

## الجلسة الرابعة: حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية والسوق الرقمية

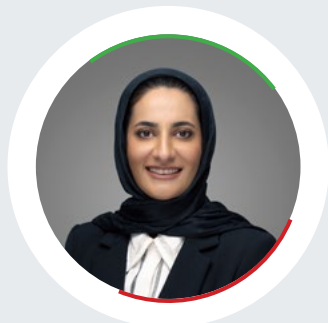
تبيّن العناصر الأساسية لإطار صلب لحماية المستهلك الدور الحاسم لآليات تسوية المنازعات وسُبل الإنصاف في تعزيز تشهد البلدان والأسواق تحولاً متزايداً من الأشكال المادية التقليدية إلى المنصات الرقمية، ما يؤكد على أهمية تطوير التجارة الإلكترونية لتعزيز التبادل وتوسيع نطاق الوصول العالمي. ويتوقع أن يكون لهذا التحول دور في التنويع الاقتصادي واستحداث فرص عمل. وفي البلدان النامية على وجه الخصوص، تشكّل التجارة الإلكترونية أداة لزيادة الإنتاجية، وتمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتيسير اندماجها في سلاسل القيمة العالمية. وتتيح التطورات في التجارة الإلكترونية فوائد ووسائل راحة عديدة للمستهلكين غير أنها بالمقابل تطرح تحديات ومخاطر جديدة. فقد أدّى التعقيد المتزايد للمنتجات والخدمات إلى نشوء قضايا مثل عدم توازن المعلومات، وشروط غير عادلة في العقود، وعقبات في تسوية المنازعات، تشكّل جميعها تحديات أمام المستهلكين. ولمواجهة هذه التحديات وحماية المستهلكين من الممارسات الخادعة، لا بدّ للبلدان من أن تتكيّف مع النمو السريع للتجارة الإلكترونية بإنشاء أطر تنظيمية قوية. ومن الضروري أيضاً الأخذ بأفضل الممارسات الدولية لضمان الحماية الفعّالة للمستهلكين وترسيخ الثقة في هذه الأسواق المتغيّرة.

في هذه الجلسة، تتناول لجنة موقّرة من الخبراء التحديات والمخاطر الفريدة التي يواجهها المستهلكون في الأسواق الرقمية، كما السياسات والاستراتيجيات المعتقدة للتغلب عليها. وتغطي المناقشات مواضيع مثل المعلومات والتعليم، وخصوصية البيانات، والأمن الإلكتروني، ومساءلة الشركات عبر الإنترنت، وسلامة المنتجات، وتدابير التصدي للاحتيال الرقمي والممارسات التجارية الخادعة. وتتيح الجلسة للدول الأعضاء في الإسكوا وواضعي السياسات منصةً لمناقشة التطورات، وتبادل الأفكار وأفضل الممارسات، ووضع استراتيجيات لتحسين حماية المستهلك الرقمي في بلدانهم.

**ملاحظة:** مدة الجلسة 120 دقيقة، تُتاح فيها 15 دقيقة لكل محاور، تليها مناقشة حول التطورات في الدول الأعضاء وجولة من الأسئلة والأجوبة لمدة 45 دقيقة.

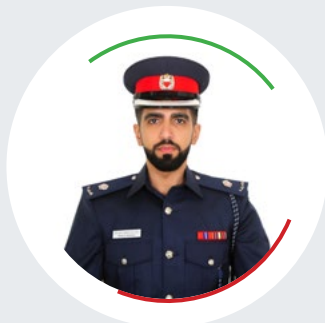
### مواضيع المناقشة

- أهمية الأسواق الرقمية، وتحديداً التجارة الإلكترونية، وضرورة التكيّف مع هذا التوسع لحماية المستهلك.
- المزايا والتحديات التي تواجه المستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية.
- نهج مملكة البحرين لحماية المستهلك والتجارة الإلكترونية.
- أفضل الممارسات لتعزيز حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية.



**مرام المحميد**

مديرة إدارة نُظُم المعلومات،  
وزارة الصناعة والتجارة،  
مملكة البحرين



**محمد العبدالله**

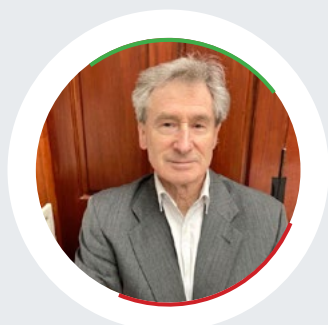
رئيس شعبة الجرائم المالية،  
وزارة الداخلية،  
مملكة البحرين



مدير الجلسة

**أرناو إيزاغيري فيلا**

مسؤول الشؤون القانونية، فرع  
سياسات المنافسة والمستهلك،  
شعبة التجارة الدولية والسلع  
الأساسية، الأونكتاد



**روبن سيمبسون**

خبير استشاري في الأونكتاد  
وخبير دولي سابق في شؤون  
المستهلكين



**ويلارد مويمبا**

الرئيس والمدير التنفيذي للجنة  
المنافسة بالكوميسا



**كريستين ريفا**

أستاذة في جامعة ريدينغ،  
المملكة المتحدة

