

وزارة التجارة والصناعة

قرار وزاري رقم (10) لسنة 2026

بإصدار لائحة تنظيم توصيل طلبات المطاعم

والأغذية الجاهزة

وزير التجارة والصناعة:

بعد الاطلاع على:

- المرسوم بقانون رقم 67 لسنة 1976 في شأن المرور والقوانين المعدلة له، ولائحته التنفيذية وتعديلاتها،
- وعلى المرسوم بقانون رقم (10) لسنة 1979 في شأن الإشراف على الاتجار في السلع والخدمات والأعمال الحرفية وتعديلاته، والقرارات الصادرة تنفيذاً لأحكامه،
- وعلى المرسوم بقانون رقم (68) لسنة 1980 بإصدار قانون التجارة والقوانين المعدلة له،
- وعلى القانون رقم 111 لسنة 2013 في شأن تراخيص المحلات التجارية، ولائحته التنفيذية وتعديلاتها،
- وعلى القانون رقم (39) لسنة 2014 بشأن حماية المستهلك، ولائحته التنفيذية وتعديلاتها،
- وعلى القانون رقم 33 لسنة 2016 بشأن بلدية الكويت المعدل بالقانون 1 لسنة 2018م، ولائحته التنفيذية وتعديلاتها،
- وعلى القانون رقم 1 لسنة 2016 بإصدار قانون الشركات والقوانين المعدلة له، ولائحته التنفيذية وتعديلاتها،
- وعلى القانون رقم 72 لسنة 2020 في شأن حماية المنافسة، ولائحته التنفيذية المعدلة،
- وعلى المرسوم رقم (191) لسنة 2015 بشأن تنظيم وزارة التجارة والصناعة،
- وعلى المرسوم رقم 73 لسنة 2024 بتشكيل الوزارة والمراسيم المعدلة له،
- وعلى قرار جهاز حماية المنافسة رقم (1) لسنة 2026 بشأن الارشادات الخاصة لقطاع خدمات توصيل الطلبات الاستهلاكية عبر المنصات والتطبيقات الذكية،
- وبناءً ما عرضه وكيل الوزارة،
- وبناءً على ما تقتضيه المصلحة العامة.

قرر

مادة أولى

يعمل بأحكام لائحة تنظيم توصيل طلبات المطاعم والأغذية الجاهزة المرافقة لهذا القرار.

مادة ثانية

يجب على كل شركة مرخص لها بإطلاق وتشغيل منصة إلكترونية لتوصيل طلبات المطاعم والأغذية الجاهزة توفيق أوضاعها وفقاً لأحكام هذه اللائحة وذلك بتعديل نشاط الترخيص ليكون «إدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية» وفقاً للتصنيف الدولي المعتمد رقم (532013) خلال مدة لا تتجاوز شهرين من تاريخ نفاذ هذه اللائحة.

مادة ثالثة

تُعد الرسوم والعمولات والمبالغ الواردة بالعقود السارية بين مزودي الخدمة والعمل وقت نفاذ هذا القرار حداً أقصى ثابتاً لا يجوز تجاوزه حتى نهاية عام 2026، وتظل تلك العقود نافذة ومنتجة لآثارها القانونية طوال مدة سريانها، وذلك دون إخلال بحق الأطراف الاتفاق على التخفيض وفقاً لأحكام اللائحة المرافقة لهذا القرار.

مادة رابعة

تلتزم الشركات والأفراد المرخص لهم من الوزارة بما ورد في الدليل المرفق بهذا القرار والخاص بقطاع خدمات توصيل الطلبات الاستهلاكية عبر المنصات والتطبيقات الذكية، والمعتمد من قبل جهاز حماية المنافسة بالقرار رقم (1) لسنة 2026 المشار إليه، ويُعد الدليل جزءاً لا يتجزأ من هذا القرار.

مادة خامسة

تُقَدَّم إلى وزارة التجارة والصناعة لائحة الخدمات المنصوص عليها في هذا القرار خلال مدة لا تتجاوز شهراً واحداً من تاريخ صدوره.

مادة سادسة

على المسؤولين - كل فيما يخصه - تنفيذ هذا القرار، ويعمل به اعتباراً من تاريخ صدوره، ويُلقى كل حكم يخالف أحكامه، وينشر في الجريدة الرسمية.

وزير التجارة والصناعة

خليفة عبدالله العجيل

صدر في: 26 رجب 1447 هـ

الموافق: 15 يناير 2026 م

لائحة تنظيم توصيل طلبات المطاعم والأغذية الجاهزة

الفصل الأول

التعريفات ونطاق التطبيق

مادة (1)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يُقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يقتضِ سياق النص غير ذلك:

1- الوزارة: وزارة التجارة والصناعة.

2- مزود الخدمة: كل شركة مرخص لها بإطلاق وتشغيل منصة إلكترونية (تطبيق ذكي أو موقع إلكتروني) تتولى أعمال التسويق للأغذية الجاهزة المعروضة من خلالها وتعمل كوسيط تقني بين المستهلكين والعميل تُمكن المستهلك من تقديم طلبات الشراء لها عبر وسائل إلكترونية وتتولى تنظيم عملية الطلب والدفع والتنسيق مع العميل أو مندوبي التوصيل لإيصال الطلب إلى المستهلك مقابل عمولة أو أجر متفق عليه دون مباشرة أعمال النقل بصورة مباشرة.

3- المستهلك: كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم باستخدام المنصة الإلكترونية والتعاقد معها لطلب الأغذية الجاهزة المعروضة من خلالها بمقابل بغرض الاستهلاك.

4- العميل: كل شخص طبيعي أو اعتباري مرخص له قانوناً بمزاولة الأنشطة المنصوص عليها بالمادة الثانية، ويرمى اتفاقاً مع مزود الخدمة للاستفادة من خدماته سواء فيما يتعلق بعرض منتجاته عبر المنصة الإلكترونية أو استقبال طلبات المستهلكين وتنفيذها أو أي خدمات أخرى يتيحها مزود الخدمة وفقاً لشروط العقد.

5- مندوب التوصيل: كل شخص طبيعي أو اعتباري مرخص له وتعاقد مع مزود الخدمة أو مع العميل يتولى استلام الطلبات وتنفيذ عملية توصيلها إلى المستهلك.

6- الطلب: كل عملية شراء للأغذية الجاهزة من المستهلك تتم عبر المنصة الإلكترونية وتشمل بيانات السلعة، وقيمتها، ووسيلة الدفع، ومكان التسليم وأي شروط أخرى متعلقة به.

7- الرسوم: المقابل المالي. أيًا كان مسماه أو شكله أو طريقة تحصيله. الذي يتقاضاه مزود الخدمة نظير تقديم خدماته سواء كان ذلك في صورة عمولة، أو رسوم ثابتة، أو متغيرة، أو اشتراكات، أو نسب، أو أي مقابل مالي آخر، ويكون ذلك وفقاً للاتفاق المبرم مع العميل، أو وفقاً لما هو معلن للمستهلك وبما لا يخالف أحكام هذه اللائحة.

8- الجهات المختصة: الوزارة وجهات الدولة الرقابية التي تختص بترخيص أو تنظيم أو الرقابة على بعض الأنشطة أو الأعمال المنصوص عليها في هذه اللائحة كل في حدود اختصاصه المقرر قانوناً ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - وزارة الداخلية، وبلدية الكويت، والإدارة العامة للإطفاء، وهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، وغيرها من الجهات ذات الصلة.

9- البيانات: كل معلومة أو مجموعة معلومات ذات طابع شخصي، أو تجاري، أو تشغيلي، أو فني، أو إحصائي تتعلق بشكل مباشر، أو غير مباشر بالمستهلك، أو العميل أو مندوب التوصيل أو الطلبات أو العمليات أو المعاملات المرتبطة بنشاط إدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية.

10- الترخيص: الموافقة الصادرة من الوزارة والجهات الرقابية المختصة كل في نطاق اختصاصه على ممارسة الأنشطة المنصوص عليها في هذه اللائحة وفقاً لأحكام القوانين واللوائح والقرارات المنظمة لذلك.

11- الأغذية الجاهزة: كل طعام أو شراب معد للاستهلاك المباشر دون الحاجة إلى أي تجهيز أو معالجة إضافية من المستهلك، ويشمل ذلك الأطعمة والمشروبات الساخنة أو الباردة، والمحضرة كلياً أو جزئياً، والمقدمة من المطاعم، أو المقاهي، أو المخازن، أو محلات الأغذية الجاهزة.

مادة (2)

نطاق التطبيق

تسري أحكام هذه اللائحة على مزودي الخدمة المتعاقدين مع المنشآت المرخص لها بمزاولة الأنشطة الآتية، متى كان نشاطها قائماً على إعداد، أو تجهيز، أو بيع أغذية أو مشروبات جاهزة للاستهلاك المباشر:

1. نشاط المطاعم بجميع فئاتها والأنشطة المماثلة لها.
 2. نشاط المقاهي والكافيهات والأنشطة المماثلة لها.
 3. نشاط المخازن ومحلات الحلويات والأنشطة المماثلة لها.
 4. نشاط محلات العصائر والآيس كريم والأنشطة المماثلة لها.
 5. سائر الأنشطة المرخص لها ببيع أغذية أو مشروبات جاهزة للاستهلاك المباشر وفقاً لتصنيف المعتمد.
- ولا تسري أحكام هذه اللائحة على المنشآت المرخص لها بمزاولة أنشطة تجارة المواد الغذائية بالتجزئة، أو الجملة، أو أنشطة الجمعيات التعاونية، أو الأسواق الموازية، أو أنشطة الأدوية والمستحضرات الصيدلانية، أو أي أنشطة غير غذائية.

الفصل الثاني

التزامات مزود الخدمة

مادة (3)

الالتزامات العامة لمزود الخدمة

يلتزم مزود الخدمة بالآتي:

- 1- مزاولة نشاطه وفقاً للتراخيص الصادرة من الجهات المختصة.
- 2- الإفصاح بوضوح عن بياناته التعريفية، ووسائل التواصل معه، وسياسة الاستخدام والخصوصية لديه.

4- أن تكون جميع الشروط والأحكام والرسوم المتعلقة بالتعاقد بين مزود الخدمة والعميل منصوصاً عليها في عقد مكتوب موقع من الطرفين، وتكون نسخ العقد متوافرة لدى أطراف التعاقد. ولا يعد بأي رسوم أو عمولات أو التزامات مالية غير واردة في العقد الموقع بين الطرفين، ويبطل كل اتفاق يخالف ذلك.

5- توفير سجلات أو تقارير مالية واضحة تمكّن العميل من تتبع الطلبات والمبالغ المحصلة والمستحقة له.

6- أن تكون جميع العروض الترويجية التي ينظمها مزود الخدمة أو يشارك فيها - بما في ذلك البيع بالأسعار المخفضة والترويج للمطاعم والأغذية الجاهزة - عبر المنصة الإلكترونية سارية على جميع عملائه أو على فئة متماثلة منهم، ولا يجوز قصر أي عرض ترويجي على عميل بعينه أو إقصاء عملاء آخرين من ذات الفئة من الاستفادة منه. كما يلتزم مزود الخدمة بالحصول على الموافقات اللازمة من الوزارة على تلك العروض وفقاً للقرارات والضوابط المعمول بها لديها، وبمراعاة مبدأ المساواة وعدم التمييز، وبما يكفل إتاحة العروض بذات الشروط لكافة العملاء دون تمييز.

7- عدم إجبار أي عميل على التعاقد معه على سبيل الحصرية أو اشتراط عدم تعاقد العميل مع مزودي خدمات آخرين ويقع باطلاً كل شرط أو اتفاق يخالف ذلك.

8- تعدد السلوكيات التالية مخالفة صريحة لأحكام هذه اللائحة:

- استخدام أي آليات تقنية أو خوارزميات يكون من شأنها إحداث مفاضلة بين العملاء أو الإضرار بهم ولا تعتبر الخدمات التسويقية المدفوعة داخل المنصة الإلكترونية أحد هذه المخالفات.
- تضليل العملاء في بياناتهم أو تعمد إخفاؤها عنهم.
- فرض أي شروط تعاقدية خارج نطاق العقد الموقع أو محاولة فرض رسوم إضافية أو خصومات غير منصوص عليها في العقد ولائحة الخدمات.

مادة (5)

التزامات مزود الخدمة تجاه المستهلك

يلتزم مزود الخدمة بالآتي:

- 1- تمكين المستهلك من الحصول على معلومات واضحة وصحيحة وكاملة عن الأغذية الجاهزة المعروضة عبر المنصة الإلكترونية قبل إتمام الطلب.
- 2- بيان كامل بالأسعار، ورسوم التوصيل أو مصروفات أو مبالغ إضافية بصورة واضحة ومبسطة قبل إتمام الطلب.
- 3- توضيح سياسات الإلغاء والاسترجاع والاستبدال للمستهلك بصورة واضحة ومعلنة وبما تتوافق مع قوانين وقرارات حماية المستهلك عبر المنصة الإلكترونية.

3- عدم التعاقد مع أي شخص طبيعي أو اعتباري للقيام بأعمال توصيل الأغذية الجاهزة أو التسويق لها عبر المنصة الإلكترونية إلا بعد التحقق من كونه مرخصاً له بمزاولة النشاط من قبل الجهات المختصة، ووفقاً للتشريعات النافذة.

4- مراعاة قواعد سرية البيانات الخاصة بالمستهلكين والعميل ومندوبي التوصيل وحظر جمع أو حفظ أو معالجة أي بيانات إلا في الحدود الضرورية لتشغيل الخدمة وطبقاً للتشريعات والقرارات النافذة.

5- عدم استخدام البيانات أو الإفصاح عنها إلا للأغراض المرتبطة بتقديم الخدمة أو بطلب أو إذن من السلطات القضائية أو الأمنية أو الجهات المختصة ووفقاً للقوانين والقرارات المعمول بها.

6- اتخاذ التدابير الفنية اللازمة لمنع إساءة استخدام البيانات أو اختراقها أو الوصول غير المصرح به إليها.

7- الالتزام بالدليل الإرشادي لقطاع خدمات توصيل الطلبات الاستهلاكية عبر المنصات والتطبيقات الذكية الصادر عن جهاز حماية المنافسة.

8- يحظر على مزود الخدمة الامتناع عن التعاقد مع أي عميل، أو إنهاء التعاقد معه، أو تقييد التعامل معه كلياً أو جزئياً، دون مبرر مشروع وموضوعي ومعلن له، ويقع باطلاً كل ما يخالف ذلك. ويعتبر امتناعاً غير مشروع كل إجراء أو تصرف يتخذ من الالتزام بشيئ الأسعار أو الرسوم أو العمولات المنصوص عليها في القرار وهذه اللائحة ذريعة لرفض التعاقد أو إنهائه أو تقييد التعامل.

مادة (4)

التزامات مزود الخدمة تجاه العميل

يلتزم مزود الخدمة بالآتي:

- 1- توفير البيانات الأساسية والبنية التقنية اللازمة للعميل لتمكينه من استخدام خدمات المنصة الإلكترونية وفقاً لما يحدده العقد المبرم بين الطرفين.
- 2- تمكين خاصية الاتصال المباشر من خلال (مزود الخدمة) بين كلي من مزود الخدمة والعميل، والمستهلك، ومندوب التوصيل، وذلك لمدة لا تقل عن أربع ساعات من إتمام عملية الطلب.
- 3- توفير البيانات والإحصاءات اللازمة للعميل - متى ما تم طلبها - والمتعلقة بالطلبات التي تمت على منتجاته المعروضة عبر المنصة، بما يُمكنه من فهم ودراسة خصائص المستهلكين الذين تقدموا بطلبات شراء لتلك المنتجات على أن تشمل هذه البيانات - على الأقل وعلى سبيل المثال لا الحصر - الجنس، والفئة العمرية، والمنطقة السكنية، والجنسية، وغيرها من البيانات، وذلك خلال مدة لا تتجاوز أسبوعاً واحداً من تاريخ تقديم الطلب.
- ولا تُعد هذه البيانات خدمة إضافية على العميل تستحق رسوماً وإنما تُعتبر حقاً أصيلاً للعميل يلتزم مزود الخدمة بتمكينه منه.

مادة (9)

لا يجوز لمزود الخدمة تعديل أو تحديث لائحة الأسعار المعتمدة خلال السنة ويستثنى من ذلك إضافة خدمات جديدة فقط وفقاً لأحكام المادة السابقة دون المساس بالعمولات المعتمدة لباقي الخدمات.

مادة (10)

لا يجوز تحصيل رسوم أو عمولات أو تطبيق خصومات من قبل مزود الخدمة خارج هذه اللائحة.

مادة (11)

تُثبت جميع الرسوم والعمولات المنصوص عليها في أي تعاقد يُبرم بين مزود الخدمة والعميل بعد صدور هذا القرار وذلك لمدة ثلاث سنوات من تاريخ نفاذ العقد وتُعد هذه الرسوم والعمولات حداً أقصى لا يجوز تجاوزه أو الاتفاق على زيادته أيضاً كانت مدة المعاملة أو العمليات التي أبرم التعاقد على أساسها لأول مرة ولو انتهت تلك المعاملة أو العمليات خلال مدة التثبيت.

تُثبت جميع الرسوم والعمولات المنصوص عليها في أي تعاقد يُبرم بين مزود الخدمة والعميل بعد صدور هذا القرار، وذلك لمدة ثلاث سنوات من تاريخ نفاذ العقد، وتُعد هذه الرسوم والعمولات حداً أقصى لا يجوز تجاوزه أو الاتفاق على زيادته، أيضاً كانت مدة المعاملة أو العمليات التي أبرم التعاقد على أساسها لأول مرة، ولو انتهت تلك المعاملة أو العمليات خلال مدة التثبيت، وذلك دون إخلال بحق الاتفاق على شروط أو رسوم أو عمولات أقل أو أكثر فائدة للعميل. ولا يجوز خلال مدة التثبيت إدخال أي تعديل من شأنه زيادة الرسوم أو العمولات سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة أو تحت أي مسمى بما في ذلك إعادة توصيفها أو استحداث رسوم جديدة مرتبطة بخدماتها.

ويجوز للطرفين الاتفاق على تخفيض الرسوم أو العمولات خلال مدة التثبيت ويقع باطلاً كل اتفاق أو شرط يخالف أحكام هذه المادة.

مادة (12)

للوزارة حق طلب أي بيانات أو إيضاحات تتعلق بالأسعار أو الخدمات وعلى مزود الخدمة الالتزام بتقديمها خلال المدة التي تحددها الوزارة.

الفصل الثالث

التزامات العميل

مادة (13)

يلتزم العميل بالآتي:

1. تزويد مزود الخدمة ببيانات صحيحة ودقيقة ومحدثة وبمعلومات واضحة وكاملة عن منتجاته وأسعارها التي يعلن عنها أو يقدمها عبر المنصة الإلكترونية بما يمكن مزود الخدمة من أداء مسؤولياته تجاه المستهلك وباقي أطراف العلاقة التعاقدية.

4- تمكين المستهلك من الوصول إلى خدمات العملاء ومتابعة طلباته بسهولة ودون تعقيد.

مادة (6)

إدارة الطلبات

يلتزم مزود الخدمة بالآتي:

1- تنظيم عملية استقبال الطلبات من المستهلكين، والتحقق من اكتمال بياناتها، ونقلها إلى العميل بدقة وفي الوقت المناسب.
2- الإدارة والإشراف الكاملان على مندوبي التوصيل في جميع مراحل تنفيذ الطلب بدءاً من إخطارهم ببيانات الطلب، وإخطارهم بمكان العميل لاستلام الطلب، ومتابعة عملية استلامه والتحقق من مطابقته للبيانات المسجلة بالمنصة الإلكترونية ثم متابعة عملية التوصيل، وانتهاءً بتسليم الطلب إلى المستهلك وإثبات إتمام التسليم بالوسائل المعتمدة.
3- يُعد مزود الخدمة الطرف الضامن أمام المستهلك لتنفيذ الطلبات، ويلتزم بتعويضه تعويضاً كاملاً عن أي تقصير أو إخلال، وذلك خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ ثبوت الضرر. ولمزود الخدمة حق الرجوع على الطرف المتسبب.

مادة (7)

لائحة الخدمات:

يلتزم مزود الخدمة بإخطار الوزارة قبل عشرة أيام عمل على الأقل من بداية كل سنة ميلادية بلائحة الخدمات المقدمة للعملاء المشمولين بأحكام هذه اللائحة على أن على أن تتضمن - على الأقل - ما يلي:

1- لائحة الأسعار تتضمن بياناً شاملاً لجميع الرسوم التي يستوفئها مزود الخدمة من أي من عملائه أيضاً كان مسماها أو أساس احتسابها بما في ذلك العمولات ورسوم الخدمات والتسويق وأي رسم أو مقابل آخر مع تقسيمها إلى شرائح ونسب وحدودها القصوى وآليات احتسابها، وتطبيقها بصورة واضحة، وشفافة.

2- لائحة الخصومات تتضمن بيان كافة أنواع الخصومات التي يستوفئها مزود الخدمة وسياسة وشروط وضوابط تطبيقها وآليات احتسابها على أن تكون مقسمة إلى شرائح وفتحات واضحة. وفي جميع الأحوال تعتبر هذه اللائحة أساساً لتعامل مزود الخدمة مع عملائه خلال هذه السنة.

مادة (8)

يجوز لمزود الخدمة إضافة أي خدمة جديدة خلال السنة على أن يلتزم بإخطار الوزارة بلائحة أسعار محدثة تتضمن الخدمة المضافة فقط متضمنة الرسوم وأي خصومات مقررة بشأنها وذلك قبل بدء تقديم الخدمة. ولا يجوز فرض هذه الرسوم الجديدة على المتعاقدين دون موافقتهم المسبقة.

- 2- توفير نظام شكاوى واضح عبر المنصة الإلكترونية يتيح لمقدمي الشكاوى تقديم الشكاوى إلكترونياً ومتابعتها حتى قرار إغلاقها ويتضمن على وجه الخصوص محتوى الشكاوى وتاريخ تقديمها وحالتها والإجراءات المتخذة بشأنها وقرار إغلاقها وسببه.
- 3- إخطار مقدم الشكاوى والعميل أو أي منهما - حسب الأحوال - بحالة الشكاوى وأي تحديثات أو إجراءات تُتخذ بشأنها حتى الفصل فيها.
- 4- بحث الشكاوى المقدمة والتنسيق بشأنها مع العميل أو مندوب التوصيل وفقاً لطبيعة الشكاوى وبما يضمن سرعة وكفاءة المعالجة.
- 5- الالتزام بالاحتفاظ بالبيانات والسجلات المتعلقة بالشكاوى وإتاحتها لمقدم الشكاوى وللعميل لمدة لا تقل عن ستة أشهر من تاريخ إغلاقها.
- 6- عدم الإخلال بحق المستهلك أو أي طرف ذي مصلحة في اللجوء إلى الجهات المختصة أو القضاء سواء أثناء نظر الشكاوى أو بعد الفصل فيها.
- 7- عدم اتخاذ أي إجراء من شأنه الإضرار بمقدم الشكاوى بسبب تقديمه لها.

الفصل السادس

المنصة الإلكترونية الموحدة بالوزارة

مادة (16)

دون الإخلال باختصاصات الجهات الأخرى تنشأ بالوزارة منصة إلكترونية موحدة تخصص لتنظيم ومتابعة نشاط إدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية وتكون أداة رقابية وإحصائية مركزية وذلك على النحو المبين في المواد التالية.

مادة (17)

تهدف المنصة الإلكترونية الموحدة إلى تحقيق الأغراض الآتية:

- 1- الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وتطوير آليات العمل في سوق إدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية بشكل استراتيجي بما يحقق العدالة بين كافة الأطراف.
- 2- حصر وتنظيم البيانات المتعلقة بعدد المنصات الإلكترونية المرخصة والعاملة ومندوبي التوصيل النشطين والمستخدمين والمستهلكين المسجلين.
- 3- وضع السياسات التنظيمية والاقتصادية ذات الصلة بالنشاط.
- 4- تعزيز الشفافية والرقابة ومنع الممارسات غير المشروعة.
- 5- إعداد الدراسات الإحصائية والتقارير الدورية المتعلقة بنشاط إدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية.

مادة (18)

يلتزم مزود الخدمة بالربط الإلكتروني مع المنصة الإلكترونية الموحدة، وتزويدها بالبيانات والمعلومات التي تحددها الوزارة وفق الآليات والفترات الزمنية التي تقرها.

2. ضمان صحة ودقة البيانات والمعلومات والأسعار والعروض الترويجية المعروضة عبر المنصة الإلكترونية من خلال العميل ويتحمل كامل المسؤولية القانونية عنها.
3. الامتناع عن إجراء أي تعديل على الطلب بعد تأكيده إلا من خلال القنوات المعتمدة داخل المنصة الإلكترونية وبموافقة المستهلك وبما يضمن علم مزود الخدمة بذلك.
4. التعاون مع مزود الخدمة في معالجة شكاوى المستهلكين أو النزاعات المتعلقة بالطلبات حسب سياسات خدمة العملاء لدى مزود الخدمة.
5. عدم فرض أي رسوم أو مبالغ إضافية على المستهلك غير منصوص عليها أو غير معلنة عبر المنصة الإلكترونية.
6. عدم استخدام بيانات المستهلكين أو الإفصاح عنها لأي طرف ثالث خارج نطاق تنفيذ الطلب ووفقاً للتشريعات المعمول بها.
7. أن تكون أسعار منتجاته المعروضة عبر المنصة الإلكترونية مطابقة للأسعار المطبقة لديه في مقر البيع الفعلي وبذات القيمة ودون زيادة وذلك دون إخلال بالعروض الخاصة.

الفصل الرابع

حالات إلغاء الطلب وأثاره

مادة (14)

يتم تنظيم حالات إلغاء الطلب وما يترتب عليها من آثار مالية وتحديد مسؤوليات أطرافها وفقاً لأحكام العقد المبرم بين الأطراف وسياسات الإلغاء المعلنة عبر مزود الخدمة.

ويراعى عند تنظيم الإلغاء في العقود تحديد توقيت الإلغاء وسببه وبيان الطرف المتسبب فيه سواء كان المستهلك أو العميل أو مزود الخدمة أو مندوب التوصيل أو كان الإلغاء ناتجاً عن خلل تقني.

ويتحمل الطرف المتسبب في إلغاء الطلب ما يترتب على ذلك من تكاليف أو أضرار وذلك وفقاً لأحكام العقود المبرمة والقوانين المعمول بها.

وفي كل الأحوال يكون مزود الخدمة الطرف المسؤول أمام المستهلك، ويقع باطلاً كل شرط يخالف ما تقدم أو يخل بأي من الحقوق المقررة للمستهلك. وفي جميع الأحوال يكون مزود الخدمة الطرف الضامن والمسؤول أمام المستهلك وملتزماً بتعويضه تعويضاً كاملاً عن أي ضرر، وذلك خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ ثبوت الضرر ولمزود الخدمة حق الرجوع على الطرف المتسبب.

الفصل الخامس

نظام الشكاوى والتظلمات

مادة (15)

يلتزم مزود الخدمة بالآتي:

- 1- تمكين المستهلك من تقديم الشكاوى أو الاعتراضات والحصول على رد مسبب خلال مدة زمنية معقولة تحددها المنصة وتعلن عنها.

الإلكترونية» بهدف توحيد التصنيف التنظيمي للنشاط وضبط الإطار القانوني للتراخيص، وتعزيز آليات الرقابة، ومنع أي لبس أو تداخل في طبيعة النشاط أو نطاق ممارسته.

وجاءت اللائحة في سبعة فصول، خصص الفصل الأول منها للتعريفات ونطاق التطبيق، حيث تضمن بيان المصطلحات الأساسية الواردة في أحكامها، وعلى وجه وعلى وجه الخصوص تعريف مزود الخدمة وسائر أطراف العلاقة التعاقدية ذات الصلة بالنشاط ويهدف إلى وضع تعريفات دقيقة وواضحة للمفاهيم الجوهرية المرتبطة بنطاق النشاط، وأطراف العلاقة التعاقدية، والرسوم، والبيانات، والطلبات، بما يكفل إزالة أي لبس أو تعارض في التطبيق أو التفسير. وتعد هذه التعريفات إطاراً مرجعياً حاكماً لتفسير أحكام اللائحة، وضبط الالتزامات والمسؤوليات، وتحديد الجزاءات المقررة بموجبها.

وتناول الفصل الثاني تنظيم التزامات مزود الخدمة بوصفه الطرف المحوري في إدارة خدمات توصيل طلبات المطاعم والأغذية الجاهزة، وذلك من حيث التقييد بالتراخيص، والشفافية من خلال الإفصاح عن بياناته التعريفية، وحماية البيانات، وضبط العلاقة التعاقدية والمالية مع العملاء، مع حظر أي صور للتمييز بينهم، أو التضييق أو فرض شروط أو رسوم غير مشروعة، وأقر مسؤولية مزود الخدمة الكاملة عن إدارة الطلبات وتنفيذها والإشراف على مندوبي التوصيل، ونص كذلك على تثبيت الرسوم والعمولات والتعاقدات التي تجرى بعد صدور القرار لمدة ثلاث سنوات لاستقرار وضبط السوق، مع إلزامه بتنظيم لائحة خدمات واضحة وحماية للمستهلك ولسائر أطراف العلاقة التعاقدية واستقرار السوق.

ونظم الفصل الثالث التزامات العميل وثلثت في ضمان صحة ودقة البيانات والمعلومات والأسعار والعروض المقدمة عبر المنصة الإلكترونية، وتحميله المسؤولية القانونية عن ذلك، كما أوجب الالتزام بالشفافية في التسعير وحظر استيفاء أي رسوم غير معلنة، وحماية بيانات المستهلكين، والتعاون مع مزود الخدمة في معالجة الشكاوى والنزاعات.

وجاء الفصل الرابع لمعالجة حالات إلغاء الطلبات وبيان الآثار المالية المترتبة عليها وتحديد مسؤوليات أطراف العلاقة الناشئة عنه وقرر أن يكون ذلك وفقاً لأحكام العقود المبرمة وسياسات الإلغاء المعلنة. وقرر هذا الفصل تحميل الطرف المتسبب في الإلغاء ما يترتب عليه من تكاليف أو أضرار، مع النص صراحة على بطلان أي شرط يخالف هذه الأحكام أو ينتقص من الحقوق المقررة للمستهلك تعزيزاً لحمايته. وأقر الفصل الخامس تنظيم آلية واضحة وفعالة لتلقي الشكاوى والتظلمات ومعالجتها عبر المنصات أو التطبيقات بما يمكن المستهلك من تقديم شكواه ومتابعتها والحصول على رد مسبق. كما قرر ضمانات أساسية لحماية أطراف الشكاوى، من بينها حفظ

كما يلتزم مزود الخدمة باتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان صحة ودقة وسلامة البيانات المرسلية إلى المنصة.

مادة (19)

سرية المعلومات

تعتبر كافة البيانات والمعلومات التي يتم تزويد المنصة بما سرية في التداول ولا يجوز الإفصاح عنها إلا للأغراض المحددة في هذه اللائحة، ووفقاً للتشريعات المعمول بها.

الفصل السابع

المخالفات والجزاءات

مادة (20)

يُعد مخالفةً لأحكام هذه اللائحة كل فعل أو امتناع يترتب عليه الإخلال بالالتزامات أو الأحكام المنصوص عليها فيها، وذلك دون إخلال بتطبيق أي عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر، وبخاصة العقوبات المقررة بموجب المرسوم بالقانون رقم (10) لسنة 1979 والقانون رقم (39) لسنة 2014، متى شكّل الفعل أو الامتناع إخلالاً بأحكام أي منهما. ويجوز للوزارة، عند ثبوت المخالفة، توقيع واحد أو أكثر من الجزاءات الآتية:

1. الإنذار.
2. الإغلاق الإداري.
3. إلغاء التراخيص.

المذكورة الايضاحية للائحة تنظيم توصيل طلبات المطاعم والأغذية الجاهزة

شهدت دولة الكويت خلال الأعوام الأخيرة توسعاً ملحوظاً في نشاط خدمات توصيل طلبات المطاعم والأغذية الجاهزة عبر المنصات والتطبيقات الإلكترونية، حتى باتت من القطاعات المؤثرة بصورة مباشرة في نمط الاستهلاك اليومي وفي حركة السوق التجاري. هذا النمو الكبير - على الرغم من مردوده الاقتصادي - صاحبه تحديات تنظيمية وممارسات غير واضحة، وتفاوت في السياسات والأسعار وشروط التعاقد، إضافة إلى غياب إطار موحد ينظم العلاقة بين أطراف هذا القطاع على نحو عادل ومتوازن ويكفل حماية المستهلك. وانطلاقاً من اختصاص وزارة التجارة والصناعة في تنظيم بيئة الأعمال، والإشراف على الاتجار في السلع والخدمات والأعمال الحرفية، وحماية المستهلك، ومنح التراخيص التجارية؛ صدر هذا القرار ليؤسس - ولأول مرة - نشاطاً موحداً ومحدداً تحت مسمى (إدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية)، باعتباره نقلة تنظيمية نوعية تهدف إلى ضبط السوق، وإرساء قواعد واضحة تحكم أداء الشركات والمنصات والعاملين في هذا المجال.

وألزم القرار في مواد إصداره الشركات المرخص لها بمزاولة أنشطة توصيل طلبات المطاعم والأغذية الجاهزة بتوفيق أوضاعها القانونية وفقاً لأحكام هذا القرار خلال مدة شهرين من تاريخ صدوره، وذلك بتعديل مسمى نشاطها ليكون «إدارة خدمات التوصيل عبر المنصات

رقم (72) لسنة 2020 ولائحته التنفيذية، وتعريفهم بأبرز الممارسات التي قد تُعد مقيدة للمنافسة، مع تقديم إرشادات عملية لتفاديها، بما يحقق توازناً مستداماً بين المتعاملين في السوق.

كما يستند الدليل الإرشادي إلى أفضل الممارسات الدولية والإقليمية في تنظيم الأسواق الرقمية، وإلى التجارب السابقة التي خضع بعضها لتدخل الجهاز من خلال دراسات السوق والتحقيقات والشكاوى، لتكون أداة توجيهية تساهم في تعزيز الشفافية ورفع كفاءة السوق وتشجيع الابتكار والاستثمار في قطاع توصيل الطلبات الاستهلاكية عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية.

ولا يُعد هذا الدليل الإرشادي حصراً لكافة أشكال الممارسات التي قد تكون مخالفة للقانون، وإنما توضح أمثلة استرشادية وتوعوية عن أبرز تلك الممارسات على النحو المبين.

التعريفات

مع مراعاة ما ورد في المادة الأولى من قانون حماية المنافسة رقم 72 لسنة 2020 ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار رقم 25 لسنة 2021 وتعديلاتها، يقصد بالألفاظ والمصطلحات الآتية - ما لم

يقتض السياق غير ذلك - المعاني المبينة قرين كل منها:

• الجهاز: جهاز حماية المنافسة بدولة الكويت.

• القانون: قانون حماية المنافسة رقم 72 لسنة 2020.

• اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية للقانون.

• المنصة/المنصات: التطبيقات أو المواقع الإلكترونية التي تعمل كوسيط بين بائعي المنتجات ومقدمي الخدمة وبين المستهلك النهائي.

• بائعو المنتجات: الأشخاص الذين يعرضون منتجاتهم عبر المنصات.

• مقدمو الخدمات: الأشخاص الذين يوفر خدمات التوصيل للمستهلك النهائي.

• المستهلك: كل شخص يشتري سلعة أو خدمة بمقابل أو يستفيد من أي منهما بغرض الاستهلاك أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها.

1. الأهداف

• تهيئة بيئة منافسة لقطاع منصات توصيل الطلبات الاستهلاكية.

• التوعية بالممارسات التجارية بين المنصات وبائعي المنتجات ومقدمي خدمات التوصيل بما يتوافق مع قانون المنافسة ولائحته التنفيذية.

• تحديد المبادئ العامة التي تعزز كفاءة السوق وتمنع الممارسات الضارة بالمنافسة.

• رفع مستوى الشفافية والإفصاح وتشجيع الابتكار.

• الحد من عوائق الدخول أو التوسع في السوق المعني، خصوصاً تلك التي تؤثر على بيئة الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

2. القواعد العامة

السجلات، وحق اللجوء إلى الجهات المختصة أو القضاء، وحظر أي إجراء انتقامي ضد مقدم الشكوى.

واستحدث الفصل السادس منصة إلكترونية موحدة بوزارة التجارة والصناعة لتكون أداة رقابية وإحصائية مركزية لتنظيم ومتابعة نشاط إدارة خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية، وأوجب على مزودي الخدمة الربط الآلي مع المنصة وتزويدها بالبيانات اللازمة مع كفاءة سرعتها وعدم الإفصاح عنها إلا في الحدود المقررة قانوناً.

ويبين الفصل السابع والأخير من مشروع القرار مفهوم المخالفة على نحو يشمل الفعل والامتناع المخل بالالتزامات المقررة في اللائحة، تحقيقاً للضبط والالتزام. وخول الوزارة توقيع الجزاءات الإدارية المناسبة، دون إخلال بتطبيق العقوبات الأشد المنصوص عليها في القوانين ذات الصلة بالقرار.

الدليل الإرشادي

لقطاع خدمات توصيل الطلبات الاستهلاكية

عبر المنصات والتطبيقات الذكية

2026



فهرس

1.	المقدمة	3
2.	التعريفات	4
3.	السوق المعنية	5
4.	الاتفاقات الأفقية (الاتحادات الاحتكارية)	6
5.	الاتفاقات أو الممارسات المنسقة أو الأعمال المرتبطة بعلاقات أفقية	7
6.	الاتفاقات الرأسية: الاتفاقات المنسقة وفق المادة	7
7.	إساءة استغلال الوضع المهيمن	8
8.	معايير الوضع المهيمن	9
9.	آليات المتابعة والرقابة	10
10.	الإجراءات التصحيحية	10
11.	الخاتمة	11

المقدمة

في ضوء ما أظهرته الدراسات التي أجراها جهاز حماية المنافسة حول سوق خدمات توصيل الطلبات الاستهلاكية في دولة الكويت، وما رصده الجهاز من شكاوى متعددة من المتعاملين تتعلق بممارسات من شأنها التأثير سلباً على المنافسة، جاء هذا الدليل الإرشادي ليكون إطاراً استرشادياً يوجه جميع الأطراف في السوق نحو الالتزام بمبادئ المنافسة الحرة والعادلة.

ويهدف الدليل الإرشادي إلى توعية المنصات وبائعي المنتجات ومقدمي خدمات التوصيل والمستهلكين بأحكام قانون حماية المنافسة

- د. تقييد التطور التقني، أو الاستثمار بالنسبة لإنتاج، أو توزيع، أو بيع سلعة، أو تقديم خدمة.
- هـ. التواطؤ في تقديم العطاءات، أو العروض لبيع، أو شراء، أو توريد أي منتجات.
- ومن ذلك تبادل المنافسين بشكل مباشر أو غير مباشر معلومات تجارية حساسة (مثل الأسعار أو العمولات أو التكاليف أو قوائم العملاء أو غيرها).
- قيام المنصة بسؤال بائعي المنتجات عن تعاملاتهم مع المنصات المنافسة وتفصيلات ذلك.
- قيام بائع المنتج بسؤال المنصة عن معلومات عن بائعي المنتجات المنافسين.
- 5. الاتفاقات أو الممارسات المنسقة أو الأعمال المرتبطة بعلاقات أفقية
- تنص المادة (6) من القانون على أنه: (يحظر على الأشخاص القيام بأية اتفاقات أو ممارسات منسقة أو أعمال مرتبطة بعلاقات أفقية يكون من شأنها الإخلال بالمنافسة، أو الحد منها أو منعها).
- 6. الاتفاقات الرأسية (الاتفاقات المنسقة وفق المادة 6)
- يتعين على الأشخاص للعاملين في السوق المعنية في حال عدم توافر الهيمنة الالتزام بأحكام قانون حماية المنافسة ولائحته التنفيذية لاسيما نص المادة (7).
- حيث تنص المادة (7) من القانون على أنه: (يحظر على الأشخاص المرتبطين بعلاقة رأسية القيام بأي اتفاقات أو ممارسات منسقة يكون من شأنها تقييد المنافسة، أو الحد منها أو منعها....).
- يرى الجهاز أن بعض الممارسات قد تشكل مخالفة لأحكام القانون حتى في غياب الهيمنة، متى كان من شأنها الحد من المنافسة أو إقصاء المنافسين إذا كان منها ما يلي؛
- 1. القيام بصورة مباشرة أو غير مباشرة بتحديد أو فرض أسعار المنتجات أو وضع حد أدنى لأسعار أو شروط إعادة بيعها.
- 2. التسعير الافتراضي: بيع الخدمة أو المنتج بسعر أقل من تكلفتها الحدية أو متوسط تكلفتها المتغيرة.
- 3. شروط MFN: إلزام بائعي المنتجات بعدم تقديم أسعار أو شروط أفضل على المنصات المنافسة أو أي قنوات أخرى.
- 4. العقود الحصرية: فرض التزام على بائعي المنتجات أو مقدمي الخدمات بعدم التعامل مع منصات منافسة.
- 5. التمييز: فرض عمولات أو شروط متباينة بين متاجر متشابهة.
- 6. التفضيل الذاتي: منح المنصة معاملة أفضل لمنتجاتها أو خدماتها على حساب المنافسين.
- 7. ربط المنتجات: إلزام بائعي المنتجات بمنتجات إضافية غير مرغوبة.

- ضرورة استناد الممارسات التجارية بين المنصات وبائعي المنتجات إلى مبادئ المنافسة الحرة والعادلة.
- تعزيز التنافس على الجودة والكفاءة والابتكار بدلاً من الممارسات الضارة بالمنافسة.
- الالتزام بأحكام قانون حماية المنافسة ولائحته التنفيذية عند إبرام أو تعديل عقود التعامل بين المنصات وبائعي المنتجات أو مقدمي الخدمات.
- الالتزام بالشفافية والإفصاح عن الرسوم والعمولات وأية تعديلات عليها.
- الالتزام بالشفافية فيما يتعلق بشروط التعاقد مع بائعي المنتجات ومقدمي الخدمة.
- 3. السوق المعنية
- يقصد بالسوق المعنية في هذا القطاع الإطار الذي يلتقي فيه العرض والطلب لسلعة أو خدمة محددة في نطاق جغرافي على النحو المبين في المادة (1) من قانون حماية المنافسة، ويتحدد في بعدين:
- المنتج المعني: يشمل كافة المنصات الرقمية التي تعمل كوسيط بين بائعي المنتجات ومقدمي الخدمة والمستهلكين، ويُستثنى من ذلك:
- 1. منصات توصيل الطلبات الاستهلاكية الخاصة بالمنتجاتين الذين يقدمون منتجاتهم حصراً عبر قنواتهم المباشرة.
- 2. خدمات التوصيل التقليدية غير المرتبطة بعرض منتجات غير المنصات.
- 3. الطلبات المباشرة المقدمة من قبل بائعي المنتجات أو بالهاتف دون وساطة المنصة.
- النطاق الجغرافي المعني: توصيل الطلبات الاستهلاكية عبر المنصات والتطبيقات الذكية داخل حدود دولة الكويت.
- 4. الاتفاقات الأفقية (الاتحادات الاحتكارية)
- تحظر المادة 5 من القانون قيام أشخاص متنافسة في سوق معينة بالاتفاق أو القيام بأعمال مرتبطة بعلاقات أفقية من شأنها إحداث أياً مما يأتي؛
- تحديد أسعار المنتجات محل التعامل بشكل مباشر، أو غير مباشر بالرفع، أو الخفض أو التثبيت، أو فرض أي شروط تجارية مقيدة فيما يتعلق ببيع، أو توزيع سلعة، أو توريد خدمة، أو بأية صورة أخرى بما يتعارض مع آلية السوق.
- تقسيم أو اقتسام أسواق المنتجات، بحسب المناطق، أو بحسب حجم المبيعات، أو المشتريات، أو بحسب نوع المنتجات المباعة أو بأي وسيلة أخرى.
- ج. تثبيت كمية الإنتاج، أو التوزيع، أو البيع بالنسبة للسلع، أو تحديد طريقة، أو وسيلة لتقديم الخدمات.

5. إلزام العميل بالامتناع عن التعامل مع شخص متنافس معه من خلال التزامات عقدية أو غيرها من القيود بشكل مباشر أو غير مباشر. وعلى سبيل المثال، فرض التزام على بائعي المنتجات أو مقدمي الخدمات بعدم التعامل مع منصات منافسة.

6. حجب المنتجات المتاحة في السوق المعنية بصورة كلية أو جزئية.

7. رفض التعامل مع عميل معين بالشروط التجارية المعتادة وذلك دون سبب مشروع.

تعليق إبرام عقد أو اتفاق على شرط قبول التزامات تكون بطبيعتها أو بموجب الاستخدام التجاري غير مرتبطة بمحل التعامل الأصلي أو الاتفاق.

8. معايير الوضع المهيمن

• الوضع المهيمن: الوضع الذي يمكن أي شخص بنفسه أو بالاشتراك مع غيره من الأشخاص الآخرين من التحكم أو التأثير على السوق المعنية والتصرف إلى حد كبير بشكل مستقل عن منافسيه، أو عملائه، أو عن المستهلكين.

• ويعد تعريف السوق المعني (بعضرية) ركناً أساسياً لتقييم مدى اعتبار الشخص مهيمناً مع إمكانية تقييم أفعاله وفقاً للمادة (8) من قانون حماية المنافسة.

• ويؤخذ في بعض الأحيان حال تقييم الوضع المهيمن بعضاً أو أيّاً من المعايير التالية:

1. الحصة السوقية للشخص المهيمن في السوق المعني.
2. الحصة السوقية لباقي المنافسين.
3. الطاقة الاستيعابية لحجم الطلبات على المنصة.
4. الطاقة الاستيعابية الفعلية للمنصة.
5. كفاءة خدمة التوصيل وانتشارها.
6. الملاءة المالية.
7. أرباح المنصة المهيمنة مقارنة بباقي المنصات خلال فترة زمنية محددة
8. التكامل الرأسي (إن وجد).
9. القدرة على الوصول إلى التمويل.
10. عوائق دخول السوق.
11. القوة التفاوضية للمتعاملين مع المنصة.
9. آليات المتابعة والرقابة

8. رفض التعامل غير المبرر: الامتناع عن التعامل دون سبب موضوعي.

9. فرض شروط تجارية غير عادلة.

7. إساءة استغلال الوضع المهيمن

تنص المادة (8) من القانون على أنه: (يحظر على أي شخص إساءة استغلال الوضع المهيمن، وتعد إساءة استغلال للوضع المهيمن أي ممارسة تؤدي إلى منع المنافسة في السوق المعنية أو تقييدها أو الحد منها).

يحظر على الشخص المهيمن إساءة استغلال الوضع المهيمن والذي من شأنه الحد من المنافسة أو تقييدها أو منعها، ويدخل في ذلك - على سبيل المثال - ما يلي:

1. القيام بصورة مباشرة أو غير مباشرة بتحديد أو فرض أسعار المنتجات أو وضع حد أدنى لأسعار أو شروط إعادة بيعها.

2. القيام بسلوك يؤدي إلى عرقلة دخول شخص آخر إلى السوق أو إقصائه منه أو تعريضه للخسائر. وعلى سبيل المثال قد يكون هذا الفعل ما يلي؛

أ- التسعير الافتراضي: بيع الخدمة أو المنتج بسعر أقل من تكلفتها الحدية أو متوسط تكلفتها المتغيرة.

ب- شروط MFN: إلزام بائعي المنتجات بعدم تقديم أسعار أو عروض ترويجية أو غيرها من العروض أو شروط أفضل على المنصات المنافسة أو أي قنوات توريد أخرى.

ج- التفضيل الذاتي: منح المنصة معاملة أفضل لمنتجاتها أو خدماتها على حساب المنافسين لحجبه وإعطاء نفسها ميزة تنافسية مقارنة بباقي المنافسين.

د- فرض شروط تجارية غير عادلة، وفي هذا الإطار قد يقوم الشخص المهيمن بفرض شروط تعجيزية أو غير مبررة أو غير ضرورية على المتعاملين معه.

3. افتعال عجز أو وفرة غير حقيقية للمنتجات.

4. التمييز بين العملاء في العقود المتشابهة بالنسبة لأسعار المنتجات أو شروط بيعها وشرائها أو أي صورة أخرى، كنسب العمولات المحصلة من بائعي المنتجات أو أجور التوصيل أو غيرها من شروط التعامل، ويجب معاملة جميع المتعاملين ذوي المراكز التجارية المتشابهة بشروط ماثلة.

• تتعدد صور الآليات التي يستطيع بها الجهاز من المتابعة والرقابة على السوق وفقاً لما يلي؛

1. إعداد دراسات سوقية دورية لقياس مستويات التركيز وتحليل تطور المنافسة في القطاع.

2. استقبال الشكاوى والمبادرة من قبل الجهاز.

3. مبادرة الجهاز من تلقاء نفسه.

4. فرض مجلس إدارة الجهاز إجراءات تصحيحية.

5. اتخاذ ما يلزم قانوناً لردع المخالفات في حال اثباتها.

10. الإجراءات التصحيحية

ينص قانون حماية المنافسة على مجموعة من الإجراءات لضبط السوق وضمان التزام الأشخاص بأحكامه لمواجهة أية ممارسات ضارة بالمنافسة قد تتم في السوق المعني.

فعلى سبيل المثال، يمكن للجهاز القيام بالإجراءات التالية؛

1. إلزام الأشخاص المخالفة القيام بفعل أو الامتناع عن آخر وفقاً

لمقتضيات حماية المنافسة في السوق المعني.

2. تعديل أو إزالة البنود التعاقدية المخالفة.

3. إلزام المنصات أو الأشخاص المخالفة بتنفيذ برامج توعوية لتعزيز

ثقافة المنافسة.

4. منح فترة للتصحيح وفقاً للمعايير المنصوص عليها في المادة (29)

من القانون.

الخاتمة

إن الالتزام بما ورد في هذا الدليل الإرشادي يعزز وعي المتعاملين في السوق ويرسخ بيئة أعمال تنافسية فعالة ومستدامة، ويدعم كفاءة سوق توصيل الطلبات الاستهلاكية عبر المنصات والتطبيقات الذكية، ويساهم في تحقيق التوازن بين مصالح المستهلكين وبائعي المنتجات والمنصات، مما يعزز بدوره الابتكار والاستثمار في هذا القطاع الحيوي ويعود على المستهلك بالفائدة في ظل وجود بدائل وخدمات مقدمة بجودة عالية.