

مخالفة جديدة لحماية المستهلكين في الإمارات.. والغرامات تصل إلى 46 مليون درهم



أعلنت وزارة الاقتصاد عن استحداث قائمة بالجزاءات الإدارية والغرامات المالية المتعلقة بمخالفات حماية المستهلك، والبالغ عددها 46 مخالفة مالية، من 100 ألف درهم، وتصل إلى مليون درهم، وذلك وفقاً لما تضمنه القانون الجديد لحماية المستهلك رقم 5 لسنة 2023، من تعديلات على بعض مواد القانون الاتحادي رقم 15 لسنة 2020

ووفقاً لإحاطة إعلامية لوزارة الاقتصاد في أبوظبي، أمس الخميس، فقد تضمنت قائمة الجزاءات مخالفة بغرامة مالية قيمتها 250 ألف درهم على المزود، في حالة عدم التزامه بتضمين العقود التي يبرمها بالإصلاح أو الصيانة أو خدمة ما بعد البيع، أو إرجاع السلعة، أو استبدالها أو رد ثمنها خلال فترة زمنية محددة من ظهور العيب أو الخلل فيها.

كما تضمنت قائمة الجزاءات أيضاً غرامة بقيمة 200 ألف درهم على المزود، في حالة عدم التزامه بضمان مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات القياسية والشروط والضوابط المتعلقة بالصحة والسلامة

وقال عبد آل صالح، وكيل وزارة الاقتصاد، خلال الإحاطة الإعلامية: «إن توقيع هذه الجزاءات الإدارية يكون بمراعاة التدرج في الجزاءات، بداية من الإنذار إلى الغرامة المالية، ويصل في بعض الأحيان إلى إلغاء الترخيص والشطب من السجل التجاري في حال استمرار الفعل المخالف بدون أي تصحيح

وأكد آل صالح أن هذه الجزاءات ستعزز من حماية حقوق المستهلكين في الإمارات، وسوف تقلل عملية التقاضي بشأن حماية المستهلك؛ كونها اشتملت على كافة أنواع المخالفات المعنية بهذا الصدد

وأضاف آل صالح، «للمرة الأولى في ضوء هذه التعديلات التشريعية الجديدة، تم التنصيص على عدم الاكتفاء بوضع سعر البيع للسلع الاستهلاكية، وإنما إضافة التسعير بالوحدة للسلع الاستهلاكية، وهو بدوره سيُسهم في ضمان أعلى قدر من الشفافية في عرض الأسعار وتجنب العروض المضللة، وتمكين المستهلك من الاختيار الذي يناسبه بين البدائل، والقدرة على المقارنة السليمة دون عناء بين أسعار المنتجات

وأشار آل صالح إلى أن أكثر ما يرد من شكاوى لوزارة الاقتصاد من قبل المستهلكين، تتعلق بارتفاع الأسعار لذات السلعة بين منفذ وآخر، داعياً المستهلك إلى أهمية وعيه بحقوقه القانونية، التي وضحتها التشريعات الجديدة بصورة مفصلة، وأن يطلع على آلية المطالبة بتلك الحقوق، وكيفية تقديم الشكاوى ومتابعتها

وأهاب آل صالح بمزود السلعة، سواء كان مصنعاً أو تاجراً أو موزعاً أو مستورداً أو مقدم خدمة، إلى أن يراعي حقوق المستهلك، ويدرك جيداً التزاماته تجاهه، بما يُسهم في الحد من الشكاوى والخلافات، ويكون له الأثر الإيجابي في الارتقاء بمنظومة حماية المستهلك

الصورة



• التعديلات

وأشار آل صالح إلى أن أبرز التعديلات في القانون الجديد لحماية المستهلك، تَضَمَّنَت المادة رقم 5، على أن تُشكل لجنة بقرار من مجلس الوزراء، وبناء على اقتراح من وزير الاقتصاد تسمى «اللجنة العليا لحماية المستهلك»، تتبع الوزارة، وتكون برئاسة الوزير، وعضوية عدد من الأعضاء

ونوّه آل صالح بأن هذا التعديل يهدف إلى تعزيز المسار التشاركي في أعمال اللجنة العليا لحماية المستهلك التي ترتبط بالعديد من الجهات ذات العلاقة، حيث تشتمل اللجنة العليا على ممثلين من السلطات المحلية المختصة، بالإضافة إلى ممثلي الجهات الاتحادية ذات العلاقة بحماية المستهلك كوزارة الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة، ووزارة التغير المناخي والبيئة، وممثل جمعية حماية المستهلك، إضافة إلى بعض من ذوي الخبرة والاختصاص بهذا الشأن

وفيما يتعلق بالمادة 22 والتي تعنى بدور الوزارة في حماية حقوق المستهلك، فقد أضاف التعديل بحسب وكيل وزارة الاقتصاد، الجهات المختصة إلى أحكام المادة، وذلك من خلال إعادة تنظيم آلية تلقي شكاوى المستهلكين، والتأكيد على دور السلطات المحلية في الجزاءات الإدارية والغرامات المالية التي يجوز توقيعها على المزود

وبخصوص المادة 35 والخاصة بالتظلم، قال آل صالح: «تمت إضافة السلطات المحلية المختصة لاستلام التظلمات
«من القرارات والإجراءات المتخذة من قبل رئيس السلطة المختصة

• أهداف التعديلات

وذكر آل صالح أن هذه التعديلات ارتكزت على مجموعة من الأهداف الرئيسية لتعزيز منظومة حماية المستهلك، ومنها:
تعزيز دور السلطات المحلية في إنفاذ قانون حماية المستهلك، واستكمال السند القانوني بشكل فعال لمساهمة أكبر من
الدوائر المحلية المختصة في إنفاذ القانون، إلى جانب توفير كافة الممكّنات التشريعية والتنظيمية، من أجل ضمان
التزام المزود بالقرارات المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك، وتوفير البيئة الملائمة والأمنّة للمستهلك والمزود
عن التعاقد على شراء السلعة أو تلقي الخدمة، فضلاً عن دعم مرونة وفاعلية منظومة حماية المستهلك بالدولة بشكل
مستدام، واستحداث آلية متكاملة للتظلم، بما يُسهم في تعزيز الشفافية والسرعة في اتخاذ القرار

• خريطة طريق

قال آل صالح، إن اللائحة التنفيذية الجديدة لقانون حماية المستهلك، وضعت خريطة طريق نوعية للإجراءات والآليات
القانونية المتكاملة، التي ترسم معالم واضحة لمنظومة حماية المستهلك في الدولة، خلال المرحلة المقبلة، وذلك من
خلال إتاحة كافة الأسس القانونية لتوفير الحماية المطلوبة للمستهلك في مختلف مراحل العلاقة التعاقدية مع المزود في
مجال السلع والخدمات

وأفاد آل صالح بأن اللائحة الجديدة تعمل على توضيح مختلف الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات في حال اكتشاف
عيب في السلعة أو خطورة في استخدامها وآلية التبليغ وسحب السلع من الأسواق واسترداد السلع المعيبة واستبدالها،
إلى جانب عملها على وضع اختصاص واضح للسلطات المحلية المعنية على مستوى كل إمارة في الدولة بشأن تلقي
الشكاوى من المستهلكين في الدولة وفحصها ومتابعتها والعمل على حلها، إلى جانب تنظيم التزامات المزود في
مختلف الجوانب المتعلقة بالضمان ومدته وكيفية إنفاذه

وجاء في التعديلات التزام المزود برد ثمن السلعة التي لا تتمتع بضمان الوكيل أو الموزع في حال اكتشاف العيب أو
الخلل فيها وما يقوم به المزود عند تقديم خدمات الصيانة الدورية للسلعة محل الضمان، وكذلك أيضاً في علاقة بالتزام
..المزود بوضع آلية لتوفير قطع الغيار وتقديم خدمة الصيانة والالتزام بها تجاه المستهلك

كما جرى تضمين 14 حالة لما يعتبر شرطاً باطلاً في العلاقة التعاقدية ما بين المزود والمستهلك، والتي يسعى من
خلالها المزود إلى الإغفاء من مسؤولياته أو أي من التزاماته الواردة في القانون ولائحته التنفيذية تجاه المستهلك