

تقييم أداء وكلاء الأجهزة الكهربائية والإلكترونية يكشف امثالاً عالياً

13 يوليو، 2025



أعلنت وزارة التجارة عن نتائج تقييم شامل لأداء وكلاء وموزعي الأجهزة الكهربائية والإلكترونية في المملكة، شمل 23 وكيلًا وموزعًا، وذلك ضمن الجهود الرقابية لتعزيز حماية المستهلك وتحسين جودة الخدمات.

وكشف التقييم أن متوسط نسبة إغلاق البلاغات الواردة ضد الوكلاء خلال 48 ساعة بلغ 94.9%، فيما تمت معالجة 91% من تلك البلاغات من المرة الأولى دون الحاجة إلى تصعيدها، ما يدل على فاعلية آليات الرد وخدمة ما بعد البيع لدى معظم الشركات المشمولة.

جاء ذلك في النشرة الربعية للمستهلك التي أصدرتها وزارة التجارة عن الربع الثاني 2025، متضمنة أبرز الأعمال والجهود لحماية المستهلك في مجالات مكافحة الغش التجاري ومكافحة التستر التجاري والتجارة الإلكترونية وغيرها.

وأشارت إلى أن متوسط الوقت اللازم لمعالجة الشكاوى لا يتجاوز 48 ساعة، بينما بلغ متوسط المدة لتوصيل الأجهزة للمستهلكين نحو يومين. كما أظهر التقييم امتثالاً كلياً لجميع الوكلاء بتوفير وسائل الدفع الإلكتروني، وتوفر آليات واضحة لتسوية النزاعات والرد على العملاء.

وفيما يخص التزامات الشفافية، يعرض 19 وكيلًا بيانات منشآتهم التجارية عبر الرمز الموحد (QR Code)، كما توفر 16 شركة سياسة مكتوبة للاستبدال والاسترجاع واسترداد المدفوعات، فيما اقتصرت مهام وكيلين على خدمات الصيانة فقط.

أما من حيث المعلومات المتاحة عن الأجهزة المعروضة للبيع، فقد وفّر 17 وكيلًا البيانات الأساسية للمستهلكين، مثل المواصفات الفنية، وسعر المنتج، وكفاءة الطاقة، وبلد المنشأ، بينما لم توفرها سوى وكالتين بشكل جزئي.

ويهدف هذا التقييم إلى تعزيز التنافسية بين الوكلاء وتحسين أداء القطاع، كما يندرج ضمن المبادرات الرقمية للوزارة مثل نظام "امثال" للرقابة الإلكترونية، الذي أسهم في الربط الفوري مع الوكلاء وتسريع الاستجابة للبلاغات.

وأكدت الوزارة التزامها بمواصلة الرقابة الدورية ونشر نتائج التقييمات بشفافية، ودعت المستهلكين إلى الاستفادة من هذه البيانات في اتخاذ قرارات الشراء.

كما تناولت النشرة الربعية أعمال اللجنة الدائمة لحماية المستهلك حيث تتكامل جهود 20 جهة حكومية لرسم السياسات العامة والخاصة بنشاط حماية المستهلك، بالإضافة إلى المبادرات والأعمال الرقابية التي نفذتها الوزارة وساهمت في تعزيز الوفرة العالية من السلع والمنتجات لضيوف الرحمن خلال موسم الحج.

وتطرقت النشرة لنتائج تقييم وكلاء وموزعي الأجهزة الكهربائية والإلكترونية الذي يهدف إلى تطوير القطاع، ومعالجة التحديات التي تواجه المستهلك.

ونفذت الوزارة خلال الربع الثاني 2025م أكثر من 179 ألف زيارة تفتيشية للمنشآت التجارية في جميع مناطق المملكة لمكافحة الغش والتستر التجاري. وبلغ إجمالي الغرامات الصادرة بحق مخالف نظام مكافحة التستر أكثر من 2.18 مليون ريال.

وفيما يتعلق بالمتاجر الإلكترونية، نفذت الوزارة أكثر من 7 آلاف زيارة تفتيشية إلكترونية للوقوف على الامتثال، وبلغ إجمالي المتاجر الجديدة التي تم توثيقها عبر "منصة الأعمال" خلال الربع الثاني 6,406 متاجر إلكترونية.

وعلى صعيد البلاغات التجارية عالجت الوزارة أكثر من 166 ألف بلاغ تجاري في مدة معالجة "يوم واحد"، وتم تلقي أكثر من 17 ألف بلاغ خارج اختصاص الوزارة، وكانت بلاغات المتاجر الإلكترونية هي الأعلى وروداً، تليها الخلافات التعاقدية، وعدم الالتزام بسياسة الاستبدال والاسترجاع.



التجارة

النشرة الربعية للمستهلك
الربع الثاني 2025



20 جهة حكومية
تتكامل لحماية
المستهلك في اللجنة
الدائمة

234 مليون
منتج تمويني لضيوف
الرحمن

179 ألف
زيارة تفتيشية لمكافحة
الغش والتستر

166 ألف
بلاغ تجاري ومتوسط
وقت المعالجة
يوم واحد