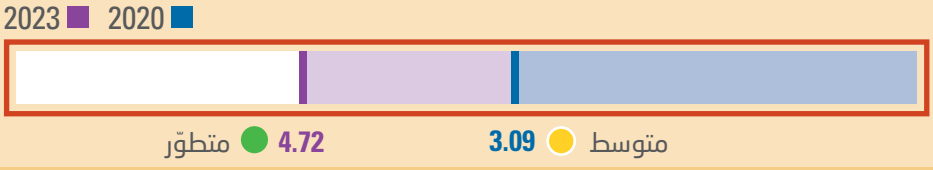
موجز قطري
سلطنة عُمان

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانـون حماية المستـهلك

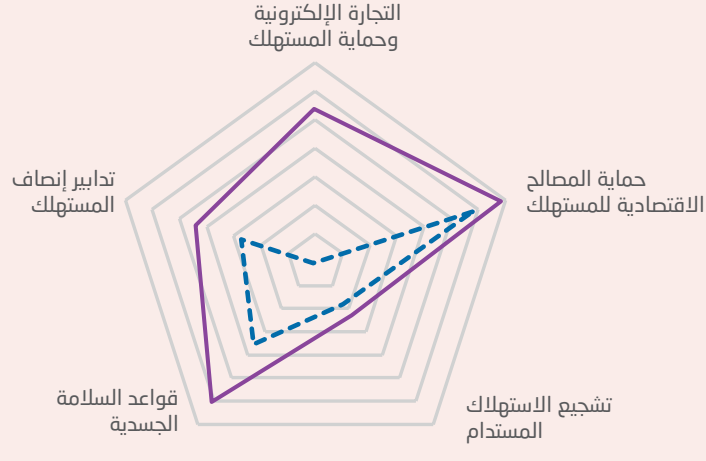


ضعيف جداً | ضعيف | ابتدائي | متوسط | متطوّر | قوي | قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	5.44
تدابير إنصاف المستهلك	2.63	▲ 4.38
قواعد السلامة الجسدية	3.50	▲ 6.13
تشجيع الاستهلاك المستدام	1.75	▲ 2.33
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	5.83	▲ 7.00

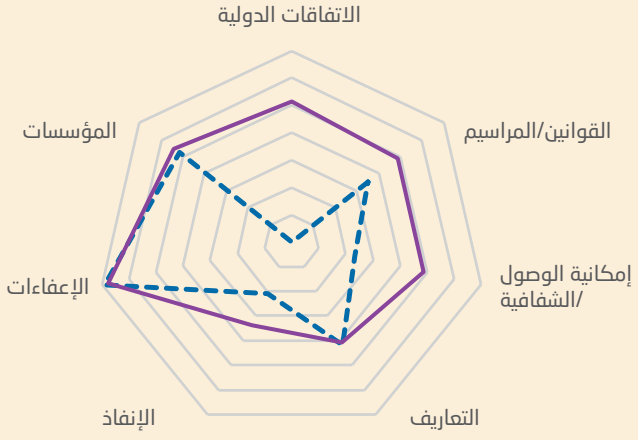
المكونات

2020 2023



العناصر

2020 2023



نظراً لأهمية تأمين مصالح المستهلك والرقابة على السوق، اعتمدت عُمان مراسيم مختلفة تتعلق بحماية المستهلك، أهمها المرسوم السلطاني رقم 66 لسنة 2014، تلته اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم 77 لسنة 2017. وصادقت عُمان وأقرّت اللائحة التنفيذية للقانون الموحد لمكافحة الغش التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية رقم 20 لسنة 2019.

قواعد السلامة الجسدية

تحظر المادة 21 من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم 77 لسنة 2017 على المزودين تداول أي سلعة أو تقديم أي خدمة قبل استيفاء كافة الشروط المنصوص عليها الخاصة بالصحة والسلامة. وتشترط المادة 21(3) خلو السلعة أو الخدمة من أي أخطار أو أضرار تمسّ بسلامة المستهلك وصحته.

وتشمل المواد من 8 إلى 13 من القانون ومن 38 إلى 42 من اللائحة التنفيذية إنشاء هيئة لحماية المستهلك وتحدد وظائفها. وتشمل هذه الوظائف حماية السوق من تقلّبات الأسعار، وإجراء الفحوصات للتأكد من سلامة السلع، وضمان المعاملة العادلة والوصول إلى السوق، وتنمية الوعي العام لدى المستهلك، وتعيين الخبراء في حالة النزاعات بين المستهلكين، واتخاذ الإجراءات التأديبية ضدّ المخالفين، والطلب من المدعي العام اتخاذ التدابير الاحترازية والمؤقتة، الخ. وما من استثناءات في القانون أو في اللائحة التنفيذية.

وصادقت عُمان على القانون الموحد لمكافحة الغش التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية رقم 20 لسنة 2019، وأصدرت اللائحة التنفيذية الخاصة به. وتنصّ المادة 3 من القانون الموحد، والمواد 2 و5 و6 من اللائحة التنفيذية، على أنه يجب على المزوّدين إخطار السلطات المختصة بأي سلع مغشوشة أو فاسدة عند اكتشافها أو العلم بها، والتوقف عن بيعها أو تداولها والبدء فوراً بإجراءات سحبها والتحذير علناً من استخدامها. وتنص المادة 13 من القانون الموحد على أنه ينبغي للمحكمة أن تقضي بمصادرة البضائع المغشوشة وأن تنشر ملخّص حكمها في صحيفتين يوميتين على نفقة المزوّد في حال لم يتخذ الأخير أي تدابير تصحيحية.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

يضمن الفصل الثاني من القانون حقوق المستهلك التي تشمل الحق في الحصول على المعلومات، والحق في الاختيار الحرّ عند انتقاء السلع والخدمات، والحق في ضمان جودة السلعة والخدمة والحصول عليهما بالسعر المعلن، والحق في كل ما يضمن الصحة والسلامة أثناء الاستخدام العادي للسلع والخدمات، والحق في التعويض العادل عن الضرر الذي يلحق بالمستهلك وبأمواله بسبب الاستخدام العادي للسلع والخدمات، الخ.

ويسرد الفصل الثالث واجبات المزوّد ومسؤولياته، بما فيها تقديم معلومات صحيحة ودقيقة في ما يتعلق بمواصفات المنتج وتواريخ الإنتاج وانتهاء الصلاحية والسعر. وتشمل المسؤوليات أيضاً الشفافية والمصداقية، مما يعني تجنب نشر أي معلومات مضللة عند الترويج عن السلعة أو الخدمة، وضمان مطابقة السلعة/الخدمة للشروط المتعلقة بالصحة والسلامة للاستخدام العادي. ويحظر على المزوّدين أيضاً ممارسة أي نشاط، بمفردهم أو بالتعاون مع مزوّدين آخرين، يهدف إلى احتكار التجارة في سلعة ما.

وتؤهل المواد 40 و41 و42 من اللائحة التنفيذية موظفي الهيئة المخولين صفة الضبطية القضائية التحقيق في المخالفات ورفع البلاغات إلى الجهات المختصة. وتتمتع الهيئة بسلطة إخطار المزوّدين بالمخالفات من أجل تسويتها وفرض الجزاءات الإدارية وإحالة المخالفات إلى النيابة العامة وضبط السلع المخالفة لحين اتخاذ قرار بشأنها.

تدابير إنصاف المستهلك

تكفل المادة 15 من اللائحة التنفيذية حق المستهلك في الإنصاف. ويلتزم المزوّدون بقبول استرجاع السلعة وردّ القيمة، أو دفع مبلغ من المال يتناسب مع الأضرار، أو معالجة الخلل في السلعة بعد الحصول على موافقة خطية من المستهلك. ولا ينص القانون على أي استثناءات في ما يتعلق بالحق في الإنصاف.

ووفقاً للمادة 9، يجوز للإدارة المختصة، حيثما تتطلب الشكاوى خبرة فنية، الاستعانة بخبير لإبداء رأيه الفني. وأخيراً، يحدّد الفصل الخامس من اللائحة التنفيذية الجزاءات الإدارية. وتجدر الإشارة إلى أن الجزاءات تقتصر على الغرامات، ولا يشمل أي منها السجن.

تشجيع الاستهلاك المستدام

على الرغم من أن عُمان لديها قانون لحماية البيئة ومكافحة التلوث (المرسوم السلطاني رقم 2001/114)، ما من قوانين تتناول الاستهلاك المستدام بشكل مباشر.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

تعرّف المادة 1 من اللائحة التنفيذية التعاقد عن بعد على أنه العقد المبرم بين المزود والمستهلك باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية. لذلك، تنطبق أحكام قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية على المعاملات الإلكترونية، وبخاصة في ما يتعلق بالإعلانات الكاذبة والإنصاف وإعادة السلع.

التوصيات

- تحسين آليات التنسيق بين الهيئة المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والصحة العامة والجمارك والتجارة والبيئة وغيرها.
- وضع المزيد من السياسات والأحكام القانونية التي تعالج الاستهلاك المستدام، بما في ذلك الأنشطة الاستهلاكية، والرسوم المفروضة على الشركات المصنعة، ونظام عقوبات محدد.
- تضمين القانون فصلاً خاصاً عن ممارسات التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في السوق الرقمية.
- زيادة التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.

2301662A

www.unescwa.org

E/ESCWA/CL6.GCP/2023/ABLF/1/Series.2/CP/Oman