



KINGDOM OF BAHRAIN
MINISTRY OF INDUSTRY, COMMERCE & TOURISM
Consumer Protection Directorate

LAW NO. (35) OF 2012

With Respect To Consumer Protection



www.moic.gov.bh



Contents

H. E. Minister of Industry, Commerce and Tourism Speech	1
Law No.(35) of 2012 with Respect to Consumer Protection	2
Preliminary Definitions	3
Chapter One - Consumer Rights	4
Chapter Two - Supplier's Obligations	5
Chapter Three - Duties of the Directorate Concerned with Consumer Protection	7
Chapter Four - Rules of Competition and Monopoly And Manifestations of Breach of their Rules	9
Chapter Five - Reporting Violations and Acting upon Them	11
Chapter Six - Penalties	11
Chapter Seven - General Provisions	13



Law No. 35 for 2012 with respect to consumer protection, is considered a legislative milestone meant to regulate the status of both the consumer and the supplier, while protecting their rights and obligations, within the commercial process.

The law offers many privileges and is based on the experiences of other countries, specifically within the GCC and Arab nations, and is in line with the United Nations Guidelines for Consumer Protection adopted in 1985, based on eight consumer rights. Hence, it is anticipated to tackle issues emerging in the markets while guaranteeing both consumers as well as enterprises rights within its clearly chaptered articles.

This booklet explains the consumer protection law in seven chapters. The first chapter has definitions of some common terms used in the commercial process; the second chapter explains the commitments of suppliers; the third chapter defines the duties of the department concerned with consumer protection; the fourth chapter highlights the competition and monopoly regulations and what their violation means; the fifth chapter is about discovering and dealing with violations; the sixth chapter outlines the penalties and the seventh contains general rules. An executive by-law promulgates and explains the rules of this law.

This law has major significance for both the consumer and the supplier. Therefore its rules, the benefits of their implementation, and the commitments that come within its framework should be highlighted.

The Consumer Protection Directorate at the Ministry of Industry, Commerce & Tourism has issued this booklet to achieve those purposes and hopes to meet the goals of this law by implementing it fairly so as to strike a balance between the interests and rights of the consumer on the one side and those of the commercial sector on the other. This should result in congenial and flexible relation between parties involved in a commercial transaction based on the awareness of each party's rights and obligations.

Zayed R. Alzayani

Minister of Industry, Commerce and Tourism



LAW NO.(35) OF 2012

WITH RESPECT TO CONSUMER PROTECTION

We, Hamad bin Isa Al Khalifa, King of the Kingdom of Bahrain,
Having reviewed the Constitution,

Decree No.(1) Finance of 1961 with respect to the establishment of the
Commerce Registry, as amended,

Legislative **Decree No.(14)** of 1973 with respect to the Organisation of
Advertising,

Law No.(3) of 1975 with respect to Public Health, as amended,
Legislative **Decree No.(18)** of 1975 with respect to Fixing Prices and
Control thereof, as amended by Legislative **Decree No.(11)** of 1977,
The Penal Code promulgated by Legislative **Decree No.(15)** of 1976,
as amended,

Legislative **Decree No.(6)** of 1977 with respect to Weights, Measures,
and Pints, as amended by Legislative **Decree No.(8)** of 1983,
Legislative **Decree No.(3)** of 1985 with respect to Control of Imported
Foodstuffs,

Legislative **Decree No.(16)** of 1985 with respect to Standards and
Specifications, as amended by Legislative **Decree No.(13)** of 1992,
The Law of Commerce promulgated by Legislative **Decree No.(7)** of
1987, as amended,

Legislative **Decree No.(6)** of 1990 with respect to Control of Precious
Metals,

Legislative **Decree No.(10)** of 1990 with respect to Control of Pearls
and Stones of Value,

Legislative **Decree No.(10)** of 1992 with respect to Commercial Agency,
as amended,



Legislative **Decree No.(7)** of 1994 with respect to Ratifying the Document of the Establishment of the World Trade Organisation,

The Law of Evidence promulgated by Legislative **Decree No.(14)** of 1996, as amended by **Law No.(13)** of 2005,

Legislative **Decree No.(18)** of 1997 with respect to the Organisation of Pharmacology and Pharmaceutical Centres,

The Civil Code promulgated by Legislative **Decree No.(19)** of 2001,

The Code of Criminal Procedure promulgated by Legislative **Decree No.(46)** of 2002, as amended by **Law No.(41)** of 2005,

And **Law No.(11)** of 2006 with respect to Trade Marks,

The Consultative Council and the Council of Deputies approved the following Law which we ratified and enacted:

Preliminary Definitions

Article (1):

In the application of the provisions of this Law, the following words and sentences shall have the meanings assigned against each unless the context otherwise requires:

Products: Goods and services except for medicines, health preparations and health foods authorised to be imported by the concerned authority at the Ministry of Health and are sold in licensed pharmacies and health centres as well as the services provided by professionals involved in medicine, engineering, law, accounting and insurance.

Consumer: Every natural or corporate person who obtains products to satisfy his/its needs or the requirements of persons belonging thereto.

Supplier: All those providing products as wholesalers, retail sellers, merchants, commercial agents, manufacturers or service providers.



Advertiser: Every natural or corporate person who advertises and promotes products by himself/itself or through another with the use of any means necessary.

Ministry: Ministry concerned with commerce affairs.

Concerned Directorate: Directorate concerned with consumer protection at the Ministry.

Concerned Administrative Authority: Any government ministry, authority, bureau or directorate concerned with consumer protection and is not affiliated to the Ministry.

Minister: Minister concerned with commerce affairs.

Chapter One

Consumer Rights

Article (2):

This Law aims to protect and guarantee the rights of the consumer before and after entering into a contract, particularly the following rights:

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 fulfil 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 a healthy environment.



Chapter Two

Supplier's Obligations

Article (3)

A supplier shall comply with the laws, regulations and technical requirements or any other requirements concerning the product, guarantee of its safety and suitability for use according to the guidelines and conditions to be determined by a Minister's resolution.

Article (4):

A supplier shall display on all correspondents, documents and instruments issued thereby in its dealings or contracts with a consumer, including electronic documents and instruments, such information that can identify its business identity.

Article (5):

- (a) A supplier shall advertise the product's price, promote it and indicate the warranty period according to the rules and guidelines to be determined by a Minister's resolution. A consumer shall have the right to obtain a dated invoice showing the type of product, price and warranty period, if any.
- (b) Upon advertising for the sales of any products, the warranties concerning them shall be available during the sales period and prices shall be advertised before and during the sales period.

Article (6):

Each supplier or advertiser shall provide the consumer with accurate information about the nature and features of the product and shall avoid giving a false or misleading impression to the consumer or causing confusion or misunderstanding thereto.

A supplier shall be exempted from liability if he/it is not a manufacturer or producer of the goods or service, unless the producer or manufacturer has provided him/it with such information. Further, an advertiser shall be exempted from liability where the information provided in the



advertisement is technical so that it is not possible for an advertiser to ascertain its authenticity as provided thereto by the supplier.

Article (7):

Upon learning about the existence of a defect in the product and where such defect results in damage to the consumer's health or safety, the supplier shall announce his/its cessation to produce it or dealing therewith and shall warn the consumer against using the product and shall inform the concerned Directorate of such defect and its likely harms and the actions taken in this matter.

In such cases, a supplier shall replace or return the product with refund of the value thereof without any additional cost at the consumer's request.

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.

The implementing regulation of this Law shall provide for the procedures of applying this Article.

Article (8):

(a) A supplier shall do the following at the consumer's request:

1. Replacement of the goods, subject to the contract, or recovery thereof with the return of its price without any additional cost where the 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.
2. Replacement of the consideration for the service, subject to the contract, 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 therein according to the nature of the service, contract conditions and business or professional custom and usage.



(b) In case of a dispute related to the performance of such obligations, it shall be referred to the Directorate to issue a binding decision upon the parties thereto according to the provisions and procedures to be determined by a Minister's resolution.

Article (9):

A supplier shall provide the necessary spare parts and maintenance for use of the product for a reasonable period proportionate to the product's nature. An agreement in writing may be entered into with the consumer for a specific period. A supplier shall be exempted from such obligation upon giving the consumer written notice concerning the unavailability of spare parts for the product and the consumer's agreement thereto.

Article (10):

Subject to Article (9), every condition contained in a contract, document, deed or otherwise related to entering into contract with a consumer shall be invalid where such condition results in prior exemption of the supplier from its obligations under this Law.

Chapter Three

Duties of the Directorate Concerned with Consumer Protection

Article (11):

The concerned Directorate shall, in co-ordination and co-operation with the competent authorities, supervise the implementation of the provisions of this Law and the resolutions issued for its implementation with the aim of facilitating for the consumer to obtain products at a reasonable quality and suitable price in addition to protecting him from commercial fraud and harmful monopolistic practices. For this purpose it shall do the following:



1. Implementing the general policy concerning the measures ensuring the protection of free competition and prevention of harmful monopolistic practices.
2. Receiving and investigating complaints made by consumers and societies.
3. Taking measures to ensure the prevention of commercial fraud.
Looking into the disputes that may arise between suppliers and consumers and seeking to settle them amicably, if possible, and laying down the necessary regulations and procedures for the settlement of disputes between suppliers and consumers.
4. Ensuring the suppliers' compliance with all the resolutions issued with respect to the protection of consumers, their health and safety.
5. Contributing to providing consumer awareness programmes to inform them about their rights and duties.
6. Introducing and enforcing the rules and procedures concerning consumer protection in co-ordination and co-operation with the concerned administrative authorities.
7. Co-ordinating with universities, scientific research centres, public and private institutions in the area of research and exchange ideas related to consumer protection.

The concerned Directorate shall exercise the prescribed powers thereof according to the rules, guidelines and procedures set forth in the Implementing Regulation.



Chapter Four

Rules of Competition and Monopoly And Manifestations of Breach of their Rules

Article (12):

The exercise of the right to produce or distribute products shall be in such a manner as not to lead to prevention or restriction of free competition or the unlawful damage to third parties in accordance with the provisions of this Law and the relevant laws and regulations without prejudice to the terms of international conventions and agreements in force in the Kingdom of Bahrain.

Article (13):

It shall be prohibited to conclude any agreement designed or results in breach of the rules of free competition such as the following:

1. Manipulating the prices of products being traded by increasing or reducing them without justification.
2. Restricting the free flow of products to the markets or procuring the total or partial disappearance thereof by unlawfully concealing or storing or refraining from trading in them.
3. Artificially creating a sudden abundance of products resulting in selling them at an unreal price that affects the economies of the remaining competitors.
4. Concealing the available products in the market either totally or partially from a certain person.
5. Concealing the necessary information or misleading with regard to a certain product.

Excluded from such prohibition shall be agreements that restrict competition designed to result in reduction of costs or improvement of production or distribution conditions where the benefit to the consumer



is far more than the effects of reduction of free competition subject to the rules and guidelines laid down in the Implementing Regulation of this Law.

Article (14):

Subject to free trade, no harmful commercial or monopolistic practices shall take place. The Implementing Regulation shall set forth the rules and procedures identifying such practices.

Article (15):

- (a) In the event of a crisis or exceptional circumstances in the market resulting in an unusual increase in the prices of the necessary goods, the Minister shall be empowered to adopt a substantiated decision for taking temporary measures for the curtailment of such increase.
- (b) The Minister may take any action which may result in violation or prejudicing the rights of consumers and causing damages thereto. In all cases, he shall take the appropriate measures for the prevention of monopolistic practices.
- (c) The Implementing Regulation of this Law shall determine the principles relied upon by the Minister in the assessment of the unusual increase of prices and the measures taken for the curtailment of such increase and shall determine the details and guidelines ensuring the prevention of monopoly.

Article (16):

In case of immediate or imminent threat based upon certain information and specific criteria laid down in the Implementing Regulation of this Law, the Minister may issue a resolution for suspending the import or export of a certain product or display thereof on the market, its withdrawal from it or destruction thereof if destruction is the only means for putting an end to the threat arising from it. The Minister shall be empowered to issue alerts or to take any precautions to be announced thereby ensuring that the consumer becomes aware thereof.



Chapter Five

Reporting Violations and Acting upon Them

Article (17):

The officers designated by the Minister to ensure the implementation of the provisions of this Law and the resolutions issued for its implementation shall have the power to enter the relevant premises. Officers who are designated by the Minister of justice in agreement with the Minister shall have judicial summary powers in respect of the offences that take place within the ambit of their powers and where they relate to their job duties.

Statements drawn up in respect of such offences shall be referred to the Public Prosecution by a resolution of the Minister or anyone authorised by him.

Chapter Six

Penalties

Article (18):

Without prejudice to a harsher penalty provided for in the Penal Code or in any other law, a prison sentence and a fine not exceeding five thousand Dinars, or either penalty, shall be inflicted upon each of the following:

1. Anyone who has produced, possessed with the intent to sell or sold materials, packages or packaging used in misrepresenting or copying any commodity while being aware thereof and anyone who incites and abets in such action with the use of flyers, publications or by any other method.
2. Anyone who deliberately promotes a product by any means of publication, media or by any other method intended to inform the public by means of false information about the truth of such product, its elements, ingredients, specifications or origin.



3. Anyone who deliberately cheats in respect of a commodity by changing its nature, one of its qualities or labelling details.
4. Anyone who deceives or uses methods which are likely to defraud a consumer in any manner.

Article (19):

A penalty of imprisonment for a period of at least one year and a fine of no more than ten thousand Dinars shall be inflicted upon anyone who imports or brings into the Kingdom goods that are hazardous to safety while being aware thereof. The Court may pass a judgement for re-export of the goods to their original source or destruction thereof at the expense of the offender.

Article (20):

Without prejudice to a harsher penalty provided for in the Penal Code or in any other law, a fine not exceeding ten thousand Dinars shall be inflicted upon anyone who violates any of the provisions of Articles (3), (4), (5)(a), (6), (7), (8) and (9).

Article (21):

Without prejudice to a harsher penalty provided for in the Penal Code or in any other law, a prison sentence for a period of no more than five years and a fine not exceeding five thousand Dinars, or either penalty, shall be inflicted upon anyone who violates the provision of Article (13) or Article (14) of this Law.

Article (22):

In case of a conviction judgement, the Court shall in addition to inflicting the prescribed penalty rule for confiscation or destruction of the goods subject to the crime, materials and items used in the commission thereof at the expense of the convicted person. The Court may order the publication of the judgement in two daily newspapers of which one shall be in Arabic at the expense of the convicted person.

In case of recurrence within 3 years from the date of handing down the final conviction judgement, the Court shall pass a judgement for inflicting the maximum prescribed penalty and suspension of the



business for a period not exceeding 3 months or finally striking off the registration in the Commerce Registry.

Chapter Seven

General Provisions

Article (23):

Without prejudice to criminal or civil liability, the Minister shall be entitled, upon a recommendation from the relevant Directorate, to give a warning to the concerned persons by a registered letter with a note of delivery to remedy the activities that are contrary to the provisions of this Law during a reasonable period to be fixed for this purpose. Should they fail to comply, the Minister shall be empowered to issue a resolution for closing the establishment for a period of at least 7 days and not exceeding 3 months or striking off the registration in the Commerce Registry. In this case, re-registration in the Commerce Registry shall not be permitted except upon the lapse of 6 months from the date of issuing the strike off resolution. Appeals of such resolutions may be submitted to the concerned Minister within 15 days from the date of notifying the concerned persons. The Minister shall reply to the appeal within 7 days, otherwise this shall be deemed as a rejection of the appeal.

The Minister's resolutions shall be appealed before the competent court within sixty days from the date of giving notice to the concerned persons concerning rejection of the appeal or from the date of considering the appeal rejected.

Article (24)

The Minister shall issue the Implementing Regulation for this Law within 6 months from the date of its coming into effect.



Article (25):

The Prime Minister and the Ministers, each in his respective capacity, shall implement this Law which shall come into effect from the day following the date of its publication in the Official Gazette.

**Hamad bin Isa Al Khalifa,
King of the Kingdom of Bahrain**

Issued at Riffa Palace

On 22nd Shaaban, 1433 Hijra,

Corresponding to 12th July, 2012 AD

Disclaimer: This English version is not an official translation of the original Arabic document. In the case where any differences occur between the English version and the original Arabic version, the Arabic version will prevail.



مادة (٢٥)

على رئيس مجلس الوزراء والوزراء - كل فيما يخصه - تنفيذ هذا القانون، ويُعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

ملك مملكة البحرين

حمد بن عيسى آل خليفة

صدر في قصر الرفاع:

بتاريخ: ٢٢ شعبان ١٤٣٣هـ

الموافق: ١٢ يوليو ٢٠١٢م



الفصل السابع أحكام عامة

مادة (٢٣)

مع عدم الإخلال بالمسؤولية الجنائية أو المدنية - للوزير الحق في أن يوجه - بناءً على توصية الإدارة المختصة - إنذاراً إلى ذوي الشأن بكتاب مسجل بعلم الوصول بتصحيح الأعمال المخالفة لأحكام هذا القانون خلال مدة مناسبة تحدد لذلك - فإذا امتنعوا عن التنفيذ يكون للوزير إصدار قرار بغلق المنشأة لمدة لا تقل عن سبعة أيام ولا تجاوز ثلاثة أشهر أو محو القيد من السجل التجاري وفي هذه الحالة لا يجوز إعادة القيد في السجل إلا بعد انقضاء ستة أشهر من تاريخ صدور قرار المحو.

ويجوز التظلم من هذه القرارات إلى الوزير المختص خلال خمسة عشرة يوماً من تاريخ إعلانها لذوي الشأن، ويلتزم الوزير بالرد على التظلم خلال سبعة أيام وإلا عد ذلك بمثابة رفض للتظلم.

ويكون ميعاد الطعن في قرارات الوزير أمام المحكمة المختصة خلال ستين يوماً من تاريخ إعلان ذوي الشأن برفض التظلم أو من تاريخ اعتبار التظلم مرفوضاً.

مادة (٢٤)

يصدر الوزير اللائحة التنفيذية لهذا القانون خلال ستة أشهر من تاريخ العمل به.

مادة (١٩)

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تزيد على عشرة آلاف دينار كل من استورد أو جلب إلى المملكة سلعاً ضارة بالصحة أو تمثل خطراً على السلامة مع علمه بذلك. ويجوز للمحكمة الحكم بإعادة تصديرها إلى المصدر أو إعدامها على نفقة المخالف.

مادة (٢٠)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد منصوص عليها في قانون العقوبات أو في قانون آخر يعاقب بغرامة لا تزيد على عشرة آلاف دينار كل من خالف أي حكم من الأحكام المنصوص عليها في المواد (٣) و(٤) و(٥) فقرة (أ) و(٦) و(٧) و(٨) و(٩).

مادة (٢١)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على خمس سنوات وبغرامة لا تقل عن خمسة آلاف دينار بحريني أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من خالف حكم المادة (١٣) أو المادة (١٤) من هذا القانون.

مادة (٢٢)

في حالة الحكم بالإدانة للمحكمة أن تقضي فضلاً عن العقوبة المقررة بمصادرة أو إعدام السلع موضوع الجريمة والمواد والأدوات التي استخدمت في ارتكابها على نفقة المحكوم عليه، ويجوز للمحكمة أن تأمر بنشر الحكم في جريدتين يوميتين إحداهما باللغة العربية على نفقة المحكوم عليه.

وفي حالة العود خلال ثلاث سنوات من تاريخ صدور الحكم النهائي بالإدانة يجب على المحكمة أن تقضي بالحد الأقصى للعقوبة المقررة وبوقف النشاط لمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر أو بمحو القيد من السجل التجاري نهائياً.



الفصل الخامس

ضبط المخالفات والتصرف فيها

مادة (١٧)

تكون للموظفين، الذين يعينهم الوزير، للتحقق من تنفيذ أحكام هذا القانون والقرارات التي تصدر تنفيذاً له سلطة دخول المحال ذات الصلة.
وتكون للموظفين الذين يعينهم وزير العدل بالاتفاق مع الوزير، صفة مأموري الضبط القضائي وذلك بالنسبة إلى الجرائم التي تقع في دوائر اختصاصاتهم وتكون متعلقة بأعمال ووظائفهم.
وتحال المحاضر المحررة بالنسبة لهذه الجرائم إلى النيابة العامة بقرار يصدر عن الوزير أو من يفوضه.

الفصل السادس

العقوبات

مادة (١٨)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد منصوص عليها في قانون العقوبات أو في أي قانون آخر يعاقب بالحبس وبغرامة لا تزيد على خمسة آلاف دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من:

١- أنتج أو حاز بنية البيع أو عرض للبيع أو باع مواداً أو عبوات أو أغلفة مما يستعمل في غش أو تقليد سلعة من السلع مع علمه بذلك، وكل من حرّض أو ساعد على ذلك بواسطة نشرات أو مطبوعات أو أية وسيلة أخرى.

٢- روج عمداً منتجاً بواسطة وسيلة من وسائل النشر أو الإعلام أو بأية وسيلة يكون الغرض منها إعلام الكافة، وذلك ببيانات كاذبة عن حقيقة هذا المنتج أو عناصره أو مكوناته، أو مواصفاته أو منشئه.

٣- غش عمداً سلعاً بتغيير طبيعتها أو صفة من صفاتها أو بيان من بياناتها.

٤- خدع أو استعمل وسائل من شأنها أن تخدع المستهلك بأية طريقة من الطرق.



إلى خفض التكاليف أو تحسين ظروف الإنتاج أو التوزيع، إذا كانت تحقق فائدة للمستهلك تتوق آثار الحد من حرية المنافسة، وذلك وفقاً للقواعد والضوابط التي تحددها اللائحة التنفيذية للقانون.

مادة (١٤)

مع مراعاة حرية التجارة لا يجوز القيام بأية ممارسات تجارية أو احتكارية ضارة، وتحدد اللائحة التنفيذية الأسس والإجراءات الميمنة لهذه الممارسات.

مادة (١٥)

أ- إذا ما طرأت أزمة أو ظروف استثنائية للسوق تترتب عليها زيادة غير طبيعية في أسعار السلع الضرورية، فللوزير بقرار مسبب اتخاذ إجراءات وقتية للحد من تلك الزيادة.

ب- يجوز للوزير اتخاذ أي إجراء من شأنه وقف أي انتهاك أو تجاوز لحقوق المستهلكين والإضرار بهم، وله في كل الأحوال اتخاذ ما يراه من إجراءات لمنع الممارسات الاحتكارية.

ج- تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأسس التي يستند عليها الوزير في تقدير الزيادة غير الطبيعية في الأسعار والإجراءات التي يتخذها للحد من تلك الزيادة، كما تبين التفاصيل والضوابط التي تمنع الاحتكار.

مادة (١٦)

يجوز للوزير في حالة خطر حال أو وشيك الوقوع، بناءً على معلومات مؤكدة ومعايير محددة في اللائحة التنفيذية لهذا القانون، أن يصدر قراراً بإيقاف استيراد منتج معين أو تصديره أو عرضه في السوق أو سحبه منه أو إتلافه إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة لوضع حد للخطر الناجم عنه وللوزير أن يصدر تبييحات أو أن يتخذ أية احتياطات يعلن عنها وبما يكفل علم المستهلك بها.



الفصل الرابع ضوابط المنافسة والاحتكار وصور الإخلال بقواعدهما

مادة (١٢)

يكون استخدام الحق في إنتاج أو توزيع المنتجات بما لا يؤدي إلى منع حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار غير المشروع بالغير، وذلك كله وفق أحكام هذا القانون والقوانين والأنظمة ذات العلاقة ودون إخلال بما تقضي به المعاهدات والاتفاقيات الدولية المعمول بها في مملكة البحرين.

مادة (١٣)

يحظر إبرام أي اتفاق يهدف إلى أو يترتب عليه الإخلال بقواعد المنافسة الحرة، ويعتبر من قبيل ذلك ما يلي:

- ١- التلاعب في أسعار المنتجات محل التعامل بزيادتها أو بخفضها دون مسوغ.
 - ٢- الحد من حرية تدفق المنتجات إلى الأسواق، أو خروجها بصفة كلية أو جزئية، بإخفائها أو تخزينها دون وجه حق، أو الامتناع عن التعامل فيها.
 - ٣- افتعال وفرة مفاجئة للمنتجات تؤدي إلى تداولها بسعر غير حقيقي يؤثر على اقتصاديات باقي المتنافسين.
 - ٤- حجب المنتجات المتاحة بالسوق بصفة كلية أو جزئية عن شخص معين.
 - ٥- حجب المعلومات الضرورية أو التضليل بشأن منتج معين.
- ويخرج عن نطاق هذا الحظر الاتفاقات المقيدة للمنافسة التي من شأنها أن تؤدي



- ١- تنفيذ السياسة العامة بشأن التدابير الكفيلة بحماية حرية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية الضارة.
 - ٢- تلقي الشكاوى من المستهلكين والجمعيات والتحقيق فيها.
 - ٣- اتخاذ التدابير الكفيلة لمنع الغش التجاري.
 - ٤- النظر في الخلافات التي تنشأ بين المزود والمستهلك والعمل على تسوية هذه الخلافات ودياً إذا أمكن ذلك، ووضع الأنظمة والإجراءات اللازمة لفض المنازعات بين المزودين والمستهلكين.
 - ٥- التأكد من التزام المزودين بجميع القرارات الصادرة بشأن حماية المستهلك وصحته وسلامته.
 - ٦- المساهمة في توفير برامج توعية المستهلكين بحقوقهم وواجباتهم.
 - ٧- وضع وتنفيذ القواعد والإجراءات الخاصة بحماية المستهلك، بالتنسيق والتعاون مع الجهات الإدارية المعنية.
 - ٨- التنسيق مع الجامعات ومراكز البحث العلمي والمؤسسات العامة والخاصة في مجال البحوث، وتبادل الخبرات المتعلقة بحماية المستهلك.
- وتباشر الإدارة المختصة الاختصاصات المقررة لها وفقاً للقواعد والضوابط والإجراءات التي تنص اللائحة التنفيذية على تحديدها.



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

مادة (٩)

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 كتابة بعدم توافر قطع الغيار للمنتج وموافقة المستهلك على ذلك.

مادة (١٠)

مع مراعاة المادة (٩) 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 الإغناء المسبق للمزود من التزاماته الواردة بهذا القانون.

الفصل الثالث

واجبات الإدارة المختصة بحماية المستهلك

مادة (١١)

تتولى الإدارة المختصة - بالتنسيق والتعاون مع الجهات المعنية - الإشراف على تنفيذ أحكام هذا القانون والقرارات الصادرة تنفيذاً له بهدف تيسير حصول المستهلك على المنتجات بجودة مقبولة وسعر مناسب، وحمايته من الغش التجاري والممارسات الاحتكارية الضارة، وعليها في سبيل ذلك القيام بالآتي:



كما يعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر على المعلن التأكد من صحتها وكان المزود قد أمده بها.

مادة (٧)

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 اتخذته 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 (٨)

أ- يلتزم المزود بناءً على طلب المستهلك بالآتي:

١- 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.

٢- 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.



الفصل الثاني التزامات المزود

مادة (٣)

يجب على المزود التقيد بالقوانين واللوائح والاشتراطات الفنية أو أية اشتراطات أخرى بشأن المنتج وضمن سلامته وملاءمته للاستخدام وفقاً للضوابط والاشتراطات التي يصدر بها قرار من الوزير.

مادة (٤)

يجب على المزود أن يضع على جميع المراسلات والمستندات والمحركات التي تصدر عنه في تعامله أو تعاقد مع المستهلك - بما في ذلك المحركات والمستندات الإلكترونية - البيانات التي من شأنها تحديد شخصيته التجارية.

مادة (٥)

أ- يجب على المزود الإعلان عن سعر المنتج والتعريف به وبيان مدة الضمان وذلك كله وفقاً للقواعد والضوابط التي يصدر بها قرار من الوزير، وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن نوع المنتج وسعره ومدة الضمان إن وجدت.

ب- يجب عند الإعلان عن التخفيضات على أية منتجات أن تكون الضمانات المقدمة بشأنها سارية خلال فترة التخفيضات، وأن يعلن عن الأسعار قبل التخفيض وأثناء فترة التخفيض.

مادة (٦)

على كل مزود أو معلن إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن طبيعة المنتج وخصائصه وتجنب ما قد يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في غلط أو خلط.

ويعفى المزود إذا لم يكن منتجاً أو مصنعاً للسلعة أو الخدمة من المسؤولية إلا إذا كان المنتج أو المصنع قد أمده بتلك المعلومات.



المعلن: كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بالإعلان عن المنتجات أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أية وسيلة من الوسائل.

الوزارة: الوزارة المختصة بشؤون التجارة.

الإدارة المختصة: الإدارة المعنية بحماية المستهلك بالوزارة.

الجهة الإدارية المختصة: أية وزارة أو هيئة أو جهاز أو إدارة حكومية تكون معنية بحماية المستهلك وغير تابعة للوزارة.

الوزير: الوزير المختص بشؤون التجارة.

الفصل الأول حقوق المستهلك

مادة (٢)

يهدف هذا القانون إلى حماية المستهلك وضمان حقوقه قبل وبعد التعاقد، وبصفة خاصة الحقوق التالية:

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



وعلى المرسوم **بقانون رقم (٧)** لسنة ١٩٩٤ بالتصديق على وثيقة تأسيس منظمة التجارة الدولية،

وعلى قانون الإثبات الصادر بالمرسوم **بقانون (١٤)** لسنة ١٩٩٦، المعدل بالقانون رقم (١٣) لسنة ٢٠٠٥،

وعلى المرسوم **بقانون رقم (١٨)** لسنة ١٩٩٧ في شأن تنظيم مهنة الصيدلة والمراكز الصيدلانية،

وعلى القانون المدني الصادر بالمرسوم **بقانون رقم (١٩)** لسنة ٢٠٠١،

وعلى قانون الإجراءات الجنائية الصادر بالمرسوم **بقانون رقم (٤٦)** لسنة ٢٠٠٢، المعدل **بالقانون رقم (٤١)** لسنة ٢٠٠٥،

وعلى **القانون رقم (١١)** لسنة ٢٠٠٦ في شأن العلامات التجارية،

أقر مجلس الشورى ومجلس النواب القانون الآتي نصه، وقد صدقنا عليه وأصدرناه:

فصل تمهيدي

تعريف

مادة (١)

في تطبيق أحكام هذا القانون، يكون للكلمات والعبارات التالية، المعاني المبنية قرين كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المنتجات: السلع والخدمات عدا الأدوية والمستحضرات الصحية والأغذية الصحية المرخص باستيرادها من قبل الجهة المختصة في وزارة الصحة. وتباع في الصيدليات والمراكز الصحية المرخصة، وكذلك الخدمات التي يقدمها أصحاب المهن الحرة كالمهن الطبية والهندسية والحمامة والحاسبة والتأمين.

المستهلك: كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على المنتجات إشباعاً لحاجاته أو لحاجات التابعين له.

النزود: كل من يقدم المنتجات سواء كان بائعاً أو تاجراً بالجملة أو بالتجزئة أو وكيلًا تجاريًا أو مصنعاً أو مقدم خدمة.



قانون رقم (٣٥) لسنة ٢٠١٢ بشأن حماية المستهلك

نحن حمد بن عيسى آل خليفة ملك مملكة البحرين
بعد الاطلاع على الدستور،

وعلى المرسوم رقم (١) مائة لسنة ١٩٦١ الخاص بإنشاء السجل التجاري،
وتعديلاته،

وعلى المرسوم بقانون رقم (١٤) لسنة ١٩٧٣ بشأن تنظيم الإعلانات،

وعلى القانون رقم (٣) لسنة ١٩٧٥ بشأن الصحة العامة، وتعديلاته،

وعلى المرسوم بقانون رقم (١٨) لسنة ١٩٧٥ بتحديد الأسعار والرقابة عليها،
المعدل بالمرسوم بقانون رقم (١١) لسنة ١٩٧٧،

وعلى قانون العقوبات الصادر بالمرسوم بقانون رقم (١٥) لسنة ١٩٧٦، وتعديلاته،

وعلى المرسوم بقانون رقم (٦) لسنة ١٩٧٧ الخاص بالموازين والمقاييس والمكاييل،
المعدل بالمرسوم بقانون رقم (٨) لسنة ١٩٨٣،

وعلى المرسوم بقانون رقم (٣) لسنة ١٩٨٥ بشأن مراقبة المواد الغذائية
المستوردة،

وعلى المرسوم بقانون رقم (١٦) لسنة ١٩٨٥ في شأن المواصفات والمقاييس،
المعدل بالمرسوم بقانون رقم (١٣) لسنة ١٩٩٢،

وعلى قانون التجارة الصادر بالمرسوم بقانون رقم (٧) لسنة ١٩٨٧،
وتعديلاته،

وعلى المرسوم بقانون رقم (٦) لسنة ١٩٩٠ في شأن الرقابة على المعادن
الثمينة.

وعلى المرسوم بقانون رقم (١٠) لسنة ١٩٩٠ في شأن الرقابة على اللؤلؤ
والأحجار ذات القيمة،

وعلى المرسوم بقانون رقم (١٠) لسنة ١٩٩٢ بشأن الوكالة التجارية، وتعديلاته.



تم إصدار قانون رقم (٢٥) لسنة ٢٠١٢م بشأن حماية المستهلك، والذي يعد حدثاً تشريعياً في غاية الأهمية، لما ينطوي عليه من تنظيم لمراكز كل من المستهلك والمزود ضمن إطار العملية التجارية وبيان حقوق والتزامات كل منهما. ذلك مما أدى الى إثراء البناء التشريعي لمملكة البحرين ليواكب التغيرات الاقتصادية التي تشهدها البلاد .



وينطوى هذا القانون على مزايا عديدة، أبرزها كونه يأتي تأسيساً على تجارب الدول الأخرى وخصوصاً الدول الخليجية والعربية ووفق إعلان ومواثيق الأمم المتحدة لعام ١٩٨٥ بشأن حقوق المستهلك الثمانية، لذا فإنه من المؤمل أن يعالج المشاكل التي تبرز في السوق بحيث يكفل لكل من المستهلكين والتجار حقوقهم المشروعة ضمن مواد مبوية وواضحة.

ويتضمن هذا الكتيب -قانون حماية المستهلك- سبعة فصول، يتضمن الفصل الأول منه تعاريف لبعض المصطلحات الدارجة في العملية التجارية، فيما يشرح الفصل الثاني التزامات المزود، ويحتوي الفصل الثالث على واجبات الإدارة المختصة بحماية المستهلك، أما الفصل الرابع فيحتوي على ضوابط المنافسة والاحتكار وصور الإخلال بقواعدهما، في حين يشتمل الفصل الخامس على ضبط المخالفات والتصرف فيها، وجاء الفصل السادس لبيان العقوبات أما الفصل السابع والأخير فيحتوي على أحكام عامة، كما جاءت اللائحة التنفيذية لتفعيل وتوضيح أحكام هذا القانون.

و مما لا يخفى على المتابع إن هذا القانون له أهمية كبيرة سواء للمستهلك أو المزود، لذا وجب التوعية بأحكامه، والعمل على التعريف بالآثار الناجمة عن تطبيقه والحقوق والالتزامات التي تنشأ في نطاقه.

وهذا ما سعت إليه الإدارة المختصة وهي إدارة حماية المستهلك بوزارة الصناعة والتجارة والسياحة من خلال إصدار هذا الكتيب في طبعته الأولى، راجية بذلك تحقيق غاية هذا القانون، من خلال تطبيقه بشكل عادل يضمن الحفاظ والموازنة بين مصالح وحقوق المستهلكين من جهة، ومصالح القطاع التجاري من جهة أخرى هادفين بذلك إيجاد علاقة ودية ومرنة بين أطراف العملية التجارية قائمة على الوعي بثقافة الحقوق والواجبات على حد سواء.

زايد بن راشد الزياني

وزير الصناعة والتجارة والسياحة



المحتويات

١	كلمة سعادة وزير الصناعة والتجارة والسياحة
٢	قانون رقم (٣٥) لسنة ٢٠١٢ بشأن حماية المستهلك
٣	فصل تمهيدي تعاريف
٤	الفصل الأول - حقوق المستهلك
٥	الفصل الثاني - التزامات المزود
٧	الفصل الثالث - واجبات الإدارة المختصة بحماية المستهلك
٩	الفصل الرابع - ضوابط المنافسة والاحتكار وصور الإخلال بقواعدهما
١١	الفصل الخامس - ضبط المخالفات والتصرف فيها
١١	الفصل السادس - العقوبات
١٣	الفصل السابع - أحكام عامة



مملكة البحرين
وزارة الصناعة والتجارة والسياحة
إدارة حماية المستهلك

قانون رقم (٣٥) لسنة ٢٠١٢

بشأن حماية المستهلك

Consumer



CONSUMER PROTECTION LAW