

المديرية العامة للدراسات والتطوير

General Directorate for Studies and Development

دائرة البيانات والمعلومات الاقتصادية

Economic Data and Information Data DEPT

سلطنة عُمان  
الهيئة العامة لحماية المستهلك

Sultanate of Oman  
The Public Authority for Consumer Protection



المؤشرات الإحصائية السنوية لعام 2018م

Annual Statistical Indicators 2018

## كلمات مضيئة

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

قابوس بن سعيد  
18 نوفمبر 1976

***“We must bear in mind that the survival and the continuation of these achievements is based on two key factors: a viable economy and responsible citizens.”***

***Qaboos bin Said  
November 18, 1976***



# Contents

5	Introduction :
7	Chairman's Statement
8	General Statistics:
9	I : Complaints
12	II : Reports
15	Number of Complaints and Reports as per Action Taken
16	III : Violations
19	IV : Confiscated Items
23	V : Cases :
25	VI : Recalls :
27	Other Statistics
28	Retrieved Items for the customer
29	Exhibition of Counterfeit Products
30	Training and Developing Courses
31	Electronic Portal
32	Photo Gallery

# المحتويات

4	المقدمة
6	كلمة سعادة الدكتور رئيس الهيئة
8	إحصائيات عامة
9	أولاً : الشكاوى
12	ثانياً : البلاغات
15	الشكاوى والبلاغات حسب الإجراء المتخذ حيالها
16	ثالثاً : المخالفات
19	رابعاً السلع المضبوطة
23	خامساً : القضايا
25	سادساً : الإستدعاءات
27	مؤشرات أخرى
28	السلع المسترجعة لصالح المستهلك
29	معرض السلع المقلدة
30	تنمية الموارد البشرية
31	البوابة الإلكترونية
32	معرض الصور



# Introduction:

The Public Authority for Consumer Protection (PACP) would like to present the Annual Statistical Indicators of 2018 of which contains comprehensive statistical data and information for the total types of complaints, reports and violations recorded and received by the PACP and its administrative sectors (branches) all over the Sultanate during the year 2018.

These statistics are accompanied by further data on seized goods and their types, in addition to the court rulings ruled in favor of the consumer, penal orders, total fines recorded and recoveries during the year. In addition to that, the report shows the Training courses and qualification programs offered to the PACP staff in all its authorities. Within the framework of assisting data users to obtain all details easily, the statistics are presented according to the governorate branches they come from and are arranged in a descending order as per the areas they address.

Hoping that this effort would realize the awaited objectives, we pray to Allah Almighty to guide PACP in their efforts towards the interest of this homeland under the guidance of His Majesty Sultan Qaboos bin Saeed, may Allah protect him.





## كلمة سعادة الدكتور 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 أنشئت 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 تقرير المؤشرات الإحصائية للهيئة العامة لحماية المستهلك المؤشرات الإحصائية السنوية لعام 2018م 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 التقرير على معلومات شاملة حول إجمالي عدد الشكاوى والبلاغات والمخالفات والسلع المضبوطة، والقضايا، والأوامر الجزائية، والغرامات المالية، والدورات التدريبية والبرامج التأهيلية على مستوى الهيئة وإداراتها المتوزعة على ربوع هذا الوطن المعطاء. أملاً 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 ويرضاه، وأن يجعل عملنا خالصاً لوجهه الكريم.

الدكتور / سعيد بن خميس الكعبي  
رئيس الهيئة العامة لحماية المستهلك

# Chairman's Statement



Statistical data and indicators are the main component of work development and perfection. In order to formulate policies and plans required for continuous development and perfection of their work, the Public Authority for Consumer Protection (PACP) has always been particular about periodical provision of such indicators and statistics.

The statistical indicators for the year 2018 have come in accordance with what had been observed from real performance at Authority's head office and sub-departments in various Sultanate governorates. This reflects the development different PACP fields of work have witnessed, and offers to view their role in the area of perfection of services provided to consumers last year; as such, changes indicate the most important changes observed, over time, on different data relating to direct and indirect services provided to consumers in different areas.

While affirming our commitment to move forward on this approach, towards perfected our statistical data that PACP keeps providing, we hope to make positive addition and increment to their users and utilizers, expressing our thanks and appreciation to all those who have contributed to provision of such statistical indicators.

May Allah almighty grant us success in the service of this dear beloved homeland under the guidance and leadership of His Majesty Sultan Qaboos bin Said; May Allah protect him.

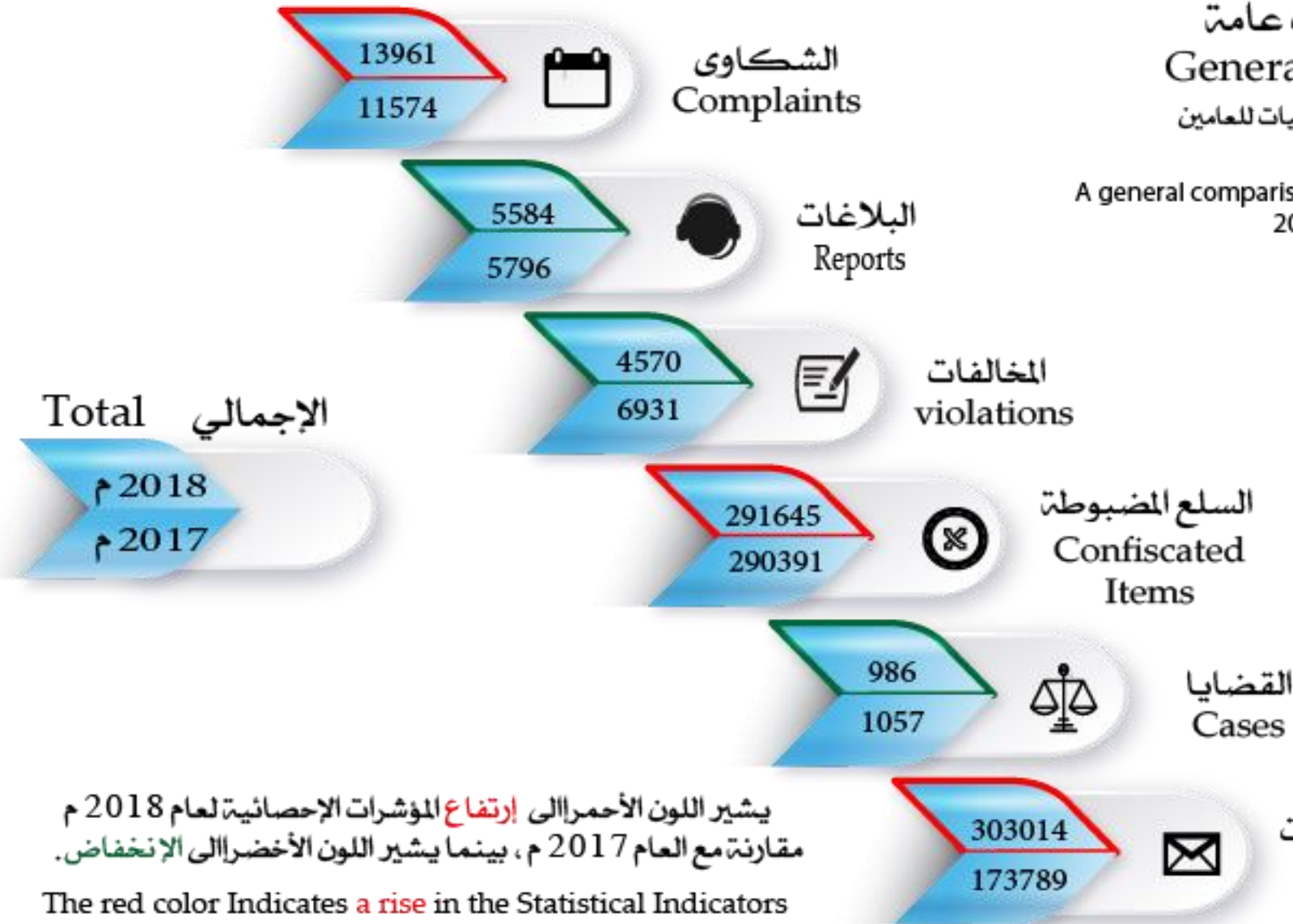
**Dr. Said bin Khamis Al Ka'abi**  
**Chairman**  
**Public Authority for Consumer Protection**

# إحصائيات عامة General Statistics

مقارنة عامة للإحصائيات للعامين

2017/2018

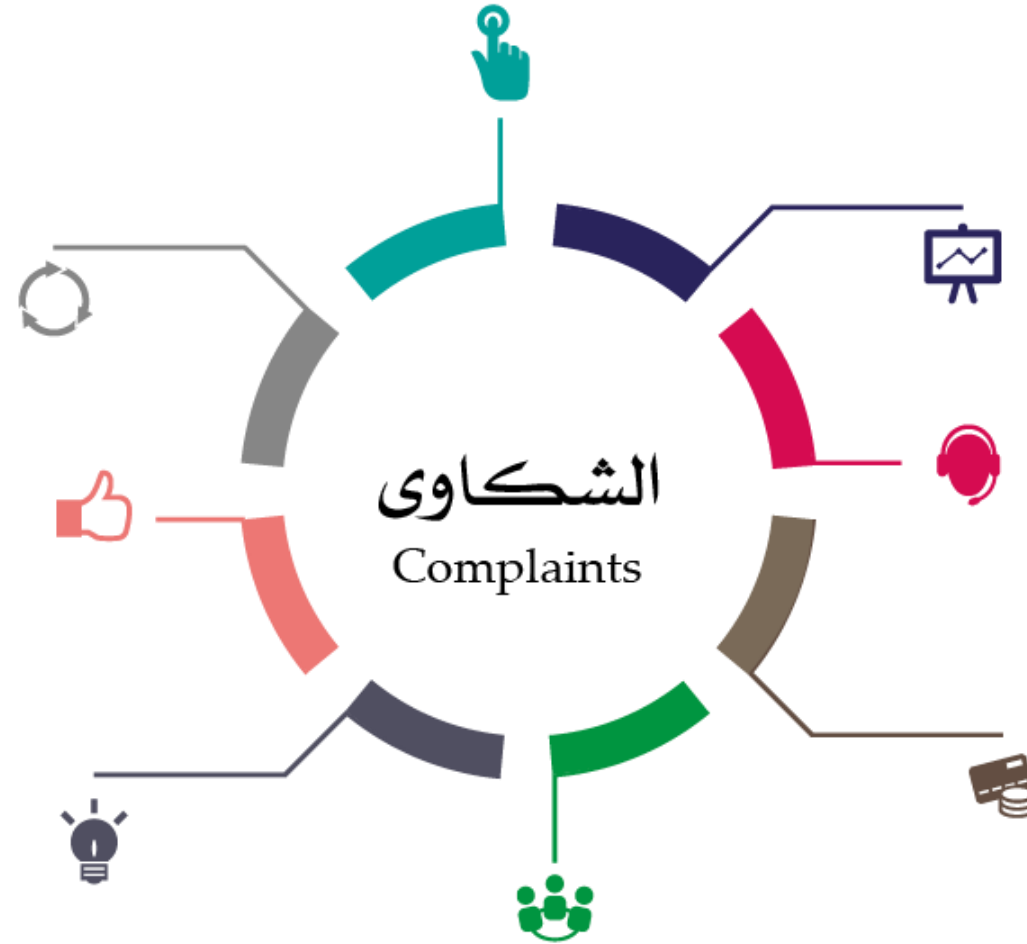
A general comparison of statistics for the years  
2017 & 2018



قسم مراجعة وتحليل البيانات

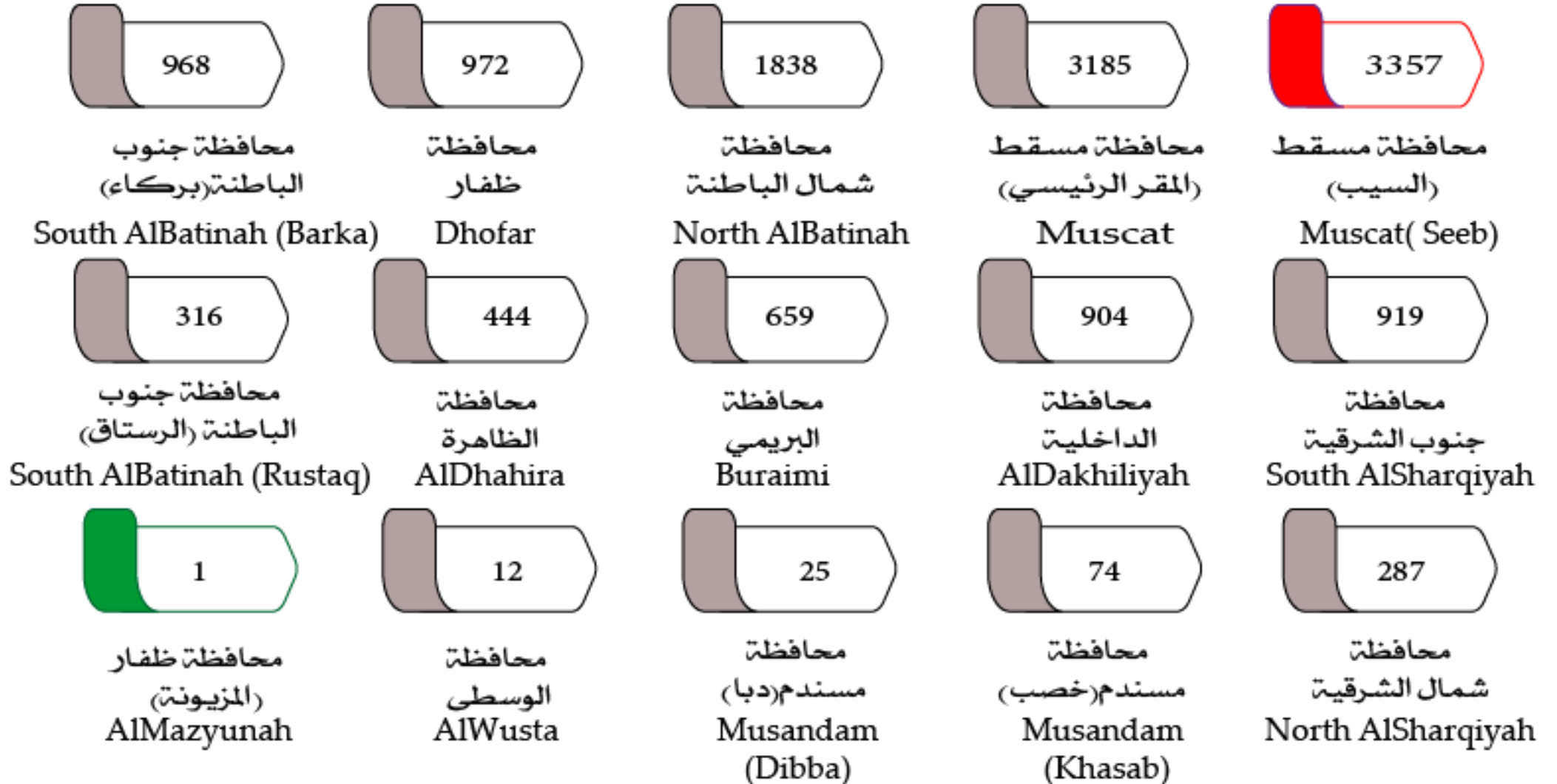
Department of Data Review and Analysis





## I : Complaints

## أولاً : الشكاوى :



المؤشرات الإحصائية مرتبة من الأكثر إلى الأقل

Statistical Indicators are Arranged from the most to the least

## قطاعات الشكاوى مرتبة تدريجيا من الأكثر إلى الأقل حسب إجمالي 2018 م

The Complaints Sectors are Gradually Arranged from the most to the least by the Total of 2018





## II : Reports:

## ثانياً : البلاغات:



المؤشرات الإحصائية مرتبة من الأكثر إلى الأقل

Statistical Indicators are Arranged from the most to the least

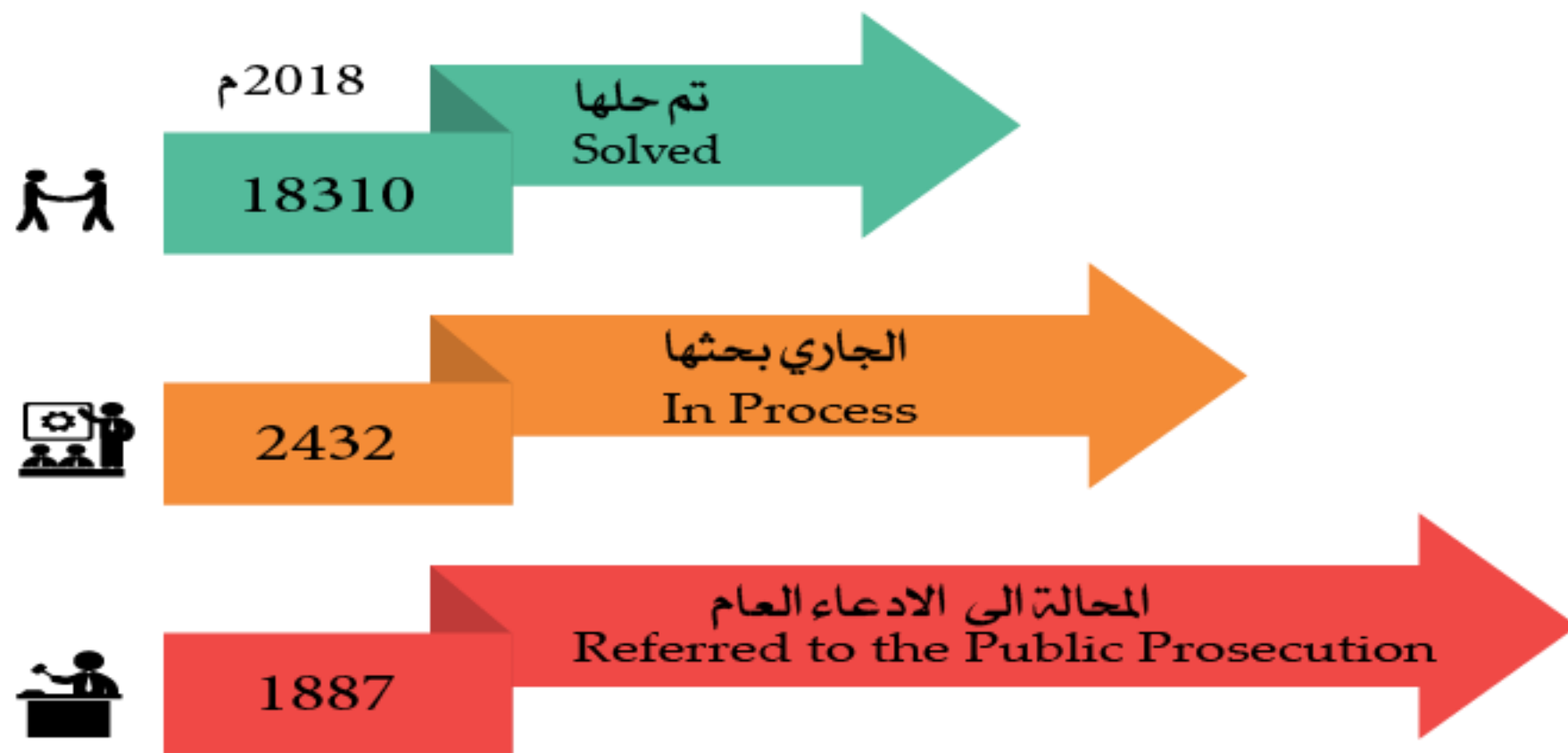
## قطاعات البلاغات مرتبة تدرجياً من الأكثر إلى الأقل حسب إجمالي 2018 :

The Reports Sectors are Gradually Arranged from the most to the least by the Total of 2018 :



## الشكاوى والبلاغات حسب الإجراء المتخذ حيالها

Number of Complaints and Reports as per Action Taken







### III : Violations

### ثالثاً : المخالفات:



المؤشرات الإحصائية مرتبة من الأكثر إلى الأقل

Statistical Indicators are Arranged from the most to the least

## Total Violations by Sector:

## إجمالي المخالفات حسب القطاع:



17 التخليص في كمية المنتج والتلاعب بالأوزان  
Reduction in the Quantity of the Product (Manipulation of Weights)

18 المخالفات الخاصة بأسطوانات الغاز  
Violations of Gas Cylinder

19 ترويج وبيع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية للمنازل  
Marketing & Selling Electronics Door-to-Door

20 الإجمالي  
Total

14 التعدي على حرية الاختيار والمساواة والمعاملة العادلة  
Infringement on Freedom of Choice, Equalit and Fair Treatment

15 التسويق والإعلان عن الأعشاب الطبيعية، وللمصنعة والمستخلصات النباتية والأجهزة الطبية الغير مرخصة  
Marketing & Advertising Unlicensed Herbs, Plant Extracts and Medical Devices.

16 بيع السجائر المخالفة للمواصفات  
Selling Banned Tobacco (That do not match the GCC standards & specification)

10 اتخاذ شروط مجحفة في حق المستهلك  
Enforcing unfair conditions upon the consumer

11 بيع واستيراد وتداول المنتجات المخلة بالأداب والنظام العام  
Selling and importing inappropriate and offensive products

12 التبغ للمضوغ والغير المدخن بأنواعه  
Different types of Chewable and Smokeless Tobacco.

13 الغش والتقليد في السلع والخدمات  
Fraud & Counterfeiting Products

6 البيانات الإيضاحية وسلامة الأغذية  
Products' Labels & Food Safety Information

7 التخفيضات والعروض الترويجية المضللة والغير مرخصة  
Unapproved and Misleading Promotions

8 الإعلانات التجاربية المضللة  
Advertisements

9 اختلاف السعر المعروض عن الفوتر  
Difference in the Displayed Shelf Prices and Invoice Prices

1 عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات  
Not Putting Price Tags on the Products

2 أخرى  
Other

3 رفع الأسعار دون موافقة الهيئة  
Raising the Price without Obtaining the Approval of the PACP

4 عدم إصدار فواتير الشراء  
Dont Issuing Invoices.

5 بيع سلع منتهية الصلاحية  
Selling Expired Products



## IV : Confiscated Items

## رابعاً : السلع المضبوطة :

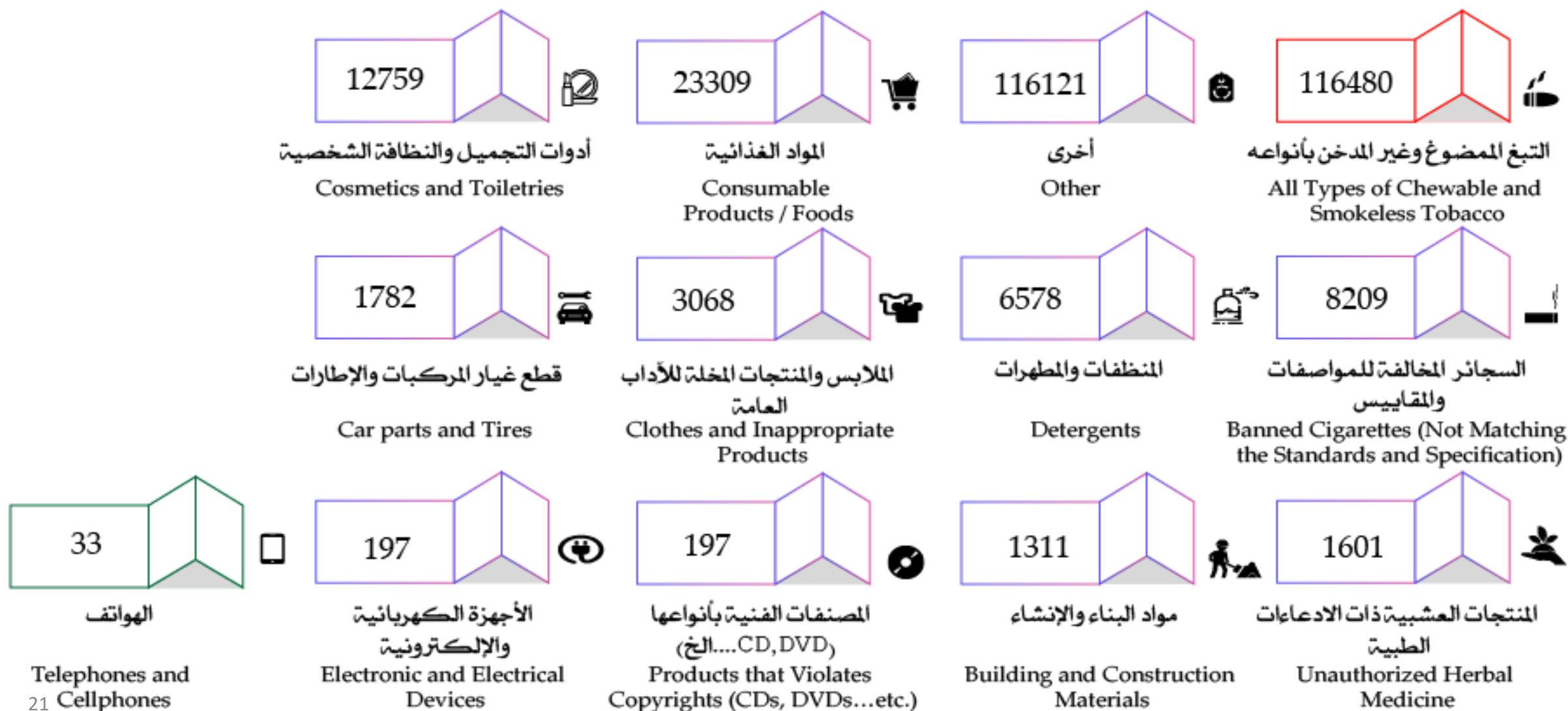
10144	10792	15983	86528	128650
محافظة ظفار Dhofar	محافظة شمال الباطنة North AlBatinah	محافظة البريمي Buraimi	محافظة مسقط (المقر الرئيسي) Muscat	محافظة جنوب الباطنة(بركاء) South AlBatinah (Barka)
4771	4895	7264	8174	8721
محافظة شمال الشرقية North AlSharqiyah	محافظة الظاهرة AlDhahira	محافظة مسندم(دبا) Musandam (Dibba)	محافظة الداخلية AlDakhiliyah	محافظة مسقط (السيب) Muscat( Seeb)
88	796	1572	1579	1688
محافظة ظفار (المزيونة) AlMazyunah	محافظة الوسطى AlWusta	محافظة جنوب الباطنة(الrustaq) South AlBatinah (Rustaq)	محافظة جنوب الشرقية South AlSharqiyah	محافظة مسندم(خصب) Musandam (Khasab)

المؤشرات الإحصائية مرتبة من الأكثر إلى الأقل

Statistical Indicators are Arranged from the most to the least

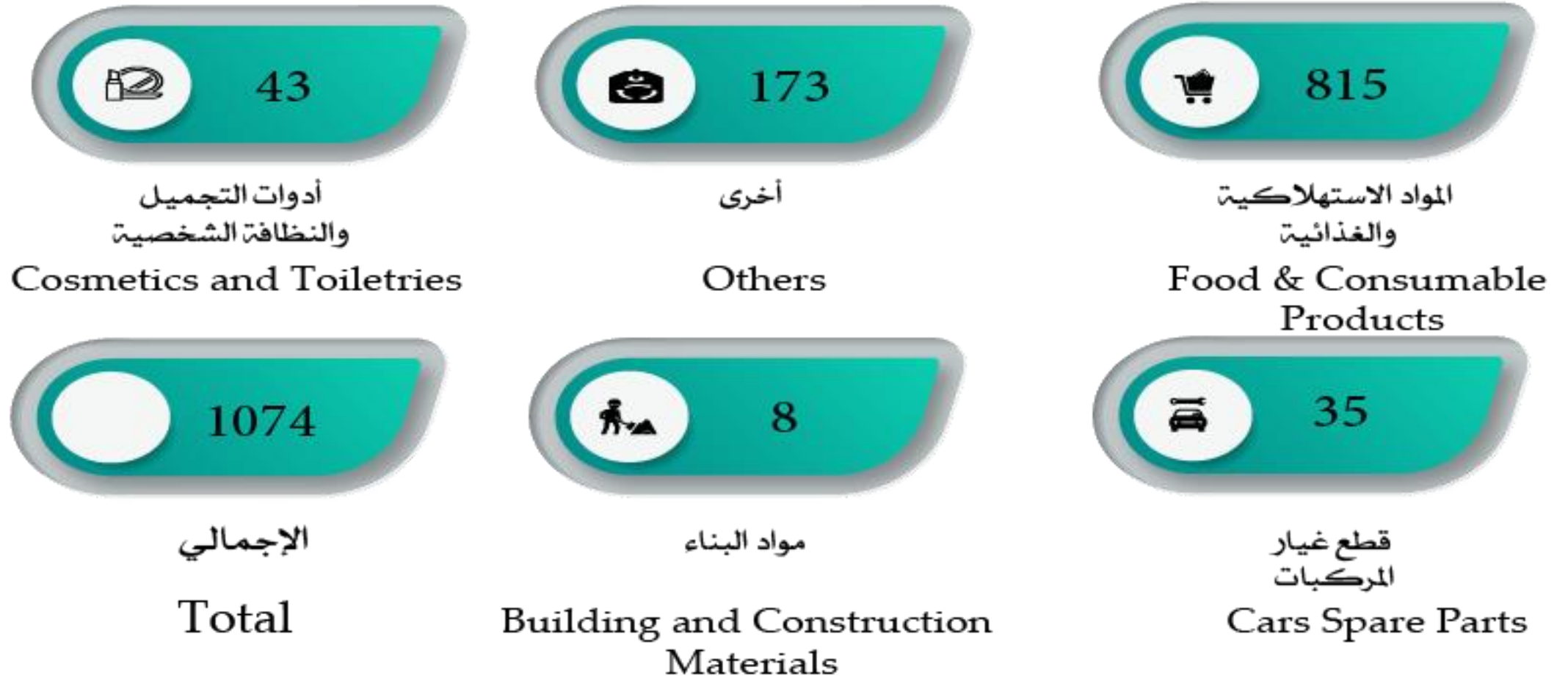
## قطاعات السلع المضبوطة مرتبة تدريجياً من الأكثر إلى الأقل حسب إجمالي 2018 م

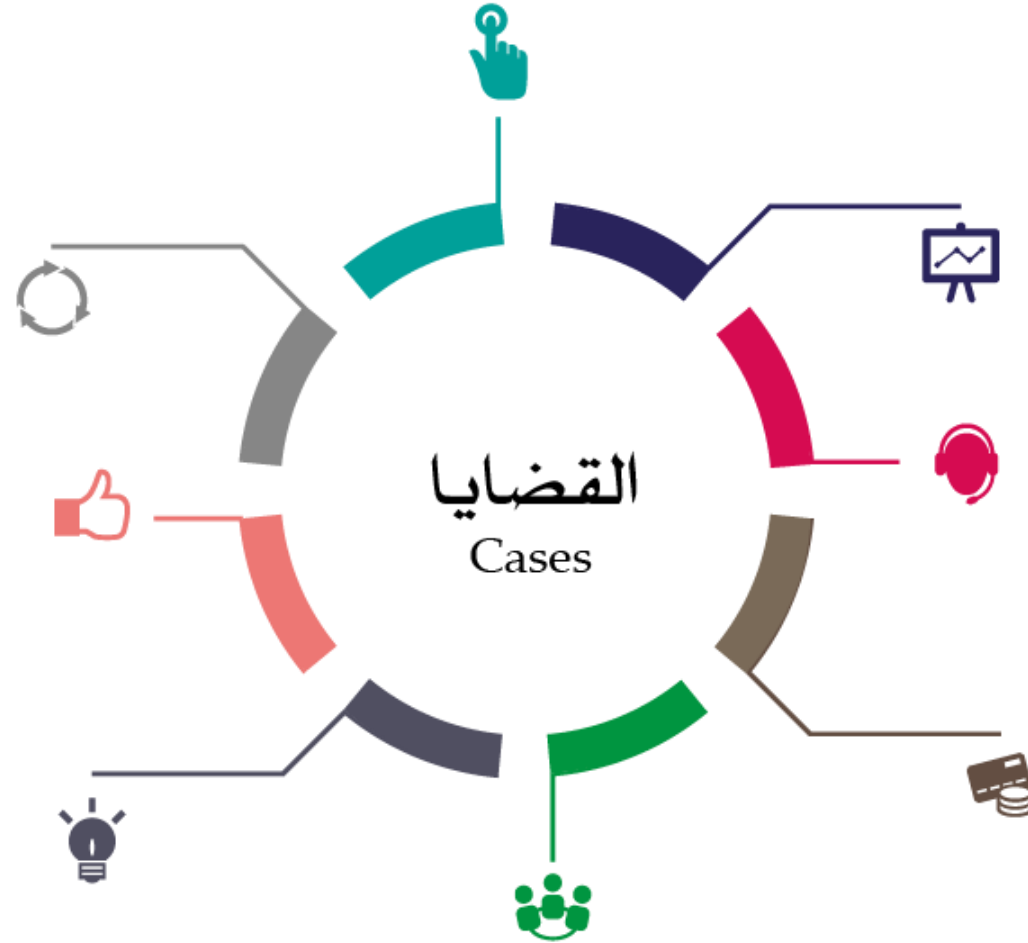
Confiscated Items Sectors are Gradually Arranged from the most to the least by the Total of 2018



## السلع المضبوطة المحالة للفحص والمعاينة

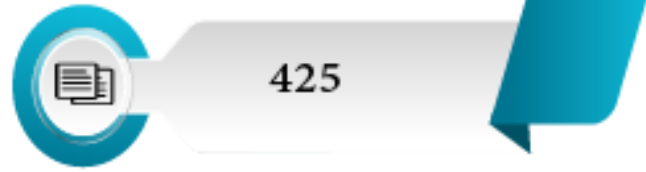
### Confiscated Items Referred for Testing & Inspection





V : Cases :

خامساً : القضايا :



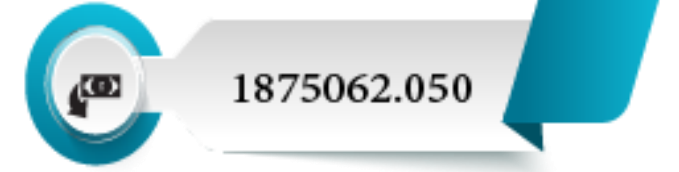
قرارات الحفظ

Conservation Decisions



الغرامات المالية

Fines



المبالغ المسترجعة

Financial Recoveries



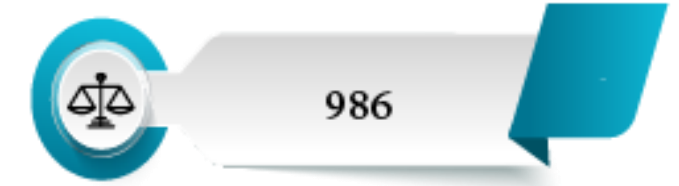
إجمالي الأوامر الجزائية

Total Penal Orders



إجمالي القضايا المحكومة لصالح المستهلك

Total Court Ruling in Favor to Consumers



إجمالي القضايا

Number of Cases

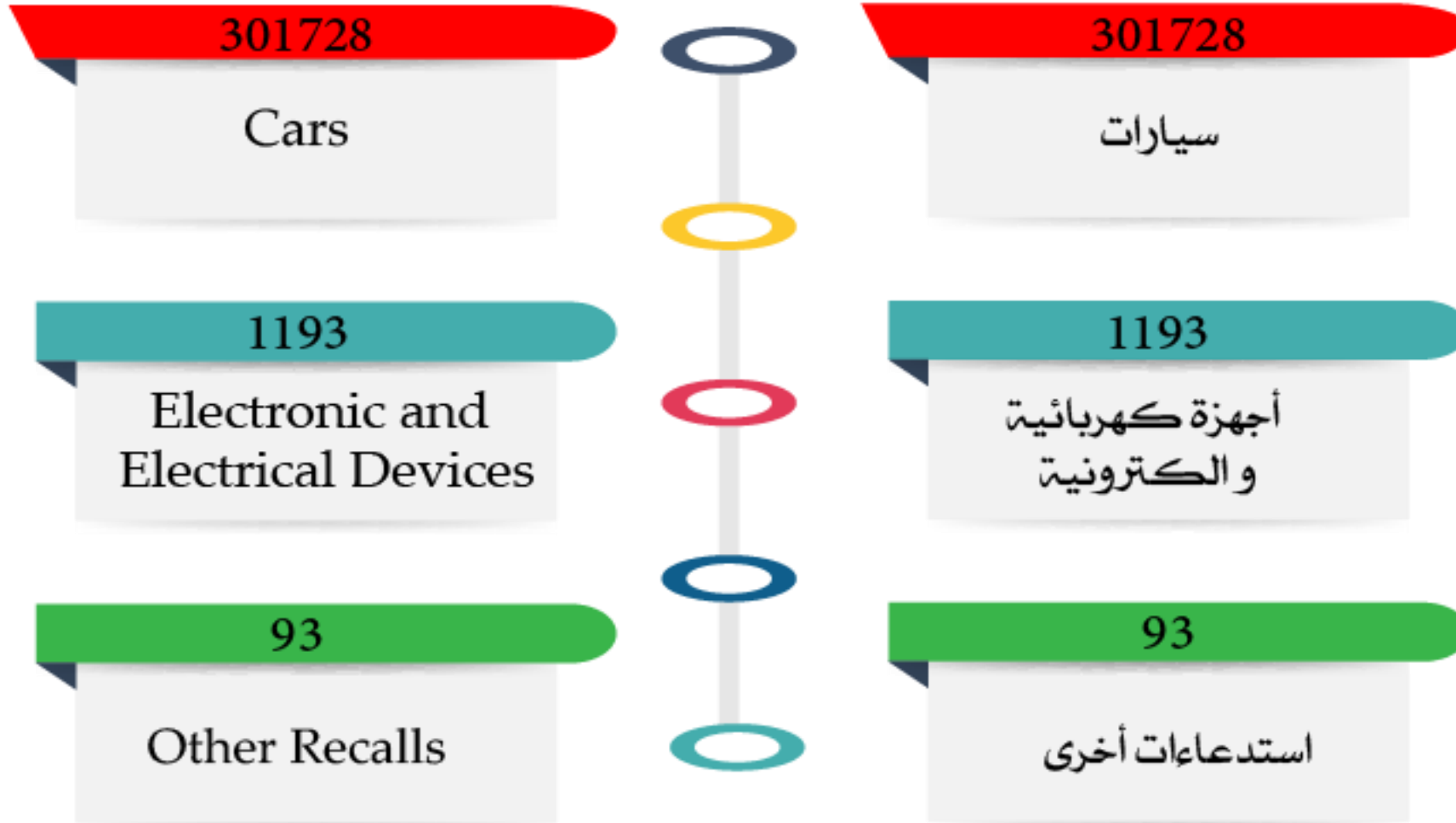
قسم مراجعة وتحليل البيانات

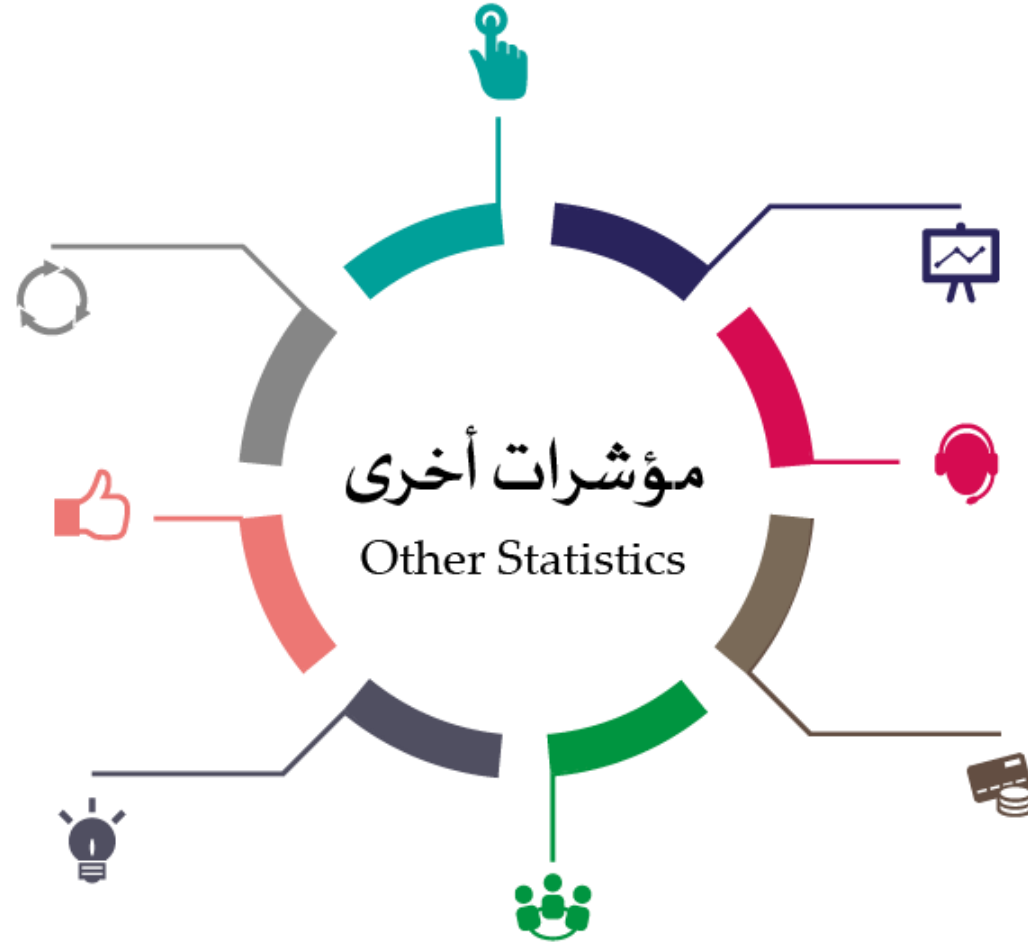




## VI : Recalls :

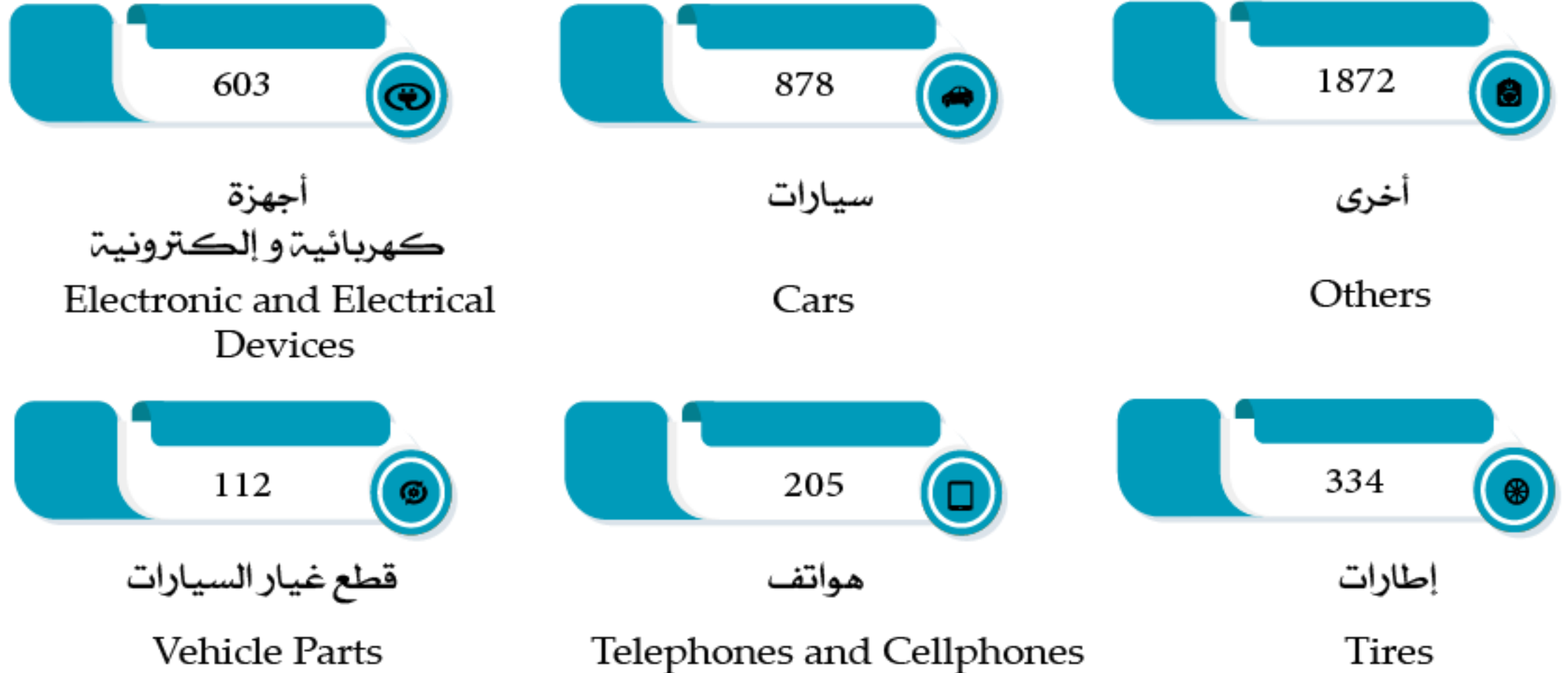
## سادساً : الاستدعاءات





## السلع المسترجعة لصالح المستهلك

### Retrieved Items for the Customer



# معرض السلع المقلدة

## Exhibition of Counterfeit Products



المدارس الحكومية  
Governmental School



المؤسسات الخاصة  
Private Institutions



الهيئات والمؤسسات الحكومية  
Governmental Authorities and  
Institutions



الإجمالي  
Total



الوفود الرسمية  
Formal Delegation



المدارس الخاصة  
Private School

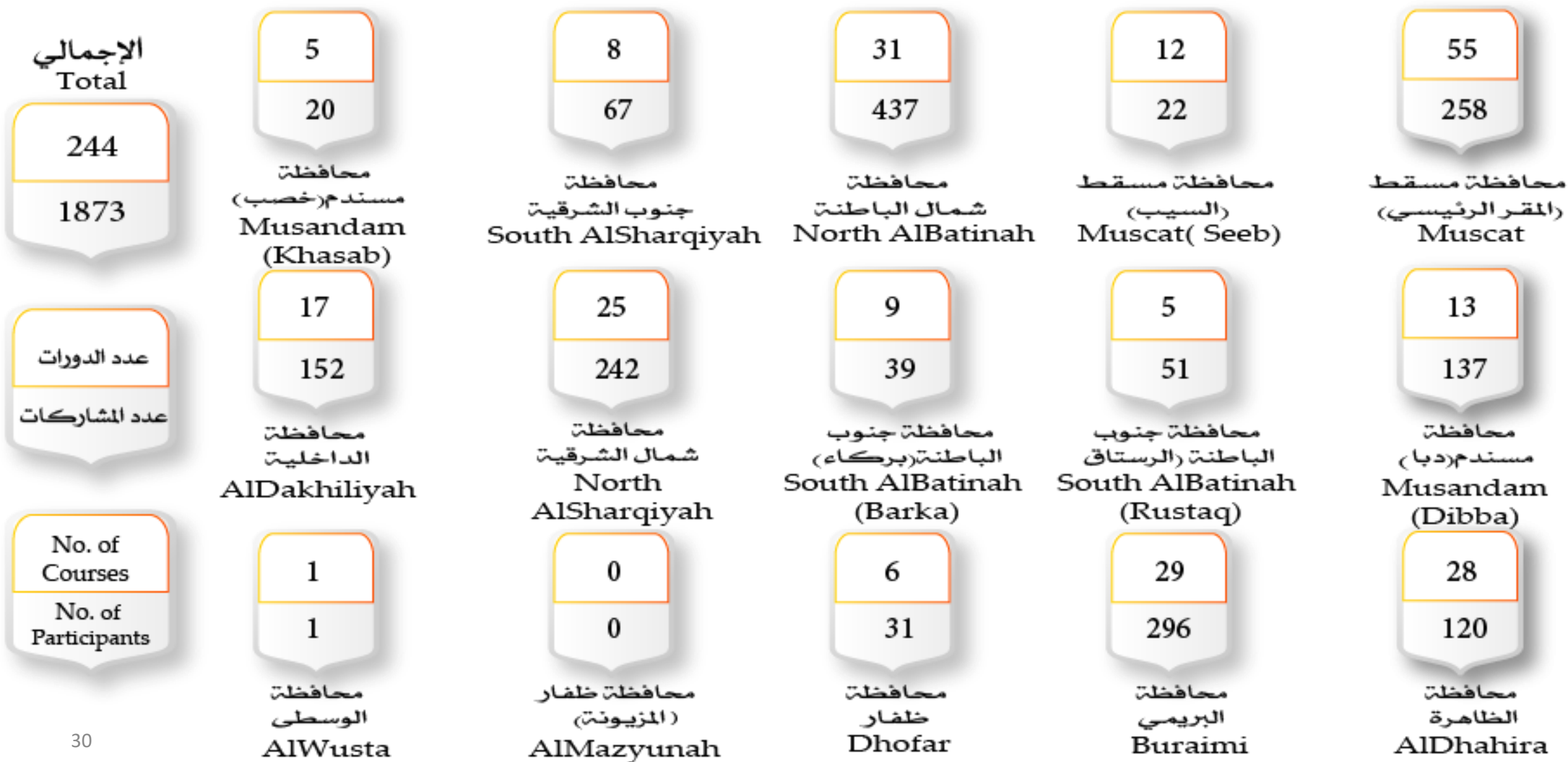


عدد الوافدين / عدد العمانيين  
Foreign Omani



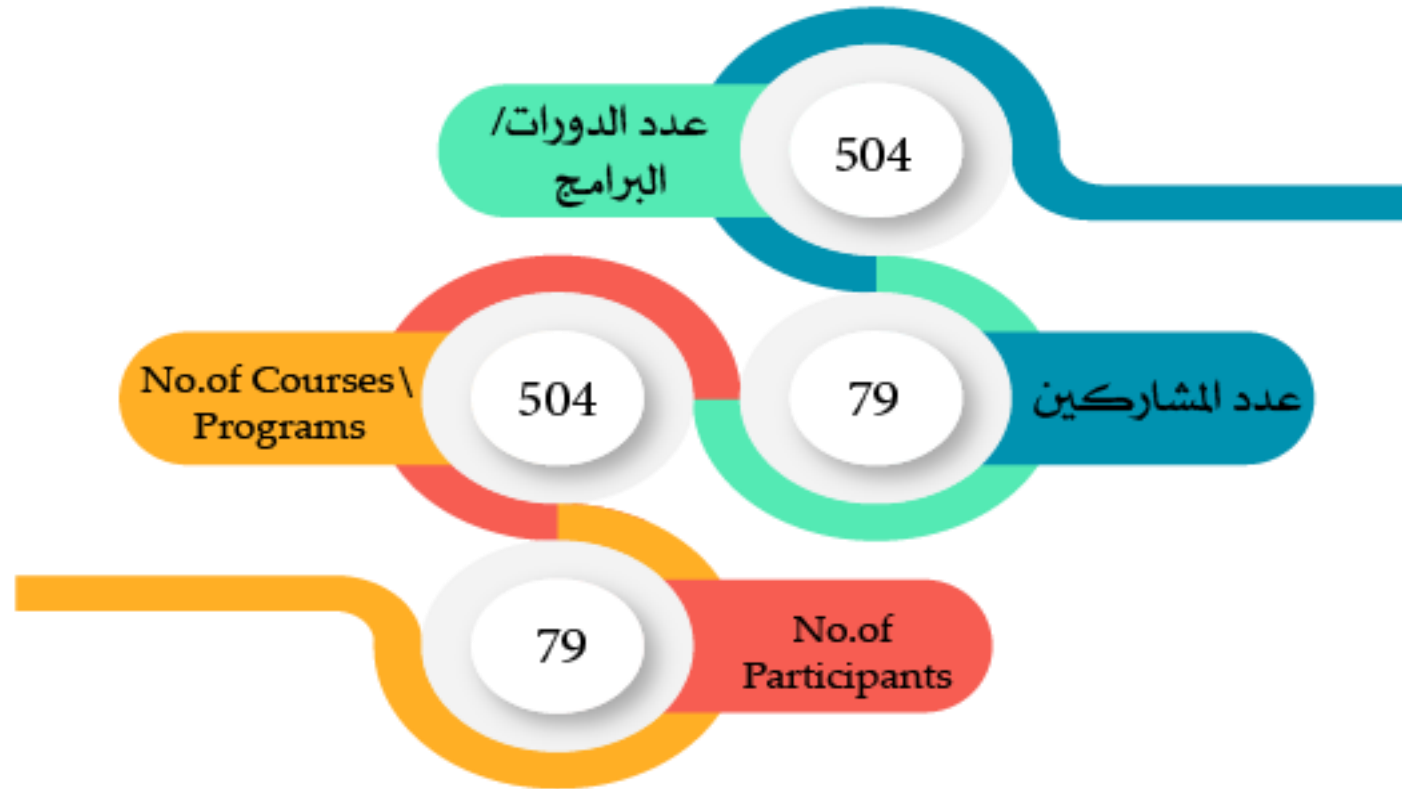
## Training and Developing Courses :

## تنمية الموارد البشرية :



## Electronic Training Statistics :

## إحصائية التدريب الإلكتروني :



## إحصائيات عدد زوار البوابة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي :

Statistics of the number of visitors to the portal and social media :





Photo Gallery:

معرض الصور :





جائزة الشرق الأوسط الـ23 لتميز الحكومة والمدن الذكية ( 2018 )

# صور من أنشطة معرض السلع المقلدة

Photos of the counterfeit goods exhibition activities





















## الملاحق

### تعريفات:

**الشكوى:** "هي كل اخبار يقدم شفاهة أو كتابة من شخص طبيعي أو معنوي جراء تعرضه لضرر ما من جراء مخالفة لقانون حماية المستهلك".  
**البلاغ:** "هو كل اخبار بأي وسيلة كانت يقدم شفاهة أو كتابة لموظفي الهيئة المختصين من أي شخص طبيعي أو معنوي لم يلحقه ضرر مباشر عن ارتكاب شخص طبيعي أو معنوي مخالفة لأحكام قانون حماية المستهلك".

**المخالفة:** "هي إجراء يتخذ ضد كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم بلاغ أو شكوى ضده لارتكابه لأية مخالفة، أو يتم ضبطه من قبل مأموري الضبط القضائي".

**المضبوطات (السلع المضبوطة):** "هي المواد المحظور تداولها قانونا، وتضبط سواء عن طريق التفتيش أو عن طريق الضبط العرضي لكونها فاسدة أو مغشوشة أو سامة أو غير صالحة للاستهلاك الآدمي أو غير مطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة".

**المخالفة المحررة بدون مضبوطات:** "هي المخالفة التي يحررها مأمور الضبط القضائي ضد الشخص الطبيعي أو المعنوي لعدم التزامه بأحكام قانون حماية المستهلك".

**المخالفة المقرونة بالمضبوطات:** "هي المخالفة التي يحررها مأمور الضبط القضائي ضد الشخص الطبيعي أو المعنوي مقرونة بمحضر ضبط على السلع التي يشتبه في كونها فاسدة أو مغشوشة أو سامة أو محظورة أو غير صالحة للاستهلاك الآدمي أو غير مطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة".

**المضبوطات المحالة للفحص والمعاينة:** "هو إجراء يتمثل في عمل فحص يجري على عينة من السلع أو الأدوات المشتبه بها والمضبوطة وتقرير مدى صلاحيتها للاستهلاك".

**أمر التكليف بالحضور:** "هو الوثيقة التي تخطر المدعى عليه من أجل المثول أمام الجهة الناظرة للشكوى.

**طلب رفع الأسعار:** "هو عبارة عن طلب يقدم إلى الهيئة العامة لحماية المستهلك لغرض رفع سعر السلعة أو الخدمة مقرون بمبررات طلب رفع الأسعار".

**مركز الاتصالات:** "هو مركز يتم من خلاله استقبال اتصالات المستهلكين للإبلاغ عن المخالفات".

**الاستدعاءات:** "هو إجراء الزامي تقوم به الشركة الصانعة ووكيلها المحلي في حالة ثبوت ظهور عيب ما في المنتج وذلك عن طريق الشركة الصانعة أو عن طريق جهة حكومية في السلطنة أو بلد المنشأ أو أي بلد آخر".

**التحذيرات:** "هي عبارة عن أخطار أو إشعار يصدر من جهة مختصة عبر وسائل الإعلام المختلفة يفيد بوجود عيب في سلعة أو خدمة تشكل خطرا على سلامة وصحة المستهلك".

# Annexes

## **Definitions:**

**Complaint:** "Any news provided orally or in Writing by a person as a result of being harmed due to a violation of the Consumer Protection Law".

**Reports:** "Any news provided in any ways; orally or in writing to the authority's employees from a person who did not get a direct harm due to a direct violation from other person to the Consumer Protection Law".

**Violation:** "An action against a person who submits a complaint or a complaint have been submitted against him for any offense, or is seized by judicial officials".

**Confiscating items:** "substances which are prohibited by law and are controlled either by inspection or by accidental seizure because they are corrupt, adulterated, poisonous, and unsuitable to human consumption or not conforming to the approved standard specifications".

**Deregulation violation without confiscation items:** "it's the violation that is issued by the judicial officer against a person for not obeying the Consumer Protection Law."

**Deregulation Violation accompanied with confiscation items:** "is the violation that is issued by the judicial officer against a person, along with a record of the seizure of goods suspected of being corrupt, adulterated, poisonous, prohibited, and unsuitable to human consumption or not conforming to the approved standard specifications".

**Checked and inspected confiscation items:** "is the procedure of conducting an examination of a sample of suspicious or seized goods or instruments and determining their suitability for consumption."

**Order to be present:** "is the document that informs the defendant in order to appear before the party to the complaint.

**Raising Prices application:** "It is a request submitted to the General Authority for Consumer Protection for increasing product or service prices, supported by the reason of the request of increasing prices".

**Call Center:** "It is a center where consumers can call to report about a violation".

**Calls:** "A mandatory procedure done by the manufacturer and its local agent if a defect appear in a product by the manufacturer or by a government agency in the Sultanate, origin country or any other country".

**Warnings:** "is a notice issued by an authority through media stating that there is a defect in a good or service that poses a danger to the safety and health of the consumer".

## تم بحمد الله

الهيئة العامة لحماية المستهلك  
المديرية العامة للدراسات والتطوير  
دائرة البيانات والمعلومات الاقتصادية

شهريناير / عام 2019م

تواصل معنا

خط المستهلك / 80079009 \_ 80077997

[www.pacp.gov.om](http://www.pacp.gov.om).

إعداد وإشراف / قسم مراجعة وتحليل البيانات  
تصميم الانفوجرافيك : المهندسة / مريم بنت خميس بن صالح الغيلانية

Public Authority for Consumer Protection  
General Directorate of Studies and Development  
Economic Data and Information DEPT

January /2019

Call Center / 80079009 ---80077997

[www.pacp.gov.om](http://www.pacp.gov.om)

Prepared by : Department of Review & Analysis

Infographics Designed by Trainee:

Maryam Khamis AlGhailani