

الجلسة الثالثة: تمكين المستهلك: تحسين الوصول إلى سُبُل الإنصاف وتسوية المنازعات

11.00–9.00

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

يُعدّ تحسين الوصول إلى الإنصاف أمراً ضرورياً لتمكين المستهلكين وضمان سوق عادلة. فهي وسيلة فعالة وناجحة لمعالجة المستهلك الشكاوى ويلتمس الإنصاف ويتمتع بحسّ العدالة. ويوطّد توقّر هذه السبُل الثقة والمساءلة، فيزيد من تكافؤ الفرص أمام الشركات.

تركّز الجلسة على تمكين المستهلك بتحسين وصوله إلى آليات فعّالة للإنصاف وتسوية المنازعات. وتستعرض استراتيجيات لمعالجة شكاوى المستهلك وضمان الشفافية والإنصاف والكفاءة في عملية التسوية. وتبحث المناقشات في دور السلطات في تسهيل الوصول إلى العدالة، مع التأكيد على أهمية تزويد المستهلك بسبُل فعّالة وسهلة لطلب الإنصاف، وتوطيد ثقته في السوق وحماية حقوقه. ويتبادل المشاركون أفضل الممارسات في تحسين الشفافية والفعالية في عمليات معالجة الشكاوى، وتشجيع التسويات العادلة، وتسهيل حلّ المنازعات عبر الحدود.

وتعرض الدول الأعضاء التقدّم المحرّز ودراسات حالة وأفضل الممارسات في تطوير الأطر القانونية الشاملة التي تتيح تمكين المستهلك من خلال تحسين وصوله إلى سبُل الإنصاف وتسوية الشكاوى. وتسلّط المناقشات الضوء على المبادرات التي نجحت في معالجة شكاوى المستهلكين بشكلٍ فعّال وأسفرت عن حلول مجدّية للتسوية.

منسق الجلسة: الإسكوا

مديرة الجلسة: ناتالي خالد، مسؤولة الشؤون الاقتصادية، منسقة مشاريع المنافسة وحماية المستهلك والتخطيط الوطني والتنمية، الإسكوا

المتحدّثون:

- أماندا فلافيو دي أوليفيرا، أستاذة في جامعة برازيليا
- شفيق البلوشي، أخصائي أول في حماية المستهلك، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين
- انتصار عبدالعال، مديرة إدارة حماية المستهلك وسفيرة الابتكار الحكومي، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين
- بيدرو جاسبار، مدير عام شؤون المستهلكين، البرتغال
- تييري بورغويغني، أستاذ في القانون، مدير فريق البحوث في القانون الدولي والمقارن للمستهلك، لجنة رابطة القانون الدولي لحماية المستهلك، مونتريل
- جاسر علي الشومي، مهندس أول في قسم المطابقة، هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي

التطورات في الدول الأعضاء

مناقشة مفتوحة

الجلسة الرابعة: حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية والسوق الرقمية

13.00–11.30

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

يشهد المستهلك تحولات كبيرة في ضوء التوسع السريع في التجارة العالمية والتجارة الإلكترونية والمنصات الرقمية. ومنحت هذه التطورات المستهلك مزايا ورفاهيات عديدة، لكنها وضعت كذلك أمام تحديات ومخاطر جديدة. وأدى التعقيد المتزايد للمنتجات والخدمات إلى نشوء قضايا مثل عدم توازن المعلومات، وشروط غير عادلة في العقود، وعقبات في تسوية المنازعات، تشكل جميعها تحديات أمام المستهلك.

تركز الجلسة على معالجة التحديات والمخاطر الفريدة التي يواجهها المستهلك في العالم الرقمي، كما على السياسات والاستراتيجيات المستخدمة للتغلب عليها. وتغطي المناقشات مواضيع مثل المعلومات والتعليم، وخصوصية البيانات، والأمن الإلكتروني، ومسؤولية الشركات عبر الإنترنت، وسلامة المنتجات، وإنفاذ القوانين ضد الاحتيال الرقمي والأنماط التجارية المخادعة. وتوفر عروض الخبراء نظرة معمقة عن التهديدات الناشئة والاستراتيجيات الفعالة.

وتتيح الجلسة للدول الأعضاء وواضعي السياسات فرصةً لمناقشة التطورات وتبادل الخبرات وأفضل الممارسات والاستراتيجيات لتعزيز حماية المستهلك في العالم الرقمي في بلدانهم.

منسق الجلسة: الأونكتاد

مدير الجلسة: أرنאו إيزاغيري فيلا، مسؤول الشؤون القانونية، فرع سياسات المنافسة وحماية المستهلك، شعبة التجارة الدولية والسلع الأساسية، الأونكتاد

المتحدثون:

- محمد العبدالله، رئيس شعبة الجرائم المالية، وزارة الداخلية، مملكة البحرين
- مرام المحميد، مديرة إدارة نُظُم المعلومات، وزارة الصناعة والتجارة، مملكة البحرين
- كريستين ريفا، أستاذة في جامعة ريدينغ، المملكة المتحدة
- ويلارد مويمبا، الرئيس والمدير التنفيذي للجنة المنافسة بالكوميسا
- روبن سيمبسون، خبير استشاري في الأونكتاد وخبير دولي سابق في شؤون المستهلكين

التطورات في الدول الأعضاء

مناقشة مفتوحة

تكريم المتحدثين من قبل سعادة وزير الصناعة والتجارة، مملكة البحرين

13.15–13.00

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

الجلسة الختامية: سُبُل المضي قُدماً في تحسين حماية المستهلك في المنطقة العربية

13.45–13.15

جلسة مفتوحة حضورياً وافتراضياً

منسقو الجلسة: الإسكوا والشركاء

يركّز المشاركون على الدروس المستفادة ومجالات التدخل الرئيسية لتعزيز حماية المستهلك في المنطقة العربية. وتسعى السلطات المعنية بحماية المستهلك في هذه الجلسة إلى الاتفاق على توصيات لتحسين سياسات حماية المستهلك وإنفاذها في الدول الأعضاء للإسكوا. وتقدم الإسكوا وشركاؤها

خطاً للمضي قُدماً، مؤكّدةً على أهمية التعاون الدولي والإقليمي في تحسين حماية المستهلك.

استراحة غداء

14.45–13.45