تعميم

إدارة حماية المستهلك بوزارة الصناعة والتجارة

تهيب وزارة الصناعة والتجارة **القطاع التجاري المعني ببيع وتداول المركبات وقطع الغيار ومقدمي خدمة الصيانة** في مملكة البحرين بالتعميم الصادر من إدارة حماية المستهلك والمعنى بتعريف القطاع التجاري آنف الذكر بالواجبات والالتزامات المنصوص عليها بقانون رقم 35 لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك والقرار رقم 66 لسنة 2014 بإصدار اللائحة التنفيذية لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك، والتعميم الصادر يترتب عليه اتخاذ الإجراءات اللازمة تجاه السجلات التجارية المخالفة لالتزامات المزودين في قطاع تداول وبيع المركبات وقطع غيارها وصيانتها، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: قانون حماية المستهلك رقم 35 لسنة 2012:

مادة (7): يلتزم المزود فور اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج وكان يترتب على هذا العيب أي ضرر بصحة أو سلامة المستهلك أن يعلن توقفه عن إنتاجه أو التعامل عليه ويحذر المستهلك بعدم استخدام المنتج ويبلغ الإدارة المختصة بهذا العيب وأضراره المحتملة وما اتخذه من إجراءات في هذا الشأن.

وفي هذه الأحوال يلتزم المزود بإبدال المنتج أو إرجاعه مع رد قيمته دون أية تكلفة إضافية، وذلك بناءً على طلب المستهلك. ويحظر النص في الفاتورة على عدم قبول رد المنتج أو إبداله، كما يحظر عرض أية لافتة تنص على ذلك. وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة.

مادة (8)

أ) يلتزم المزود بناءً على طلب المستهلك بالآتي:

1) إبدال السلعة- محل التعاقد – أو استعادتها مع رد ثمنها، دون أية تكلفة إضافية، وذلك متى شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات المعتمدة قانوناً أو للغرض الذي تم التعاقد من أجله.
2) إعادة مقابل الخدمة – محل التعاقد – أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك، دون أية تكلفة إضافية، وذلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد والعرف التجاري أو المهني.

ب) وفي حالة وجود خلاف يتعلق بتنفيذ هذه الالتزامات، يعرض على الإدارة، لتصدر فيه قراراً ملزماً للأطراف، وذلك وفقاً للأحكام والإجراءات التي يصدر بتحديدها قرار من الوزير.

مادة (9): يلتزم المزود بتوفير قطع الغيار والصيانة اللازمة لاستعمال المنتج مدة معقولة تتناسب مع طبيعة المنتج، ويجوز الاتفاق مع المستهلك كتابة على مدة معينة ويعفى المزود من هذا الالتزام حال إخطار المستهلك كتابةً بعدم توافر قطع الغيار للمنتج وموافقة المستهلك على ذلك.

مادة (10): مع مراعاة المادة (9) يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك إذا كان من شأن هذا الشرط الإعفاء المسبق للمزود من التزاماته الواردة بهذا القانون.

ثانياً: قرار رقم 66 لسنة 2014 بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك:

مادة (9): للمستهلك حق اختيار طريقة معالجة المنتج المعيب، إما باستبداله، أو إصلاحه، أو استرداد ثمنه، على أن يؤخذ في الاعتبار نوع وطبيعة المنتج المعيب والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية الإصلاح، وللمستهلك حق الحصول - بدون مقابل- على منتج بديل ينتفع به لحين الانتهاء من إصلاح المنتج المعيب، وذلك بحسب طبيعة المنتج المعيب والمدة الزمنية اللازمة لإصلاحه.

مادة (10): على المزود، في حال استرداده للمنتج المعيب، أن يقوم باستبداله، أو إصلاحه، أو رد ثمنه، أو استبدال أو إصلاح الجزء المعيب منه دون مقابل، وذلك تبعاً لنوع المنتج وطبيعته ونوع العيب المكتشف فيه.

مادة (11): يتحمل المزود تكاليف نقل المنتج المعيب، وكذلك تكاليف إرسال الفنيين لاستبدال أو إصلاح الجزء المعيب منه، وجميع التكاليف المترتبة على استرداد المنتج.

مادة (14): مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وما لم تحدد الإدارة المختصة مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة، للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إرجاعها مع استرداد قيمتها، خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ استلام السلعة، وذلك إذا شاب السلعة عيب أو خلل أو كانت غير مطابقة للمواصفات المعتمدة قانوناً أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، ويلتزم المزود في هذه الأحوال – بناءً على طلب المستهلك – بإبدال السلعة أو استردادها مع رد ثمنها دون أية تكلفة إضافية على المستهلك.

وفي جميع الأحوال، تكون مسئولية المزودين مسئولية تضامنية. وفي حالة وجود خلاف بين المزود والمستهلك حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات المعتمدة قانوناً أو الغرض الذي تم التعاقد عليه من أجله، يحال الأمر إلى الإدارة المختصة لتصدر فيه قراراً ملزماً للأطراف.

مادة (15): يلتزم كل مقدم خدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك، وذلك في حالة وجود عيب أو نقص بالخدمة وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري أو المهني. ويحال أي خلاف حول الإخلال بالخدمة إلى الإدارة المختصة لتصدر فيه قراراً ملزماً للأطراف.

مادة (16): يلتزم المزود بتوفير قطع الغيار والصيانة اللازمة لاستعمال المنتج خلال مدة أقصاها خمسة عشر يوم عمل من تاريخ طلب المستهلك لذلك، ويجوز للمزود الاتفاق مع المستهلك كتابة على مدة معينة، ويُعفى المزود من هذا الالتزام حال إخطار المستهلك كتابةً بعدم توافر قطع الغيار للمنتج وموافقة المستهلك على ذلك.

وعليه فإنه في حال عدم التزام بما ورد أعلاه، فإنه سوف يتم اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة وفقاً للأنظمة والقوانين المنظمة لذلك.