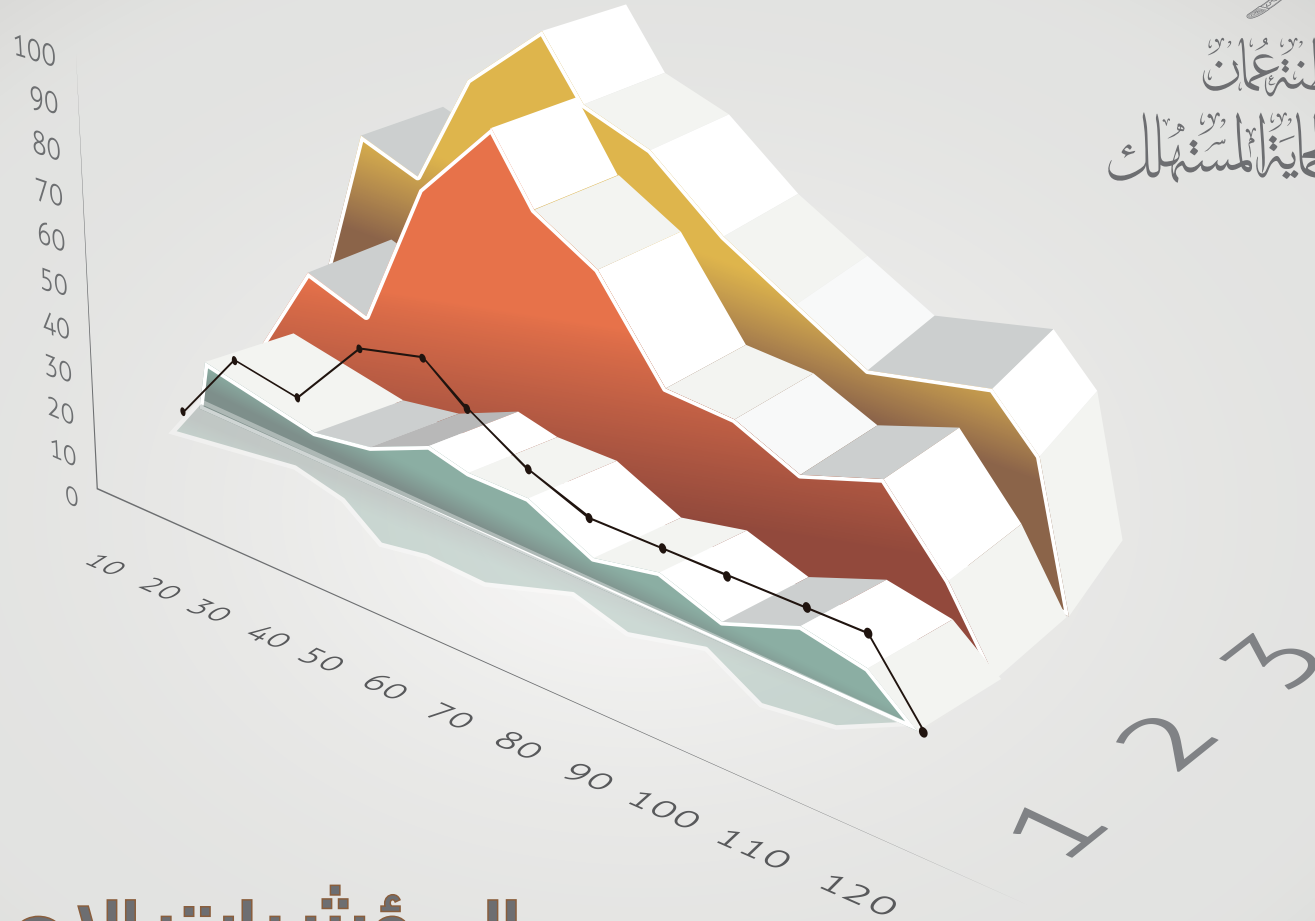


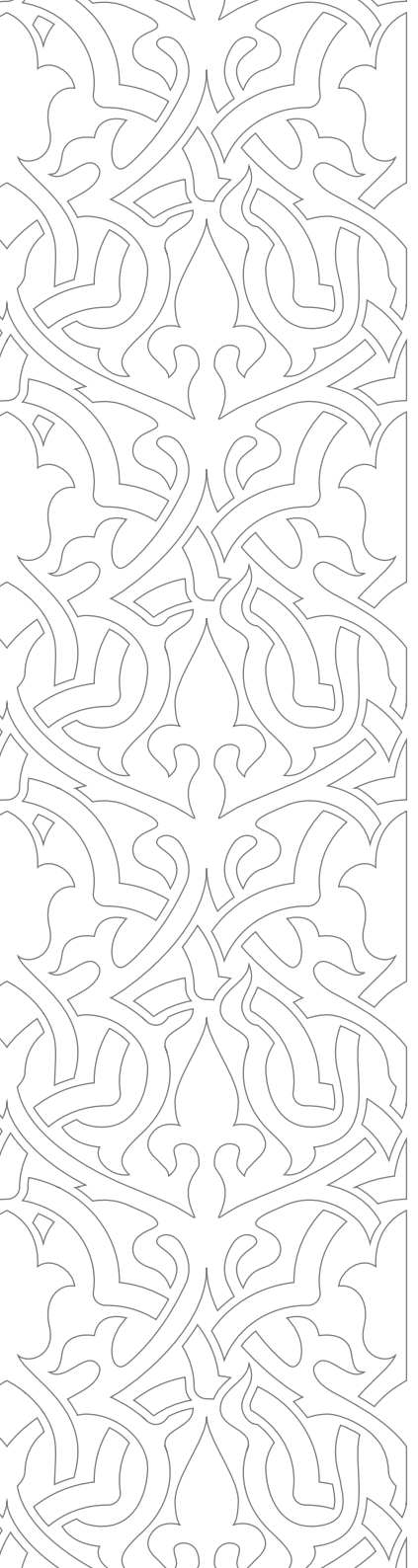


سلطنة عمان  
الهيئة العامة للإحصاء



# المؤشرات الإحصائية لعام 2016م





# المؤشرات الإحصائية لعام ٢٠١٦م

## كلمة مضيئة

« يجب أن نضع نصب أعيننا أن بقاء واستمرار هذه الانجازات يرتكز على عاملين أساسيين: اقتصاد سليم قابل للنمو، و شعور كل مواطن بكامل المسؤولية.»

قابوس بن سعيد  
١٨ نوفمبر ١٩٧٦م



حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم  
- حفظه الله ورعاه -

## تمهيد

يسر الهيئة العامة لحماية المستهلك أن تقدم تقرير المؤشرات الإحصائية السنوية للعام ٢٠١٦م والذي يتضمن البيانات و المعلومات الإحصائية الشاملة لإجمالي الشكاوى و البلاغات و المخالفات التي رصدتها الهيئة طيلة عام ٢٠١٦م في كافة محافظات السلطنة وفق التنظيم الإداري الخاص بمديريات وإدارات الهيئة ، مقتترنة ببيانات أخرى حول السلع المضبوطة و أنواعها وكذلك القضايا المحكومة لصالح المستهلك و الأوامر الجزائية و إجمالي الغرامات المالية و المبالغ المسترجعة لصالح المستهلك المسجلة خلال العام، ختاماً بالدورات التدريبية و البرامج التأهيلية المقدمة لموظفي الهيئة في كافة مديريات و ادارات الهيئة بالمحافظات.

وفي إطار مساعدة مستخدمي البيانات في الوصول إلى ما يرغبون الحصول عليه من بيانات بكل سهولة ويسر، فقد تم عرض مجمل البيانات للمديريات وإدارات الهيئة المنتشرة في محافظات السلطنة و تم ترتيبها تنازلياً حسب المجالات التي تم تناولها و الموضحة في محتوى هذا العمل. و إننا إذ نأمل أن يحقق هذا العمل الأهداف المرجوة، لنرجو الله العلي القدير بأن يوفق الهيئة لما فيه خير هذا الوطن في ظل القيادة الحكيمة لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم ، حفظه الله و رعااه.

والله الموفق والمعين،

## المحتوى

الصفحة	الموضوع	م
٨	كلمة سعادة الدكتور رئيس الهيئة	١
١٢	إجمالي عدد الشكاوى والبلاغات والمخالفات والسلع المضبوطة والقضايا	٢
١٣	إجمالي عدد الشكاوى	٣
١٤	الشكاوى حسب نوع القطاع	٤
١٧	إجمالي عدد البلاغات	٥
١٨	البلاغات حسب نوع القطاع	٦
٢٠	الشكاوى والبلاغات حسب الإجراء المتخذ حيالها	٧
٢٢	إجمالي عدد المخالفات المحررة والمقرونة بالمضبوطات	٨
٢٣	المخالفات حسب نوع القطاع	٩
٢٦	إجمالي السلع المضبوطة	١٠
٢٧	السلع المضبوطة حسب نوع القطاع	١١
٢٩	السلع المضبوطة المحالة للفحص والمعاينة	١٢
٣٠	السلع المسترجعة لصالح المستهلك	١٣
٣١	القضايا/القضايا المحكومة لصالح المستهلك / الأوامر الجزائية/ قرارات الحفظ / الغرامات المالية/ المبالغ المسترجعة	١٤
٣٣	المجالات والأنشطة المساندة	١٥
٣٤	معرض الصور	١٦



## بسم الله الرحمن الرحيم

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

يعدّ المستهلك حجر الزاوية والركيزة الأساسية في المجتمع الاقتصادي، وبالتالي فإن المجتمعات المتقدمة عموماً لم تعد تنظر إلى المستهلك باعتباره عنصراً هامشياً في المعادلة الاقتصادية بل أصبح 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، كما تعد 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 أنشئت من أجلها، وذلك من خلال قيامها بالعديد من الجهود التي من شأنها المحافظة على المستهلك وتوعيته، والقيام بدورها في تنظيم ومراقبة الأسواق ووضع 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 كتيب المؤشرات الإحصائية للهيئة العامة لحماية المستهلك لعام ٢٠٢٠م لإلقاء الضوء على ما بذل من جهد، وما تم من أنشطة في مختلف مجالات العمل بالهيئة، وهو يمثل مرآة تعكس أنشطة الهيئة المختلفة وإنجازاتها على مدار ذلك العام.

ويحتوي هذا الكتيب على معلومات شاملة حول إجمالي عدد الشكاوى والبلاغات والمخالفات والسلع المضبوطة والقضايا والأوامر الجزائية والغرامات المالية، والدورات التدريبية والبرامج التأهيلية على مستوى الهيئة ومديرياتها وإداراتها المتوزعة على ربوع هذا الوطن المعطاء.

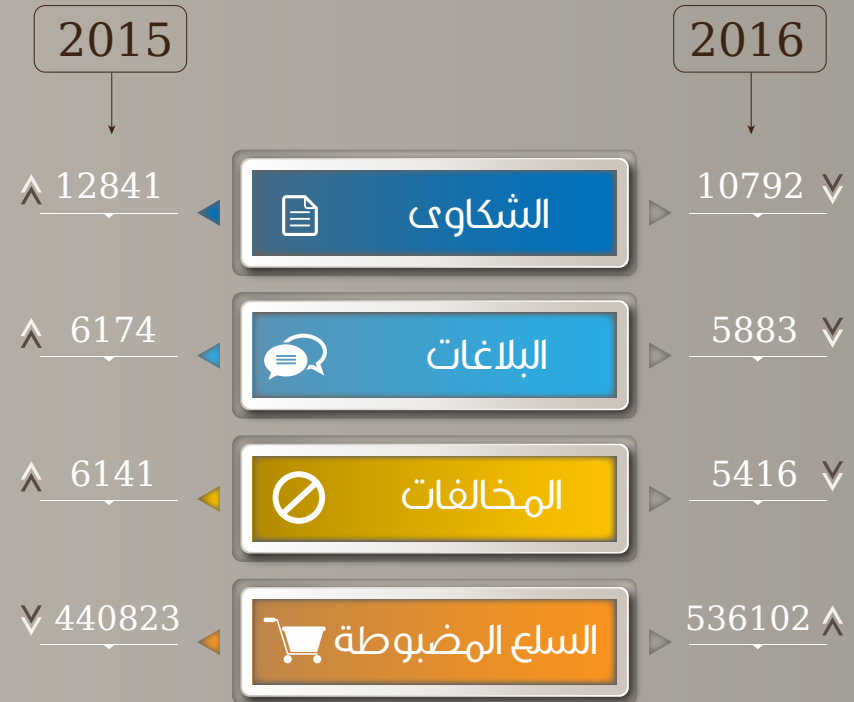
آمل أن يكون هذا التقرير معيناً للمهتمين بمجال حماية المستهلك والباحثين، للوقوف على أهم الجهود المبذولة في هذا المجال، ومتابعة مدى ما وصلت إليه السلطنة من تقدم مهم في مجال حماية المستهلك. سائلاً المولى القدير أن يوفقنا جميعاً إلى ما يحبه و يرضاه وأن يجعل عملنا خالصاً لوجهه الكريم.

الدكتور / سعيد بن خميس الكعبي  
رئيس الهيئة العامة لحماية المستهلك



# إحصائيات

أشار تقرير المؤشرات الإحصائية للهيئة العامة لحماية المستهلك الصادر من المديرية العامة للدراسات والتطوير إلى انخفاض في أعداد الشكاوى التي يتقدم بها المستهلكون وكذلك البلاغات والمخالفات ضد المحلات التجارية خلال عام 2016 م مقارنة مع العام 2015م بنسبة فارق بلغ 16 % في قطاع الشكاوى و 5 % للبلاغات و12 % للمخالفات. وتشير الإحصائيات إلى أن الهيئة استطاعت حل أكثر من 81 % من إجمالي الشكاوى والبلاغات المقدمة بمعدل 13492 شكوى وبلاغ تم حلها و 2059 جاري بحثها و1124 محالة إلى الادعاء العام. بينما شهد قطاع السلع المضبوطة ارتفاعا بنسبة 22 % سجلت معظمها في قطاع السجائر المخالفة للمواصفات والمقاييس، يليه قطاع التبغ الممنوع وغير المدخن ثم قطاع المواد الغذائية وهنا نشير إلى جهود المعنيين في حماية المستهلك على ضبط وسحب السلع التي من شأنها إلحاق الضرر المباشر على صحة الانسان.





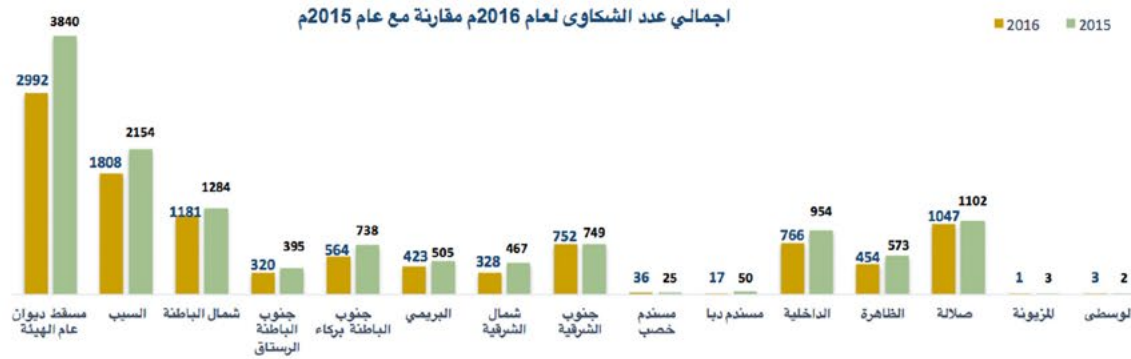
## الشكاوى

الجدول 1: إجمالي عدد الشكاوى والبلاغات والمخالفات والسلع المضبوطة والقضايا لعام 2016م:

م	المديرية / الإدارة	الشكاوى	البلاغات	المخالفات	المجموع	النسبة المئوية %	السلع المضبوطة	القضايا
1	مسقط (المقر الرئيسي)	2992	1275	2028	6295	%28	128922	623
2	مسقط السيب	1808	1146	764	3718	%17	133490	282
3	شمال الباطنة	1181	1112	829	3122	%14	23424	338
4	جنوب الباطنة (بركاء)	564	205	206	975	%4.4	169402	72
5	جنوب الباطنة (الرستاق)	320	166	163	649	%3	2065	39
6	ظفار (صلالة)	1047	549	688	2284	%10	38283	39
7	الداخلية	866	475	61	1402	%6	15593	178
8	الظاهرة	454	256	94	804	%4	1134	10
9	البريمي	423	157	103	683	%3.1	8790	53
10	شمال الشرقية	328	191	243	762	%3.4	6681	96
11	جنوب الشرقية	752	277	121	1150	%5	6443	71
12	مسندم (خصب)	36	10	19	65	%0.3	106	10
13	مسندم (دبا)	17	7	45	69	%0.31	609	9
14	الوسطى	3	56	50	109	%0.5	996	5
15	الزبيوننة	1	1	2	4	%0.02	163	1
	الإجمالي عام 2016 م	10792	5883	5416	22091	%100	536102	1826
	إجمالي عام 2015 م	12841	6174	6141	25156		440823	1849

## الجدول 2: إجمالي عدد الشكاوى حسب المجموع:

**انخفض** إجمالي عدد الشكاوى لعام 2016م بنسبة تغير بلغت (16%) عن العام 2015م حيث تصدر ديوان عام الهيئة في محافظة مسقط إجمالي عدد الشكاوى، يليها ادارة السيب ثم المديرية العامة لمحافظة شمال الباطنة وحلت في الأخير ادارة المزيونة بمحافظة ظفار.



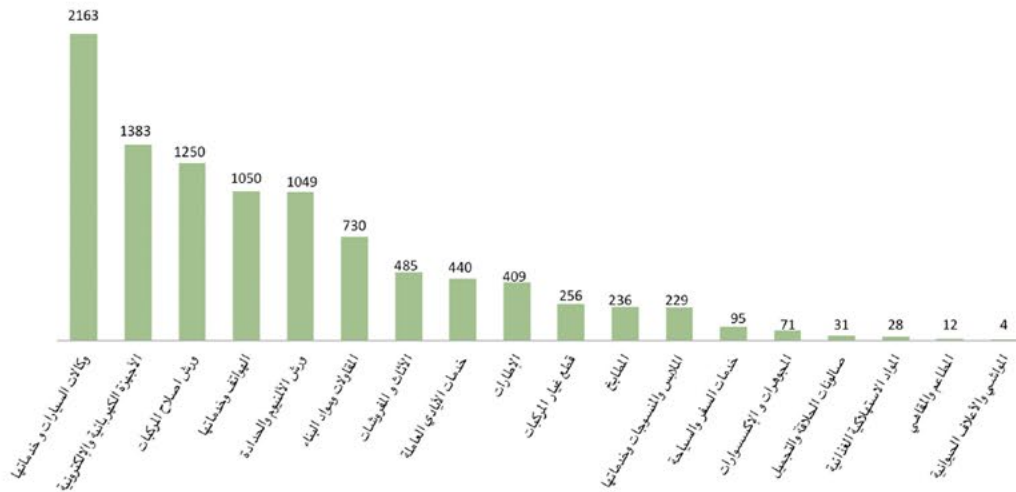
م	المديرية / الإدارة	عام 2016م	عام 2015م
1	مسقط (المقر الرئيسي)	2992	3840
2	مسقط السيب	1808	2154
3	شمال الباطنة	1181	1284
4	ظفار (صلالة)	1047	1102
5	الداخلية	866	954
6	جنوب الشرقية	752	749
7	جنوب الباطنة (بركاء)	564	738
8	الظاهرة	454	573
9	البريمي	423	505
10	شمال الشرقية	328	467
11	جنوب الباطنة (الرسحاق)	320	395
12	مسندم (خصب)	36	50
13	مسندم (دبا)	17	25
14	الوسطى	3	2
15	المزيونة	1	3
	المجموع	10792	12841

### الجدول 3: إجمالي عدد الشكاوى حسب القطاع:

م	القطاع	المديرية/الإدارة	المقر الرئيسي	مسقط (السيب)	شمال الباطنة	جنوب الباطنة (الريستاق)	جنوب الباطنة (بركاء)	البريمي	شمال الشرقية	جنوب الشرقية	مسندم (مصب)	مسندم (دبا)	الداخلية	الظاهرة	ظفار	المزينة	الوسطى	إجمالي عام 2016 م	إجمالي عام 2015 م
1	المواد الاستهلاكية الغذائية		2	0	10	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	0	0	28	38
2	وكالات السيارات وخدماتها		889	93	193	11	71	38	120	178	4	1	174	116	275	0	0	2163	3149
3	ورش اصلاح المركبات		254	369	89	42	35	60	37	85	6	5	73	56	139	0	0	1250	757
4	الإطارات		109	58	60	17	27	24	16	29	0	0	30	11	28	0	0	409	702
5	قطع غيار المركبات		29	63	5	15	11	14	4	34	0	0	28	9	44	0	0	256	147
6	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية		379	197	149	36	139	47	47	79	3	0	124	62	121	0	0	1383	1685
7	الهواتف وخدماتها		395	136	87	14	71	19	17	89	6	2	68	21	123	1	1	1050	1371
8	المقاولات ومواد البناء		142	129	88	52	34	17	18	67	0	2	73	48	59	0	0	730	1161
9	ورش الألمنيوم والحدادة والتجارة		98	355	137	42	78	25	35	45	6	3	92	36	96	0	0	1049	1141
10	المطابخ		48	38	25	6	4	4	2	16	0	0	68	14	11	0	0	236	130
11	الأثاث والمفروشات		100	121	66	15	29	43	4	14	0	1	33	8	51	0	0	485	295
12	المطاعم والمقاهي		0	0	2	0	0	0	2	7	0	0	0	0	1	0	0	12	13
13	الملابس والمنسوجات وخدماتها		55	40	13	11	19	24	9	15	2	0	21	15	5	0	0	229	269
14	المجوهرات والإكسسوارات		13	9	11	1	7	1	1	12	0	0	4	1	11	0	0	71	85
15	خدمات الأيدي العاملة		178	33	94	8	11	36	5	26	0	0	12	2	35	0	0	440	475
16	خدمات السفر والسياحة		19	12	29	1	2	13	0	4	1	0	2	0	12	0	0	95	208
17	المواشي والأعلاف الحيوانية		0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4	12
18	صالونات الحلاقة والتجميل وخدماتها		9	12	3	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	31	41
19	سلع أخرى		40	27	56	9	12	7	4	17	1	2	21	3	12	0	0	211	880
20	خدمات أخرى		233	116	64	39	12	41	4	31	4	3	39	51	23	0	0	660	282
	المجموع		2992	1808	1181	320	564	423	328	752	36	17	866	454	1047	1	3	10792	12841

◆ قطاعات الشكاوى مرتبة تدرجياً من الأكثر إلى الأقل حسب إجمالي العام 2016م:

ما زال قطاع وكالات السيارات وخدماتها يحتل المركز الأول من حيث معدل الشكاوى المسجلة في احصائية العام 2016م وخلال الأعوام الماضية. وجاء قطاع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية في المركز الثاني ثم قطاع ورش اصلاح المركبات ثالثا، يليه قطاع الهواتف وخدماته رابعا، ثم قطاع ورش الألمونيوم والحدادة والتجارة خامسا.



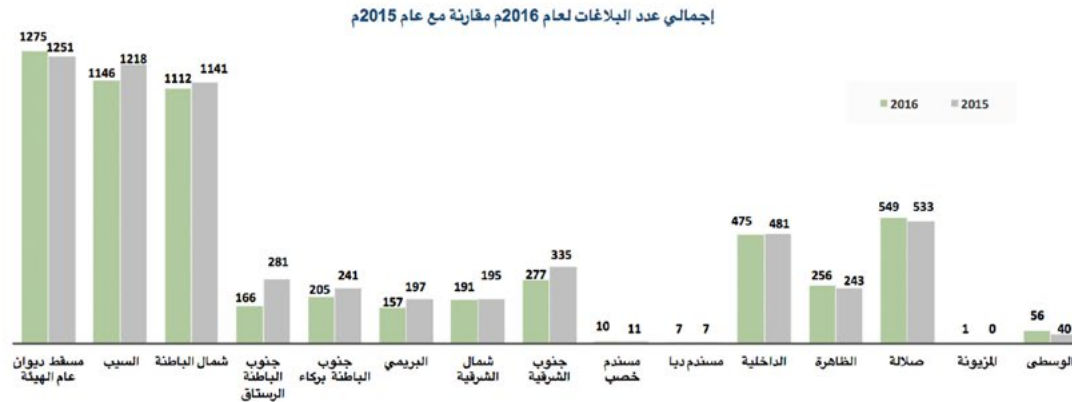
1. وكالات السيارات وخدماتها
2. الأجهزة الكهربائية والإلكترونية
3. ورش اصلاح المركبات
4. الهواتف وخدماتها
5. ورش الألمنيوم والحدادة والتجارة
6. المقاولات ومواد البناء
7. الأثاث والمفروشات
8. خدمات الأيدي العاملة
9. الإطارات
10. قطع غيار المركبات
11. المطابخ
12. الملابس والمنسوجات وخدماتها
13. خدمات السفر والسياحة
14. الجوهرات والإكسسوارات
15. صالونات الحلاقة والتجميل وخدماتها
16. المواد الاستهلاكية الغذائية
17. المطاعم والمقاهي
18. المواشي والأعلاف الحيوانية



البلاغات

## الجدول 4: إجمالي عدد البلاغات حسب المجموع:

**انخفض** إجمالي عدد البلاغات لعام 2016م بنسبة تغير بلغت (5%) عن العام 2015م حيث تصدر ديوان عام الهيئة في محافظة مسقط إجمالي العدد، يليها ادارة السيب ثم المديرية العامة لمحافظة شمال الباطنة وحلت في الأخير ادارة المزيونة بمحافظة ظفار.



م	المديرية/الإدارة	عام 2016م	عام 2015م
1	مسقط (المقر الرئيسي)	1275	1251
2	مسقط السيب	1146	1218
3	شمال الباطنة	1112	1141
4	ظفار (صلالة)	549	533
5	الداخلية	475	481
6	جنوب الشرقية	277	335
7	جنوب الباطنة (الرساق)	166	281
8	الظاهرة	256	243
9	جنوب الباطنة (بركاء)	205	241
10	البريمي	157	197
11	شمال الشرقية	191	195
12	الوسطى	56	40
13	مسندم (خصب)	10	11
14	مسندم (دبا)	7	7
15	المزيونة	1	0
	<b>المجموع</b>	<b>5883</b>	<b>6174</b>

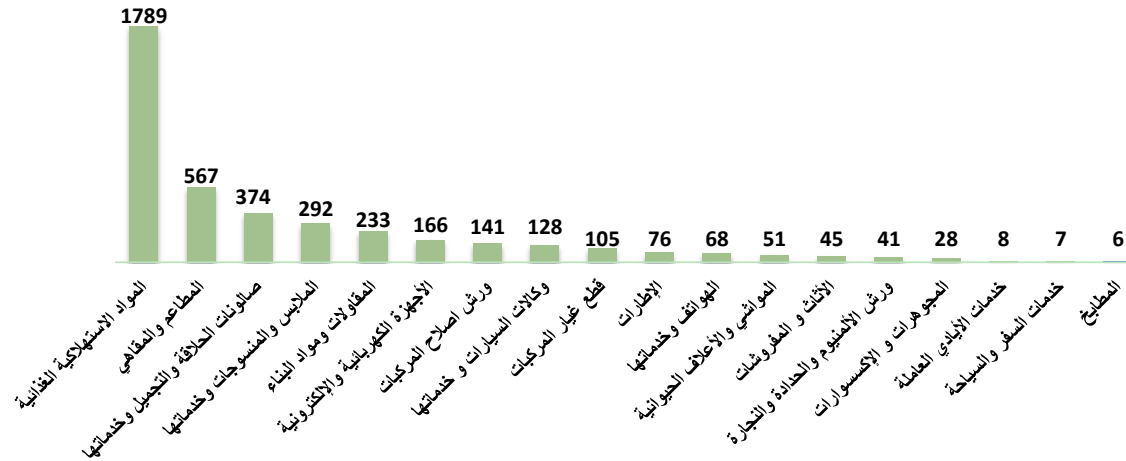


الجدول 5: إجمالي عدد البلاغات حسب القطاع :

م	القطاع	المديرية/الإدارة	المقر الرئيسي	مسقط (السبب)	شمال الباطنة	جنوب الباطنة (الرسنق)	جنوب الباطنة (بركاء)	البريمي	شمال الشرقية	جنوب الشرقية	مسنم (مصب)	مسنم (دبا)	الداخلية	الظاهرة	ظفار	المزبونة	الوسطى	إجمالي عام 2016	إجمالي عام 2015
1	المواد الاستهلاكية الغذائية		318	482	328	44	48	31	51	73	6	2	171	54	159	0	22	1789	1753
2	وكالات السيارات وخدماتها		23	56	9	0	19	1	0	4	0	0	10	0	5	0	1	128	280
3	ورش اصلاح المركبات		9	0	67	5	0	4	6	2	0	0	8	5	35	0	0	141	84
4	الإطارات		11	19	13	1	0	13	6	4	0	0	2	2	5	0	0	76	210
5	قطع غيار المركبات		12	29	30	2	0	3	4	4	0	0	5	7	7	1	1	105	46
6	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية		55	12	47	1	5	7	3	6	0	0	7	16	5	0	2	166	208
7	الهواتف وخدماتها		29	4	23	1	2	1	0	3	0	0	1	1	3	0	0	68	74
8	المقاولات ومواد البناء		38	30	55	14	9	1	11	19	0	0	14	15	26	0	1	233	212
9	ورش الألمنيوم والحداة والنجارة		3	3	23	0	1	1	1	0	0	0	1	2	5	0	0	41	40
10	المطابخ		1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	6	3
11	الأثاث والمفروشات		13	5	12	0	0	4	2	1	0	0	2	2	4	0	0	45	16
12	المطاعم والمقاهي		209	121	46	17	16	10	10	10	0	1	47	22	50	0	8	567	588
13	الملايس والمنسوجات وخدماتها		62	67	47	7	8	17	13	7	0	0	18	7	37	0	2	292	246
14	المجوهرات والإكسسوارات		7	2	7	3	1	0	0	1	0	0	2	2	3	0	0	28	30
15	خدمات الأيدي العاملة		4	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	6
16	خدمات السفر والسياحة		5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7	6
17	المواشي والأعلاف الحيوانية		1	0	17	0	6	2	3	5	0	0	5	4	5	0	3	51	101
18	صالونات الحلاقة والتجميل وخدماتها		87	106	61	10	8	13	4	6	2	1	20	20	35	0	1	374	620
19	سلع أخرى		227	111	212	31	71	17	39	66	1	1	109	35	97	0	6	1023	1267
20	خدمات أخرى		161	96	112	29	11	31	38	65	1	1	51	62	68	0	9	735	384
	المجموع		1275	1146	1112	166	205	157	191	277	10	7	475	256	549	1	56	5883	6174

◆ قطاعات البلاغات مرتبة تدرجياً من الأكثر إلى الأقل حسب إجمالي العام 2016م:

مازال قطاع المواد الاستهلاكية الغذائية يحتل المركز الأول من حيث معدل البلاغات المسجلة في إحصائية العام 2016م وخلال الأعوام الماضية، وجاء قطاع المطاعم والمقاهي في المركز الثاني ثم قطاع صالونات الحلاقة والتجميل وخدماتها ثالثاً، يليه قطاع الملابس والمنسوجات وخدماتها رابعاً، ثم قطاع المقاولات ومواد البناء خامساً.



1. المواد الاستهلاكية الغذائية
2. المطاعم والمقاهي
3. صالونات الحلاقة والتجميل وخدماتها
4. الملابس والمنسوجات وخدماتها
5. المقاولات ومواد البناء
6. الأجهزة الكهربائية والإلكترونية
7. ورش إصلاح المركبات
8. وكالات السيارات وخدماتها
9. قطع غيار المركبات
10. الإطارات
11. الهواتف وخدماتها
12. المواشي والأعلاف الحيوانية
13. الأثاث والمفروشات
14. ورش الأثاث والحداثة والنجارة
15. المجوهرات والإكسسوارات
16. خدمات الأيدي العاملة
17. خدمات السفر والسياحة
18. المطابخ

**\* الشكاوى والبلاغات حسب الاجراء المتخذ حيالها:**

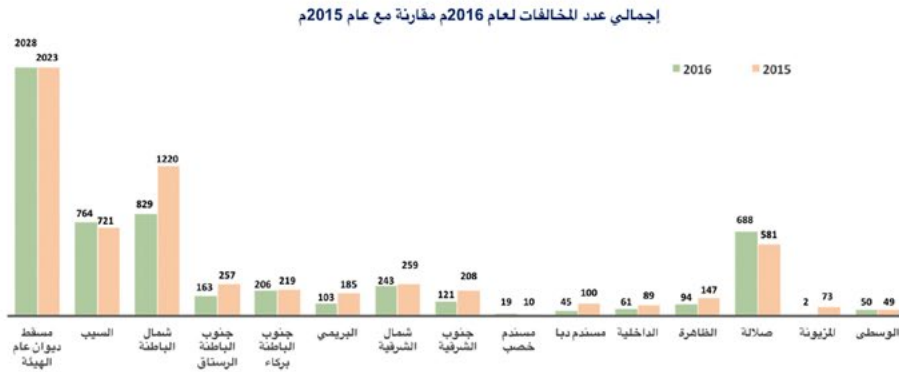
محاالت إلى جهات الاختصاص	النسبة المئوية %	المجموع	محاالت إلى الادعاء العام	الجاري بحثها	تم حلها	المديرية / الإدارة
12	%26	4267	400	338	3529	مسقط (المقر الرئيسي)
59	%18	2954	176	1143	1635	مسقط (السيب)
13	%14	2293	133	108	2052	شمال الباطنة
9	%8	1341	176	31	1134	الداخلية
5	%10	1596	139	202	1255	ظفار
0	%0.01	2	0	0	2	المزينة
9	%3.5	580	34	25	521	البريمي
8	%6	1029	5	166	858	جنوب الشرقية
3	%3	519	20	3	496	شمال الشرقية
19	%4	710	8	3	699	الظاهرة
8	%2.9	486	19	12	455	جنوب الباطنة (الرساق)
0	%5	769	12	28	729	جنوب الباطنة (بركاء)
1	%0.3	46	1	0	45	مسندم (خصب)
0	%0.1	24	0	0	24	مسندم (دبا)
0	%0.4	59	1	0	58	الوسطى
146	%100	16675	1124	2059	13492	إجمالي عام 2016م
133		19015	1314	2551	15150	إجمالي عام 2015م



## المخالفات

الجدول 7: إجمالي المخالفات المحررة والمقرونة بالمضبوطات:

**انخفض** إجمالي عدد المخالفات لعام 2016م بنسبة تغير بلغت (12%) عن العام 2015م وتصدر ديوان عام الهيئة في محافظة مسقط إجمالي عدد المخالفات، يليها إدارة السيب ثم المديرية العامة لمحافظة شمال الباطنة وحلت في الأخير ادارة المزيونة بمحافظة ظفار.



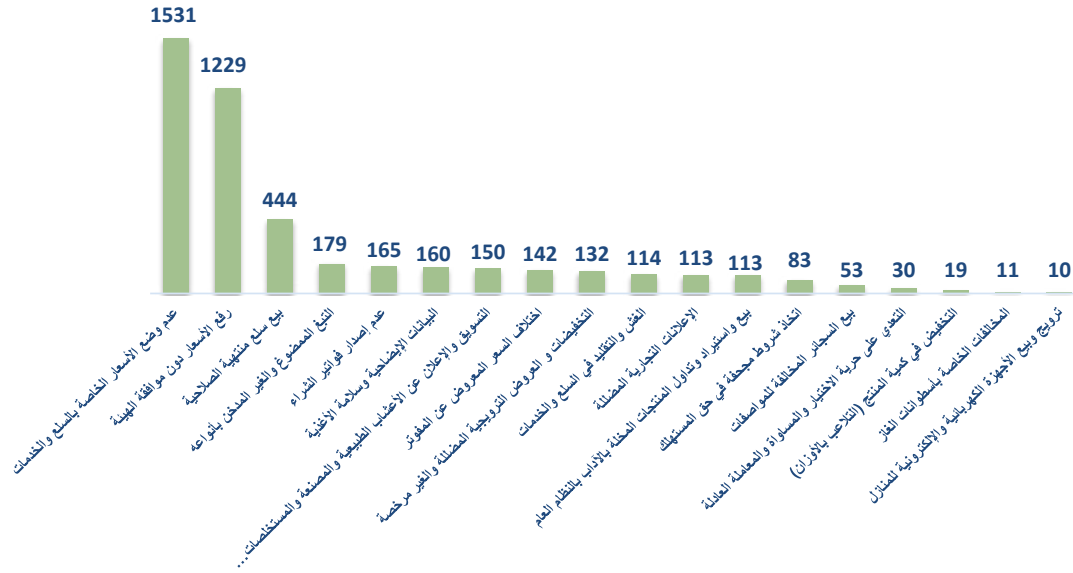
م	المديرية / الإدارة	المخالفات المحررة بدون مضبوطات	المخالفات المقرونة بالمضبوطات	عام 2016م	عام 2015م
1	مسقط (المقر الرئيسي)	1616	412	2028	2023
2	مسقط (السيب)	564	200	764	721
3	شمال الباطنة	206	623	829	1120
4	الداخليّة	53	8	61	89
5	ظفار (صلالة)	421	267	688	581
6	المزيونة	0	2	2	73
7	البريمي	56	47	103	185
8	جنوب الشرقية	50	71	121	208
9	شمال الشرقية	169	74	243	259
10	الظاهرة	55	39	94	147
11	جنوب الباطنة (الرسّاق)	121	42	163	257
12	جنوب الباطنة (بركاء)	130	76	206	219
13	مسندم (خصب)	9	10	19	10
14	مسندم (ديا)	14	31	45	100
15	الوسطى	24	26	50	49
	المجموع	3488	1928	5416	6141

الجدول 8 : إجمالي المخالفات حسب القطاع :

م	نوع المخالفة	المديرية/ الإدارة	المقر الرئيسي	مسقط (السب)	شمال الباطنة	جنوب الباطنة (الرساتق)	جنوب الباطنة (بركاء)	البريمي	شمال الشرقية	جنوب الشرقية	مستدم (مخصص)	مستدم (دبا)	الداخلية	الظاهرة	ظفار	المزينة	الوسطى	إجمالي عام 2016	إجمالي عام 2015
1	اختلاف السعر المعروض عن المفوتر		33	25	44	4	5	1	7	4	0	0	3	1	13	0	2	142	134
2	البيانات الإيضاحية وسلامة الأغذية		43	13	11	20	20	0	3	5	1	2	1	2	38	0	1	160	252
3	التبغ المصوغ والغير المدخن بأنواعه		72	15	0	0	6	3	0	10	0	1	0	0	68	1	1	179	135
4	التعدي على حرية الاختيار والمساواة والمعاملة العادلة		12	13	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	30	62
5	التخفيضات و العروض الترويجية المضللة والغير مرخصة		91	18	2	0	0	1	7	5	2	3	1	0	2	0	0	132	186
6	الإعلانات التجارية المضللة		49	20	2	16	0	0	6	1	0	0	0	2	17	0	0	113	73
7	الغش والتقليد في السلع والخدمات		46	3	3	5	14	19	9	4	0	3	0	1	6	0	1	114	165
8	ترويج وبيع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية للمنازل		9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
9	التخفيض في كمية المنتج (التلاعب بالأوزان)		1	3	5	0	0	0	3	0	0	4	0	1	2	0	0	19	17
10	التسويق والإعلان عن الأعشاب الطبيعية والمصنعة والمستخلصات النباتية والأجهزة الطبيعية الغير مرخصة		60	41	0	0	3	4	0	3	2	0	0	8	29	0	0	150	75
11	بيع واستيراد وتداول المنتجات المخدرة بالأدب بالنظام العام		38	19	11	2	6	0	1	3	1	1	0	9	21	0	1	113	116
12	رفع الأسعار دون موافقة الهيئة		547	179	148	32	25	31	37	3	2	6	26	38	153	0	2	1229	1174
13	بيع السجائر المخالفة للمواصفات		12	8	1	0	3	0	0	1	0	0	0	0	27	1	0	53	113
14	بيع سلع منتهية الصلاحية		78	106	65	4	19	8	42	46	3	9	9	1	41	0	13	444	551
15	اتخاذ شروط مجحفة في حق المستهلك		48	12	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	18	0	0	83	124
16	عدم إصدار فواتير الشراء		77	39	15	1	7	1	12	2	1	0	0	0	6	0	4	165	225
17	عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات		710	185	183	59	90	6	77	25	5	6	6	1	164	0	14	1531	1575
18	المخالفات الخاصة بأسطوانات الغاز		0	0	0	1	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1	11	8
19	أخرى		102	65	339	19	6	23	35	9	2	7	8	30	83	0	10	738	1146
	المجموع		2028	764	829	163	206	103	243	121	19	45	61	94	688	2	50	5416	6141

◆ قطاعات المخالفات مرتبة تدريجياً من الأكثر إلى الأقل حسب إجمالي العام 2016م:

احتلت مخالفة عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات المركز الأول من حيث عدد المخالفات المسجلة خلال عام 2016م، وجاء قطاع رفع الأسعار دون موافقة الهيئة في المركز الثاني ثم قطاع بيع سلع منتهية الصلاحية ثالثاً، يليه قطاع التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه رابعاً، ثم قطاع عدم إصدار فواتير الشراء خامساً.



1. عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات
2. رفع الأسعار دون موافقة الهيئة
3. بيع سلع منتهية الصلاحية
4. التبغ الممضوغ والتبغ المدخن بأنواعه
5. عدم إصدار فواتير الشراء
6. البيانات الإيضاحية وسلامة الأغذية
7. التسويق والإعلان عن الأعشاب الطبيعية والمصنعة والمستخلصات النباتية والأجهزة الطبية الغير مرخصة
8. اختلاف السعر المعروض عن المفوتر
9. التخفيضات والعروض الترويجية المضللة والتغير مرخصة
10. الغش والتقليد في السلع والخدمات
11. الإعلانات التجارية المضللة
12. بيع واستيراد وتداول المنتجات المخلة بالأداب بالنظام العام
13. اتخاذ شروط محيطة في حق المستهلك
14. بيع السجائر المخالفة للمواصفات
15. التعدي على حرية الاختيار والمساواة والمعاملة العادلة
16. التخفيض في كمية المنتج (التلاعب بالأوزان)
17. المخالفات الخاصة بأسطوانات الغاز
18. ترويج وبيع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية للمنازل



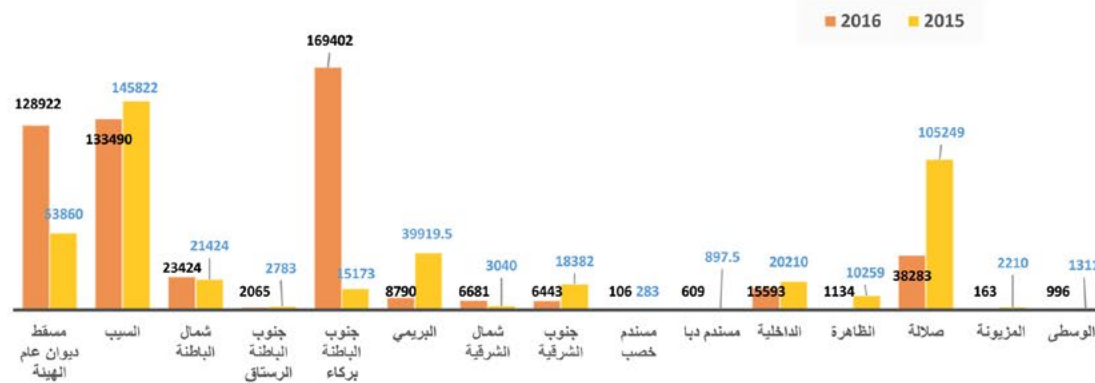
السلع المضبوطة



## الجدول 9: إجمالي السلع المضبوطة حسب المجموع:

**ارتفع** إجمالي عدد السلع المضبوطة لعام 2016م بنسبة تغير بلغت (22 ٪) عن العام 2015م وتصدرت إدارة محافظة جنوب الباطنة (بركاء) إجمالي عدد السلع المضبوطة يليها إدارة السيب ثم ديوان عام الهيئة في محافظة مسقط. وحلت في الأخير إدارة خصب بمحافظة مسندم.

إجمالي عدد السلع المضبوطة لعام 2016م مقارنة مع عام 2015م



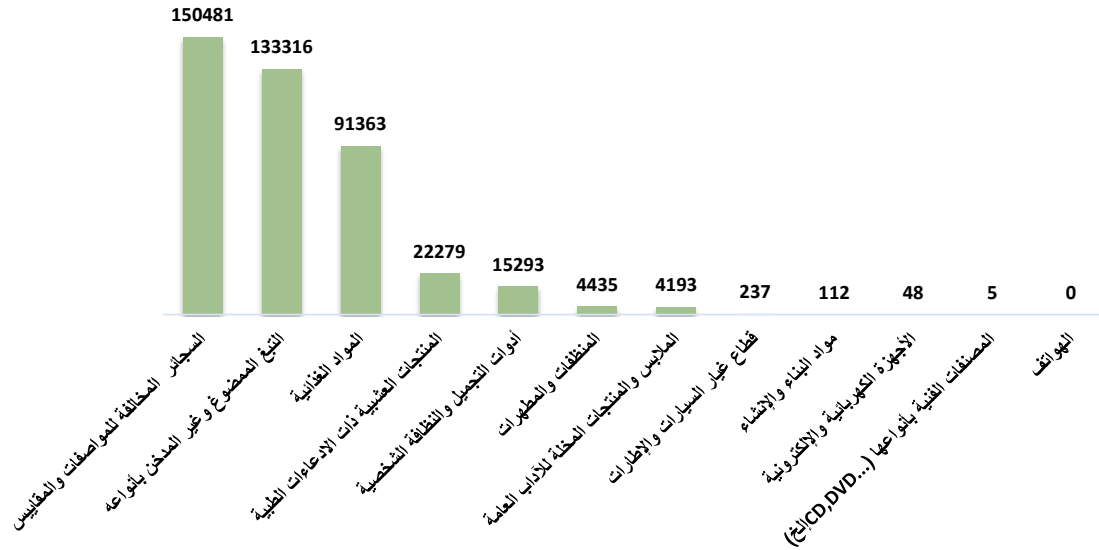
م	المديرية / الإدارة	عام 2016م	عام 2015م
1	مسقط (السيب)	133490	145822
2	ظفار (صلالة)	38283	105249
3	مسقط (المقر الرئيسي)	128922	53860
4	البريمي	8790	39919.5
5	شمال الباطنة	23424	21424
6	الداخلية	15593	20210
7	جنوب الشرقية	6443	18382
8	جنوب الباطنة (بركاء)	169402	15173
9	الظاهرة	1134	10259
10	شمال الشرقية	6681	3040
11	جنوب الباطنة (الرستاق)	2065	2783
12	المزيونة	163	2210
13	الوسطى	996	1311
14	مسندم (دبا)	609	897
15	مسندم (خصب)	106	283
	<b>المجموع</b>	<b>536101</b>	<b>440823</b>

الجدول 10: أنواع السلع المضبوطة حسب نوع القطاع:

م	المديرية / الإدارة	المقر الرئيسي	مسقط (السيب)	شمال الباطنة	جنوب الباطنة الرسنق	جنوب الباطنة بركاء	البريمي	شمال الشرقية	جنوب الشرقية	مسندم (خصب)	مسندم (دبا)	الداخلية	الظاهرة	ظفار	المزينة	الوسطى	إجمالي عام 2016م	إجمالي عام 2015م
1	المواد الغذائية	9668	11375	4422	242	56187	50	1876	1541	85	95	4210	524	913	63	112	91363	210761
2	السجائر المخالفة للمواصفات والمقاييس	13188	3867	0	0	107012	0	1225	15	0	0	1500	0	23657	0	17	150481	59924
3	التبغ المضوغ وغير المدخن بأنواعه	91959	11687	346	0	1567	6615	0	1654	0	88	8251	0	11048	100	0	133315	100782.5
4	الملابس والمنتجات المخلتة للأدب العامة	1970	338	562	25	110	0	627	361	0	7	7	10	171	0	5	4193	3745
5	المنظفات والمطهرات	171	2393	895	0	0	0	14	761	0	47	113	0	41	0	0	4435	4381
6	المصنعات الفنية بأنواعها (CD, DVD... إلخ)	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3886
7	المنتجات العشبية ذات الادعاءات الطبيعية	5516	14426	26	0	0	558	182	224	0	0	5	373	849	0	120	22279	16818
8	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	2	8	21	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	3204
9	الهواتف	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
10	قطاع غير السيارات والإطارات	20	0	12	0	0	0	29	0	0	0	0	20	156	0	0	237	3753
11	مواد البناء والإدشاء	7	0	12	0	30	0	0	29	0	0	0	31	3	0	0	112	3572
12	أدوات التجميل والنظافة الشخصية	6025	534	691	1616	4354	274	257	318	15	39	87	135	505	0	443	15293	22519
13	أخرى	396	88862	16437	182	120	1293	2471	1540	6	333	1420	41	940	0	299	114340	7446
	المجموع	128922	133490	23424	2065	169402	8790	6681	6443	106	609	15593	1134	38283	163	996	536101	440823

◆ قطاعات السلع المضبوطة مرتبة تدريجياً من الأكثر إلى الأقل حسب إجمالي العام 2016م:

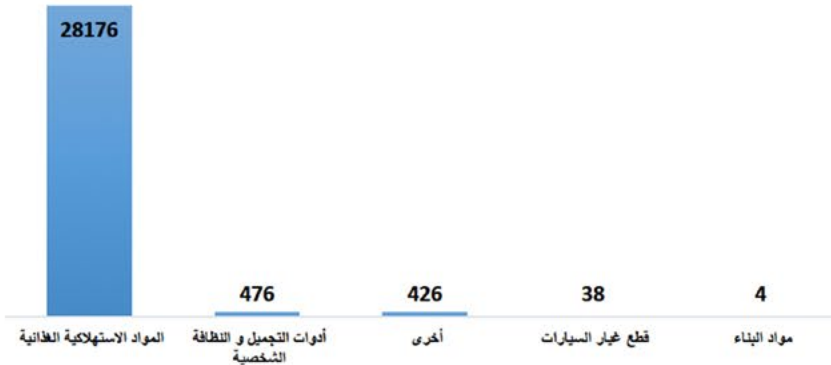
احتلت السجائر المخالفة للمواصفات والمقاييس المركز الأول من حيث عدد السلع المضبوطة المسجلة خلال العام 2016م، وجاء قطاع التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه في المركز الثاني ثم قطاع المواد الغذائية ثالثاً، يليه قطاع المنتجات العشبية ذات الادعاءات الطبية رابعاً، ثم قطاع أدوات التجميل والنظافة الشخصية خامساً.



١. السجائر المخالفة للمواصفات والمقاييس
٢. التبغ الممضوغ وغير المدخن وأنواعه
٣. المواد الغذائية
٤. المنتجات العشبية ذات الادعاءات الطبية
٥. أدوات التجميل والنظافة الشخصية
٦. المنظفات والمطهرات
٧. الملابس والمنتجات المخلتة للأدب العامة
٨. قطاع غير السيارات والإطارات
٩. مواد البناء والإنشاء
١٠. الأجهزة الكهربائية والإلكترونية
١١. المصنفات الفنية وأنواعها (CD, DVD... إلخ)
١٢. الهواتف

الجدول 11: السلع المضبوطة لحالة للفحص والمعاينة:

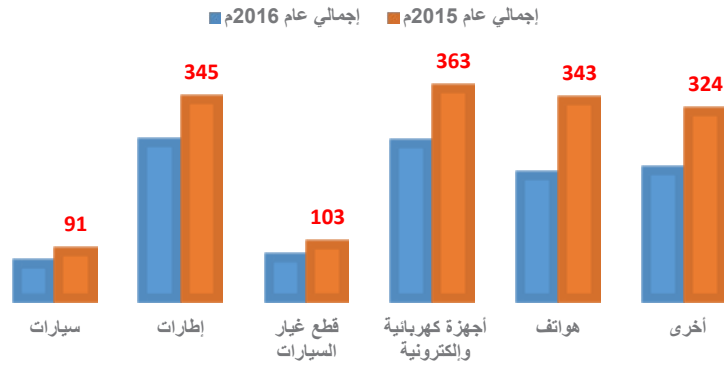
م	المديرية / الإدارة	المقر الرئيسي	مسقط (السيب)	شمال الباطنة	جنوب الباطنة الرستاق	جنوب الباطنة بركاء	البريمي	شمال الشرقية	جنوب الشرقية	مستدم (خصب)	مستدم (دبا)	الداخلية	الظاهرة	ظفار	المزينة	الوسطى	المجموع
1	المواد الاستهلاكية الغذائية	111	154	397	35	27133	9	17	125	17	0	97	20	61	0	0	28176
2	أدوات التجميل والنظافة الشخصية	11	325	8	3	30	27	20	10	1	1	3	3	34	0	0	476
3	قطع غيار السيارات	4	0	16	1	0	5	12	0	0	0	0	0	0	0	0	38
4	مواد البناء	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
5	أخرى	29	18	12	4	4	4	322	2	1	0	3	0	27	0	0	426
	إجمالي عام 2016 م	155	497	435	43	27167	45	371	137	19	1	103	23	124	0	0	29120
	إجمالي عام 2015 م	402	334	250	92	94	173	1966	34	6	92	253	16	116	2	0	3830



تم إحالة أكثر من (29) ألف سلعة للفحص والمعاينة (97% منها) في قطاع المواد الاستهلاكية الغذائية مقارنة بما يتجاوز (3800) سلعة فقط لعام 2015م.

الجدول 12: السلع المسترجعة لصالح المستهلك:

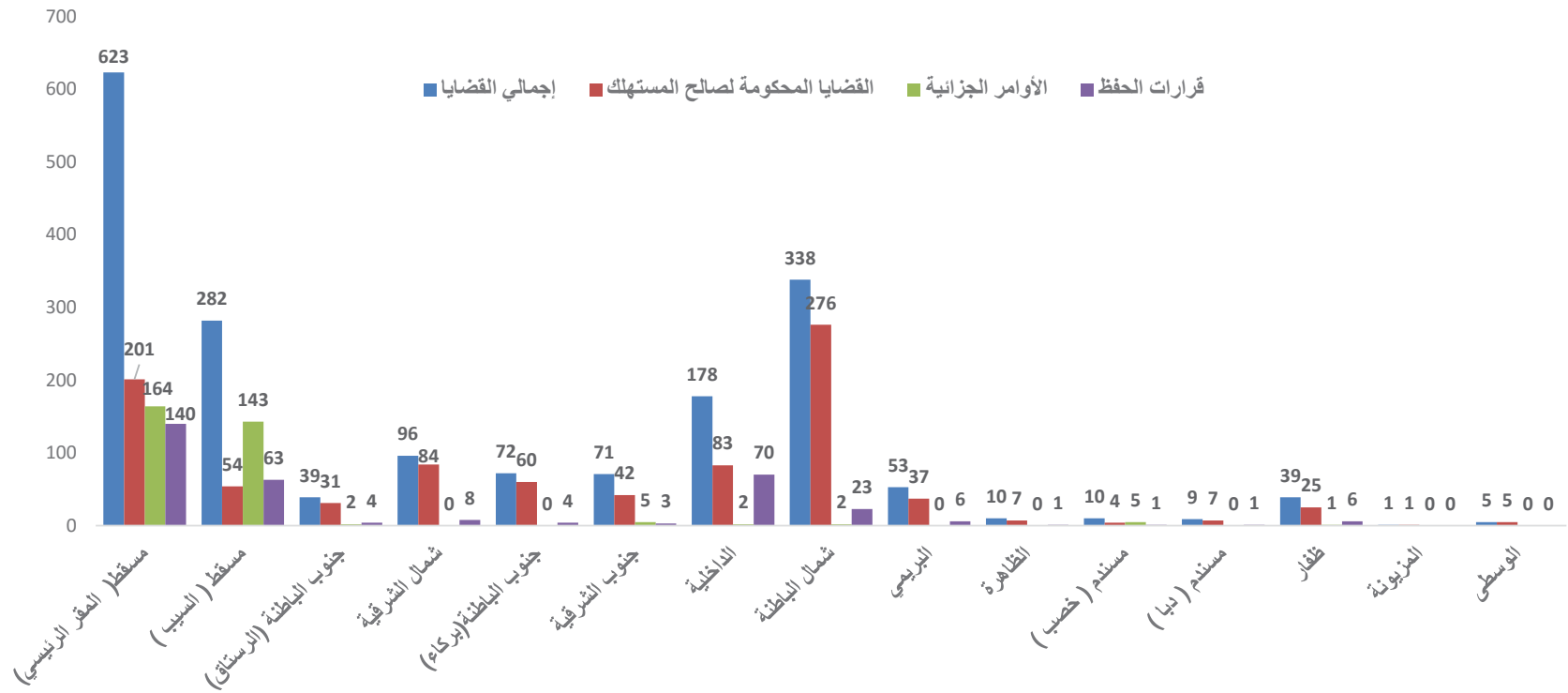
تم استرجاع ما يقارب (1141) سلعة لصالح المستهلك معظمها في إطارات السيارات ثم قطاع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية يليه قطاع الهواتف مقارنة بما يتجاوز (1500) سلعة تم استرجاعها في عام 2015م.



نوع القطاع	المديرية/ الإدارة	سيارات	إطارات	قطع غيار السيارات	أجهزة كهربائية وإلكترونية	هواتف	أخرى	إجمالي عام 2016م	إجمالي عام 2015م
مسقط (المقر الرئيسي)		16	96	8	56	66	36	278	477
مسقط (السيب)		5	0	0	32	35	0	72	107
جنوب الباطنة (الرساق)		1	3	0	5	3	5	17	37
شمال الشرقية		5	16	2	9	3	0	35	79
جنوب الباطنة (بركاء)		5	13	5	35	16	22	96	95
جنوب الشرقية		2	19	4	20	11	9	65	71
الداخلية		28	25	21	43	30	109	256	284
شمال الباطنة		1	47	5	17	18	4	92	114
البريمي		0	10	1	5	1	5	22	34
الظاهرة		2	35	17	15	6	11	86	113
مسندم (خصب)		0	0	0	0	0	1	1	1
مسندم (دبا)		0	0	0	0	0	0	0	0
ظفار		7	9	18	34	28	24	120	150
المزيونة		0	0	0	0	1	0	1	6
الوسطى		0	0	0	0	0	0	0	1
إجمالي عام 2016م		72	273	81	271	218	226	1141	1569
إجمالي عام 2015م		91	345	103	363	343	324		

الجدول 13 : القضايا / القضايا الحكومة لصالح المستهلك / الأوامر الجزائية/ قرارات الحفظ / الغرامات المالية/ المبالغ المسترجعة :

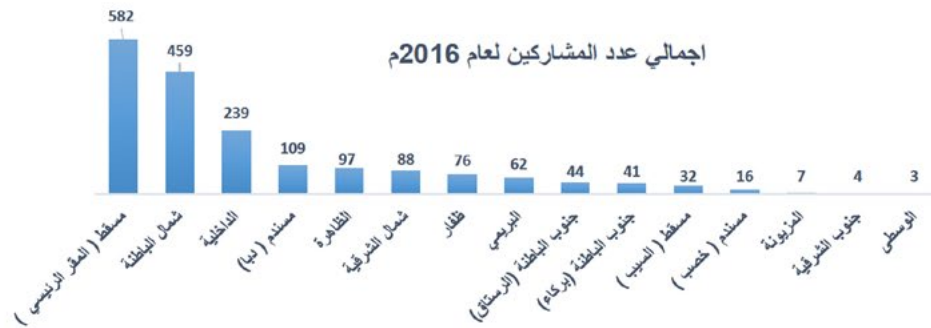
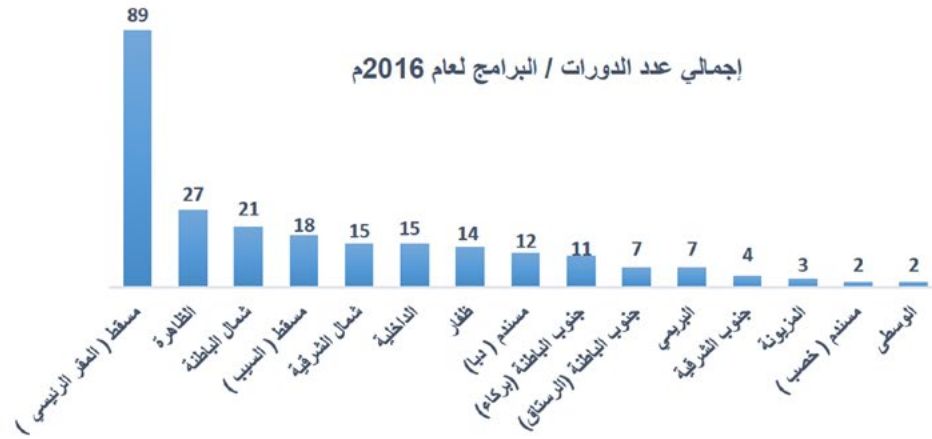
المبالغ المسترجعة	الغرامات المالية (رع)	قرارات الحفظ	الأوامر الجزائية	القضايا المحكومة لصالح المستهلك	إجمالي القضايا	المديرية / الإدارة
548471.05	114475	140	164	201	623	مسقط (المقر الرئيسي)
149614.15	32070	63	143	54	282	مسقط (السيب)
22647.5	25100	4	2	31	39	جنوب الباطنة (الرساق)
87438	73630	8	0	84	96	شمال الشرقية
65519.9	133600	4	0	60	72	جنوب الباطنة (بركاء)
70649.4	13980	3	5	42	71	جنوب الشرقية
85081.995	81070	70	2	83	178	الداخلية
137634.95	177910	23	2	276	338	شمال الباطنة
40509.5	55120	6	0	37	53	البريمي
131577.535	52200	1	0	7	10	الظاهرة
1074.6	1000	1	5	4	10	مسندم (خصب)
427.52	2700	1	0	7	9	مسندم (دبا)
442481	64550	6	1	25	39	ظفار
50	1000	0	0	1	1	الزيونة
550	1900	0	0	5	5	الوسطى
1783727.100	830305	330	324	917	1826	إجمالي عام 2016م
1982149.02	379150	421	546	621	1849	إجمالي عام 2015م



## المجالات والأنشطة المساندة

### • تنمية الموارد البشرية:

تولي الهيئة العامة لحماية المستهلك أهمية بالغة لمسألة التأهيل والتدريب حيث يتم سنويا اعتماد خطة شاملة في هذا الجانب تشمل مختلف فئات الموظفين بديوان عام الهيئة وبالمحافظات ومختلف التخصصات الإدارية والفنية وغيرها. وفي إطار الخطة المعتمدة لعام 2016 م، بلغ عدد البرامج الداخلية المنفذة لعام 2016م (247) برنامجا تدريبييا استفاد منها (1859) موظفا في حين بلغ عدد البرامج الخارجية (2) برنامجا تدريبييا.



المديرية / الإدارة	عدد الدورات/ البرامج	عدد المشاركين
مسقط (المقر الرئيسي)	89	582
مسقط (السيب)	18	32
شمال الباطنة	21	459
جنوب الشرقية	4	4
مسندم (خصب)	2	16
مسندم (ديا)	12	109
جنوب الباطنة (الراستاق)	7	44
جنوب الباطنة (بركاء)	11	41
شمال الشرقية	15	88
الداخلية	15	239
الظاهره	27	97
البريمي	7	62
ظفار (صلالة)	14	76
المزينة	3	7
الوسطى	2	3
إجمالي عام 2016 م	247	1859
إجمالي عام 2015م	486	1644



# معرض الصور



جائزة الإتحاد العالمي لريادة الأعمال



جائزة السلطان قابوس للإجادة في الخدمات الحكومية



جائزة النسور الذهبي



جائزة درع الحكومة الذكية



ضبط قوى عاملة تعمل على بيع التبغ الموضوغ وغير المدخن مخلوط بمادة الجير



عمالة وافدة تبيع أثاث محشو بمخلفات القمامة



ضبط قوى عاملة تعمل على بيع التبغ الموضوغ وغير المدخن



طلاب المدرسة البنجلادشية يزورون معرض السلع المقلدة بحماية المستهلك



طلبة مركز (الطالب الذكي) يزورون معرض السلع المقلدة بحماية المستهلك

# تم بحمد الله

الهيئة العامة لحماية المستهلك  
المديرية العامة للدراسات والتطوير

2017 م

تابعنا على      

خط المستهلك: ٨٠٠٧٩٠٠٩ \_ ٨٠٠٧٧٩٩٧  
[www.pacp.gov.om](http://www.pacp.gov.om)

# المؤشرات الإحصائية لعام ٢٠١٦م