



هيئة حماية المستهلك

Consumer Protection Authority

www.cpa.gov.om

حقوق المستهلك وواجبات المزود في ظل التجارة الإلكترونية



الرمز : 06 - 06 - OPR
تاريخ الإصدار: مايو 2025
رقم الإصدار: 51



لماذا هذا الدليل ؟

يهدف هذا الدليل إلى غرس ثقافة التسوق الإلكتروني الآمن للمستهلك الإلكتروني وتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات شراء آمنة وواعية ومدروسة و تعزيز الوعي القانوني للمزودين في منافذ البيع الإلكترونية بتشريعات حماية المستهلك (قانون حماية المستهلك ،واللائحة التنظيمية للتجارة الإلكترونية)، وتوضيح الإجراءات التي يمكن للمستهلك اتباعها لإسترجاع حقوقه من منافذ البيع الإلكترونية.

والذي بدوره سيسهم في بناء سوق إلكتروني قائم على أسس تحفظ حقوق المستهلك في التعاملات التجارية عبر الإنترنت.





المستفيد من هذا الدليل

المزود

المستهلك

مقدمة



أثرت التجارة الإلكترونية وما رافقها من تطورات على النظام القانوني للعقود التقليدية، فظهر ما يسمى بالتسوق الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، وتبعه العديد من الإجراءات للوصول إلى التعاقد الإلكتروني الذي يشكل المستهلك أحد أطرافه الأساسية، ومن هنا بدأت الحاجة لحماية المستهلك في السوق الإلكتروني. خاصة أن سلطنة عمان حققت مؤخراً اقتصاداً مرتفعاً من التسوق الإلكتروني. ونظراً لكون التسوق الإلكتروني عبر شبكات الإنترنت يتطلب إيجاد بيئة قانونية وتنظيمية لتطوير وتعزيز التجارة الإلكترونية، وتنظيم العمليات المتعلقة بالبيع والشراء عبر الإنترنت. عليه يتم تطبيق مواد قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية على كافة ممارسي التجارة الإلكترونية المرخصين والمسجلين في وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار عبر منصة معروف.

الفهرس:

الفصل الثاني :
حقوق المستهلك
الالكتروني

9

الفصل الأول:
مصطلحات قانونية

7

الفصل الرابع:
خطوات التسوق
الالكتروني

16

الفصل الثالث:
واجبات المزود
الإللكتروني

13

إجراءات تقديم
شكوى

22

الفصل الخامس:
نصائح لتسوق إلكتروني
آمن

20



الفصل الأول: مصطلحات قانونية

يتضمن هذا الفصل توضيح أهم المصطلحات القانونية التي ترد في الدليل، وهي كالآتي:

- ❖ **التسوق الإلكتروني:** نشاط أو عمل يقصد به شراء المنتجات أو الحصول على الخدمات عبر الإنترنت، وهذا يعني الاتصال بالإنترنت، والدخول للموقع الذي يعرض السلعة أو الخدمة، واختيارها، وإجراء ترتيبات تسليمها، ودفع ثمن السلعة أو الخدمة عبر استخدام الإنترنت باستخدام بطاقة الائتمان، أو بطاقة خصم الثمن عند التسليم.
- ❖ **التجارة الإلكترونية:** نشاط اقتصادي يتم بين المرخص له والمستهلك عن طريق وسيلة إلكترونية أو متجر إلكتروني، وذلك لبيع أو عرض أو تسويق أو ترويج سلع أو خدمات أو تبادل البيانات الخاصة بها.
- ❖ **وسيلة إلكترونية:** أي تقنية من وسائل تقنية الاتصالات والمعلومات الرقمية أو أي وسائل تقنية أخرى، يتم عن طريقها ممارسة التجارة الإلكترونية.
- ❖ **المستهلك الإلكتروني:** الشخص الحاصل على سلعة أو يتلقى خدمة بمقابل أو بدون مقابل عبر وسيلة إلكترونية.
- ❖ **المتجر الإلكتروني:** منصة إلكترونية تتيح للمرخص له ممارسة التجارة الإلكترونية عن طريقها.
- ❖ **الترخيص:** الموافقة الصادرة عن وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار لممارسة التجارة الإلكترونية، أو توثيق المتاجر الإلكترونية، بحسب الأحوال.
- ❖ **المرخص له:** الشخص الحاصل على ترخيص.

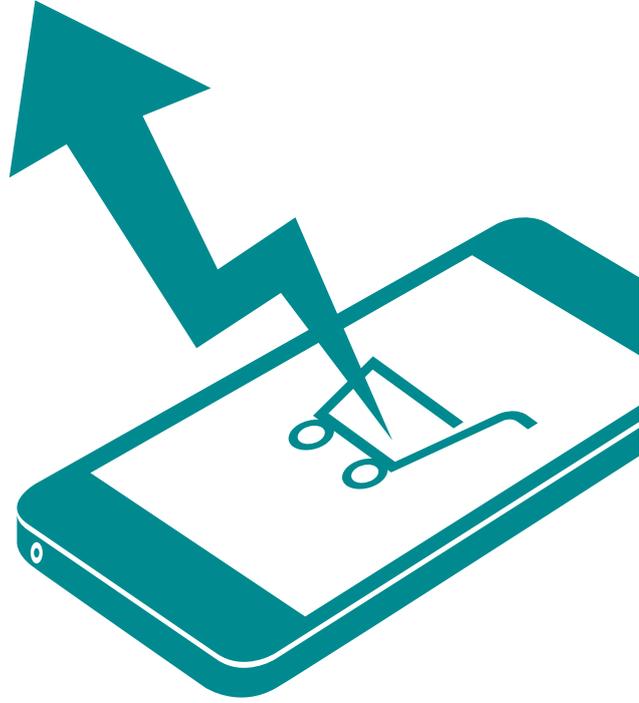




الفصل الثاني: حقوق المستهلك الإلكتروني

تتمثل حقوق المستهلك الإلكتروني في الحقوق التي أقرها قانون حماية المستهلك وهي على النحو التالي:

حق المعرفة
حق الاختيار الحر
احترام القيم والعادات
حق التعويض
الفاتورة المعربة
الضمان



❖ **حق المعرفة:** الحصول على كافة البيانات والمعلومات الصحيحة عن السلعة أو الخدمة، ويقصد بها إعطاء المستهلك جميع المعلومات الضرورية اللازمة لمساعدته في اتخاذ القرار بالتعاقد من عدمه ويعني ذلك حق المستهلك المتعلق بالمنتجات المعروضة على المتاجر الإلكترونية وثمانها، ويدرج ذلك ضمن عقود التجارة الإلكترونية، ويتضمن ذلك التبصير والتوضيح بكل من:

- الخصائص المميزة للسلع أو الخدمات المعروضة باعتبارها الدافع الرئيسي للمستهلك على التعاقد، وفي إطارها يقع المستهلك ضحية للغش والتقليد.
- ثمن السلع والخدمات.
- البيانات الإلزامية، ومن ذلك التزام البائع بضمان العيوب الخفية قبل المستهلك، وعدم جواز الالتفاف على هذا الشرط؛ حماية للمستهلك الذي لا يعلم بحقيقة العيوب الخفية والتي اجتهد المنتج أو التاجر في إخفائها.
- إيضاح البيانات الجوهرية على نحو يحقق علما كافيا وشاملا للمستهلك حتى يمكن القول إن إرادة المستهلك كانت حرة حال تعاوده، وأن الخلل بهذا الالتزام يؤدي إلى فسخ العقد في حالة وقوع المستهلك في غلط أو تدليس، كما يمكن المستهلك الذي أصابه الضرر من أن يطالب بالتعويض.

- ❖ **حق الاختيار الحر:** اختيار الخدمة أم السلعة التي تتناسب مع احتياجاته من بين السلع المعروضة أو الخدمة المقدمة.
- ❖ **احترام القيم والعادات:** يحق للمستهلك الإلكتروني عند تزويده بأي سلعة أو تلقيه أي خدمة أن تتلاءم مع القيم الدينية والعادات والتقاليد.
- ❖ **حق التعويض:** يحق للمستهلك الإلكتروني اقتضاء تعويض عادل عن الضرر الذي يلحق بالمستهلك وبأمواله بسبب حصوله أو استعماله العادي للسلعة أو تلقيه الخدمة.
- ❖ **الفاتورة العربية:** يحق للمستهلك الإلكتروني الحصول على فاتورة باللغة العربية تتضمن البيانات الأساسية الخاصة بالسلعة أو الخدمة والتي تحدد لها اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.
- ❖ **الضمان:** يحق للمستهلك الإلكتروني الحصول على ضمان جودة السلعة والخدمة والحصول عليهما بالسعر المعلن.

كما تشمل **حقوق المستهلك** في التعاملات التجارية الإلكترونية كلاً من:

١. تأكيد إبرام العقد وتاريخه
٢. إجمالي السعر وأجور التوصيل وضريبة القيمة المضافة وترتيبات الدفع والتسليم
٣. تاريخ تسلم المنتج ومكانه وخدمات ما بعد البيع وبيانات الضمان «إن وجد».

ومن **واجبات المستهلك** في التعاملات التجارية الإلكترونية:



• هل تنطبق سياسة الاستبدال والاسترجاع الموضحة في قانون حماية المستهلك أيضاً على المتاجر الإلكترونية؟

يحق للمستهلك استبدال أو إعادة السلعة واسترداد قيمتها خلال 15 يوماً من تسلمها في حال:



(باستثناء السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع)



الفصل الثالث: واجبات المزود الإلكتروني

من أجل تنظيم التعاملات التجارية الإلكترونية تم فرض مجموعة من الواجبات على المزود الإلكتروني التي تحفظ حق المستهلك بموجب قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية، وتشتمل المادة (٣٣) مكرراً من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك أهم واجبات المزود الإلكتروني، وتنص على: مع عدم الإخلال بحقوق المستهلك والتزامات المزود المنصوص عليها في القانون وهذه اللائحة، يجب على المزود والمعلن والوكيل الموجود داخل سلطنة عمان أو من له ممثل أو وكيل داخلها - في حال التعاقد عن بعد- الالتزام بالآتي:

			
وضع سياسة واضحة للاستبدال والاسترجاع دون الإخلال بأحكام القانون وهذه اللائحة	تحديد مكان وتاريخ وطريقة تسليم السلعة	عرض السلعة في الوسيلة الإلكترونية بشكلها الحقيقي	الحصول على موافقة الجهة المعنية

ويمكن توضيح أهم البنود المتعلقة بواجبات المزود الإلكتروني، والمتمثلة في الآتي:

❖ **بيانات المزود:** يلتزم موفر الخدمة بالإفصاح في محله الإلكتروني عن البيانات الآتية:

١. اسمه أو أي بيان مميز له، ما لم يكن مسجلاً لدى إحدى جهات توثيق المحلات الإلكترونية.
٢. وسائل الاتصال به.
٣. اسم السجل المقيّد فيه ورقمه إن كان مقيّداً في سجل تجاري أو سجل آخر متاح للعموم.
٤. أي بيانات أخرى يقضي بها نظام آخر..

❖ **فاتورة الشراء:** يلتزم موفر الخدمة بتسليم المستهلك فاتورة بعد إبرام العقد موضحاً فيها تكاليف الشراء لكل منتج أو الخدمة المقدمة، وإجمالي السعر شاملاً جميع الرسوم أو الضرائب أو المبالغ الإضافية المتعلقة بالتسليم إن وجدت، وتاريخ التسليم ومكانه وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية، على أن تكون باللغة العربية، وأن تتضمن البيانات الأساسية الخاصة بالمزود، بالإضافة إلى مدة الضمان.

❖ **المحظورات:** يحظر على المزود الإلكتروني الممارسات الإلكترونية الآتية:

١. عروض ترويجية أو تخفيضات على أسعار السلع والخدمات إلا بعد الحصول على التراخيص والموافقات من الجهات المعنية متمثلة في (وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار) بعد التنسيق من قبلها مع الهيئة للتأكد من الأسعار.
٢. الامتناع عن تقديم خدمة، أو بيع سلعة، أو فرض شراء كميات معينة منها، أو شراء سلعة أخرى معها، أو تقاضي ثمن أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه من قبل.

❖ **الإعلان الإلكتروني:** يعد الإعلان الإلكتروني بما تضمنه من تفاصيل التزاماً على موفر الخدمة تجاه المستهلك عند تحقق الشروط الموضحة فيه، ويجب أن يتضمن الإعلان الإلكتروني ما يأتي:

١. اسم المنتج أو الخدمة المعلن عنها.
٢. اسم موفر الخدمة، وأي بيان مميز له، ما لم يكن مسجلاً لدى إحدى جهات توثيق المحلات الإلكترونية.
٣. وسائل الاتصال بموفر الخدمة.
٤. البيانات الأخرى التي تحددها اللائحة.

كما يحظر على موفر الخدمة تضمين الإعلان الإلكتروني ما يأتي:

١. عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو مصوغاً بعبارات من شأنها أن تؤدي بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع المستهلك أو تضليله.
٢. شعاراً أو علامة تجارية لا يملك موفر الخدمة حق استعمالها، أو علامة مقلدة.

واجبات أخرى على المزود الإلكتروني أو موفر الخدمة:

- وضع آلية واضحة لتصحيح أي خطأ في الطلب من قبل المزود أو المتسلم قبل تسليم السلعة أو الخدمة أو شحنها.
- البعد عن أعمال الدعاية والإعلانات الزائفة أو المضللة عند الترويج عن السلعة أو الخدمة.
- عدم تداول أي سلعة أو تقديم أي خدمة قبل استيفاء متطلبات الصحة والسلامة والحصول على التراخيص والموافقات اللازمة.
- الالتزام بتقديم الخدمة للمستهلك على الوجه السليم وبما يتفق مع طبيعتها، وبضمان ما يقدمه من خدمة خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعتها، وفي حال إخلاله بذلك يلتزم برد قيمة تلك الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو بأدائها مرة أخرى على الوجه السليم، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة.
- الالتزام بتسليم المستهلك وثيقة أو فاتورة مدونة باللغة العربية وبخط واضح يسهل قراءته تثبت شراؤه للسلعة أو تلقيه الخدمة، وأن تتضمن البيانات الأساسية الخاصة بالسلعة أو الخدمة.
- الالتزام باسترجاع السلعة ورد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها دون مقابل، في حال اكتشاف المستهلك عيباً فيها.



الفصل الرابع: خطوات التسوق الالكتروني

يتناول هذا المحور توضيح مجموعة من الخطوات التي تسهل عملية التسوق الإلكتروني، وهي كالآتي:

خطوات التسوق الإلكتروني:

اختيار منافذ البيع الإلكترونية الموثوقة



يمكن للمستهلك اختيار المتاجر الإلكترونية الموثوقة من خلال:

وجود علامة الترخيص في صفحة الحساب أو الموقع



زيارة منصة معروف والتأكد من وجود المتجر



3 البحث عن اسم الموقع على مواقع التواصل الاجتماعي لاستكشاف تجارب الآخرين في الاعتماد عليه

1 التأكد من أنها مرخصة من وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار، ويتم ذلك من خلال:

2 أن يكون الموقع الإلكتروني للمتجر آمن، وذلك من خلال عنوان الرابط الذي يبدأ ب Http ووجود علامة القفل

منصة معروف = دليلك لتسوق آمن

Ma'roof Platform = Your Guide to Safe Shopping

معروف پليٹ فارم = محفوظ خریداری کے لیے آپ کا رہنما



معروف
MAROOF
OMAN



السؤال عن تفاصيل المنتج وصورته على الطبيعة:



2 قراءة التعليقات على المنتجات المعروضة

1 التأكد من المنتج وجودته (لا بد من التأكد من جميع المواصفات الفنية أو خصائص المنتج، وجودته حتى لا يكون به تلف أو عيوب ولذلك فسعره مخفض)

لا تتعجل عند الشراء وقارن السعر لنفس السلعة من خلال أكثر من موقع، وكذلك مقارنة السلع بأخرى مماثلة من حيث (الوصف، السعر، تقييم المزود والسلعة). بالإضافة إلى مقارنة الأسعار في عدة مواقع قبل الشراء، مما يساعد على التأكد من القيمة السعرية الحقيقية للسلعة

المقارنة بين البدائل:



معرفة إجمالي السعر
ويتضمن ذلك:

مبلغ ضريبة القيمة المضافة



تكلفة الشحن والتوصيل



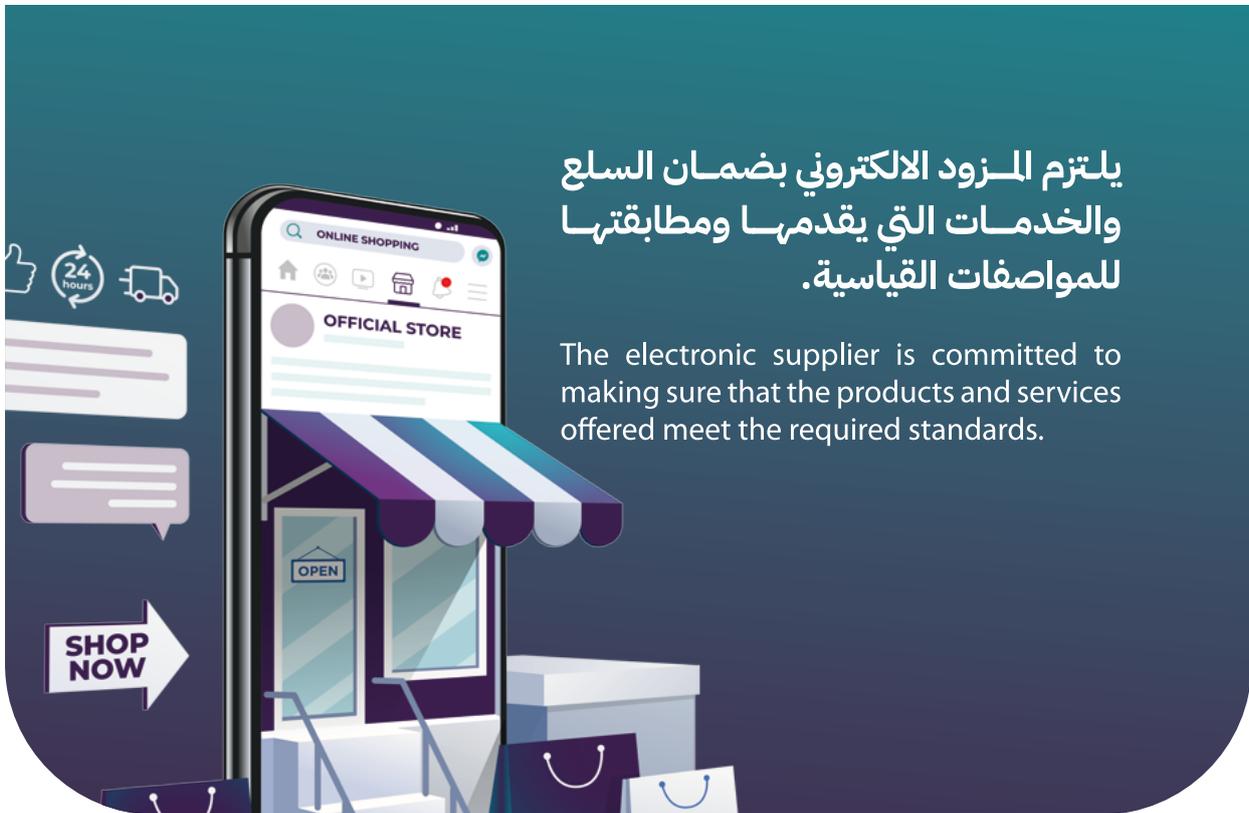
سعر المنتج أو الخدمة



(يجب التعرف على السعر الكامل للمنتج الذي تنوي شراءه، بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة، وتكاليف الشحن)

يلتزم المزود الإلكتروني بضمان السلع والخدمات التي يقدمها ومطابقتها للمواصفات القياسية.

The electronic supplier is committed to making sure that the products and services offered meet the required standards.





الحرص على معرفة سياسة الاستبدال والاسترجاع الخاصة بالشركة.

سياسة الاستبدال والاسترجاع:

التعرف على وسائل الدفع المتاحة.

التأكد من تاريخ تسلم المنتج ومكانه.

التأكد من خدمات ما بعد البيع:

التعرف على شروط وبيانات الضمان "إن وجد".

الحصول على فاتورة الشراء.

ويتضمن ذلك إجراءات إعادة المنتج، مثل معرفة الوقت الذي يمكن فيه إعادة المنتج، (بعض المتاجر تضع 15 يوما لإعادة المنتج، ومتاجر على الإنترنت لا تقبل إرجاع المنتج بعد شرائه)

سياسة الاستبدال والاسترجاع والاسترداد

يمكنك استبدال أو استرداد قيمة السلعة خلال فترة ١٥ يوما من تاريخ تسلمك السلعة.

يمكنك استبدال السلعة أو إعادة واسترداد قيمتها اذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله شريطة تقديم ما يثبت الشراء.

تستثنى السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع من الاستبدال والاسترجاع.





الفصل الخامس: نصائح لتسوق إلكتروني آمن

يُسهل الشراء عن بعد الحصول على ما يحتاجه المستهلكون، ولتجربة تسوق إلكتروني أفضل، نقدم بعض النصائح التي تجنبهم الاحتيال من الباعة الوهميين أو المواقع غير الموثوق به، وهي كالآتي:

- الحذر من العروض التجارية التي تعتمد على رسائل البريد الإلكتروني؛ إذ من الممكن أن تحتوي على مجموعة من الروابط الضارة، والتي تهدف إلى سرقة المعلومات الخاصة بالمشتري. ويُنصح بمتابعة المواقع التجارية الإلكترونية المشهورة، والتي يتعامل معها الكثير من المستهلكين؛ مما يساهم في زيادة نسبة الثقة في التعامل معها.
- عدم تزويد المعلومات المالية بشكل مباشر إلا بعد التأكد أن عملية الشراء قد تمت بشكل كامل.
- من المهم التأكد من أن الموقع الإلكتروني الخاص بالمتجر يبدأ ب (sptth)، ويدل ذلك على أن الموقع موثوق ومقبول للتعامل؛ لأن درجة الأمان فيه مناسبة.
- تجنب التسوق باستخدام شبكات الواي فاي الخارجية.
- متابعة الرصيد الخاص بالبطاقة البنكية بعد الانتهاء من عملية الشراء، والتأكد أن المبلغ المدفوع منها مطابق لما ظهر في الموقع الإلكتروني، وما تم تحصيله من خلال الفاتورة.
- ينصح بتجنب الدفع عن طريق الشيكات البنكية التي تُرسل من خلال البريد العادي؛ لأنها قد لا توفر درجة الحماية الكافية للمشتري.
- المحافظة على جهاز الحاسوب عن طريق استخدام جدار حماية مناسب مع برنامج مضاد للفيروسات والبرامج الخبيثة، والتي قد تؤدي إلى اختراق الحاسوب.
- استخدام بطاقات الخصم أو بطاقات الائتمان المدفوعة مسبقاً التي لا ترتبط بالحساب المصرفي الأساسي.
- تجنب حفظ تفاصيل البطاقة في المتصفح أو الموقع أو تطبيقات التسوق الإلكترونية.
- تجنب استخدام ميزة الملء التلقائي (Autofill) لملء معلومات المستخدم وبطاقة الائتمان وغيرها من البيانات تلقائياً عند استخدام المواقع الإلكترونية؛ لأن استخدامها قد يعرض البيانات الخاصة للسرقة في حال استخدم آخرون جهازك الخاص.
- يمكن التأكد من مصداقية وموثوقية المتاجر الإلكترونية التي توفر سلعة أو خدمة عبر شبكات الإنترنت من خلال متابعة تقييم المستخدمين لخدمات تلك المتاجر (feed back).

إجراءات تقديم شكوى



تأكد من ظهور إشعار نجاح تسجيل الشكوى واستلامك رسالة نصية على هاتفك تتضمن رقم الشكوى



معوقاتنا

- عدم تجاوب أطراف الشكوى مع المختصين في تقديم المعلومات والمستندات المطلوبة
- التخلف والمماطلة عن حضور الجلسات

في حال وجود ملاحظة أو عدم رضا تجاه تعامل الهيئة مع الشكوى المقدمة، يمكن تقديم شكوى عبر المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات (تجاوب)

<https://tajawob.om>

www.cpa.gov.om
مركز الاتصال ٨٠٠٧٩٠٠٩ - ٨٠٠٧٧٩٩٧

يمكنك متابعة مسار الشكوى من خلال:



هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority
www.cpa.gov.om