اقتصادية دبي
DUBAI ECONOMY

دليل الالتزام التجاري

كن على حق واعرف حقوقك كتاجر
Be Right Know Your Business Rights
للشكاوى والاقتراحات الرجاء الاتصال
For complaints and suggestions call
600 545555

consumerrights.ae

600545555

Dubai_Consumers

1. مقدمة **3**

2. التعريف عن الدليل **4**

3. حماية حقوق الملكية الفكرية **6**
العلامة التجارية 7
الاسم التجاريّ والعلامة التجاريّة 8
المصنفات الفكرية 9
براءات الاختراع 10
تسجيل حقوق الملكية الفكرية 11
آلية تقديم شكوى تعدي على حقوق ملكية فكرية 12
شروط تقديم الشكوى 13
رسوم دراسة الشكوى 14
إجراء دراسة الشكوى 14
إجراء الطلب المقبول 15
البنود القانونية 15

4. حماية حقوق الوكالات التجارية **16**
الوكالة التجارية 16
الموكل 16
تسجيل الوكالة التجارية 17
آلية تقديم شكوى تعدي على وكالة تجارية 17
شروط تقديم الشكوى 18
رسوم دراسة الشكوى 19
إجراء دراسة الشكوى 19
إجراء الطلب المقبول 20
البنود القانونية 20

5. حماية الأعمال **21**

6. ممارسة الأنـشطة التجارية **23**
العناية بالمستهلك 24
واجهة المحل 26
نشاط المحل 27
موقع المنشأة 28
مفتش الدائرة 28
البنود القانونية 29

7. العروض والتنزيلات **32**
أنواع الحملات الترويجية 33
شروط الحملات الترويجية 34

8. السحوبات والجوائز **36**
شروط تصريح السحب 37
مرحلة السحب 38
ما بعد السحب 38
مستندات اثبات الاستلام 39
البنود القانونية 39

نبذة عن اقصادية دبي

إن دائـرة التنميـة الاقتصاديـة فـي دبـي هـي هيئـة حكوميـة تختـص بوضـع وإدارة الأجنـدة الاقتصاديـة لإمـارة دبـي بدولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة. وتقـدم اقتصاديـة دبـي كل الدعـم لعمليـة التحـول الهيكلـي التـي تشـهدها إمـارة دبـي إلـى اقتصـاد متنـوع ومبـدع هدفـه الارتقـاء ببيئـة الأعمـال وتعزيـز مسـتويات النمـو فـي الإنتاجيـة. وتعمـل اقتصاديـة دبـي ومؤسسـاتها علـى وضـع الخطـط والسياسـات الاقتصاديـة، وتعزيـز نمـو القطاعـات الاسـتراتيجية، وتوفير الخدمـات لكافة رجـال الأعمـال والشـركات المحليـة والدوليـة.

يولـي قطـاع الرقابـة التجاريـة وحمايـة المسـتهلك فـي اقتصاديـة دبـي اهتمامـه علـى تعزيـز جـودة الخدمـة والشـفافية لـدى قطـاع الأعمـال ، بالإضافـة إلـى حمايـة حقـوق التجـار والمسـتهلكين علـى حـد سـواء. كمـا يعمـل مـع شـركائه مـن القطـاع الخـاص للوصـول إلـى أفضـل الممارسـات والحفـاظ عليهـا وتعزيزهـا فـي مجـال البيـع بالتجزئـة وخدمـة العمـلاء، إلـى جانـب حمايـة حقـوق المسـتهلك وحقـوق الملكيـة الفكريـة.

ما هو دليل الالتزام التجاري؟

منح قانون رقم 13 لسنة 2011 بشأن تنظيم مزاولة الأنشطة الاقتصادية في إمارة دبي وتعديلاته الصلاحية لدائرة التنمية الاقتصادية لتنظيم مزاولة الأنشطة التجارية في الإمارة وخلق بيئة محفزة على الاستثمار في المجالات الاقتصادية المختلفة، ويأتي ذلك من خلال وضع القواعد والضوابط اللازمة لتنظيم منح التراخيص وإصدار التصاريح التجارية للأنشطة التسويقية وفقاً للاشتراطات والضوابط المعتمدة لديها في هذا الشأن، ومن ثم الرقابة والتفتيش على المنشآت للتأكد من التزامها بشروط الترخيص والتصاريح الممنوحة، وضمان حماية حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك والتأكد من خلو السوق من الممارسات السلبية في الإمارة. يسعى قطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك في اقتصادية دبي من خلال إصدار هذا الدليل إلى رفع مستوى وعي المنشآت التجارية بالقوانين التجارية المعمل بها في إمارة دبي، سعيا لتفاديهم القيام بمخالفات قد تعرضهم إلى غرامات مالية أو شكاوى من المستهلكين أو التجار.

تسعى اقتصادية دبي من هذا الدليل أن يكون مرجع للتجار حيث أنه يعمل على:

- توعية التجار والمستثمرين بالقوانين واللوائح والأنظمة والاشتراطات المعمول بها في إمارة دبي
- خلق بيئة أعمال متميزة للتجار والمستهلكين
- تقليل عدد المنشآت التجارية المخالفة

صنفت اقتصادية دبي المعلومات التي يحتاجها التاجر لممارسة نشاطه التجاري على النحو التالي:

- حماية حقوق الملكية الفكرية
- حماية الوكالات التجارية
- حماية الأعمال
- ممارسة الأنشطة التجارية
- العروض والتنزيلات
- السحوبات والجوائز

سيقوم الدليل بشرح المعلومات، لمساعدة التاجر على فهم الآليات المناسبة لممارسة الأعمال التجارية بناء على القوانين التجارية المعمول بها في الإمارة.

حماية حقوق الملكية الفكرية

تعتبر حقوق الملكية الفكرية من العناصر الضرورية في التجارة للحفاظ على حقوق الابتكارات الإبداعية، التصاميم، الشعارات والتصاميم الصناعية، الأسرار التجارية.

تعمل اقتصادية دبي على حماية أصحاب العلامات التجارية وحفظ حقوقهم، وذلك عن طريق التحري ومحاربة الغش التجاري والعلامات التجارية المقلدة.

وهناك عناصر مهمة يجب على أصحاب حقوق الملكية الفكرية معرفتها وهي كالتالي:

العلامة التجارية

هي علامة مُميّزة أو مُؤشّر يستخدمهُ فرد أو مؤسّسة للدلالة على أن المنتجات أو الخدمات المقدمة للمستهلك والّتي تظهر عليها نفس العلامة التجاريّة من نفس المصدر وذلك لتمييز منتجاتها. العلامة التجارية عادة ما تكون كلمة أو اسمًا أو عبارة أو شعارًا أو رمزًا أو تصميماً أو صورةً أو لوناً أو رائحةً.

وفقا للقانون رقم 37 لسنة 1992 في شأن العلامات التجارية وتعديلاته، فإن العلامة التجارية هي كل ما يأخذ شكلاً مميزاً من أسماء أو كلمات أو إمضاءات أو حروف أو أرقام أو رسوم أو رموز أو عناوين أو دمغات أو أختام أو صور أو نقوش أو إعلانات أو عبوات، أو أية علامة أخرى أو أي مجموع منها، إذا كانت تستخدم أو يراد أن تستخدم، إما في تمييز بضائع أو منتجات أو خدمات أياً كان مصدرها، وإما للدلالة على أن البضائع أو المنتجات تعود لمالك العلامة بسبب صنعها أو انتقائها أو الإتجار بها، أو للدلالة على تأدية خدمة من الخدمات. ويعتبر الصوت جزءاً من العلامة التجارية إذا كان مصاحباً لها.

- على التاجر أخذ التصريح اللازم من صاحب العلامة التجارية أو حقوق الملكية الفكرية إذا رغب باستخدامها.

الاسم التجاريّ والعلامة التجاريّة

تختلف العلامة التجاريّة عن الاسم التجاريّ؛ من حيث استخدامها كإشارة أو رمز لتمييز مجموعة من أنواع البضائع أو الخدمات عن بعضها البعض؛ سواءً من حيث مصدرها، أو ضمانها، أو نوعها، أو طريقة صناعتها، أمّا الاسم التجاريّ فهو اسم تستخدمه المُنشأة حتّى تتميّز عن المُنشآت الأُخرى التي تنافسها في مجال العمل نفسه.

- **تزوير العلامة التجارية**
  هو نقل كامل ومطابق للأصل أو نقل الأجزاء الرئيسية منها مما يجعل العلامة المزورة مطابقة للعلامة الأصلية إلى حد كبير.

- **تقليد العلامة التجارية**
  هو اصطناع علامة تماثل في مجملها العلامة الأصلية تماثلاً من شأنه أن يضلل الجمهور بخصوص مصدر البضاعة التي تميزها العلامة.

المصنفات الفكرية

وفقاً للقانون الاتحادي رقم 7 لسنة 2002 في شأن حقوق المؤلف والحقوق المجاورة، يُعرّف المصنف بأنه كل تأليف مبتكر في مجال الأدب أو الفنون أو العلوم، أياً كان نوعه أو طريقة التعبير عنه، أو أهميته أو الغرض منه.

تتمتع المصنفات التالية بالحماية التي يقرها القانون:

- الكتب والكتيبات والمقالات وغيرها من المصنفات المكتوبة.
- برامج الحاسب وتطبيقاتها وقواعد البيانات وما يماثلها من مصنفات تحدد بقرار من الوزير.
- المحاضرات والخطب والمواعظ والمصنفات الأخرى التي لها طبيعة مماثلة.
- المصنفات التمثيلية والمصنفات الموسيقية والتمثيل الصامت.
- المصنفات الموسيقية المصحوبة أو غير المصحوبة بكلمات.
- المصنفات السمعية أو البصرية أو السمعية البصرية.
- مصنفات العمارة والرسوم والمخططات الهندسية.
- مصنفات الرسوم بالخطوط أو بالألوان والنحت والنقش والطباعة على الحجر وعلى الأقمشة وعلى الخشب وعلى المعادن، وأية مصنفات مماثلة في مجال الفنون الجميلة.
- المصنفات الفوتوغرافية وما يماثلها.
- مصنفات الفن التطبيقي والتشكيلي.
- الصور التوضيحية والخرائط الجغرافية والرسومات التخطيطية والمصنفات ثلاثية الأبعاد المتعلقة بالجغرافيا أو الطبوغرافيا أو التصميمات المعمارية وغيرها.
- المصنفات المشتقة دون الإخلال بالحماية المقررة للمصنفات التي اشتقت منها.

براءات الاختراع

وفقاً للقانون الاتحادي رقم 31 لسنة 2016 المعدِل للقانون الاتحادي رقم 17 لسنة 2002، تمنح براءة الاختراع عن كل اختراع جديد ناتج عن فكرة مبتكرة أو تحسين مبتكر لاختراع يحميه براءة في كافة مجالات التقنية، ويكون كل منهما قائماً على أسس علمية وقابلاً للاستغلال الصناعي، سواء تعلق ذلك بمنتجات صناعية جديدة أو بطرق أو وسائل صناعية مستحدثة أو بتطبيق جديد لطرق أو وسائل صناعية معروفة.

لا تمنح براءة الاختراع عما يلي:

- الأبحاث والأنواع النباتية أو الحيوانية أو الطرق البيولوجية لإنتاج النبات أو الحيوان ويستثنى من ذلك طرق علم الأحياء الدقيقة ومنتجاتها.
- طرق التشخيص والعلاج والجراحة اللازمة لمعالجة البشر أو الحيوانات.
- المبادئ والاكتشافات والنظريات العلمية والطرائق الرياضية.
- المخططات أو القواعد أو الطرائق المتبعة لمزاولة الأعمال التجارية، أو ممارسة الأنشطة الذهنية المحضة أو لعبة من الألعاب.
- الاختراعات التي ينشأ عن نشرها أو استغلالها إخلال بالنظام العام أو الآداب.

تسجيل حقوق الملكية الفكرية

- يجب على التاجر الراغب بتسجيل حقوق الملكية الفكرية التوجه إلى وزارة الاقتصاد واستلام (شهادة تسجيل).

- كما ويمكن لأصحاب حقوق الملكية الفكرية المسجلة في وزارة الاقتصاد التقييد (التسجيل) في اقتصادية دبي وذلك للاستفادة من خدمات الدائرة فيما يتعلق بحماية حقوق الملكية الفكرية عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني على الرابط التالي: https://ipp.dubaided.gov.ae

آلية تقديم شكوى تعدي على حقوق ملكية فكرية

يحق لصاحب حقوق الملكية الفكرية المتضرر تقديم شكوى عبر بوابة الملكية الفكرية على الرابط التالي: https://ipp.dubaided.gov.ae، وهي عبارة عن بوابة الكترونية تسمح لصاحب حقوق الملكية الفكرية بتقديم شكوى تعدي على حقوق الملكية الفكرية عن بعد دون الحاجة لزيارة مكاتب الدائرة.

شروط تقديم الشكوى

- أن يكون مقدم الشكوى حاصل على شهادة تسجيل لحقوق الملكية الفكرية من وزارة الاقتصاد.
- أن تكون شهادة التسجيل سارية المفعول.
- أن تكون فئة الشهادة الصادرة من الوزارة تتوافق مع فئة الضرر والشكوى.
- أن يكون توكيل الممثل القانوني لصاحب العلامة ساري المفعول.
- أن يستوفي مقدم الشكوى رسوم تقديم الشكوى ورسوم التفتيش من بعد قبول الشكوى.
- أن يكون المشكو ضده مرخص في إمارة دبي، باستثناء المناطق الحرة.

على صاحب العلامة كتابة وصف الشكوى وإدخال المرفقات اللازمة، والتي تحتوي على:

- بيانات المتعدي.
- موضوع الشكوى.
- عدد المحلات والمستودعات.
- صور من العينة الأصلية والمقلدة.
- بيان وجه الشبه في المنتجات في حالة تزوير العلامة المسجلة.

- يحق لصاحب العلامة إضافة أكثر من تاجر تجزئة (المشكو ضده) في القضية الواحدة.

رسوم دراسة الشكوى

يتم تحديد رسوم الشكوى بناء على التالي:

- دراسة أي نزاع للعلامة التجارية مقداره 2020 درهم (غير قابلة للاسترجاع) في حال قبول الشكوى:
  - يتم إضافة رسم تفتيش بمقدار 1000 يشمل من 1 إلى 3 محلات فقط.
  - رسم إضافة محل آخر يقدر بـ 300 درهم لكل محل جديد.
  - رسم إضافة مستودع يقدر بـ 2500 درهم.
  - جميع الإضافات للمحلات والمستودعات تتم بناء على مدخلات الشاكي في البوابة.
  - آلية الدفع تتم الكترونيا من ملف الشكوى لمقدم الطلب في بوابة حماية الملكية.

إجراء دراسة الشكوى

- التدقيق على جميع المستندات المرفقة الخاصة بملف الشكوىوالتأكد من استيفاء الشروط.
- اتخاذ قرار (قبول أو رفض) دراسة الشكوى.
- التواصل مع مقدم الطلب لعرض حالة الدراسة (مع السبب في حالة الرفض).

إجراء الطلب المقبول

- يتم دفع رسوم التفتيش من قبل مقدم الطلب على البوابة.
- ومن ثم يتم تعيين مفتش لكل موقع حسب الطلب.
- يقوم المفتش بضبط البضاعة، والتأكد من حالتها إن كانت مقلدة أو لا واتخاذ الاجراء التالي:
  - البضاعة أصلية: يتم استيفاء طلب التفتيش بعدم وجود تعدي موضوع الشكوى.
  - البضاعة مقلدة: يتم مصادرة البضاعة المقلدة حسب الإجراء المتبع من الدائرة.
- ومن ثم يتم رفع تقرير الشكوى بمخالفة المشكو ضده.
- على صاحب العلامة تزويد اقتصادية دبي بتقرير فني يؤكد أن البضاعة التي تم ضبطها يوجد بها تعدي على حقوق الملكية الفكرية.
- اغلاق الشكوى الكترونيا واستلام تقارير التفتيش.

البنود القانونية

في حال قام التاجر بانتهاك حقوق الملكية الفكرية للتجار الآخرين سيتم اتخاذ إجراء المخالفة التالي:

- القيام بأي فعل من شأنه تصنيع أو عرض أو بيع أو تسويق أو ترويج بضائع بصورة مخالفة للتشريعات السارية لدى الدائرة.

قيمة المخالفة: 15000 درهم

حماية حقوق الوكالات التجارية

قامت دولة الإمارات بإصدار قانون اتحادي رقم (18) لسنة 1981م بشأن تنظيم الوكالات التجارية، حيث يحدد في مضمونه أسس الوكالة التجارية والذي يركز على أهمية التسجيل للوكالة في وزارة الاقتصاد، حفظ حقوق الطرفين، ووضع منظومة شاملة تفيد جميع الأطراف.

ومن هذا المنطلق، تعمل اقتصادية دبي على حماية حقوق الوكالات التجارية عن طريق منع التعدي على حقوقهم ومنتجاتهم المسجلة، وهناك عناصر مهمة يجب على التاجر معرفتها للوكالات التجارية وهي كالتالي:

الوكالة التجارية

يقصد بها تمثيل الموكل بواسطة وكيل للتوزيع أو بيع، أو عرض، أو تقديم سلعة، أو خدمة داخل الدولة.

الموكل

يقصد به المنتج، أو الصانع في الداخل، أو الخارج، أو هو المصدر أو الموزع الحصري المعتمد من المنتج بشرط ألا يزاول المنتج أعمال التسويق بنفسه.

تسجيل الوكالة التجارية

- يجب على التاجر الراغب بتسجيل الوكالة التجارية التوجه إلى وزارة الاقتصاد واستلام (شهادة تسجيل وكالة).

- كما ويمكن لأصحاب الوكالات المسجلة في وزارة الاقتصاد التقييد (التسجيل) في اقتصادية دبي وذلك للاستفادة من خدمات الدائرة فيما يتعلق بحماية حقوق الملكية الفكرية عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني على الرابط التالي: ippdubaided.gov.ae

آلية تقديم شكوى تعدي على وكالة تجارية

يحق لصاحب الوكالة المتضرر تقديم شكوى عبر بوابة الملكية الفكرية على الرابط التالي: ipp.dubaided.gov.ae ، وهي عبارة عن بوابة الكترونية تسمح لصاحب الوكالة بتقديم شكوى تعدي على وكالة عن بعد دون الحاجة لزيارة مكاتب الدائرة.

شروط تقديم الشكوى

- أن يكون مقدم الشكوى حاصل على شهادة تسجيل وكالة تجارية من وزارة الاقتصاد.
- أن تكون شهادة التسجيل سارية المفعول.
- أن تكون فئة الشهادة الصادرة من الوزارة تتوافق مع فئة الضرر والشكوى.
- أن يكون توكيل الممثل القانوني لصاحب الوكالة ساري المفعول.
- أن يستوفي مقدم الشكوى رسوم تقديم الشكوى ورسوم التفتيش من بعد قبول الشكوى.
- أن يكون المشكو ضده مرخص في إمارة دبي، باستثناء المناطق الحرة.

على صاحب الوكالة كتابة وصف الشكوى وإدخال المرفقات اللازمة، والتي تحتوي على:

- بيانات المتعدي.
- موضوع الشكوى.
- عدد المحلات.
- بيان وجه الشبه
- يحق لصاحب الوكالة إضافة أكثر من تاجر تجزئة (المشكو ضده) في القضية الواحدة
- بيان وجه الشبه.

- يحق لصاحب الوكالة إضافة أكثر من تاجر تجزئة (المشكو ضده) في القضية الواحدة.

رسوم دراسة الشكوى

يتم تحديد رسوم الشكوى بناء على التالي:

- دراسة أي نزاع وكالة تجارية مقداره 2520 درهم (غير قابلة للاسترجاع) في حال قبول الشكوى:
  - يتم إضافة رسم تفتيش بمقدار 1000 يشمل من 1 إلى 3 محلات فقط.
  - رسم إضافة محل آخر يقدر بـ 300 درهم لكل محل جديد.
  - رسم إضافة مستودع يقدر بـ 2500 درهم.
  - جميع الإضافات للمحلات والمستودعات تتم بناء على مدخلات الشاكي في البوابة.
  - آلية الدفع تتم إلكترونياً في ملف صاحب الوكالة الشخصي في بوابة حماية الملكية الفكرية.

إجراء دراسة الشكوى

- التدقيق على جميع المستندات المرفقة الخاصة بملف الشكوى والتأكد من ستيفاء الشروط.
- اتخاذ قرار (قبول أو رفض) دراسة شكوى تعدي على وكالة تجارية.
- التواصل مع مقدم الطلب لعرض حالة الدراسة (مع السبب في حالة الرفض).

إجراء الطلب المقبول

- يتم دفع رسوم التفتيش من قبل مقدم الطلب على البوابة.
- ومن ثم يتم تعيين مفتش لكل موقع حسب الطلب.
- يقوم المفتش بحصر البضاعة وحجزها في الموقع واستدعاء المشكو ضده لمراجعة الدائرة.
- على المشكو ضده توفير مستندات مصدر البضاعة وتقديم تعهد (عدم التعدي على وكالة تجارية).
- يتم اخطار الشاكي بمصدر البضاعة التي تم ضبطها وإغلاق الشكوى.

البنود القانونية

في حال قام التاجر بانتهاك حقوق الملكية الفكرية للتجار الآخرين سيتم اتخاذ إجراء المخالفة التالي:

- القيام بأي فعل من شأنه تصنيع أو عرض أو بيع أو تسويق أو ترويج بضائع بصورة مخالفة للتشريعات السارية لدى الدائرة.

قيمة المخالفة: 15000 درهم

حماية الأعمال

حرصا من اقتصادية دبي على توسع الاقتصاد في الإمارة، ولخلق بيئة تنافسية صحية، تم وضع سياسات وقوانين تساعد التجار في حل الخلافات فيما بينهم بطريقة ودية، تسمح باستمرار العلاقات التجارية وتحفظ حقوق الجميع.

كما ويتعين على التجار معرفة بعض الأسس التعاقدية التي تمنع حصول الخلافات وتحفظ لهم حقوقهم قبل اللجوء إلى اقتصادية دبي وهي:

- التأكد من سجل الشركة التجاري المراد التعاقد معها.
- التأكد من وضع الشركة قبل التعاقد.
- تأمين عقد البيع والشراء لضمان سريان العقد وحفظ البضاعة والمال.

يرجى الاطلاع على بيانات الرخصة التجارية قبل التعاقد على موقع الدائرة على www.dubaided.gov.ae ثم أن هناك عناصر مهمة يجب على التاجر معرفتها فيما يخص حماية الأعمال واجراءاتها وهي كالتالي:

- يمكن التقديم على شكوى باستخدام الموقع الإلكتروني أو تطبيق مستهلك دبي المتوفر حسب متجري آبل وجوجل.
- يتم دفع رسوم دراسة شكوى بقيمة 2020 درهم فقط (غير قابلة للاسترجاع).
- يتم دراسة الشكوى والتواصل مع جميع الأطراف.
- في حال عدم وجود التاجر المشكو ضده، يتم إرسال اخطار بذلك.
- على التجار التعاون مع اقتصادية دبي لحل الخلافات متى تم الاستدعاء للتسوية.
- تبنى التسوية على أساس ودي يرضي الطرفين حيث يتم الاتفاق بتوقيع من الطرفين وتعهد من الشركة.
- في حال عدم الموافقة على التسوية يحق للتجار التوجه إلى القضاء.

ممارسة الأنشطة التجارية

حفاظاً على استدامة الأعمال ولضمان وجود بيئة مناسبة للتاجر والمستهلك، قامت اقتصادية دبي بتنظيم ومراقبة ممارسات التجار في محلاتهم وشركاتهم، حيث تصب النظر على أسس واضحة مبنية على الشفافية في التعامل مع المجتمع، الأمانة والصدق في آليات عرض وبيع المنتجات، وأخيراً شؤون المحل من الداخل والخارج، بطريقة تعزز هذه المبادئ.

هناك عناصر مهمة يجب على التاجر معرفتها فيما يخص ممارسة الأنشطة التجارية وهي كالتالي:

العناية بالمستهلك

- على جميع التجار التركيز على تعزيز ثقافة المرونة في التعامل مع المستهلكين، وذلك لضمان تحسين تجربتهم في سوق دبي، حيث أن التواصل هو من أسس بقاء المستهلك عميلاً لهذا المحل وهذا السوق.

- على التاجر تجنب ازعاج المارة عن طريق تسويق الخدمات والمنتجات بأسلوب المناداة خارج نطاق المحل.

- على التاجر التأكد من عرض سياسة المحل فيما يخص عملية الشراء والاستبدال وغيرها من الشروط بما لا يتعارض مع قوانين حماية المستهلك، عند صندوق الدفع أو في مكان بارز في المحل.

- على التاجر الحرص على تطابق الأسعار المعلنة على البضائع والأسعار عند صندوق الدفع.

- على التاجر توثيق بيانات الاتفاق بينه وبين المستهلك في الفاتورة أو عقد موقع بين الطرفين، ويشمل ذلك على سبيل المثال (تاريخ توصيل المنتج أو تنفيذ الخدمة، تفاصيل المنتج أو الخدمة، واشتراطات الضمان ان وجدت).

- يجب الالتزام بمعلومات المنتجات والخدمات المذكورة في إعلانات الشركة (أدلة المنتجات، ملصقات، كتيبات، وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها).

- يجب الامتناع عن الممارسات التي تخالف القوانين والانظمة كتضليل المستهلك أو بيع المنتجات المقلدة.

- يجب الالتزام بوضع البطاقة الارشادية لقنوات حماية المستهلك بشكل واضح، المتوفرة على الرابط www.consumerrights.ae

- يجب على التاجر توضيح تفاصيل الضمان على المنتج أو الخدمة ومدة سريانه.

- يجب على التاجر توثيق حالة المنتجات عند الاستلام للصيانة أو الاصلاح مع تأكيد اعتمادها من قبل المستهلك.

- يجب توضيح تفاصيل عقود الضمان الممدد بشكل واضح للمستهلكين.

- على التاجر التعاون مع موظفي حماية المستهلك عند ورود شكاوى المستهلكين.

واجهة المحل

تعتبر واجهة المحل أول ما يجذب انتباه المستهلك، وعليه فإن ضمان صحة معلوماتها وطريقة عرضها ضرورية جدا في السوق، ومن هذا المنطلق، تركز اقتصادية دبي على العناصر التالية:

- ضرورة تركيب لافتة رئيسية على واجهة المحل
- خلو الاسم التجاري من الأخطاء اللغوية
- توفر اللغة العربية في اللافتة بنفس حجم اللغة الأخرى
- وضوح الاسم التجاري للمحل
- الحفاظ على نظافة وصيانة اللافتة
- عدم تضليل الواجهة الأمامية بما لا يزيد عن 50%
- الابتعاد عن استخدام العلامات التجارية بدون تصريح
- الحصول على تصريح مسبق لأي لافته إضافية لنفس المحل

نشاط المحل

- يحصل كل تاجر على رخصة تجارية واحدة لكل محل أو موقع أو كشك مصرح، حيث أنها تلزمه بنوع النشاط الموافق عليه ومكان ممارسة النشاط، وعليه فيجب على التاجر الالتزام بالأنشطة المذكورة ومكان الممارسة إلا في حال طلب إضافة أو تصريح بغير ذلك.

- لكل رخصة تجارية موعد محدد وصلاحية، حيث يتوجب على التاجر تجديد الرخصة التجارية في حال الرغبة بالاستمرار لممارسة النشاط.

- على التاجر الابتعاد عن بيع أو عرض مطبوعات أو بضائع أو وسائل مخلة بالآداب العامة أو التعاليم الاسلامية أو مسيئة للدولة أو العادات والتقاليد.

- تعتبر ساعات العمل الرسمية في دبي من الصباح حتى منتصف الليل، وفي حال رغبة التاجر بالعمل لساعات إضافية يجب عليه الحصول على تصريح ساعات عمل إضافية من اقتصادية دبي.

- يجب على التاجر الحصول على تصريح قبل توزيع الملصقات والمنشورات.

- من حق التاجر التظلم على اجراء المخالفة الصادرة من اقتصادية دبي.

موقع المنشأة

- يحق للتاجر ممارسة النشاط المسجل في الرخصة التجارية.
- يمكن إضافة رخص تجارية أخرى على موقع المنشأة بعد الحصول على موافقة اقتصادية دبي.
- يمنع بيع المنتجات خارج الموقع والالتزام بالبيع في المواقع المصرح لها.
- يجوز فتح مكاتب إضافية لرخصة قائمة بتصريح من اقتصادية دبي في نفس موقع بناية الرخصة الحالية.
- يجوز فتح أكشاك في مواقع مختلفة بتصريح من اقتصادية دبي.
- يمكن وضع أجهزة الألعاب أو أجهزة السحب الآلي أو أي أجهزة أخرى في المحل أو خارجه بتصريح مسبق من الدائرة.

مفتش الدائرة

- على ممثلي المحلات التعامل بشفافية وتعاون مع ممثلي اقتصادية دبي، حيث أنهم يسعون في زياراتهم الميدانية توضيح أسس ممارسة النشاط بما فيه مصلحة التاجر والمستهلك.
- على ممثلي المحلات عرض جميع البيانات المطلوبة والمستندات الخاصة بالمحل والحرص على وجودها دائماً في المحل متى تطلب الاطلاع عليها.
- على التاجر التعاون مع مفتشي الدائرة في وجود حجز أو مصادرة للبضائع.

البنود القانونية

على التجار وأصحاب الأعمال في سوق دبي التعاون والتواصل مع المفتشين من اقتصادية دبي، وتوفير جميع البيانات المطلوبة لضمان نجاح المنظومة، عدم الالتزام بشروط الدائرة في ممارسة الأنشطة التجارية يؤدي إلى التعرض للمخالفات التالية:

- عرض البضائع أو تقديم الخدمات خارج المحال التجارية بدون تصريح 1000 درهم.
- عرقلة عمل موظفي الدائرة 10000 درهم
- عدم الالتزام بطلب الحضور لمراجعة الدائرة 500 درهم.
- عدم الالتزام بالتعهد المقدم للدائرة، أو بالتعليمات والشروط والضوابط الصادرة عنها 2000 درهم.
- تقديم بيانات غير صحيحة للدائرة 20000 درهم.
- التصرف في بضاعة تم التحفظ عليها من قبل الدائرة 5000 درهم.
- الحيازة بقصد الاتجار أو العرض للبيع لسلعة مجهولة المصدر أو غير مصحوبة بالمستندات الدالة على مصدرها أو متضمن معلومات مضللة 5000 درهم.
- عرض المنتجات للبيع بطريق المناداة في الطرق 500 درهم.
- البيع بطريقة التجوال 1000 درهم.
- وضع كشك/ كاونتر/ كابينة تجارية بدون ترخيص لمن لديه رخصة أو تصريح لمن ليس لدية رخصة 2000 درهم.
- توزيع ولصق منشورات إعلانية في الأماكن العامة والخاصة بدون تصريح 1000 درهم.
- مزاولة النشاط الاقتصادي بدون ترخيص 5000 درهم.
- عدم الالتزام بشروط التصريح 3000 درهم.
- مزاولة النشاط الأقتصادي في موقع غير مرخص 1000 درهم.

- مزاولة النشاط الاقتصادي في المنشأة أثناء فترة إغلاقها من قبل الدائرة 10000 درهم.
- عدم تجديد الرخصة خلال المهلة المحددة 250 درهم.
- تغيير أو إضافة النشاط المصرح به دون الحصول على موافقة الدائرة أو الجهة الحكومية المختصة 2000 درهم.
- ممارسة النشاط المصرح به خارج المنشأة 2500 درهم.
- الإعلان عن القيام بأي نشاط اقتصادي بصورة مخالفة للتشريعات السارية 5000 درهم.
- عدم الالتزام بمواعيد العمل المخصصة بارتياد الفئات العمرية لصالات الألعاب 2000 درهم.
- الترويج لمنتج أو خدمة عن طريق المكالمة الهاتفية أو في المساكن عن طريق العملاء أو المندوبين 2000 درهم.
- تخزين البضائع داخل المكاتب والمحال التجارية 1000 درهم.
- عمل أو تواجد الرجال في صالونات أو أندية اللياقة البدنية النسائية ومراكز المساج أو العكس 5000 درهم.
- تنظيم وإقامة (معرض/ مؤتمر) بدون تصريح من الدائرة 5000 درهم.
- العمل لساعات إضافية بدون تصريح من الدائرة 1500 درهم.
- عدم إلتزام المطاعم ومافي حكمها بتصريح العمل في نهار شهر رمضان 5000 درهم.
- إقامة/ إنشاء خيمة تجارية بدون تصريح 15000 درهم.
- وضع جهاز صراف آلي خارج البنك أو أجهزة البيع المباشر بدون تصريح 3000 درهم.
- ممارسة المطاعم والمقاهي وما في حكمها لعملها خلال نهار شهر رمضان بدون تصريح 5000 درهم.
- عدم الالتزام بالتصريح بالعمل لساعات إضافية 1000 درهم.
- فتح مكتب اضافي لرخصة قائمة بدون تصريح 2000 درهم.

- عدم وجود تطابق بين قائمة الأسعار المعتمدة من قبل الدائرة والأسعار المعلنة للبضائع المعروضة 2000 درهم.
- وضع تجهيزات موزعة للنقود تعتمد على الحظ والحصول على الربح أو المقامرة 3000 درهم.
- بيع أو عرض مطبوعات أو بضائع أو وسائل مخلة بالآداب العامة أو التعاليم الإسلامية أو مسيئة للدولة أو العادات والتقاليد 10000 درهم.
- بيع المفرقعات والألعاب والأدوات الخطرة 3000 درهم.
- عدم الالتزام بإزالة أسباب المخالفة خلال المهلة التي تحددها الدائرة 5000 درهم.
- رفض التوقيع على محضر الضبط أو محضر التحفظ على البضاعة أو محضر أخذ العينات 1000 درهم.
- استغلال موقع المنشأة في غير الأنشطة المصرح بها 2000 درهم.
- عدم الالتزام بالفترة المحددة بتصريح التصفية 1000 درهم.
- تظليل الواجهات الأمامية للمحل بنسبة تزيد على 50% 250 درهم.
- وضع لافتة اعلانية بدون تصريح داخل المنشأة 500 درهم.
- عدم وجود لافتة اعلانية بالاسم التجاري 500 درهم.
- عدم الالتزام بشروط الاعلان المعتمدة لدى الدائرة 1000 درهم.
- وضع/ استغلال شعار مهرجان دبي للتسوق أو مفاجآت صيف دبي بدون تصريح 20000 درهم.

العروض والتنزيلات

تعتبر العروض والتنزيلات أداة تسويق ضرورية للتجار مما يجعل عملية تنظيم حملات العروض الترويجية والتنزيلات أمر مهم للتأكد من عدم وجود ممارسات سلبية وتضليل للمستهلكين. لعمل العروض والتنزيلات والحملات الترويجية بكل أنواعها، على التاجر الحصول على التصاريح اللازمة من اقتصادية دبي والجهات الرسمية الأخرى إن لزم الأمر.

علـى طالبـي خدمـة العـروض التحلـي بالمصداقيـة والنزاهـة فـي عروضهـم، حيـث أن هنـاك عناصـر مهمـة يجب علـى التاجـر معرفتها فيمـا يخـص العـروض والتنزيـلات والحمـلات الترويجيـة وممارسـة النشـاط أثنـاء فتراتهـا وهـي كالتالـي:

أنواع الحملات الترويجية

يشترط قبل تقديم عرض معين معرفة الفرق بين أصناف العروض كالتالي:

- **الخصومات:**
  وهي التي تقوم بتخفيض سعر المنتج أو الخدمة بنسبة معينة.

- **التنزيلات:**
  وهـي التي يكـون بـها مـدى لنسـبة الخصـم (من % وإلى %)، كـما ويجـب توفـر أسـعار ما قبل التنزيلات وما بعدها في المحل.

- **العروض:**
  وهي التي تقدم بها المنشأة منتج آخر مقابل شراء المنتج المرغوب، مثال: اشتري واحد واحصـل على الآخر مجاناً أو امسح واربح.

شروط الحملات الترويجية

- بناء على التصريح الصادر من اقتصادية دبي، يجب على التاجر الالتزام بالتفاصيل المذكورة في التصريح من حيث:

  - **مواقع الحملات الترويجية:**

  - **نوع الحملة الترويجية:** مثل الجوائز الفورية، السحوبات، العروض الخاصة، التنزيلات، التصفيات وغيرها.

  - **مدة الحملة الترويجية:** لكل حدث وقت محدد لبداية المناسبة ونهايتها، حيث يشترط على التاجر الالتزام بهذه الفترة وعدم البدء بالعروض قبل الموعد المصرح به وعدم اكمال ممارسة البيع بالعروض بعد انتهاء الفترة كما هو مذكور في التصريح إلا بأخذ موافقة تمديد الحملة.

- يمكن للتاجر وضع الملصقات الترويجية للحملات الترويجية داخل المحل التجاري.

- بعض المناسبات لها مواضيع معينة ومحددة بوجود تصميم معين، حيث يجوز للتاجر استعمال هذه التصاميم التي تخص المناسبة بعد أخذ التصريح اللازم، واستخدامها

علـى التاجـر الالتـزام بهـذه البنـود، حيـث أنهـا وضعـت لحفـظ حقوقهـم والحفـاظ علـى حقـوق المسـتهلك، وعـدم الالتـزام قـد يـؤدي المنشـأة للتعـرض للمخالفـات التاليـة:

- عدم الالتزام بمواقع فعاليات الحملة الترويجية 5000 درهم.
- تمديد الحملة الترويجية بدون موافقة الدائرة 3000 درهم.
- تنفيذ الحملة الترويجية بطريقة مخالفة لما هو مصرح به 5000 درهم.
- عدم تسوية وضع الحملة الترويجية خلال شهرين 3000 درهم.
- عدم استخدام الملصقات والمواد الإعلانية الخاصة بمهرجان دبي للتسوق أو مفاجآت صيف دبي بالنسبة للمنشأة المشاركة في المهرجان 1000 درهم.
- استخدام الملصقات والمواد الإعلانية الخاصة بالمهرجان أو مفاجآت صيف دبي بدون تصريح 5000 درهم.
- إجراء تنزيلات أو تصفيات أو عروض أو حملات ترويجية أو منح جوائز بدون تصريح 10000 درهم.
- عدم الاحتفاظ بقائمة الأسعار المعتمدة من الدائرة أثناء عملية التنزيلات أو العروض الخاصة 500 درهم.
- عدم الالتزام بالفترة المحددة في تصريح البيع بالأسعار المخفضة (تنزيلات/ عرض خاص) 1000 درهم.
- عدم وضع بطاقات الأسعار المعتمدة على البضائع (تنزيلات/ عرض خاص) 500 درهم.
- عدم الالتزام بالمساحة المصرح بها في تصريح التنزيلات أو التصفيات أو العروض الخاصة 2000 درهم.

السحوبات والجوائز

تعتبر السحوبات والجوائز من أهم الطرق التي تعمل على تنشيط السوق وتفاعل جمهور المستهلكين في المنطقة، حيث تقوم اقتصادية دبي على تنظيم سير السحوبات وضمان حقوق التاجر والمستهلك، وذلك عن طريق وضع إجراءات لتسجيل السحوبات، وتوعية المستهلكين والتجار فيما يخص منظومة السحوبات بشكل تفصيلي.

هناك عناصر مهمة يجب على التاجر معرفتها فيما يخص السحوبات والجوائز وهي كالتالي:

شروط تصريح السحب

يعتبر تصريح السحب الخطوة الأولى لإجراء السحوبات في الإمارة، والتي تشمل الآتي:

- اسم الحملة
- نوع السحب
- المدة الزمنية للعرض
- تاريخ الانتهاء من الحملة
- تاريخ السحب
- وصف الجائزة
- قيمة الجائزة
- اسم ممثل الشركة
- أرقام التواصل الخاصة به

مرحلة السحب

- بالنسبة للسحوبات التي تجريها المنشآت فهي تخضع لإشراف من مفتشي قطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك للأسباب التالية:
  - لضمان حيادية عملية السحب
  - لوصول الجائزة الى الفائز الذي يستحقها
  - ليتم ابلاغ الفائز من قبل الشركة بوجود ممثل من اقتصادية دبي
  - ضمان عدم تغيير الجوائز المحددة أو تغيير اسم الفائز أو بيانات الكوبونات والقسائم

- تعتبر عملية السحب غير قانونية في حال عدم وجود مفتش من الدائرة، ويحق لاقتصادية دبي إلغاء السحب أو اتخاذ أي اجراء قانوني وفقا للإجراءات المطبقة لديها.

ما بعد السحب

- التدقيق على ملفات السحوبات وذلك: لضمان إيصال الجائزة للشخص الفائز خلال مدة لا تزيد عن 60 يوم عمل.

- للتدقيق على الكشف المرسل من المنشأة عن نهاية الحملة الترويجية بجميع النتائج، حيث يتضمن:
  - أسماء الفائزين
  - نوع الجائزة
  - قيمة الجائزة

مستندات اثبات الاستلام

- في حال عدم استلام الجائزة من قبل الفائز في الكشف، تؤول الجائزة لاقتصادية دبي.

البنود القانونية

على التجار الراغبين في عمل السحوبات في سوق دبي التعاون مع قطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك في اقتصادية دبي (المفتشين)، وتوفير جميع البيانات المطلوبة لضمان نجاح المنظومة، عدم الالتزام بشروط الدائرة في ممارسة اجراء السحوبات والترويج لها يؤدي إلى التعرض للمخالفات التالية:

- التلاعب في عملية السحب على الجوائز 15000 درهم.
- السحب على جوائز بدون حضور مندوب الدائرة 10000 درهم.
- عدم تسليم أو صرف الجائزة للفائزين بنتائج السحب خلال المدة المحددة من قبل الدائرة 5000 درهم.
- عدم الالتزام بالموعد المحدد لعملية السحب 2000 درهم
- بيع تذاكر الحملة الترويجية بمقابل مادي بدون تصريح 5000 درهم

لمزيد من المعلومات

Dubai_Consumers

600545555

consumerrights.ae

Business Protection

مستهلك دبي
DUBAI CONSUMER

اكتشف المزيد على AppGallery

ANDROID APP ON Google play

Available on the iPhone App Store

بوابة الملكية الفكرية
IP GATEWAY

ANDROID APP ON Google play

Available on the iPhone App Store