

## %المستهلكون في دبي يقدمون 40 ألف شكوى خلال 9 شهور بانخفاض 12



توزيع المستهلكين:

الإمارات 26%

الهند 14%

مصر 11%

الأردن 6%

باكستان 4%

=====

دبي: «الخليج»

شهدت اقتصادية دبي متمثلة في قطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك، انخفاضاً في شكاوى المستهلكين في الإمارة بنسبة 12٪ خلال الشهور التسعة الأولى من عام 2021 مقارنةً بالفترة المماثلة من العام الماضي، الأمر الذي يوضح جهود اقتصادية دبي في حماية حقوق المستهلكين وتوعيتهم بالإضافة إلى قنوات تسوية الشكاوى، حيث أصبح بإمكان المتسوقين في دبي رفع الشكاوى وحلها عبر الإنترنت والتطبيق الذكي مما يعزز تجربة التسوق بالإمارة.

استقبل قطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك في اقتصادية دبي 40526 شكوى من قبل المستهلكين، وذلك خلال الفترة من يناير إلى سبتمبر من العام الجاري، بينما شهدت الفترة نفسها من العام الماضي 46216 شكوى. كما بلغ عدد الملاحظات التي استقبلها القطاع خلال الفترة المذكورة 1140 ملاحظة، فيما بلغ عدد الاستفسارات 838 استفساراً.

ما يقرب من 93% من شكاوى المستهلكين التي تم تلقيها خلال الشهور التسعة الأولى من عام 2021 جاءت من خلال الأمر الذي يتماشى مع [consumerrights.ae](http://consumerrights.ae) القنوات الذكية، بما في ذلك تطبيق مستهلك دبي والموقع الإلكتروني الهدف الاستراتيجي المتمثل في تعزيز تنافسية الأعمال وتسريع التحول الرقمي في دبي. وقال محمد علي راشد لوتاه، المدير التنفيذي لقطاع الرقابة التجارية وحماية المستهلك في اقتصادية دبي: «نتواصل مع المستهلكين في جميع الأماكن الممكنة ونشجعهم على رفع الشكاوى على المشتريات التي تتم في إمارة دبي. ولم تسهل القنوات الذكية التي نقدمها من رفع شكوى المستهلك وحلها فحسب، بل ساهمت أيضاً في الارتقاء بتجربة التسوق في دبي إلى مستوى جديد، حيث ستعزز تجربة التسوق في الثقة بمكانة دبي كمركز لتجارة التجزئة والسياحة، لا سيما في الوقت الذي يتوافد فيه المزيد من الزوار إلى معرض إكسبو 2020 دبي».

وفيما يتعلق بشكاوى المستهلكين حسب القطاع، فقد استحوذ قطاع الخدمات على 34.57% من إجمالي الشكاوى خلال الفترة من يناير وحتى سبتمبر 2021، يليه قطاع الإلكترونيات 13.99%، والملابس الجاهزة والإكسسوارات (7.4%)، والشحن (6.52%)، والسيارات (5.94%)، والأثاث (5.94%)، وتأجير السيارات (4.63%)، والديكور وصيانة المباني (3.62%)، والمنسوجات والأغراض الشخصية (2.8%)، وورش تصليح السيارات (2.67%)، والصالونات (1.34%).

من جهة أخرى، تصدر شكاوى المستهلكين حسب النوع خلال الفترة من يناير وحتى سبتمبر 2021 كل من الاسترداد النقدي 25.19%، عدم الالتزام بشروط الاتفاق 15.8%، وجود تلف أو خلل في المنتج 14.57%، والغش التجاري 11.76%. وضمت القائمة أيضاً كلاً من عدم الالتزام بخدمة ما بعد البيع 5.7%، الاستبدال 3.9%، عدم الالتزام بالنشاط التجاري 3.3%، عدم توافق سياسة المحل مع القانون 2.29%، رفض إصلاح الجهاز 2.11%، عدم الالتزام بشروط العروض الترويجية 1.95%، المكالمات الترويجية المزعجة 1.8%، زيادة الأسعار 1.47%، عدم الالتزام بقائمة الأسعار 0.68%، ضريبة القيمة المضافة 0.26%، وشراء ذهب وماس بهما غش 0.26%.

وعلى صعيد أكثر جنسيات نشطة في تقديم شكاوى المستهلكين، شكّلت شكاوى الإماراتيين 26% من إجمالي الشكاوى المستلمة خلال الفترة من يناير وحتى سبتمبر 2021، تلتها الجنسية الهندية 14%، ثم الجنسية المصرية 11%، والأردنية 6%، والجنسية الباكستانية بنسبة 4%، فيما توزعت النسبة المتبقية على جنسيات أخرى عديدة.