصفات السلعة الأصل فعليه اداء مبلغ عادل لقاء استعمال السلعة أو يحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينة وبين الوكيل. على أن يراعى في تحديده مدة الاستعمال وطبيعته



ثالثاً:
التخفيضات والمسابقات
التجارية

ثالثاً التخفيضات والمسابقات التجارية

التخفيضات التجارية :

★ من حق المستهلك :



● أن يضع المحل بطاقات على المُنتجات التي يشملها التخفيض تبين بصورة بارزة وموضح بها أسعار المنتجات قبل وبعد التخفيض ونسبة التخفيض .

مثال

اعتقد محمد أن محلاً لبيع الأحذية الرجالية يتلاعب في أسعار بضاعته التي يعلن عن تخفيضها بنسبة ٧٠٪، والسبب في ذلك أنه لا يضع السعر الخاص بها قبل تخفيضها وبعده وتقدم إلى وزارة التجارة والاستثمار ببلغ تجاري حفاظاً على السلامة العامة لباقي المستهلكين.

★ من حق المستهلك :

● معرفة مُدَّة التخفيضات وتاريخ بدايتها وانتهائها .



اعرف سعر المنتج قبل وبعد التخفيض



تمهلة الآن
@Sellers.sa @BuySales
@MCIKSA



★ من حق المستهلك :



• أن لا يكون المنتج الذي تشمله التخفيضات مغشوشاً أو فاسداً .



• أن يكون المُنتَج الذي تشمله التخفيضات مطابقاً للمواصفات القياسية المعتمدة .



• أن يكون المُنتَج الذي تشمله التخفيضات مشمولاً :
بتأمين الصيانة وقطع الغيار وضمان جودة الصنع والشُّروط التي يضعها المُنتِجون عادةً .



مثال

أعلن أحد المحلات عن بيع مكيفات بسعر مخفض، وكانت غير مطابقة لشروط كفاءة الطاقة والمواصفات القياسية، وبما أن محمد على علم بأن المنتج المخفض يسري عليه مايسري على غير المخفض من شروط المطابقة للمواصفات والمقاييس السعودية أو عدم الفساد أو الغش وتقدم إلى وزارة التجارة والاستثمار حفاظا على السلامة العامة لباقي المستهلكين.

ثالثاً التخفيضات والمسابقات التجارية

التخفيضات التجارية :

★ التزامات على التاجر :

- أن يضع المحل ترخيص التخفيضات أو صورةً منه في مكان بارز للمستهلك .
- إذا أعلن المحل عن تخفيضات شاملة أن تكون جميع المعروضات بالمحل خاضعةً لها .
- إذا أعلن المحل عن تخفيضات جزئية أن لا تقل عن نسبة ٥% من المُنتجات المعروضة بالمحل، إذا كانت النسبة أقل من ذلك فلا يجوز الإعلان عن تخفيضات بأي وسيلةٍ ويُكتفى ببيان ذلك على السلعة ذاتها ببطاقةٍ يُبيّن بها السعر قبل وبعد التخفيض.



مثال

وجد محمد إعلاناً عن تخفيضات شاملة بنسبة ٥% على واجهة محل لبيع حقائب سفر، ولأن رحلة محمد لم يتم تأكيدها أراد أن يستفيد من هذه التخفيضات لاحقاً، فقام بالاطلاع على تصريح التخفيض الخاص بالمحل الذي كان بارزاً على واجهته، واستطاع أن يعرف من خلاله مدة التخفيض وتاريخ بدايته ونهايته.



التخفيضات التجارية :

★ التزامات على التاجر :



- أن لا يتم الإعلان عن التخفيضات قبل الموعد المحدد لبدئها بأكثر من خمسة عشر يوماً على أن يذكر رقم الترخيص ونسبة التخفيض الفعلية في الإعلان. أما إذا كان الإعلان على واجهة المحل فيجب عدم وضعه قبل بدء التخفيضات بأكثر من أسبوع.

مثال

شاهد محمد إعلاناً عن تخفيضات تجارية على واجهة محل وصفها بالفرصة، فأوحى له ذلك بقرب هذه التخفيضات أو وجودها بالفعل، فقد كان يعلم بأنه لا يسمح للمنشآت التجارية بإعلان تخفيضاتها على واجهاتها قبل أكثر من أسبوع من بدء التخفيضات.



★ من حق المستهلك :

- استبدال ورد المنتجات التي تشملها التخفيضات حسب سياسة المحل عند التخفيضات

مثال

أراد محمد استرجاع بضاعة عبارة عن ملابس أطفال كان قد اشتراها مخفضة، ولكن المحل لم يقبل بهذا وذلك لمجيئه في اليوم الثالث من شرائها، فانتبه محمد بأن للمحل سياسة للاسترجاع والاستبدال خاصة بالبضائع المخفضة.

ثالثاً التخفيضات والمسابقات التجارية

المسابقات التجارية :

★ من حق المستهلك :

- أن لا يكون الشراء شرطاً للدخول في المسابقة.
- معرفة مكان وتاريخ بداية المُسابقة وتاريخ انتهائها .
- معرفة تاريخ إعلان نتائج المُسابقة والموعد المُحدّد لتوزيع الجوائز .
- معرفة طبيعة الجوائز المُقدّمة للمُسابقة .
- استلام الجائزة خلال مُدّة لا تزيد عن (٧) أيام من تاريخ فرز النتائج.
- الاطلاع على برنامج المُسابقة وطريقة الاشتراك فيها بطريقة واضحة.



مثال

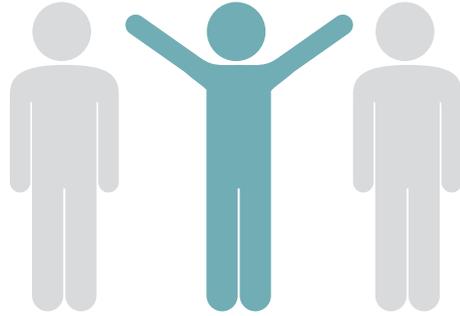
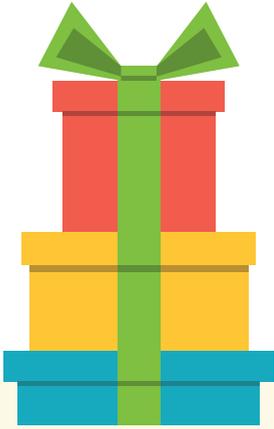
تلقى محمد على هاتفه الجوال رسالة إعلانية من أحد متاجر بيع الأجهزة الكهربائية، تفيد بوجود مسابقة جأزتها سيارة ثمينة واشتمل الإعلان تاريخ بداية المسابقة وانتهائها والموعد المحدد لتسليم الجائزة، فتوجه محمد إلى المحل سائلاً عن كيفية الاشتراك فأخبره الموظف المسؤول بأن عليه شراء أجهزة كهربائية من المحل بقيمة ألف ريال حتى يمكنه الحصول على قسيمة يدخل من خلالها السحب على الجائزة، فلم يقدّم محمد بالاشتراك بالمسابقة المخالفة لشروط المسابقات التجارية وتقدم إلى وزارة التجارة والاستثمار حفاظاً على السلامة العامة لباقي المستهلكين.



المسابقات التجارية :

★ من حق المستهلك :

- أن لا يُشترط الشراء للدخول في المسابقة.
- أن لا تتم زيادة الثمن السائد للسلعة أثناء المُسابقة.
- أن لا يتم تكرار فوز مُتسابق واحد بأكثر من جائزة .
- أن لا يشترك في المُسابقة من صدر له الترخيص أو لأولاده أو زوجه أو والديه أو للعاملين لديه.



مثال

تقدّم محمد ببلّغ تجاري على إحدى المنشآت التجارية عند إقامتها للمسابقات التجارية، فقد سبق وأن كان الفائز بالمسابقة من أحد أفراد عائلة من صدر له الترخيص بالمسابقة، وفي مسابقة أخرى قامت المؤسسة بزيادة أسعار بضائعها أثناء فترة المسابقة.

رابعاً: السلع التموينية و الغذائية



SR

★ من حق المستهلك :

- أن يكون حجم ووزن السلع التموينية والغذائية حقيقياً وصحيحاً وفقاً لما هو مدون على المنتج ومعلن على بطاقة بيانات السعر .



مثال

تأكد محمد قبل شرائه لحاجيات منزله الغذائية من دقيق وسمن وسكر من صحة بياناتها المدونة عليها من وزن أو حجم أو سعة .

★ من حق المستهلك :

- عدم تخزين السلع أو منعها عن السوق بقصد رفع السعر .



مثال

محمد زبون دائم لأحد متاجر بيع المنتجات التموينية، وقد تقدم ببلغ تجاري ضد هذا المتجر بسبب ملاحظته المتكررة عليه بيعه لمجموعة من البهارات والتوابل الغذائية بأسعار مبالغ فيها، وعند مباشرة البلاغ من قبل وزارة التجارة والاستثمار اتضح أن المتجر يقوم باستيراد المنتج الغذائي في موسمه وتخزينه في ثلاجات التخزين الخاصة بالمتجر ثم يعمل على بيعها بسعر مرتفع في وقت نفاذ المنتج من جميع المتاجر والمحلات التموينية.





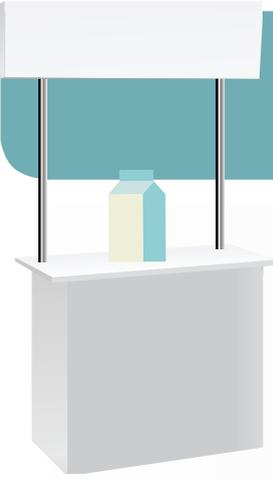
رابعاً السلع التموينية والغذائية :

★ من حق المستهلك :

- عدم بيع المحل للهدايا والسلع الترويجية غير المخصصة للبيع.

مثال

تنبه محمد أن محلاً لبيع الأغذية يقوم ببيع عينات صغيرة من منتجات الألبان قد خصصتها الشركة المنتجة للترويج عن منتجاتها الجديدة، فيعتبر ذلك المحل ارتكب لمخالفة تجارية واضحة.



1900

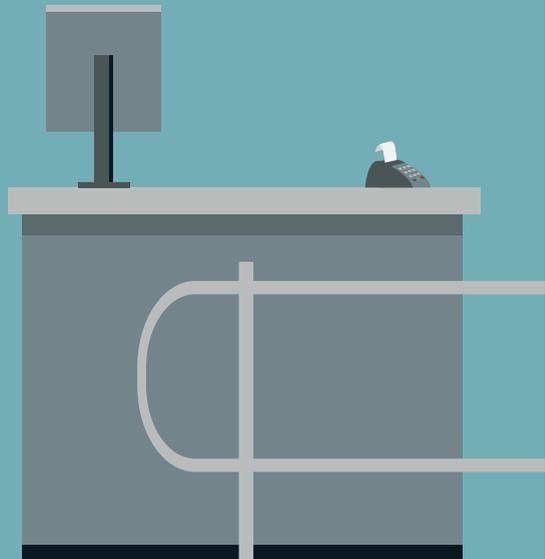
www.mci.gov.sa



تطبيق "بلاغ تجاري"



SaudiMCI



خامساً: المكافآت التشجيعية للمبلغين





خامساً المكافآت التشجيعية :

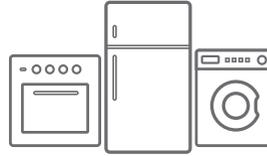
المكافآت التشجيعية :

- يستحق المبلّغ عن غش تجاري الحصول على مكافأة تصل إلى ٢٥% من الغرامة التي تحكم بها المحكمة ويتم تحصيلها .
- يستحق المبلّغ عن حالة تستر الحصول على مكافأة تصل إلى ٣% من الغرامة التي تحكم بها المحكمة ويتم تحصيلها .

مثال

من أهم حالات الغش التجاري:

١. أي مُنتج دخل عليه تغيير أو تعديل أو عبث به بأي طريقة.
٢. أي مُنتج غير مُطابق للمواصفات القياسية المُعتمدة أو أي من بنودها.
٣. كل مُنتج فاسد (غير صالح للاستغلال أو الاستعمال، المنتهي الصلاحية، التالف، تغيرت خواصه الطبيعيّة أو مُكوناته، إذا احتوى المُنتج على ديدان أو يرقات أو حشرات) .



مثال

بعد صدور الحكم من المحكمة وتحصيل الغرام، استحق محمد مكافأة تشجيعية من وزارة التجارة والاستثمار بعد أن ساعدها على الكشف عن إحدى حالات الغش التجاري، وذلك بعد أن قام بالتبليغ عن منشأة تجارية تبيع أجهزة إلكترونية غير مطابقة للمواصفات والمقاييس السعودية.



١٩٠٠

www.mci.gov.sa



تطبيق "مبلغ تجاري"



SaudiMCI