



هيئة حماية المستهلك

Consumer Protection Authority  
www.cpa.gov.om



# التقرير السنوي

لهيئة حماية المستهلك

لعام 2023م



# التقرير السنوي

لهيئة حماية المستهلك 2023م





وسنحرصُ خلال المرحلة القادمة، من عمر نهضتينا المتجددة؛ للانتقال بالأداء الحكومي، من مستوى الطول الاضطرارية، إلى مستوى آخر، أكثر ديمومةً، يتم فيه إرساء مجموعةٍ من الحلول الشاملة، التي تضع النمو الاقتصادي، والاستدامة المالية، ورفاهية المجتمع في أول سلمها.

إن الارتقاء بعمان إلى الذرى العالية، من السمو والرفعة، التي تستحقها لهو واجبٌ وطني، وأمانة عظيمة، وعلى كل مواطنٍ دورٌ يؤديه في هذا الشأن.

حضرة صاحب الجلالة السلطان

هَيْثَمُ بْنُ تَارِقٍ

المعظم

. حفظه الله ورعاه .



## المحتوى

التمهيد	9
الرؤية . الرسالة . القيم	10
احصائية عدد موظفي الهيئة	11
النظم التشريعية والقانونية	12
الزيارات التفتيشية	13
الشكاوى	14
البلاغات	17
المخالفات	18
السلع المضبوطة	19
القضايا	21
الاستدعاءات	23
طلبات رفع الاسعار	24
المجتمع(تعزيز الوعي)	25
شبكات التواصل الاجتماعي	25



## التمهيد

ايمانا بنهج مولانا صاحب الجلالة السلطان هيثم \_ حفظه الله ورعاه \_ ومن هذا المنطلق فقد سعت الهيئة منذ تأسيسها الى ان تكون أهلا للمسئولية الوطنية ، وحرصت على الاضطلاع بدورها الوطني المنوط بها في حماية حقوق المستهلكين ومصون مصالحهم من خلال أليات عمل سعت للبعد عن التقليدية في التفاعل مع شكاوى المستهلكين واحتياجاتهم ، فكانت على مستوى المسؤولية ، ونالت ثقة المجتمع وإشادته، بل إنها أصبحت اليوم خارطة طريقٍ يشار لها بالبنان في كافة المحافل الدولية، وهذا أمرٌ لم يأت من فراغ، بل هو نتيجة جهدٍ كبيرٍ مبذول من قبل مسؤولي الهيئة وكوادرها المختلفة.

وتؤكد الهيئة على ان المستهلك هو حجر الزاوية والركيزة الأساسية في المجتمع الاقتصادي من حيث توفير الحماية اللازمة له، وكفالة حصوله على أفضل الخدمات بأنسب الأسعار، والحرص على استمرار تطبيق السياسات والآليات التي تهدف إلى توفير بيئة استهلاكية سليمة وآمنة من خلال تفعيل المجالات التشريعية والرقابية والتوعوية

## الرؤية

صوت المستهلك الموثوق به لحماية مستدامة في سوق يسوده المنافسة والحوكمة الرشيدة.

## الرسالة

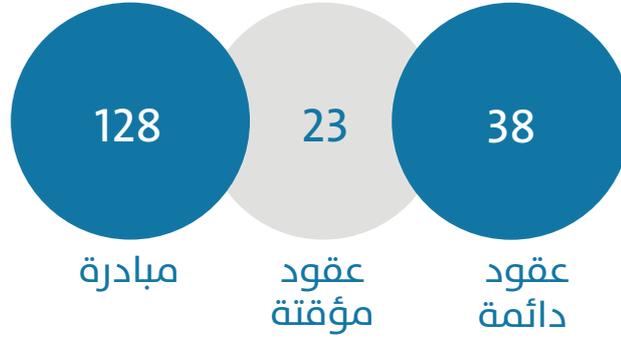
العمل على رعاية حقوق المستهلك وتمكينه منها ذاتيا من خلال تطوير منظومة عمل مؤسسية تواكب التغيرات وتسهم في جعل بيئة الأسواق تنافسية ومتوازنة ومستقرة

## القيم

1. العمل بروح الفريق
2. التطوير المستمر
3. العدالة
4. الإتقان والجودة
5. الالتزام وتحمل المسؤولية

## احصائية عدد موظفي الهيئة :

بلغ إجمالي عدد موظفي الهيئة خلال عام 2023م حوالي ( 1110 ) موظفا موزعين على إدارات الهيئة بالمحافظات على نحو التالي:



م	الفرع	2023
1	المقر الرئيس للهيئة	394
2	محافظه البريمي	50
3	محافظه الداخلية بنزوى	75
4	محافظه الظاهرة عبري	67
5	محافظه الوسطى هيما	18
6	محافظه جنوب الباطنة بالرسحاق	60
7	محافظه جنوب الباطنة بركاء	53
8	محافظه جنوب الشرقية بصور	70
9	محافظه جنوب الشرقية بمكتب مصيرة	4
10	محافظه بشمال الشرقية (ابراء)	49
11	محافظه ظفار بولاية المزينة	10
12	محافظه ظفار	80
13	محافظه ظفار بولاية مرباط	1
14	محافظه ظفار مكتب بولاية ثمريت	5
15	محافظه مسندم (خصب)	24
16	محافظه مسندم (دبا)	23
17	المديرية العامة لحماية المستهلك بمحافظه شمال الباطنة	127
	<b>المجموع</b>	<b>1110</b>

## النظم التشريعية والقانونية:

أولاً: القرارات التشريعية المعمول بها عدد(4) كالتالي:

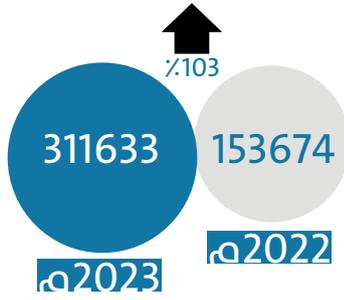
1. قرار رقم (2023/206): بشأن تعديل بعض أحكام القرار رقم (2015/256) في شأن حظر تداول التبغ الممضوغ (غير المدخن).
2. قرار رقم (2023/1): بشأن تعديل بعض أحكام اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك بشأن استبدال نص المادة (2) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.
3. قرار رقم ( 2023/756): بشأن تعديل بعض أحكام القرار رقم (2015/698) في شأن حظر تداول السيارة والشيشة الالكترونية وملحقاتها.
- قرار رقم ( 2023/757 ) : بشأن تعديل بعض أحكام القرار رقم ( 2015/255 ) بشأن حظر تداول الأثاث المصنع من الاسفنج والاقمشة والملابس المستعملة

## ثانياً: القرارات الادارية:

- أصدرت الهيئة عدد(53) من قرارات التنفيذ الاداري على أموال المؤسسات حيث إن الهيئة استنفذت جميع الاجراءات الواجب اتباعها ضد المخالفين لدفع الغرامات الادارية المفروضة عليهم.

## ثالثاً : العلاقات الخارجية (مذكرات التفاهم عدد 2):

- مذكرة تفاهم في مجال حماية المستهلك بين السلطنة ووزارة التجارة والصناعة بالمملكة المغربية.
- برنامج تنفيذي- الدورة الحادية عشر للجنة العمانية – الأردنية المشتركة.



مقارنة اجمالي عدد الزيارات التفتيشية  
السنوي بين 2023/2022م

## الزيارات التفتيشية:

انطلاقاً من مبدأ الرقابة مسؤولية مجتمعية حرصت هيئة حماية المستهلك على حماية حقوق المستهلكين وصون مصالحهم من خلال آليات عمل سعت للبعد عن التقليدية وذلك من خلال الزيارات التفتيشية الدورية والمكثفة في السوق العماني في كافة محافظات وولايات السلطنة ، اذ نستعرض الجهود الحثيثة لفرق التفتيش و الزيارات التفتيشية في المحلات التجارية

## ارتفع عدد الزيارات التفتيشية بنسبة %103

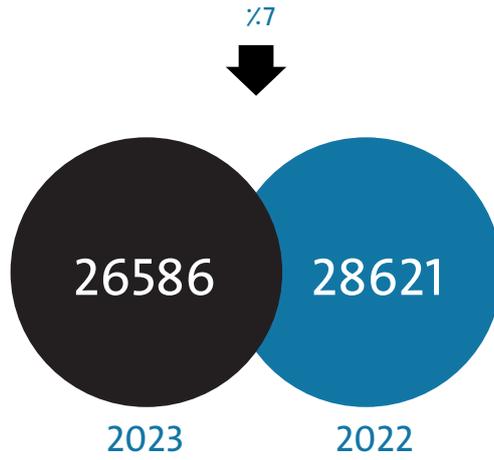
عدد الزيارات التفتيشية		المحافظة/الولاية
2023	2022	
85444	82138	مسقط (المقر الرئيسي)
47392	20543	شمال الباطنة
17192	14425	جنوب الباطنة (الرستاق)
13481	9887	جنوب الباطنة (بركاء)
17300	10807	البريمي
6497	7400	الظاهرة
26306	14357	شمال الشرقية
40969	12355	جنوب الشرقية
786	5660	مسندم ( خصب )
1541	6305	مسندم ( دبا )
18486	8344	الداخلية
28522	5901	ظفار
1688	3817	المزبونة
6029	1735	الوسطى
311633	153674	الإجمالي

## الشكاوى

إجمالي الشكاوى، البلاغات، المخالفات، السلع المضبوطة و القضايا خلال عام 2023م

القضايا	السلع المضبوطة	المخالفات	البلاغات	الشكاوى	المحافظة / الولاية
1570	89300	2641	3986	14442	مسقط
253	4674	3482	1282	3930	شمال الباطنة
158	10346	81	453	1945	جنوب الباطنة (بركا)
44	691	391	227	603	جنوب الباطنة (الرسناق)
160	18796	714	698	911	ظفار
157	2645	105	426	1427	الداخلية
18	3091	235	268	702	الظاهرة
37	299	101	181	751	البريمي
29	2096	436	312	734	شمال الشرقية
44	3955	707	344	1045	جنوب الشرقية
1	0	12	5	30	مسندم (خصب)
0	418	45	5	34	مسندم (دبا)
2	3998	145	73	30	الوسطى
0	371	37	2	2	ظفار (المزبونة)
2473	140680	9132	8262	26586	الإجمالي

## قطاع الشكاوى



مقارنة إجمالي عدد الشكاوى السنوي بين 2023/2022م

↓ أكثر المحافظات انخفاضاً حسب مقدار التغيير

أكثر المحافظات انخفاضاً حسب مقدار التغيير	
609	محافظة مسقط
420	محافظة شمال الباطنة
214	محافظة جنوب الشرقية

↓ أكثر القطاعات ارتفاعاً حسب مقدار التغيير

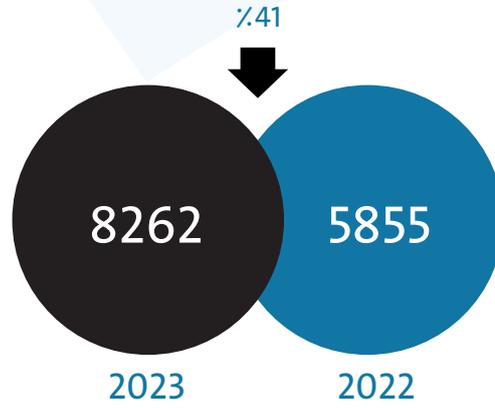
أكثر القطاعات ارتفاعاً حسب مقدار التغيير	
1630	ورش الألمنيوم والحداة والنجارة
1064	المقاولات ومواد البناء
841	ورش إصلاح المركبات

## نقاط تحليلية لقطاع الشكاوى

- سجل مؤشر عام إجمالي الشكاوى انخفاضاً بمعدل 7٪ خلال العام 2023م مقارنة مع العام 2022م.
- محافظة مسقط أكثر المحافظات انخفاضاً حسب مقدار التغير بلغ (609) شكوى عن العام 2022م.
- تم حل 96٪ من إجمالي عام الشكاوى في كافة مديريات وإدارات حماية المستهلك.

## أعلى القطاعات عدداً لمؤشر الشكاوى:

م	قطاعات الشكاوى	السنوي 2023	السنوي 2022	الفارق	النسبة المئوية للتغير
1	ورش الألمنيوم والحدادة والنجارة	4620	2990	1630	55
2	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	3509	2852	657	23
3	ورش اصلاح المركبات	3418	2577	841	33
4	المقاولات ومواد البناء	2727	1663	1064	64
5	الملابس والمنسوجات وخدماتها	1674	845	829	98
6	الأثاث و المفروشات	1375	764	611	80
7	وكالات السيارات و خدماتها	1272	1457	185-	13-
8	الإطارات	966	725	241	33
9	خدمات الأيدي العاملة	828	1730	902-	52-
10	خدمات السفر والسياحة	788	513	275	54



## البلاغات :

مقارنة اجمالي عدد البلاغات السنوي 2023/2022م

أكثر المحافظات ارتفاعاً حسب مقدار التغير	
1403	محافظة مسقط
298	محافظة شمال الباطنة
205	محافظة ظفار ( صلاله )

أكثر القطاعات ارتفاعاً حسب مقدار التغير	
1159	المواد الاستهلاكية الغذائية
944	وكالات السيارات وورش إصلاحها وبيع قطع الغيار
519	الملابس والمنسوجات وخدماتها

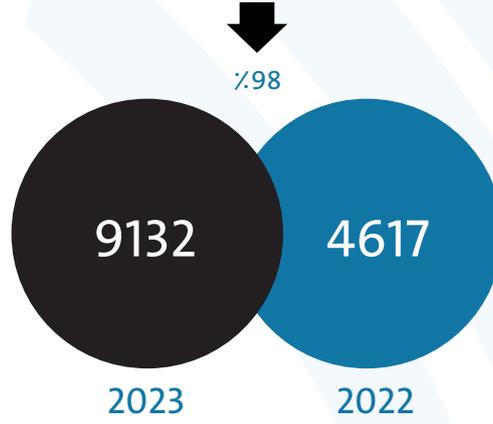
## مقارنة تحليلية لقطاع البلاغات

- سجل مؤشر عام إجمالي البلاغات ارتفاعاً بمعدل 41% خلال العام 2023م مقارنة مع العام 2022م.
- سجلت محافظة مسقط أعلى مقدار تغير بارتفاع بلغ (1403) بلاغ عن العام 2022م.
- تم حل 99% من إجمالي عام البلاغات في كافة مديريات وإدارات حماية المستهلك .

## أعلى القطاعات عدداً لمؤشر البلاغات:

م	قطاعات البلاغات	السنوي 2023	السنوي 2022	الفارق	النسبة المئوية للتغير %
1	المواد الاستهلاكية الغذائية	2221	1062	1159	109
2	وكالات السيارات وورش إصلاحها وبيع قطع الغيار	1164	220	944	429
3	الملابس والمنسوجات وخدماتها	692	173	519	300
4	المطاعم والمقاهي	689	177	512	289
5	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	514	95	419	441
6	المقاولات ومواد البناء	405	92	313	340
7	ورش الألمنيوم والحدادة والنجارة	390	75	315	420

## المخالفات :



مقارنة اجمالي المخالفات السنوي 2023/2022م

أكثر المحافظات ارتفاعاً حسب مقدار التغير	
2498	محافظة شمال الباطنة
1046	محافظة مسقط
447	محافظة ظفار ( صلالة )

أكثر القطاعات ارتفاعاً حسب مقدار التغير	
683	عدم اصدار فواتير الشراء
364	بيع سلع منتهية الصلاحيه
2950	عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات

## مقارنة تحليلية لقطاع المخالفات

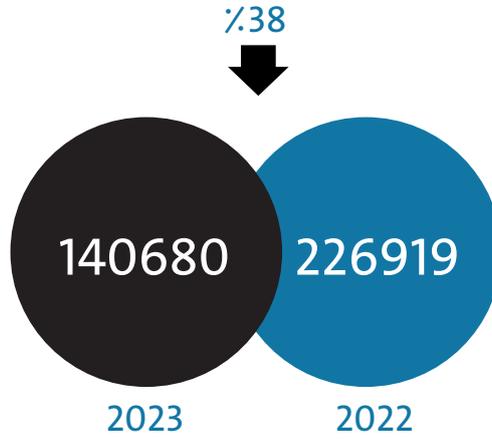
سجل مؤشر عام إجمالي المخالفات ارتفاعاً بمعدل 98% خلال العام 2023م مقارنة مع العام 2022م. وجاء الارتفاع نتيجة لارتفاع عدد من القطاعات منها:

- عدم إصدار فواتير الشراء سجلت معظمها في محافظة مسقط بنسبة 39%.
- بيع سلع منتهية الصلاحية سجلت معظمها في محافظة شمال الباطنة بنسبة 45%.
- الإعلانات التجارية المضللة سجلت معظمها في محافظة مسقط بنسبة 40%.
- عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات تصدر رأس القطاعات وسجلت معظمها في محافظة شمال الباطنة بنسبة 54%.

## أعلى القطاعات عدداً لمؤشر البلاغات:

م	قطاعات المخالفات	السنوي 2023	السنوي 2022	الفارق	النسبة المئوية للتغير %
1	عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات	4366	1416	2950	208
2	عدم إصدار فواتير الشراء	1072	389	683	176
3	رفع الأسعار دون موافقة الهيئة	634	669	35-	-5
4	بيع سلع منتهية الصلاحية	478	114	364	319
5	أخرى	416	935	-519	-56
6	الإعلانات التجارية المضللة	356	233	123	53
7	اختلاف السعر المعروض عن المفوتر	266	293	-27	-9
8	التخفيضات و العروض الترويجية المضللة والغير مرخصة	186	131	55	42
9	التبغ الممضوغ والغير المدخن بأنواعه	161	59	102	173
10	بيع واستيراد وتداول المنتجات المخلة بالأداب بالنظام العام	116	127	-11	-9

## السلع المضبوطة



مقارنة إجمالي عدد السلع المضبوطة السنوي 2023/2022م

أكثر المحافظات انخفاضاً حسب مقدار التغي	
188709	محافظة جنوب الباطنة ( بركا)
6037	محافظة جنوب الشرقية
2920	محافظة شمال الباطنة

القطاعات المقارنة مع العام الماضي حسب مقدار التغير		
18733	( ارتفاع )	التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه
916	( ارتفاع )	أدوات التجميل والنظافة الشخصية
190218	( انخفاض )	الملابس والمنتجات المخلة بالآداب العامة

## مقارنة تحليلية لقطاع السلع المضبوطة

- سجل مؤشر عام إجمالي السلع المضبوطة **انخفاضاً** بمعدل 38% خلال العام 2023م مقارنة مع العام 2022م. وجاء الانخفاض نتيجة لانخفاض عدد من القطاعات أهمها قطاع الملابس والمنتجات المخلة بالآداب العامة في إدارة محافظة جنوب الباطنة (بركاء).
- قطاع التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه سجل ارتفاعاً مقارنة مع العام 2022م بمقدار تغير 18733 سلعة مضبوطة سجلت معظمها في إدارة محافظة مسقط بنسبة 68%.
- قطاع أدوات التجميل والنظافة الشخصية سجل ارتفاعاً مقارنة مع العام 2022م بمقدار تغير 916 سلعة مضبوطة سجلت معظمها في إدارة محافظة الداخلية بنسبة 33%.

## أعلى القطاعات عدداً لمؤشر السلع المضبوطة:

م	قطاعات السلع المضبوطة	السنوي 2023
1	المواصفات والمقاييس	65500
2	التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه	29240
3	حظر تداول بعض المنتجات	17829
4	سلع منتهية صلاحية الاستخدام	8553
5	الغش والتقليد	7019
6	أدوات التجميل والنظافة الشخصية	2712
7	تداول سلع قبل استيفاء شروط الصحة والسلامة	1985
8	الملابس والمنتجات المخلة بالآداب العامة	1911
9	السجائر المخالفة للمواصفات والمقاييس	1604
10	البيانات الإيضاحية وسلامة الأغذية	1369

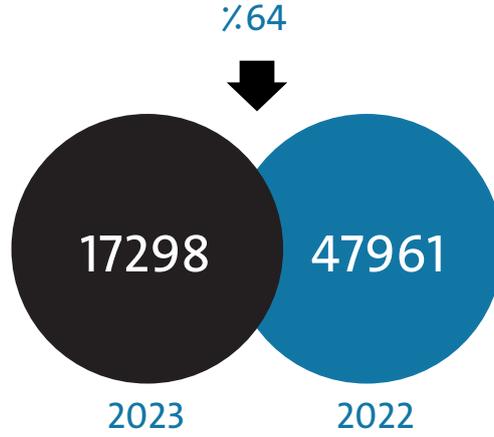
## القضايا:

م	المحافظة / الولاية	إجمالي القضايا المحالة	القضايا المتداولة في القضاء	القضايا المحكومة لصالح المستهلك	أحكام البراءة	المبالغ المسترجعة (ر.ع)
1	مسقط	1570	874	654	42	1,224,430.67
2	جنوب الباطنة (بركاء)	158	28	111	19	94,389
3	جنوب الباطنة (الرسائق)	44	7	36	1	31,501
4	شمال الشرقية	29	10	18	1	37,362.69
5	جنوب الشرقية	44	16	20	8	43,430.03
6	الداخلية	157	28	122	7	52,077.09
7	شمال الباطنة	253	21	189	43	813,102.34
8	البريمي	37	13	17	7	48,385.62
9	الظاهرة	18	6	11	1	42,159.6
10	مسندم (خصب)	1	0	1	0	7,377
11	مسندم (دبا)	0	0	0	0	526.15
12	ظفار (صلالة)	160	93	59	8	71,090.4
13	ظفار (المزبونة)	0	0	0	0	3
14	الوسطى	2	0	1	1	1,809
	اجمالي السنوي 2023م	2473	1096	1239	138	2,467,643.64
	اجمالي السنوي 2022م	1069	-	877	-	2,746,701.5
	الفارق	1404	-	362	-	- 279,057.86

## الإيرادات المالية

م	المحافظة/الولاية	الغرامات الإدارية (ر.ع)	إيرادات طلبات رفع الأسعار (ر.ع)
1	مسقط	72,100	239,825
2	ظفار (صلالة)	23,290	1,500
3	ظفار (المزيونة)	1,470	0
4	البريمي	3,300	950
5	مسندم (خصب)	20	350
6	مسندم (دبا)	1,050	25
7	الداخلية	5,510	525
8	الظاهرة	12,431	400
9	شمال الباطنة	24,350	3,000
10	جنوب الباطنة (الرسحاق)	8,825	600
11	جنوب الباطنة (بركاء)	9,510	800
12	شمال الشرقية	9,700	200
13	جنوب الشرقية (مور)	10,230	250
14	مكتب مصيرة	1,015	0
15	الوسطى	5,240	0
	<b>إجمالي السنوي 2023م</b>	<b>188,041</b>	<b>248,425</b>

## الاستدعاءات



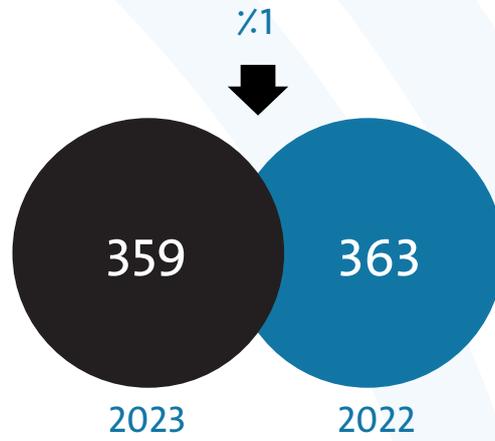
مقارنة إجمالي عدد السلع المُستدعاة السنوية 2022/2023م

- ❑ **انخفاض** إجمالي عدد السلع المستدعاة خلال العام 2023م مقارنة مع العام 2022م بنسبة 64%.
- ❑ تصدر قطاع المركبات رأس القائمة ، يليه قطاع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية.

## مقارنة إجمالي عدد السلع المستدعاة السنوية 2023/2022م

م	القطاع	السنوي 2023	السنوي 2022	الفارق	معدل التغير %
1	مركبات	16895	25908	-9013	-35
2	أجهزة كهربائية وإلكترونية	240	22016	-21776	-99
3	أخرى	163	37	126	341
4	الإجمالي	17298	47961	-30663	-64

## طلبات رفع الأسعار

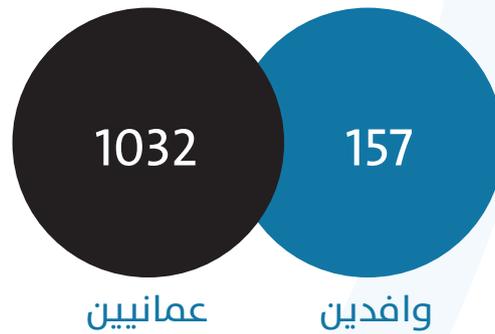


مقارنة إجمالي عدد موافقات طلبات رفع الأسعار السنوية 2022/2023م

- **انخفض** عدد موافقات طلبات رفع الأسعار خلال العام 2023م مقارنة مع العام 2022م بنسبة 1% وسجلت معظم موافقات الرفع في قطاع المواد الغذائية لعدد (158) موافقة.

## مؤشرات إحصائية أخرى

- معرض السلع المقلدة



إحصائية عدد زوار المعرض من الأفراد المراجعين خلال العام 2023م

## المجتمع ( تعزيز الوعي):

تجسيدا للشراكة المجتمعية وتعزيز قيم النزاهة وترسيخ ثقافة حماية المستهلك ،أولت هيئة حماية المستهلك اهتماما بالجوانب الاعلامية والتوعوية من خلال تنفيذ العديد من البرامج والأنشطة والفعاليات ، وذلك على النحو التالي:

العدد	المادة الإعلامية
60	وسائط إعلامية مرئية
851	إعداد وتصميم مطبوعات ومنشورات توعوية وإعلامية
1093 منشور في مختلف وسائل الاعلام وشبكات التواصل الاجتماعي	المنشورات الاعلامية
51	الظهور الإعلامي (المقابلات والتصاريح)
3	الحملات التوعوية
6	الحملات الإعلامية المكثفة

## شبكات التواصل الاجتماعي:

احصائية عدد البلاغات والشكاوى المستلمة عبر قنوات التواصل الاجتماعي:

البيانات	البيان
155	التطبيق الإلكتروني (دليل المستهلك)
22720	موقع الهيئة الإلكتروني
3837	مركز الاتصالات
8139	مالة خدمات المراجعين
34851	الإجمالي

## احصائية متابعي حسابات هيئة حماية المستهلك عبر قنوات التواصل الاجتماعي كالتالي:



114000	عدد المتابعين	f
579295	عدد المتابعين	X
19344	عدد المتابعين	@
1690	عدد المشاركين	▶



