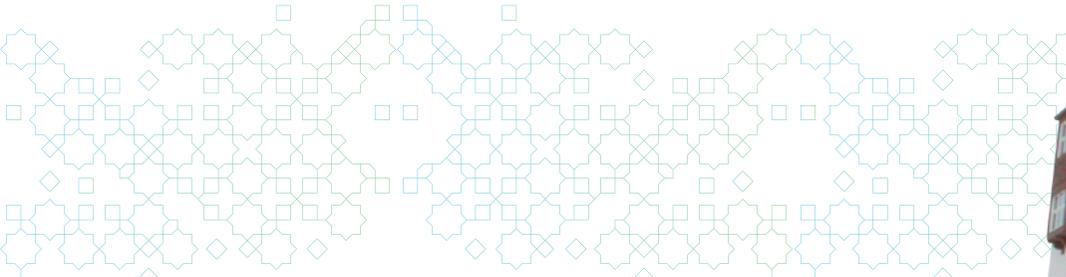


هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority
www.cpa.gov.om



هيئة حماية المستهلك




www.cpa.gov.om



المحتوى

- نبذة عن الهيئة
- رؤية ورسالة الهيئة
- أهداف الهيئة واختصاصاتها
- أهم مبادرات الهيئة
- مستهدفات الهيئة لتحقيق رؤية عمان 2040
- الإطار التشريعي
- منظومة الشكاوى
- المجال الرقابي
- مجال الإستدعاءات
- المجال التوعوي

نبذة عن الهيئة



تعديل مسمى الهيئة

المرسوم
السلطاني رقم
2020/77
بتعديل مسمى
الهيئة.

الجريدة الرسمية العدد (١٣٤٣)

مرسوم سلطاني
رقم ٧٧ / ٢٠٢٠

في شأن الهيئة العامة لحماية المستهلك

نحن هيثم بن طارق سلطان عمان

بعد الاطلاع على النظام الأساسي للدولة .
وعلى المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٢٦ بإنشاء الهيئة العامة لحماية المستهلك ،
وعلى المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٥٣ بإصدار نظام الهيئة العامة لحماية المستهلك ،
وعلى نظام الجهاز الإداري للدولة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٢٠/٧٥ ،
وبناء على ما تقتضيه الصلحة العامة .

رسمنا بما هو آت

المادة الأولى

يعدل مسمى "الهيئة العامة لحماية المستهلك" إلى "هيئة حماية المستهلك" .

المادة الثانية

يستبدل بنص المادة (٥) من نظام هيئة حماية المستهلك المشار إليه ، النص الآتي :
"يتولى إدارة الهيئة وتنظيم شؤونها مجلس إدارة يشكل بقرار من مجلس الوزراء ،
وتكون مدة العضوية في المجلس (٣) ثلاث سنوات قابلة للتجديد لمدة واحدة مماثلة" .

المادة الثالثة

يستبدل بعبارة "الهيئة العامة لحماية المستهلك" ، ورئيس الهيئة العامة لحماية
المستهلك ، أيها وردنا في القوانين والمراسيم السلطانية ، عبارة "هيئة حماية المستهلك" ،
و"رئيس هيئة حماية المستهلك" .

المادة الرابعة

يلغى كل ما يخالف هذا المرسوم ، أو يتعارض مع أحكامه .

المادة الخامسة

ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من تاريخ صدوره .

صدر في ٢٢ من ذي الحجة سنة ١٤٤١هـ

الموافق ١٢ من أغسطس سنة ٢٠٢٠م

هيثم بن طارق
سلطان عمان

إصدار نظام الهيئة

المرسوم
السلطاني
رقم 53/2011م
بإصدار نظام
الهيئة

الجريدة الرسمية العدد (٩٣٢)

مرسوم سلطاني
رقم ٥٣ / ٢٠١١

بإصدار نظام الهيئة العامة لحماية المستهلك

نحن قابوس بن سعيد سلطان عمان .

بعد الاطلاع على النظام الأساسي للدولة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٩٦/٢٠١٠ ،
وعلى نظام الهيئات والمؤسسات العامة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٩١/١١٦ ،
وعلى قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٢٠/٨٩ ،
وعلى المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٢٦ بإنشاء الهيئة العامة لحماية المستهلك ،
وبناء على ما تقتضيه الصلحة العامة .

رسمنا بما هو آت

المادة الأولى

تتبع الهيئة العامة لحماية المستهلك مجلس الوزراء ، ويعمل في شأنها بالنظام المرفق .

المادة الثانية

يصدر رئيس مجلس إدارة الهيئة التوجيهات والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام النظام المرفق ،
وإلى أن تصدر تلك القرارات والتوجيهات يعمل بالقوانين والأنظمة المطبقة على وحدات الجهاز
الإداري للدولة فيما لم يرد بشأنه نص خاص في هذا النظام وبما لا يتعارض مع أحكامه .

المادة الثالثة

تؤول إلى الهيئة من وزارة التجارة والصناعة الاختصاصات والمخصصات والوجودات المتعلقة
بإدارة حماية المستهلك والأقسام بالتحفظات والمناطق ، كما ينقل إليها بآداب درجاتهم المالية
جميع الموظفين العاملين بها .

- ١ -

إنشاء الهيئة

المرسوم
السلطاني
رقم 26/2011م
بإنشاء الهيئة
العامة لحماية
المستهلك

الجريدة الرسمية العدد (٩٣٠)

مرسوم سلطاني
رقم ٢٦ / ٢٠١١

بإنشاء الهيئة العامة لحماية المستهلك

نحن قابوس بن سعيد سلطان عمان .

بعد الاطلاع على النظام الأساسي للدولة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٩٦/٢٠١٠ ،
وعلى نظام الهيئات والمؤسسات العامة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٩١/١١٦ ،
وبناء على ما تقتضيه الصلحة العامة .

رسمنا بما هو آت

المادة الأولى

لنشأ هيئة عامة تسمى "الهيئة العامة لحماية المستهلك" تكون لها الشخصية الاعتبارية
وتتمتع بالاستقلال المالي والإداري .

المادة الثانية

يعين الدكتور سعيد بن خميس بن جمعة الكعبي رئيساً لهذه الهيئة بالدرجة الخاصة .

المادة الثالثة

يصدر ببيان نظام الهيئة وإدارة شؤونها مرسوم سلطاني .

المادة الرابعة

ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من تاريخ صدوره .

صدر في ٢٤ من ربيع الأول سنة ١٤٣٢هـ

الموافق ٢٨ من فبراير سنة ٢٠١١م

قابوس بن سعيد
سلطان عمان



الرؤية

صوت المستهلك الموثوق به لحماية مستدامة في سوق يسوده المنافسة والحوكمة الرشيدة.

الرسالة

رعاية حقوق المستهلك وتمكينه منها ذاتيا من خلال تطوير منظومة عمل مؤسسية تواكب التغيرات وتسهم في جعل بيئة الأسواق تنافسية ومتوازنة ومستقرة.

أهداف الهيئة



- العمل على حماية المستهلك من تقلبات الأسعار.
- مراقبة أسعار السلع والخدمات في الأسواق والحد من ارتفاعها.
- ضمان تحقيق قواعد حرية المستهلك في الإختيار والمساواة والمعاملة العادلة والأمانة والمصداقية.
- تنمية الوعي العام لدى المستهلك واستخدام الوسائل العلمية السلمية لنشرها على أسس صحيحة ومتوازنة لدى جميع فئات المجتمع.
- إيجاد حلول سريعة لشكاوى المستهلكين.
- مكافحة الغش التجاري والتقليد.
- تشجيع إنشاء جمعيات لحماية المستهلك والعمل على دعمها.

اختصاصات الهيئة



- العمل على استقرار الأسعار في الأسواق واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق ذلك.
- توعية المستهلك بماهية الإعلانات المضللة ودور الهيئة في محاربتها.
- تلقي الشكاوى من المستهلكين والجمعيات والتحقيق فيها، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها.
- المتابعة المستمرة للنشاط التجاري ومراقبة حركة السلع والخدمات والتأكد من توافر السلعة الأساسية.
- العمل على محاربة الغش التجاري المضر بالاقتصاد الوطني.



اختصاصات الهيئة



- وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتنميتها.
- دراسة الاقتراحات والتوصيات التي ترد إلى الهيئة فيما يتصل بحقوق المستهلك وفيما يعين إلى الوصول إلى استقرار السوق المحلي.
- إعداد البحوث والدراسات المتعلقة بحماية المستهلك.
- اقتراح النظم والقواعد المناسبة لتنظيم الأسواق.
- العمل على تطبيق القوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك.



أهم مبادرات الهيئة



< 1

التحول الرقمي
للخدمات المقدمة
للمتعامل الداخلي
والخارجي

< 2

بناء مؤشرات
لتمكين المستهلك
بحقوقه وواجباته

< 3

تحديث وتطوير
برنامج ميدان

< 4

الحملات الإعلامية
التوعوية المبتكرة بقضايا
حماية المستهلك بمعدل
لا يقل عن (3) حملات
مبتكرة سنوياً

نظام ميدان

< 5

إرساء نظام إدارة الجودة وفق مواصفات
عالمية لجميع تقسيمات الهيئة

< 6

برنامج مؤسسات
صديقة للمستهلك

< 7

معالجة عدم تحصيل
الغرامات الإدارية

مستهدفات الهيئة لتحقيق رؤية عمان 2040



توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً لتسهيل المعاملات والإجراءات (وهو ضمن أولويات المرحلة الحالية لرؤية عمان 2040: مشروع التحول الرقمي)

- رفع نسبة الخدمات والإجراءات المرقمنة للمستفيد
- رفع نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة من الهيئة

تجويد العملية الرقابية في الأسواق من خلال:

- رفع نسبة تغطية المؤسسات التي يتم التفتيش عليها
- وضع إطار عمل للتعامل مع المخالفات المتكررة

أداء الاعمال والخدمات بجودة عالية المستوى:

- رفع نسبة البلاغات التي يتم التعامل معها كأول إجراء خلال 3 أيام عمل.
- رفع نسبة الشكاوى التي يتم التعامل معها كأول إجراء خلال 10 أيام عمل.
- رفع نسبة البلاغات التي يتم حلها/إغلاقها خلال 10 أيام عمل.
- رفع نسبة الشكاوى التي تم حلها/إغلاقها خلال 30 يوم عمل .





الإطار التشريعي

القوانين واللوائح التنفيذية

1

- قانون حماية المستهلك صدر بقرار رقم (66 / 2014) بتاريخ 7 من صفر 1436هـ الموافق 30 نوفمبر 2014م
- قانون (النظام) الموحد لمكافحة الغش التجاري صدر بقرار رقم (54 / 2021) بتاريخ 7 من محرم 1443هـ الموافق 16 أغسطس 2021م
- اللائحة التنفيذية للقانون (النظام) الموحد لمكافحة الغش التجاري والتي صدرت بقرار رقم (2 / 2021) بتاريخ 21 من محرم 1443هـ الموافق 30 أغسطس 2021م
- التعديلات على اللائحة التنفيذية للقانون حماية المستهلك والتي صدرت بقرار رقم (1 / 2022) بتاريخ 11 من شعبان 1443هـ الموافق 14 مارس 2022م





الإطار التشريعي

2 القرارات/التعاميم

- قرار رقم (209 / 2021) بشأن حظر تداول منتج كهربائي صدر بتاريخ 13 من محرم 1443هـ الموافق 22 أغسطس 2021م
- قرار رقم (301 / 2021) بشأن وقف تداول لعبة سلايم (Slime) صدر بتاريخ 16 من ربيع الآخر 1443هـ الموافق 21 نوفمبر 2021م
- قرار رقم (308 / 2021) بشأن حظر تداول منتج جهاز قاتل البعوض (Par Par) صدر بتاريخ 19 من ربيع الآخر 1443هـ الموافق 24 نوفمبر 2021م
- قرار رقم (311 / 2021) بشأن تنظيم تداول بعض المنتجات الكيماوية ذات الطبيعة الحارقة الخاصة بتسليك وتنظيف أنابيب التصريف في المنازل صدر بتاريخ 3 من ربيع الآخر 1443هـ الموافق 5 ديسمبر 2021م
- قرار رقم (757/2023) بحظر تداول الأثاث المصنوع من الإسفنج والأقمشة والملابس المستعملة، صدر بتاريخ 17 من جمادى الآخرة 1445هـ الموافق 31 ديسمبر 2023م.





الإطار التشريعي

- قرار رقم (2023/756) بحظر تداول السجارة والشيشة الإلكترونية وملحقاتها، صدر بتاريخ 17 من جمادى الآخرة 1445 هـ الموافق 31 ديسمبر 2023م.
- قرار رقم (2022 /845) بشأن حظر تداول مستحضرات التجميل ومنتجات العناية الشخصية التي تحتوي على مادة بوتيل فينيل بروبيونال (ليليان) صدر بتاريخ 7 من ذي الحجة 1443 هـ الموافق 6 يوليو 2022م
- تعميم رقم (1/ 2021) بشأن تسويق الباعة والمزودين للسلع في المجمعات والمراكز التجارية صدر بتاريخ 25 من ربيع الأول 1443 هـ الموافق 1 نوفمبر 2021م
- تعميم رقم (1/ 2022) بشأن وضع قوائم بأسعار الخدمات المقدمة صدر بتاريخ 12 من شعبان 1443 هـ الموافق 15 مارس 2022م



منظومة الشكاوى



قاعة الشكاوى

البوابة الإلكترونية

حسابات الهيئة على شبكات التواصل
الاجتماعي (منصة اكس X)

مركز الإتصالات (80077997 -
80079009)

البريد الإلكتروني

تطبيق الهيئة على الهواتف الذكية



المجال الرقابي

إحصائيات الهيئة منذ إنشائها وحتى عام 2023م

إجمالي عدد
الزيارات التفتيشية

1233426

زيارة



المخالفات

68406



البلاغات

92793



الشكاوى

202283



القضايا

18219



المبالغ
المسترجعة

22367894,215



السلع
المضبوطة

6668385

المصدر: برنامج ميدان

المجال الرقابي

إحصائيات الهيئة منذ إنشائها وحتى عام 2023م

الزيارات التفتيشية	القضايا	المبالغ المسترجعة	السلع المضبوطة	المخالفات	البلاغات	الشكاوى	السنة
0	658	0	285947	8099	13956	9581	2012
0	1620	1372101.757	2690287	6009	14596	16803	2013
76981	2422	1242635.256	1415144	6388	8868	13933	2014
90767	1849	1982149.02	440823	6141	6174	12841	2015
113829	1826	1783727.1	536102	5416	5883	10792	2016
99767	1057	1478874.852	290391	6931	5796	11574	2017
86339	986	1875062.05	291645	4570	5584	13961	2018
104633	1826	2140829.62	264887	4517	5348	15182	2019
99340	1211	1568202.67	49613	3673	5871	17527	2020
96463	1430	3709966.8	35947	2913	6600	24882	2021
153674	1069	2746701.5	226919	4617	5855	28621	2022
311633	2473	2467643.59	140680	9132	8262	26586	2023
1233426	18427	22367894.215	6668385	68406	92793	202283	الإجمالي

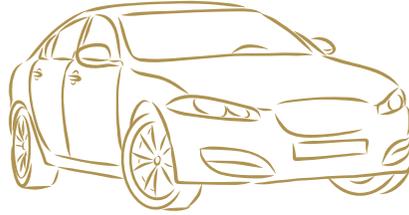
نماذج من الضبطيات

● ضبط مصنع يقوم بصناعة الأثاث والمراتب من الإسفنج والقماش البالي ومخلفات الأخشاب

● ضبطية شركة تجارية تزور في بيانات أجهزة كهربائية

● ضبط إحدى الشركات المصنعة للعطور والبخور والمواد التجميلية تقوم بتصنيعها بمواد مغشوشة ومنتهية الملاحية





مجال الاستدعاءات

تُعد عملية استدعاء المركبات والسلع المعيبة بالتعاون مع الوكالات التجارية بالسلطنة من الطول المهمة التي تبنتها الهيئة من منطلق الحفاظ على حقوق المستهلكين

تكمُن أهميتها بصون حق المستهلك من خلال التحقق من سلامة المركبة او السلعة المعيبة وكسب ثقته كاهتمام بمصلحته في المقام الأول

كما يلزم الوكيل بإجراءات الاستبدال والإصلاح للمركبات والسلع المعيبة بصورة هندسية ميكانيكية وفنية لوقف الضرر وضمان سلامة المستهلك .



نماذج من العيوب التصنيعية بالمركبات

خلل في خط التنفيس
الخاص بخزان الوقود



خلل في الوسائد الهوائية
لمقعد السائق



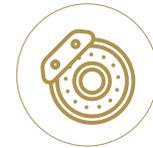
مشاكل فنية قد يتسبب
نشوب حريق في المحرك



عيوب في ناقل الحركة
قد يؤدي إلى توقف المركبة



خلل في خط التنفيس
الخاص بخزان الوقود



إجمالي عدد السلع والمركبات المستدعاة خلال الفترة (2013 - 2023)



159237

سلعة



1209689

مركبة



883

استدعاء





المجال التوعوي

يُعدّ المجال التوعوي أحد الأدوات الإعلامية التي تساهم في إيصال الرسالة لجميع فئات المجتمع وتتمثل في الآتي:



معرض هيئة حماية المستهلك



تقارير واحصائيات



الأخبار اليومية



المفحات التوعوية



التنسيق والمتابعة في اعداد لقاءات إذاعية وتلفزيونية



مراجعة المحتويات الإعلامية التي يتم نشرها



الرد على الأسئلة لبعض المؤسسات الصحفية

الحملة التوعوية

يعتبر الإعلام من الركائز الأساسية في نشر الوعي الاستهلاكي السليم ، وتعزيز الأنماط الاستهلاكية الإيجابية ومكافحة العادات الاستهلاكية السلبية، وفي هذا الإطار تعمل هيئة حماية المستهلك منذ إنشائها وفق منظومة عمل متكاملة في سبيل تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، و نظراً لإيمانها بأهمية تظافر مختلف الجهود لإنشاء بيئة استهلاكية آمنة للجميع حرصت على تنفيذ حملات توعوية تشمل مختلف محافظات سلطنة عمان لتعزيز الوعي المعرفي والقانوني لمختلف أطراف العملية الاستهلاكية بشكل متواصل، وخلال العام 2023م تم تحديد موضوعات الحملات بناءً على أسس علمية وبناءً على توجهات المرحلة الحالية والتي تتطلب تكثيف الرسائل التوعوية في عدد من المحاور لإنشاء بيئة استهلاكية آمنة للجميع وذلك على النحو التالي:

الحملة التوعوية

الحملة الأولى: (لجيل واع استهلاكياً)

من 3/1 - 3/17 2023م

هدفت إلى تعزيز الشراكة بين جمعيات ومؤسسات حماية المستهلك فيما يتعلق بالمستهلك الصغير، وتمكين المستهلك الصغير ليصبح مدركاً لحقوقه وواجباته، كذلك هدفت إلى غرس ثقافة التسوق الآمن بين الناشء، وتعزيز دور المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة ومؤسسات المجتمع المدني في نشر الثقافة الاستهلاكية الآمنة.



الحملة التوعوية

الحملة الثانية: (وعيك يحميك)

من 5/22 - 6/22 2023م

سعت الحملة إلى رفع الوعي العام بالسلع المحظورة، والتعريف بالقرارات الصادرة من الهيئة بشأن حظر السلع، إضافة إلى تعزيز الوعي القانوني للمزودين بما يتعلق بالسلع المحظورة، وتعزيز المسؤولية المجتمعية لدى المزودين والمستهلكين للوصول لسوق آمن الأمر الذي سيسهم في الحد من تداول السلع المحظورة في أسواق السلطنة



الحملة التوعوية

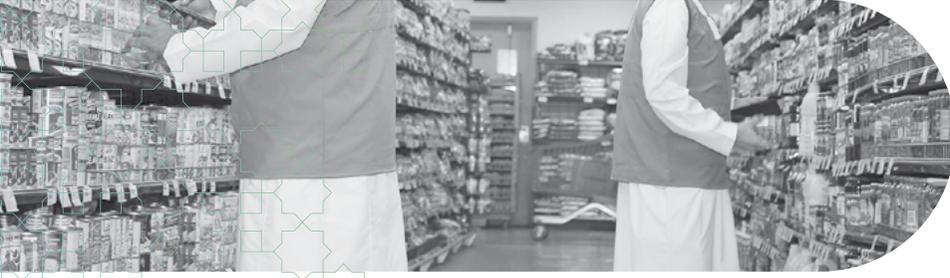
الحملة الثالثة: (خلها تدوم)

من 10/19 - 11/20 2023م

هدفت الحملة إلى إثراء معرفة المستهلكين والمزودين بحقوقهم وواجباتهم فيما يتعلق بالتعاملات التجارية المتعلقة بالأجهزة، والتعريف بخطوات التسوق الذكي لشراء الأجهزة، إضافة إلى تعزيز الوعي العام بالضمانات والعقود وسياسة الاستبدال والاسترجاع، كما حرصت على غرس مبدأ الشفافية والوضوح لدى المزودين في التعاملات التجارية لخفض معدل الشكاوى المتعلقة بالأجهزة.



الحملة التي تخص المرأة



تابع هيئة حماية المستهلك - سلطنة عُ...
@cpa_oman

رلة #حماية_المستهلك بالوسطى تنظم معرضاً
للع المحظورة بجمعية المرأة العمانية بهيما وتقيم
ناضرة بعنوان (حقوق وواجبات المستهلك) وذلك
من جهودها في نشر التوعية لجميع الفئات



١٠ ص ١٥٠ مارس ٢٣ ٥,٣٧٩٠ من المشاهدات

تابع هيئة حماية المستهلك - سلطنة عُ...
@cpa_oman

تزامنا مع حملة #وعيك_يحميك نفذت
#حماية_المستهلك بظفار محاضرة توعوية بعنوان
(السلع المحظورة وخطورتها) لعضوات جمعية المرأة
العمانية بـ #مرباط صاحبها ركن توعوي ، وتوزيع
ملصقات (باركود) على المحال التجارية في أسواق
المحافظة لتوعية المزودين بقرارات السلع المحظورة



٥:٠٠ م ١١ يونيو ٢٣ ٤,٨٢٩٠ من المشاهدات

الحملة التي تخص المرأة



هيئة حماية المستهلك - سلطنة عُ...
تابع @cpa_oman

يحدث بالتزامن وفعاليات
الأسبوع الخليجي للمستهلك مديرية حماية
مستهلك بمحافظة شمال الباطنة تنظم محاضرة
توعوية في #مكافحة_الغش_التجاري ومخاطره
لى المجتمع ضمن نطاق خطة التوعية مع حملة
#حلك_على_الاصلي وذلك بحضور عدد من
مشاركات في جمعية المرأة العمانية بولاية صحم



هيئة حماية المستهلك - سلطنة عُ...
تابع @cpa_oman

#حمية_المستهلك بمحافظة شمال الشرقية
وبالتعاون مع المديرية العامة للتنمية الاجتماعية
بالمحافظة تفعل التوعية الالكترونية لجمعيات المرأة
العمانية ضمن برنامجها التوعوي - ثقافة استهلاكية

أذري الإعلانات المظلمة (التسوق الإلكتروني)



عزيزتي المستهلكة...

- تأكدي من جودة السلعة
- إقرني البيانات الايضاحية
- تأكدي من الحصول على فاتورة أو إيصال الدفع
- احرصى على الشراء من مواقع (الانترنت) ذات السمعة الطيبة والمعتمدة من الوكيل
- احص على المنتج على ك...



عدد المتابعين والمشاركين في حسابات التواصل الاجتماعي

580,162 متابع 

20,200 ألف متابع 

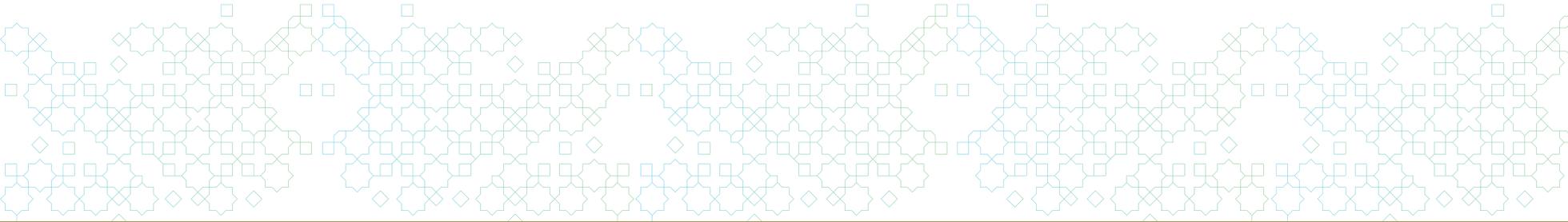
973,100 ألف مشاهد 



خط المستهلك
Consumer line
80079009
80077997



شكراً على حسن الإستماع



www.cpa.gov.om



هيئة حماية المستهلك