

قانون

حماية المستهلك

لدولة الإمارات العربية المتحدة

قانون اتحادي رقم (15) لسنة 2020

32



قانون حماية المستهلك

لدولة الإمارات العربية المتحدة

قانون اتحادي رقم (15) لسنة 2020

من إصدارات:

دار نشر معهد دبي القضائي

سلسلة التشريعات والقوانين لدولة الإمارات العربية المتحدة (32)

الطبعة الأولى

1444 هـ - 2023 م

مسيرة قانون حماية المستهلك لدولة الإمارات العربية المتحدة

م	التشريع	الصدور	النشر في الجريدة الرسمية	العمل به
1	قانون اتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك.	13 أغسطس 2006م.	العدد 453 26 أغسطس 2016م.	عُمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره، وألغي بالقانون رقم (15) لسنة 2020م.
2	قانون اتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك.	10 نوفمبر 2020م.	العدد 690 (ملحق) 15 نوفمبر 2020م.	عُمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.



إدارة المعرفة والنشر - معهد دبي القضائي.
بطاقة فهرسة أثناء النشر.

قانون حماية المستهلك لدولة الإمارات العربية المتحدة: قانون اتحادي رقم (15) لسنة
2020 / إعداد معهد دبي القضائي - دبي: المعهد، 2023.
28 ص. - (سلسلة التشريعات والقوانين لدولة الإمارات العربية المتحدة ؛ 32).

- حماية المستهلك

الطبعة الأولى

1444 هـ - 2023 م

حقوق النشر © 2023

جميع الحقوق محفوظة لمعهد دبي القضائي

لا يجوز طبع هذا الكتاب أو جزء منه أو حفظه آلياً أو نقله بأية وسيلة إلكترونية أو غير
إلكترونية إلا بإذن مكتوب من المعهد.

10	الفصل الأول: أحكام عامة.
15	الفصل الثاني: التزامات المزود والمعلن والوكيل التجاري.
20	الفصل الثالث: حماية حقوق المستهلك.
23	الفصل الرابع: العقوبات.
25	الفصل الخامس: أحكام ختامية.



قانون اتحادي رقم 15 لسنة 2020

في شأن حماية المستهلك

- نحن خليفة بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة،
- بعد الاطلاع على الدستور،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 بشأن تنظيم الوكالات التجارية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1985 بإصدار قانون المعاملات المدنية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 1987 بإصدار قانون العقوبات، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (20) لسنة 1991 بإصدار قانون الطيران المدني،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992 بإصدار قانون الإجراءات المدنية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992 بإصدار قانون الإجراءات الجزائية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (37) لسنة 1992 في شأن العلامات التجارية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (39) لسنة 1992 في شأن إنتاج واستيراد وتداول الأسمدة والمصلحات الزراعية،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1993 بإصدار قانون المعاملات التجارية،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (28) لسنة 2001 بإنشاء هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس، وتعديلاته،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 في شأن المعاملات والتجارة الإلكترونية،

- وعلى القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (13) لسنة 2007 بشأن السلع الخاضعة لرقابة الاستيراد والتصدير، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2008 في شأن الجمعيات والمؤسسات الأهلية ذات النفع العام،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2012 في شأن تنظيم المنافسة،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2012 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2015 بشأن الشركات التجارية، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2015 بشأن الهيئة الاتحادية للجمارك،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 2015 بشأن سلامة الغذاء،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (14) لسنة 2016 بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية في الحكومة الاتحادية،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (19) لسنة 2016 في شأن مكافحة الغش التجاري،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 2018 في شأن سلامة المنتجات،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2019 في شأن المنتجات الطبية ومهنة الصيدلة والمنشآت الصيدلانية،
 - وبناءً على ما عرضه وزير الاقتصاد، وموافقة مجلس الوزراء والمجلس الوطني الاتحادي،
- وتصديق المجلس الأعلى للاتحاد،
- أصدرنا القانون الآتي:

الفصل الأول

أحكام عامة

المادة (1)

تعريف

في تطبيق أحكام هذا القانون، يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها، ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الدولة: الإمارات العربية المتحدة.

الوزارة: وزارة الاقتصاد.

الوزير: وزير الاقتصاد.

السلطة المختصة: السلطة المحلية المختصة في الإمارة المعنية التي يناط بها تطبيق أحكام هذا القانون.

الجهات ذات العلاقة: الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية المعنية بالإشراف والرقابة على أعمال المزود بالقطاعات التي تشرف عليها أو تراقبها.

اللجنة: اللجنة العليا لحماية المستهلك.

الإدارة: الوحدة الإدارية المعنية بشؤون حماية المستهلك في الوزارة.

المواصفات القياسية: المواصفات القياسية الإلزامية المعتمدة من هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس في الدولة.

المستهلك: كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو خدمة - بمقابل أو دون مقابل - إشباعاً لحاجته أو حاجة غيره، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

المزود: كل شخص اعتباري يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها أو تخزينها، بهدف تقديمها للمستهلك أو التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

المعلن: كل شخص اعتباري يقوم بذاته أو بواسطة غيره بالإعلان عن السلعة أو الخدمة أو المعلومات بمختلف وسائل الدعاية والإعلان سواء كان المعلن هو المزود نفسه أو شخصاً مرخصاً له بذلك.

السلعة: كل مادة طبيعية أو منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي أو فكري أو تقني بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات التي تدخل في المنتج.

البيانات الإيضاحية: البطاقات التعريفية أو أي معلومات مكتوبة أو مطبوعة أو مرسومة أو محفورة، تبين مكونات السلعة أو صيانتها أو تخزينها أو تاريخ صلاحيتها.

السعر: ثمن السلعة أو الخدمة أو بدل الانتفاع أو الاستعمال بحسب الأحوال.

الخدمة: كل ما يقدم للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر.

العيب: نقص في الجودة أو الكمية أو الكفاءة أو اختلاف في الشكل الخارجي أو الحجم أو مكونات السلعة أو الخدمة ناتج عن خطأ في تصميمها أو تصنيعها أو إنتاجها أو تقديمها للمستهلك، مما قد يؤدي إلى الإضرار به أو حرمانه كلياً أو جزئياً من الاستفادة منها، بشرط ألا يكون العيب نشأ عن تصرف من المستهلك.

الخلل: كل ما يصيب السلعة بعد إنتاجها أو الخدمة بعد تقديمها مما قد يؤدي إلى الإضرار بالمستهلك أو حرمانه كلياً أو جزئياً من الاستفادة منهما بشرط أن لا يكون الخلل قد نشأ عن تصرف من المستهلك.

الغش التجاري: خداع المتعامل بأي وسيلة كانت، سواء بتبديل أو تغيير ماهية السلع أو مقدارها أو جنسها أو سعرها، أو صفتها الجوهرية أو منشئها أو مصدرها أو صلاحيتها أو أي أمر آخر متعلق بها، أو تقديم بيانات تجارية غير صحيحة أو مضللة عن المنتجات المروجة، ويشمل ذلك التدليس والتقليد وغش الخدمة بعدم اتفاقها مع التشريعات النافذة في الدولة أو انطوائها على بيانات كاذبة أو مضللة.

التخفيضات: عرض السلع بقصد بيعها بأسعار مخفضة أو تقديم الخدمات بأسعار أقل خلال فترة محددة بأي طريقة كانت.

الترويج: تسويق السلع أو الخدمات عن طريق السحب على الجوائز أو توزيع الهدايا أو الدعاية والإعلان عن السلع أو الخدمات من خلال العروض الخاصة أو أي وسيلة أخرى.

الضمان: إقرار كتابي أو ضمني صادر من المزود أو من يمثله بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب أو الخلل ومطابقتها للمواصفات القياسية وتعهده بإصلاح أي خلل أو عيب يطرأ على السلعة أو إعادة تأدية الخدمة أو استبدال السلعة خلال مدة محددة.

خدمات ما بعد البيع: هي العناية بالسلعة أو الخدمة للحفاظ على جودتها وتشمل قطع الغيار والصيانة والدعم الفني.

الاسترداد: سحب السلعة المعيبة أو الخطيرة عن طريق المزود أو عن طريق الجهة المعنية أو الجهة ذات العلاقة في الدولة أو بلد المنشأ أو أي دولة أخرى.

الإعلان المضلل: الإعلان عن سلعة أو خدمة بناءً على معلومات خادعة أو إغفال معلومات جوهرية أو أساسية ذات ارتباط في السلعة أو الخدمة مما يؤثر على المستهلك ويدفعه إلى التعاقد بحيث أنه ما كان ليتعاقد لولا تلك المعلومات، ويعتبر في حكم الإعلان المضلل الإعلان عن جوائز أو تخفيضات وهمية أو غير حقيقية.

الفاتورة: أي مستند كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على السلعة أو الخدمة على أن يكون متضمناً البيانات التي يتطلبها هذا القانون أو لائحته التنفيذية.

المادة (2) أهداف القانون

يهدف هذا القانون إلى حماية كافة حقوق المستهلك، وعلى الأخص ما يأتي:

1. جودة السلعة والخدمة والحصول عليهما بالسعر المعنن.
2. الحفاظ على صحة وسلامة المستهلك عند حصوله على السلعة أو تلقيه الخدمة، دون إلحاق الضرر به عند استعماله السلعة أو تلقيه الخدمة.
3. تشجيع أممات الاستهلاك السليم.

المادة (3) سريان القانون

تسري أحكام هذا القانون على جميع السلع والخدمات داخل الدولة بما في ذلك المناطق الحرة، وما يتعلق بهما من عمليات يقوم بها المزود أو المعلن أو الوكيل التجاري، بما في ذلك التي تتم بطرق التجارة الإلكترونية إذا كان المزود مسجلاً داخل الدولة، ودون الإخلال بالمعاهدات والاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفاً فيها.

المادة (4) حقوق المستهلك

تعتبر كافة الالتزامات المقررة بموجب هذا القانون حقوقاً للمستهلك، وبما يشمل:

1. توفير البيئة الملائمة والأمنة عند شراء السلعة أو تلقي الخدمة.
 2. الحصول على المعلومات الصحيحة عن السلع التي يشتريها أو يستخدمها أو يستهلكها أو الخدمة التي يتلقاها.
 3. تثقيفه وتوعيته بحقوقه والتزاماته.
 4. ممارسته لحقوقه في الاختيار الأنسب للمنتج والخدمة المتاحة في الأسواق وفقاً لرغباته.
 5. حماية خصوصية وأمن بياناته وعدم استخدامها في أغراض الترويج والتسويق.
 6. احترام قيمه الدينية وعاداته وتقاليده عند تزويده بأي سلعة أو تلقيه أي خدمة.
 7. التسوية العادلة والسريعة لمنازعاته.
 8. الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله جراء شراء السلعة أو استخدامها أو تلقي الخدمة.
 9. كافة الحقوق الأخرى التي تقرها التشريعات السارية في الدولة.
- ويجوز بقرار من مجلس الوزراء إضافة أي حقوق أخرى.

المادة (5) اللجنة العليا لحماية المستهلك

1. تشكل بقرار من مجلس الوزراء بناءً على اقتراح الوزير لجنة عليا تسمى «اللجنة العليا لحماية المستهلك» تتبع الوزارة، برئاسة الوزير وعضوية ممثلين من السلطات المختصة وجمعيات حماية المستهلك، بالإضافة إلى اثنين من ذوي الخبرة والاختصاص يختارهما الوزير، ويحدد القرار نظام عمل اللجنة.
2. تتولى اللجنة ممارسة الاختصاصات الآتية:
 - أ. وضع السياسات العامة لحماية المستهلك.
 - ب. دراسة تقارير حماية المستهلك المحالة إليها من الإدارة، والسلطة المختصة، واتخاذ القرارات اللازمة بشأنها.
 - ج. دراسة المعوقات التي تواجه تطبيق القانون واقتراح آلية معالجتها.

الفصل الثاني

التزامات المزود والمعلن والوكيل التجاري

المادة (7)

البيانات الإيضاحية

1. يلتزم المزود عند عرض السلعة للبيع، أن يضع البيانات الإيضاحية على غلافها أو عبوتها، أو في مكان عرضها بشكل واضح ومقروء، وأن يبين كيفية تركيبها واستعمالها، وذلك وفقاً للتشريعات النافذة في الدولة المتعلقة بالموصفات القياسية.
2. يلتزم المزود إذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة، بالتنبيه على ذلك بشكل واضح وفق ما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (8)

سعر السلعة والخدمة

1. يلتزم المزود عند عرض السلعة للبيع، بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر.
2. عند الإعلان عن أسعار السلع والخدمات التي يؤديها المزود يجب أن يكون الإعلان عنها غير مضلل.
3. يلتزم المزود بتزويد المستهلك بفاتورة مؤرخة تتضمن، اسمه التجاري، وعنوانه، ونوع السلعة وسعرها وكميتها، أو نوع الخدمة وسعرها وتفصيلها وأي بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.
4. يجب أن تكون الفاتورة باللغة العربية، وللمزود إضافة أي لغة أخرى يحددها.

المادة (9)

مواجهة الظروف الطارئة

للموزير في حال حدوث أزمة أو ظروف طارئة أو أحوال غير اعتيادية في الأسواق الداخلية أو الخارجية اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لحماية مصلحة المستهلكين وعدم الإضرار بهم، ويجوز له إصدار قراراً يحدد فيه أسعار بيع أي سلعة أو سلع ويلتزم بهذا القرار كافة المزودين بالدولة.

- د. دراسة الاقتراحات والتوصيات التي ترد إليها والمتصلة بحماية حق المستهلك وإبداء الرأي بشأنها.
- هـ. وضع خطط وبرامج لتثقيف المستهلك وتوعيته بحقوقه والتزاماته الاقتصادية.
- و. دراسة ما يعرضه عليها الوزير، وإصدار توصيات بشأنه.
- ز. أي اختصاصات أخرى تكلف بها من مجلس الوزراء.

المادة (6)

التنسيق مع الجهات ذات العلاقة

1. على الإدارة التنسيق مع الجهات ذات العلاقة بما يكفل حماية حقوق المستهلك.
2. على الإدارة رفع تقارير دورية إلى اللجنة بشأن التنسيق بينها وبين الجهات ذات العلاقة.
3. تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط تنفيذ هذه المادة.

أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات دون أي تكلفة على المستهلك أو استردادها مع رد قيمتها، وذلك طبقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (14)

أحكام ضمان وأسعار خدمة ما بعد البيع

للووزير إصدار قرارات يحدد على أساسها مدد وشروط الضمان وأسعار خدمة ما بعد البيع، وذلك بحسب نوع وطبيعة كل سلعة أو خدمة.

المادة (15)

التزامات مزود السلعة

يلتزم المزود بتضمين العقود التي يبرمها بالإصلاح أو الصيانة أو خدمة ما بعد البيع أو بإرجاع السلعة أو استبدالها أو رد ثمنها خلال فترة زمنية محددة من ظهور العيب أو الخلل فيها، وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (16)

الوكالات التجارية

مع مراعاة أحكام القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1981 المشار إليه، يلتزم الوكيل التجاري أو الموزع بما يأتي:

1. تنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة أو الخدمة محل الوكالة.
2. توفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إذا كان تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في البند (1) من هذه المادة تتجاوز مدة (7) سبعة أيام، إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات.
3. يلتزم الوكيل بكافة التزامات المزود المنصوص عليها في هذا القانون في حال كانت الخدمة أو السلعة مقدمة من خلاله.

المادة (10)

التزام المزود بتنفيذ الضمانات

1. يلتزم المزود بتنفيذ جميع الضمانات، وتوفير قطع الغيار المطلوبة والصيانة واستبدال السلعة أو رد قيمتها النقدية، والالتزام بخدمة ما بعد البيع للسلع المباعة خلال الفترة الزمنية المحددة.
2. يلتزم المزود بضمان الخدمة التي قدمها وخلوها من العيب والخلل خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة، وإلا أعاد المبلغ الذي دفعه المستهلك أو جزءاً منه، أو أدى الخدمة مرة أخرى على الوجه الصحيح.
3. تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط تنفيذ هذه المادة.

المادة (11)

التزامات مزود السلعة والخدمة عند اكتشاف العيب

يلتزم المزود حال اكتشافه عيباً أو خطورة في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك عند استعمالها أو الانتفاع بها، أن يبلغ الوزارة أو السلطة المختصة فوراً بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها، وأن يقوم باستردادها من السوق فوراً والإعلان عنها، وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (12)

الخلل في السلعة أو الخدمة

يلتزم المزود في حال اكتشاف خلل في السلعة أو الخدمة، بإصلاحها أو استبدالها أو بإرجاع السلعة ورد سعرها، أو بإعادة أداء الخدمة بدون مقابل، وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (13)

الالتزامات عند تكرار الخلل

يلتزم المزود إذا تكرر في السلعة الخلل ذاته ثلاث (3) مرات خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك لها بما يؤثر جوهرياً على جودة الأداء الوظيفي للسلعة بأن يستبدل بها

المادة (17)

وصف السلعة أو الخدمة ببيانات غير صحيحة

يحظر على المعلن والمزود والوكيل التجاري وصف السلعة أو الخدمة بأسلوب يحتوي على بيانات غير صحيحة أو الإعلان عنهما إعلاناً مضللاً.

المادة (18)

الترخيص بالترويج

يحظر على المزود القيام بالترويج للسلع أو الخدمات أو إجراء تخفيضات عامة للأسعار أو الإعلان عنها بأي وسيلة إلا بعد الحصول على ترخيص مسبق من السلطة المختصة.

المادة (19)

الاحتكار

مع مراعاة أحكام التشريعات النافذة في الدولة، يحظر على المزود إخفاء السلعة أو الامتناع عن بيعها أو عدم تقديم الخدمة للمستهلك، بقصد التحكم في السعر أو احتكارها أو إلزام المستهلك بشراء كميات معينة من السلعة أو إضافة شروط معينة للانتفاع بالخدمة أو شراء سلعة أو خدمة أخرى معها أو أن يتقاضى سعراً أعلى من السعر الذي تم الإعلان عنه وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة (20)

مطابقة السلعة للمواصفات القياسية المعتمدة

وقواعد الصحة العامة والسلامة

يلتزم المزود بضمان مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات القياسية والشروط والضوابط المتعلقة بالصحة والسلامة والتشريعات النافذة في الدولة ذات الصلة.

المادة (21)

حظر إدراج شرط يضر بالمستهلك

يحظر على المزود إدراج أي شرط عند التعاقد مع المستهلك من شأنه الإضرار به، ويقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو فاتورة أو غير ذلك إذا كان من شأنه إعفاء المزود من أي من الالتزامات الواردة في هذا القانون.
وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط الشروط التي تضر بالمستهلك.

الفصل الثالث

حماية حقوق المستهلك

المادة (22)

دور الوزارة في حماية حقوق المستهلك

تتولى الوزارة الإشراف على تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك بالتعاون مع السلطات المختصة، وعلى وجه الخصوص ما يأتي:

1. توعية وتثقيف المستهلك بما يساهم في حمايته من مخاطر بعض السلع والخدمات بما في ذلك خدمات التجارة الإلكترونية.
2. نشر القرارات والتوصيات التي تساهم في زيادة وعي المستهلك.
3. مراقبة حركة الأسعار والعمل على الحد من ارتفاعها.
4. العمل على تحقيق مبدأ المنافسة، ومكافحة الإعلانات المضللة والاحتيال.
5. تلقي شكاوى المستهلكين وجمعية حماية المستهلك واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها أو إحالتها للجهات المختصة.
6. تضع اللائحة التنفيذية لهذا القانون نظاماً لتلقي الشكاوى والإجراءات اللازمة بشأنها وأوجه التنسيق بين الوزارة والسلطة المختصة، كما يلحق باللائحة التنفيذية جدول بالجزاءات الإدارية والغرامات المالية التي يجوز للوزارة توقيعها على المزود.

المادة (23)

الاستعانة بالخبراء والمعامل

مع مراعاة القانون الاتحادي 28 لسنة 2001 وتعديلاته المشار إليه، يجوز للوزارة أو السلطة المختصة كلما اقتضت المصلحة العامة أو في حال الخلاف بين المزود والمستهلك طلب فحص السلعة أو الخدمة لدى المعامل أو المختبرات على أن يتحمل المزود نفقة الفحص إذا تبين عدم صلاحية السلعة.

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط تطبيق هذه المادة.

المادة (24)

حق المستهلك في طلب التعويض

1. للمستهلك الحق في طلب التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية التي لحقت به نتيجة استخدام السلعة أو الخدمة، وفقاً للتشريعات النافذة في الدولة، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك.
2. يستثنى من حكم البند (1) من هذه المادة، الأضرار الناتجة عن سوء الاستخدام، أو الاستخدام بشكل يخالف طريقة الاستعمال.

المادة (25)

التجارة الإلكترونية

1. يلتزم المزودون المسجلون داخل الدولة والذين يعملون في مجال التجارة الإلكترونية بتزويد المستهلكين والجهات المختصة في الدولة بأسمائهم ووضعهم القانوني وعناوينهم وجهات ترخيصهم، ومعلومات وافية باللغة العربية عن السلعة أو الخدمة المقدمة ومواصفاتها وشروط التعاقد والدفع والضمان، وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.
2. لا تعتبر الوزارة أو السلطة المختصة مسؤولة عن عمليات التجارة الإلكترونية التي تتم من خلال مزودين غير مرخصين داخل الدولة.

المادة (26)

استخدام اللغة العربية في البيانات والإعلانات والعقود

يجب أن تكون البيانات والإعلانات والعقود ذات الصلة بالمستهلك باللغة العربية، ويجوز استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية.

المادة (27)

حظر السلع أو الحجز الإداري عليها أو سحبها

مع مراعاة التشريعات النافذة، للوزير أو من يفوضه والسلطة المختصة في حال الضرورة أو الاستعجال عند ورود معلومات أو تقارير من جهات مختصة عن سلعة ضارة أو تمثل خطورة على المستهلك أن يصدر قراراً بحظر استيرادها أو الحجز الإداري عليها أو سحبها من الأسواق في حال دخولها.

الفصل الرابع

العقوبات

المادة (28)

لا يخل تطبيق العقوبات المنصوص عليها في هذا القانون بأي عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر.

المادة (29)

يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على سنتين والغرامة التي لا تقل عن (10,000) عشرة آلاف درهم ولا تتجاوز (2,000,000) مليوني درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أي حكم من أحكام المواد (7، 10، 11، 12، 15، 16، 17، 21) وأحكام البند الأول والثاني والثالث من المادة (8) من هذا القانون. وتضاعف العقوبة في حال العود.

المادة (30)

يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر والغرامة التي لا تقل عن (3,000) ثلاثة آلاف درهم ولا تتجاوز (200,000) مائتي ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أي حكم من أحكام المواد (18، 19، 20، 26) وحكم البند الرابع من المادة (8) من هذا القانون. وتضاعف العقوبة في حال العود.

المادة (31)

للمحكمة المختصة عند الحكم بالإدانة في أي من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون أن تقضي بما يأتي:

1. مصادرة أو إتلاف السلعة والمواد والأدوات المستخدمة على نفقة المحكوم عليه.
2. إغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تزيد على ثلاثة أشهر.

3. نشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في صحيفتين محليتين يوميتين إحداهما باللغة العربية.

المادة (32)

يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على شهرين والغرامة التي تعادل ضعف القيمة السوقية للسلع والأدوات المتحفظ عليها أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من يتصرف بأي طريقة من الطرق في السلع والأدوات المتحفظ عليها من قبل السلطة المختصة على وجه غير مشروع.

الفصل الخامس

أحكام ختامية

المادة (33)

توفيق الأوضاع

على المزود، والوكيل التجاري، والمعلن توفيق أوضاعهم طبقاً لأحكام هذا القانون وذلك خلال سنة من تاريخ العمل به، ويجوز مد هذه المدة لمدد أخرى مماثلة بقرار من مجلس الوزراء بناءً على اقتراح من الوزير.

المادة (34)

الضبطية القضائية

يكون للموظفين الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالاتفاق مع الوزير أو رئيس السلطة المختصة، صفة مأموري الضبط القضائي في إثبات ما يقع في نطاق اختصاصهم من مخالفة لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية والقرارات الصادرة تنفيذاً له.

المادة (35)

التظلم

يجوز لكل ذي مصلحة التظلم خطياً إلى الوزير من القرارات والإجراءات المتخذة بحقه بموجب أحكام هذا القانون، وذلك خلال (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إخطاره بالقرار أو الإجراء المتظلم منه، على أن يكون مرفقاً به كافة الوثائق والمستندات المؤيدة له، ويتم البت في هذا التظلم خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمه، ويكون القرار الصادر بشأنه نهائياً، ويعتبر عدم الرد خلال المدة المذكورة رفضاً للتظلم.

المادة (36)

اللائحة التنفيذية

يصدر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية لهذا القانون بناءً على اقتراح من الوزير خلال ستة أشهر من تاريخ نشره.

ملاحظات

المادة (37)

حكم الإلغاء

1. يلغى القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 المشار إليه، كما يُلغى كل حكم يخالف أو يتعارض مع أحكام هذا القانون.
2. يستمر العمل باللوائح والقرارات المنفذة للقانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 المشار إليه، فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون، وذلك إلى حين صدور اللوائح والقرارات التي تحل محلها.

المادة (38)

النشر والعمل بالقانون

يُنشر هذا القانون في الجريدة الرسمية، ويُعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

صدر عنا في قصر الرئاسة في أبوظبي:
بتاريخ: 24 / ربيع الأول / 1442هـ.
الموافق: 10 / نوفمبر / 2020م.

يطلب من دار نشر معهد دبي القضائي

ص.ب: 28552، دبي - الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 4 2833300 فاكس: +971 4 2827071

mail@dji.gov.ae www.dji.gov.ae

[f](#) [t](#) [v](#) [i](#) /dubaijudicial





قانون

حماية المستهلك

لدولة الإمارات العربية المتحدة

نسعى في معهد دبي القضائي إلى تقديم تجربة معرفية رائدة لتنمية البحث العلمي ورفد المكتبة القانونية بإنتاج معرفي متميز، خدمةً للقانونيين والعدليين وبناءً لمنظومة تنافسية مبتكرة تعكس رؤية المعهد ورسالته باعتباره معهداً قضائياً رائداً يدعم التميّز العدلي والتنافسية العالمية.



معهد دبي القضائي
DUBAI JUDICIAL INSTITUTE



إصدارات
دار نشر

ص.ب: 28552، دبي - الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 4 2833300 فاكس: +971 4 2827071

mail@dji.gov.ae www.dji.gov.ae



/dubaijudicial