

## إدارة حماية المستهلك

### عزيزي المستهلك

- من الالتزامات الأساسية التي أوجبها القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن حماية المستهلك على التاجر والمزود ورتب عقوبات رادعة جزاء الإخلال بها ، ما يلي :-
- التزام المزود بإرجاع واستبدال السلع إذا كانت معيبة أو غير مطابقة للمواصفات القياسية أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله .
  - التزام المزود بالإعلان عن سعر السلعة أو الخدمة .
  - التزام المزود بإيضاح البيانات المتعلقة بنوع وطبيعة ومكونات السلعة عليها .
  - التزام المزود بالتنبيه إلى الخطورة التي قد تنتج من استعمال السلعة .
  - التزام المزود بإعطاء المستهلك فاتورة صحيحة عن السلعة التي اشتراها وعدم فرض شراء كميات إضافية معينة منها أو فرض شراء سلعة أخرى معها أو تقاضي ثمن أعلى من ثمن السلعة المعلن عنه عليها .
  - التزام المزود بأن تكون البيانات المتعلقة بالسلعة أو تأدية الخدمة باللغة العربية .
  - التزام المزود بإبلاغ إدارة حماية المستهلك والمستهلكين في حال اكتشاف عيب في السلعة من شأنه الإضرار بالمستهلكين مع الالتزام بسحب السلعة المعيبة والإعلان عن ذلك فوراً .
  - التزام المزود بالإصلاح أو الصيانة وبتقديم خدمات ما بعد البيع للسلع التي اشتراها المستهلك .
  - التزام المزود بحق المستهلك في الحصول على بيانات واضحة عن الخدمة التي يتلقاها بما فيها من مميزات وخصائص وتكاليف .
  - التزام المزود بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الوكيل للسلعة محل الوكالة كما يلتزم بتوفير قطع الغيار للسلع المعمرة خلال فترة زمنية محددة .

(المزود) هو من يقدم الخدمة أو من يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنشائها أو تداولها،

وذلك بهدف تقديمها للمستهلك أو التعامل و التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق

(للشكاوى والاقتراحات) يُرجى الاتصال على نقاط الاتصال التالية :

● رقم الخط الساخن (٤٩٤٥٥٠٠) . الخط المجاني (٨٠٠٥٠٠٠)

● البريد الإلكتروني للإدارة cpd@mbt.gov.qa • خدمة الرسائل النصية القصيرة على الرقم (٩٢٦٦٥) : أرسل كلمة مستهلك + نص الشكوى .