

إعرف حَقِّكَ



حقوق المستهلك

- 1 أعرف حقوق
- 7 من يحمي المستهلك؟
- 0 ماهي مسؤوليات المستهلك؟
- 0 ماهي مسؤوليات كتاجر؟
- 7 ماهي نظرة القانون الأهم
- 0 السلوكيات الشرائية
- 0 متى أبلغ؟
- 3 واجبات المستهلك



إعرف حقك

من يحمي المستهلك؟

تعمل وزارة الصناعة والتجارة والسياحة متمثلة بإدارة حماية المستهلك على تنفيذ قانون رقم (٣٥) لسنة ٢٠١٢ بشأن حماية المستهلك ولأئحته التنفيذية. وذلك من خلال دورها الرقابي الذي تقوم به بهدف الحفاظ على مناخ إقتصادي نشط وعادل لكل من التاجر والمستهلك. كما للإدارة دور فعال في تمكين المستهلك من خلال تعريفه بحقوقه وتشجيعه لممارسة واجباته التي نص عليها القانون. وهي:

- ١- الحق في الصحة والسلامة عند إستعماله العادي للمنتجات.
- ٢- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.
- ٣- الحق في الإختيار الحر للمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات المعتمدة قانوناً.
- ٤- الحق في الحصول على المعرفة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
- ٥- حق إحترام خصوصية المستهلك. والحفاظ على معلوماته الشخصية وعدم إستغلالها لأغراض أخرى.
- ٦- حق المستهلك في الحياة في بيئة صحية.

ماهي مسئولياتي كمستهلك؟

- قبل الشراء، تأكد من توافر الضمانات وبلد المنشأ للمنتج وطريقة التخزين وتعليمات الإستخدام وتاريخ الصلاحية.
- اطلب الفاتورة من المزود وتأكد من أن بيانات السلعة أو الخدمة مدرجة به وصفاً وتفصيلاً قبل مغادرة المحل. وضرورة الإحتفاظ بها.
- فيما يتعلق بالسلع المعمرة، عليك أن تتأكد من فهم تفاصيل الخدمات المقدمة بعد الشراء وماهي الأجزاء التي يشملها الضمان.
- افحص السلعة جيداً للتأكد من أنها خالية من أي عيوب قبل مغادرة المحل.
- قراءة العقود والضمانات المقدمة على المنتجات بدقة قبل التوقيع عليها.

ماهي مسئولياتي كتاجر؟

- الالتزام بإصدار فاتورة مكتوبة بخط واضح ومقروء تثبت التعامل أو التعاقد مع المستهلك على المنتج.
- تجنب الإعلانات المضللة وإمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن المنتج.
- توضيح سياسة الإستبدال والإسترجاع الخاصة بالمحل، ويحظر النص في الفاتورة على عدم قبول رد المنتج أو إبداله، كما يحظر عرض أية لافتة تنص على ذلك.
- الإعلان عن سعر المنتج والتعريف به وبيان مدة الضمان.
- يجب عند الإعلان عن التخفيضات على أية منتجات أن تكون الضمانات المقدمة بشأنها سارية خلال فترة التخفيضات، وأن يعلن عن الأسعار قبل واثناء فترة التخفيض.
- يلتزم المزود بإبدال المنتج أو إرجاعه مع رد قيمته دون أي تكلفة إضافية، وذلك بناءً على طلب المستهلك، وذلك متى شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات المعتمدة قانوناً أو للغرض المتعاقد عليه.
- إعادة مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك، دون أية تكلفة إضافية، وذلك في حال وجود عيب أو نقص بها.
- يلتزم المزود بتوفير قطع الغيار والصيانة اللازمة لإستعمال المنتج، ويجوز الإتفاق مع المستهلك كتابة على مدة معينة.

ماهي نظرة القانون لأهم السلوكيات الشرائية:

- يجب أن لا يتوقع المستهلك استرداد المبلغ أو استبدال السلعة في حال قام المستهلك بـ:
 - تغيير رأيه، أو لم يجد فائدة من استخدام السلعة.
 - إيجاد نفس السلعة في أماكن أخرى بثمن أرخص.
 - تم إخطاره بالعيوب الموجودة في السلعة في وقت الشراء.
 - إتلاف السلعة نتيجة سوء استخدام.
- 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 بإبدال السلعة أو استردادها مع رد ثمنها دون أية تكلفة إضافية على المستهلك.



متى أبلغ؟

- عدم الالتزام بأحكام الصيانة وقطع الغيار والضمان.
- اختلاف الوزن المدون على المنتج عن الوزن الحقيقي.
- الامتناع عن البيع أو اعطاء فاتورة.
- عندما تكون بيانات الفاتورة غير واضحة.
- عدم التزام المحل بسياسة البيع التي يضعها.
- عدم رد الباقي من العملات النقدية أو استبدالها بسلع أخرى.
- وضع عبارة (البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل).
- الإلزام بشراء سلعة مع أخرى، مثلاً عند شراء الجوال يلزمك البائع بشراء الأكسسوارات.
- اختلاف السعر المعلن عن السعر عند المحاسبة.
- إضافة رسوم عند استخدامك للبطاقة الائتمانية.
- التخفيضات الوهمية.
- البيع بطريقة التسويق الشبكي أو الهرمي.
- الامتناع عن ارجاع أو استبدال السلعة خلال ١٥ يوم من تاريخ الشراء.
- وذلك ان شاب السلعة عيب أو خلل أو كانت غير مطابقة للمواصفات المعتمدة قانوناً أو ما تم التعاقد عليه من أجله.
- تقديم الضمانات الشفهية و الامتناع عن تقديم ضمان مكتوب وموثق.
- ان لم 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 اخطار المستهلك كتابة بعدم توافر قطع الغيار للمنتج وموافقة المستهلك على ذلك.
- التلاعب في أسعار المنتجات محل التعامل بزيادتها أو بخفضها دون مسوغ.
- الحد من حرية تدفق المنتجات إلى الأسواق، أو خروجها بصفة كلية أو جزئية بإخفائها أو تخزينها دون وجه حق، أو الامتناع عن التعامل فيها.
- حجب المنتجات المتاحة بالسوق بصفة كلية أو جزئية عن شخص معين.
- حجب المعلومات الضرورية أو التضليل بشأن منتج معين.

ماهي قنوات الإتصال بإدارة حماية المستهلك؟

للشكاوى والمقترحات، الرجاء الإتصال بمركز إتصال حماية المستهلك
١٧٠٠٧٠٠٣

ويمكنكم مراسلتنا عبر النظام الوطني للمقترحات والشكاوى
(تواصل) عن طريق الموقع الرسمي لوزارة الصناعة والتجارة والسياحة
.www.moic.gov.bh

ويمكنكم متابعتنا عبر الحسابات الرسمية للوزارة في مواقع التواصل
الإجتماعي عبر moic_bahrain

When to complain?

- Non-compliance with the provisions of maintenance, spare parts and warranty.
- Different weight on the product in comparison with the real weight.
- Refrain from selling or giving the invoice.
- When the invoice has unclear information.
- Non-compliance with shops selling policy.
- Not returning the rest of the coins or replaced with other commodities.
- Using the statement (Goods sold are not refundable or replaced).
- Forcing to buy a commodity when buying another, for example, when buying a mobile phone you need to buy secondary accessories.
- Differing declared price on the product with the price in the cashier.
- Added fee when you buy using a credit card.
- Unreal sale session.
- Pyramid & networking marketing.
- Refrain from return or replace the item within 15 days from the date of purchase, when having a manufactory defect or was not in conformity with the specifications approved or contracted for.
- Provide verbal assurances and refrain from providing a written and notarized guarantee.
- In case the provider refuses to provide spare parts or maintenance for the products in compliance with the product's nature. And the provider may agree with the consumer in writing to a certain period.
- Manipulation of the prices of products, by raising or reducing their prices without justification.
- Limit the free flow of products to the market, or wholly or partially hidden or stored improperly, or refrain from dealing with them.
- Hold products available in the market as a whole or in part for a particular person.
- No giving necessary information or misinformation about a particular product.

How to reach the Consumer Protection Directorate?

For complaints and suggestions, please call us on the contact center of the Directorate via 17007003.

You can email us via the National Complaints and Suggestions System (Tawasul) through the official Ministry website www.moic.gov.bh.

Also, you can follow us through official Ministry accounts in social media networks across [moic_bahrain](https://www.facebook.com/moic_bahrain).

Law perception about most frequent purchasing behaviors:

- The consumer shall not expect a refund or replacement of item if the consumer:
 - change his mind, or did not benefit from using the item.
 - find the same item elsewhere with cheaper price.
 - It has been notified of the defects in the item at the time of purchase.
 - damage in the item as a result of a misuse.
- The consumer has the right to replace the goods or recovery thereof with the return of its price without any additional cost where the goods have defect or if it does not conform to the legally approved specifications or to the purpose for which the contract has been entered into. In this case, the supplier shall replace or return the product with refund of the value thereof without any additional cost at the consumer's request.



- Before buying, make sure and check the product's eligibility for service coverage under the warranty, the country of origin of the products, the method of storage, usage instructions and the expiry date.
- Make sure to receive your purchasing invoice which has to contain the purchased items or services description before leaving the shop, and keep it for future needs.
- For long-terms use goods, make sure that you understand all services provided after purchasing the items, and what parts covered by the warranty.
- Check Item well to make sure it is free of any defects before leaving the shop.
- Read contracts and guarantees on the products carefully before you sign it.

What are my responsibilities as a retailer?

- Commitment to issue an invoice written in a clear and legible handwriting that proof the transaction or agreement with the consumer.
- Avoid misleading advertising and provide accurate information about the product or service.
- Policies regarding refund, replacement, repair or rework for defective or damaged products or incomplete services should be clear. Also, the invoice shall not include wording on the non-return or replacement of the product and it shall be prohibited to erect any billboard to this effect.
- Advertise the product's price, promote it and indicate the warranty period.
- Upon advertising for the sales of any products, the warranties concerning them shall be available during the sale period and prices shall be advertised before and during the sales period.
- Replacement of the goods or recovery thereof with the return of its price without any additional cost where goods have a defect or if it does not conform to the legally approved specifications or to the purpose for which the contract has been entered into.
- Replacement of the consideration for the services, or consideration that makes up for the reduction thereof or its reproduction to the consumer without any additional cost in case there is a defect or reduction into it.
- Provide the necessary spare parts and maintenance for use of the product for a reasonable period proportionate to the product's nature. An argument in writing may be entered into with the consumer for a specific period.



Know your right

Who protects the Consumer?

The Ministry of Industry, Commerce and Tourism represented by the Directorate of Consumer Protection is responsible for the implementation of the Consumer Protection Law (35) of 2012 along with its implementing regulations. Through its supervisory role, the Directorate plays to reach its aim of maintaining an active and fair relationship between the retailer and the consumer. Also, the Directorate targets to empower the Consumer through being aware of his rights and duties stipulated by law, namely:

1. Right to health and safety in his normal use of products.
2. Right to obtain accurate data and information about the products purchased, used or provided thereto.
3. Right to free choice of products that fulfill the conditions of quality that conforms to legally approved specifications.
4. Right to obtain knowledge of the protection of his legitimate rights and interests.
5. Right to respect the consumer's privacy, to maintain his personal information and not to exploit them for other purposes.
6. Right of the consumer to live in healthy environment.

CONSUMER PROTECTION

KNOW YOUR RIGHT

Who protects the Consumer?

What are my responsibilities

as a retailer?

Law perception about most

frequent purchasing behaviors

When to complain?

How to reach the Consumer

Protection Directorate?

CONSUMER RIGHTS



KINGDOM OF BAHRAIN
Ministry of Industry,
Commerce and Tourism

KNOW YOUR **RIGHT**



www.moic.gov.bh