



قرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2024

بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية عن الأفعال التي تقع بالمخالفة لأحكام
قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية

مجلس الوزراء،

- بعد الاطلاع على الدستور،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
 - وعلى القانون الاتحادي رقم (14) لسنة 2016 بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية في الحكومة الاتحادية،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته،
 - وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (48) لسنة 2023 في شأن تنظيم أعمال التأمين،
 - وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية،
 - وبناء على ما عرضه وزير المالية، وموافقة مجلس الوزراء،
- قرّر:

المادة (1)

التعريفات

في تطبيق أحكام هذا القرار، تُطبق التعريفات الواردة في قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية، ما لم يقض سياق النص بغير ذلك.

المادة (2)

نطاق السريان

دون الإخلال بأي عقوبة أشد منصوص عليها في التشريعات النافذة في الدولة، تسري أحكام هذا القرار على أي من الأفعال المرتكبة بما يخالف قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية.





المادة (3)

الجزاءات الإدارية

أولاً: الجزاءات الإدارية التي تفرضها السلطات المختصة على الشركات:

1. للسلطة المختصة، بحسب الاختصاصات المناطة بها وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 المشار إليه، توقيع جزاء أو أكثر من الجزاءات الإدارية بشأن أي من الأفعال المرتكبة من الشركات خلافاً لأحكام قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 المشار إليه، وذلك بما يراعي التدرج في الجزاءات، وعلى النحو الآتي:
 - أ. الإنذار.
 - ب. الغرامة الإدارية وفقاً للجدول رقم (1) المرفق بهذا القرار.
 - ج. وقف مزاوله النشاط كلياً أو جزئياً لمدة لا تقل عن (7) سبعة أيام ولا تزيد عن (90) تسعين يوماً.
 - د. إلغاء الترخيص والشطب من السجل التجاري مع قطع خدمات الاتصالات وإزالة رقم الهاتف.
2. يُحدد القرار الصادر بتوقيع الجزاء الإداري المدّة الزمنية اللازمة لقيام المخالف بإزالة المخالفة محلّ الجزاء الإداري أو تصويبها، كما يُحدد القرار الجزاء الإداري الواجب التطبيق في حال امتناع الشركة المخالفة عن إزالة المخالفة أو تصويبها، على أن يراعي في ذلك التدرج في الجزاءات المنصوص عليه في البند (1) من هذه المادة.
3. للسلطة المختصة، بحسب الاختصاصات المناطة بها، عدم إتباع التدرج في الجزاءات المنصوص عليها في البندين (1) و (2) من هذه المادة، وأن تقوم بتوقيع الجزاء الإداري الأشدّ في حال ارتكاب الشركة المخالفة لذات المخالفة التي كانت محللاً لجزاء إداري سابق خلال (6) أشهر من تاريخ توقيع الجزاء الإداري.

ثانياً: الجزاءات الإدارية التي تفرضها الهيئة على الأشخاص الطبيعيين:

1. للهيئة وبالتنسيق مع شركات الاتصالات المرخص لها في الدولة، توقيع جزاء أو أكثر من الجزاءات الإدارية بشأن مخالفة الشخص الطبيعي لحظر إجراء مكالمات هاتفية تسويقية خلافاً لأحكام قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 المشار إليه، وذلك بما يراعي الجزاءات الواردة في الجدول رقم (2) المرفق بهذا القرار.





2. للهيئة وبالتنسيق مع شركات الاتصالات المرخص لها في الدولة، عدم إتباع التدرج في الجزاءات الواردة في الجدول رقم (2) المرفق بهذا القرار، وأن تقوم بتوقيع الجزاء الإداري الأشد في حال ارتكاب الشخص الطبيعي المخالف لذات المخالفة التي كانت محلاً للجزاء الإداري في المرة الثالثة. وفي جميع الحالات، يصدر قرار توقيع الجزاء الإداري على النحو الوارد في البندين (أولاً) و (ثانياً) أعلاه من رئيس السلطة المختصة أو رئيس الهيئة (بحسب الأحوال) أو من يفوضه في ذلك.

ثالثاً: الجزاءات الإدارية التي يفرضها المصرف المركزي على الشركات والأشخاص الطبيعيين:

يضع المصرف المركزي، بعد موافقة مجلس الوزراء، لائحة بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية التي تُفرض على الشركات المخالفة لأحكام قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية، وفقاً للاختصاصات المناطة به بموجب البند (1) من المادة (9) من قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 المشار إليه.

المادة (4)

تعديل الغرامات

يختص مجلس الوزراء بإجراء أية تعديلات على الغرامات الواردة في هذا القرار، سواء بالإضافة أو الحذف أو التعديل، بناء على اقتراح من الوزير وبعد التنسيق مع وزارة المالية والسلطات المختصة.

المادة (5)

تحصيل الغرامات

1. تقوم السلطات الاتحادية المختصة بتحصيل الغرامات التي تقوم بتوقيعها بموجب هذا القرار بخزينة الدولة وفقاً للآلية التي تُقررها وزارة المالية.
2. استثناءً من حكم البند (1) من هذه المادة، يقوم المصرف المركزي بتحصيل الغرامات التي يقوم بتوقيعها بموجب لائحة المخالفات والجزاءات الإدارية التي يصدرها بناءً على البند (ثالثاً) من المادة (3) من هذا القرار، وفقاً للآلية التي يُقررها في هذا الشأن.
3. تقوم السلطات المحلية المختصة بتحصيل الغرامات التي تقوم بتوقيعها بموجب هذا القرار بخزينة الحكومة المحلية وفقاً للآلية المعمول بها على مستوى كل إمارة.





المادة (6)

التظلم

1. يجوز لكل ذي مصلحة التظلم خطياً أو إلكترونياً إلى رئيس السلطة المختصة أو رئيس الهيئة بحسب الاختصاص المناط به من الجزاء الإداري المتخذ بحقه وذلك خلال (15) خمسة عشر يوم من تاريخ إخطاره بالجزاء الإداري المتظلم منه، على أن يكون مرفق به كافة الوثائق والمستندات المؤيدة له، ويتم البتّ في هذا التظلم خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمه، ويعتبر عدم الردّ خلال المدّة المذكورة رفضاً للطلب، على أن يتم تبليغ المتظلم بالقرار وأسبابه في حال الرفض الصريح أو الضمني.
2. استثناءً من حكم البند (1) من هذه المادة، يتم التظلم على المخالفات والجزاءات الإدارية التي يفرضها المصرف المركزي بالاستناد على البند (ثالثاً) من المادة (3) من هذا القرار وفقاً للآلية التي يضعها المصرف المركزي في هذا الشأن.

المادة (7)

نشر القرار والعمل به

يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويُعمل به بعد (60) ستين يوم من تاريخ النشر.



محمد بن راشد آل مكتوم
رئيس مجلس الوزراء

صدر عنا:

بتاريخ: 4 / ذي الحجة / 1445 هـ
الموافق: 10 / يونيو / 2024 م



الجدول رقم (1) المرفق بقرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2024
بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية التي تفرض على الشركات المخالفة لأحكام
قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية

م	بيان المخالفة	المرجع القانوني	الغرامة الإدارية (بالدرهم الإماراتي)		
			المرة الأولى	المرة الثانية	المرة الثالثة
1	عدم الحصول على الموافقة المسبقة لمزاولة نشاط التسويق عبر الهاتف من السلطة المختصة.	المادة (4) البند (1)	75,000	100,000	150,000
2	عدم توفير تدريب شامل لمسوقي الشركة حول أخلاقيات السلوك المهني في إجراء المكالمات التسويقية مع المستهلك، والمبادئ الأساسية لاستخدام سجل عدم الاتصال (DNCR)	المادة (4) البند (2)	10,000	25,000	50,000
3	التسويق عبر الهاتف للمنتجات أو الخدمات من خلال أرقام ليست مسجلة تحت الرخصة التجارية الخاصة بالشركة المرخصة في الدولة.	المادة (4) البند (3)	25,000	50,000	75,000
4	الاتصال بغرض التسويق للمنتجات أو الخدمات للمستهلكين الواردة أرقامهم في سجل عدم الاتصال (DNCR).	المادة (4) البند (5)	50,000	75,000	150,000
5	عدم الاحتفاظ بسجل لكافة المكالمات الهاتفية التسويقية التي تم إجراؤها، وفقاً للنموذج المعد من قبل السلطة المختصة.	المادة (4) البند (6)	10,000	25,000	50,000
6	عدم تسجيل المكالمات الهاتفية التسويقية مع المستهلك.	المادة (4) البند (7)	10,000	25,000	50,000





30,000	20,000	10,000	المادة (4) البند (7)	عدم إشعار المستهلك بتسجيل المكالمات الهاتفية التسويقية عند بدء المكالمات.	7
30,000	20,000	10,000	المادة (4) البند (8)	عدم تقديم تقارير دورية للسلطة المختصة بشأن المكالمات الهاتفية التسويقية التي تم إجراؤها، خلال شهر من تاريخ استحقاق التقرير.	8
30,000	20,000	10,000	المادة (4) البند (11)	عدم التعريف عن هوية الشركة والغرض من الاتصال عند بداية المكالمات الهاتفية التسويقية.	9
75,000	50,000	25,000	المادة (4) البند (12)	عدم الكشف عن مصدر الحصول على أرقام هواتف وبيانات المستهلك عند طلبها من السلطة المختصة.	10
50,000	25,000	10,000	المادة (5) البند (1)	استخدام وسائل تسويقية تشكّل ضغوط غير مبرّرة على المستهلك بغرض إقناعه بالمنتج أو الخدمة المقدمة.	11
75,000	50,000	25,000	المادة (5) البند (2)	ممارسة الخداع والتضليل عند القيام بالتسويق عبر الهاتف للمنتج أو الخدمة للمتعامل.	12
50,000	25,000	10,000	المادة (5) البند (3)	إجراء المكالمات الهاتفية بغرض التسويق خارج الفترة المحددة من 9:00 صباحاً وحتى 6:00 مساءً.	13
50,000	25,000	10,000	المادة (5) البند (4)	معاودة الاتصال بالمستهلك عند رفضه للمنتج أو الخدمة في المكالمات الأولى.	14
50,000	25,000	10,000	المادة (5) البند (5)	معاودة الاتصال بالمستهلك، عند عدم رده على الاتصال أو إنهاء المكالمات، أكثر من مرة في اليوم وبما يزيد عن مرتين في الأسبوع.	15





50,000	25,000	10,000	المادة (5) البند (6)	استخدام أنظمة الاتصال الآلي للتسويق والدعاية والترويج للمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة بالمخالفة لأحكام هذا القرار.	16
30,000	20,000	10,000	المادة (5) البند (7)	عدم سؤال المستهلك عن مدى رغبته في استكمال المكالمات الهاتفية من عدمه قبل البدء بالتسويق والدعاية والترويج للمنتج أو الخدمة المقدمة.	17
150,000	75,000	50,000	المادة (6) البند (4)	الإفصاح عن البيانات الشخصية للمستهلك دون موافقته أو الإتجار فيها لأغراض إعادة معالجتها للتسويق عبر المكالمات الهاتفية التسويقية.	18





الجدول رقم (2) المرفق بقرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2024
بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية التي تفرض على الأشخاص الطبيعيين المخالفين
لأحكام

قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية

م	بيان المخالفة	المرجع القانوني	الجزاء الإداري		
			المرة الأولى	المرة الثانية	المرة الثالثة
1	إجراء الشخص الطبيعي مكالمات هاتفية تسويقية لمنتجات أو خدمات باسمه أو باسم من يوكله، بواسطة رقم هاتف ثابت أو متنقل مرخص بإسمه.	المادة (3) البند (2)	5,000 درهم وقطع جميع أرقام الهاتف الثابت أو المتنقل المسجلة باسم الشخص الطبيعي لحين إتمام دفع الغرامة المالية المستحقة.	20,000 درهم وقطع لجميع أرقام الهاتف الثابت أو المتنقل المسجلة باسم الشخص الطبيعي لمدة (3) أشهر في حال ارتكب ذات المخالفة خلال (30) يوم من تاريخ توقيع الجزاء الإداري في المرة الأولى.	50,000 درهم وحرمان الشخص الطبيعي من الحصول على أي من الخدمات من شركات الاتصالات المرخص لها في الدولة لمدة (12) شهر في حال ارتكب ذات المخالفة خلال (30) يوم من تاريخ توقيع الجزاء الإداري في المرة الثانية.

