

Ministry of Industry
and Commerce



وزارة الصناعة والتجارة

تجربة مملكة البحرين في مجال حماية المستهلك

تجربة مملكة البحرين في مجال حماية المستهلك

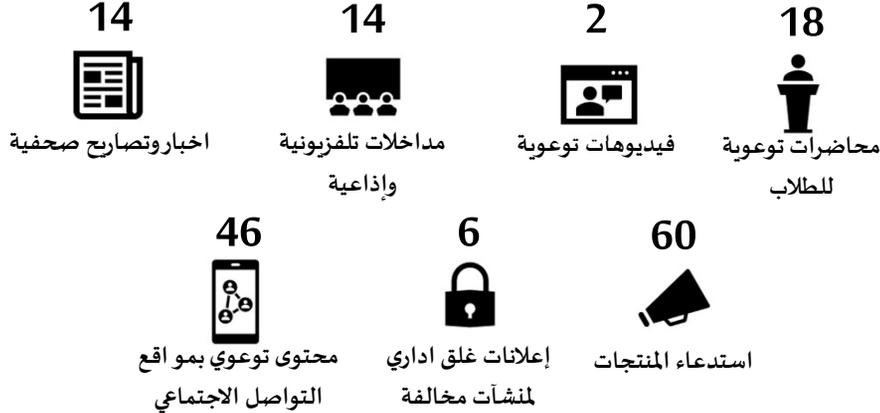
نبذة عامة عن إدارة حماية المستهلك

تقوم إدارة حماية المستهلك بتنفيذ أحكام القوانين والتشريعات المنظمة لحماية حقوق المستهلك واتخاذ التدابير اللازمة لحماية المستهلك، وذلك من خلال تلقي الشكاوى من المستهلكين والتحقق منها وفض النزاعات بين المستهلكين والمزودين والعمل على حلها ودياً ما أمكن ذلك، ومتابعة اتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها وفقاً للقوانين والأنظمة الخاصة بحماية المستهلك المعمول بها في مملكة البحرين.

- قانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك
- قانون رقم (62) لسنة 2014 بشأن مكافحة الغش التجاري



احصائيات البرامج التوعوية في مجال حماية المستهلك للعام 2023



اسهامات الحملات التوعوية لإدارة حماية المستهلك

أسهمت الحملات والمحاضرات التوعوية المكثفة التي قامت ولازالت تقوم بها إدارة حماية المستهلك خلال السنوات الأخيرة بزيادة الوعي الاستهلاكي لدى المستهلكين من خلال التعرف على حقوق وواجبات كل من المستهلك والتاجر بموجب قانون حماية المستهلك لائحته التنفيذية، حيث يمكن تلخيص ذلك من خلال ارتفاع اعداد الشكاوى بشكل تصاعدي خلال السنوات الأخيرة وتبيان وعي المستهلكين ورغبتهم الجادة بإيقاف اي ممارسات خاطئة في الأسواق.

تجربة مملكة البحرين في مجال حماية المستهلك

افتتاح مركز خدمة عملاء (مركز حماية المستهلك)

- تم افتتاح مركز حماية المستهلك في يوليو 2022 وذلك في إطار مواصلة وزارة الصناعة والتجارة لخطتها الاستراتيجية والتطويرية، وسعيها الحثيث والدائم نحو تحسين مستوى خدماتها المقدمة للمستهلكين من المواطنين والمقيمين في مملكة البحرين.
- يوفر مركز حماية المستهلك المعني بخدمة العملاء في مقره خدمات متعددة من أهمها خدمة استقبال طلبات المخابز الشعبية والآلية المعنية بدعم الطحين، وخدمة استصدار تراخيص الحملات الترويجية، وخدمة استصدار تراخيص عروض التخفيضات، إلى جانب استلام ومعالجة شكاوى المستهلكين، كما يضم المركز مكتباً خاصاً لتقديم خدمات تعريفية وتنقيفية بقانون حماية المستهلك رقم 35 لسنة 2012.
- تم تكريم إدارة حماية المستهلك من قبل صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد رئيس مجلس الوزراء في يناير 2024 بعد اختيارها من ضمن مراكز الخدمة الحكومية الحاصلة على تصنيف الفئة الذهبية ضمن برنامج تقييم مراكز الخدمة الحكومية.

نتائج القياس لمركز خدمة عملاء حماية المستهلك للعام 2023

12:09



عدد دقيقة متوسط وقت
خدمة العميل

2:57



دقيقة متوسط وقت الانتظار

1454



عدد المراجعين



تجربة مملكة البحرين في مجال حماية المستهلك

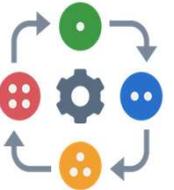
أهم مبادرات إدارة حماية المستهلك في عام 2023 والمبادرات المستقبلية

- سعياً من إدارة حماية المستهلك لاستحداث وسائل فعالة وناجحة لمعالجة شكاوى المستهلكين بوتيرة اسرع بما يضمن الشفافية والعدالة في معالجة الشكاوى بما يقتضيه قانون حماية المستهلك في مملكة البحرين، قامت إدارة حماية المستهلك في عام 2023 بإطلاق مشروع توقيع اتفاقيات مستوى خدمة مع عدد من منافذ البيع بحيث يتم ارسال شكاوى المستهلكين الواردة عليها إليها بشكل مباشر دون الحاجة إلى المرور على خطوات المراسلات الرسمية المحددة في عملية مباشرة الشكاوى، وتلتزم بموجب الاتفاقيات بحل الشكاوى المرسله إليها خلال 5 أيام عمل.
- من خلال تقييم مخرجات المرحلة التجريبية للمشروع تبين نجاح المشروع بمخرجات إيجابية جداً بحيث تم حل كافة الشكاوى الواردة خلال مدة لا تتعدى 5 أيام عمل، حيث إن إدارة حماية المستهلك بصدد إضافة عدد أكبر من منافذ البيع للتوقيع معها خلال المرحلة المقبلة.



المشاريع المستقبلية لإدارة حماية المستهلك والذكاء الاصطناعي

- سعياً من إدارة حماية المستهلك مواكبة التطور في العمل الحكومي و استحداث آليات مجدية وفعالة لتقديم الخدمات المقدمة من قبلها لضمان الشفافية والانصاف والكفاءة في تسوية النزاعات بين المستهلكين ومنافذ البيع، قامت إدارة حماية المستهلك بإطلاق مشروع استحداث نظام آلي جديد لاستقبال ومتابعة شكاوى المستهلكين بالإضافة إلى انشاء تطبيق للهواتف الذكية باستخدام الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي من شأنه عند الانتهاء من المشروع و اتاحته للمستهلكين أن يتيح المجال للمستهلكين حل الإشكاليات التي تواجههم مع منافذ البيع في وقت حدوث الإشكالية ودون الحاجة للرجوع إلى الإدارة إلا في الحالات التي تتطلب تدخل من قبل إدارة حماية المستهلك.
- من المتوقع بأن يسهم ذلك في تقليص عدد الشكاوى الواردة إلى الإدارة بشكل تدريجي، كما سيسهم في زيادة وعي كل من المستهلك والتاجر بحقوقه وواجباته بموجب قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية.



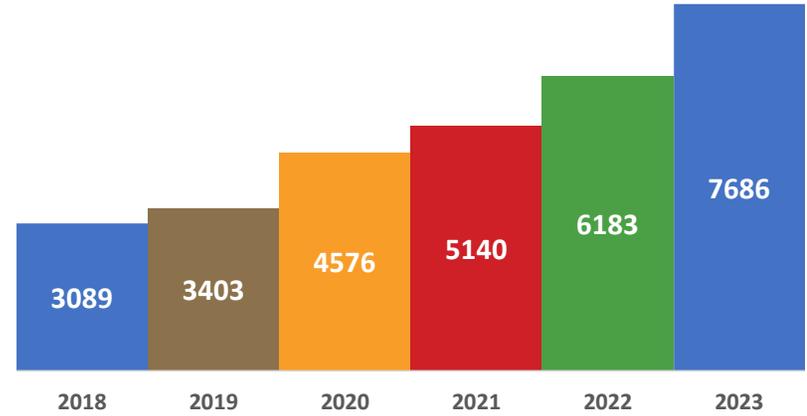
تجربة مملكة البحرين في مجال حماية المستهلك

أهم المؤشرات في مجال استلام شكاوى المستهلكين

أهم المؤشرات للعام 2023

- بلغت قيمة المبالغ المسترجعة لصالح المشتكين 166,300 دينار بحريني.
- بلغت قيمة السلع/الخدمات التي تم استبدالها لصالح المشتكين 22,500 دينار بحريني.
- بلغ نسبة الشكاوى التي تم غلقها 99,1%.
- بلغ عدد حالات اغلاق المنشآت التجارية مؤقتاً غلقاً إدارياً (لعدم امتثالها لقرارات الوزارة في حل شكاوى المستهلكين) عدد 7 منشأة تجارية.

إحصائية بعدد الشكاوى المستلمة بحسب السنة



تجربة مملكة البحرين في مجال حماية المستهلك

شكراً