نظام حماية المستهلك

المصدر: جريدة ام القرى
تاريخ النشر: 27 نوفمبر 2026

1- [illegible]

[illegible]:

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

□□□

طارف

د- مدة سريان العرض المالي .

3- يكون تقديم العرض المالي المشار إليه في الفقرة (2) من هذه المادة دون مقابل، ما لم يبلغ المشغل الاقتصادي المستهلك بتكلفة العرض المالي قبل إعداده .

4- تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإبلاغ المستهلك بأعمال الصيانة والإصلاح اللازمة للمنتج، ومدتها وتكلفتها، ويجب الحصول على موافقته الصريحة على هذه الأعمال قبل إجرائها .

المادة الحادية عشرة : السعر الشامل

يجب أن يكون السعر المبين للمنتج أو الخدمة شاملًا جميع الضرائب والرسوم وتكاليف أي منتج -أو خدمة- آخر يلزم شراؤه أو استخدامه عند شراء ذلك المنتج أو الخدمة . وإذا تعذر بيان السعر مسبقًا بحكم طبيعة المنتج أو الخدمة، وجب على المشغل الاقتصادي توضيح طريقة حسابه للمستهلك .

المادة الثانية عشرة : الاختلاف في بيان الأسعار

1- يُحظر على المشغل الاقتصادي عرض أسعار مختلفة لمنتجات أو خدمات متماثلة في محل واحد . وتوضح اللائحة المقصود بالتماثل في المنتجات أو الخدمات .

2- دون إخلال بأي جزاء آخر، يحق للمستهلك الحصول على المنتج أو الخدمة بالسعر الأقل عند الإخلال بحكم الفقرة (1) من هذه المادة، ما لم يثبت المشغل الاقتصادي وقوع خطأ غير متعمد أدى إلى اختلاف السعر .

المادة الثالثة عشرة : تخفيض السعر

1- يلتزم المشغل الاقتصادي عند الإعلان عن تخفيض السعر -في غير حملات التخفيضات- ببيان السعر المخفض وأقل سعر للمنتج أو الخدمة خلال مدة سابقة تحددها اللائحة .

2- للجهة المختصة وضع قواعد تخفيض السعر للمنتجات الأكثر تعرضًا للتلف أو قصيرة الأجل .

المادة الرابعة عشرة : تقديم العقد

يلتزم المشغل الاقتصادي بتزويد المستهلك -عند طلبه - بنسخة من نموذج العقد المعد مسبقًا في شأن المنتج أو الخدمة دون مقابل .

المادة الخامسة عشرة : تقديم الفاتورة

1- يلتزم المشغل الاقتصادي عند بيع المنتج أو تقديم الخدمة للمستهلك بتزويده بفاتورة تتضمن ما يأتي :

أ - بيانات هوية المشغل الاقتصادي .

ب- وسائل الاتصال الخاصة بالمشغل الاقتصادي، بما في ذلك رقم هاتفه، وأي وسيلة اتصال إلكترونية أخرى إن وجدت.

ج- وصف موجز للمنتج أو الخدمة .

د- السعر وما دفع منه .

هـ - تاريخ البيع أو إبرام العقد .

و- الرقم الضريبي للمشغل الاقتصادي، إن وجد .

ز- قيمة الضريبة المحتسبة من السعر الإجمالي .

ح- أي بيانات أخرى تحددها اللائحة .

2- تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإصدار فاتورة للمستهلك تتضمن ما أُجري من أعمال صيانة على المنتج وما استُبدل من أجزاء .

3- إذا لم يزود المشغل الاقتصادي المستهلك الفاتورة وفقًا لما ورد في الفقرتين (1) و(2) من هذه المادة، فللمستهلك إثبات بيانات المنتج أو الخدمة وشروط التعاقد بأي طريق من طرق الإثبات .

المادة السادسة عشرة : عبء الإثبات

يكون على المشغل الاقتصادي عبء إثبات الوفاء بالتزاماته -المتعلقة بتوفير المعلومات للمستهلك- المنصوص عليها في هذا الباب .

الباب الرابع : الممارسات التجارية

المادة السابعة عشرة : الممارسات التجارية المجحفة

تحظر الممارسات التجارية المجحفة التي تؤثر سلبًا في سلوك المستهلك وسلامة قراره عند تزويده

طارف - 02:44 28-11-2026 - صفحة (4)

[illegible]

طارف

المادة التاسعة عشرة : الإعلان المقارن

يشترط في الإعلان الذي يتضمن مقارنة صريحة أو ضمنية بين منتجات أو خدمات لمشغلين اقتصاديين مختلفين، ما يأتي :

أ - ألا يتضمن ممارسة تجارية مجحفة أو مضللة .

ب- أن تكون المقارنة فيه بين منتجات أو خدمات تلبي الحاجات ذاتها للمستهلك .

ج- أن تكون المقارنة فيه بين ميزة واحدة أو أكثر من المزايا الرئيسة للمنتج أو الخدمة ويمكن للمستهلك التحقق من صحتها.

د- ألا يتضمن إساءة للمنافس أو تشويهًا لسمعته أو إخلالًا بالمنافسة المشروعة .

هـ - أي اشتراطات أخرى تحددها اللائحة .

المادة العشرون : الإعلان الإلكتروني

1- يعد الإعلان الإلكتروني من الوثائق التعاقدية المكملة للعقود والملزمة لأطراف العقد .

2- يشترط لإرسال إعلان إلكتروني مباشر من المشغل الاقتصادي إلى البريد الإلكتروني للمستهلك أو إلى أي وسيلة اتصال إلكترونية خاصة به؛ الحصول على موافقة مسبقة وصريحة من المستهلك على تلقي الإعلانات .

3- يجب أن يتضمن أي إعلان يُنشر أو يُرسل إلى المستهلكِ عبر وسيلة إلكترونية، الآتي :

أ - بيان واضح أنه مادة إعلانية، وفي حال كان الإعلان مرسلًا عبر البريد الإلكتروني للمستهلك فيجب أن يوضح ذلك في عنوان الرسالة أو في بداية محتواها .

ب- تحديد هوية المشغل الاقتصادي الذي نُشر الإعلان باسمه أو نيابة عنه .

ج- إبلاغ المستهلك بكيفية إيقاف تلقي الإعلانات من خلال استخدام وسيلة إلكترونية .

وللجهة المختصة أن تحدد في اللائحة الضوابط اللازمة لتطبيق هذه المادة .

المادة الحادية والعشرون : المحتوى الإعلاني الموجه إلى الأطفال

يحظر تضمين الإعلان الموجه إلى الأطفال أي رسالة من شأنها الإضرار بحياتهم وصحتهم وسلامتهم .

وللجهة المختصة أن تحدد في اللائحة الضوابط اللازمة لتطبيق هذه المادة .

المادة الثانية والعشرون : التواصل مع المشغل الاقتصادي

1- لا يجوز تحميل المستهلك أي تكاليف مقابل الاتصالات الهاتفية التي يجريها مع المشغل الاقتصادي تفوق القيمة المحددة طبقًا لتعريفة الاتصالات المعتمدة .

2- يجوز للجهة المختصة -بالتنسيق مع الجهات المعنية - إلزام بعض فئات المشغلين الاقتصاديين بألّا يحمّل المستهلك أي رسم أو مبلغ مقابل الاتصالات الهاتفية التي يجريها مع المشغل الاقتصادي .

3- يجوز للجهة المختصة -بالاتفاق مع الجهات المعنية - إلزام المشغلين الاقتصاديين بمدة معينة للرد على الاتصالات الهاتفية، ومنع العروض والإعلانات التي تسبق الرد على تلك الاتصالات .

4- لا يجوز للمشغل الاقتصادي مطالبة المستهلك أو تحميله أي رسم أو مبلغ مقابل استخدام الوسائل الإلكترونية الأخرى التي يتيحها للتواصل المباشر أو غير المباشر معه .

المادة الثالثة والعشرون : حملات التخفيضات

يجوز تنظيم حملات التخفيضات والإعلان عنها . وتُحدد اللائحة شروط ذلك وضوابطه .

المادة الرابعة والعشرون : المسابقات

1- يشترط لإقامة المسابقات أو الإعلان عنها الحصول على ترخيص من الجهة المختصة .

2- يحظر وضع قسائم المسابقة داخل المنتج، أو اشتراط شراء منتج أو خدمة للاشتراك في المسابقة، وتحظر زيادة أسعار المنتجات أو الخدمات المرتبطة بالمسابقة خلال مدة إقامتها .

3- تحدد اللائحة ضوابط إقامة المسابقات والإعلان عنها .

المادة الخامسة والعشرون : إخفاء المنتجات أو الخدمات والامتناع عن توفيرها

1- مع مراعاة أحكام الأنظمة ذات العلاقة، يُحظر حجب المنتجات والخدمات الأساسية والضرورية المعدة للبيع عن التداول؛ بإخفائها أو عدم عرضها للبيع أو الامتناع عن بيعها أو أي صورة أخرى .

2- تحدد بقرار من رئيس الجهة المختصة -بالاتفاق مع الجهات المعنية - المنتجات والخدمات

طارف - 28-11-2026 02:44 - صفحة (6)

طارف

الأساسية والضرورية، والحد الأدنى من ضوابط توافرها ومدة ذلك، ويجوز للجهة المعنية لأسباب تقدرها أن تزيد عن الحد الأدنى متى ما رأت الحاجة إلى ذلك سواء كان على نطاق زمني أو جغرافي .

3- يلتزم حائزو المنتجات الأساسية والضرورية لغير الاستعمال الشخصي بإخطار الجهة المختصة بالمنتجات المخزنة لديهم وكمياتها .

المادة السادسة والعشرون : الزيادة غير العادية في الأسعار

دون إخلال بالأحكام والقرارات ذات العلاقة بتحديد الأسعار، لرئيس الجهة المختصة -بالاتفاق مع الجهات المعنية - في الظروف غير المعتادة في السوق وفي أوقات الأزمات والجوائح التي تترتب عليها زيادة غير عادية في الأسعار اتخاذ إجراءات مؤقتة بعد موافقة مجلس الوزراء للحد من تلك الزيادة وحماية مصالح المستهلكين، بما في ذلك فرض حد أعلى لهامش الربح، وتحديد السعر، واشتراط الحصول على إذن مسبق من الجهة المختصة لزيادة السعر، وعلى المشغل الاقتصادي الالتزام بهذه الإجراءات . وتبين اللائحة أسس تحديد ما يعد زيادة غير عادية في الأسعار والإجراءات المؤقتة التي يمكن اتخاذها .

الباب الخامس : التعاقد مع المستهلك

الفصل الأول : أحكام عامة

المادة السابعة والعشرون : أحكام العقد والنماذج الاسترشادية

1- تسري أحكام هذا الباب على جميع العقود المبرمة بين المستهلك والمشغل الاقتصادي، بما في ذلك العقود الإلكترونية .

2- للجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- إعداد نماذج استرشادية للعقود وفقًا لأحكام النظام واللائحة .

3- دون إخلال بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة، يجوز للجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- إلزام فئات معينة من المشغلين الاقتصاديين بتقديم نماذج عقودهم المعدة مسبقًا للمراجعة قبل العمل بها، للتحقق من خلوها من الشروط المحظورة وفق أحكام المادة (الحادية والثلاثين) من النظام .

المادة الثامنة والعشرون : توفير المعلومات عند التعاقد

1- يلتزم المشغل الاقتصادي عند التعاقد بتزويد المستهلك -بحسب طبيعة المنتج أو الخدمة - بشروط العقد وأحكامه والمعلومات الضرورية بشأن المنتج أو الخدمة، بما في ذلك ما يأتي :

أ - الأوصاف والخصائص الأساسية للمنتج أو الخدمة .

ب- بيانات هوية المشغل الاقتصادي، بما في ذلك الاسم التجاري -إن وجد- والعنوان .

ج- وسائل الاتصال الخاصة بالمشغل الاقتصادي، بما في ذلك رقم هاتفه وبريده الإلكتروني، وأي وسيلة اتصال إلكترونية أخرى إن وجدت .

د- السعر .

هـ - أحكام الدفع والتوصيل والتسليم، والتنفيذ إذا كان تنفيذ العقد مؤجلًا .

و- أحكام الاستبدال والاسترجاع .

ز- شروط تركيب المنتج واستخدامه وصيانته، عند الاقتضاء .

ح- مدة العقد، أو شروط إنهائه إذا كان غير محدد المدة أو يتجدد تلقائيًّا .

ط- مخاطر استخدام المنتج أو الخدمة إن وجدت، وطرق الوقاية أو الحد منها أو إزالتها .

ي- سياسة وإجراءات التعامل مع شكاوى المستهلكين، بما في ذلك البريد الإلكتروني المخصص لتقديمها .

ك- أي شروط أو أحكام أو معلومات أخرى تحددها اللائحة .

2- يلتزم المشغل الاقتصادي في حال بيع منتجات مستعملة بأن يبين للمستهلك حالة المنتج وما به من عيوب إن وجدت، وفقًا لما تبينه اللائحة .

3- يلتزم المشغل الاقتصادي بإبلاغ المستهلك بأي تغيير يطرأ بعد إبرام العقد وخلال سريانه، على المعلومات الواردة في الفقرة (1) من هذه المادة وشروط وسياسات استخدام المنتج أو الخدمة، وذلك وفقًا لما تحدده اللائحة .

طارف - 28-11-2026 02:44 - صفحة (7)

طارف

4- يقع على المشغل الاقتصادي عبء إثبات الوفاء بالتزاماته المنصوص عليها في هذه المادة.

المادة التاسعة والعشرون : تزويد المستهلك بشروط العقد

يكون تزويد المشغل الاقتصادي المستهلك بشروط العقد كتابة أو شفاهة أو عبر وسيلة إلكترونية، بشكل جليّ وصريح وغير مضلل.

المادة الثلاثون : تجديد العقد

إذا كان العقد ينص على تجديده تلقائيًّا، فيلتزم المشغل الاقتصادي بإبلاغ المستهلك بذلك، ويحق للمستهلك ألّا يقبل التجديد. وتحدد اللائحة الإجراءات والمدد اللازمة لتطبيق هذه المادة.

المادة الحادية والثلاثون : الشروط المحظورة في العقود

1- يُحظر وضع شرط مجحف في عقد بين المشغل الاقتصادي والمستهلك، ويقع هذا الشرط باطلًا، ويسري العقد فيما تبقى من شروطه وأحكامه ما أمكن ذلك.

2- يعد شرطًا مجحفًا كل شرط ينشأ عنه تفاوت جسيم بين حقوق طرفي العقد والتزاماتهما المتقابلة بما يضر بالمستهلك، مع مراعاة الظروف التي أبرم فيها العقد.

3- تُعد الشروط الآتية -في جميع الأحوال- مجحفة إذا وردت في عقد بين المشغل الاقتصادي والمستهلك:

أ - إعفاء المشغل الاقتصادي من التزاماته المقررة في النظام أو اللائحة.

ب- منح المشغل الاقتصادي صلاحية تعديل شروط العقد أو تفسيرها لمصلحته بإرادته المنفردة.

ج- منح المشغل الاقتصادي صلاحية فسخ العقد لمصلحته بإرادته المنفردة، أو لأسباب محددة في العقد، إذا لم تمنح الصلاحية ذاتها للمستهلك.

د- إعفاء المشغل الاقتصادي من المسؤولية عن الإهمال أو الحد منها.

هـ - حرمان المستهلك من اللجوء إلى القضاء أو الحدّ منه.

و- إلزام المستهلك بمباشرة الإجراءات القضائية أو إقامة الدعوى أمام محكمة غير المحكمة التي في مكان إقامته.

ز- اشتراط سريان نظام دولة أخرى على المنازعة الناشئة عن عقد مع المستهلك في المملكة.

ح- اشتراط لجوء المستهلك إلى التحكيم، ما لم يتفق الطرفان على ذلك بعد نشوء النزاع.

ط- أي شروط أخرى تحددها اللائحة.

المادة الثانية والثلاثون : تسليم المنتج وتقديم الخدمة

1- يلتزم المشغل الاقتصادي بتسليم المنتج للمستهلك أو تقديم الخدمة إليه خلال مدة لا تتجاوز (خمسة عشر) يومًا من تاريخ إبرام العقد، ما لم يُتفق على غير ذلك.

2- يلتزم المشغل الاقتصادي بأن يبلغ المستهلك بأي تأخير أو صعوبات متوقعة يكون لها تأثير جوهري في تسليم المنتج أو تقديم الخدمة، والتاريخ المتوقع للتسليم أو التقديم.

3- للمستهلك الحق في فسخ العقد إذا لم يسلم المشغل الاقتصادي المنتج أو يقدم الخدمة خلال المدة المحددة في الفقرة (1) من هذه المادة أو الموعد المتفق عليه بناءً عليها، ما لم يُتفق على غير ذلك.

4- دون إخلال بالحق في طلب التعويض، في حال فسخ العقد يلتزم المشغل الاقتصادي برد ما دفعه المستهلك، وذلك خلال مدة لا تتجاوز (أربعة عشر) يومًا من تاريخ الإبلاغ بالفسخ.

المادة الثالثة والثلاثون : تبعة الهلاك

1- يتحمل المشغل الاقتصادي تبعة هلاك المنتج محل العقد إذا هلك قبل تسليمه إلى المستهلك أو من يعيّنه أو ينيبه.

2- لا يتحمل المشغل الاقتصادي تبعة هلاك المنتج محل العقد في أي من الحالات الآتية:

أ - إذا تسلم المنتج ناقل عيّنه المستهلك دون توصية من المشغل الاقتصادي، وذلك دون إخلال بحق المستهلك في الرجوع على الناقل.

ب- إذا تعذر تسليم المنتج إلى المستهلك بسبب رفضه تسلمه دون سبب مقبول.

ج- إذا تسبب المستهلك في هلاك المنتج.

طارف - 28-11-2026 02:44 - صفحة (8)

[illegible]

طارف

الاقتصادي ما لم يتفق على غير ذلك .

2- يلتزم المشغل الاقتصادي برد جميع المبالغ التي تلقاها من المستهلك، خلال مدة لا تتجاوز (أربعة عشر) يومًا من تاريخ إبلاغه بفسخ العقد، وللمشغل الاقتصادي تعليق ردّها إلى حين تسلّم المنتج أو تقديم المستهلك ما يثبت إعادة المنتج أو إرساله إلى المشغل الاقتصادي، أيّهما أسبق .

3- يرد المشغل الاقتصادي المبالغ بالطريقة التي دفع المستهلك بها ما لم يوافق المستهلك صراحة على طريقة أخرى، أو تعذر استخدام الطريقة ذاتها لسبب خارج عن إرادة المشغل الاقتصادي، على ألا يترتب عليها تحميل المستهلك أي تكاليف .

4- يلتزم المستهلك بالاعتناء بالمنتج الذي في حيازته إلى حين إعادته إلى المشغل الاقتصادي أو من ينوب عنه.

المادة الأربعون : المعلومات والبيانات الواجب تزويد المستهلك بها مسبقًا

1- مع مراعاة أحكام المادة (الثامنة والعشرين) من النظام، يلتزم المشغل الاقتصادي -قبل إبرام عقد عن بعد أو خارج محله - بأن يزود المستهلك بشكل جليّ وصريح بالمعلومات والبيانات الآتية :

أ - بيانات هوية المشغل الاقتصادي، بما فيها الاسم التجاري -إن وجد- والعنوان .

ب- وسيلة الاتصال المباشر والفعال .

ج- بيان حق المستهلك في فسخ العقد دون إبداء أسباب خلال المدة المنصوص عليها في الفقرة (1) من المادة (السابعة والثلاثين) من النظام، وإجراءات ممارسته، وذلك في حالة سريان هذا الحق .

د- معلومات مفصلة عن طرق الدفع.

2- لا يكون العقد ملزمًا للمستهلك إذا لم يبين له المشغل الاقتصادي أن إبرامه يرتِّب عليه التزامًا بالدفع .

3- يقع على المشغل الاقتصادي عبء إثبات وفائه بالتزاماته بتزويد المستهلك بالمعلومات والبيانات المنصوص عليها في هذه المادة .

4- للجهة المختصة أو الجهة المعنية -بحسب الاختصاص- تحديد متطلبات توفير المعلومات في العقود عن بعد، بما في ذلك العقود المبرمة عبر المواقع الإلكترونية .

المادة الحادية والأربعون : تأكيد الموافقة وتصحيح الطلب عن بعد

يلتزم المشغل الاقتصادي بالحصول على تأكيد من المستهلك على موافقته على إتمام التعاقد عن بعد، ويلتزم أيضًا بأن يتيح للمستهلك -إن حدث خطأ منه في الطلب ولم تتح له تقنية الاتصال تداركه - تصحيح طلبه خلال (أربع وعشرين) ساعة من الموافقة ما لم يستلم المستهلك ما طلبه أو يستفد من الخدمة قبل إجراء التصحيح، وذلك ما لم يتفق الطرفان على مدة أطول . وتحدد اللائحة طرق تأكيد موافقة المستهلك وضوابط تصحيح الطلب .

الباب السادس : الضمان

الفصل الأول : الضمان العام

المادة الثانية والأربعون : مطابقة المنتج أو الخدمة للمتطلبات

يضمن المشغل الاقتصادي مطابقة المنتج أو الخدمة للمتطلبات التي يجب الالتزام بها، وتشمل المتطلبات الأساسية المتعلقة بالسلامة والصحة والبيئة، وفقًا للأنظمة ذات العلاقة .

المادة الثالثة والأربعون : الإبلاغ

1- دون إخلال بأي التزام ينص عليه نظام آخر، يلتزم المشغل الاقتصادي -إذا لم تتطابق المنتجات أو الخدمات بشكل جوهري مع المتطلبات المنصوص عليها في المادة (الثانية والأربعين) من النظام - بإبلاغ الجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- بعدم التطابق وبأي ضرر محتمل الوقوع، وذلك خلال (سبعة) أيام من اكتشافه أو علمه بذلك، مع بيان التدابير التصحيحية التي اتخذها أو يعتزم اتخاذها . ويسري هذا الحكم في الحالات التي يفترض أن يكون المشغل الاقتصادي على علم فيها بعدم التطابق، بناء على المعلومات المتوافرة أو المفترض توافرها لديه .

2- يلتزم المشغل الاقتصادي بإبلاغ الجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- عند طلبها؛ بأسماء وعناوين المشغلين الاقتصاديين الآخرين الذين زودهم بالمنتجات أو الخدمات المشار إليها في الفقرة (1) من هذه المادة والمشغلين الاقتصاديين الذين زودوه بها .

طارف - 02:44 28-11-2026 - صفحة (10)

طارف

3- تحدد اللائحة ضوابط استدعاء المنتجات وإجراءاته .

الفصل الثاني : الضمان النظامي

المادة الرابعة والأربعون : العقود والمنتجات المستثناة من الضمان النظامي

لا تسري أحكام هذا الفصل على الآتي :

أ - المنتجات التي تباع بالتنفيذ الجبري أو عن طريق جهة مختصة .

ب- المنتجات المستعملة التي تباع بمزاد علني .

ج- الحيوانات الحية .

د- أي منتجات أو عقود أخرى تحددها اللائحة .

المادة الخامسة والأربعون : الضمان النظامي

1- يلتزم المشغل الاقتصادي -عند تسليم المنتج أو تقديم الخدمة إلى المستهلك - بضمان خلوه من العيب وتطابقه مع الآتي :

أ - شروط العقد المبرم مع المستهلك، وأحكامه .

ب- العينة أو النموذج، إن وجدت، التي عرضها على المستهلك قبل إبرام العقد .

ج- معايير الجودة والكميات والمزايا الأخرى المتعارف على توافرها في المنتجات أو الخدمات من النوع ذاته .

د- أي بيان صادر من المشغل الاقتصادي أو نيابة عنه، وبخاصة في الإعلان أو على الملصقات أو البطاقات التعريفية للمنتج أو الخدمة .

هـ - خصائص المنتج أو الخدمة، وتعليمات التركيب والاستعمال المنصوص عليها في العقد .

و- الأغراض التي تستخدم من أجلها منتجات أو خدمات من النوع ذاته .

ز - أي غرض يوافق عليه المشغل الاقتصادي قبل إبرام العقد .

2- يلتزم المشغل الاقتصادي -عند التعاقد - بإبلاغ المستهلك بشكل جليّ وصريح بالضمان النظامي ونطاقه وحقوق المستهلك فيما يتعلق به . وتحدد اللائحة نوع المعلومات التي يلزم توضيحها للمستهلك ووسيلة إبلاغه بها .

3- يظل الضمان النظامي قائمًا لمصلحة المستهلك الأخير الذي انتقلت ملكية المنتج إليه، ويقع باطلًا كل اتفاق على غير ذلك .

4- تحدد اللائحة شروط وضوابط الضمان النظامي لمنتجات وخدمات المحتوى الرقمي ومن يقع عليه عبء إثبات العيب أو عدم التطابق فيها .

المادة السادسة والأربعون : الخطأ في التركيب

يعد الخلل الناشئ عن الخطأ في تركيب المنتج إخلالًا بالضمان النظامي في الحالتين الآتيتين :

أ - إذا نص عقد البيع على مسؤولية المشغل الاقتصادي عن تركيب المنتج وركّبه أو كان التركيب بإشرافه .

ب- إذا ركّب المستهلك المنتج وأخطأ بسبب تعليمات تركيب خاطئة قدّمها المشغل الاقتصادي .

المادة السابعة والأربعون : مدة الضمان النظامي

1- يلتزم المشغل الاقتصادي بضمان المنتج لمدة (سنتين) على الأقل من تاريخ تسليمه، ويجوز الاتفاق على أن تكون مدة الضمان (سنة) على الأقل في المنتجات المستعملة .

2- يلتزم المشغل الاقتصادي بضمان الخدمة لمدة (سنة) على الأقل من تاريخ تقديمها .

3- للجهة المختصة والجهات المعنية -بحسب الاختصاص- تحديد مدد أخرى للمنتجات والخدمات التي تقتضي طبيعتها مددًا إضافية للضمان النظامي .

المادة الثامنة والأربعون : حالات عدم الإخلال بالضمان النظامي

لا يعد إخلالًا بالضمان النظامي الحالات الآتية :

أ - إذا أثبت المشغل الاقتصادي أن المنتج أو الخدمة كان متوافقًا مع متطلبات الضمان النظامي وصالحًا للاستعمال عند تسليمه إلى المستهلك، أو كان الإخلال ناشئًا عن سوء استخدام المستهلك .

ب- إذا أبلغ المشغل الاقتصادي المستهلك صراحة عند إبرام العقد بوجود إخلال بالضمان النظامي، وقبِل المستهلك ذلك كتابة .

طارف - 02:44 28-11-2026 - صفحة (11)

طارف

المادة التاسعة والأربعون : حقوق المستهلك عند الإخلال بالضمان النظامي
1- يلتزم المستهلك بإبلاغ المشغل الاقتصادي بالإخلال بالضمان النظامي خلال مدة لا تزيد على (ستين) يومًا من تاريخ علمه به .
2- يلتزم المشغل الاقتصادي عند وقوع إخلال بالضمان النظامي بإصلاح المنتج أو إبداله أو إرجاعه ورد قيمته دون تكلفة على المستهلك، وذلك وفقًا لما تحدده اللائحة .
3- يلتزم المشغل الاقتصادي عند وقوع إخلال بالضمان النظامي لتقديم الخدمة بردّ قيمتها أو مقابل ما يجبر النقص فيها، أو تقديمها مرة أخرى على الوجه السليم، وذلك وفقًا لما تحدده اللائحة .
4- يحق للمستهلك المطالبة بالتعويض عن الضرر الناشئ عن الإخلال بالضمان النظامي .
الفصل الثالث : الضمان الإضافي
المادة الخمسون : الضمان الإضافي
1- يجوز للمشغل الاقتصادي أن يعرض على المستهلك عند التعاقد معه ضمانًا إضافيًّا مع الضمان النظامي، وذلك وفق وثيقة ضمان مستقلة أو عبر وسيلة إلكترونية .
2- يجب أن تتضمن وثيقة الضمان الإضافي ما يأتي :
أ - ما يفيد بأن حقوق المستهلك المقررة له في حال وقوع إخلال بالضمان النظامي لا تتأثر بالضمان الإضافي .
ب- اسم وعنوان المشغل الاقتصادي مقدم الضمان الإضافي .
ج- نطاق الضمان الإضافي ومدته وتكلفته -إن وجدت- والاستثناءات الواردة عليه .
د- الإجراءات التي يتبعها المستهلك لممارسة أي حقوق متعلقة بالضمان الإضافي .
3- يلتزم المشغل الاقتصادي -عند الإشارة إلى هذا الضمان أو التواصل في شأنه - بأن يبين أنه «ضمان إضافي» لتمييزه عن الضمان النظامي .
الفصل الرابع : قطع الغيار وخدمات الصيانة
المادة الحادية والخمسون : توفير قطع الغيار وخدمات الصيانة
يلتزم المشغل الاقتصادي بتوفير قطع الغيار وخدمات الصيانة خلال المدة التي تقتضيها طبيعة المنتج أو الخدمة . وتحدد اللائحة الأحكام والمدد اللازمة لذلك .
المادة الثانية والخمسون : الإبلاغ بالمدة اللازمة لتوفير قطع الغيار وخدمات الصيانة

يلتزم المشغل الاقتصادي، عند التعاقد مع المستهلك، بإبلاغه بالمدة اللازمة لتوفير قطع الغيار وخدمات الصيانة .
الباب السابع : الرقابة على السوق
المادة الثالثة والخمسون : إجراءات الرقابة على السوق
تتولى الجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- الرقابة على السوق والتحقق من التزام المشغلين الاقتصاديين بأحكام النظام واللائحة، وتصدر ضوابط الرقابة اللازمة لحماية المستهلك.
المادة الرابعة والخمسون : أدوات الرقابة
دون إخلال بما تقضي به الأحكام النظامية ذات العلاقة بحماية البيانات، على الجهة المختصة والجهات المعنية إنشاء قواعد بيانات، وجمع المعلومات والبلاغات وتبادلها، لمتابعة ورصد الوقائع والشكاوى المتعلقة بالمستهلكين وإجراءات إحكام الرقابة على السوق والتدابير التصحيحية والجزاءات والعقوبات المفروضة لحماية المستهلك .
المادة الخامسة والخمسون : تعيين المفتشين ومهماتهم
1- يتولى مفتشون -مجتمعين أو منفردين - يصدر بتعيينهم قرار من رئيس الجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- أعمال الرقابة والتفتيش والتقصي والاستدلال وسماع الأقوال وضبط مخالفات أحكام النظام واللائحة، وتكون لهم صفة الضبط الجنائي .
2- يكون للمفتش الصلاحيات الآتية :
أ - إجراء الجولات الرقابية، ودخول وتفتيش المحال ومواقع العمل والمكاتب والفروع والمستودعات

طارف - 02:44 28-11-2026 - صفحة (12)

طارف

وأماكن التخزين والمركبات التي يستخدمها المشغل الاقتصادي في نشاطه .
ب- الحصول على الوثائق والمعلومات والبيانات والسجلات ذات الصلة بالمخالفة، وفحصها، وضبطها، وجمعها، ومراجعتها، والاحتفاظ بها .
ج- سماع أقوال المشغل الاقتصادي أو من يمثله أو أي شخص آخر يعمل لديه وكل من لديه معلومة قد تفيد في كشف المخالفة.
د- أخذ العينات لإجراء الاختبارات والفحص اللازم للتحقق من الالتزام بأحكام النظام واللائحة .
هـ - فحص واختبار المنتجات أو الخدمات للحصول على أدلة أو قرائن .
و- الاطلاع على تسجيلات كاميرات المراقبة للمحال، وحفظها إن كانت تعد دليلًا يتطلب الأمر تحريزه .
ز- الاستدلال بنتائج التفتيش والرقابة التي توصلت إليها أي من الجهات المعنية .
ح- الاستعانة بالجهات ذات العلاقة -ومنها الجهات الأمنية- عند الحاجة .

وعلى المفتش تقديم ما يثبت صفته عند ممارسة صلاحياته .
3- تكون إجراءات الضبط سرية، وعلى المفتش المحافظة على الأسرار المهنية والتجارية، وحماية البيانات الشخصية للمشغلين الاقتصاديين والعاملين لديهم أو لدى غيرهم، وذلك في حدود ما يقتضيه العمل؛ وفقًا لأحكام الأنظمة والقواعد ذات العلاقة .
4- تحدد اللائحة معايير اختيار المفتش، والضوابط التي يتعين عليه التقيد بها في أداء مهماته وممارسة صلاحياته .
5- يجوز حفظ المخالفات وفقًا للضوابط التي تحددها اللائحة في حال تصحيح المشغل الاقتصادي لها أو إزالته إياها وتسويتها مع المستهلك .
6- تصدر بقرار من رئيس الجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- قواعد منح مكافآت مالية للمفتشين والمبلغين والعاملين على كشف مخالفات أحكام النظام واللائحة .
7- يحظر على أي شخص إعاقة المفتش أو منعه من أداء عمله، أو تقديم معلومات غير صحيحة أو مضللة، أو إخفاء المعلومات أو إتلاف وسائل حفظها .
المادة السادسة والخمسون : محضر التفتيش
1- على المفتش -عند الانتهاء من أي تفتيش لضبط المخالفة- إعداد محضر يتضمن الآتي :
أ - تاريخ المحضر ووقته .
ب- هوية المفتش معد المحضر، وتوقيعه .
ج- اسم المشغل الاقتصادي المعني، ورقم هويته، أو سجله التجاري والرقم الضريبي الخاص به، وعنوانه .
د- وقائع التفتيش، ونتائجه .
هـ - أي إفادة أو بيان تم الحصول عليه من أي شخص في مكان التفتيش إن وجد .
2- ترفق بالمحضر الوثائق والمستندات التي يرى المفتش ضرورة إرفاقها لبيان الوقائع ذات الصلة وتقويمها .
المادة السابعة والخمسون : الجزاءات الإدارية
1- تحدد اللائحة مخالفات أحكام النظام أو اللائحة التي يجوز إيقاع جزاءات إدارية فورية في شأنها، وضوابط ذلك وإجراءاته، ومقدار تلك الجزاءات ومدتها في حدود ما نص عليه النظام .
2- للمفتش -بإشراف رئيسه المباشر- عند ضبط المخالفات المشار إليها في الفقرة (1) من هذه المادة؛ إيقاع واحدة أو أكثر من الجزاءات الإدارية الفورية الآتية على المشغل الاقتصادي :
أ - إنذاره .
ب- إلزامه بتصحيح المخالفة أو إزالتها، خلال مدة محددة، بما يتفق مع أحكام النظام واللائحة .
ج- إلزامه بدفع غرامة لا تزيد على (خمسة) آلاف ريال إذا لم يبادر إلى تصحيح المخالفة أو إزالتها قبل نهاية المدة المحددة وفق الفقرة الفرعية (ب) من هذه الفقرة .
المادة الثامنة والخمسون : الحق في الاعتراض
1- يجب أن يتضمن الإشعار الموجه إلى المشغل الاقتصادي بإيقاع جزاء إداري عليه بيان حقه في

طارف - 02:44 28-11-2026 - صفحة (13)

.[illegible]
2- [illegible] ([illegible]) [illegible] [illegible] [illegible]

- يجب أن تكون الأسعار المعروضة واضحة ومفهومة وتشمل جميع الرسوم.
- لا يجوز إخفاء أي تكاليف إضافية بعد تأكيد الطلب.
يجب أن تتضمن الفاتورة: اسم المتجر وعنوانه
1- تاريخ الشراء ورقم الفاتورة وتفاصيل المنتجات والأسعار وطريقة الدفع
وتفاصيل الضمان:
- تكون الفاتورة الأصلية هي المستند الوحيد المعتمد للاستبدال أو الاسترجاع.
- يجب الاحتفاظ بالفاتورة طوال فترة الضمان أو فترة الاسترجاع.
2- عدم تقديم الفاتورة - يحق للمتجر رفض طلب الاسترجاع أو الاستبدال
إذا لم يتم تقديم الفاتورة الأصلية.
3- في حال فقدان الفاتورة يجب على العميل -التواصل مع المتجر- في أقرب وقت ممكن.
شروط الاسترجاع والاستبدال: يحق للعميل
استرجاع المنتج خلال (عدد الأيام) من تاريخ الشراء بشرط أن يكون المنتج -غير مستخدم- وفي حالته الأصلية مع جميع الملحقات والتغليف الأصلي.
-يستثنى من الاسترجاع المنتجات التي تم فتحها أو استخدامها.
شروط الاستبدال: يمكن الاستبدال
1- خلال (عدد الأيام) من تاريخ الشراء في حال وجود عيب -صنع- أو تلف (في حال)ة
أن يكون المنتج (غير مستخدم) وفي حالته الأصلية -مع التغليف الأصلي-.
2- يجب تقديم الفاتورة الأصلية:
- يجب أن يكون المنتج (1) من نفس الموديل والمقاس واللون المتوفر.
(حسب التوفر) في المتجر.
- يجب أن يكون المنتج (1) من نفس الموديل والمقاس واللون المتوفر.
(حسب التوفر) في المتجر.
- يجب أن يكون (غير فارغ) أو تالف (حسب التوفر) في المتجر.
- يجب أن يكون (غير فارغ) أو تالف (حسب التوفر) في المتجر.
شروط الاستبدال: يمكن استبدال
1- هذا المنتج بمنتج آخر من نفس الفئة أو بمنتج -مختلف- بنفس (أو أعلى) في
السعر (حسب التوفر) في المتجر.
2- هذا يتم في حال كان المنتج متوفر في المتجر أو -
(حسب التوفر) في المتجر.

طارف

أ - تعليق توفير المنتج أو الخدمة محل المخالفة إلى حين تصحيحها أو إزالتها.

ب- تعليق العمل بالعقد أو شروطه أو الضمان محل المخالفة إلى حين تصحيحها أو إزالتها.

ج- حجب الموقع الإلكتروني المخالف أو تعليقه -بالتنسيق مع الجهة ذات العلاقة- جزئيًّا أو كليًّا، وذلك إلى حين تصحيح المخالفة أو إزالتها.

د- إلزام المخالف بوقف الممارسة التجارية المحظورة أو سحب الإعلان المحظور خلال (أربع وعشرين) ساعة.

3- يجب تضمين القرار الصادر عن اللجنة المدة اللازمة للتدبير التصحيحي، وشروطه (إن وجدت).

4- للجهة المختصة أن تتخذ في الحالات العاجلة والضرورية قرارًا بحجب الموقع الإلكتروني -بالتنسيق مع الجهة ذات العلاقة- جزئيًّا أو كليًّا إلى أن تتم معالجة المخالفة أو البتّ فيها أيهما أسبق، وإحالة المخالفة إلى اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (ثلاثة) أيام اعتبارًا من الحجب. وتتخذ اللجنة قرارها في شأن المخالفة خلال مدة لا تتجاوز (عشرة) أيام من تاريخ الإحالة، ولها وقف قرار الحجب إذا رأت مسوغًا لذلك.

المادة السبعون: العقوبات الإدارية

1- دون إخلال بأي عقوبة ينص عليها نظام آخر، يعاقب كل من يخالف أيًّا من أحكام النظام أو اللائحة بواحدة أو أكثر من العقوبات الآتية:

أ - الإنذار.

ب- الحجز على المنتج محل المخالفة إلى حين انتهاء أعمال الاستدلال والتحقيق أو صدور قرار أو حكم قضائي في شأنها.

ج- منع تقديم الخدمة محل المخالفة بصفة دائمة أو مؤقتة.

د- استدعاء المنتج محل المخالفة، وفقًا لما تحدده اللائحة.

هـ - إيقاع غرامة لا تزيد على (مائة) ألف ريال.

و- إلزام المخالف بنشر تحذير صريح للمستهلكين عند الدخول إلى موقعه الإلكتروني أو تقييد الوصول إليه أو إزالة محتواه.

ز- حجب الموقع الإلكتروني المخالف -جزئيًّا أو كليًّا- أو تعليقه وإيقافه عن العمل، بالتنسيق مع الجهة ذات العلاقة.

ح- إيقاف ممارسة النشاط أو الأعمال المخالفة -كليًّا أو جزئيًّا- مدة لا تتجاوز (تسعين) يومًا، بما في ذلك إغلاق المحل.

2- يحق لمن صدر في حقه قرار بالعقوبة الاعتراض عليه أمام المحكمة المختصة خلال (ستين) يومًا من تاريخ إبلاغه به وفقًا لأيّ من وسائل الإبلاغ التي تحددها اللائحة.

3- يجوز تضمين قرار العقوبة النص على نشره على نفقة المخالف في صحيفة (أو أكثر) من الصحف التي تصدر في محل إقامته، أو في أي وسيلة أخرى تحددها الجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- على أن يكون النشر بعد تحصّن القرار بمضي المدة المحددة نظامًا، أو اكتساب الحكم الصادر في شأنه الصفة النهائية.

4- يصدر رئيس الجهة المختصة أو الجهات المعنية -بحسب الاختصاص- جدولًا يوضح تصنيف المخالفات وما يقابلها من العقوبات ومقدارها، ويراعى فيه التدرج في العقوبة.

المادة الحادية والسبعون: مدة صدور قرارات التدابير التصحيحية والعقوبات

تصدر اللجنة -المنصوص عليها في المادة (السابعة والستين) من النظام- القرارات النهائية بشأن التدابير التصحيحية والعقوبات خلال المدة التي تحددها اللائحة.

المادة الثانية والسبعون: العقوبات الجزائية

1- دون إخلال بأي عقوبة ينص عليها نظام آخر، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد على سنتين وبغرامة لا تزيد على (ثمانية) ملايين ريال، أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من يرتكب أيًّا من الجرائم الآتية:

أ - مخالفة الأوامر والأحكام القضائية الصادرة عن المحكمة المختصة لوقف أي ممارسة مخالفة أو منعها، بناءً على المادة (التاسعة والخمسين) من النظام.

طارف - 02:44 28-11-2026 - صفحة (16)

[illegible]

د- نظام التجارة الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/126) وتاريخ 1440/11/7هـ .
هـ - كل ما يتعارض معه من أحكام .
2- يعمل بالنظام بعد مضي (مائة وثمانين) يومًا من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية .

طارف - 02:44 28-11-2026 - صفحة (18)