



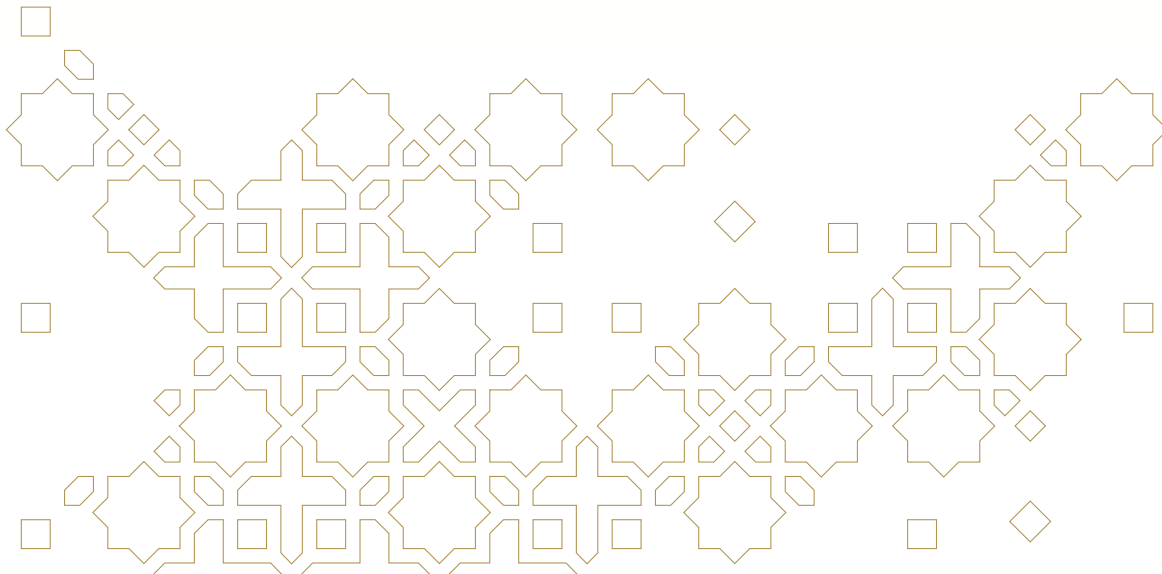
هيئة حماية المستهلك

Consumer Protection Authority

www.pacp.gov.om

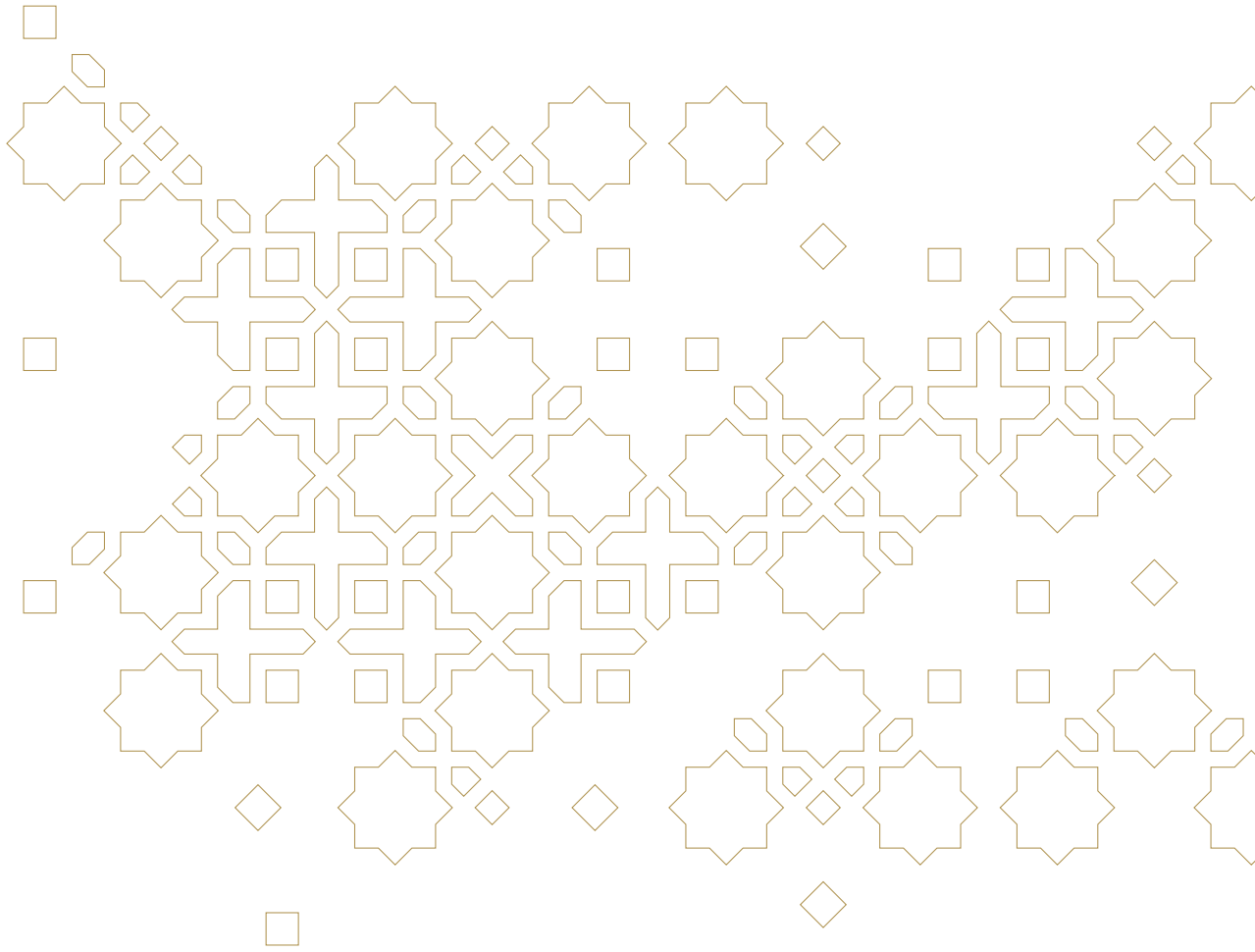


التقرير السنوي 2021





التقرير السنوي 2021





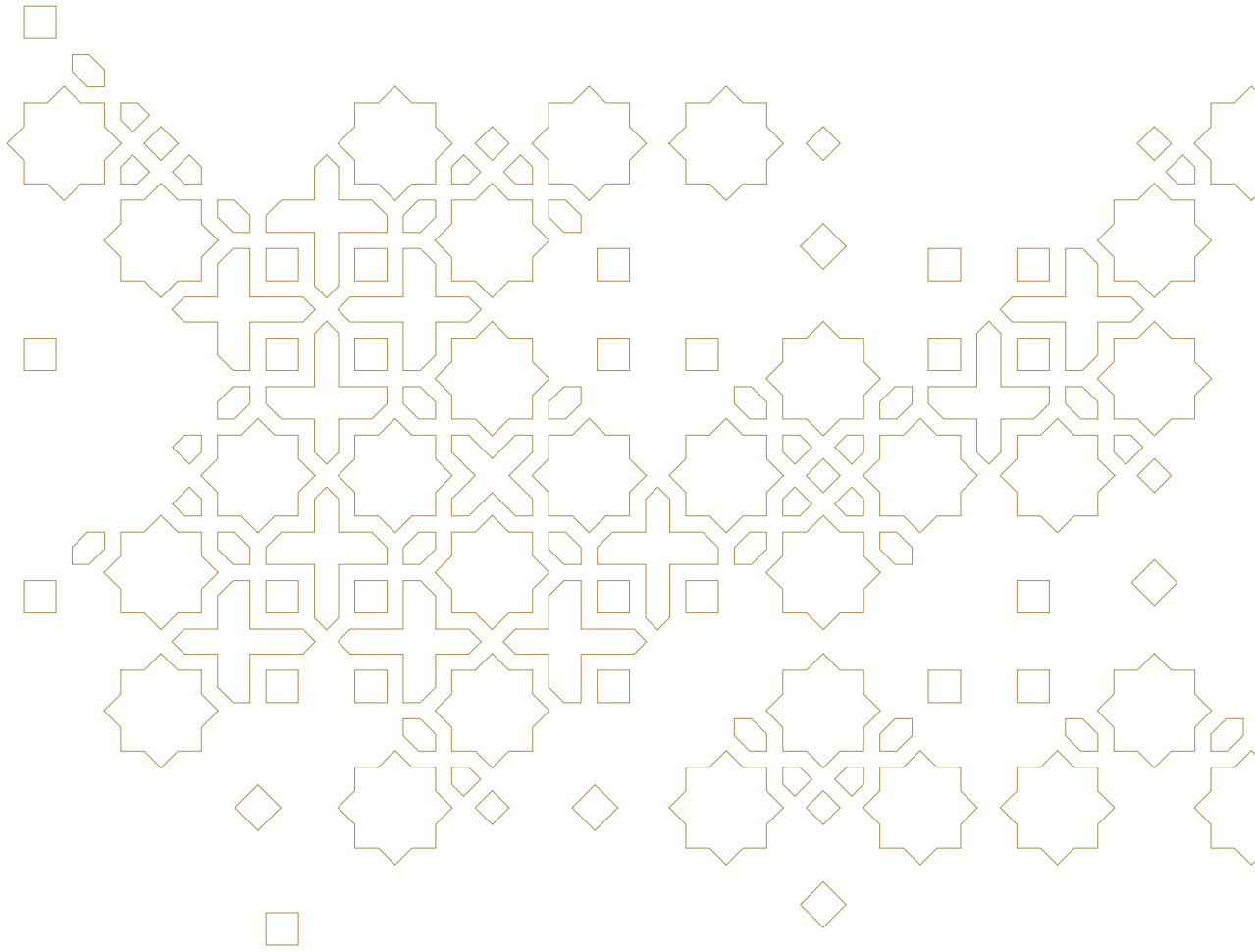
حضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق
- حفظه الله ورعاه -

أبرز المجالات المستهدفة في هذا التقرير:

- مؤشرات إحصائية عامة
- قطاع الشكاوى
- قطاع البلاغات
- قطاع المخالفات
- قطاع السلع المضبوطة
- قطاع السلع المسترجعة لصالح المستهلك
- القضايا القانونية
- مؤشرات إحصائية عامة

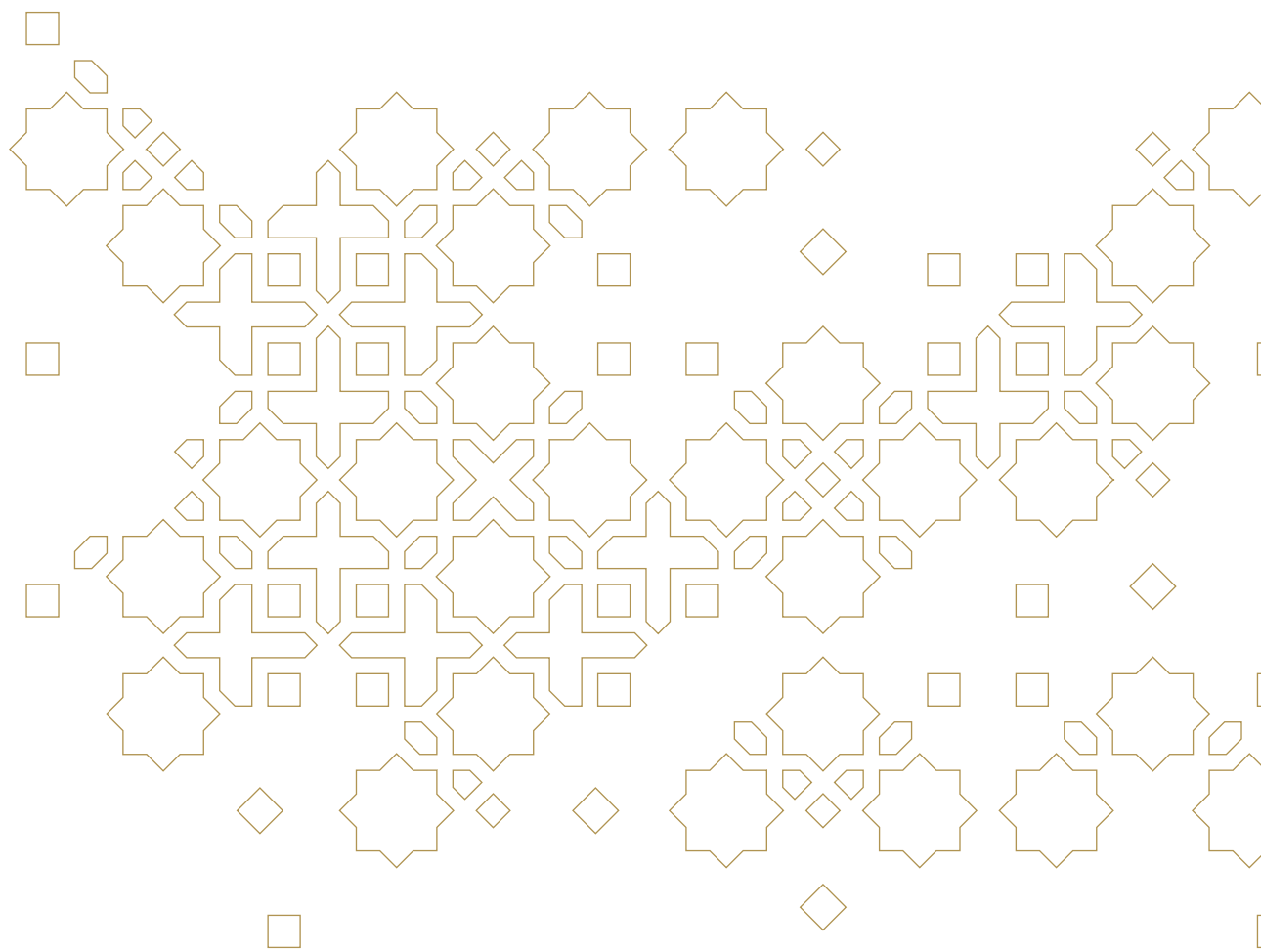


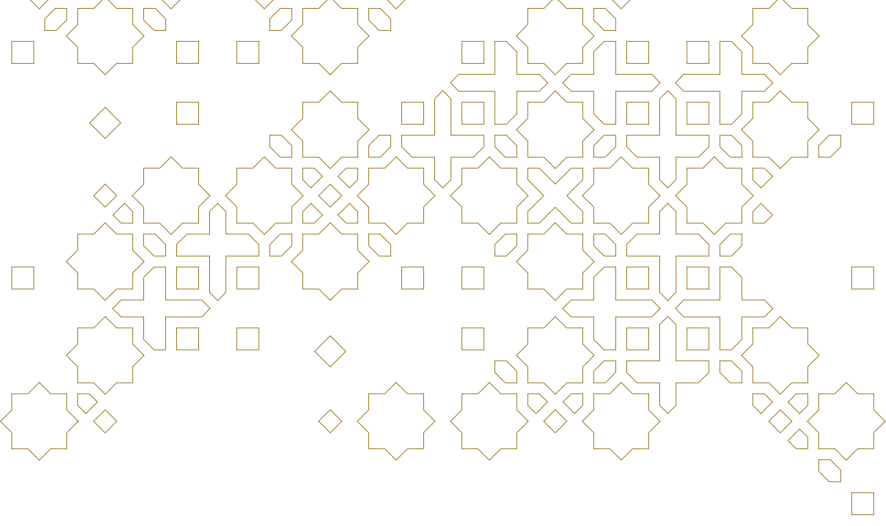
محافظات جنوب الشرقية بصيرة	محافظات جنوب الشرقية بصيرة	محافظات جنوب الباطنة بركاء	محافظات جنوب الباطنة بالرستاق	محافظات الوسطى هيما	محافظات الظاهرة عبري	محافظات الداخلية بنزوي	محافظات البريمي	المقر الرئيسي للهيئة
1	67	44	47	8	62	64	44	274
الإجمالي	المديرية العامة لحماية المستهلك بمحافظة شمال الباطنة	محافظات مسقط بولاية السيب	محافظات مسندم (دبا)	محافظات مسندم (خصب)	محافظات ظفار بولاية مرباط	محافظات ظفار	محافظات ظفار بولاية المزينة	محافظات بشمال الشرقية (إبراء)
913	108	29	23	25	1	64	8	44



محتويات التقرير

ثانياً : مجال الشكاوى	أولاً : مجال التشريعات والقوانين والقضايا	المجالات
خامساً : مجال السلع المضبوطة	رابعاً : مجال المخالفات	ثالثاً : مجال البلاغات
ثامناً : الضبطيات	سابعاً : أهم المؤشرات الإحصائية العامة	سادساً : مجال السلع المسترجعة لصالح المستهلك





مجال التشريعات والقوانين والقضايا

القرارات التشريعية

اصدرت الهيئة مجموعة من القرارات التنظيمية وهي كالاتي:



- قرار بشأن حظر تداول منتج كهربائي ، صدر بموجب القرار رقم ٢٠٢١/٢٠٩ الموافق ٢٢ أغسطس ٢٠٢١م.



- قرار بشأن وقف تداول الألعاب الهلامية ولعبة سلايم (صدر بموجب القرار رقم ٢٠٢١/٣٠١ الموافق ٢١ نوفمبر ٢٠٢١م).



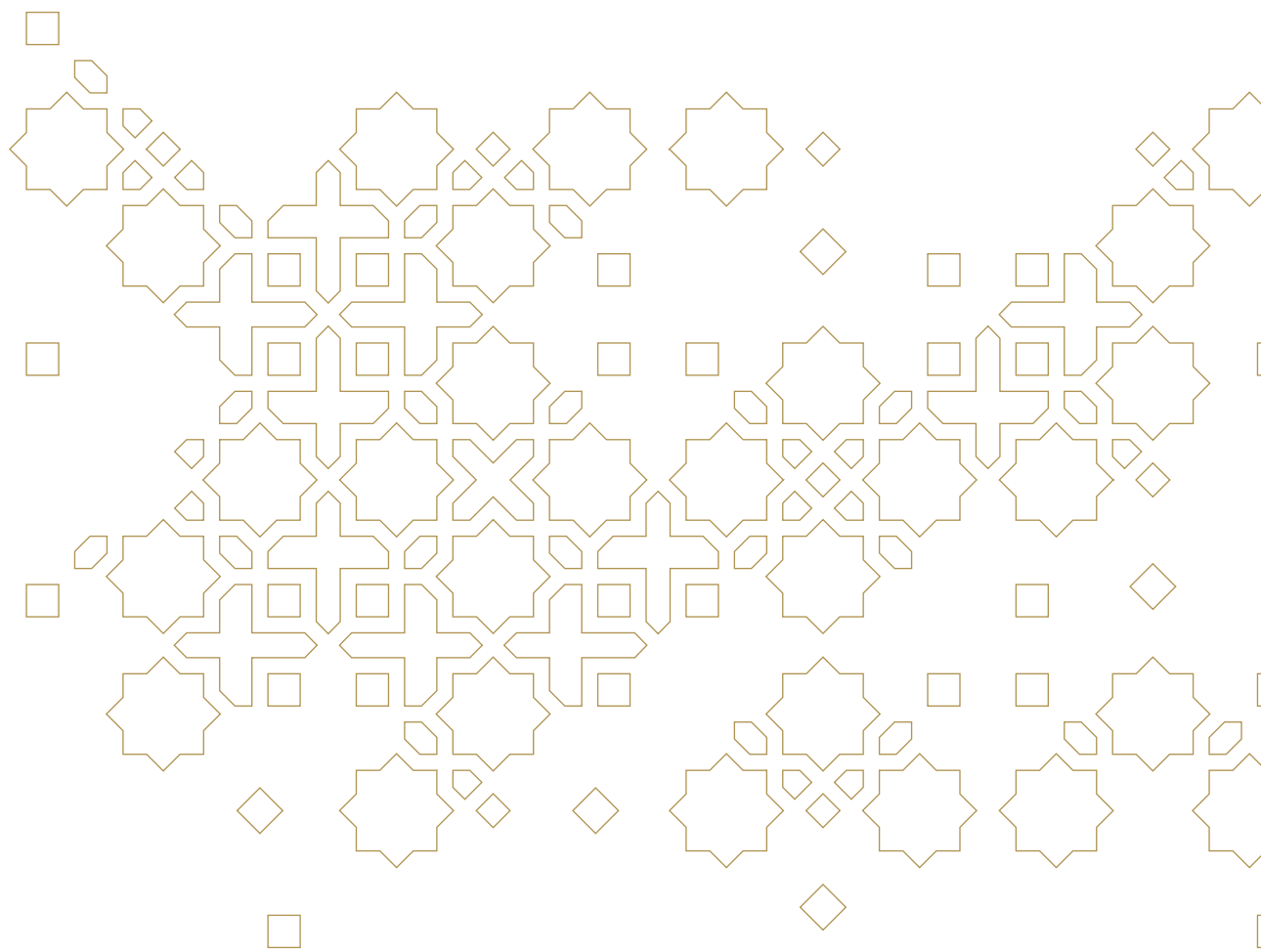
- قرار بشأن حظر تداول منتج جهاز قاتل البعوض (par par) ، صدر بموجب القرار رقم ٢٠٢١/٣٠٨ الموافق ٢٤ فبراير ٢٠٢١م.

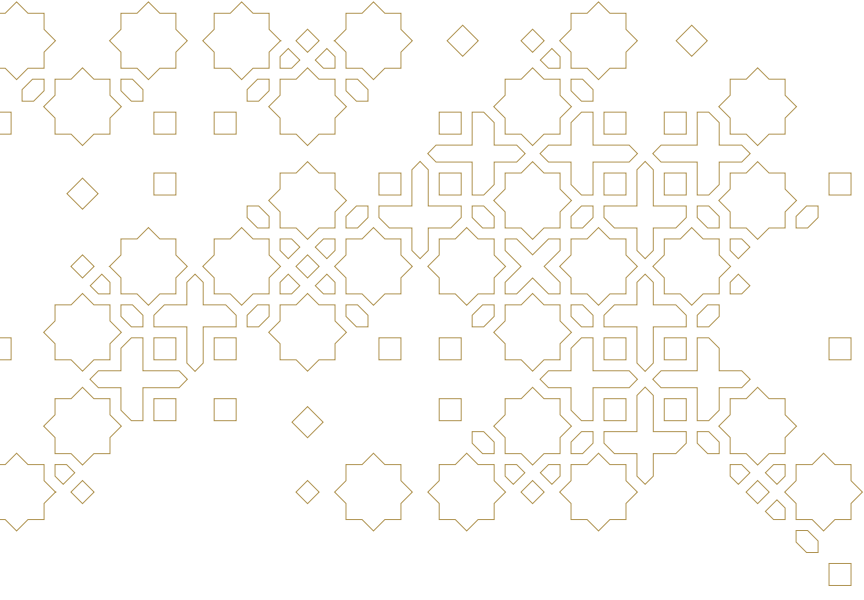
القوانين والتشريعات

- مشروع قرار تعديل اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ٢٠١٧/٧٧م.
- مشروع اللائحة التنفيذية للقانون (النظام) الموحد لحماية المستهلك لدول الخليج العربية (قيد الاجراء) .
- القانون الموحد لمكافحة الغش التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٢١/٥٤م.
- اللائحة التنفيذية لقانون مكافحة الغش التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٢١/٢م.






العلاقات الخارجية (مذكرات التفاهم)

- مذكرة تفاهم بين حكومة سلطنة عمان، ووزارة التجارة والصناعة بمملكة البحرين بشأن التعاون في مجال حماية المستهلك (تم التوقيع)
- مذكرة تفاهم بين حكومة سلطنة عمان وحكومة دولة الكويت بشأن التعاون في مجال حماية المستهلك (جاري العمل)
- مذكره تفاهم في مجال حماية المستهلك بين السلطنة وجمهورية الهند (جاري العمل)

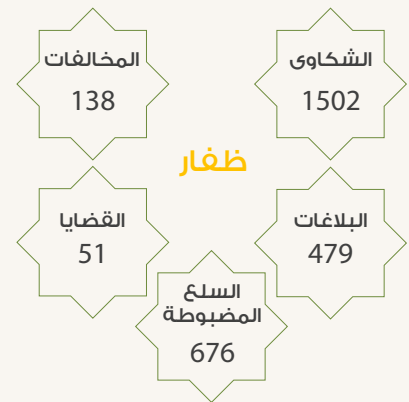
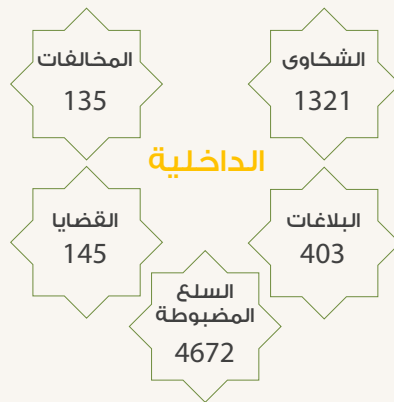
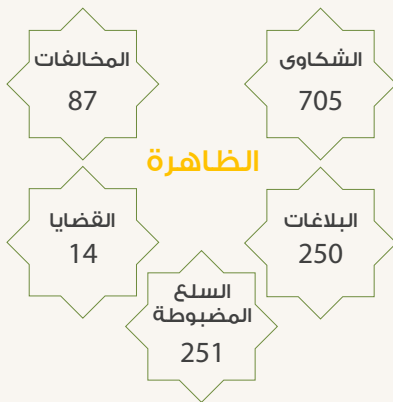
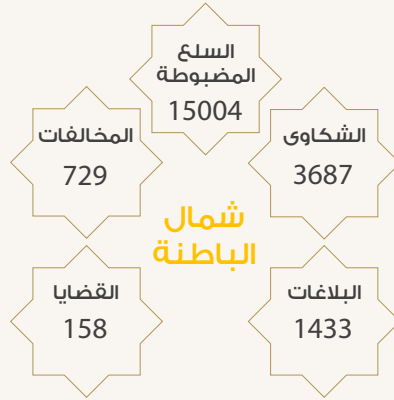
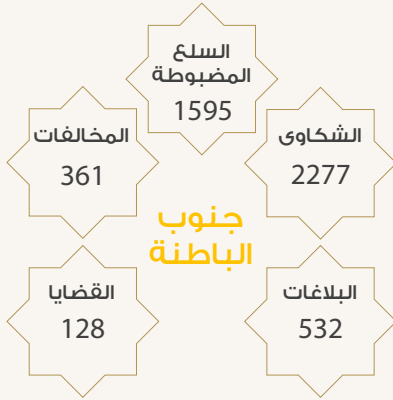
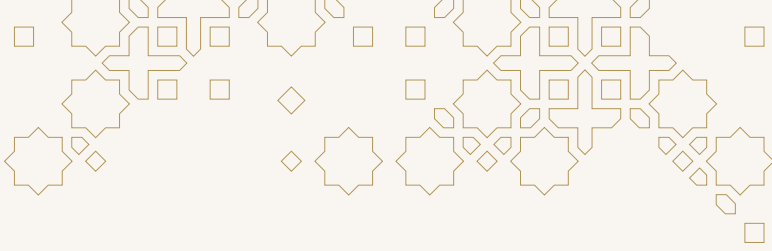




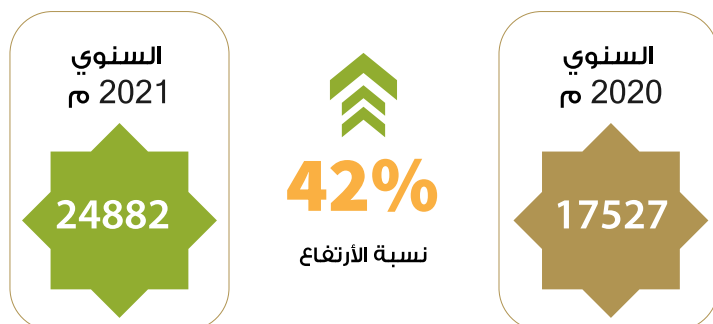
مجال
الشكاوى ، البلاغات،
المخالفات، السلع
المضبوطة

القضايا	السلع المضبوطة	المخالفات	البلاغات	الشكاوى	المحافظة / الولاية	٣٥
					المحافظة / الولاية	٣٥
687	10383	999	2663	12773	مسقط	1
158	15004	729	1433	3687	شمال الباطنة	2
128	1595	361	532	2277	جنوب الباطنة	3
51	676	138	479	1502	ظفار	4
145	4672	135	403	1321	الداخلية	5
14	251	87	250	705	الظاهرة	6
110	209	36	149	810	البريمي	7
68	669	94	228	575	شمال الشرقية	8
59	2228	266	398	1087	جنوب الشرقية	9
1	54	29	15	104	مسندم	10
9	75	33	45	34	الوسطى	11
0	131	6	5	7	المزينة	12
1430	35947	2913	6600	24882	الإجمالي	

الإحصائية السنوية العامة للمؤشرات الإحصائية لعام ٢٠٢١م



الشكاوى



ارتفع معدل مؤشر الشكاوى في العام ٢٠٢١م، مقارنة مع العام الماضي بنسبة بلغت ٤٢٪. وسجلت الهيئة أعلى معدل شكاوى منذ بداية عملها بمعدل أكثر من ٢٤ ألف شكاوى سجل معدل النصف في محافظة مسقط.

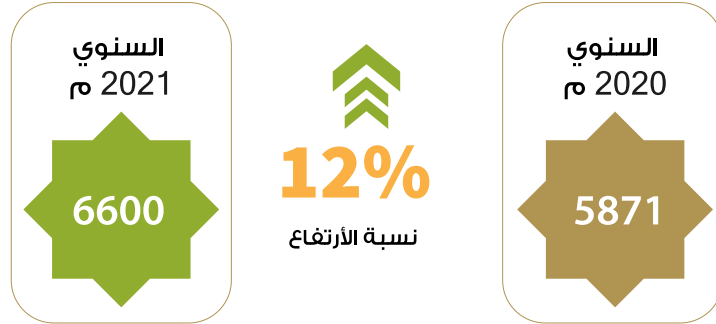
أعلى القطاعات عدداً لمؤشر الشكاوى:

معدل التغير	العام ٢٠٢٠	العام ٢٠٢١	قطاعات الشكاوى	رقم
723	3308	4031	خدمات أخرى	1
1008	2591	3599	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	2
872	1732	2604	ورش الألمنيوم والحداة والنجارة	3
647	1795	2442	ورش اصلاح المركبات	4
904	1062	1966	المقاولات ومواد البناء	5
581	1202	1783	خدمات الأبادي العاملة	6
345	1266	1611	وكالات السيارات وخدماتها	7
245	1017	1262	سلع أخرى	8
448	633	1081	الأثاث والمفروشات	9
167	753	920	الهواتف وخدماتها	10

أعلى القطاعات عدداً لمؤشر الشكاوى:

معدل التغير	2020	قطاعات الشكاوى	2021
723	3308	خدمات أخرى	4031
1008	2591	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	3599
872	1732	ورش الألمنيوم والحدادة والنجارة	2604
647	1795	ورش اصلاح المركبات	2442
904	1062	المقاولات ومواد البناء	1966
581	1202	خدمات الأيدي العاملة	1783
345	1266	وكالات السيارات وخدماتها	1611
245	1017	سلع أخرى	1262
448	633	الأثاث و المفروشات	1081
167	753	الهواتف وخدماتها	920

البلاغات



ارتفع معدل مؤشر البلاغات في العام ٢٠٢١، مقارنة مع العام الماضي بنسبة بلغت ١٢٪. وسجلت الهيئة ٤٠٪ منها في محافظة مسقط. كما شهدت معظم محافظات وولايات السلطنة ارتفاعاً في مؤشر البلاغات ماعدا ثلاثة محافظات: الداخلية والوسطى ومسندم.

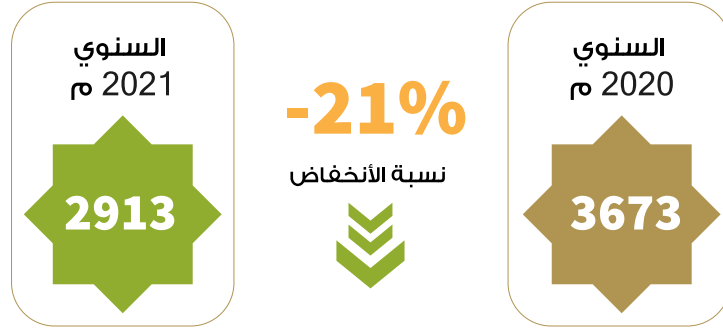
أعلى القطاعات عدداً لمؤشر البلاغات:

م	قطاعات البلاغات	العام ٢٠٢١	العام ٢٠٢٠	معدل التغير
1	خدمات أخرى	2330	1989	341
2	المواد الاستهلاكية الغذائية	1555	1258	297
3	سلع أخرى	676	1193	517 -
4	المطاعم والمقاهي	305	192	113
5	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	292	222	70
6	المواشي والأعلاف الحيوانية	260	104	156
7	ورش اصلاح المركبات	163	143	20
8	المقاولات ومواد البناء	156	166	10 -
9	الملابس والمنسوجات وخدماتها	133	59	74
10	قطع غيار المركبات	125	96	29

أعلى القطاعات عدداً لمؤشر البلاغات:

معدل التغير	2020	قطاعات البلاغات	2021
341	1989	خدمات أخرى	2330
297	1258	المواد الاستهلاكية الغذائية	1555
517-	1193	سلع أخرى	676
113	192	المطاعم والمقاهي	305
70	222	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	292
156	104	المواشي والأعلاف الحيوانية	260
20	143	ورش إصلاح المركبات	163
10-	166	المقاولات ومواد البناء	156
74	59	الملابس والمنسوجات وخدماتها	133
29	96	قطع غيار المركبات	125

المخالفات



انخفض معدل مؤشر المخالفات في العام ٢٠٢١م، مقارنة مع العام الماضي بنسبة بلغت -٢١٪، حيث شهدت معظم محافظات وولايات السلطنة انخفاضاً حاداً في مؤشر المخالفات وصل إلى نسبة ٤٩٪، بينما شهدت محافظات أخرى ارتفاعاً نسبياً أعلاها سُجّل في محافظة مسندم بنسبة تجاوزت ٢٠٠٪، ومحافظة جنوب الشرقية بنسبة تجاوزت ١٠٠٪ ومحافظة شمال الشرقية بنسبة ٧٠٪.

أعلى القطاعات عدداً لمؤشر المخالفات:

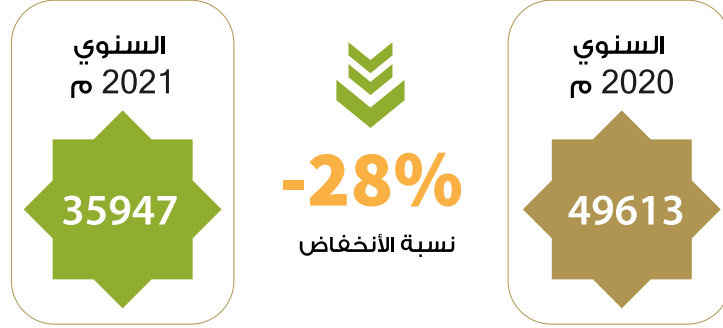
م	قطاعات المخالفات	العام ٢٠٢١	العام ٢٠٢٠	معدل التغير
1	عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات	803	1009	206 -
2	رفع الأسعار دون موافقة الهيئة	798	966	168 -
3	أخرى	439	548	109 -
4	عدم إصدار فواتير الشراء	196	210	14 -
5	اختلاف السعر المعروض عن المفوتر	186	219	33 -
6	الإعلانات التجارية المضللة	150	177	27 -
7	التخفيضات و العروض الترويجية المضللة والغير مرخصة	90	115	25 -
8	بيع واستيراد وتداول المنتجات المضللة بالأداب بالنظام العام	52	37	15
9	بيع سلع منتهية الصلاحية	41	63	22 -
10	التعدي على حرية الاختيار والمساواة والمعاملة العادلة	41	33	8

منحنى مؤشر المخالفات بدأ في الانخفاض التدريجي خلال الثلاث السنوات الأخيرة وسجل أعلى معدل انخفاض بين العامين ٢٠١٧ و ٢٠١٨م.

أعلى القطاعات عدداً لمؤشر المخالفات:

معدل التغير	2020	قطاعات المخالفات	2021
206-	1009	عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات	803
168-	966	رفع الأسعار دون موافقة الهيئة	798
109-	548	أخرى	439
14-	210	عدم إصدار فواتير الشراء	196
33-	219	اختلاف السعر المفوتر المعروض عن	186
27-	177	الإعلانات التجارية المضللة	150
25-	115	التخفيضات والعروض الترويجية المضللة والغير مرخصة	90
15	37	بيع واستيراد وتداول المنتجات المخلة بالأداب بالنظام العام	52
22-	63	بيع سلع منتهية الصلاحية	41
8	33	التعدي على حرية الاختيار والمساواة والمعاملة العادلة	41

السلع المضبوطة



انخفض معدل مؤشر السلع المضبوطة في العام ٢٠٢١م، مقارنة مع العام الماضي بنسبة بلغت -٢٨٪، أكثر من ٧٠٪ من إجمالي السلع المضبوطة سجلت في محافظتي شمال الباطنة ومسقط.

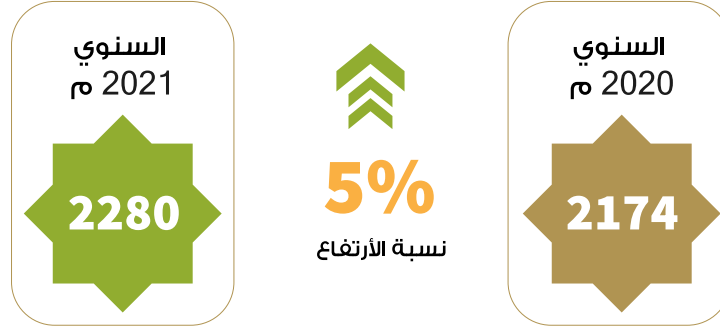
أعلى القطاعات عدداً لمؤشر السلع المضبوطة:

م	قطاعات السلع المضبوطة	العام ٢٠٢١م	العام ٢٠٢٠م	معدل التغير
1	أخرى	17156	5258	11898
2	التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه	6554	14882	8328 -
3	السجائر المخالفة للمواصفات والمقاييس	5210	2215	2995
4	الملابس والمنتجات المخلة للآداب العامة	2257	892	1365
5	المواد الغذائية	1794	203	1591
6	أدوات التجميل والنظافة الشخصية	1383	16157	14774 -
7	المنظفات والمطهرات	868	1431	563 -
8	المنتجات العشبية ذات الادعاءات الطبية	418	5884	5466 -
9	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	233	650	417 -
10	مواد البناء والإنشاء	55	108	53 -

أعلى القطاعات عدداً لمؤشر السلع المضبوطة:

معدل التغير	2020	قطاعات السلع المضبوطة	2021
11898	5258	أخرى	17156
8328-	14882	التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه	6554
2995	2215	السجائر المخالفة للمواصفات والمقاييس	5210
1365	892	الملابس والمنتجات المخلّة للأدب العامة	2257
1591	203	المواد الغذائية	1794
14774-	16157	أدوات التجميل والنظافة الشخصية	1383
563-	1431	المنظفات والمطهرات	868
5466-	5884	المنتجات العشبية ذات الادعاءات الطبية	418
417-	650	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	233
53-	108	مواد البناء والإنشاء	55

السلع المسترجعة لصالح المستهلك



20	82	288	306	550	1034	2021
						السلع المسترجعة لصالح المستهلك حسب القطاع
سيارات	هواتف	قطع غيار المركبات	إطارات	أجهزة كهربائية والكترونية	أخرى	
15	103	79	270	462	1245	2020
5	21-	209	36	88	211-	معدل التغير
33.3	20.4-	264.6	13.3	19.0	16.9-	النسبة المئوية للتغير %

القضايا



(٨١٪) من إجمالي عدد القضايا المحولة للجهات المختصة حُكمت لصالح المستهلك خلال النصف الأول من عام ٢٠٢١م سجلت معظمها في محافظة مسقط بمعدل (٣٧٢) قضية محكمة لصالح المستهلك، يليها محافظة جنوب الباطنة بمعدل (٥٨) قضية، بينما بقية القضايا تم التصرف بها من قبل الادعاء العام كأوامر جزائية وقرارات حفظ أو أحكام براءة وذلك يعود إلى تقدير الجهات المختصة. وانخفض إجمالي القضايا المحكومة لصالح المستهلك خلال النصف الأول من عام ٢٠٢١م مقارنة مع النصف الأول من عام ٢٠٢٠م بنسبة انخفاض بلغت ١٪.

121	3,709,966.8	367,460	10	1103	1430	2021
						القضايا
قرارات الحفظ	المبالغ المسترجعة	الغرامات المالية	الأوامر الجزائية	القضايا المحكومة لصالح المستهلك	إجمالي القضايا	
59	1,568,202.67	402,108	21	938	1211	2020
62+	2141764.130	34,648-	11-	165+	219+	معدل التغير

مؤشرات إحصائية عامة

الاستدعاءات والتحذيرات

أخرى	قطاع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	قطاع السيارات	الاستدعاءات
128	121	45312	
45561	الإجمالي		

أخرى	قطاع مواد التجميل والمنتجات العشبية	التحذيرات
3	1	
4	الإجمالي	

عدد الزيارات التفتيشية

96463	الإجمالي
-------	----------

إحصائية عدد زوار البوابة الإلكترونية لهيئة حماية المستهلك وعدد متابعين وسائل التواصل الاجتماعي:



عدد زوار
بوابة الهيئة
الإلكترونية

178582

عدد المشاركين 1,650



عدد المتابعين 13,600



عدد المتابعين 113,588

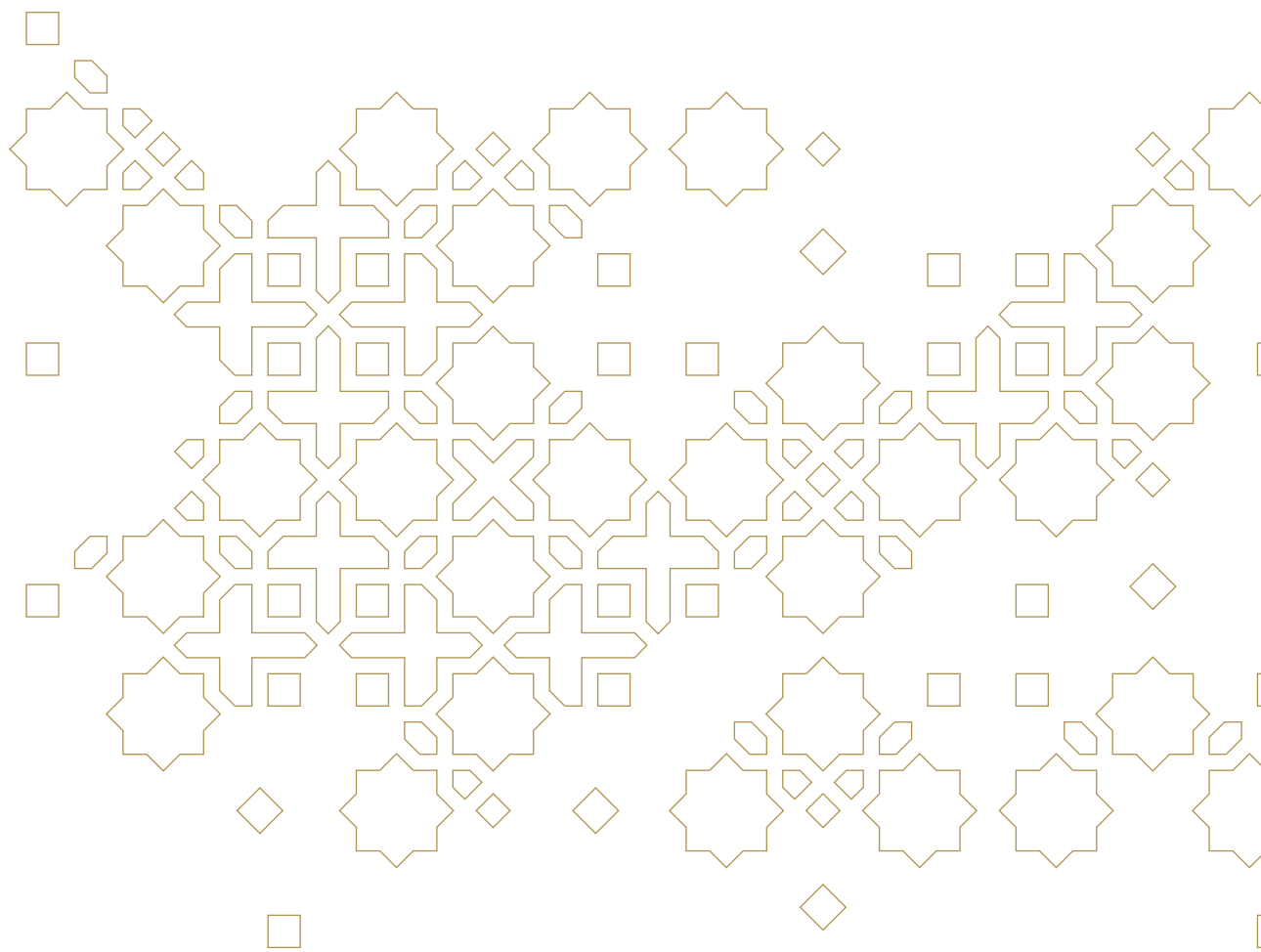


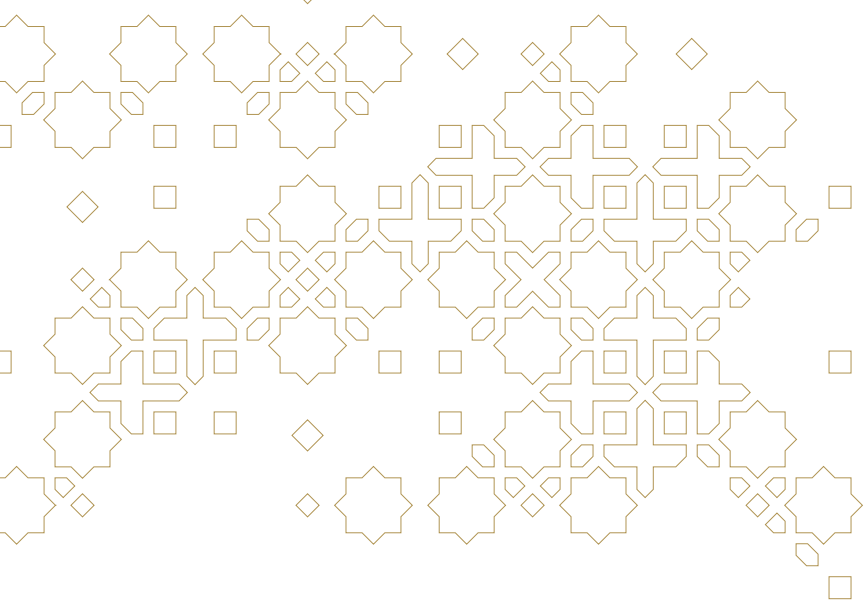
عدد المتابعين 549,300



إحصائية عدد الشكاوى والبلاغات المستلمة عبر قنوات التواصل الإلكترونية:







نماذج من الضبطيات

نماذج من الضبطيات خلال عام ٢٠٢١م



ضبط عمالة وافدة تقوم بتصنيع منظفات لكافة الاستخدامات غير مطابقة لاشتراطات الصحة والسلامة مما يعد مخالفاً للمواصفات والمعايير المعتمدة لهذه المنتجات الامر الذي يعد مخالفاً لقانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية. بناءً على نص المادة (٣) من قانون حماية المستهلك (١٦/٢٠١٤) «يحظر تداول أي سلعة أو تقديم أي خدمة قبل استيفاء كافة الشروط الخاصة بالصحة والسلامة والحصول على التراخيص او الموافقات من الجهات المعنية.

ضبط عمالة وافدة تعمل على تداول وبيع كميات من السيجارة الإلكترونية غير المصرح بتداولها والتي لها الأثر السلبي على صحة الفرد والمجتمع، مما يعد مخالفاً للقرار رقم (٢٠١٥/٦٩٨) بشأن حظر تداول السيجارة والشيشة



ضبط عدد مستحضرات ومنتجات تجميل لبيعها دون الحصول على موافقة من وزارة الصحة أثناء زيارة تفتيشية لأحد المراكز التجارية بمحافظة شمال الشرقية الأمر الذي يعد مخالفاً لقرار هيئة حماية

ضبط عمالة وافدة تقوم بتصنيع كميات كبيرة من أعلاف الحيوانات المغشوشة، باستخدام سلع منتهية الصلاحية يتم استخدامها في خلط وتصنيع منتج من الأعلاف دون وجود الموافقات والتراخيص الخاصة بسلامة المنتج وهو ما يعد مخالفاً لقانون حماية المستهلك، وذلك حسب نص المادة (٧) بشأن حظر تداول السلع المغشوشة، أو الفاسدة أو المقلدة، أو غير المصرح بتداولها، حيث تم التحريز على الأعلاف وإغلاق المنشأة.



ضبط أحد المحلات التجارية بمحافظة شمال الباطنة يقوم ببيع سلع مخلة بالآداب العامة من ضمنها ألعاب أطفال عليها ألوان علم (المثليين) وهو ما يعد مخالفاً لقانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم (٢٠١٤/٦٦) وعليه تم اتخاذ الإجراءات القانونية المعمول بها في مثل هذه الحالات، وذلك بموجب المادة (٢١) من قانون حماية المستهلك والتي تنص على أنه «يلتزم المزود باحترام القيم الدينية والعادات والتقاليد عند تزويد المستهلك بأي سلعة أو تلقيه أي خدمة»، وكذلك ما جاء في نص المادة (٢٦) من لائحته التنفيذية «يحظر تداول السلع التي تأتي على أشكال خادشه للحياء أو مخلة بالآداب العامة».



www.pacp.gov.om

التقرير السنوي 2021

80077997 | خط المستهلك
80079009 | Consumer line



تابعنا على
FOLLOW US