

السادة المحترمون،،

تحية طيبة وبعد،،

الموضوع: التعميم رقم (2024/2) بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية

تهديكم هيئة الأوراق المالية والسلع أطيب تحية وتقدير، وتود إحاطتكم علماً بصدر قرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية، والذي وضع الأحكام العامة التي يتعين على الأشخاص والشركات الالتزام بها حال القيام بالتسويق أو الدعاية أو الترويج للمنتجات والخدمات وذلك من خلال الاتصال الهاتفي بما في ذلك الرسائل النصية وتطبيقات التواصل الاجتماعي.

وحيث أن القرار أعلاه قد أناط بالهيئة جميع ما يتعلق بالمكالمات الهاتفية التسويقية للخدمات المالية المنظمة من قبلها، وأناط بها كذلك وضع بعض الأحكام التفصيلية دون الإخلال بالأحكام العامة، فإن الهيئة تهيب بكافة الشركات بالالتزام التام بقرار مجلس الوزراء المشار إليه أعلاه، بالإضافة إلى الالتزام بما يلي:

1- الحصول على الموافقة المسبقة من الهيئة في كل ما يتعلق بالمكالمات الهاتفية التسويقية لخدمات تداول الأوراق المالية والسلع في الدولة، بعد تعبئة نموذج الموافقة المتوفر على الرابط الإلكتروني المحدد أدناه، على أن يرسل طلب الموافقة إلى البريد الإلكتروني لإدارة الترخيص (Licensing@sca.ae)، وذلك مع مراعاة كافة الأحكام الخاصة بالتسويق المنصوص عليها في تشريعات الهيئة.

<https://www.sca.gov.ae/assets/download/d82ecec0/form-approval-for-marketing-sca-trading-services-via-telephone-calls.aspx>

2- أن تكون آلية ومدة الاحتفاظ بسجل المكالمات الهاتفية التسويقية متوافقة مع الأحكام الواردة في الملحق رقم (5) - والمعنون بـ "الضوابط والمتطلبات الفنية الخاصة بنظام التسجيل الهاتفي" - من الباب الثالث من قرار رئيس مجلس إدارة الهيئة رقم (13 /ر.م) لسنة 2021 بشأن كتيب القواعد الخاص بالأنشطة المالية وآليات توفيق الأوضاع".

3- تقديم تقارير للهيئة سنوية أو عند الطلب ووفقاً لما تحدده الهيئة في هذا الشأن، عبر البريد الإلكتروني التالي (FT@sca.ae).

4- تلتزم الشركات المرخصة من قبل الهيئة بالإيعاز للجهات التي يتم التعاقد معها لتقديم خدمات التسويق عبر المكالمات الهاتفية نيابة عن الشركة (الطرف الثالث الحاصل على رخصة من الهيئة) بالالتزام التام بقرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية

وكافة الأحكام المشار إليها أعلاه، على أن يتم النص على ذلك في الاتفاقيات المبرمة مع الطرف الثالث، ومراعاة التحقق من حصوله على موافقة مسبقة من الهيئة على النحو المبين في الفقرة 1 أعلاه.

وإن الهيئة وإذ تعرب عن ثقتها في تعاون الشركات بما يحقق الأهداف المرجوة من القرار، تود التنويه بأن مجلس الوزراء الموقر قد حدد الجزاءات التي سيتم فرضها على الشركات وعلى الأشخاص الطبيعيين وذلك حال المخالفة بموجب 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، لذا وجب التنويه لتجنب ذلك.

وأخيراً تحيطكم الهيئة بأنه يمكن للشركات التظلم من الجزاءات الصادرة عن الهيئة وذلك من خلال تقديم الطلب عبر القنوات المبينة أدناه، مع مراعاة الأحكام الواردة بالمادة (5) من قرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2024 المشار إليه أعلاه.

- منصة الخدمات الإلكترونية الخاصة بالهيئة المتوفرة الموقع الإلكتروني الرسمي في الهيئة (<https://scacore.sca.ae/scav189/#/login>).
- عبر البريد الإلكتروني الخاص بلجنة التظلمات من القرارات الصادرة عن الهيئة والأسواق (appeal@sca.ae).

ولمزيد من المعلومات يرجى التواصل مع الهيئة من خلال قنوات التواصل التالية:

- الهاتف : **800 722823**
- البريد الإلكتروني : **contactus@sca.ae**

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

المرفقات:

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

المرفق رقم 1

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



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

مجلس الوزراء:

- بعد الاطلاع على الدستور،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (19) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2000 في شأن هيئة وسوق الإمارات للأوراق المالية والسلع، وتعديلاته،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك، وتعديلاته،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، وتعديلاته،
- على المرسوم بقانون اتحادي رقم (48) لسنة 2023 في شأن تنظيم أعمال التأمين،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (32) لسنة 2021 في شأن الشركات التجارية،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (45) لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية،
- وبناءً على ما عرضه وزير الاقتصاد، وموافقة مجلس الوزراء،

قَرَّر:

المادة (1)

التعريفات

في تطبيق أحكام هذا القرار، يُقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الدولة	:	الإمارات العربية المتحدة.
الوزير	:	وزير الاقتصاد.
الوزارة	:	وزارة الاقتصاد.
الهيئة	:	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية.
المصرف المركزي	:	مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.





- السلطة المختصة : الجهة الحكومية الاتحادية أو المحلية المعنية، كلٌّ حسب اختصاصه، بترخيص أو تنظيم النشاط الاقتصادي.
- المنطقة الحرة : المنطقة الحرة المالية وغير المالية.
- الشركة : الشركة التجارية وفقاً لأحكام المرسوم بقانون رقم (32) لسنة 2021 في شأن الشركات التجارية وأي مؤسسة أو أي كيان آخر يتخذ أيًا من الأشكال القانونية التي يتم ترخيصها من السلطة المختصة لمزاولة نشاط التسويق عبر الهاتف.
- المستهلك : الشخص الطبيعي (الفرد).
- المكالمات الهاتفية : المكالمات الهاتفية التي تجرّيها الشركة أو الشخص الطبيعي للمستهلك من أجل التسويق أو الدعاية أو الترويج للمنتجات أو الخدمات التي يقدمونها أو باسم من يوكلهم، بواسطة رقم هاتف ثابت أو متنقل، بما يشمل الرسائل النصية التسويقية، والرسائل التسويقية من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي.
- سجلّ عدم الاتصال : السجلّ الوطني الموحد الذي تشرف عليه الهيئة لحماية المستهلك من المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها. (DNCR)
- المكالمات الهاتفية : المكالمات الهاتفية التسويقية التي يتم إجراؤها بالمخالفة لأحكام هذا القرار، ولا تشمل المكالمات الهاتفية التسويقية التي تتم بناء على طلب من المستهلك.
- التسويقية غير : تشمل المكالمات الهاتفية التسويقية التي تتم بناء على طلب من المستهلك.
- المرغوب فيها

المادة (2)

الأهداف

يهدف هذا القرار إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تنظيم التسويق للمنتجات أو الخدمات عبر المكالمات الهاتفية التسويقية من أجل المحافظة على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي.
2. ضمان التزام الشركات بقنوات وأوقات التسويق للمنتجات أو الخدمات المقدمة من قبلهم أو من خلالها.
3. الحد من المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها بما يحقق راحة المستهلك، وعدم انتهاك خصوصيته.





المادة (3)

نطاق التطبيق

1. تسري أحكام هذا القرار على كافة الشركات المرخصة في الدولة بما في ذلك الواقعة في المناطق الحرة والتي تقوم بالتسويق للمنتجات أو الخدمات من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية.
2. يُحظر على الأشخاص الطبيعيين إجراء مكالمات هاتفية تسويقية لمنتجات أو خدمات يقدمونها باسمهم أو باسم من يوكلهم، بواسطة رقم هاتف ثابت أو متنقل مرخص باسمهم من قبل شركات الاتصالات المرخص لها في الدولة.

المادة (4)

التزامات الشركات بشأن المكالمات الهاتفية التسويقية

- تلتزم كافة الشركات المرخصة في الدولة عند القيام بإجراء المكالمات الهاتفية التسويقية بالضوابط التالية:
1. الحصول على الموافقة المسبقة لمزاولة نشاط التسويق عبر الهاتف من السلطة المختصة.
 2. توفير تدريب شامل لمسوقي الشركة حول أخلاقيات السلوك المهني في إجراء المكالمات التسويقية مع المستهلك، والمبادئ الأساسية لاستخدام سجل عدم الاتصال (DNCR).
 3. استخدام أرقام هواتف محلية صادرة من قبل شركات الاتصالات المرخص لها في الدولة، ويجب أن تسجل هذه الأرقام تحت الرخصة التجارية الخاصة بالشركة المرخصة في الدولة.
 4. إيجاد قناة تواصل للمستهلكين المهتمين بالحصول على المعلومات التسويقية، ولا يتم الاتصال التسويقي إلا مع هؤلاء المستهلكين.
 5. عدم الاتصال بغرض التسويق للمنتجات أو الخدمات للمستهلكين الواردة أرقامهم في سجل عدم الاتصال (DNCR).
 6. الاحتفاظ بسجل كافة المكالمات الهاتفية التسويقية التي تم إجراؤها، وفقاً للنموذج المعد من قبل السلطة المختصة، لضمان توفير الحد الأدنى من البيانات والمعلومات عن أنشطتهم التسويقية التي تتم من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية، وعدم إتلافها إلا بعد انقضاء المدة التي تحددها السلطة المختصة.
 7. تسجيل المكالمات الهاتفية التسويقية، مع ضرورة إشعار المستهلك بهذا التسجيل عند بدء المكالمة.
 8. تقديم تقارير دورية، وفق ما تحددها السلطة المختصة، بشأن المكالمات الهاتفية التسويقية التي تم إجراؤها، وذلك خلال شهر من تاريخ استحقاق التقرير.





9. توقيع مدونة السلوك المهني، وفقاً للنموذج الذي تُعده السلطة المختصة في حال ارتأت إصدار هذه المدونة، لضمان الحد الأدنى من الممارسات التجارية الأخلاقية في ممارستهم لأنشطتهم التسويقية عبر الهاتف.
10. الالتزام بالمواعيد المحددة لإجراء المكالمات الهاتفية التسويقية على النحو الموضح في البند (3) من المادة (5) من هذا القرار.
11. التعريف عن هوية الشركة والغرض من الاتصال عند بداية المكالمة الهاتفية التسويقية.
12. الكشف عن مصدر الحصول على أرقام هواتف وبيانات المستهلك في حال طلبها من السلطة المختصة.
13. عدم استخدام أرقام هاتفية غير مسجلة أو مملوكة للشركة المرخصة في الدولة في إجراء المكالمات الهاتفية التسويقية.

المادة (5)

ضوابط المكالمات الهاتفية التسويقية

يجب على الشركات الالتزام في تسويقها للمنتجات أو الخدمات من خلال المكالمات الهاتفية بإيلاء العناية اللازمة والاهتمام الكافي بكل ما من شأنه أن يحول دون إزعاج المستهلك والالتزام بأعلى معايير الشفافية والمصداقية والنزاهة، ومنها ما يلي:

1. عدم استخدام أي وسائل تسويقية تشكّل ضغوط غير مبرّرة على المستهلك بغرض إقناعه بالمنتج أو الخدمة المقدّمة.
2. الابتعاد عن الخداع والتضليل عند تسويق المنتج أو الخدمة.
3. إجراء المكالمات الهاتفية بغرض التسويق خلال الفترة من 9:00 صباحاً وحتى 6:00 مساءً فقط.
4. عدم معاودة الاتصال بالمستهلك في حال رفضه للمنتج أو الخدمة في المكالمة الأولى.
5. عدم معاودة الاتصال بالمستهلك، في حال عدم رده على الاتصال أو إنهاء المكالمة، أكثر من مرة في اليوم وبحد أقصى مرتين في الأسبوع.
6. يجوز استخدام أنظمة الاتصال الآلي للتسويق والدعاية والترويج للمنتجات أو الخدمات التي تُقدّمها الشركة وفق أحكام هذا القرار.
7. سؤال المستهلك عن مدى رغبته في إستكمال المكالمة الهاتفية من عدمه قبل البدء بالتسويق والدعاية والترويج للمنتج أو الخدمة المقدّمة.
8. أي ضوابط أخرى يصدر بشأنها قرار من الوزير بعد التنسيق مع السلطة المختصة والجهات ذات العلاقة.
9. أي ضوابط أخرى إضافية تضعها السلطة المختصة، على ألا يتم إلغائها أو التخفيف من أي من الالتزامات المنصوص عليها في أحكام هذا القرار.





المادة (6)

حماية المستهلك من المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها

1. للمستهلك تقديم شكوى للسلطة المختصة بخصوص المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها، تتضمن ما يلي:
 - أ. اسم مقدم الشكوى ورقم هاتفه.
 - ب. اسم ورقم هاتف المشتكى عليه.
 - ج. أي مستند يدعم الشكوى، إن وجد.
2. تقوم السلطة المختصة، بحسب الاختصاصات المناطة بها وفقاً لأحكام هذا القرار، بوضع ضوابط وإجراءات تلقي الشكاوى والبتّ فيها وفقاً للمعمول به لديها.
3. للسلطة المختصة تقصي المعلومات والتحري بشأن المكالمات التسويقية غير المرغوب فيها ولها في ذلك إجراء تحقيق من تلقاء نفسها في حال توافرت لديها أسباب كافية لذلك، ولها التنسيق والتعاون في ذلك مع الوزارة والهيئة، كل حسب اختصاصه.
4. يُحظر الكشف عن البيانات الشخصية للمستهلك دون موافقته أو الإتيان فيها لأغراض إعادة معالجتها من قبل الشركات التي ترغب في التسويق لمنتجاتها أو خدماتها للمستهلك من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية.
5. للمستهلك التسجيل في سجلّ عدم الاتصال (DNCR) لإيقاف استلام المكالمات الهاتفية التسويقية، ورفع الشكاوى بشأنها، وفق التشريعات والإجراءات النافذة بهذا الشأن.

المادة (7)

المخالفات والجزاءات الإدارية

يصدر مجلس الوزراء بناءً على اقتراح الوزير وبعد التنسيق مع وزارة المالية والسلطات المختصة وبالاستناد على التشريعات النافذة في الدولة، قراراً بالمخالفات والجزاءات الإدارية التي تُوقع على المخالفين لأيّ حكم من الأحكام المنصوص عليها في هذا القرار أو القرارات التي تصدر تنفيذاً لأحكامه.





المادة (8)

التعاون بين الوزارة والهيئة والسلطات المختصة

1. يتم تبادل المعلومات والبيانات والإحصائيات المتعلقة بالمكالمات التسويقية غير المرغوب فيها، ما بين الوزارة والهيئة والسلطات المختصة، طبقاً للآلية التي يتم الاتفاق عليها فيما بينهم، وبما يراعي حماية البيانات الشخصية خلال عملية التبادل.
2. تعمل السلطات المختصة بالتعاون مع الوزارة والهيئة على تطوير آليات العمل فيما بينهم فيما يتعلق بسجلّ عدم الاتصال للمكالمات الهاتفية التسويقية والشكاوى المتعلقة بها، وفقاً لتطوّر الاحتياجات وذلك بما يضمن الإنفاذ التام لهذا القرار ومنع أيّ ممارسات من شأنها تكرار المكالمات الهاتفية التسويقية غير المرغوب فيها.
3. تعمل السلطات المختصة بالتعاون مع الوزارة والهيئة، كلّ حسب اختصاصاته، على تنفيذ حملات توعية وتثقيف بشكل مشترك أو فردي حول حقوق المستهلكين وقواعد السلوك المنيّ للشركات التي تقوم بتسويق منتجاتها أو خدماتها من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية.

المادة (9)

اختصاصات السلطات المختصة

1. تتولى الوزارة الإشراف العام على متابعة تنفيذ هذا القرار والقرارات المنفذة له، ورفع تقارير دورية لمجلس الوزراء بهذا الشأن.
2. يختصّ المصرف المركزي في كلّ ما يتعلق بالمكالمات الهاتفية للتسويق لخدمات البنوك والمنشآت/ المؤسسات المالية الأخرى وشركات التأمين والمهن المرتبطة بها المرخصة من قبله والعاملة في الدولة، وذلك على النحو المنصوص عليه في هذا القرار والأنظمة الصادرة من قبل المصرف المركزي في هذا الشأن.
3. تختصّ هيئة الأوراق المالية والسلع في كلّ ما يتعلق بالمكالمات الهاتفية للتسويق لخدمات تداول الأوراق المالية والسلع في الدولة، وذلك على النحو المنصوص عليه في هذا القرار.
4. تختصّ السلطات المحليّة المختصة بحسب توزيع الاختصاصات على مستوى كلّ إمارة في كلّ ما يتعلق بالمكالمات الهاتفية للتسويق للمنتجات أو الخدمات في الدولة بخلاف المنصوص عليه في البندين (2) و (3) من هذه المادة، وذلك على النحو المنصوص عليه في هذا القرار.





المادة (10)

القرارات التنفيذية

للووزير، بعد التنسيق مع السلطات المختصة والعرض على مجلس الوزراء، أن يصدر القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القرار بما في ذلك أي من القرارات التي من شأنها التصدي لأي ممارسة قد تلجأ إليها الشركة للالتفاف على أحكام هذا القرار أو يكون لها ذات أثر المكالمات التسويقية غير المرغوب فيها للمستهلك.

المادة (11)

نشر القرار والعمل به

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



محمد بن راشد آل مكتوم
رئيس مجلس الوزراء

صدر عنا:

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

المرفق رقم 2

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



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 المدة 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 محلّاً 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 التدريج 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 البت في هذا التظلم خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمه، ويعتبر عدم الرد 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 الإتيان 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 يوكّله، 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 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.

