



# سياسة وآلية الاستبدال والاسترجاع



أصدرت إدارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري تعميم رقم (3) لسنة 2016 ينص على تعامل المزودين مع المستهلكين ضمن السياسة التالية:

- \* يحق لكل منشأة وضع سياسة استبدال واسترجاع خاصة بها.
- \* يحق للمستهلك الاستبدال والاسترجاع خلال الفترة المحددة وفق سياسة المنشأة.

حالات الاستبدال والاسترجاع الواجبة قانوناً بسلعة مماثلة وإذا تعذر الاستبدال فيجب على المزود ارجاع ثمن السلعة

1. العيب في السلعة
2. عدم مطابقة المواصفات القياسية المقررة.
3. السلعة مخالفة للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله.

طرق استعادة المبالغ المالية عند الاسترجاع، في حال كان الشراء بواسطة:

1. بطاقة الائتمان - يتم ارجاع المبلغ المدفوع الى حساب بطاقتك
2. شيك - يتم ارجاع المبلغ المدفوع بواسطة شيك أو نقداً
3. بطاقة الصراف الالي - يتم ارجاع المبلغ المدفوع نقداً
4. نقداً - يتم ارجاع المبلغ المدفوع نقداً

حالات الاستبدال والاسترجاع الإلزامية:

عند الاتفاق على ارجاع القيمة النقدية لا يجوز اجبار المستهلك على قبول حل بديل مثل نقاط شراء او منحه رصيد.

## نصائح للمستهلكين قبل الشراء:

\* لحفظ حرك في الاستبدال والاسترجاع

- عند الشراء من محل تجاري أو موقع إلكتروني، تأكد من سياسة الاستبدال والاسترجاع المعتمدة لديه.
- يمكنك التفاوض على امتيازات إضافية في الاستبدال والاسترجاع مع صاحب المحل، احرص على تدوينها لحفظ حرك.
- تمسك بالحصول على فاتورة بيع السلعة.
- احرص على إبقاء السلعة بحالة تسمح للمحل بإعادة بيعها من جديد.
- تأكد من قياس أو تجربة السلعة قبل شرائها.

## نصائح للمستهلكين قبل الشراء:

- إلزام التاجر بوضع سياسة الاستبدال والاسترجاع بخلفية الفاتورة.
- عدم نشر اللافتات التي تشير إلى أنه لا يمكن استبدال المشتريات أو استرجاعها.
- في حال كانت السلعة البديلة أقل سعراً من السلعة المستبدلة فعلى المزود إرجاع فارق السعر للمستهلك.
- إذا كان تسليم السلعة للمستهلك عن طريق خدمة التوصيل للمنازل، يجب على المزود توصيل السلعة البديلة مجاناً.
- توفير أماكن لقياس السلعة أو تجربتها قبل شرائها.



لمزيد من المعلومات  
امسح الرمز التالي

وزارة التجارة والصناعة  
Ministry of Commerce and Industry  
دولة قطر • State of Qatar

