

مركز حماية المستهلك إرشادات للعملاء عند تقديم شكاوى المستهلكين

تعليمات تقديم الخدمة

1. تقديم الشكاوى عبر القنوات التالية:
 - مركز اتصال إدارة حماية المستهلك (يعمل على مدار الساعة على الرقم 17007003)
 - النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل)
 - الحضور الشخصي لمركز حماية المستهلك.
 - قنوات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة
 - البريد الإلكتروني الخاص بإدارة حماية المستهلك (consumer_protection@moic.gov.bh)
2. تقديم المستندات المطلوبة:
 - رصيد الشراء
 - الضمان
 - الاتفاقية
 - وغيرها من المستندات الورقية المتعلقة بالشكاوى.

خطوات المتابعة من قبل فريق عمل الإدارة

- 1- عند استلام الشكاوى يتم التواصل مع مقدم الشكاوى هاتفيا لأخذ تفاصيل الشكاوى وطلب ارسال المستندات الداعمة للشكاوى.
- 2- ارسال خطاب الى المحل المشكوك في حقه عن طريق البريد الإلكتروني ومتضمن تفاصيل ومستندات الشكاوى وطلب الرد على موضوع الشكاوى وتكون مهلة الرد 5 أيام عمل.
- 3- بعد انقضاء مهلة الخطاب وعدم التزام المحل المشكوك في حقه بالرد على الإدارة او حل الشكاوى يتم ارسال اخطار الى المحل المشكوك في حقه عن طريق البريد الإلكتروني والمتضمن الإشارة بالرد على الخطاب المرسل وتكون المهلة 3 أيام عمل.

- 4- بعد انقضاء مهلة الاخطار وعدم التزام المحل المشكوفي حقه بالرد او حل الشكوى، يتم ارسال اخطار نهائي او استدعاء عن طريق البريد الالكتروني وتكون مهلة الرد او مراجعة الإدارة خلال 3 أيام عمل.
- 5- في حال انقضاء مهلة الاخطار النهائي او الاستدعاء وعدم التزام المحل المشكوفي حقه بالرد او الحضور الى الإدارة او حل الشكوى، يتم اخذ الرأي القانوني من قبل الباحث القانوني بالإدارة بإصدار قرار ملزم بحق المحل المشكوفي حقه ويضمن القرار إلزام المحل بتنفيذ الالتزام المقرر من الإدارة خلال 5 ايام مع وجوب تصحيح أوضاع المحل المشكوفي حقه بما يتوافق مع احكام قانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية.
- 6- عند عدم التزام المحل بتنفيذ قرار الإدارة خلال المدة الممنوحة يتم اتخاذ الإجراءات الإدارية والقانونية على المحل وذلك متى ارتأت الإدارة ذلك استناداً مع احكام القانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية.
- 7- اما في حال قيام المحل بالرد على الادارة خلال المهل السالف ذكرها ، يتم عرض الرد على الإدارة للنظر فيه ومعاينة الرد ومحاولة حل الشكوى وديا ما امكن ذلك، ومن ثم الرد على المحل في حال تبين مخالفة المحل لإحكام القانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية، والطلب من المحل حل الشكوى وتصحيح أوضاع المحل بما يتوافق مع احكام القانون مع الرد على الإدارة بالإجراء المتخذ لحل الشكوى ، وفي حال لم يتبين للإدارة وجود مخالفة لدى المحل او عدم اثبات صحة الشكوى لصالح الشاكي يتم الاتصال بالشاكي هاتفياً لأفادته بالنتيجة النهائية للشكوى، ومن ثم غلق ملف الشكوى.

متى ابلغ؟

- 1- الامتناع عن البيع او إعطاء الفاتورة في حال طلبها من المستهلك وقت الشراء.
- 2- عدم التزام المحل بسياسة البيع التي يضعها
- 3- وضع عبارة (البضاعة المباعة ولا ترد ولا تستبدل) على الفواتير او اية لافتات في المحل.
- 4- الالتزام بشراء سلعة مع أخرى، مثلاً (عند شراء الجوال يلزمك البائع بشراء الاكسسوارات)
- 5- اختلاف السعر المعلن عن السعر عند المحاسبة.
- 6- إضافة رسوم عند استخدام المستهلك للبطاقة الائتمانية في الدفع عند منافذ البيع.
- 7- إضافة رسوم على فاتورة المأكولات والمشروبات في المطعم الغير سياحي تحت مسمى رسوم خدمة.

- 8- التخفيضات الوهمية، او العروض الترويجية الوهمية او غير المرخصة.
- 9- الإعلانات المضللة.
- 10- التلاعب في تواريخ الإنتاج او الانتهاء لاحد المنتجات.
- 11- البيع والاعلان عن المنتجات بطريقة التسويق الشبكي او الهرمي.
- 12- امتناع المزود عن ارجاع او استبدال السلع وخلال 15 يوم من تاريخ الشراء، في حال شاب السلعة عيب او خلل او كانت غير مطابقة للمواصفات المعتمدة قانوناً او ما تم التعاقد عليه من اجله.
- 13- تقديم الضمانات الشفهية والامتناع عن تقديم ضمان مكتوب وموثق.
- 14- عدم التزام المزود بتوفير قطع الغيار والصيانة اللازمة لاستعمال المنتج مدة معقولة تتناسب مع طبيعة المنتج، ويجوز الاتفاق مع المستهلك كتابة على مدة معينة ويعفى المزود من هذا الالتزام حال اخطار المستهلك كتابة بعدم تو افر قطع الغيار للمنتج وموافقة المستهلك على ذلك.
- 15- الحد من حرية تدفق المنتجات الى الأسواق ، او خروجها بصفة كلية او جزئية بإخفائها وتخزينها دون وجه حق ، او الامتناع عن التعامل فيها.
- 16- حجب المنتجات المتاحة بالسوق بصفة كلية او جزئية عن شخص معين.
- 17- حجب المعلومات الضرورية او التضليل بشأن منتج معين سواء حول صفاته الجوهرية او منشأه او اية بيانات ذات صلة به.