



**مجلس المنافسة ومنع الاحتكار**  
**Council Of Competition And Antitrust**

**إدارة حماية المستهلك**

تحت إشراف مدير إدارة حماية المستهلك : د. وفاء تنتوش

إعداد : احمد البنداق

Council Of Competition And Antitrust

إدارة حماية المستهلك

# التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

## المقدمة:

تزايد التجارة الإلكترونية بشكل ملحوظ في العصر الحديث، مما يحتم على السلطات التشريعية والرقابية و المنظمات الخاصة بحماية المستهلك اتخاذ إجراءات لضمان سلامة وحماية حقوق المستهلكين.

و تواجه التجارة الإلكترونية تحديات نتيجة لطبيعتها الديناميكية وسرعة التطور، ولذلك فإن وضع حلول فعالة يعد أمراً ضرورياً للحفاظ على سلامة ومصالح المستهلكين





## إيجابيات التجارة الإلكترونية:

### 1- القدرة على المقارنة

يمكن للمستهلكين مقارنة الأسعار والخصائص بين المنتجات والبائعين بسهولة.

### 2- راحة وسهولة الاستخدام

يمكن للمستهلكين القيام بالشراء والبيع والدفع بسهولة تامة في منازلهم وتوفير الجهد دون الحاجة إلى الانتقال إلى المتاجر.

### 3- وصول أوسع

يمكن للمستهلكين الوصول إلى مجموعة أوسع من المنتجات والخدمات من مختلف البائعين والموردين.



## سلبيات التجارة الإلكترونية:

### 1 - عدم الثقة

بعض المستهلكين يعانون من عدم الثقة في سلامة وأمان عمليات الشراء عبر الإنترنت وتخوفهم من الاحتيال.

### 2 - ضعف الحماية

قد يواجه المستهلكون صعوبة في حماية بياناتهم الشخصية والمالية خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

### 3 - صعوبة في الإرجاع

قد تظهر تحديات وصعوبات في عمليات إرجاع السلع أو الخدمات عبر الإنترنت والحصول على التعويض المناسب.

# التحديات التي تواجهها في التجارة الإلكترونية:

## - الثقة والشفافية

تحقيق الشفافية وزيادة الثقة لدى الأفراد في عمليات التجارة الإلكترونية وعمليات الدفع.

## - الأمان والحماية

ضرورة تقديم آليات وسياسات توفر الحماية الكافية للمستهلكين ضد الاحتيال واستخدام البيانات والخصوصية.

## - حل التحديات التقنية

معالجة التحديات التقنية المتعلقة بالأمان والتشفير والبيانات الشخصية.

## - التنظيم والقوانين

تطوير قوانين ولوائح تنظم التجارة الإلكترونية وحماية حقوق المستهلكين بشكل فعال.

# ما دور إدارة حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية ؟



دورنا كإدارة حماية المستهلك في مجلس المنافسة منع الإحتكار يشمل العديد من المسؤوليات والإجراءات التي تهدف إلى ضمان سلامة وحماية المستهلكين اثناء تعاملهم مع البيئة الرقمية في التجارة وابرام العقود الإلكترونية ،  
وسنوضح في مايلي إلتزاماتنا :

## 1 توفير المعلومات التوعوية

يقع على عاتق إدارة حماية المستهلك تقديم المعلومات الضرورية والتوعية بحقوق المستهلكين وواجبات البائعين في البيئة التجارية الإلكترونية



## 2 تحقيق الشراكة مع القطاع الخاص

تكوين الشراكات والتعاون مع الشركات والمواقع التجارية الإلكترونية لتعزيز معايير الحماية المطلوبة للمستهلك

## 3 مراقبة السوق

ينبغي لإدارة حماية المستهلك مراقبة الأسواق الإلكترونية بشكل دوري للكشف عن الممارسات غير القانونية أو الغير أخلاقية التي من شأنها المساس بحقوق المستهلكين.

## 4 التوجيه والتوصيات

تقديم التوجيه والنصائح للمستهلكين حول كيفية اتخاذ القرارات الذكية والسليمة عندما يقومون بالتسوق عبر الإنترنت.

## 5 ← الاستجابة للشكاوى

معالجة والرد على الشكاوى المتعلقة بالتجارة الإلكترونية التي تُقدم من قبل المستهلكين، واتخاذ الإجراءات اللازمة لحل هذه الشكاوى وحماية حقوق المستهلكين.

## 6 → تطبيق القوانين واللوائح

ضمان التطبيق الصارم للقوانين واللوائح المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وحقوق المستهلكين.

## 7 ← التعاون مع الجهات الرقابية

تعمل إدارة حماية المستهلك على التعاون والتنسيق مع الهيئات والجهات الرقابية الأخرى لتحقيق معايير الحماية المطلوبة في البيئة الرقمية.