



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



ACPF 2024

**المنتدى العربي
لحماية المستهلك**

**Arab Consumer
Protection Forum**

20-21 شباط/فبراير 2024 – مملكة البحرين

حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية

الدور الحكومي

منظومة التجارة الالكترونية



الإحصائيات



القوانين



التراخيص التجارية



التصدير



منظومة التجارة الالكترونية



وسائل الدفع الالكتروني



الخدمات اللوجستية



تعزيز الثقة



التوعية



التحول الناجح للحكومة
الإلكترونية



نظام سجلات



الحوسبة السحابية



البنية التحتية لتكنولوجيا
المعلومات والاتصالات



القوانين

- مركز بيانات أمازون

- بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات
والاتصالات
- شبكة 5G والألياف البصرية

- قانون الخطابات والمعاملات الإلكترونية
- قانون حماية البيانات الشخصية
- قانون جرائم تقنية المعلومات
- قانون السجلات الإلكترونية القابلة للتداول
- قانون حماية المستهلك



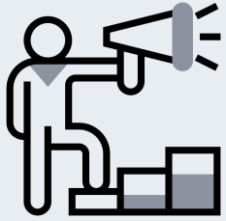
ACPF 2024
المنتدى العربي
لحماية المستهلك
Arab Consumer
Protection Forum

الاستراتيجية الوطنية للتجارة الإلكترونية



المجمع الإلكتروني mall.bh هو إحدى مبادرات الاستراتيجية الوطنية للتجارة الإلكترونية والتي تعتبر منصة إلكترونية تضم المتاجر والأسواق الإلكترونية المرخصة من قبل الوزارة مصنفة بحسب نوع النشاط التجاري.

الوصف



تعريف المواطنين والمقيمين على أحدث المتاجر والأسواق الإلكترونية التي تمارس التجارة الإلكترونية محلياً



زيادة ثقة المستهلكين في التجارة الإلكترونية المحلية



تشجيع انتشار الشركات التجارية وتوسيع نطاق تعاملاتها الإلكترونية

الأهداف

تسهيل عملية التحول للتجارة الإلكترونية عن طريق الربط مع مزودي حلول التجارة الإلكترونية

الحصول على آراء حول مراجعات وتقييم المستهلكين

التصنيفات والفئات المتعددة التي تناسب الأعمال التجارية

المميزات

نظام ختم التجارة الإلكترونية (إفادة)

يتيح نظام ختم التجارة الإلكترونية (إفادة) منح ختم لمنصات التجارة الإلكترونية يُعرض عليها بعد استيفائها لمتطلبات التسجيل بدون أي رسوم. ويفيد ختم التجارة الإلكترونية (إفادة) بأن السوق الإلكترونية أو المتجر الإلكتروني مسجل ونشط في سجلات وزارة الصناعة والتجارة ومصرح له لممارسة التجارة الإلكترونية.

الوصف



الارتقاء بمعايير منصات التجارة الإلكترونية



تشجيع المستهلكين على التعامل
مع منصات التجارة الإلكترونية



تعزيز الثقة بالتجارة الإلكترونية

الأهداف

الإبلاغ عن سوء استخدام ختم التجارة
الإلكترونية (إفادة) من قبل منصات
التجارة الإلكترونية

البحث عن المتاجر والأسواق الإلكترونية
المسجلة في النظام والمستوفية لمعايير
ممارسة التجارة الإلكترونية

المميزات

مؤتمر التجارة الإلكترونية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة 2021

يعتبر مؤتمر التجارة الإلكترونية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إحدى مبادرات الاستراتيجية الوطنية التجارة الإلكترونية التي تساهم في التشجيع على تبني أحدث وسائل التجارة الإلكترونية وقد تم طرح حلقات نقاشية وعددها ستة كلها تصب بمجال التحول الرقمي والتجارة الإلكترونية وهي:

« الحلول التقنية في مجال التجارة الإلكترونية

« الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية

« المتاجر والأسواق الإلكترونية

« مختبر الابتكار بمجال التجارة الإلكترونية

« الخدمات اللوجستية والتصدير

« **المبادرات الحكومية لتعزيز وتطوير قطاع التجارة الإلكترونية** والتي تم فيها تناول موضوع حماية المستهلك والتجارة الإلكترونية من قبل الباحث القانوني في الوزارة

الدور التنظيمي

«قامت الوزارة بإصدار عدة قرارات متعلقة بالتجارة الالكترونية:

- إدراج نشاط البيع عن طريق الانترنت ضمن السجلات التجارية الافتراضية (سجلي):

• قرار رقم (12) لسنة 2021 بشأن تنظيم البيع عن طريق الانترنت من خلال محل تجاري افتراضي

• قرار رقم (61) لسنة 2021 بتعديل المادة الثانية من القرار رقم (12) لسنة 2021 بشأن تنظيم البيع عن طريق الانترنت من خلال محل تجاري افتراضي

- مراجعة نسبة تملك الشركات العالمية لنشاط البيع عن طريق الانترنت لتكون بنسبة 100%:

• قرار رقم (6) لسنة 2021 بشأن مزاولة نشاط البيع عن طريق الانترنت للشركات ذات رأس المال الأجنبي

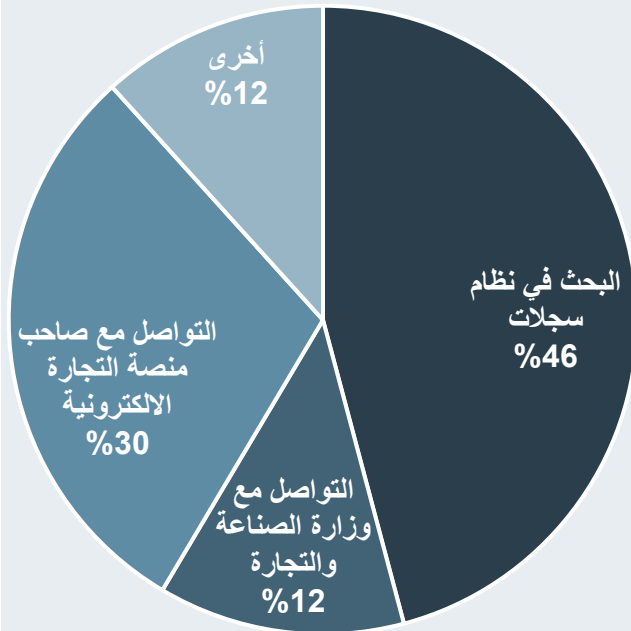
«كما تسعى الوزارة لوضع الأطر التنظيمية التي تساهم في حماية حقوق المستهلكين الالكترونيين



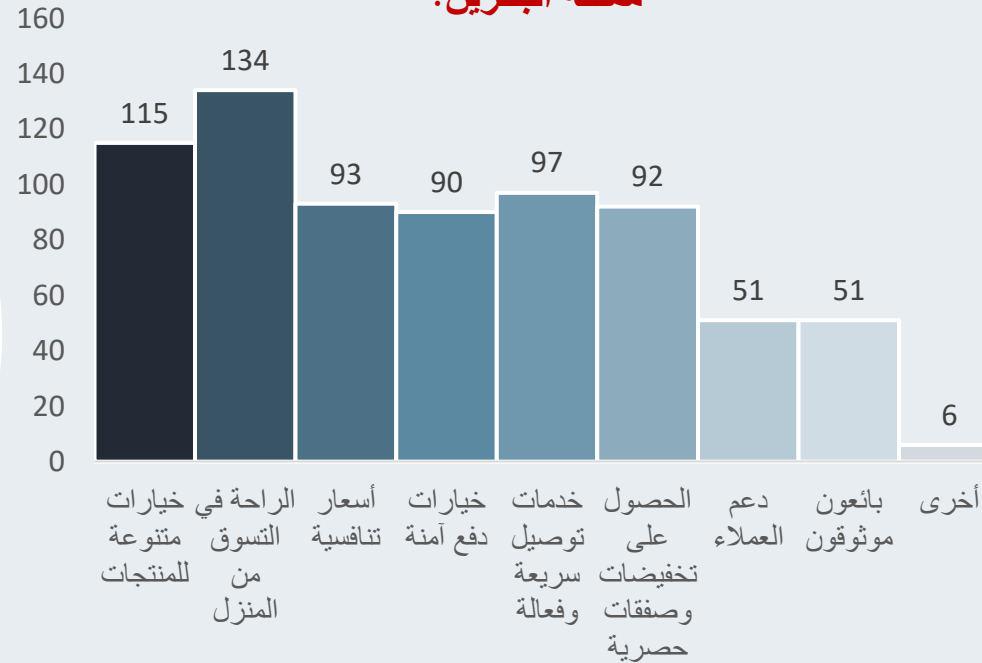
استبيان التجارة الإلكترونية للمستهلكين

قامت الوزارة بإعداد ونشر استبيان التجارة الإلكترونية للمستهلكين في عام 2023 بهدف قياس رضا المستهلكين في قطاع التجارة الإلكترونية في مملكة البحرين واستخدام نتائج الاستبيان لتحديد المعوقات والتحديات والفرص المتعلقة بالتجارة الإلكترونية لتطوير هذا القطاع

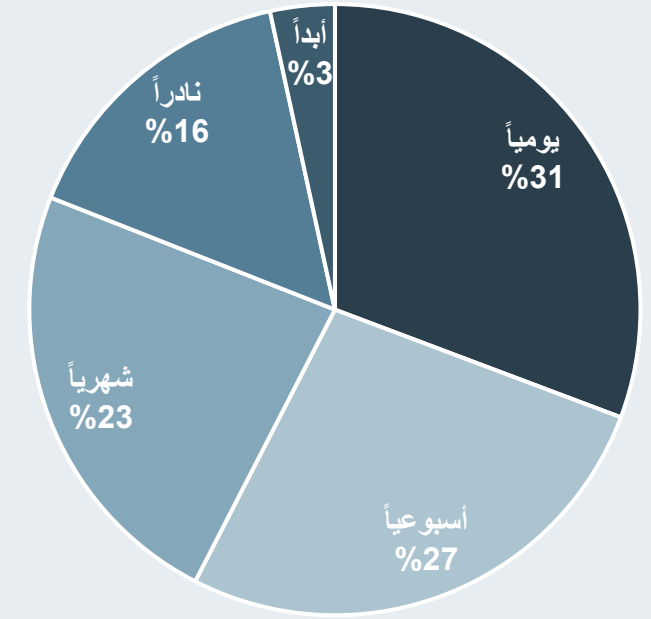
كيف تتحقق من أن منصة التجارة الإلكترونية مرخصة من قبل وزارة الصناعة والتجارة؟



ما هي المزايا المتاحة للمتسوقين من خلال التجارة الإلكترونية في مملكة البحرين؟



ما هو معدل تعاملك مع منصات التجارة الإلكترونية المحلية في مملكة البحرين؟



إطار قانوني للتجارة الالكترونية

أهمية وجود إطار قانوني للتجارة الالكترونية يراعي خصوصية التجارة الالكترونية والمستهلك الالكتروني ويحقق الأهداف التالية:



تعزيز الدخول في الأسواق العالمية
من خلال إطار قانوني واضح وداعم



تمكين تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات وتعزيز جاهزية مملكة
البحرين في مجال الاقتصاد الرقمي



تعزيز جاهزية مملكة البحرين في مجال
التجارة الالكترونية من خلال خلق
بيئة قانونية لتشجيع الاستثمار
وإضفاء سمعة جاذبة



تعزيز الثقة في المتاجر والأسواق
الإلكترونية المرخصة وذلك عن
طريق حفظ كافة الحقوق لجميع
الأطراف المتعاملة في هذا القطاع



خلق بيئة قانونية وتشريعية لتمكين
الراغبين في الاستثمار في مجال التجارة
الإلكترونية وكذلك وضع الأطر
القانونية لحماية المتعاملين في هذا

المجال



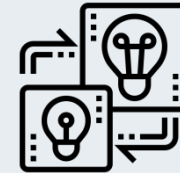
ضمان العدالة والتساوي في الحقوق
والالتزامات بين التجارة الاعتيادية
والتجارة الالكترونية



تلبية المتطلبات المتزايدة للأفراد في
تحقيق الحصول على فرص
استثمارية آمنة وبناء اقتصاد منفتح



توفير بيئة سوقية ملائمة من خلال
حفظ حقوق كل من التاجر والمستهلك



تطوير قطاع التجارة الالكترونية من
خلال الالتزام بالمعايير والاشتراطات
المنصوص عليها في القانون



دعم منظومة عمل التجارة الإلكترونية
من خلال تحديد مجموعة من الركائز
الأساسية والتي تعنى بتنظيم وتسهيل
ممارسة التجارة الإلكترونية في المملكة



ACPF 2024
المنتدى العربي
لحماية المستهلك
Arab Consumer
Protection Forum

البوستات التوعوية الموجهة للمستهلكين



عزيزي المستهلك، لضمان موثوقية المتجر الإلكتروني أو السوق الإلكترونية الذي تتعامل معه، يمكنك التحقق عن طريق البحث عن المتاجر والأسواق الإلكترونية المسجلة في نظام ختم التجارة الإلكترونية (إفادة)

1 قم بالدخول لصفحة الخدمات الإلكترونية لنظام ختم التجارة الإلكترونية (إفادة) <https://service.moic.gov.bh/eFada> واضغط على "التحقق من منصة التجارة الإلكترونية".

2 أدخل رابط منصة التجارة الإلكترونية للتحقق ثم اضغط على "تحقق / تأكد".

3 ستظهر نتيجة البحث ما إذا كانت منصة التجارة الإلكترونية مسجلة أو غير مسجلة في نظام ختم التجارة الإلكترونية (إفادة)

@moicbahrain

80008001
www.moic.gov.bh



عزيزي المستهلك، لضمان حقوقك عند التسوق الإلكتروني يمكنك التعامل مع المتاجر والأسواق الإلكترونية المسجلة في نظام ختم التجارة الإلكترونية (إفادة) والتي حصلت على الختم بعد استيفائها لشروط التسجيل

@moicbahrain

80008001
www.moic.gov.bh



عزيزي المستهلك، إن ختم التجارة الإلكترونية (إفادة) يفيد بأن السوق الإلكترونية أو المتجر الإلكتروني الذي تتعامل معه مسجل ونشط في سجلات وزارة الصناعة والتجارة ومصرح له لممارسة التجارة الإلكترونية

@moicbahrain

80008001
www.moic.gov.bh

البوستات التوعوية الموجهة للمستهلكين

عزيزي المستهلك، قبل الشراء من المتاجر الإلكترونية عليك أن:

- تتحقق من ترخيص المتجر الإلكتروني من خلال البحث عنه في موقع سجلات
- تتحقق من استيفاء المتجر الإلكتروني للاشتراطات، توفير وسيلة دفع إلكترونية آمنة، وتقديم خدمة توصيل البضائع للعملاء
- تتحقق من أمن المتجر الإلكتروني عن طريق التأكد من أنه يستخدم بروتوكول أمن HTTPS
- تتحقق من توافر سياسة الاستبدال والاسترجاع وسياسة الاستخدام وسياسة حماية بيانات المستخدم
- تأكد من وجود كافة بيانات التواصل الخاصة بالمتجر الإلكتروني

80008001
www.moic.gov.bh
@moicbahrain

عزيزي المستهلك،

تجنب الوقوع في معاملات تجارية مبهمّة مع مواقع تجارية إلكترونية غير موثوقة، تعامل فقط مع مواقع تجارية تمتلك قيد تجاري مسجل في وزارة الصناعة والتجارة والسياحة وذلك حفاظاً على حقوقك الاستهلاكية.

80008001
www.moic.gov.bh
@moicbahrain

يمكنك الإبلاغ عن سوء استخدام أي منصة تجارة إلكترونية لختتم (إفادة) من خلال نظام ختم التجارة الإلكترونية (إفادة) باتباع الخطوات التالية:

1. قم بالدخول لصفحة الخدمات الإلكترونية لنظام ختم التجارة الإلكترونية (إفادة)
<https://service.moic.gov.bh/eFada>
واضغط على "الإبلاغ عن سوء الاستخدام"
2. أدخل البيانات المطلوبة (الاسم الكامل/ البريد الإلكتروني/ عنوان منصة التجارة الإلكترونية/ وصف سوء الاستخدام) ثم اضغط على "حفظ" ليتم إرسال البلاغ

80008001
www.moic.gov.bh
@moicbahrain

البوستات التوعوية الموجهة للمستهلكين

عزيزي التاجر والمستهلك الإلكتروني،

يتيح موقع المجمع الإلكتروني **Mall.bh** فرصة تسجيل المتاجر الإلكترونية المرخصة من وزارة الصناعة والتجارة والسياحة سواء كانت مواقع الكترونية أو تطبيقات هواتف ذكية حسب التصنيف المناسب، ويتيح للمستهلك الإلكتروني خدمة البحث عن مختلف المتاجر الإلكترونية المرخصة في مملكة البحرين والتسوق الآمن من خلالها.



عزيزي المستهلك،

يمكنك الوصول للمتاجر الإلكترونية عبر المجمع الإلكتروني **mall.bh** قم بزيارة المجمع الآن لتسوق الكترونياً.

التصنيفات الأكثر استخداماً عرض الكل

الجمال والعناية الشخصية
الملابس والأكسسوارات



مزايا شرائك من متجر إلكتروني مرخص

- يوفر لك حقوقك كمستهلك وفقاً للمادة (E) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك
- يحميك من الممارسات المشبوهة ومن عمليات الاحتيال
- توفير خاصية الشراء والدفع الكترونياً بموثوقية وتوصيل البضائع إليك
- يضمن لك حقوقك كمستهلك وفقاً للمادة (E) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

80008001
www.moic.gov.bh



ACPF 2024

المنتدى العربي
لحماية المستهلك

Arab Consumer
Protection Forum

شكراً