

مسودة مشروع نظام حماية المستهلك

رفعت الجمعية إلى المقام السامي يوم الأحد 1432/06/19 هـ 22 مايو 2011 م مشروع نظام لحماية المستهلك، فيما يلي مسودة مشروع نظام حماية المستهلك :

الباب الأول :

التسمية والتعريف والأهداف :

المادة(1):

يسمى هذا النظام (نظام حماية المستهلك).

المادة(2):

يقصد بالكلمات الواردة في معرض تطبيق أحكام النظام المعنى الوارد إلى جانب كل منها، ما لم يقتضي السياق معنى آخر:-

النظام : نظام حماية المستهلك.

اللائحة التنفيذية : لائحة نظام حماية المستهلك .

الجمعية: الجمعية السعودية لحماية المستهلك.

المواصفات : المواصفات القياسية المعتمدة من الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس .

المستهلك: كل شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل (إشباعاً لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين .

السلعة: كل منتج صناعي أو نباتي أو حيواني أو تحويلي ، بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج ، ويمكن حسابه أو تقديره بالعدد أو الوزن أو الكيل أو القياس أو العيار أو مقدار الطاقة.

الخدمة: كل عمل مقدم إلى المستهلك سواء كان بأجر أو دون أجر.

حماية المستهلك : الحفاظ على حقوق المستهلك من الممارسات غير المشروعة التي قد تؤدي إلى الإضرار به.

الشخص: كل شخص طبيعي أو اعتباري.

العيب : كل نقص في قيمة السلع أو الخدمات الاستهلاكية أو نفعها سواء أكان ذلك بالإضافة أو بالإنقاص أو بالتصنيع أو بغير ذلك ، في ذاته أو طبيعته أو جنسه أو نوعه أو شكله أو عناصره أو صفاته أو متطلباته أو خصائصه أو مصدره أو قدره ، سواء في الوزن أو الكيل أو المقياس أو العدد أو الطاقة أو العيار و يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة من السلعة أو الخدمة فيما أعدت من أجله .

المورد : كل شخص يقوم بتقديم خدمة ، أو توزيع أو عرض أو التداول في أحد المنتجات أو التعامل عليها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه عليها بأية طريقة من الطرق بما في ذلك وسائل التقنية الحديثة.

المعلن : كل شخص يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أي وسيلة من الوسائل بما في ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من وسائل التقنية الحديثة.

الإعلان المضلل: الإعلان عن السلع والخدمات الاستهلاكية الذي يتم بأية وسيلة كانت أو يتضمن عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو مصوغاً بعبارات من شأنها أن تؤدي بشكل مباشر أو غير مباشر إلى خداع أو تضليل المستهلك.

المركز: المركز الوطني لمراقبة الأسعار والأجور والخدمات .

المادة(3):

يهدف هذا النظام في ظل حرية التعامل والمبادلة إلى:-

أولاً: حماية المستهلك وصون حقوقه من الممارسات غير المشروعة التي تؤدي إلى الإضرار به .

ثانياً: منع كل عمل يخالف قواعد استيراد أو إنتاج أو تسويق السلع أو ينتقص من منافعها أو يؤدي إلى تضليل المستهلك .

ثالثاً: تثقيف المستهلك وتوعيته وتنمية القيم والأنماط الاستهلاكية لدية من خلال برامج التوعية والتثقيف الاستهلاكي.

رابعاً: ضمان ممارسة حق المستهلك في الاختيار الأنسب للسلع والخدمات المتاحة في الأسواق.

خامساً: ضمان نزاهة المعاملات، وسلامة المنتجات والسلع المقدمة للمستهلك، والتحقق من مطابقتها للمعايير والمواصفات القياسية المحددة.

سادساً: مواجهة ضغوط البيع والتسويق المضللة أو الخادعة أو الكاذبة.

سابعاً: خلق علاقات ثقة وتعاون بين المستهلك ومقدم السلعة أو الخدمة والمشاركة في الحوار والتشاور مع الجهات المعنية.

ثامناً: إمكانية فض نزاعات الاستهلاك بصفة ودية بناءً على طلب المستهلك.

تاسعاً: دعم قواعد حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الجماعية "عقود الإذعان" بالنص على ضرورة تحرير العقود النموذجية باللغة العربية وتخويل المركز إحدات لجنة من المختصين لتدارس عقود الإذعان المتداولة واقتراح التوصيات في شأن الشروط المجحفة التي قد تتضمنها مع إحالة تلك التوصيات إلى الجهات المختصة لإلغاء هذه الشروط أو تعديلها.

عاشرًا: حماية المستهلك من الارتفاع المفاجئ لأسعار السلع والخدمات والأجور.

حادي عشر: تفعيل الإجراءات النظامية الرامية لحماية المستهلك على المستوى العملي والتطبيقي.

ثاني عشر: ضمان وصول وجهة نظر المستهلكين إلي الجهات الرسمية ذات العلاقة، وتبليغها بالممارسات الضارة بمصالحهم، وطلب تدخلها لوقف تلك الممارسات عند الاقتضاء.

الباب الثاني :

حقوق المستهلك:

المادة(4):

- يتمتع المستهلك بالحقوق التالية التي يمارسها وفقاً لأحكام هذا النظام:-
1. الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع أو الخدمات.
 2. الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة والواقية عن السلع التي يشتريها أو يستخدمها أو الخدمات التي تقدم إليه.
 3. الحق في الاختيار الحر للسلع أو الخدمات التي تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.
 4. الحق في الحصول على ما يثبت شراؤه أي سلعة أو تلقيه أي خدمة مبيناً فيها قيمة وتاريخ ومواصفات السلعة وعددها وكميتها ونوعها وسعرها.
 5. الحق في استبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها، وكذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة، خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ شراء السلعة أو تقديم الخدمة، وذلك إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو للغرض الذي من أجله تم الحصول عليها شريطة أن لا يكون العيب ناتجاً عن سوء استعمال المستهلك للسلعة أو للخدمة.
 6. الحق في الحصول على معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المنتج أو المستورد، للمنتج المعد للاستعمال المحلي أو للتصدير.
 7. الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
 8. الحق في المشاركة في المؤسسات والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك.
 9. الحق في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه والإضرار بها أو تقييدها، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة.
 10. الحق في الحصول على تعويض كامل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء استهلاك سلعة أو الانتفاع بخدمة غير مطابقة للمواصفات أو المعايير المعتادة.
 - 11- الحق في الاعتراض على زيادة الأجور للعقارات المعدة للسكن أو التجارة إذا زادت عن 5% سنوياً .
 - 12- الحق في الاعتراض على زيادة أسعار السلع أو الأجور للخدمات إذا زادت عن 5% سنوياً .

الباب الثالث :

التزامات المنتجين والمستوردين والموزعين والموردين والمعلنين :

المادة(5):

يجب على المُنتج أو المستورد أو المورد أو المعلن - بحسب الأحوال - أن يضع باللغة العربية على السلع البيانات التي توجبها المواصفات القياسية السعودية، وذلك بشكل واضح تسهل قراءته، وعلى النحو الذي يتحقق به الغرض من وضع تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه ، وعلى مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها.

المادة(6):

في الأحوال التي يمكن أن يؤدي فيها استخدام السلعة أو الخدمة إلى الإضرار بصحة وسلامة المستهلك، يلتزم المنتج والمستورد والمورد والمعلن أو مقدم الخدمة بأن يبين الطريقة المثلى لاستخدام السلعة أو الخدمة وكيفية الوقاية من الأضرار المحتملة وكيفية علاجها في حالة حدوثها.

المادة(7):

إذا تبين للمنتج أو المستورد أو المورد أو الموزع أو المعلن أو مقدم الخدمة إن السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول تتضمن عيباً أو أكثر فعليه أن يقوم فور علمه أو إعلامه أو إبلاغه بالمخالفة أو عند تحرير محضر بضبطه بإبلاغ الجهات المختصة المحددة باللائحة ، بالمعلومات التي تتعلق بكمية وأسماء التجار الذين صرف إليهم هذه السلعة أو الخدمة المعيبة وعناوينهم .

وإذا كان العيب من شأنه أن يضر بسلامة المستهلك أو صحته أو أنها قد تشكل خطراً عليه، فعليه أن يتخذ وبشكل فوري بالإضافة إلى الإجراءات السابق الإجراءات الآتية:-

1. وإعلام المستهلكين بواسطة وسائل الإعلام عن هذه العيوب وتحذيرهم من المخاطر التي قد تنتج عنها.
2. سحب السلعة من الأسواق.
3. استرداد السلع التي جرى بيعها أو تأجيرها وإعادة الثمن المدفوع.
4. استبدال السلع على نفقته الخاصة وإعادة الثمن المدفوع في حال تعذر إصلاحها.
5. التخلص من السلع، بطرق صحيحة وغير مضرّة بالبيئة، وعلى نفقته الخاصة.

المادة(8):

يسأل المنتج والمستورد والمورد عن عدم توفير قطع الغيار للسلع خلال فترة زمنية محددة ، كما يسأل عن عدم توفير الضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك، وذلك وفقاً للقواعد التي تحددها اللائحة.

المادة(9):

يلتزم المنتج والمستورد والمورد والموزع والمعلن ومقدم الخدمة كل فيما يخصه بما يأتي :-

1. التأكد من تثبيت البيانات والمواصفات والمكونات الكاملة للمنتج وخاصة بدء وانتهاء الصلاحية وبلد المنشأ قبل طرحها في السوق أو قبل إجراء عملية البيع أو الشراء أو الإعلان عنها.
2. الالتزام بالمواصفات القياسية السعودية أو العالمية المعلن عنها لتحديد جودة السلعة أو الخدمة التي يزود بها المستهلك، كما يسأل عن عدم التقيد بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة.
3. اتخاذ اسم وعنوان تجاري وقيدهما في السجلات الرسمية لدى الجهات المختصة ومسك السجلات المعتمدة لنشاطه.
4. الاحتفاظ بإيصالات البيع والشراء أو نسخها وعرضها أو تقديمها إلى الجهات الرسمية المختصة عند طلبها أو تمكينها من الإطلاع عليها في محله دون أية معارضة .
5. عدم رفع سعر السلعة أو الخدمة أو الاجرة بما يتجاوز 5% سنويًا إلا بموافقة المركز الوطني لمراقبة الأسعار والأجور والخدمات.

6. الترويج بأية وسيلة من وسائل الإعلام والنشر والدعاية للسلعة أو الخدمة التي لا تتوفر فيها المواصفات القياسية المحلية أو الدولية المعتمدة .
7. أن يدون على جميع مراسلاته ومطبوعاته وإعلاناته والمحركات التي تصدر عنه في تعامله أو تعاقد مع المستهلك - بما في ذلك المحركات والمستندات الالكترونية - البيانات التي من شأنها تحديد شخصيته، وخاصة بيانات قيده في السجل الخاص بنشاطه وعلامته التجارية إن وجدت.
8. الحضور بنفسه أو بمن يمثله نظاماً أمام الجهات المختصة أو ذات العلاقة بعمله خلال مدة أقصاها اسبوع من تاريخ تبليغه للإجابة عن أية مخالفة لأحكام هذا النظام أو لإعطاء أية معلومات بشأن السلعة أو الخدمة التي يقوم بتجهيزها أو الإعلان عنها .
9. السماح للجهات الرسمية ذات العلاقة بإجراء الكشف والتفتيش في مكان عمله للحصول على عينات من مخزونه ومعرضة بُغية إجراء الفحوصات عليها لدى الجهات المعتمدة رسمياً لتقرير صلاحيتها للاستهلاك الأدمي .

المادة(10):

يلتزم المورد أو الموزع بأن يقدم إلى المستهلك فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على السلعة أو الخدمة، متضمنة بصفة خاصة تاريخ التعامل أو التعاقد وثمان السلعة أو الخدمة ومواصفاتها وطبيعتها ونوعيتها وكميتها، وأية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا النظام.

المادة(11):

- يحظر على أي شخص ما يأتي :-
1. ممارسة الغش والتضليل والتدليس وإخفاء حقيقة المواد المكونة للمواصفات المعتمدة في السلع والخدمات كافة.
 2. استعمال القوة أو الممانعة مع لجان التفتيش وممثلي الجهات الرسمية ذات العلاقة ومنعهم من القيام بواجباتهم المناطة بهم أو عرقلتها بأية وسيلة كانت .
 3. إنتاج أو بيع أو عرض أو استيراد أو توريد أو توزيع أو الإعلان عن:-
أ. أي سلع تكون مغشوشة أو فاسدة أو خدمات مخالفة لأحكام الشريعة الإسلامية أو النظام العام أو الآداب العامة .
ب. أي سلع مخالفة للمواصفات القياسية المعتمدة.
ت. أي سلع لم يدون على أغلفتها أو علبها وبصورة واضحة المكونات الكاة لها، أو التحذيرات (إن وجدت)، وتاريخ بدء وانتهاء الصلاحية .
 4. إخفاء أو تغيير أو إزالة أو تحريف تاريخ الصلاحية .
 5. إعادة تغليف المنتجات النالفة أو المنتهية الصلاحية بعبوات وأغلفة تحمل صلاحية مغايرة للحقيقة ومضللة للمستهلك .

المادة(12):

1. يكون المنتج أو المستورد أو المورد أو المعلن أو جميعهم أو بعضهم مسؤولاً عن الضرر الناجم عن استخدام أو استهلاك السلعة التي لا تتوافر فيها شروط السلامة والصحة للمستهلك ما لم يثبت هوية من زوده بها وحسن نيته، ويعتبر لاغياً كل شرط تعاقدى يرد بخلاف ذلك.
2. يقع باطلاً كل شرط أو بيان يكون من شأنه إعفاء المنتج أو المورد من المسؤولية أو تحديدها.

المادة(13):

يلتزم المنتج أو المستورد أو المورد أو الموزع بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، كما يلتزم بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة وإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، أو بأدائها مرة أخرى على الوجه الصحيح.

المادة(14):

يلتزم كل وكيل تجاري أو موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة، فإذا استغرق تنفيذ الضمانات مدة تجاوز خمسة عشر يوماً التزم الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات.

المادة(15):

لا يجوز للمورد أو المستورد أو البائع أن يخفي أي سلعة أو يتمتع عن بيعها بقصد زيادة أسعارها أو التحكم في سعر السوق، أو أن يفرض شراء كميات معينة منها، أو شراء سلعة أخرى معها، أو أن يتقاضى ثمناً أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه.

المادة(16):

يلتزم المورد في حالة بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط وقبل التعاقد بتقديم البيانات التالية للمستهلك:-

1. سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة نقداً.
2. سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط.
3. مدد التقسيط الممكنة.
4. عدد الأقساط عن كل مدة، وقيمة كل قسط.
5. لتكلفة الإجمالية للبيع بالتقسيط.
6. المبلغ المتعين دفعه مقدماً أو مؤخراً إن وجد.
7. الشروط الجزائية التي توقع على المستهلك إذا أدخل بدفع الأقساط.

المادة(17):

1. يحظر نشر أي إعلان يضلل المستهلك أو يوقعه في الخطأ للسلعة أو الخدمة، ويعتبر الإعلان مضللاً إذا كان متعلقاً بما يلي:-
 - طبيعة السلعة أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها وكمية هذه العناصر.
 - مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ انتهاء صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال.
 - نوع الخدمة أو المكان المتفق عليها لتقديمها ومحاذير استعمالها وصفاتها الجوهرية سواء فيما يتعلق بنوعيتها أو بصلاحيتها للغاية المتوخاه منها.
 - شروط التعاقد ومقدار الثمن الإجمالي وكيفية تسديده.
 - التزامات المعلن.
 - هوية ومؤهلات مورد الخدمة إن كانت الهوية والمؤهلات محل اعتبار عند التعاقد.
 - استعمال اسم تجاري أو علامة تجارية أو رسماً أو نموذجاً صناعياً مماثل للاسم التجاري للغير أو لعلامته التجارية أو لرسمة أو نمودجه الصناعي أو مشابهاً له لدرجة تضلل المستهلك.
2. يحظر أي إعلان لنشاط محظور أو غير مرخص لسلعة أو خدمة محظورة أو مجهولة المصدر.
3. تحظر الإعلانات والحملات الترويجية للسلع الضارة بصحة أو سلامة المستهلك.
4. يحظر الإعلان عن سلعة أو الترويج لها أياً كانت وسائل الدعاية والإعلان إلا بعد إثبات صلاحيتها للاستهلاك.

المادة(18):

يتوجب على المعلن إثبات صحة المعلومات الواردة في إعلانه وهو المسؤول عن تزويد الجهات القضائية و الجهات ذات العلاقة بالمستندات التي قد تطلبها.

المادة(19):

يحق للجهة المختصة الطلب من المعلن تصحيح أو تعديل إعلانه وإعادة نش التصحيح أو التعديل أو بثه عبر الوسائل التي استعملت لبث أو نشر الإعلان الخادع، ويجوز للمحكمة التي تنظر الدعوى أن تقرر وقف بث الإعلان الخادع ويكون القرار المتخذ معجل التنفيذ، كما يجوز لها الرجوع عن هذا القرار إذا تبين لها عدم ضرر الإعلان .

المادة(20):

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا النظام الشروط والمبادئ الأساسية التي ينبغي مراعاتها في الإعلانات التي تروج للسلع والخدمات بما يضمن حماية حقوق المستهلكين.

المادة(21):

1. يتوجب على المنتج أو المستورد أو المورد أو مقدم الخدمة الذي يلجأ للإعلان عن عرض خاص، بهدف الترويج لسلعة أو لخدمة، أن يحدد المدة التي سوف تتوافر خلالها هذه السلعة أو الخدمة أو الكمية المتوفرة لديه، كما عليه أن يعلن عند الاقتضاء عن شروط التعاقد.
2. في حال عدم تحديد المدة أو الكمية، يعتبر العرض ساريًا لمدة شهر اعتبارًا من تاريخ أول إعلان، ما لم يعلن المورد بالطريقة وعبر الوسيلة الإعلانية ذاتها عن تاريخ انتهاء عرضه.

المادة(22):

- إذا عجز المنتج أو المستورد أو المورد عن تأمين السلعة أو الخدمة المروج لها وفقاً للشروط المعلن عنها، يعود للمستهلك أحد الحقين التاليين:-
1. القبول بسلعة أو خدمة مساوية للسلعة أو للخدمة المعلن عنها إذا عرض المورد أو البائع ذلك.
 2. إلغاء التعاقد واستعادة أي مبلغ يكون قد دفعه للمورد، علاوة على المطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق به، على أن لا يقل مقداره عن الفرق بين ثمن السلعة أو الخدمة خلال العرض وثمانها بعد ذلك.

الباب الرابع:

العلاقة التعاقدية :

المادة(23):

يجب أن تفسر العقود لما فيه مصلحة المستهلك، ويؤخذ في الاعتبار لتحديد مدى توافر رضا المستهلك ظروف التعاقد والمنافع التي يمنحها إيها العقد والتوازن بين حقوق والتزامات الطرفين.

المادة(24):

1. يجب أن تتوافر في العقود النمطية المعدة من قبل المنتج أو المستورد أو المورد للتعاقد مع أطراف متعددة غير محددة، أو الذي توافق الإدارات الرسمية على اعتماده، أو الذي لا يسمح للمستهلك بتعديل أحكامه، الشروط التالية:-
 - أ. أن يكون مصاغاً باللغة العربية وبعبارات واضحة ومفهومة، على أنه يجوز باتفاق العاقدين إبرام عقد باعتماد لغة أجنبية.
 - ب. أن لا يشير أو يحيل إلى نصوص أو وثائق لم توضع بتصريف المستهلك قبل التوقيع.
 - ج. أن يحدد بشكل صريح وواضح الثمن وتاريخ وكيفية تسديده وكذلك تاريخ ومكان التسليم.
2. مع مراعاة أحكام الأنظمة المعمول بها في المملكة، للمركز الوطني لمراقبة السلع والأجور والخدمات أن يشكل لجنة من ذوي الخبرة والاختصاص والجهات ذات العلاقة تتولى دراسة العقود النمطية المتداولة في مختلف مجالات الاستهلاك وإصدار التوصيات حول الشروط المجحفة بحق المستهلك.

3. تنشر توصيات اللجنة بموجب قرار من رئيس المركز الوطني وتبلغ للجهات ذات العلاقة من أجل تعديل صيغ العقود النمطية بما يحفظ حقوق أطراف العلاقة التعاقدية ويحمي حقوق المستهلكين.

المادة (25):

على مقدم الخدمة أو السلعة تسليم المستهلك نسخة عن العقد الذي يعتمده للإطلاع على مضمونه قبل التوقيع عليه، كما يجب عليه تسليمه نسخة من العقد الموقع منه.

الباب الخامس :

المركز الوطني لمراقبة الأسعار والأجور والخدمات :

المادة (26):

- 1- ينشأ مركز وطني لمراقبة الأسعار والأجور والخدمات لحماية حقوق المستهلك يتمتع بالاستقلال المالي والإداري وتخصص له ميزانيه بالتساوي ضمن ميزانية وزارة التجارة والصناعة ووزارة الشؤون البلدية والقروية ويكون مقره مدينة الرياض وله إنشاء فروع في بقية مناطق المملكة إذا دعت الحاجة لذلك
- 2- يكون للمركز مجلس يتألف من:
 - وكيل وزارة التجارة والصناعة .
 - وكيل وزارة الشؤون البلدية والقروية.
 - ممثل عن الجهات الأتية لا تقل مرتبته عن المرتبة الحادية عشر أو ما يعادلها:
 - وزارة الداخلية
 - وزارة الإعلام.
 - وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
 - وزارة العدل
 - وزارة النقل
 - الجمارك.
 - المواصفات والمقاييس.
 - الهيئة العامة للسياحة.
 - هيئة الغذاء والدواء.
 - مؤسسة النقد.
 - المؤسسة العامة للمواني
 - ممثل للخطوط السعودية
 - ممثل عن الغرف التجارية.
 - ممثل لجمعية حماية المستهلك
 - ممثل لمنظمات المجتمع المدني المرخص لها.
 - اثنان من الخبراء الأكاديميين أو المختصين في مجال الاستهلاك.

المادة (27):

- يتولى مجلس المركز، بالتنسيق مع الجهات الرسمية والخاصة، المهام والصلاحيات التالية: -
1. مراقبة الأسعار والأجور والخدمات وحركتها، والتحقق من نوعية وسلامة السلع والخدمات المقدمة للمستهلكين.
 2. العناية بشؤون المستهلك ورعاية مصالحه والمحافظة على حقوقه ووضع الضوابط اللازمة للدفاع عنها وإعداد اللوائح المتعلقة بذلك واعتمادها بما لا يخالف أحكام هذا النظام
 3. إقرار السياسة العامة لحماية المستهلك بالتنسيق مع مختلف الجهات المعنية بتوعية المستهلك وتنقيفه.
 4. تبني قضايا المستهلك لدى الجهات العامة والخاصة والعمل على حماية المستهلك من جميع أنواع الغش والتقليد والاحتيال والخداع والتدليس في جميع السلع والخدمات والمبالغة في رفع أسعارهما .
 5. وضع الآلية المناسبة لمراقبة الأسعار والأجور والخدمات
 6. اعتماد الضوابط اللازمة لتسوية الخلافات المتعلقة بالأسعار والأجور والخدمات .

7. متابعة ضبط الممارسات المخالفة لأحكام هذا النظام من قبل الجهات المختصة.
8. إبداء الرأي وتقديم المقترحات في مجالات حماية المستهلك.
9. تطوير مستوى إعلام وتوعية وتثقيف المستهلك.
10. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة من أجل تحسين جودة السلع والخدمات .
11. إعداد تقرير سنوي عن أعماله وعن أهم الأنشطة التي قام بها في مجال توعية وتثقيف وحماية المستهلك في المملكة، ورفعها لرئيس مجلس الوزراء ونشره في وسائل الإعلام.
12. النظر في طلب الموافقة على زيادة أسعار السلع والخدمات والأجور بما يزيد عن 50% عن أسعارها سنوياً إذا دعت الضرورة لذلك .
13. إعداد التوصيات اللازمة لرعاية المستهلكين وحماية مصالحهم والرفع عنها إذا اقتضى الأمر ذلك إلى الجهات العليا .

المادة (28):

1. يعين رئيس المركز الوطني لمراقبة الأسعار والأجور والخدمات بالمرتبة الممتازة بقرار من رئيس مجلس الوزراء ويرتبط به مباشرة
2. يجتمع المركز بدعوة من الرئيس أو من ينوب عنه عند غيابه مرة كل شهر أو كلما دعت الحاجة إلى ذلك، ويكون اجتماعه نظامياً بحضور ما لا يقل عن ثلثي أعضائه على أن يكون من بينهم الرئيس أو من ينوب عنه، ويتخذ المركز قراراته بأغلبية الحضور. وعند تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه رئيس الاجتماع .
3. يتولى رئيس المركز إدارة المركز والإشراف على موظفيه وتمثيله و العمل على تسيير أعماله وفق اختصاصاته ومهامه وله في سبيل ذلك اتخاذ ما يلي :
 - 1- الإشراف على إعداد اللوائح الإدارية و المالية التي يسير عليها المركز تمهيداً لإحالتها إلى مجلس المركز لاعتمادها .
 - 2- تعيين موظفي المركز واعتماد الإجراءات المالية وفق الأنظمة واللوائح المقررة في هذا الشأن .
 - 3- الإشراف على سير العمل في المركز من خلال اللوائح المعتمدة .
 - 4- الإشراف على إعداد التقرير السنوي عن أعمال المركز ، وعن مراقبة الأسعار والأجور والخدمات في المملكة ؛ تمهيداً لإحالتها إلى مجلس المركز .
 - 5- الإشراف على إعداد مشروع الميزانية السنوية للمركز ، وحسابها الختامي ، تمهيداً لإحالتها إلى مجلس المركز .
 - 6- تمثيل المركز لدى الجهات الحكومية والقضائية و المؤسسات و الهيئات الأخرى ذات العلاقة ، داخل المملكة وخارجها .
4. لرئيس المركز دعوة من يراه مناسباً للمشاركة في اجتماعات المركز دون أن يكون له حق التصويت على قراراته.
5. يكون للمركز أميناً للسر يتولى تنظيم اجتماعاته وتدوين محاضره وحفظ قيوده وسجلاته ومتابعة تنفيذ قراراته
6. يجوز لمجلس المركز تفويض رئيس المركز في بعض صلاحياته التي تتطلب تدخل عاجل .

الباب السادس :

الضبط :

المادة (29):

1. يكون لموظفي وزارتي التجارة والصناعة والشؤون البلدية والقروية الذين يصدر بتعيينهم قرار من الوزير المختص صفة مأموري الضبط القضائي، في ضبط وإثبات المخالفات التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا النظام. وتحدد اللائحة من يقوم بالإدعاء العام
2. عند الاعتقاد بأن هناك ضرر قد يلحق بالمستهلك ، يجوز سحب عينات من السلعة المشتبه بها لتحليلها ويحرر محضر ضبط بهذه الواقعة وفقاً لما تبينه اللائحة.
3. يجب على موظفي الضبط في حالة وجود انتهاك لحقوق المستهلك التدخل الفوري من أجل إزالته وتحرير محضر بذلك وفقاً لما تبينه اللائحة.

4. يحظر على المنتج أو المورد أو المستورد أو الوزع أو البائع التصرف في السلعة أو الخدمة المشتبه بها قبل ظهور نتيجة الفحص بإجازتها.
5. تلتزم الجهة المختصة بفحص السلعة أو الخدمة إظهار نتيجة الفحص خلال مدة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً للسلع الغذائية ، أما السلع الأخرى فيجب فحصها وإظهار نتيجة الفحص خلال مدة لا تتجاوز شهر.

المادة (30)

يحظر منع موظفي الضبط من تأدية أعمال وظائفهم في التفتيش والضبط ولهم حق دخول المصانع والمخازن والمستودعات والمتاجر أو غيرها من المحلات ، ولهم الحق في الحصول على عينات من السلع ، والخدمات المشتبه بها ، ويحق لهم إغلاق المحال لحين مراجعة صاحب المحل لتمكينهم من الدخول.

المادة (31)

على موظفي الضبط تقديم ما يثبت هويتهم قبل القيام بأعمال التفتيش والضبط.

المادة (32)

تمنح مكافأة تشجيعية بنسبة لا تزيد على (25%) من مقدار الغرامة المستحقة لمن يساعد - من غير موظفي الضبط - في الكشف عن حالات انتهاك حقوق المستهلك التي تؤدي إلى ضبط المخالفين وإدانتهم.

الباب السابع :

تسوية نزاعات الاستهلاك والمخالفات والعقوبات :

المادة(33):

1. يتم الفصل في الخلافات والنزاعات المتعلقة بالمستهلك ، بشأن الأسعار والخدمات والأجور، من قبل لجان فرعية يتم تشكيلها في فروع وزارة التجارة وأمانات المناطق بحسب الاختصاص و تكون لها صلاحية فض المخالفات والنزاعات المنصوص عليها في هذا النظام، ويجوز التظلم من قراراتها أمام لجنة عليا يتم تشكيلها في المركز الوطني لمراقبة الأسعار والخدمات والأجور.
2. تؤلف هذه اللجان من ثلاثة أعضاء يكون من بينهم على الأقل اثنان من المتخصصين في الشريعة أو القانون وتحدد اللائحة آلية عملها واجتماعاتها ومكافأة أعضائها.

المادة(34):

1. القرار الذي يصدر من المركز بشأن النظر في طلب الموافقة على زيادة أسعار السلع والخدمات والأجور بما يزيد عن 50% عن أسعارها سنوياً وكذلك القرارات التي تصدر من اللجنة العليا بعقوبات السجن أو الغرامة المالية لأكثر من خمسين ألف ريال أو مصادرة البضاعة التي تزيد قيمتها عن خمسين ألف ريال أو إغلاق المنشأة لفترة تتجاوز شهر يجوز التظلم منها أمام المحكمة الإدارية العليا خلال ثلاثين يوماً من تاريخ التبليغ بالقرار .
2. تتبع أمام هذه اللجان القواعد والإجراءات المعمول بها أمام القضاء الإداري .
3. تفصل اللجان الفرعية في طلب رفع الأسعار والأجور خلال خمسة عشر يوماً على الأكثر من تاريخ رفع الطلب أو النزاع إليها.

المادة(35):

1. باستثناء تصحيح الأخطاء المادية، يكون القرار الذي يصدر عن اللجنة الفرعية نهائياً في النزاعات التي لا تزيد قيمتها عن عشرين ألف ريال أو إغلاق المحل أو المنشأة لأقل من 10 أيام وفي طلبات رفع أسعار السلع

- والأجور والخدمات التي لا تقل عن 5% ولا تزيد عن 15% من السعر السابق السنوي للسلعة أو الخدمة أو الأجر
2. يجوز التظلم من القرارات التي تصدر عن اللجان الفرعية غير النهائية أمام اللجنة العليا خلال ثلاثون يوماً من تاريخ استلام القرار .
3. يزود المركز اللجان الفرعية بالآليات التي يمكن من خلالها معرفة أسعار السلع والخدمات والأجور السائدة داخلياً وخارجياً.

المادة(36):

إذا رفض المحكوم عليه تنفيذ قرار اللجنة النهائي ، بعد انقضاء مهلة عشرة أيام من تبليغه إنذاراً بذلك من قبل الجهة المختصة، تسري بحقه غرامة تعادل الزيادة في السعر أو الأجر المحكوم بعدم أحقيته فيه وتودع بيت المال ، وتوضح اللائحة آليات تحصيل هذه الغرامة.

المادة(37):

1. يحدد المركز الوطني لمراقبة الأسعار والأجور والخدمات الجهة التي تضبط المخالفات التي لا تدخل ضمن صلاحيات أي جهة مختصة أخرى،.

المادة(38):

1. مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها نظام آخر، يعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز خمس سنوات وبالغرامة التي لا تقل عن ثلاثة آلاف ريال ولا تتجاوز ثلاثة ملايين ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من خالف أي حكم من الأحكام المنصوص عليها في مواد هذا النظام.
2. يعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر عليه التأكد من صحتها، وكان المزود قد أمدّه بها.
3. تضاعف العقوبة في حالة العود، ويعتبر المتهم عانداً إذا ارتكب جريمة مماثلة خلال خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة المحكوم بها أو انقضائها بمضي المدة. وتعتبر جميع الجرائم المنصوص عليها في هذا النظام متماثلة بالنسبة لحالات العود.
4. تكون العقوبة الغرامة التي لا تقل عن خمسة عشر ألف ريال ولا تتجاوز مائة ألف ريال، إذا كان المنتج أو المورد على علم بخطورة استعمال السلعة أو الخدمة ولم ينبه الموزع أو البائع إلى تلك الخطورة ونتج عن ذلك ضرر للمستهلك أو متلقي الخدمة.
5. في حالة تعذر دفع الغرامة المحكوم بها تستبدل بالسجن بحسب مبلغ الغرامة وفي كل الأحوال لا يجوز أن تزيد مدة السجن في هذه الحالة عن سنة واحدة

المادة(39):

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها نظام آخر، يعاقب كل من يتصرف بأية طريقة من الطرق في المواد المتحفظ عليها المنصوص عليها في المادة (11) من هذا النظام، بالحبس مدة لا تتجاوز شهرين، أو بالغرامة التي تعادل قيمة البضاعة المتحفظ عليها التي تم التصرف فيها على وجه غير مشروع.

المادة(40):

يعاقب المسؤول عن الإدارة للشخص المعنوي المخالف بذات العقوبة المنصوص عليها في المادتين السابقتين إذا ثبت علمه بالمخالفة، وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوعها. ويكون الشخص المعنوي مسئولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من غرامات وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به أو باسمه أو لصالحه.

المادة(41):

للجنة التي تنظر الدعوى أن تأمر بوقف الممارسات المخالفة لأحكام هذا النظام والأنظمة المعمول بها ذات العلاقة أو تغييرها لمصلحة المستهلك، ولها عند الاقتضاء فرض غرامة يومية في حال عدم التقيد الفوري بالأوامر التي تصدرها لهذه الغاية.

المادة(42):

للجنة أو المحكمة في حالة الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا النظام أن تقضي، فضلاً عن العقوبة المقررة، بمصادرة أو إتلاف السلعة موضوع المخالفة والمواد والأدوات المستخدمة في إنتاجها، وإغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تقل عن خمسة عشر يوماً ولا تتجاوز ستة أشهر، وينشر ملخص الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدين يوميتين

المادة(43):

يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك، إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء المورد أو المنتج أو البائع أو المزود أو الموزع من أي من التزاماته المنصوص عليها في هذا النظام.

الباب الثامن :

أحكام مشتركة :

المادة(44):

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا النظام الفئات والمدد اللازمة لتصحيح الأوضاع بما يتلاءم وأحكامه. ولرئيس المركز في حالة عدم تصحيح الأوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة لا تتجاوز عشرة أيام وإحالة الأمر إلى اللجنة العليا للنظر في غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة.

المادة(45):

يسري هذا النظام على جميع الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يقومون بالتصنيع أو التجهيز أو البيع أو الشراء أو التسويق أو الاستيراد أو تقديم الخدمات أو الإعلان عنها.

المادة(46):

تسرى أحكام هذا النظام على جميع السلع والخدمات المعروضة بمختلف وسائل التجارة التقليدية والحديثة والمستخدمه بما في ذلك التجارة الالكترونية التي تعتمد تناول البيانات ونقل المعلومات الالكترونية من حاسوب إلى حاسوب آخر أو البريد الالكتروني أو البرق أو الفاكس أو النسخ أو الإنترنت، وأية وسائل مستحدثه أخرى يتم اعتمادها دولياً ومحلياً.

المادة(47):

لا تخل حقوق المستهلك المنصوص عليها في هذا النظام بأية حقوق أخرى منصوص عليها في أي نظام آخر.

المادة(48):

تسري أحكام هذا النظام ويعمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية ويلغي ما يتعارض معه من أحكام.

المادة(49):

تصدر اللائحة التنفيذية لهذا النظام بقرار من رئيس المركز الوطني لمراقبة الأسعار والخدمات والأجور بعد اعتمادها من مجلس المركز خلال ثلاثة أشهر من تاريخ نشر هذا النظام في الجريدة الرسمية.