

## تراجع عدد الشكاوى التجارية في دبي خلال 2020 35%



### «دبي»: «الخليج

استقبل قطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك باقتصادية دبي، 500 شكوى تجارية، خلال عام 2020، بانخفاض 35% مقارنة بعام 2019. كما تلقى القطاع في نفس الفترة 609 استفسارات أعمال، لتبلغ بذلك إجمالي المعاملات التجارية التي تم التعامل معها خلال الفترة المذكورة 1,109 معاملات.

وقد تلقى قطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك جميع الشكاوى التجارية واستفسارات الأعمال عبر القنوات الذكية، إذ استحوذ الموقع الإلكتروني على 89% من إجمالي الشكاوى التجارية الواردة، في حين استقبل تطبيق مستهلك دبي 11% من الشكاوى، بالإضافة إلى 100% من استفسارات الأعمال.

وقال محمد علي راشد لوتاه، المدير التنفيذي لقطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك باقتصادية دبي: «نجحت الحملات التوعوية التي نفذها وينفذها قطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك في الحفاظ على وتيرة الانخفاض والتراجع في عدد الشكاوى التجارية على أساس سنوي، وذلك لما لهذه الحملات من أثر كبير في رفع وعي التجار، وتعزيز الثقة بالبيئة الاستثمارية في الإمارة. كما أسهم أيضاً «دليل الالتزام التجاري» الذي تم إطلاقه في يونيو من العام

الماضي، في زيادة وعي ومعرفة التجار بحقوقهم وواجباتهم، عبر تسليط الضوء على أهم النقاط التي يجب على التاجر التركيز عليها لتفادي عرقلة عمله التجاري، إلى جانب تحسين وتطوير البيئة الاقتصادية. ويمكن لمجتمع الأعمال الاطلاع والاستفادة من الدليل المتوفر باللغتين العربية والإنجليزية عبر زيارة الموقع».

وأضاف لوتاه: «سنحرص باستمرار على حل أي شكاوى تجارية بشكل ودي، إلى جانب اتباع نظام عادل وشفاف لحماية حقوق مختلف الأطراف، وندعو جميع أصحاب الأعمال في الإمارة للالتزام بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير السليمة التي من شأنها أن تعزز بيئة العمل في دبي، وتضمن استدامة أعمالهم وحماية حقوقهم، وعدم الوقوع في ممارسات أو تجاوزات من شأنها أن تؤدي إلى أي إجراءات بحقهم».

وفيما يتعلق بتوزيع الشكاوى التجارية حسب قطاعات الأعمال، استحوذ قطاع الخدمات على حصة الأسد بنسبة بلغت 39.6% من الإجمالي، يليه قطاع الديكور وأعمال البناء بـ 27%، وقطاع المواد الغذائية 10.6%، الاكسسوارات 5.6%، الإلكترونيات 4.6%، الشحن 4.6%، تأجير المعدات 4%، فيما توزعت النسبة المتبقية على قطاعات السيارات، الأثاث، تخليص المعاملات، توريد العمالة، والنقل والمواصلات.

من جانب آخر، ارتبطت أبرز أنواع الشكاوى التجارية بعدم الالتزام بشروط الاتفاق والعقد والتي شكلت 70.6% من الإجمالي، تليها شكاوى الغش التجاري 13.8%، وعدم الالتزام بالنشاط التجاري 4%، وعدم الالتزام بخدمة ما بعد البيع 3.4%، عدم الالتزام بالموصفات والمقاييس 3%، فيما توزعت النسبة المتبقية على عدم توافق سياسة المحل مع القانون، وشكاوى فرض رسوم إضافية على خدمة أو منتج، وشكاوى عدم الالتزام بشروط الضمان، وعدم الالتزام بقائمة الأسعار، وشكاوى ضريبة القيمة المضافة.

وتؤكد اقتصادية دبي أن بإمكان التجار تقديم شكوى ضد أي منشأة تجارية في دبي، بشرط إبراز جميع الأدلة والعقود، وذلك عبر القنوات الذكية للخدمة فقط، حيث أن هذه الخدمة متاحة عبر الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق مستهلك دبي المتوفر على متاجر أبل وجوجل وهواوي. ونوهت اقتصادية دبي، أنه فيما إذا كان الشاكي خارج دولة الإمارات، فيجب أن تكون الشكاوى أو المستندات المتعلقة بها، مصدقة من إحدى الجهات المختصة داخل الدولة التي يقيم فيها الشاكي