

التجارة تنظم العلاقة بين الوكيل والموزع مع المستهلك في قطع الغيار والصيانة والضمان

صدر قرار وزير التجارة والصناعة بتعديل اللائحة التنفيذية لنظام الوكالات التجارية وإصدار أحكام تقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار وضمان جودة الصنع، بهدف تنظيم العلاقة بين الوكلاء والموزعين مع المستهلكين في المملكة بما ينسجم مع أحكام نظام الوكالات التجارية ويراعي حقوق جميع الأطراف، مع الأخذ بعين الاعتبار تطور التعاملات التجارية في خدمات البيع وما بعد البيع، والرغبة في تحسين مستوى ونوعية الخدمات المقدمة من قبل الوكلاء والموزعين في جميع مراحل التعامل التجاري مع المستهلك، على أن يبدأ العمل بهذه الأحكام بعد مضي 60 يوماً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

وراعت الوزارة في إعداد هذه الأحكام أفضل التشريعات والممارسات الدولية، بما يعالج الشكاوى التي ترد إلى الوزارة أو التي رصدتها في أعمالها الرقابية، كما راعت آراء العموم من مستهلكين ومتخصصين ومسؤولين تنفيذيين في القطاعات ذات العلاقة، إضافة إلى عدد من الشركات المنتجة، وذلك بعد أن طرحت مشروع الأحكام مطلع العام الحالي لاستطلاع آراء العموم.

واحتوت الأحكام على 27 مادة بينت التزامات الوكيل والموزع تجاه المستهلك في المملكة فيما يتصل بتأمين قطع الغيار وتقديم الصيانة وضمان جودة الصنع والشروط التي يضعها المنتجون في خدمات البيع وما بعد البيع.

ومن أبرز الملامح العامة لهذه الأحكام ما يلي:

تسليم السلعة والإفصاح

بحسب الأحكام الجديدة، فإن على الوكلاء والموزعين تحديد موعد محدد لتسليم السلع المباعة والإفصاح كتابةً وبوضوح عن أي عيب أو تغيير في السلعة بما في ذلك إجراءات الإصلاح التي تمت على السلعة قبل تسليمها. وإذا كانت السلعة مركبة فعلى الوكيل أو الموزع الإفصاح بوضوح عن أجزاء المركبة الإضافية (الأكسسوارات) المصنعة من غير المنتج ومكان صنعها وتركيبها، وتضمن ذلك عند البيع في وثيقة مستقلة يوقع عليها المستهلك.

وأوجب الأحكام بيان أسعار السلع وقطع الغيار وتكاليف الصيانة الدورية في منافذ البيع ومراكز الخدمة وعلى المواقع الالكترونية ذات الصلة، إضافة إلى بيان العمر الافتراضي للسلعة مع الالتزام خلاله بتوفير قطع الغيار وتقديم خدمات الصيانة اللازمة وضمان جودة الصنع.

كما أوجب الأحكام على الوكيل أو الموزع وضع سياسات للتعامل مع المستهلك بما يضمن الالتزام بأحكام نظام الوكالات التجارية وهذه الأحكام وسياسات المنتجين.

حق المستهلك في سلعة بديلة

أعطت الأحكام المستهلك الحق في الحصول على سلعة بديلة أو مبلغ يعادل (1÷400) من قيمة السلعة وقت الشراء، وذلك عند تعذر انتفاع المستهلك بالسلعة وإخلال الوكيل أو الموزع في توفير قطع الغيار أو وجود عيوب في السلعة أو التأخر في البدء أو الانتهاء من أعمال الصيانة عن المدد المتفق عليها.

توفير قطع الغيار:

تقلصت مدة انتظار المستهلك لقطع الغيار ذات الطلب النادر من 30 يوماً إلى 14 يوماً، مع استمرار إلزام الوكلاء والموزعين بتوفير القطع ذات الطلب المستمر بصفة دائمة، مع التأكيد على حق المستهلك في اقتناء قطع غيار من غير الوكيل أو الموزع على أن تكون مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة في المملكة.

تقديم الصيانة:

قررت الأحكام على الوكيل أو الموزع بيان مدد الانتهاء من أعمال الصيانة الدورية والعادية مقدماً للمستهلك والالتزام بها، إضافة إلى بيان أعمال الصيانة كتابة عند الانتهاء منها وبيان الضمانات المقدمة عليها ومددها.

تقديم الضمان:

أعطت الأحكام الحق للمستهلك خلال مدة الضمان في صيانة سلعته في مراكز الصيانة المستقلة عن الوكيل والموزع على أن تخضع السلعة للصيانة اللازمة وفقاً لتوصيات المنتج.

وقررت الأحكام الحد الأدنى لضمان المنتج للسلعة بعامين، تمدد عند عدم تعامل الوكيل أو الموزع مع عيب السلعة بالمهنية اللازمة.

العيوب المتكررة:

منحت الأحكام المستهلك الحق في الحصول على سلعة بديلة أو قيمة السلعة في حال تكرار عيب أو وجود أكثر من عيب في السلعة من شأنها التأثير في الانتفاع الكلي أو البالغ من السلعة، أو التأثير في قيمتها أو سلامة استعمالها، وذلك بعد استنفاد الوكيل أو الموزع محاولات الإصلاح التي حددتها الأحكام.

يذكر أن نظام الوكالات التجارية صدر في عام 1382 هـ، وتم تعديله في عام 1400 هـ ليقرر التزامات الوكلاء والموزعين تجاه المستهلك، كما أن لائحته التنفيذية صدرت في العام 1401 هـ، ولم يجري عليها أي تعديل لأكثر من 34 عاماً حتى صدور القرار الوزاري.

أحكام تقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار وضمان جودة الصنع



الالتزامات على الوكيل التجاري تجاه المستهلك

- تحديد موعد تسليم السلعة عند الشراء، والالتزامات تجاه المستهلك في حال التأخر عن التسليم في الموعد المحدد.
- الإفصاح كتابة عن أي عيب أو تغير في السلعة المعروضة للبيع أو السلعة المباعة، وإذا كانت السلعة مركبة، فعلى الوكيل الإفصاح بوضوح عن أجزاء المركبة الإضافية (الاكسسوارات) المصنعة من غير المنتج ومكان صنعها وتركيبها، وتضمن ذلك عند البيع في وثيقة مستقلة يوقع عليها المستهلك.

المبيعات



234567 899992

- لا تقل مدة ضمان المنتج عن عامين.
- تمديد مدة الضمان بما يعادل مدة التأخير في توفير قطعة الغيار أو البدء في أعمال الصيانة أو إجرائها، أو مدة إصلاح العيب الذي طرأ على السلعة خلال مدة الضمان.
- نقل السلعة المعيبة المشمولة بضمان المنتج التي يتعذر نقلها بوسائل النقل العادية بأمان إلى مركز صيانة الوكيل، ثم إعادتها إلى المستهلك بعد إجراء الصيانة.
- نقل السلعة المعيبة المشمولة بضمان المنتج وإعادتها إلى المستهلك بعد إجراء الصيانة، إذا كان أقرب مركز صيانة للوكيل أو معتمد منه بعد مسافة تزيد على (100) مائة كيلو متر عن المدينة أو المحافظة التي يقيم فيها المستهلك، وإذا كانت السلعة مركبة التزم الوكيل بشحنها.
- تقديم ضمان إضافي لمدة عام يلي انتهاء مدة ضمان المنتج إذا طرأ عيب على السلعة ولم يتعامل معه الوكيل بالمهنية اللازمة، ويكون ذلك على العيب وما يترتب عليه.
- ملاحظة: يشترط لسريان ضمان المنتج على السلعة ألا ينشأ العيب أو العطل بسبب سوء استعمال المستهلك، أو عدم تفيده بتعليمات الاستعمال أو الإهمال، أو الحوادث، أو الأعمال التخريبية، أو أعمال الصيانة غير المطابقة لتوصيات المنتج، أو الإهمال في إجراء الصيانة.

الضمان



- (خدمات قبل الصيانة):
- بيان مدد الانتهاء من أعمال الصيانة الدورية وتكلفتها في مراكز الصيانة.
- تحديد موعد الانتهاء من الصيانة الدورية خلال مدة لا تزيد على ساعة من وقت استقبال السلعة للصيانة.
- تحديد موعد الانتهاء من أعمال الفحص والمعاينة والصيانة غير الدورية.
- بيان الثمن التقديري لأعمال الصيانة.

الصيانة



- (خدمات أثناء الصيانة):
- بيان الأعمال الإضافية التي نظراً أثناء الصيانة بشكل موق، مع عدم إلزام المستهلك بأداء تكلفة الأعمال التي لم يوافق عليها.
- (خدمات بعد الصيانة):
- تقديم معلومات الصيانة التي تمت بشكل مكتوب.
- تمكين المستهلك من معاينة أو تسلّم قطع الغيار التي تم استبدالها (القديمة).

- إذا تعذر انتفاع المستهلك بالسلعة، فعلى الوكيل تقديم سلعة بديلة من فئة سلعة المستهلك نفسها (بما في ذلك المركبة)، أو أداء مبلغ للمستهلك يعادل (1:400) من قيمة السلعة وقت الشراء، وذلك في حال:
- خلال الوكيل يتأمن قطع الغيار.
- عدم التفيّد بمواعيد إجراء الصيانة المتفق عليها.
- وجود عيب في السلعة.

السلع البديلة



- تقديم سلعة بديلة بذات فئة ومواصفات سلعة المستهلك، أو قيمة السلعة وقت الشراء -بعد خصم قيمة المستهلك-، في حال العيوب المتكررة التي يتقاعس الوكيل أو يعجز أو يخفق في إصلاحها.

العيوب المتكررة



- بيان العمر الافتراضي للسلعة والالتزام خلاله بتوفير قطع الغيار وتقديم الصيانة وضمان جودة الصنع.
- بيان أسعار السلع، وأسعار قطع الغيار، وأسعار أعمال الصيانة الدورية ومددها في مكان بارز في منفذ البيع أو مركز الصيانة وفي الموقع الإلكتروني للوكيل.
- استقبال شكاوى المستهلكين ووضع آلية محددة للتعامل معها وتسويتها خلال مدة لا تزيد على 30 يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى.

أحكام عامة

