



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



تعميم رقم (5) لسنة 2016 بشأن تعريب الفواتير وقوائم الخدمات وبيانات السلع وخدمات مراكز الاستقبال والاتصال

تودّ وزارة الاقتصاد والتجارة لفت عناية السادة القائمين على المنشآت التجارية بالدولة إلى ضرورة تنفيذ التزاماتهم في مجال تعريب البيانات الخاصة بالسلع والخدمات المعروضة للمستهلك، وحق المستهلك في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي يشتريها أو يستخدمها أو تُقدّم إليه، وفقاً للقوانين السارية بالدولة، واستناداً إلى حقوق المستهلك الأساسية.



ضرورة توفير موظف على الأقل يتكلم اللغة العربية في النقطة الأولى لمواقع الاستقبال مثل الفنادق أو المجمعات التجارية أو معارض السيارات وبجميع مراكز الصيانة وغيرها من المحال التي تتطلب مثل هذه الخدمة.

الخدمة

(مثل: صالونات التجميل، الفنادق، مراكز الصيانة، وكالات السياحة والسفر...)

اعتماد اللغة العربية في كتابة الفواتير المسلمة للمستهلك لإثبات التعامل أو التعاقد معه على الخدمة.



تكون الاعلانات والبيانات المتعلقة بالخدمة باللغة العربية، مع جواز استخدام أيّ لغة أخرى إلى جانب اللغة العربية.



وجوب تحرير وثيقة الضمان باللغة العربية، مع جواز اعتماد أيّ لغة أخرى إلى جانبها.



وجوب توفير موظف على الأقل يتحدث اللغة العربية لبيان خصائص الخدمة المعروضة وكيفية تقديمها للمستهلكين.



استخدام اللغة العربية عند تحديد البيانات الخاصة بالخدمة المقدمة للمستهلك ومميزاتها وخصائصها وأسعارها، مع جواز اعتماد أيّ لغة أخرى إلى جانبها.



السلعة

(مثل: السيارات، المنتجات الالكترونية والكهربائية، السلع الاستهلاكية، الملابس والقطنيات، لعب الاطفال...)

اعتماد اللغة العربية في كتابة الفواتير المسلمة للمستهلك لإثبات التعامل أو التعاقد معه على السلعة.



تكون الاعلانات والبيانات المتعلقة بالسلعة باللغة العربية، مع جواز استخدام أيّ لغة أخرى إلى جانبها.



وجوب تحرير وثيقة الضمان باللغة العربية، مع جواز اعتماد أيّ لغة أخرى إلى جانبها.



وجوب توفير موظف على الأقل يتحدث اللغة العربية لبيان خصائص السلعة المعروضة وكيفية استخدامها.



استخدام اللغة العربية (مع إمكانية استخدام أي لغة أخرى إلى جانبها) عند عرض البيانات الخاصة بكيفية استعمال السلعة وتركيبها، أو عند بيان الحاجة للاستعانة بفني لتركيب المنتج.



اعتماد اللغة العربية عند عرض البيانات الأساسية للسلع، وعند التنبيه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة.



ضرورة توفير متحدث باللغة العربية لتلقي الشكاوى والاستفسارات من العملاء وسماع ملاحظاتهم بشأن خدمات ما بعد البيع، وذلك سواء بنقاط خدمة العملاء بالمجمعات التجارية، أو في مراكز الاتصال عبر الهاتف.

هذا وقد منحت الوزارة لمزودي السلع والخدمات مهلة حتى 2017/3/31 للانتهاء من تعريب البيانات والفواتير وخدمات مراكز الاستقبال والاتصال، وشددت عليهم بأهمية التعاون معها في هذا الشأن وضرورة توفيق أوضاعهم مع أحكام القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، لتفادي الإجراءات المقررة قانوناً في حق المحال المخالفة

