

قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (٢٧٢) لسنة ٢٠١٠م بشأن
اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٤٦) لسنة ٢٠٠٨م بشأن حماية المستهلك

رئيس مجلس الوزراء:

بعد الاطلاع على دستور الجمهورية اليمنية.

وعلى القانون رقم (٤٦) لسنة ٢٠٠٨م بشأن حماية المستهلك.

وعلى القانون رقم (٣) لسنة ٢٠٠٤م بشأن مجلس الوزراء.

وعلى القرار الجمهوري رقم (٥٠) لسنة ٢٠٠٧م بتشكيل الحكومة وتسمية أعضائها وتعديلاته.

وبناء على عرض وزير الصناعة والتجارة.

وبعد موافقة مجلس الوزراء.

// قرار //

الفصل الأول

التسمية والتعريف

مادة(١): تسمى هذه اللائحة بـ (اللائحة التنفيذية للقانون رقم(٤٦) لسنة٢٠٠٨م، بشأن حماية المستهلك).

مادة(٢): لأغراض تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للألفاظ والعبارات التالية المعاني المبينة إزاء كل منها ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

الجمهورية	:	الجمهورية اليمنية
الوزارة	:	وزارة الصناعة والتجارة
الوزير	:	وزير الصناعة والتجارة
القانون	:	قانون حماية المستهلك
اللجنة	:	اللجنة العليا لحماية المستهلك
الإدارة المختصة	:	الإدارة العامة لحماية المستهلك بديوان عام الوزارة والإدارات التابعة لها في أمانة العاصمة والمحافظات
المدير	:	مدير الإدارة العامة لحماية المستهلك.
الجهة المختصة	:	أي وزارة أو هيئة عامة أو مؤسسة عامة أو جهاز أو أي جهة رسمية أخرى ، تخولها التشريعات النافذة أعمال

رقابية ذات علاقة بأحكام القانون وهذه اللائحة.

الجمعية : أي جمعية أهلية تُعنى بحماية المستهلك تم تأسيسها طبقاً لأحكام قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

المستهلك : كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعة أو خدمة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها.

المزود : كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتقديم خدمة أو بتصنيع أو إنتاج سلعة أو يستوردها أو يصدرها أو يتاجر بها أو يؤجرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها.

المُعلن : كل شخص طبيعي أو اعتباري يُعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها باستخدام مختلف وسائل الإعلان والدعاية.

السلعة : كل مادة طبيعية أو منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي ، بما في ذلك المواد الأولية والمنتجات نصف المصنعة

الخدمة : كل عمل يقوم به المزود لقاء بدل بما في ذلك تقديم منفعة إلى الغير ، وإن كان أياً منها بغير قصد تحقيق الربح

السعر : يشمل قيمة المبيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.

الفاتورة : أي مستند كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على السلعة أو الخدمة ، على أن يكون متضمناً البيانات

المحددة في القانون وهذه اللائحة.

العييب : كل نقص في كمية أو نوعية السلعة أو الخدمة أو نفعها بحسب الغاية المقصودة يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة منها ، بما في ذلك النقص الناتج عن خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها.

العييب الجسيم : الضرر الذي يصيب السلعة بحيث لا يمكن معه إصلاحها لتحقيق الغاية المقصودة منها، أو يتطلب إصلاحه مشقة وعناء كبيراً.

المواصفات : المواصفات القياسية المعتمدة في الجمهورية.

الفصل الثاني

التزامات المزود والمعلن

مادة (٣): 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، وبصفة خاصة البيانات الآتية:

١- اسم المزود ، ولقبه وعنوانه ، وأرقام هواتفه ، وموطنه المختار في الجمهورية إن كان أجنبياً.

٢- إذا كان المزود شخصاً اعتبارياً، فإنه يتعين ذكر اسم الكيان القانوني للمنشأة ، وعنوان المركز الرئيسي ، وأرقام هواتفها، وعنوان الفرع في حال صدور التعامل أو التعاقد معه وأرقام هواتفه.

٣- رقم السجل التجاري للمزود.

٤- العلامة التجارية للمزود، إن وجدت.

مادة (٤): أ- يلتزم المزود بأن يقدم إلى المستهلك فاتورة بناءً على طلبه تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلعة أو الخدمة وبحسب طبيعة كل منهما، دون تحميل المستهلك أي أعباء إضافية مالية أم غير مالية، على أن تتضمن البيانات الآتية:

١- اسم المزود واسم محله التجاري.

٢- تاريخ التعامل أو التعاقد على السلعة أو الخدمة.

- ٣- ثمن السلعة أو الخدمة.
 - ٤- نوع السلعة أو المنتج.
 - ٥- حال السلعة إذا ما كانت مستعملة.
 - ٦- كمية المنتج من حيث العدد أو الوزن.
 - ٧- مدة الضمان.
 - ٨- مدة الصيانة أو الخدمة المجانية ونوعها إن وجدت.
 - ٩- كيفية الوقاية من الأضرار المحتملة عن السلعة وكيفية مواجهتها.
 - ١٠- طريقة استخدام أو استعمال السلعة أو الخدمة.
 - ١١- ميعاد التسليم وكيفية تنفيذه.
 - ١٢- طريقة النقل أو الخزن أو الحفظ بحسب طبيعة السلعة.
 - ١٣- توقيع أو ختم المزود أو من يمثله قانوناً.
- ب- لمزودي السلع الطبيعية ذات العبوات المرتجعة مثل أسطوانات الغاز التعريف ببيانات سلعهم عن طريق الإعلان بالوسائل المرئية والمسموعة والمقروءة.
- ج- يصدر الوزير قراراً بقوائم المنتجات التي يكتفي فيها ببيان أو أكثر من البيانات المشار إليها في هذه المادة .

مادة (٥): في حال البيع بالتقسيط يجب أن تتضمن الفاتورة البيانات الإضافية الآتية:

- ١- إجمالي مبلغ التقسيط للسلعة.
- ٢- الجهة المعنية المقدمة للسلعة أو الخدمة بالتقسيط.
- ٣- سعر البيع للسلعة أو الخدمة نقداً.
- ٤- التكلفة الإجمالية للبيع.
- ٥- عدد الأقساط وقيمة كل قسط.
- ٦- مدة التقسيط.
- ٧- المبلغ الذي يتعين على المستهلك دفعه مقدماً إن وجد.
- ٨- الجزاءات التي تفرض على المستهلك في حال التخلف عن دفع الأقساط أو التأخر في سدادها.
- ٩- حقوق والتزامات طرفي التعاقد المتعلقة بملكية السلعة والتصريف فيها أثناء فترة التقسيط.
- ١٠- أي بيانات إضافية لا تتعارض مع القانون وهذه اللائحة.

مادة (٦): يقوم المزود بتلقي وقيود شكاوي المستهلكين وتسويتها وفي حال تكرار الشكاوي لأكثر من ثلاث مرات فعليه إبلاغ المزود الرئيسي بذلك مرفقاً صورة من إبلاغ الوزارة والإدارة المختصة وفي حال عدم الاستجابة أو التباطؤ أو التأخير من المزود تقوم الإدارة المختصة بسحب واسترداد السلعة المعيبة من الأسواق المحلية التي تشكل ضرراً أو خطراً على المستهلكين على نفقة المزود بناءً على قرار من الوزير بالتنسيق مع الجهات المعنية.

مادة (٧): إذا تبين للمزود بأن السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول بها عيباً أو أكثر من شأنه الأضرار بصحة وسلامة المستهلك أو من شأنه عدم الاستفادة من السلعة أو الخدمة فيجب على المزود أو من ينوب عنه رسمياً أن يتخذ بشكل فوري خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام من اكتشافه أو علمه بالعيب الإجراءات الآتية:-

أ- إبلاغ الإدارة المختصة عن هذا العيب وأضراره المحتملة وأن يدون هذا البلاغ في الاستمارة المعدة لذلك على أن يتضمن البلاغ البيانات التالية :-

- ١- اسم وصفة المبلغ وعنوانه وموطنه، وسند الوكالة إن كان المبلغ من ينوب عنه رسمياً.
- ٢- بيان أسم السلعة أو السلع المبلغ عنها ومصدرها وعلامتها التجارية وبلد المنشأ.
- ٣- اسم المستورد و عنوانه ، في حال كون السلعة مستوردة.
- ٤- تاريخ اكتشاف العيب أو العلم به.
- ٥- بيان العيب وتحديد به بشكل دقيق.
- ٦- الأضرار المحتمل حدوثها عن العيب محل التبليغ، وبيان كيفية توقي الضرر أو معالجة آثاره في حال حدوثه.
- ٧- الإجراءات والوسائل التي يتبناها المزود لتمكين المستهلك ، عند طلبه ، من استبدال السلعة أو إصلاحها أو إرجاعها مع استرداد الثمن دون نفقات إضافية.

- ب- إعلام المستهلكين عن هذه العيوب وتحذيرهم من المخاطر التي قد تنتج عنها بواسطة الوسائل التالية:-
١. النشر في صحيفتين يوميتين ثلاث مرات على الأقل خلال فتره لا تتجاوز (٢٤) ساعة من تاريخ اكتشاف العيب أو الإبلاغ عنه.
 ٢. النشر في مواقع الوزارة على شبكة الإنترنت.
 ٣. الإعلان في وسيلتين محليتين من وسائل الإعلام المرئية والمسموعة.
 ٤. الاتصال المباشر بالمستهلكين في الأحوال التي تسمح به طبيعة المنتج أو السلعة.
 ٥. وضع البلاغ عن وجود العيب ومخاطره وطريقة معالجته والتحذير من استخدامه على واجهة محلات بيع السلعة المعابة ومحلات قطع الغيار والصيانة.
- وللإدارة المختصة تحديد أي وسيلة أخرى يتم من خلالها إعلان المستهلكين.
- ج- سحب السلعة من الأسواق ، والإعلان عن التوقف عن إنتاجها أو استيرادها.
 - د- استرداد السلع التي جرى بيعها أو تأجيرها وإعادة الثمن المدفوع.
 - هـ- استبدال السلع على نفقته الخاصة وإعادة الثمن المدفوع في حال تعذر إصلاحها.
 - و- التخلص من السلعة المعابة بطرق صحيحة غير مضره بالبيئة وعلى نفقته الخاصة.

مادة (٨): يقوم المزود بموافاة الإدارة المختصة بتقرير دوري عن السلع التي تم إصلاحها أو استبدالها أو التي تم إرجاعها ورد ثمنها خلال ثلاثين يوماً من بدء عملية الاسترداد على أن يتضمن التقرير الكمية المباعة والكمية التي تم استردادها وكمية السلع التي تم إصلاحها أو استبدالها أو إرجاع ثمنها والإجراءات التي يتم اتخاذها لتفادي هذا العيب إن أمكن ذلك.

مادة (٩): على المزود عند تقديمه سلعة أو خدمة للمستهلك أن يضمن كل فعل من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل استعمال المستهلك للسلعة أو انتفاعه بها متى كان الفعل سابقاً أو ملازماً لتقديم السلعة أو الخدمة .

مادة (١٠): لا يضمن المزود العيب الظاهر بالسلعة ، متى كان قد أعلم به المستهلك وقت الشراء ووافق عليه، أما العيوب الخفية بالسلعة فيكون المزود ضامن بها سواء كان عالماً بها أم لا وفقاً لأحكام التشريعات النافذة.

مادة (١١): أيضمن المزود صلاحية السلع المعمرة للاستخدام المخصص لها خلال فترة الضمان المحددة بعقد الشراء أو فاتورة البيع ، وعند عدم تحديد مدة الضمان تكون المدة خمس سنوات ويلتزم المزود بتوفير وضمان خدمات ما بعد البيع وفقاً لما هو محدد بالفاتورة أو عقد البيع وعلى الأخص ما يلي :-

١. توفير قطع الغيار للسلع المباعة لمطابقة لقطع الغيار الأصلية من قبل المصنع الأصلي للسلعة.

٢. توفير الصيانة للسلع المباعة عن طريق مراكز الصيانة التابعة للمصنع الأصلي أو البائع أو الوكلاء المعتمدين له خلال فترة الضمان.
٣. توفير الكتيبات والتعليمات الموضحة لكيفية التشغيل الآمن والأمتل للمعدات والآلات والأجهزة والمحاذير التي يجب إتباعها عند الاستخدام.
٤. توفير الصيانة المجانية خلال الفترة المحددة بفاتورة الشراء أو عقد البيع.
- ٥- استبدال السلعة عند عدم مطابقتها للمواصفات المعلنة أو المقيدة بعقد البيع أو عند ظهور عيوب صناعية بها خلال فترة الضمان.
- ٦- دفع مقابل خدمة المستهلك إذا كان قد أنفقها على السلعة خلال فترة الضمان بعلم المزود وكذلك نفقات استيراد قطع الغيار إذا كانت غير متوفرة في السوق المحلية.
- ب- تبقى مسؤولية المزود قائمة في ضمان أي عيب يظهر في السلعة خلال مدة الضمان المتفق عليه أو المحدد بفاتورة البيع عند انتقال المبيع من مستهلك إلى آخر حتى انتهاء مدة الضمان.
- ج- إذا تبين للمستهلك خلال مدة الضمان وجود عيب أو خلل في السلعة المباعة فعليه إبلاغ المزود بذلك العيب خلال عشرة أيام من اكتشافه أو ظهوره، وعلى المزود خلال مدة خمسة أيام إصلاح الخلل على نفقته أو استبدال الشيء المعيب بشئ جديد ، مع حق المستهلك بالرجوع على المزود برد السلعة إذا كان العيب جسيماً أو مخالفاً لمواصفات البيع وشروطه ما لم يكن السبب سوء استخدام المستهلك للسلعة .
- د- لا يعفي المزود من مسؤولية الضمان المنصوص عليها بالقوانين النافذة التي تقرر شروطاً أفضل للمستهلك.

مادة (١٢): على المزود القيام باسترداد السلعة أو الخدمة من الأسواق المحلية في الحالات الآتية:-

- ١- عند اكتشافه لعيب في السلعة أو الخدمة.
- ٢- عند وجود تقارير أو دراسات تثبت وجود عيب في السلعة أو الخدمة.
- ٣- ورود شكاوى من المستهلكين أو الجهات المعنية بوجود عيب في السلعة أو الخدمة.
- ٤- صدور قرار من الوزير باسترداد السلعة من السوق المحلية.
- ٥- قيام المصنع أو المورد أو الوكيل الرسمي باسترداد السلعة أو الخدمة ذاتها من الدول والأسواق الخارجية الأخرى.
- ٦- عدم مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة.

مادة (١٣): في حالة عدم قيام المزود باسترداد السلع المعيبة مع علمه بوجود عيباً فيها فإن ذلك يعد غشاً تجارياً وعلى الإدارة المختصة في هذه الحالة إحالة الموضوع إلى النيابة العامة لتحريك الدعوى الجزائية ضد المزود.

مادة (١٤): أ- يلتزم المزود برد قيمة السلعة أو استبدالها أو إصلاحها إذا تبين للمستهلك خلال فترة الضمان وجود عيب فيها شريطة أن يثبت المستهلك أن الشراء تم من نفس المزود ويستثنى من ذلك :-

- ١- السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع كالخضروات والفواكه واللحوم الطازجة ما لم يكن إعادتها إلى محل البيع بسبب اكتشاف العيب.
- ٢- إذا كان العيب ناتجاً عن سوء استعمال المستهلك للسلعة أو سوء حفظها أو تخزينها أو نقلها.
- ٣- قبول المشتري بالعيب صراحةً.
- ب- إذا اكتشف المستهلك عيباً في السلعة بعد استعمالها خلال فترة الضمان فله الخيار بين طلب إصلاح العيب على نفقة المزود أو استبدال السلعة بسلعة بديلة عنها ، فإذا كانت السلعة غير قابلة للإصلاح فله استرداد قيمتها ، ويكون المزود ملزماً برد القيمة.
- ج- تكون مسؤولية المزودين عند وجود عيب في السلعة مسؤولية تضامنية ، سواءً فيما يتعلق باستبدال السلعة أو رد قيمتها أو إصلاحها.

مادة(١٥): متى تبين أن السلعة معيبة أو غير صالحة للاستخدام أو الاستعمال أو الانتفاع، فيلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك قيمة السلعة أو الخدمة وقت الاستحقاق ولو زادت على الثمن الذي دفعه المستهلك عند الشراء، كما يكون للمستهلك المطالبة بالسعر الذي دفعه كاملاً في حال نقصان سعر السلعة لأي سبب كان.

مادة (١٦): للمستهلك الحق في اختيار طريقة معالجة السلعة المعيبة إما باستبدالها أو إصلاحها أو استرداد ثمنها دون مقابل خلال فترة الضمان الممنوحة مع الأخذ في الاعتبار نوع وطبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية الإصلاح كما يتحمل المزود تكاليف إرسال الفنيين لإصلاح أو استبدال السلعة المعيبة وللمستهلك الحق في الحصول على سلعة بديلة ينتفع بها لحين الانتهاء من إجراءات معالجة السلعة المعيبة وبدون مقابل.

مادة (١٧): لا يجوز للمزود أن يشترط على المستهلك شراء سلع معينة أو رفع قيمة السلعة بسبب ندرتها أو اضطراب المستهلك لها أو استغلال حاجته إليها أو إلزامه بالشراء بعملة غير محلية، ويقع باطلا كل شرط تعسفي يرد في عقد البيع أو يشترطه المزود على المستهلك ويعتبر من الشروط التعسفية ما يلي:

- ١- شراء سلع معينة إلى جانب السلع الراغب بشرائها.
- ٢- عدم ضمان مسئولية المزود.
- ٣- عدم قبول استبدال السلعة خلال فترة معينة.
- ٤- اشتراط عدم التجربة إذا كانت السلعة تقتضي الفحص والتجربة قبل الشراء.
- ٥- عدم منح المستهلك فاتورة الشراء أو إخفاء مكونات السلعة.
- ٦- اشتراط نزع بطاقة البيانات المرفقة بالسلعة.
- ٧- منع المستهلك من التصرف بالسلعة بعد سداد قيمتها إلا بموافقة المزود أو إلى جهة معينة من قبله.
- ٨- إي شرط يمنع المستهلك من تحديد احتياجاته وحريته في الاختيار والمفاضلة بين السلع والخدمات.
- ٩- إخفاء سعر السلعة أو عدم الإعلان عنه.
- ١٠- تنازل المستهلك عن أي حق من حقوقه المنصوص عليها في القانون وهذه اللائحة.
- ١١- وضع عبء الإثبات على عاتق المستهلك في غير الحالات التي ينص عليها القانون وهذه اللائحة.
- ١٢- منح المزود أو المعلن بصورة منفردة صلاحية تعديل كل أو بعض أحكام ونصوص العقد، لاسيما ما يتعلق بالثمن أو تاريخ ومكان التسليم.
- ١٣- منح المزود حق إنهاء العقد غير المحدد المدة دون إبلاغ المستهلك بذلك، ضمن مهلة متفق عليها.
- ١٤- منح المزود حق تفسير العقد أو احد بنوده بشكل منفرد.
- ١٥- أي شروط تعسفية أخرى وردت بالقوانين النافذة وهذه اللائحة.

مادة (١٨): يحظر الاحتكار بكافة أشكاله ويعرض المحتكر للعقوبات المنصوص عليها في القوانين النافذة ومن حالات الاحتكار ما يلي :-

- ١- بيع السلع أو الخدمات بأسعار تقل عن سعر التكلفة بقصد خلق وضع احتكاري في السوق.
- ٢- قيام أكثر من مزود بالتحالف بقصد الاحتكار والأضرار بالاقتصاد الوطني ومصالح المستهلكين.
- ٣- اتفاق المزودين صراحة أو ضمناً على تثبيت أو خفض أو رفع السعر بصورة معلنه أو سرية .
- ٤- اتفاق المزودين على تقسيم السوق فيما بينهم وفقاً للتوزيع الجغرافي أو حجم المبيعات أو أي عوامل أخرى.
- ٥- قيام مزود أو أكثر بشراء السلع أو الخدمات المنافسة من السوق بغرض التحكم في الأسعار.
- ٦- امتناع المزود أو توقفه أو تحديد كمية الإنتاج أو التوريد أو العرض للسلع أو الخدمات.

مادة (١٩): يعد سلوكاً خادعاً كل فعل أو امتناع من جانب المزود أو المعلن يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك، أو يؤدي إلى وقوعه في خلط أو غلط، وذلك متى انصب هذا السلوك على أي عنصر من العناصر المحددة في القانون وهذه اللائحة.

الفصل الثالث

اللجنة العليا لحماية المستهلك

ماده (٢٠): تتولى اللجنة المشكلة وفقاً للمادة (٢٦) من القانون المهام والاختصاصات التالية:

- ١- إقرار السياسة العامة لحماية المستهلك.
- ٢- إعداد الخطط والبرامج المتعلقة بحماية المستهلك.
- ٣- إبداء الرأي في التشريعات القانونية والتنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك وتقديم توصياتها بما يعزز من حماية المستهلك.
- ٤- إبداء الرأي وتقديم التوصيات الخاصة بمجالات حماية المستهلك بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- ٥- إعداد الدراسات الفنية والبرامج التدريبية المتعلقة بتحسين جودة السلع والخدمات.
- ٦- تقديم المقترحات والتوصيات لتطوير البرامج الإعلامية والإرشادات التوعوية للمستهلكين وتعريفهم بحقوقهم وكيفية انتقائهم للسلع والخدمات.
- ٧- التنسيق مع الأجهزة المماثلة في الدول الأخرى بما يتعلق بقضايا حماية المستهلك.
- ٨- تقديم اللجنة تقريراً سنوياً لمجلس الوزراء عن أنشطتها المختلفة.
- ٩- أي مهام أخرى تقررها اللجنة، وبما لا يتعارض مع القانون وهذه اللائحة.

الفصل الرابع إجراءات تقديم وفحص الشكوى

مادة(٢١): أ-يحق للمستهلك في حال امتناع المزود إصلاح أو استبدال أو رد قيمة السلع المعيبة أو المخالفة لشروط البيع التقدم بشكوى أو بلاغ إلى الإدارة أو الجهة المختصة، تتضمن بياناً بنوع السلعة وقيمتها وتاريخ شرائها من المزود والعيب الذي فيها، وعلى الإدارة أو الجهة المختصة اتخاذ إجراءات فحص الشكوى أو البلاغ والمتابعة بحسب ما هو محدد بالقانون وهذه اللائحة.

ب -يحمل المزود المسؤولية الجنائية والمدنية إذا ترتب على استعمال المستهلك للسلعة أي أضرار في صحته وسلامته مع حقه في التعويض وفقاً لما تنص عليه التشريعات النافذة .

مادة(٢٢): يجب أن تتضمن الشكوى المقدمة للإدارة أو إلى أي جهة مختصة البيانات الآتية:-

١. اسم مقدم الشكوى وصفته وعمله وعنوانه ومصلحته في تقديم الشكوى والمستندات المؤيدة لذلك.
 ٢. اسم المشكو به وصفته وطبيعة نشاطه وعنوانه ونوع المخالفة محل الشكوى.
 ٣. الأدلة والمستندات المتصلة بالشكوى إذا كانت بحوزة الشاكي.
 ٤. بيان بالضرر أو الأضرار الواقعة على الشاكي.
- وللإدارة طلب استيفاء أي بيانات أو مستندات أخرى مؤيدة للشكوى.

مادة (٢٣): أ-تقوم الإدارة أو الجهة المختصة باستلام الشكوى وتحرر إيصالاً بذلك مثبتاً فيه تاريخ الاستلام وتوقيع المختص ، وتسليم نسخة من الإيصال لمقدم الشكوى.

ب-تتولى الإدارة أو الجهة المختصة فحص الشكوى المقدمة إليها للتحقق من استيفائها للبيانات المنصوص عليها في المادة (٢٢) من هذه اللائحة ، فإذا تبين للإدارة أو الجهة المختصة توافر تلك البيانات قامت بقيد الشكوى في السجل الخاص بذلك .

مادة(٢٤): أ-تقوم الإدارة المختصة بعرض الشكاوى مع كافة البيانات والمستندات المتعلقة بها على المدير خلال عشرة أيام من تاريخ استلام الشكاوى وللمدير إحالة ما يستلزم إحالته من الشكاوى إلى الجهات الرسمية المختصة ، وعلى القسم المختص التابع للإدارة العامة متابعة الإجراءات بشأنها وإخطار طرفي الشكوى بذلك .

ب- للمدير إحالة المواضيع التي تحتاج إلى إجراء فحص مخبري إلى المختبرات الفنية المختصة وعلى القسم المختص التابع للإدارة العامة متابعة نتائج الفحص خلال خمسة أيام من تاريخ إحالتها ما لم تقتض طبيعة السلعة مدة أطول بحسب رأي المختبرات الفنية المختصة.

الفصل الخامس إجراءات التحري والضبط

مادة(٢٥): أ- يتمتع موظفو الإدارة المختصة الذين يصدر بتسميتهم قرار من وزير العدل بناءً على عرض الوزير بصفة الضبطية القضائية ولهم في سبيل ذلك ممارسة المهام التالية:-

١- الدخول إلى أي منشأة تجارية أو صناعية أو إنتاجية أو خدمية عامة أو خاصة لغرض التفتيش والإطلاع على السجلات والدفاتر والمستندات والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات محل الشكوى (الشكاوى) المعروضة على الإدارة المختصة .

٢- الحق في أخذ عينه أو أكثر من السلع والمنتجات المعدة للتداول محل الشكوى لغرض فحصها واختبارها أو تحليلها أو معايرتها سواءً من المخازن أو المستودعات أو المتاجر والثلاجات أو المصانع أو الوحدات الإنتاجية أو المحال العامة التي يترادها الجمهور وغير ذلك من الوحدات التي تنتج أو تعد فيها تلك السلع وذلك دون تدخل في العملية الإنتاجية ، وتعاد تلك العينات إلى أصحابها إذا ثبت سلامتها وكانت من المنتجات التي لا تتأثر بأساليب وطرق الفحص.

٣- تحرير محاضر ضبط للمخالفات التي يتم ضبطها وفقاً لأحكام القانون وهذه اللائحة.

مادة(٢٦): على مأموري الضبط القضائي المنوط بهم أخذ العينات استدعاء صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها أو من يمثل المنشأة ، فور دخولهم المنشأة، ومطالبته بتقديم المستندات الدالة على مصدر السلعة المطلوب أخذ عينات منها، فإذا قدمت المستندات الدالة على ذلك يتم إثباتها تفصيلاً بمحضر مستقل عن محضر أخذ العينات وإرفاق صورة منها بعد مطابقتها بالأصل.

وفي حال عدم تقديم تلك المستندات لأي سبب ، يتم التحفظ على السلعة محل المخالفة ويحرر محضراً بذلك مع استمرار السير في إجراءات أخذ العينات اللازمة من تلك السلعة طبقاً للإجراءات والتعليمات المتبعة والمنظمة لطرق أخذ العينات الصادرة من الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة أو الجهات المختصة.

مادة (٢٧): على مأموري الضبط القضائي المختصين تحرير محضر بإثبات حالة السلعة وأخذ العينات منها بحضور صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها أو من يمثل المنشأة ، بعد التأكد من أن السلعة تابعة للمنشأة ويجب أن يدون بالمحضر ما اتخذ من إجراءات وعلى الأخص البيانات الآتية:

- ١ - تاريخ وساعة ومكان فتح المحضر.
- ٢ - اسم وصفة محرر المحضر وبيانات الأمر الصادر بتكليفه بالمأمورية.
- ٣ - اسم وصفة الشخص الذي تمت الإجراءات في مواجهته سواء كان صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها أو من يمثلها رسمياً .
- ٤ - نتيجة معاينة المكان المودع به السلعة.
- ٥ - المستندات الدالة على مصدر السلعة.
- ٦ - الإجراءات التي اتخذها محرر المحضر لإعداد العينات وكيفية سحب ونقل العينة وعدد العينات.
- ٧ - تدوين كافة البيانات المدونة على السلعة المتحفظ عليها.
- ٨ - توقيع صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها أو من يمثلها على المحضر أو إثبات واقعة امتناعه عن التوقيع.

مادة(٢٨): على مأموري الضبط القضائي في جميع الأحوال مراعاة أن تقتصر المحاضر التي يقومون بتحريرها على إثبات الوقائع والمستندات والأقوال دون التعرض للتكليف القانوني لها .

مادة(٢٩): إذا ثبت صلاحية السلعة أو مطابقتها للمواصفات القياسية وفقاً لتقارير المعامل الفنية المختصة، يتم رفع التحفظ عن الكمية المتحفظ عليها فوراً، ويتم إخطار أصحاب الشأن بنتيجة الفحص.

مادة(٣٠): يجوز للمدير بناء على طلب المشكو به إعادة تحليل عينه أو أكثر في معمل مرجعي معتمد، مع تحمل المشكو في حقه تكلفة تحليل تلك العينة.

الفصل السادس التصرف في الشكوى

مادة(٣١): للمدير بعد دراسة التقرير الخاص بالحالة محل الشكوى المعروضة ، أن يصدر قراراً مسبباً بإحالتها إلى الجهات المختصة أو بحفظها، ويتم إخطار ذوي الشأن بالقرار خلال مدة خمسة أيام من اتخاذ القرار.

مادة(٣٢): أ -على الإدارة المختصة عند ثبوت مخالفة أي من أحكام القانون أو هذه اللائحة إشعار المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة فوراً أو خلال فترة زمنية تحدد من قبل الإدارة المختصة وفقاً لطبيعة كل سلعة أو إحالة المخالفة مع كافة الإجراءات التي اتخذت بشأنها إلى النيابة المختصة للنظر فيها على وجه الاستعجال.

ب-يتم إخطار المخالف بإشعار خاص بالإزالة أو التعديل كتابية، وللإدارة إذا رأت انه يترتب على المخالفة وقوع أي ضرر بصحة أو سلامة المستهلك أن تصدر قراراً بوقف تقديم الخدمة أو التحفظ على السلعة محل المخالفة لحين انتهاء الفحص أو صدور حكم في شأنها وفي جميع الأحوال لا يجوز استمرار القرار الإداري بالحجز على السلعة أو الخدمة لأكثر من أسبوعين إلا بأمر من النيابة أو المحكمة المختصة.

مادة(٣٣): تتولى الإدارة المختصة حل أي خلاف بين المزود والمعلن والمستهلك بناء على رغبة الأطراف في المسائل المتعلقة باسترداد السلعة أو كيفية التعاقد أو الضمان وفقاً لأحكام القانون وهذه اللائحة، وبما لا يضر بمصالح المستهلكين وحقوقهم الأساسية المكفولة بالدستور والقانون.

الفصل السابع أحكام عامة

مادة (٣٤): تقوم الإدارة المختصة بإعداد الدراسات والتقارير حول الأزمات والظروف غير العادية في الأسواق وتحديد أسباب ومبررات الزيادة غير الطبيعية في الأسعار ورفعها إلى الوزير أو إلى اللجنة العليا لحماية المستهلك لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

مادة (٣٥): للوزير بعد موافقة مجلس الوزراء اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من أي زيادة غير مبررة لأسعار السلع الاستهلاكية حماية لحقوق المستهلكين ومصالحهم الاقتصادية وعدم الإضرار بهم وتكون الأسعار غير مبررة في الأحوال التالية:

- ١- انخفاض سعر السلعة بالأسواق العالمية بحسب نوعها.
- ٢- ارتفاع سعر السلعة مقارنة بأسعارها للفترة السابقة لنفس السنة مع ثبات العوامل الأخرى.
- ٣- عدم تناسب نسبة الزيادة في سعر السلعة مع ارتفاع الأسعار العالمية.
- ٤- ارتفاع سعر العملة المحلية أمام العملات الأجنبية.
- ٥- عند استغلال حدوث كوارث طبيعية أو حروب أو أحداث شغب.

مادة (٣٦): في حال حدوث زيادة غير مبررة في أسعار السلع الاستهلاكية يجوز للوزير بعد موافقة مجلس الوزراء إصدار قرار بتحديد السقف العليا لأسعار السلع وتحديد هامش الربح لكل سلعة على حدة بحسب طبيعتها ونوعها اعتماداً على المؤشرات الآتية:-

- ١- مدى تأثير معدل التضخم بالجمهورية من زيادة الأسعار.
- ٢- قيمة صرف العملة الأجنبية وقت استيراد السلعة أو المواد الأولية.
- ٣- فاتورة الشراء.
- ٤- سعر السلعة مقارنة بأسعارها للفترة السابقة من نفس السنة.
- ٥- المستوى العام للأسعار بالجمهورية.
- ٦- سعر السلعة بالأسواق العالمية.

مادة (٣٧): تساهم الوزارة في دعم أنشطة جمعيات حماية المستهلك في إطار البرامج والأنشطة المشتركة ويصدر قرار من الوزير بتحديد معايير وأوجه الدعم المختلفة للجمعيات القائمة، وبما يحقق الشراكة في حماية المستهلك وفقاً لما هو محدد في القانون وهذه اللائحة .

مادة (٣٨): يصدر الوزير كافة القرارات والتعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه اللائحة وتحقيق أغراضها.

مادة (٣٩): يعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره وينشر بالجريدة الرسمية.

صدر برئاسة مجلس الوزراء - بصنعاء

بتاريخ / / ١٤٣١ هـ

الموافق / / ٢٠١٠ م

د. علي محمد مجور

رئيس مجلس الوزراء

د. يحيى بن يحيى المتوكل

وزير الصناعة والتجارة