Ministry of Industry and Commerce

وزارة الصناعة والتجارة

قانون رقم (35) لسنة 2012
بشأن حماية المستهلك

مفهوم حماية المستهلك

هو حماية كل فرد من أفراد المجتمع من أي استغلال ومكافحة الغش لتأمين سلامة معاملات الأفراد عند شراء احتياجاتهم من السلع والخدمات التي يتعاملون بها، ففي ذلك حماية لهم من أضرار يمكن أن يتعرضوا لها من خلال هذا التعامل، محققاً لهم الطمأنينة لدى إجراء أي معاملة تجارية.

القوانين والقرارات التي تعمل بها إدارة حماية المستهلك

- قانون رقم 35 لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك.
- قرار رقم 66 لسنة 2014 بشأن إصدار اللائحة التنفيذية لقانون رقم 35 لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك.
- قرار رقم 1 لسنة 1993 بشأن الحملات الترويجية
- قرار رقم 51 لسنة 2007 بشأن الضوابط الخاصة بالتخفيضات.
- قرار رقم 109 لسنة 2015 بشأن حظر فرض مبالغ إضافية عند شراء المنتجات بالبطاقة الائتمانية.
- قرار رقم 64 لسنة 2016 بشأن حظر فرض مبالغ إضافية على المستهلك عند تقديم خدمات المأكولات والمشروبات في المطاعم والمقاهي غير سياحية.
- قرار رقم 152 لسنة 2012 بشأن قواعد التصرف في الطحين المدعوم.

قانون حماية المستهلك رقم (35) لسنة 2012

1 ضمان حقوق المستهلك وحمايته

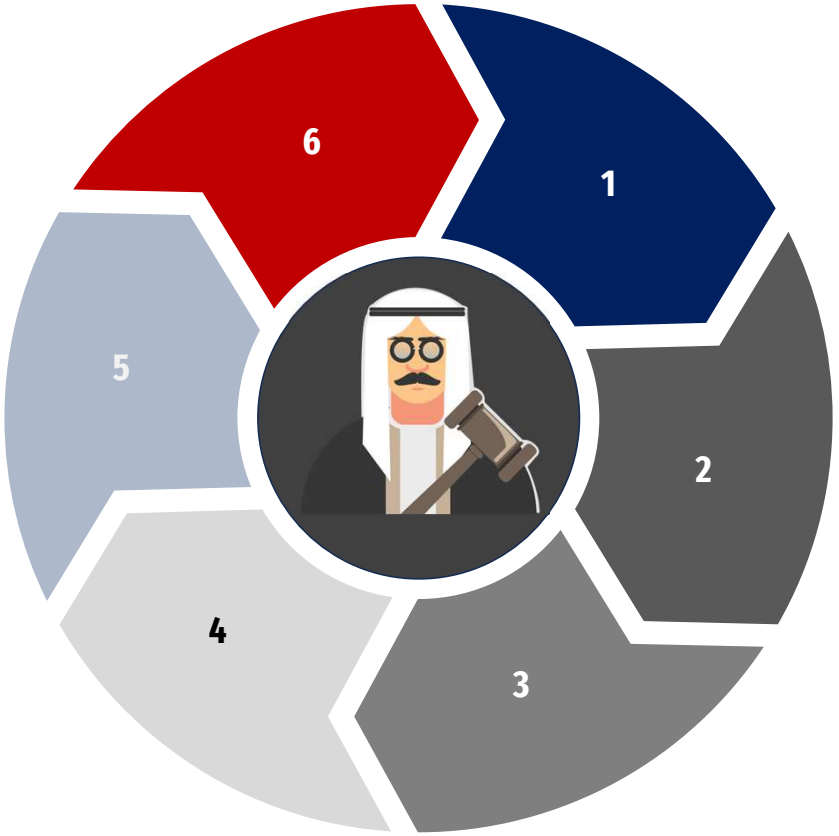
2 خلق علاقة شفافة وعادلة بين مقدمي السلع والخدمات والمستهلكين

3 توفير سلع آمنة وسليمة مطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة

4 منع الاحتكار

2 مكافحة الغش التجاري والتقليد

3 تشجيع التجارة الداخلية والخارجية



تعاريف قانون حماية المستهلك

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 والمحاماة والمحاسبة والتأمين

المستهلك

كل شخص طبيعي او اعتباري يحصل على المنتجات إشباعاً لحاجاته او لحاجات التابعين له.

المزود

كل من يقدم المنتجات سواء كان بائعاً أو تاجراً بالجملة أو بالتجزئة أو وكيلاً تجارياً أو مصنعاً أو مقدم خدمة.

المعلن

كل شخص طبيعي او اعتباري يقوم بالإعلان عن المنتجات او الترويج لها بذاته او بواسطه غيره باستخدام أية وسيلة من الوسائل.

تعاريف قانون حماية المستهلك

الضمان

اقرار كتابي صادر من المزود او ممن يمثله، يخلو المنتج موضوع الضمان من العيوب ومطابقته للمواصفات المعتمدة قانوناً، وتعهده بإصلاح أي خلل أو عطب يطرأ عليه خلال مدة محددة.

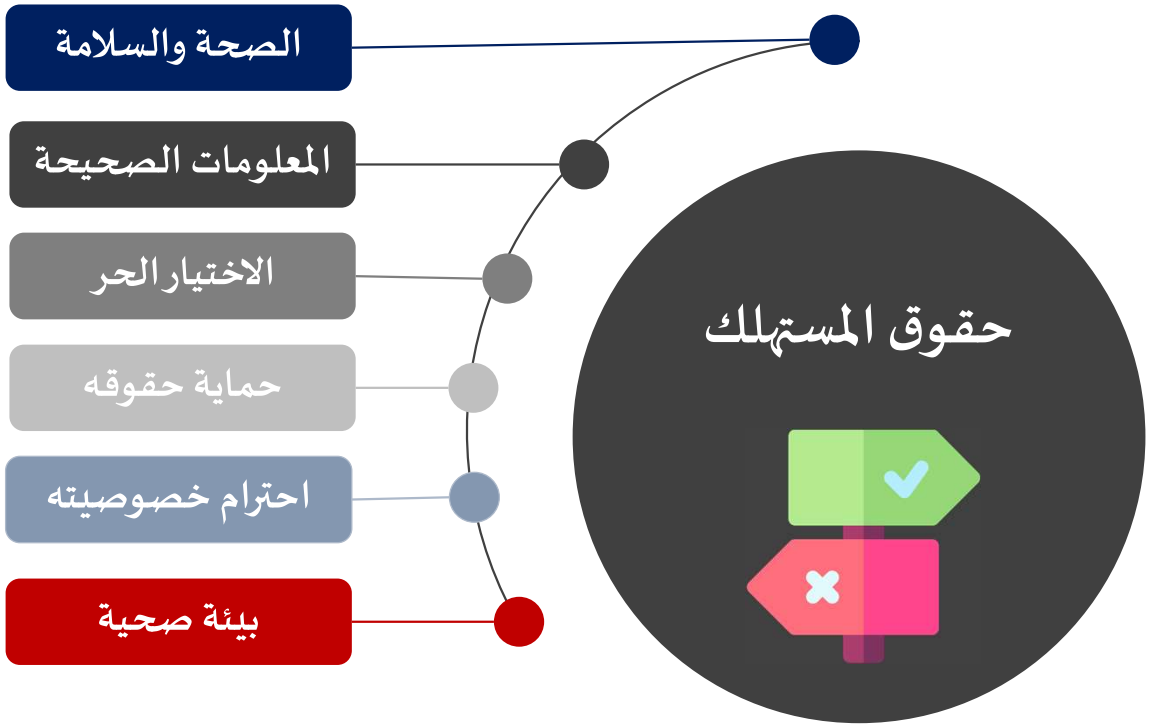
العيب

أي خطأ في تصميم السلعة أو تصنيعها أو إنتاجها أو تخزينها، من شأنه أن يؤدي إلى إضرار بالمستهلك أو حرمانه كلياً أو جزئياً من الاستفادة منها، أو نقص في قيمتها او منفعتها

الخلل

أي طارئ على السلعة أو الخدمة من شأنه أن يؤدي إلى نقص في قيمتها أو منفعتها أو حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة منها، ما لم يكن المستهلك هو المتسبب في ذلك.

حقوق المستهلك



أهم واجبات المزود

مواد قانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك

مادة (5)

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.

مادة (5)

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 (6)

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.

مواد قانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك

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.

مادة (7)

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.

مواد قانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك

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 و العرف 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.

قرار رقم (66) لسنة 2014
بإصدار اللائحة التنفيذية

قرار رقم (66) لسنة 2014 بإصدار اللائحة التنفيذية

ماده (4)

يلتزم المزود بأن يقدم للمستهلك – بناءً على طلبه – فاتورة مكتوبة بخط واضح ومقروء تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج، دون تحميل المستهلك أية أعباء إضافية مالية كانت أم غير مالية، على أن تتضمن الفاتورة البيانات الآتية:

1) اسم المزود واسم محله التجاري.
2) تاريخ التعامل أو التعاقد على المنتج.
3) ثمن المنتج.
4) نوع المنتج وصفاته الجوهرية ومدة الضمان.
5) حالة المنتج، إذا ما كان مستعملاً.
6) كمية المنتج من حيث العدد أو الوزن.
7) ميعاد تسليم المنتج.
8) توقيع أو ختم المزود أو من يمثله قانوناً.

قرار رقم (66) لسنة 2014 بإصدار اللائحة التنفيذية

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 (11)

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

قرار رقم (66) لسنة 2014 بإصدار اللائحة التنفيذية

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.

مادة (16)

يلتزم المزود بتوفير قطع الغيار والصيانة اللازمة لاستعمال المنتج في مدة أقصاها 15 يوم من تاريخ طلب المستهلك، ويجوز للمزود الاتفاق كتابة مع المستهلك على مدة أكثر من 15 يوم لتوفير القطع.

قرار رقم 1 لسنة 1993 بشأن الحملات الترويجية

قرار رقم 51 لسنة 2007 بشأن الضوابط الخاصة بالتخفيضات

قرار رقم 109 لسنة 2015 بشأن حظر فرض مبالغ إضافية على المستهلك عند شراء المنتجات بالبطاقة الائتمانية

قرار رقم 64 لسنة 2016 بشأن حظر فرض مبالغ إضافية على المستهلك عند تقديم خدمات المأكولات والمشروبات في المطاعم والمقاهي غير سياحية

قرار رقم 152 لسنة 2012 بشأن قواعد التصرف في الطحين المدعوم.

مقدمي خدمات حماية المستهلك

وزارة الصناعة والتجارة والسياحة:

- مركز اتصال حماية المستهلك: 17007003
- الملكية الصناعية: 17574834
- المواصفات والمقاييس: 17574871

وزارة الصحة:

- قسم مراقبة الأغذية: 39427743

وزارة الأشغال وشؤون البلديات والتخطيط العمراني:

- رقم الاتصال: 80008188

هيئة تنظيم الاتصالات:

- حماية المستهلك: 81188

هيئة تنظيم سوق العمل:

- رقم الاتصال: 17506055

مصرف البحرين المركزي:

- إدارة مراقبة التأمين: 17547789

الهيئة الوطنية للنفط والغاز:

- رقم الاتصال: 17312644

Ministry of Industry and Commerce
وزارة الصناعة والتجارة

2030 البحرين BAHRAIN

تواصل معنا

17007003

مركز اتصال حماية المستهلك

مقر الادارة

بوابة مرفأ البحرين المالي

Tawasul
Providing you a better service
The National Suggestions & Complaints System

تواصل

تطبيق النظام الوطني للمقترحات و الشكاوى