



خبر للنشر

اصدار إرشادات حماية المستهلك في قطاع الاتصالات الأكثر تطوراً إقليمياً

ضاحية السيف، مملكة البحرين – الثلاثاء، 10 يناير 2012

اصدرت هيئة تنظيم الاتصالات إرشادات لحماية المستهلك تتكون من ثلاثة مواضيع أساسية وهي حقوق المستهلك، وخيارات المستهلك، والتواصل مع المستهلك.

تعكس هذه الإرشادات لجميع الأطراف في قطاع الاتصالات رؤية الهيئة في مجال حماية مصالح المستهلك وفقاً لقانون الاتصالات. إن هذه الإرشادات تعد الأولى إقليمياً من حيث تطويرها وتبليتها لحاجات المستهلك.

وقد علقت الأستاذة عادة إبراهيم القصاب مدير إدارة شؤون المستهلك والاعلام بالهيئة "إن من مهام الهيئة النظر في جميع العقود التي تبرمها شركات الاتصالات مع المستهلك. وعليه فالهيئة ترى أن حماية مصالح المستهلك تحتاج لأدوات تنظيمية إضافية سواء بلوائح تنظيمية أو إرشادات أو بمواثيق عمل إلى جانب الشروط والأحكام المنصوص عليها في عقود المستهلك."

وتتوقع الهيئة أن يستخدم جميع مزودي الخدمات هذه الإرشادات في علاقاتهم مع المستهلك خاصة فيما يتعلق بحقوق المستهلك مثل:

- الحصول على معلومات تفصيلية عن أسعار الخدمات قبل التعاقد مع مزودي الخدمات وأن تكون الشروط والأحكام واضحة وشاملة ومجانية.
- الحصول على المساعدة وخدمات الاستعلام من مزودي الخدمات عبر خطوط مجانية بشكل مستمر وحل جميع الشكاوى بشكل فعال من قبل مزودي الخدمات.
- معاملة المستهلك بشكل عادل دون تمييز.
- الحصول على خدمات آمنة وفقاً للمعايير العالمية.
- المحافظة على الخصوصية وسرية المعلومات الشخصية والحماية من ممارسات التسويق المضللة، وغير ذلك من حقوق المستهلك.

وختتمت الأستاذة عادة قائلة: "نأمل أن يتخذ المستهلك قرارات مدروسة عند اختيار خدمة معينة أو دخوله في عقود خدمات مع مزودي الخدمة وأن يحتفظ بنسخة من عقد الخدمة معه وذلك لدرء أي خلاف قد يحدث مع مزود الخدمة. وقد تصدر الهيئة لوائح تنظيمية لكل موضوع على حدة بناءً على هذه الإرشادات وذلك إذا رأت الهيئة أن ممارسات السوق تخل بالإطار العام المرسوم في هذه الإرشادات."

يمكن الاطلاع على إرشادات حماية المستهلك من خلال موقع الهيئة الالكتروني على www.tra.org.bh

معلومات عن هيئة تنظيم الاتصالات

تعمل هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين منذ انشائها في عام 2002 مع الأجهزة الحكومية والمستهلكين والمشغلين والمستثمرين لجعل مملكة البحرين مركزاً للاتصالات الأكثر تقدماً في المنطقة ودعم تطوير السوق. وكنموذج يحتذى بها في المنطقة، وتقوم الهيئة بمهامها بشكل مستقل وبأسلوب قائم على الشفافية ودون تمييز. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات بخصوص هيئة تنظيم الاتصالات عبر الموقع الإلكتروني للهيئة www.tra.org.bh.