

## قانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك

نحن حمد بن عيسى آل خليفة ملك مملكة البحرين.

بعد الإطلاع على الدستور،  
وعلى المرسوم رقم (1) مالية لسنة 1961 الخاص بإنشاء السجل التجاري وتعديلاته،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (14) لسنة 1973 بشأن تنظيم الاعلانات،  
وعلى القانون رقم (3) لسنة 1975 بشأن الصحة العامة وتعديلاته،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (18) لسنة 1975 بتحديد الأسعار والرقابة عليها، المعدل بالمرسوم بقانون رقم (11) لسنة 1977،  
وعلى قانون العقوبات الصادر بالمرسوم بقانون رقم (15) لسنة 1976 وتعديلاته،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (6) لسنة 1977 الخاص بالموازن والمقاييس والمكاييل، المعدل بالمرسوم بقانون رقم (8) لسنة 1983،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (3) لسنة 1985 بشأن مراقبة المواد الغذائية المستوردة،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (16) لسنة 1985 في شأن المواصفات والمقاييس، المعدل بالمرسوم بقانون رقم (13) لسنة 1992،  
وعلى قانون التجارة الصادر بالمرسوم بقانون رقم (7) لسنة 1987 وتعديلاته،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (6) لسنة 1990 في شأن الرقابة على المعادن الثمينة،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (10) لسنة 1990 في شأن الرقابة على اللؤلؤ والأحجار ذات القيمة،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (10) لسنة 1992 بشأن الوكالة التجارية وتعديلاته،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (7) لسنة 1994 بالتصديق على وثيقة تأسيس منظمة التجارة الدولية،  
وعلى قانون الإثبات الصادر بالمرسوم بقانون رقم (14) لسنة 1996، المعدل بالقانون رقم (13) لسنة 2005،  
وعلى المرسوم بقانون رقم (18) لسنة 1997 في شأن تنظيم مهنة الصيدلة والمراكز الصيدلية،  
وعلى القانون المدني الصادر بالمرسوم بقانون رقم (19) لسنة 2001،  
وعلى قانون الإجراءات الجنائية الصادر بالمرسوم بقانون رقم (46) لسنة 2002، المعدل بالقانون رقم (41) لسنة 2005،  
وعلى القانون رقم (11) لسنة 2006 في شأن العلامات التجارية،

أقر مجلس الشورى ومجلس النواب القانون الآتي نصه، وقد صدقنا عليه وأصدرناه:

### فصل تمهيدي تعريف

#### مادة (1)

في تطبيق أحكام هذا القانون، يكون للكلمات والعبارات التالية، المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

**المنتجات:** السلع والخدمات عدا الأدوية والمستحضرات الصحية والأغذية الصحية المرخص باستيرادها من قبل الجهة المختصة في وزارة الصحة. وتباع في الصيدليات والمراكز الصحية المرخصة،

وكذلك الخدمات التي يقدمها أصحاب المهن الحرة كالمهن الطبية والهندسية والمحاماة والمحاسبة والتأمين.

**المستهلك:** كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على المنتجات إشباعاً لحاجاته أو لحاجات التابعين له.

**المزود:** كل من يقدم المنتجات سواء كان بائعاً أو تاجراً بالجملة أو بالتجزئة أو وكيلًا تجارياً أو مصنعاً أو مقدم خدمة.

**المعلن:** كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بالإعلان عن المنتجات أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أية وسيلة من الوسائل.

**الوزارة:** الوزارة المختصة بشؤون التجارة.

**الإدارة المختصة:** الإدارة المعنية بحماية المستهلك بالوزارة.

**الجهة الإدارية المختصة:** أية وزارة أو هيئة أو جهاز أو إدارة حكومية تكون معنية بحماية المستهلك وغير تابعة للوزارة.

**الوزير:** الوزير المختص بشؤون التجارة.

## الفصل الأول حقوق المستهلك

### مادة (2)

يهدف هذا القانون إلى حماية المستهلك وضمان حقوقه قبل وبعد التعاقد، وبصفة خاصة الحقوق التالية:

1. الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات.
2. الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.
3. الحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات المعتمدة قانوناً.
4. الحق في الحصول على المعرفة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
5. حق احترام خصوصية المستهلك، والحفاظ على معلوماته الشخصية وعدم استغلالها لأغراض أخرى.
6. حق المستهلك في الحياة في بيئة صحية.

## الفصل الثاني التزامات المزود

### مادة (3)

يجب على المزود التقيد بالقوانين واللوائح والإشترطات الفنية أو أية اشتراطات أخرى بشأن المنتج وضمان سلامته وملاءمته للإستخدام وفقاً للضوابط والإشترطات التي يصدر بها قرار من الوزير.

#### مادة (4)

يجب على المزود أن يضع على جميع المراسلات والمستندات والمحركات التي تصدر عنه في تعامله أو تعاقدته مع المستهلك - بما في ذلك المحركات والمستندات الإلكترونية - البيانات التي من شأنها تحديد شخصيته التجارية.

#### مادة (5)

1. يجب على المزود الإعلان عن سعر المنتج والتعريف به وبيان مدة الضمان وذلك كله وفقاً للقواعد والضوابط التي يصدر بها قرار من الوزير، وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن نوع المنتج وسعره ومدة الضمان إن وجدت.
2. يجب عند الإعلان عن التخفيضات على أية منتجات أن تكون الضمانات المقدمة بشأنها سارية خلال فترة التخفيضات، وأن يعلن عن الأسعار قبل التخفيض وأثناء فترة التخفيض.

#### مادة (6)

على كل مزود أو معلن إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن طبيعة المنتج وخصائصه وتجنب ما قد يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في غلط أو خلط. ويعفى المزود إذا لم يكن منتجاً أو مصنعاً للسلعة أو الخدمة من المسؤولية إلا إذا كان المنتج أو المصنع قد أمده بتلك المعلومات.

كما يعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر على المعلن التأكد من صحتها وكان المزود قد أمده بها.

#### مادة (7)

يلتزم المزود فور اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج وكان يترتب على هذا العيب أي ضرر بصحة أو سلامة المستهلك أن يعلن توقفه عن إنتاجه أو التعامل عليه ويحذر المستهلك بعدم استخدام المنتج ويبلغ الإدارة المختصة بهذا العيب وأضراره المحتملة وما اتخذته من إجراءات في هذا الشأن.

وفي هذه الأحوال يلتزم المزود بإبدال المنتج أو إرجاعه مع رد قيمته دون أية تكلفة إضافية، وذلك بناءً على طلب المستهلك.

ويحظر النص في الفاتورة على عدم قبول رد المنتج أو إبداله، كما يحظر عرض أية لافتة تنص على ذلك.

وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة.

#### مادة (8)

أ . يلتزم المزود بناءً على طلب المستهلك بالآتي:

1. إبدال السلعة - محل التعاقد - أو استعادتها مع رد ثمنها، دون أية تكلفة إضافية، وذلك متى شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات المعتمدة قانوناً أو للغرض الذي تم التعاقد من أجله.
  2. إعادة مقابل الخدمة - محل التعاقد - أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك، دون أية تكلفة إضافية، وذلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد و العرف التجاري أو المهني.
- ب. وفي حالة وجود خلاف يتعلق بتنفيذ هذه الإلتزامات، يعرض على الإدارة، لتصدر فيه قراراً ملزماً للأطراف، وذلك وفقاً للأحكام والإجراءات التي يصدر بتحديدتها قرار من الوزير.

### مادة (9)

يلتزم المزود بتوفير قطع الغيار والصيانة اللازمة لإستعمال المنتج مدة معقولة تتناسب مع طبيعة المنتج، ويجوز الإتفاق مع المستهلك كتابة على مدة معينة ويعفى المزود من هذا الإلتزام حال إخطار المستهلك كتابة بعدم توافر قطع الغيار للمنتج وموافقة المستهلك على ذلك.

### مادة (10)

مع مراعاة المادة (9) يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك إذا كان من شأن هذا الشرط الإعفاء المسبق للمزود من التزاماته الواردة بهذا القانون.

## الفصل الثالث

### واجبات الإدارة المختصة بحماية المستهلك

### مادة (11)

تتولى الإدارة المختصة - بالتنسيق والتعاون مع الجهات المعنية - الإشراف على تنفيذ أحكام هذا القانون والقرارات الصادرة تنفيذاً له بهدف تيسير حصول المستهلك على المنتجات بجودة مقبولة وسعر مناسب، وحمايته من الغش التجاري والممارسات الإحتكارية الضارة، وعليها في سبيل ذلك القيام بالآتي:

1. تنفيذ السياسة العامة بشأن التدابير الكفيلة بحماية حرية المنافسة ومنع الممارسات الإحتكارية الضارة.
2. تلقي الشكاوى من المستهلكين والجمعيات والتحقيق فيها.
3. اتخاذ التدابير الكفيلة لمنع الغش التجاري.
4. النظر في الخلافات التي تنشأ بين المزود والمستهلك والعمل على تسوية هذه الخلافات ودياً إذا أمكن ذلك، ووضع الأنظمة والإجراءات اللازمة لفض المنازعات بين المزودين والمستهلكين.
5. التأكد من التزام المزودين بجميع القرارات الصادرة بشأن حماية المستهلك وصحته وسلامته.
6. المساهمة في توفير برامج توعية المستهلكين بحقوقهم وواجباتهم.
7. وضع وتنفيذ القواعد والإجراءات الخاصة بحماية المستهلك، بالتنسيق والتعاون مع الجهات الإدارية المعنية.

8. التنسيق مع الجامعات ومراكز البحث العلمي والمؤسسات العامة والخاصة في مجال البحوث، وتبادل الخبرات المتعلقة بحماية المستهلك.
9. وتباشر الإدارة المختصة الاختصاصات المقررة لها وفقاً للقواعد والضوابط والإجراءات التي تنص اللائحة التنفيذية على تحديدها.

## **الفصل الرابع** **ضوابط المنافسة والإحتكار** **وصور الإخلال بقواعدهما**

### **مادة (12)**

يكون استخدام الحق في إنتاج أو توزيع المنتجات بما لا يؤدي إلى منع حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار غير المشروع بالغير، وذلك كله وفق أحكام هذا القانون والقوانين والأنظمة ذات العلاقة ودون إخلال بما تقضي به المعاهدات والاتفاقيات الدولية المعمول بها في مملكة البحرين.

### **مادة (13)**

يُحظر إبرام أي اتفاق يهدف إلى أو يترتب عليه الإخلال بقواعد المنافسة الحرة، ويُعتبر من قبيل ذلك ما يلي:

1. التلاعب في أسعار المنتجات محل التعامل بزيادتها أو بخفضها دون مسوغ.
2. الحد من حرية تدفق المنتجات إلى الأسواق، أو خروجها بصفة كلية أو جزئية، بإخفائها أو تخزينها دون وجه حق، أو الإمتناع عن التعامل فيها.
3. افتعال وفرة مفاجئة للمنتجات تؤدي إلى تداولها بسعر غير حقيقي يؤثر على اقتصاديات باقي المتنافسين.
4. حجب المنتجات المتاحة بالسوق بصفة كلية أو جزئية عن شخص معين.
5. حجب المعلومات الضرورية أو التضليل بشأن منتج معين.
6. ويخرج عن نطاق هذا الحظر الاتفاقات المقيدة للمنافسة التي من شأنها أن تؤدي إلى خفض التكاليف أو تحسين ظروف الإنتاج أو التوزيع، إذا كانت تحقق فائدة للمستهلك تفوق آثار الحد من حرية المنافسة، وذلك وفقاً للقواعد والضوابط التي تحددها اللائحة التنفيذية للقانون.

### **مادة (14)**

مع مراعاة حرية التجارة، لا يجوز القيام بأية ممارسات تجارية أو احتكارية ضارة، وتحدد اللائحة التنفيذية الأسس والإجراءات المبينة لهذه الممارسات.

### **مادة (15)**

1. إذا ما طرأت أزمة أو ظروف استثنائية للسوق تترتب عليها زيادة غير طبيعية في أسعار السلع الضرورية، فللوزير بقرار مسبب اتخاذ إجراءات وقتية للحد من تلك الزيادة.
2. يجوز للوزير اتخاذ أي إجراء من شأنه وقف أي انتهاك أو تجاوز لحقوق المستهلكين والإضرار بهم، وله في كل الأحوال اتخاذ ما يراه من إجراءات لمنع الممارسات الإحتكارية.

3. تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأسس التي يستند عليها الوزير في تقدير الزيادة غير الطبيعية في الأسعار والإجراءات التي يتخذها للحد من تلك الزيادة، كما تبين التفاصيل والضوابط التي تمنع الإحتكار.

### مادة (16)

يجوز للوزير في حالة خطر حال أو وشيك الوقوع، بناءً على معلومات مؤكدة ومعايير مُحددة في اللائحة التنفيذية لهذا القانون، أن يصدر قراراً بإيقاف استيراد منتج معين أو تصديره أو عرضه في السوق أو سحبه منه أو إتلافه إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة لوضع حد للخطر الناجم عنه وللوزير أن يصدر تنبيهات أو أن يتخذ أية احتياطات يعلن عنها وبما يكفل علم المستهلك بها.

## الفصل الخامس ضبط المخالفات والتصرف فيها

### مادة (17)

تكون للموظفين، الذين يعينهم الوزير، للتحقق من تنفيذ أحكام هذا القانون والقرارات التي تصدر تنفيذاً له سلطة دخول المحال ذات الصلة.

وتكون للموظفين الذي يعينهم وزير العدل بالإتفاق مع الوزير، صفة مأموري الضبط القضائي وذلك بالنسبة إلى الجرائم التي تقع في دوائر اختصاصاتهم وتكون متعلقة بأعمال ووظائفهم.

وتحال المحاضر المحررة بالنسبة لهذه الجرائم إلى النيابة العامة بقرار يصدر عن الوزير أو من يفوضه.

## الفصل السادس العقوبات

### مادة (18)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد منصوص عليها في قانون العقوبات أو في أي قانون آخر يُعاقب بالحبس وبغرامة لا تزيد على خمسة آلاف دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من:

1. أنتج أو حاز بنية البيع أو عرض للبيع أو باع مواد أو عبوات أو أغلفة مما يستعمل في غش أو تقليد سلعة من السلع مع علمه بذلك، وكل من حرض أو ساعد على ذلك بواسطة نشرات أو مطبوعات أو أية وسيلة أخرى.

2. روج عمداً منتجاً بواسطة وسيلة من وسائل النشر أو الإعلام أو بأية وسيلة يكون الغرض منها إعلام الكافة، وذلك ببيانات كاذبة عن حقيقة هذا المنتج أو عناصره أو مكوناته أو مواصفاته أو منشئه.

3. غش عمداً سلعة بتغيير طبيعتها أو صفة من صفاتها أو بيان من بياناتها.

4. خدع أو استعمل وسائل من شأنها أن تخدع المستهلك بأية طريقة من الطرق.

### مادة (19)

يُعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تزيد على عشرة آلاف دينار كل من أستورد أو جلب إلى المملكة سلعةً ضارة بالصحة أو تمثل خطراً على السلامة مع علمه بذلك. ويجوز للمحكمة الحكم بإعادة تصديرها إلى المصدر أو إعدامها على نفقة المُخالف.

### مادة (20)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد منصوص عليها في قانون العقوبات أو في قانون آخر، يُعاقب بغرامة لا تزيد على عشرة آلاف دينار كل من خالف أي حكم من الأحكام المنصوص عليها في المواد (3) و(4) و(5) فقرة (أ) و(6) و(7) و(8) و(9).

### مادة (21)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر، يُعاقب بالحبس مدة لا تزيد على خمس سنوات وبغرامة لا تقل عن خمسة آلاف دينار بحريني أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من خالف حكم المادة (13) أو المادة (14) من هذا القانون.

### مادة (22)

في حالة الحكم بالإدانة للمحكمة أن تقضي فضلاً عن العقوبة المقررة بمصادرة أو إعدام السلع موضوع الجريمة والمواد والأدوات التي استخدمت في ارتكابها على نفقة المحكوم عليه، ويجوز للمحكمة أن تأمر بنشر الحكم في جريدتين يوميتين إحداهما باللغة العربية على نفقة المحكوم عليه.

وفي حالة العود خلال ثلاث سنوات من تاريخ صدور الحكم النهائي بالإدانة يجب على المحكمة أن تقضي بالحد الأقصى للعقوبة المقررة وبوقف النشاط لمدة لا تزيد على ثلاثة أشهر أو بمحو القيد من السجل التجاري نهائياً.

## الفصل السابع أحكام عامة

### مادة (23)

مع عدم الإخلال بالمسئولية الجنائية أو المدنية - للوزير الحق في أن يوجه - بناءً على توصية الإدارة المختصة - إنذاراً إلى ذوي الشأن بكتاب مُسجل بعلم الوصول بتصحيح الأعمال المخالفة لأحكام هذا القانون خلال مدة مناسبة تحدد لذلك - فإذا امتنعوا عن التنفيذ يكون للوزير إصدار قرار بغلق المنشأة لمدة لا تقل عن سبعة أيام ولا تجاوز ثلاثة أشهر أو محو القيد من السجل التجاري وفي هذه الحالة لا يجوز إعادة القيد في السجل إلا بعد انقضاء ستة أشهر من تاريخ صدور قرار المحو.

ويجوز التظلم من هذه القرارات إلى الوزير المختص خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إعلانها لذوي الشأن، ويلتزم الوزير بالرد على التظلم خلال سبعة أيام وإلا عد ذلك بمثابة رفض للتظلم.

ويكون ميعاد الطعن في قرارات الوزير أمام المحكمة المختصة خلال ستين يوماً من تاريخ إعلان ذوي الشأن برفض التظلم أو من تاريخ اعتبار التظلم مرفوضاً.

#### **مادة (24)**

يصدر الوزير اللائحة التنفيذية لهذا القانون خلال ستة أشهر من تاريخ العمل به.

#### **مادة (25)**

على رئيس مجلس الوزراء والوزراء - كل فيما يخصه - تنفيذ هذا القانون، ويُعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

**ملك مملكة البحرين**  
**حمد بن عيسى آل خليفة**

صدر في قصر الرفاع:

بتاريخ: 22 شعبان 1433هـ  
الموافق: 12 يوليو 2012م