

%شكوى من المستهلكين في أبوظبي 2023 بزيادة 6.9 24,833



«أبوظبي: الخليج»

أعلن مركز أبوظبي للأعمال، في دائرة التنمية الاقتصادية - أبوظبي، ارتفاع نسبة معالجة شكاوى المستهلكين، خلال العام الماضي (2023)، إلى 83.4% من إجمالي الحالات، ما يعكس فعالية جهوده لتعزيز حماية حقوق المستهلكين وحيوية قطاع الأعمال.

ووفقاً لبيانات المركز، بلغ إجمالي شكاوى المستهلكين في الإمارة، خلال العام الماضي، 24,833 شكوى، مقارنةً بـ 23,232 في العام 2022 بزيادة 6.9%. وبلغت القيمة التقديرية للسلع والخدمات للشكاوى التي تمت معالجتها 26,64 مليون درهم.

ورغم زيادة عدد الشكاوى، تمكنت إدارة حماية المستهلك من التوصل لتسويات متنوعة لغالبية الشكاوى المقدمة من المستهلكين، فيما حوت 1041 شكوى للجهات القضائية.

وقال محمد منيف المنصوري، المدير التنفيذي للمركز: «تمثل حماية المستهلك ركيزة أساسية في نهجنا لتطوير وتحسين بيئة الأعمال، حيث نحرص على توفير أفضل الوسائل لضمان تقديم الخدمات والسلع، وفقاً لأعلى معايير السلامة والجودة والشفافية. ونرى أن المحافظة على حقوق المستهلكين والملكية الفكرية وضمان جودة السلع.» والخدمات المقدمة، يشكل أرضية مهمة لجذب الاستثمارات النوعية

وأضاف: «يسهم قيام المستهلكين بمعرفة حقوقهم وإبداء آرائهم وتقديم الشكاوى والبلاغات، في تحسين الخدمات والسلع وتعزيز حيوية وتنافسية القطاع التجاري في الإمارة. نعمل على زيادة المبادرات والفعاليات التي ترفع مستوى الوعي والمعرفة بحقوق المستهلك، كما نواصل جهودنا لتسريع التفاعل مع الشكاوى المقدمة، ولا شك أن نجاحنا في التعامل مع 83.4% من الحالات المقدمة، يعكس فعالية الإجراءات التي نتبعها، لترسيخ مكانة أبوظبي بوصفها وجهة «مفضلة للمواهب والأعمال والاستثمارات

بالإضافة إلى آلية الشكاوى، تقوم الإدارة بتنظيم زيارات ميدانية للمنشآت التجارية العاملة ومنافذ البيع، والبقالات، والصالونات، وأسواق الخضروات والفواكه والأسماك، في مختلف مناطق الإمارة، لضمان توفير أفضل الظروف الممكنة لتحقيق النمو والازدهار، في ظل المحافظة على حقوق المستهلكين

وأشارت البيانات إلى زيادة ملحوظة في عدد الشكاوى المتعلقة بصيانة السيارات وقطع الغيار التي ارتفعت من 968 شكوى في العام 2022 إلى 1493 في العام الماضي بزيادة بنسبة 54%. ومثلت هذه الشكاوى نسبة 6% من إجمالي عدد الحالات المبلغ عنها

وخلال العام الماضي (2023)، بلغ عدد الشكاوى المتعلقة بالأجهزة الكهربائية والإلكترونية والهواتف المتحركة ولوازمها 579، واللوازم المنزلية والأثاث 467، والأنسجة والملبوسات والأحذية والإكسسوارات والبصريات 372، والصالونات ومراكز التجميل ومستحضرات التجميل والعناية بالبشرة والشعر 360، وخدمات الشحن والتوصيل 318، والأندية الصحية 266. وشملت شكاوى المستهلكين عدة أنشطة اقتصادية، بما فيها تنظيم الأفراح والمناسبات، والخصومات والتسهيلات، ومواد البناء، والمطاعم والمقاهي، والمنتجات الغذائية والتبغ