ACPF 2024
المنتدى العربي لحماية المستهلك
Arab Consumer Protection Forum

وزارة الصناعة والتجارة
Ministry of Industry and Commerce
UNITED NATIONS UNCTAD
ازدهار البلدان كرامة الإنسان
الأمم المتحدة الاسكوا ESCWA

20-21 شباط/فبراير 2024 – مملكة البحرين

E/ESCWA/CL6.GCP/2024/ACPF/Flyer.3

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

تبيّن العناصر الأساسية لإطارٍ صلبٍ لحماية المستهلك الدورَ الحاسم لآليات تسوية المنازعات وسُبُل الإنصاف في تعزيز الوصول إلى العدالة والانتصاف والمساءلة وتحقيق الثقة في المعاملات بين المستهلكين والشركات. وتتجاوز هذه الآليات الحلول الفردية لتعالج المنازعات الأوسع نطاقاً باعتماد استراتيجيات تسوية متطوّرة. وتحتلّ مسألة معالجة شكاوى المستهلكين بشفافية وكفاءة موقع الصدارة، ممّا يؤكّد الدور الأساسي الذي تضطلع به السلطات في ضمان الوصول إلى العدالة.

ويُعَدُّ هذا الإطار الشامل أساسياً لتهيئة بيئة مالية أكثر شمولاً من خلال السعي إلى تعزيز الثقة المتزايدة وتفكيك الحواجز المؤسسية، وبالتالي تحفيز المشاركة في النُّظُم المالية النظامية. وتجدر الإشارة بصورةٍ خاصة إلى هذه العلاقة المترابطة، فالتأثير التحويلي للشمول المالي لا يعزّز رفاهية المستهلك فحسب، بل يساهم أيضاً إلى حدٍّ كبير في التنمية المستدامة. وتميل قاعدة المستهلكين القائمة على الثقة والمزوّدة بآليات فعّالة لتسوية المنازعات إلى التعامل مع الخدمات المالية النظامية، مما يمهّد الطريق لتحسين الإدارة المالية وربما حتى خفض التكلفة الإجمالية للخدمات المالية بمرور الوقت.

وفي الجلسة الثالثة، سيتعمّق الخبراء وصانعو السياسات في مسألة تمكين المستهلكين من خلال تحسين الوصول إلى آلياتٍ فعّالة لتسوية المنازعات وسُبُل الإنصاف، وسيناقشون في الوقت نفسه تداخلها البارز مع الشمول المالي.

ملاحظة: *مدة الجلسة 120 دقيقة، تُتاح فيها 15 دقيقة لكلّ محاورٍ، تليها مناقشة حول التطوّرات في الدول الأعضاء وجولة من الأسئلة والأجوبة لمدة 30 دقيقة.*

مواضيع المناقشة

- استكشاف استراتيجيات فعّالة للتعامل مع شكاوى المستهلكين بشفافية وإنصاف وكفاءة.
- تسليط الضوء على دور السلطات الأساسي في تيسير آليات الإنصاف الفعّالة والتي يمكن الوصول إليها، وتعزيز ثقة المستهلك وحماية حقوقه.
- دراسة كيف يتيح الشمول المالي تمكين المستهلكين، وكيف تشجّع آليات تسوية المنازعات على زيادة المشاركة في الخدمات المالية النظامية، وتعزيز الشمول المالي، والمساهمة في التنمية المستدامة.
- عرض أفضل الممارسات لتحسين الشفافية والفعالية في معالجة الشكاوى، وتعزيز التسويات العادلة، وتسهيل تسوية المنازعات عبر الحدود.

المتحدّثون

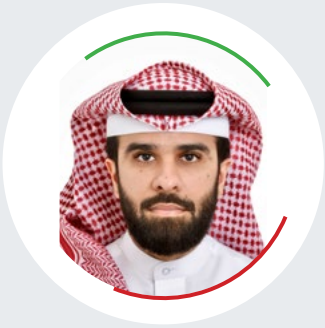
مديرة الجلسة

ناتالي خالد

مسؤولة الشؤون الاقتصادية، منسّقة مشاريع المنافسة وحماية المستهلك والتخطيط الوطني والتنمية، الإسكوا

أماندا فلافيو دي أوليفيرا

أستاذة في جامعة برازيليا



شفيع 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، مونتريال

جاسر علي الشومي

مهندس أول في قسم المطابقة، هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي

2302063A