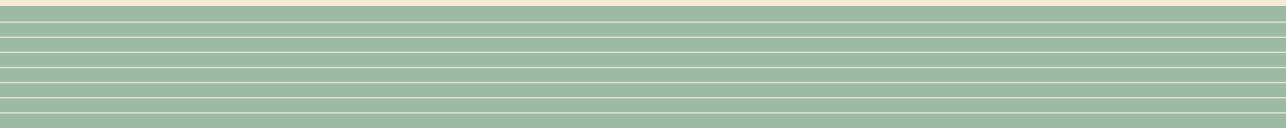
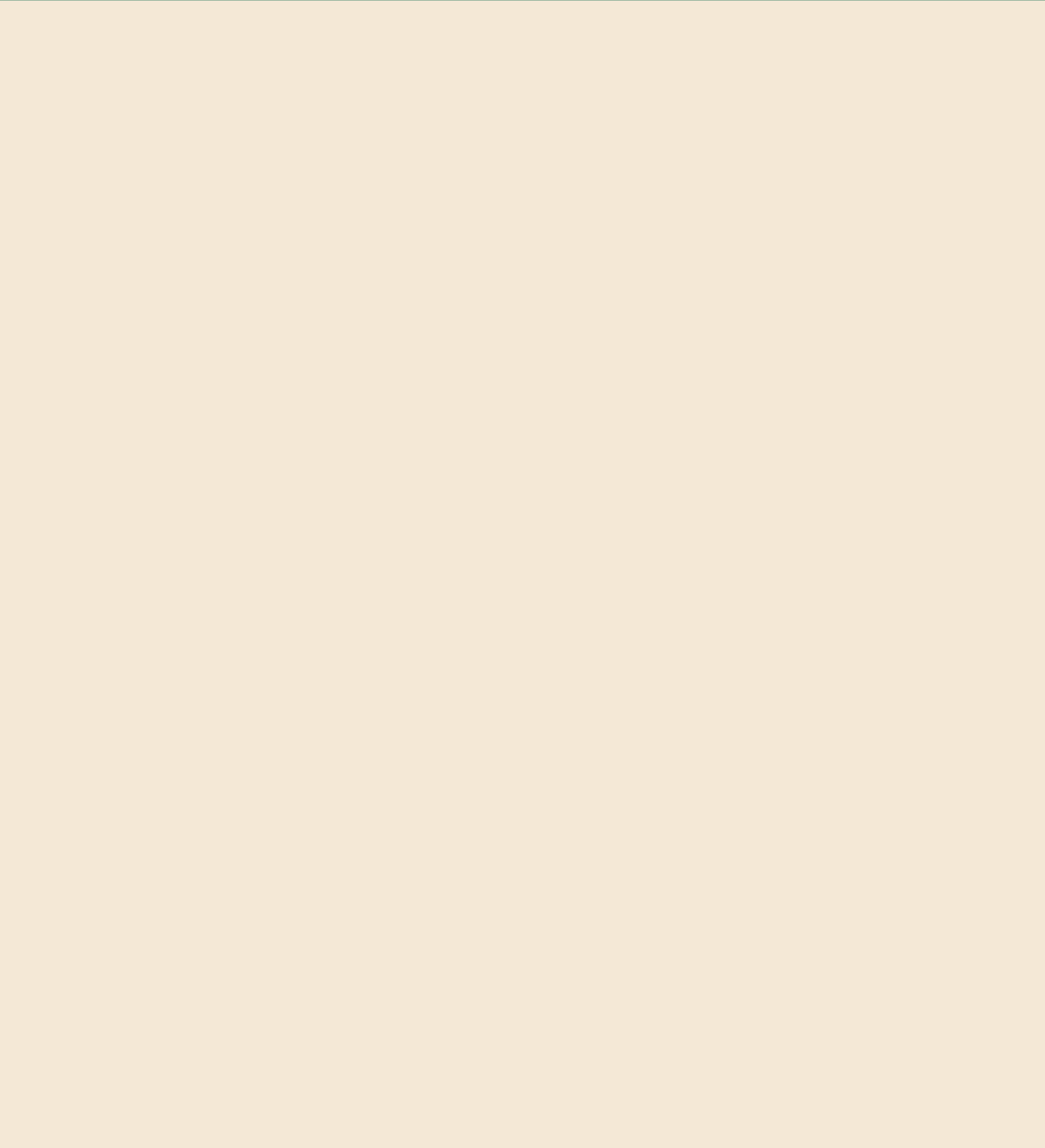
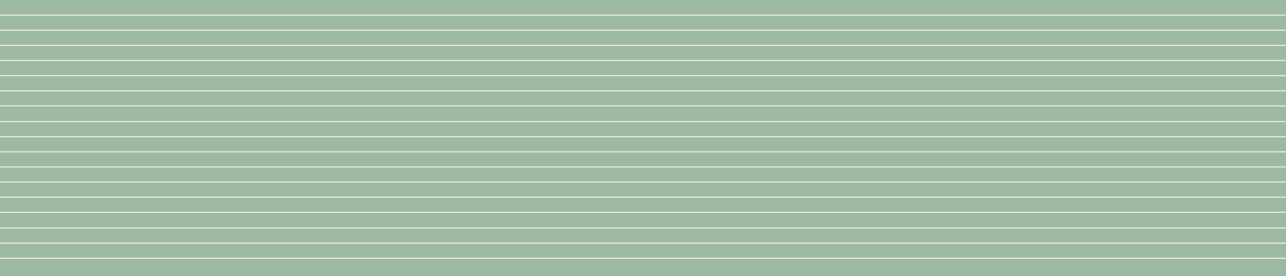




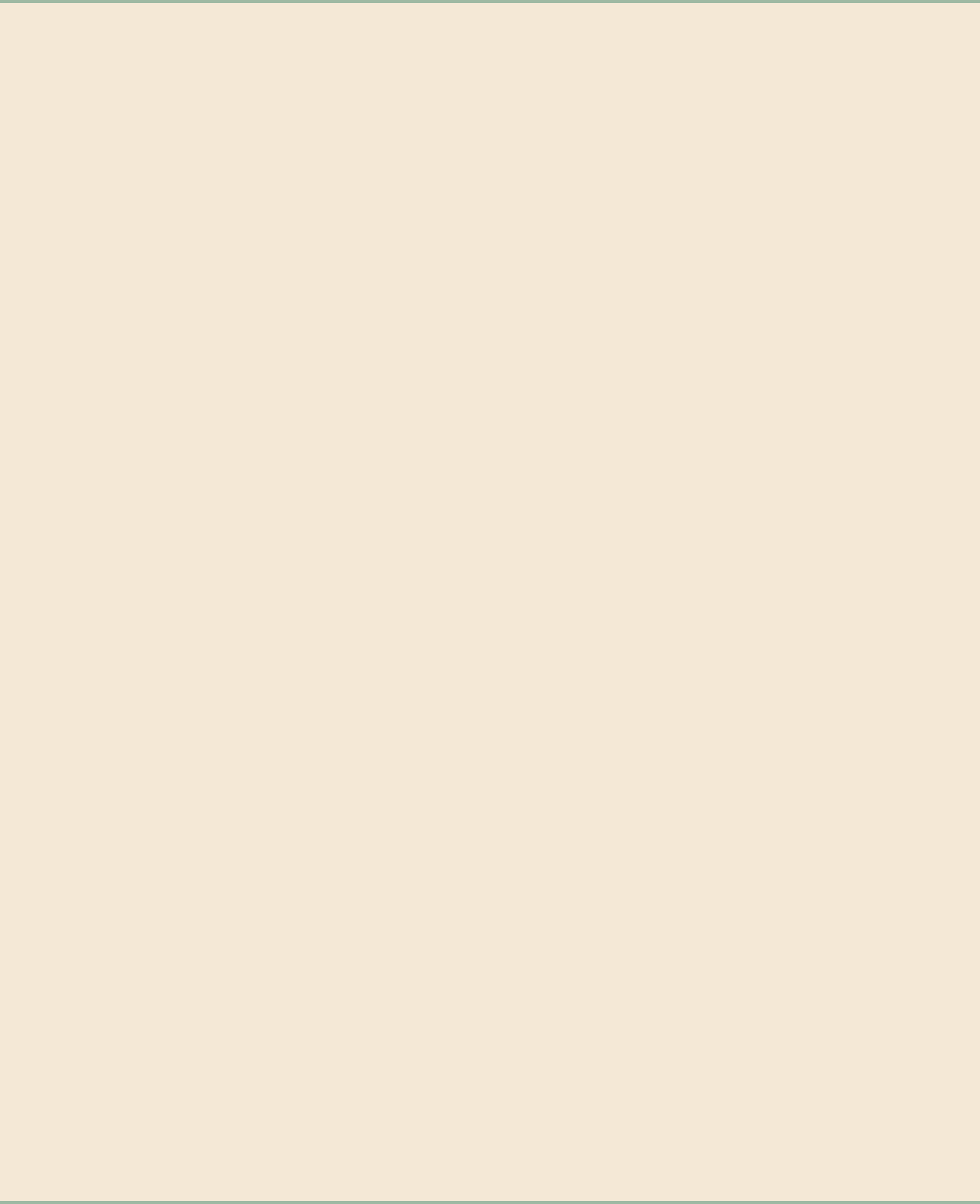
سَلَامَةً لِمَنْ سَأَلَ  
الْهُيئةَ العامةَ لحماية المستهلك

# التقرير الإحصائي السنوي للهيئة العامة لحماية المستهلك لعام ٢٠١٢م





حضرة صاحبك الجلالة السلطان قابوس بن سعيد آل سعيد



# المقدمة

الحمد لله رب العالمين ... والصلاة والسلام على خير الخلق أجمعين ... أما بعد.

تسعى الهيئة العامة لحماية المستهلك منذ إنشائها إلى القيام بدورها في نشر مظلة الحماية للمستهلك على كافة ربوع أرض السلطنة ، ويحرص المنتسبون لها سواء في المقر الرئيسي للهيئة بمحافظة مسقط أو في فروعها الإثنا عشر الأخرى إلى بذل كل جهد لتطوير العمل وتجويده بما يساهم في تحقيق أهداف الهيئة.

وتشير البيانات الإحصائية التي تم الخروج بها من المؤشرات الإحصائية في هذا الكتيب بجلاء إلى الجهود المبذولة من قبل موظفي الهيئة والإدارات التابعة لها في المحافظات في مجال تحقيق حماية المستهلك وتعريفه بحقوقه وواجباته تجاه مجتمعه وذلك من خلال رصد كافة البلاغات والشكاوى التي تقدم بها المستهلك وكذلك حل هذه الشكاوى وتحويل عدد منها للدعاء العام للبت فيها والتي جاءت في معظمها لصالح المستهلك، وقد اشتمل الكتيب على مجموعة من الجداول والرسوم البيانية الإحصائية المتعلقة بالبلاغات والشكاوى وتصنيفها حسب النوع والمحافظة وكذلك عدد المخالفات والمضبوطات والقضايا المحالة للدعاء العام والأوامر الجزائية والغرامات المالية.

ومما لا شك فيه إن إصدار الكتيب الإحصائي السنوي للهيئة للعام ٢٠١٢م يُعد خطوة هامة في مجال توثيق انجازات الهيئة لفترة عام منذ انشائها الأمر الذي يساهم في وضع وتحديد الرؤى والتوجهات المستقبلية بهدف تطوير العمل ووضع الخطط الهادفة إلى الارتقاء بالخدمات التي تقدمها الهيئة خلال المرحلة القادمة .

# المحتويات

كلمة رئيس الهيئة ..... ٨

## أولاً :

إجمالي عدد الشكاوي والبلاغات والمخالفات المسجلة في كافة إدارات الهيئة  
خلال العام ٢٠١٢ م ..... ١٠

## ثانياً :

شكاوي المستهلك ..... ١١

## ثالثاً :

بيان بأنواع وأعداد الخدمات محل الشكوى في كافة إدارات  
الهيئة بالمحافظات ..... ٢٢

## رابعاً :

بلاغات خط المستهلك ..... ٢٤

## خامساً :

بيان بأنواع وأعداد الخدمات محل البلاغ في كافة إدارات  
الهيئة بالمحافظات ..... ٢٦

#### سادساً :

المخالفات المحررة والمضبوطة ..... ٢٨

#### سابعاً :

بيان توضيحي بأنواع المخالفات المحررة والمضبوطة

في كافة إدارات الهيئة ..... ٢٩

#### ثامناً :

بيان توضيحي بأنواع المخالفات المحررة والمضبوطة حسب النوع ..... ٣٠

#### تاسعاً :

بيان توضيحي بالقضايا والأوامر الجزائية والغرامات المالية

في كافة إدارات الهيئة ..... ٣٢

#### عاشراً :

إجمالي الدورات التدريبية والبرامج التأهيلية المقدمة لموظفي الهيئة ..... ٣٤

# كلمة رئيس الهيئة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

يعد المستهلك هو حجر الزاوية والركيزة الأساسية في المجتمع الاقتصادي، وبالتالي فإن المجتمعات المتقدمة عموماً لم تعد تنظر للمستهلك باعتباره عنصراً هامشياً في المعادلة الاقتصادية بل أصبح هو العنصر الأساسي الذي تدور باقي العناصر حوله.

وقد حققت السلطنة بقيادة حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه - كثيراً من المنجزات في مختلف المجالات، وتعد الهيئة العامة لحماية المستهلك واحدة من منجزات هذا العهد الزاهر الهادف إلى تحقيق الرخاء والنماء للمواطن والمقيم على أرض السلطنة، وقد استطاعت برغم قصر عمرها الزمني أن تكون شريكاً فاعلاً في مسيرة التنمية، كما أنها قطعت شوطاً واسعاً في سبيل تحقيق الأهداف والرؤى التي انشئت من أجلها، وذلك من خلال قيامها بالعديد من الجهود التي من شأنها المحافظة على المستهلك وتوعيته، والقيام بدورها في تنظيم ومراقبة الأسواق لوضع حد للممارسات السلبية تجاه المستهلك، والعمل بكل مصداقية من أجل تحقيق معايير العدالة والشفافية في التعاملات التجارية مع المستهلك، والحفاظ على حقوقه، وتبصيره بالتزاماته.





وتوثيقاً لهذه الأنشطة والإنجازات يأتي التقرير الإحصائي السنوي للهيئة العامة لحماية المستهلك للعام ٢٠١٢م لإلقاء الضوء على ما بذل من جهد، وما تم من أنشطة في مختلف مجالات العمل بالهيئة، وهو يمثل مرآة تعكس أنشطة الهيئة المختلفة على مدار العام .

ويحتوي هذا التقرير على معلومات شاملة حول الموارد البشرية، والدورات التدريبية والبرامج التأهيلية المقدمة لموظفي الهيئة، والمسوحات والبيانات الإحصائية في مجالات: المخالفات المحررة والمضبوطة، وشكاوي المستهلكين، والبلاغات (خط المستهلك)، والقضايا / الأوامر الجزائية/ الغرامات المالية.

وختاماً... آمل أن يكون هذا التقرير معيناً للمهتمين بمجال حماية المستهلك والباحثين، للوقوف على أهم الجهود المبذولة في هذا المجال، والاطلاع على المؤشرات المختلفة في مجالات المخالفات والشكاوي والبلاغات لإجراء الدراسات والتحليلات العلمية المختلفة، سائلاً المولى القدير أن يوفقنا جميعاً إلى ما يحبه ويرضاه.

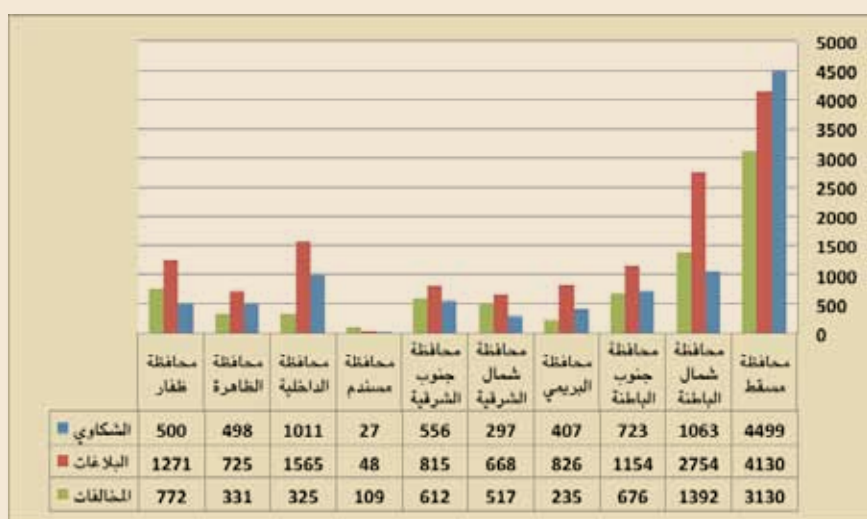
**الدكتور / سعيد بن خميس الكعبي**  
**رئيس الهيئة العامة لحماية المستهلك**

## أولاً: إجمالي عدد الشكاوي والبلاغات والمخالفات المسجلة في كافة إدارات الهيئة خلال العام ٢٠١٢م :

بلغ عدد الشكاوي والبلاغات والمخالفات المسجلة في كافة إدارات الهيئة بمحافظات السلطنة خلال العام ٢٠١٢م (٣١٦٣٦) موزعة على النحو التالي:

م	الإدارة / المحافظة	الشكاوي	البلاغات	المخالفات	المجموع
١	محافظة مسقط	٤٤٩٩	٤١٣٠	٣١٣٠	١١٧٥٩
٢	محافظة شمال الباطنة	١٠٦٣	٢٧٥٤	١٣٩٢	٥٢٠٩
٣	محافظة جنوب الباطنة	٧٢٣	١١٥٤	٦٧٦	٢٥٥٣
٤	محافظة البريمي	٤٠٧	٨٢٦	٢٣٥	١٤٦٨
٥	محافظة شمال الشرقية	٢٩٧	٦٦٨	٥١٧	١٤٨٢
٦	محافظة جنوب الشرقية	٥٥٦	٨١٥	٦١٢	١٩٨٣
٧	محافظة مسندم	٢٧	٤٨	١٠٩	١٨٤
٨	محافظة الداخلية	١٠١١	١٥٦٥	٣٢٥	٢٩٠١
٩	محافظة الظاهرة	٤٩٨	٧٢٥	٣٣١	١٥٥٤
١٠	محافظة ظفار	٥٠٠	١٢٧١	٧٧٢	٢٥٤٣
	المجموع	٩٥٨١	١٣٩٥٦	٨٠٩٩	٣١٦٣٦

رسم بياني لشكاوي المستهلك المسجلة في كافة إدارات الهيئة :



## ثانياً: شكاوي المستهلك :

شكاوي المستهلك المسجلة في كافة إدارات الهيئة خلال العام ٢٠١٢م

م	الإدارة / المحافظة	المجموع
١	محافظة مسقط	٤٤٩٩
٢	محافظة شمال الباطنة	١٠٦٣
٣	محافظة جنوب الباطنة	٧٢٣
٤	محافظة البريمي	٤٠٧
٥	محافظة شمال الشرقية	٢٩٧
٦	محافظة جنوب الشرقية	٥٥٦
٧	محافظة مسندم	٢٧
٨	محافظة الداخلية	١٠١١
٩	محافظة الظاهرة	٤٩٨
١٠	محافظة ظفار	٥٠٠
	المجموع	٩٥٨١

رسم بياني لشكاوي المستهلك المسجلة في كافة إدارات الهيئة

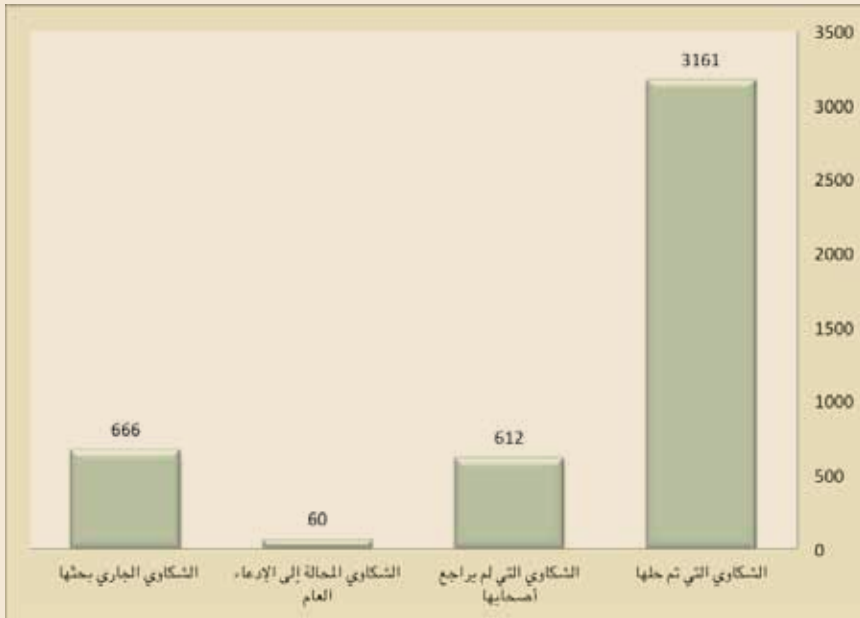


## محافظة مسقط :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بمحافظة مسقط خلال العام ٢٠١٢م ( ٤٤٩٩ ) شكوى موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	٣١٦١
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	٦١٢
٣	الشكاوي المحالة إلى الإدعاء العام	٦٠
٤	الشكاوي الجاري بحثها	٦٦٦
	المجموع	٤٤٩٩

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة مسقط

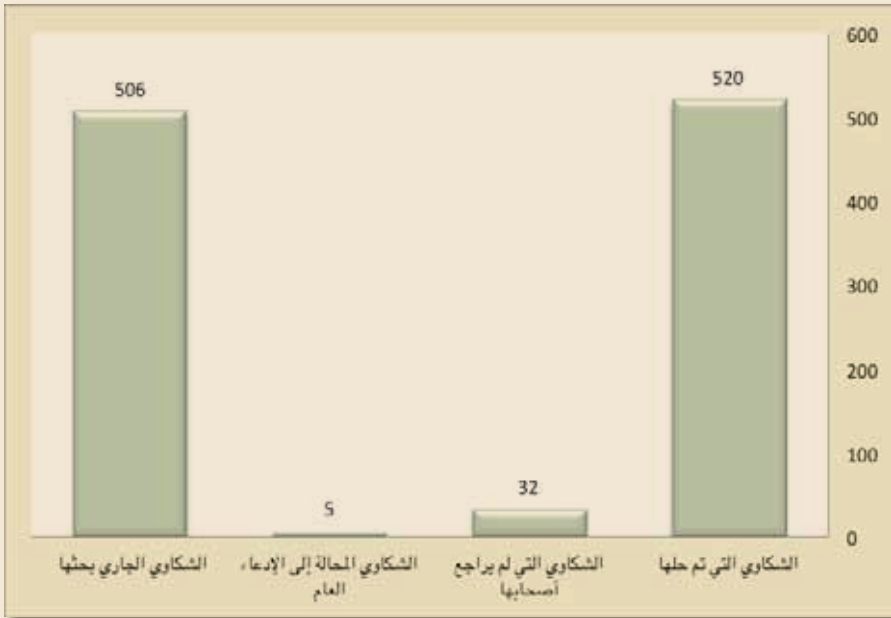


## محافظة شمال الباطنة :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة شمال الباطنة خلال العام ٢٠١٢م (١٠٦٣) شكوى موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	٥٢٠
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	٣٢
٣	الشكاوي المحالة إلى الإدعاء العام	٥
٤	الشكاوي الجاري بحثها	٥٠٦
	المجموع	١٠٦٣

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة شمال الباطنة

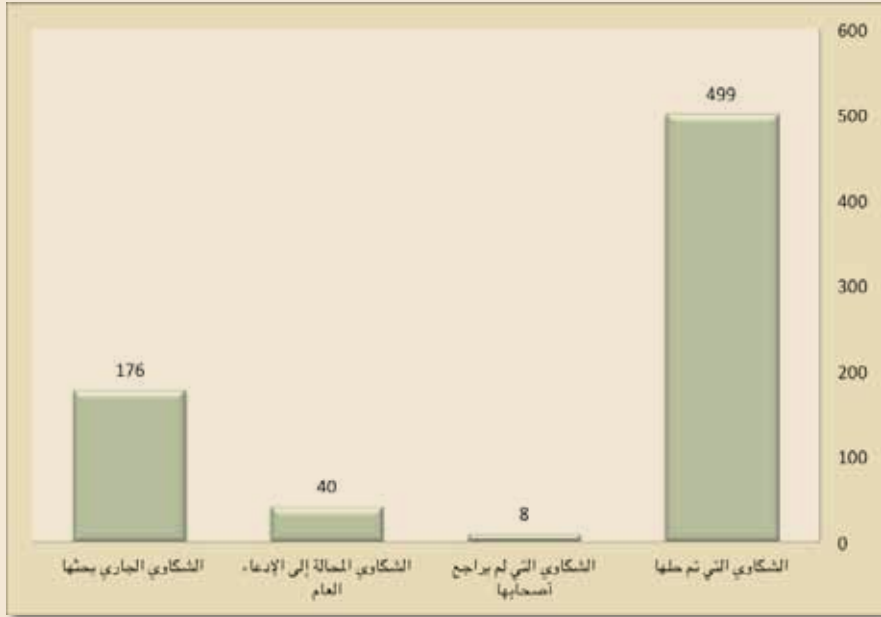


## محافظة جنوب الباطنة (الرسّاق - بركاء) :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة جنوب الباطنة خلال العام ٢٠١٢م (٧٢٣) شكاوي موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	٤٩٩
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	٨
٣	الشكاوي المحالة إلى الإذعاء العام	٤٠
٤	الشكاوي الجاري بحثها	١٧٦
	المجموع	٧٢٣

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة جنوب الباطنة

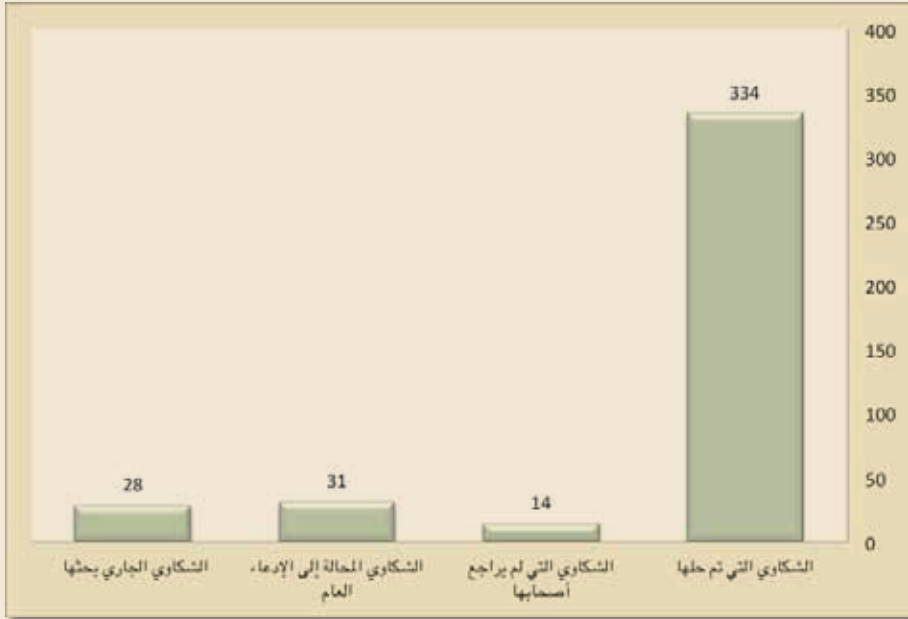


## محافظة البريمي :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة البريمي خلال العام ٢٠١٢م ( ٤٠٧ ) شكوى موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	٣٣٤
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	١٤
٣	الشكاوي المحالة إلى الإذعاء العام	٣١
٤	الشكاوي الجاري بحثها	٢٨
	المجموع	٤٠٧

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة البريمي

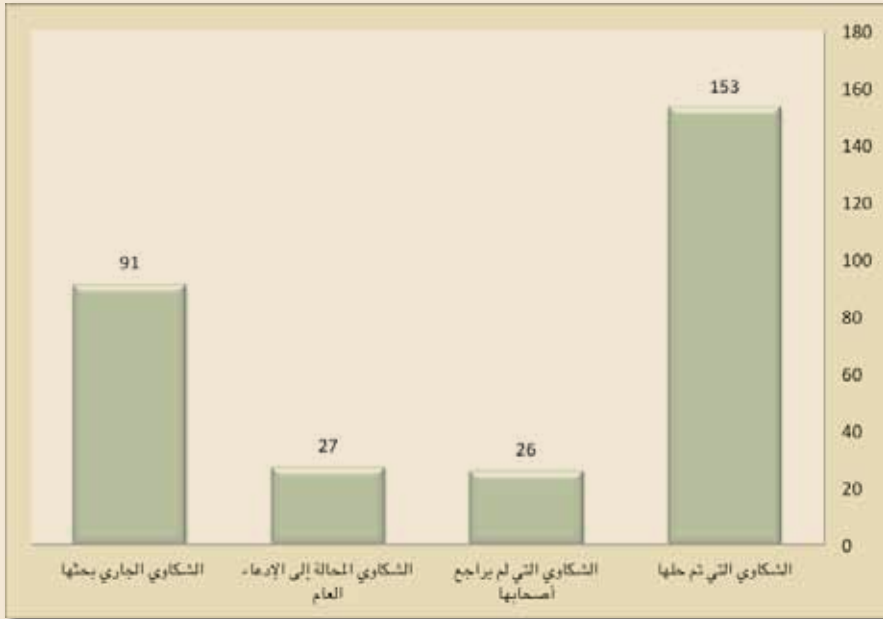


## محافظة شمال الشرقية :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة شمال الشرقية خلال العام ٢٠١٢م (٢٩٧) شكوى موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	١٥٣
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	٢٦
٣	الشكاوي المحالة إلى الإدعاء العام	٢٧
٤	الشكاوي الجاري بحثها	٩١
	المجموع	٢٩٧

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة شمال الشرقية



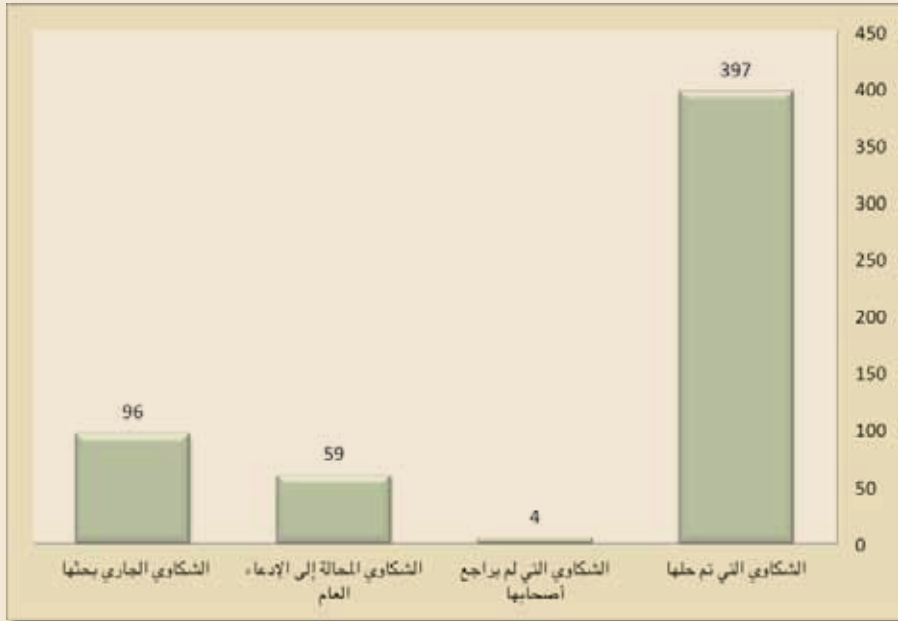


## محافظة جنوب الشرقية :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة جنوب الشرقية خلال العام ٢٠١٢م (٥٥٦) شكوى موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	٣٩٧
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	٤
٣	الشكاوي المحالة إلى الإذعاء العام	٥٩
٤	الشكاوي الجاري بحثها	٩٦
	المجموع	٥٥٦

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة جنوب الشرقية

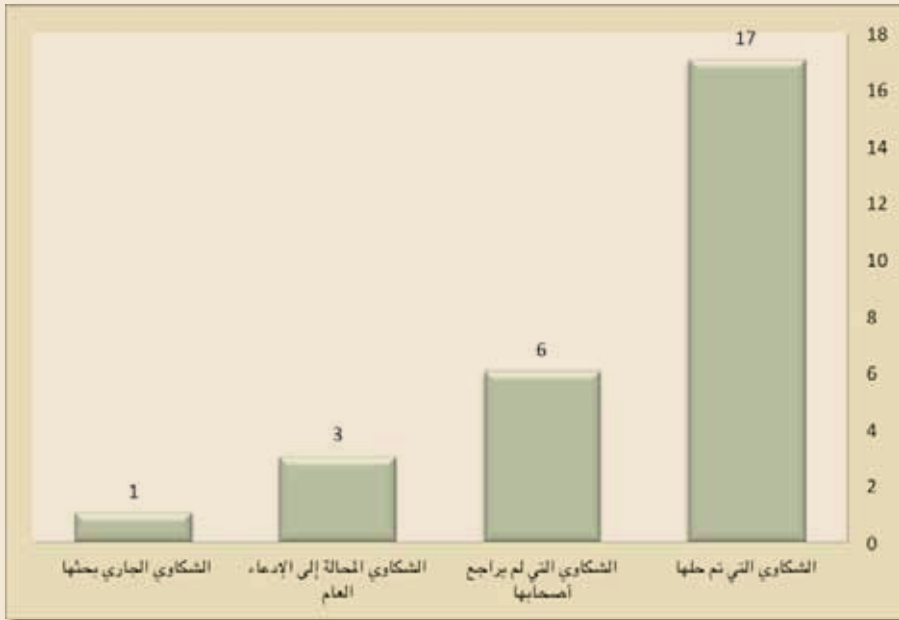


## محافظة مسندم :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة مسندم خلال العام ٢٠١٢م (٢٧) شكوى موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	١٧
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	٦
٣	الشكاوي المحالة إلى الإدعاء العام	٣
٤	الشكاوي الجاري بحثها	١
	المجموع	٢٧

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة مسندم

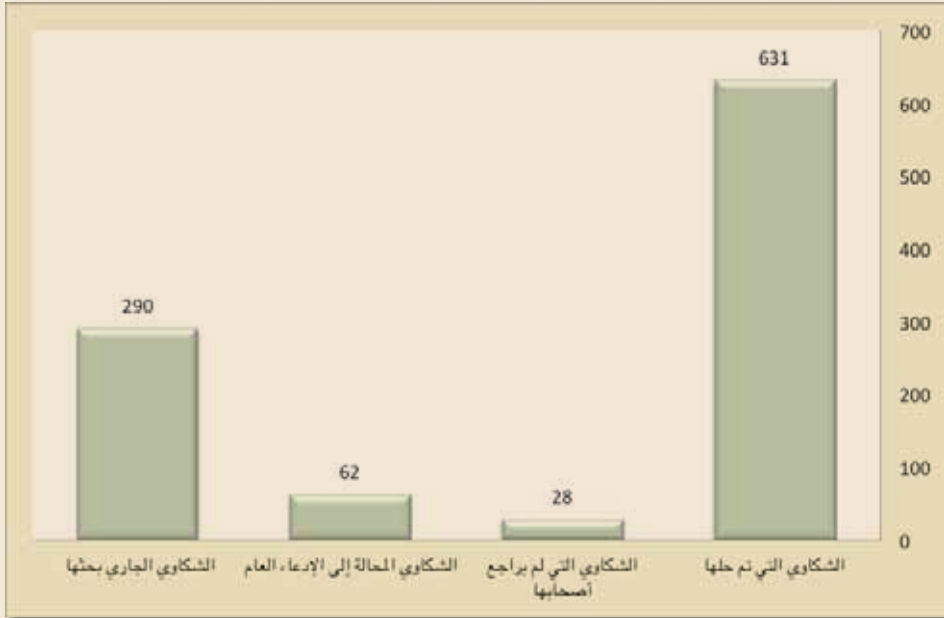


## محافظة الداخلية :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة الداخلية خلال العام ٢٠١٢م (١٠١١) شكاوي موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	٦٣١
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	٢٨
٣	الشكاوي المحالة إلى الإذعاء العام	٦٢
٤	الشكاوي الجاري بحثها	٢٩٠
	المجموع	١٠١١

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة الداخلية

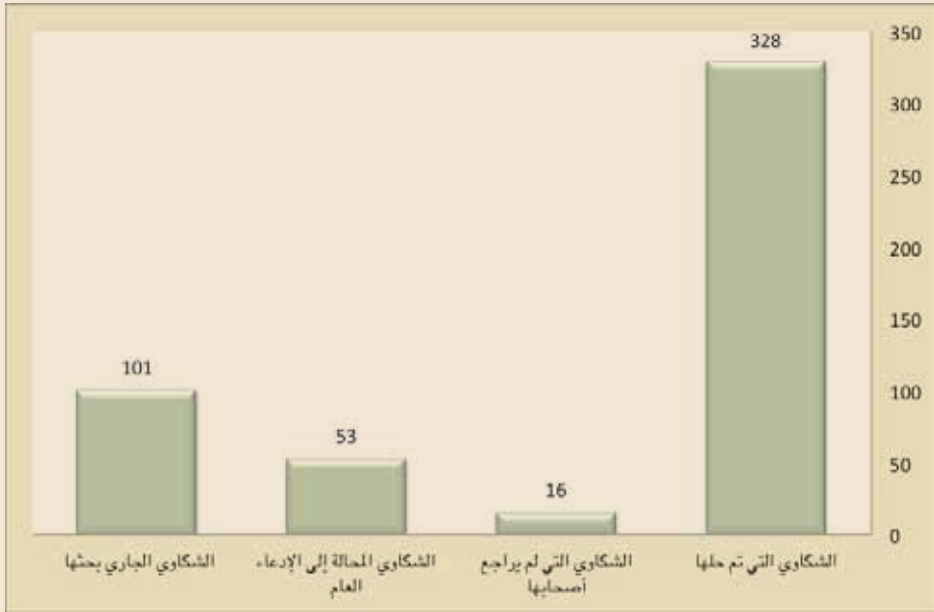


## محافظة الظاهرة :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة الظاهرة خلال العام ٢٠١٢م (٤٩٨) شكوى موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	٣٢٨
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	١٦
٣	الشكاوي المحالة إلى الإدعاء العام	٥٣
٤	الشكاوي الجاري بحثها	١٠١
	المجموع	٤٩٨

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة الظاهرة

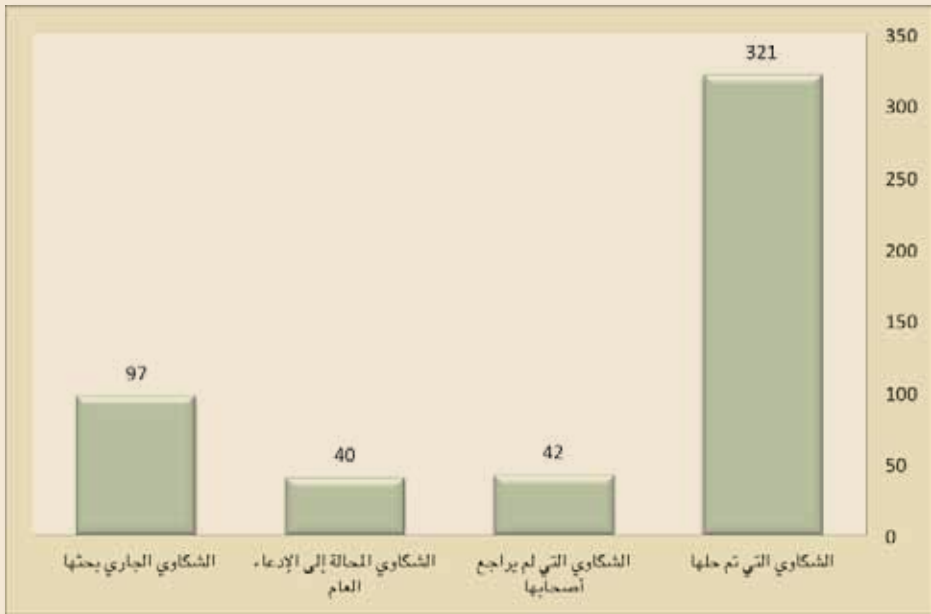


## محافظة ظفار :

بلغ عدد الشكاوي التي نظرتها الهيئة العامة لحماية المستهلك بإدارة الهيئة بمحافظة ظفار خلال العام ٢٠١٢م (٥٠٠) شكاوي موزعة على النحو التالي :

م	البيان	عدد الشكاوي
١	الشكاوي التي تم حلها	٣٢١
٢	الشكاوي التي لم يراجع أصحابها	٤٢
٣	الشكاوي المحالة إلى الإذعاء العام	٤٠
٤	الشكاوي الجاري بحثها	٩٧
	المجموع	٥٠٠

رسم بياني لأنواع الشكاوي المسجلة في محافظة ظفار



## ثالثاً: بيان بأنواع وأعداد الخدمات محل الشكوى في كافة إدارات الهيئة:

م	نوع النشاط	مستقط	شمال الباطنة	جنوب الباطنة	البريمي	شمال الشرقية	جنوب الشرقية	مسندم	الداخلية	الظاهرة	ظفار	المجموع
١	خدمات المواد الغذائية والاستهلاكية	٨	٣٢	٩٧	٦	٢	٤٩	٥	١١	٣٩	٧	٢٥٦
٢	السيارات والإطارات	١٢٩٩	٤٩٠	٣٢٦	١٣٠	٢١٢	٢٥١	٣	٣٣٦	٢٠٣	٢٠٦	٣٤٥٦
٣	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	٢٩٧	١٧٧	٥٦	٣٥	٢٨	٧٠	٤	٨٤	٦٢	٧٧	٨٩٠
٤	الهواتف	٢٦١	٨٨	٥٠	٨	٣	٤٣	٢	٦٤	١٨	٨٤	٦٢١
٥	المقاولات ومواد البناء	٢٥٦	٩٤	٦٤	١٣	٢٠	٤٢	٣	٢٦	٤١	٤٥	٦٠٤
٦	الأثاث	١٩٢	٥	٢٨	١	٥	٣	-	١٩	٢٢	١١	٢٨٦
٧	السفر والتذاكر	٦١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٦١
٨	كي وفضيل الملابس	٨	١	٩	٦	٤	٧	-	٣	١٠	٤	٥٢
٩	الاشتراك بالعروض السياحية	١٥	١	١١	١	-	١	١	٢	-	١	٣٣

المجموع	وظفار	الظاهرة	الداخلية	مسندم	جنوب الشرقية	شمال الشرقية	البريمي	جنوب الباطنة	شمال الباطنة	مسقط	نوع النشاط	م
١٦	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١٦	تجهيز وحجز قاعات	١٠
٤٥	-	١٢	-	٢	٢	٣	١	٨	٤	١٣	التجميل	١١
١١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١١	الأدوية	١٢
٥٨	-	-	-	-	-	٤	-	-	-	٥٤	الملابس	١٣
١٩	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١٩	شحن البضائع	١٤
٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	حجز الفنادق	١٥
٢٩٤	٣٥	٧٠	٥٤	٣	٢٣	١٢	١١	٣٦	٤١	٩	ورش ألتنيوم	١٦
٦٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٦٠	الأيدي العاملة	١٧
٢٤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٢٤	الساعات والمجوهرات	١٨
٢٧٩٥	٣٠	٢١	٤١٢	٤	٦٥	٤	١٩٥	٢٨	١٣٠	١٨٩٦	أخرى	١٩
٩٥٨١	٥٠٠	٤٩٨	١٠١١	٢٧	٥٥٦	٢٩٧	٤٠٧	٧٢٣	١٠٦٣	٤٤٩٩	المجموع	

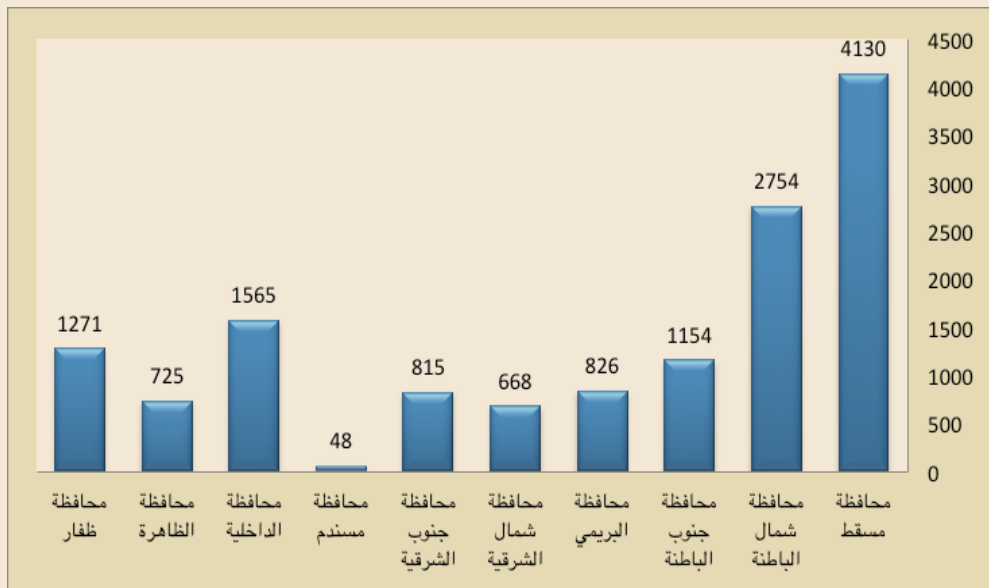
## رابعاً: بلاغات خط المستهلك :

بلاغات خط المستهلك المسجلة في كافة إدارات الهيئة خلال العام ٢٠١٢م :

م	الإدارة / المحافظة	المجموع
١	محافظة مسقط	٤١٣٠
٢	محافظة شمال الباطنة	٢٧٥٤
٣	محافظة جنوب الباطنة	١١٥٤
٤	محافظة البريمي	٨٢٦
٥	محافظة شمال الشرقية	٦٦٨
٦	محافظة جنوب الشرقية	٨١٥
٧	محافظة مسندم	٤٨
٨	محافظة الداخلية	١٥٦٥
٩	محافظة الظاهرة	٧٢٥
١٠	محافظة ظفار	١٢٧١
	المجموع	١٣٩٥٦



## رسم بياني لبلاغات خط المستهلك المسجلة في كافة إدارات الهيئة



## خامساً: بيان بأنواع وأعداد الخدمات محل البلاغ في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات :

٢	نوع النشاط										١	
١	١٠٨٧	٨٢٩	٥٣٦	٢١٥	١٥٠	٢٧٦	١٥	٢٨٢	٢٧٢	٢٥٦	٤٠١٨	المجموع
٢	٤٠٣	١١٢	٢٨	٢٥	٦	-	١	١٥	١	٧	٥٩٨	ارتفاع أسعار الأجهزة الكهربائية والإلكترونية
٣	١٨٢	٢٥	١١	١٣	٨	١	٧	١١	٢	١٠	٢٥٩	ارتفاع أسعار الملابس والمنسوجات
٤	٣٢	٣	٦	١	٥	-	-	٢	-	٩	٥٨	ارتفاع أسعار المركبات
٥	٦٢١	٥٢١	١٠٩	٧٧	١٦٤	١٦٩	٢	٢٤٥	٤٦	٢٣٧	٢١٩١	ارتفاع أسعار سلع أخرى
٦	١١٣	٨٣	٢٢	٧	١٣	١١	-	٢٣	١٤	٣٥	٣٢١	اختلاف سعر السلعة بالرف عن السعر الموجود عند المحاسب
٧	٨٢	١٥	١٧	١٢	٤	١	-	٦	٣	٦	١٤٦	تزييلات وعروض وإعلانات

المجموع	ظفار	الظاهرة	الداخلية	مسندم	جنوب الشرقية	شمال الشرقية	البريمي	جنوب الباطنة	شمال الباطنة	مسقط	نوع النشاط	٢
١٦٢	١١	٥	٩	-	٩	٧	٣	٢١	٢٣	٦٤	عدم وجود قائمة اسعار بالعمل	٨
٤٨٦	١٤	٣	٤١	--	٣	٥	٢	١٣	٢٢١	١٨٤	بيع سلع منتهية الصلاحية	٩
٨٥١	٥	١	٣	-	١	٢	٥	١٩	٣٧	٧٧٨	بيع سلع مقلدة	١٠
٨١	٢	-	٢	-	-	-	-	٣٥	١	٤١	وضع شروط معجفة على فواتير البيع أو الخدمة	١١
٤٤	٢	٢	٢	١	٢	٥	١	٨	٦	١٥	عدم إرجاع العملة المعدنية الصغيرة	١٢
١٥٥	٤	٢	٨	-	٢	٥	٣	١٢	١٨	١٠١	عدم تحرير وصرف فاتورة البيع أو الخدمة	١٣
٤٤١	١٤	٢٩	٤٥	-	١٢	٣٤	١٦	٥٣	١٣٤	١٠٤	عدم التقيد بمدة الضمان	١٤
٤١٤٥	٥٥٩	٣٤٥	٨٧٥	٢٩	٣٢٨	٢٦٠	٤٤٦	٢٦٤	٧١٦	٣٢٣	أخرى	١٥
١٣٩٥٦	١٢٧١	٧٢٥	١٥٦٥	٤٨	٨١٥	٦٦٨	٨٢٦	١١٥٤	٢٧٥٤	٤١٣٠	المجموع	

## سادساً: المخالفات المحررة والمضبوطة :

إجمالي المخالفات المحررة والمضبوطة في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات خلال العام ٢٠١٢م :

م	الإدارة / المحافظة	المجموع
١	محافظة مسقط	٣١٣٠
٢	محافظة شمال الباطنة	١٣٩٢
٣	محافظة جنوب الباطنة	٦٧٦
٤	محافظة البريمي	٢٣٥
٥	محافظة شمال الشرقية	٥١٧
٦	محافظة جنوب الشرقية	٦١٢
٧	محافظة مسندم	١٠٩
٨	محافظة الداخلية	٣٢٥
٩	محافظة الظاهرة	٣٣١
١٠	محافظة ظفار	٧٧٢
	المجموع	٨٠٩٩

رسم بياني المخالفات المحررة والمضبوطة في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات



## سابعاً: بيان توضيحي بأنواع المخالفات المحررة والمضبوطة في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات :

م	نوع المخالفة	المجموع
١	عدم وضع الأسعار على السلع أو عدم توفر قائمة بأسعار الخدمات.	١٧٩٠
٢	عرض سلع منتهية الصلاحية.	١٠٤٦
٣	استخدام شروط مجحفة كعبارة البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل.	١٨٣
٤	بيع منتجات محظورة كالتبغ الممضوغ غير المدخن والسجائر الغير مصرح بها ....إلخ.	٨٦٤
٥	اختلاف في السعر بين المعروض والمحاسب.	٢٠١
٦	وجود سلع غير معربة كعدم توضيح المعلومات الخاصة بالسلعة باللغة العربية من تاريخ انتاج وانتهاء والحجم أو الوزن.	١٤٧
٧	رفع السعر دون أخذ الموافقة من قبل الجهات المعنية بالهيئة.	١٨٦٣
٨	بيع ملابس تحمل آيات قرآنية وملابس مخلة للآداب والملابس التي تحمل الشعار السلطاني كالتاج والخنجر وشعار الدولة والزي العسكري.	٤٥٩
٩	بيع مصنعات فنية مقلدة أو منسوخة DVD + CD أو اشربة سمعية ومرئية وبرامج الحاسوب ....إلخ.	٥٧
١٠	عدم إصدار فواتير الشراء.	٨٢
١١	عدم تقديم أو التقيد بالضمان الخاص بالسلعة أو الخدمة.	١٥
١٢	الغش والتقليد.	١٣٧
١٣	نشر أو استخدام إعلانات مضللة للمستهلك وبعيدة عن الواقع.	٢٠
١٤	مخالفات أخرى	١٢٣٥
	المجموع	٨٠٩٩

## ثامناً: بيان توضيحي بأنواع المخالفات المحررة والمضبوطة في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات حسب نوع المخالفة:

المجموع	ظفار	الظاهرة	الداخلية	مسندم	جنوب الشرقية	شمال الشرقية	البريمي	جنوب الباطنة	شمال الباطنة	مسقط	نوع المخالفة	م
١٧٩٠	٢٢١	٣٤	١٠٠	٤١	١١٣	١٢٢	١٤	٢٣٦	١١٧	٧٩٢	عدم وضع الأسعار على السلع أو عدم توفر قائمة بأسعار الخدمات	١
١٠٤٦	٦٠	١١٩	٧٠	٣٥	١٥٨	١٣٢	٢٢	١٥٩	٢٠٥	٨٦	عرض سلع منتهية الصلاحية.	٢
١٨٣	١٥	٨	٠	٢	٨	١٩	٧	٣	٨٠	٤١	استخدام شروط مخفضة كعبارة البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل.	٣
٨٦٤	٤٣	٢٨	٣٢	٢	١٢٥	٤٨	٣٧	٧٤	٧	٤٦٨	بيع منتجات محظورة كالتبغ المضعف غير المدخن والسجائر الغير مصرح بها...إلخ.	٤
٢٠١	٢٧	١٨	٦		٢١	١٠	٢	١٣	١٢	٩٢	اختلاف في السعر بين المعروض والمحاسب.	٥
١٤٧	١٤	١٣	٨	١	١٠	٣٢	٨	٣	٣٩	١٩	وجود سلع غير معرفة كعدم توضيح المعلومات الخاصة بالسلعة باللغة العربية من تاريخ انتاج وانتهاء والجم أو الوزن.	٦
١٨٦٣	٢٢٠	٥٥	٧٧	٥	٩٦	١٢٥	٤٦	١١٣	٢٦١	٨٦٥	رفع السعر دون أخذ الموافقة من قبل الجهات المعنية بالهيئة.	٧

المجموع	ظفار	الظاهرة	الداخلية	مسندم	جنوب الشرقية	شمال الشرقية	البريمي	جنوب الباطنة	شمال الباطنة	مسقط	نوع المخالفة	٢
٤٥٩	١٣٠	٥	٤	٦	٧	٤	١	٤٢	١٥٣	١٠٧	بيع ملايس تحمل آيات قرآنية وملايس محملة للأداب والملايس التي تحمل الشعار السلطاني كالتاج والخنجر وشعار الدولة والنزي العسكري.	٨
٥٧	٤	٤	٠	٠	٤	٤	٠	١	٧	٣٣	بيع مصنعات مقلدة أو مسوخة DVD+ CD أو اشربة سمعية ومرئية وبرامج الحاسوب...الخ.	٩
٨٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٨٢	عدم إصدار فواتير الشراء.	١٠
١٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٥	عدم تقديم أو التقييد بالضمان الخاص بالسلعة أو الخدمة.	١١
١٣٧	٠	٥	٥	٠	٢٠	٠	١٦	٠	١١	٨٠	الغش والتقليد.	١٢
٢٠	١	٣	٢	٠	٥	٠	٠	٠	٢	٧	نشر أو استخدام إعلانات مضللة للمستهلك وبعيدة عن الواقع.	١٣
١٢٣٥	٣٧	٣٩	٢١	١٧	٤٥	٢١	٨٢	٣٢	٤٩٨	٤٤٣	مخالفات أخرى	١٤
٨٠٩٩	٧٧٢	٣٣١	٣٢٥	١٠٩	٦١٢	٥١٧	٢٣٥	٦٧٦	١٣٩٢	٣١٣٠	المجموع	

## تاسعاً: بيان توضيحي بالقضايا / الأوامر الجزائية / الغرامات المالية المسجلة في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات :

م	الإدارة / المحافظة	القضايا المحكومة لصالح الهيئة	الأوامر الجزائية	المجموع	الغرامات المالية ر.ع
١	محافظة مسقط	٥٠	١٢٦	١٧٦	١٩٦٣٥
٢	محافظة شمال الباطنة	١٣	٠	١٣	٥٤٢٠
٣	محافظة جنوب الباطنة	١	١٥	١٦	١١٩٠
٤	محافظة البريمي	٢٣	٠	٢٣	١٢٨٠٠
٥	محافظة شمال الشرقية	٣٥	٦	٤١	٩٣٦٠
٦	محافظة جنوب الشرقية	٣٤	٩	٤٣	١٢٧٤٨,٥
٧	محافظة مسندم	٤	٦٥	٦٩	٤٧٠٠
٨	محافظة الداخلية	٣٥	٢٤	٥٩	٩٨٠٠
٩	محافظة الظاهرة	١٥	٤٣	٥٨	٨٩٣٥
١٠	محافظة ظفار	٩	١٤	٢٣	٢٨٠٠
	المجموع	٢١٩	٣٠٢	٥٢١	٨٧٣٨٨,٥

رسم بياني بالقضايا المحكومة لصالح الهيئة في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات





## رسم بياني بالأوامر الجزائرية المسجلة في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات



## رسم بياني بإجمالي الغرامات المالية المسجلة في كافة إدارات الهيئة بالمحافظات



## عاشراً : إجمالي الدورات التدريبية والبرامج التأهيلية المقدمة لموظفي الهيئة في كافة إدارة الهيئة بالمحافظات خلال العام ٢٠١٢م :

م	الإدارة / المحافظة	المجموع
١	محافظة مسقط	٤٣
٢	محافظة شمال الباطنة	٢
٣	محافظة جنوب الباطنة	٣
٤	محافظة البريمي	١
٥	محافظة شمال الشرقية	٢
٦	محافظة جنوب الشرقية	٢
٧	محافظة مسندم	١
٨	محافظة الداخلية	٤
٩	محافظة الظاهرة	٢
١٠	محافظة ظفار	٢
إجمالي عدد الدورات التدريبية والبرامج التأهيلية		٦٢

