



اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك

الملحق 2 الشكاوى بشأن الممارسات التسويقية

النسخة 1.0

تاريخ الإصدار: 30 يناير 2014

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
ص.ب. 26662 ، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة
www.tra.gov.ae



اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 2 - الشكاوى بشأن الممارسات التسويقية

اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك

الملحق 2

الشكاوى بشأن الممارسات التسويقية

قائمة المحتويات

3	المقدمة	-1
3	إجراءات الشكاوى	-2
6	إعداد تقرير حول النتيجة	-3

اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 2 - الشكاوى بشأن الممارسات التسويقية

1- المقدمة

- 1-1 في الوقت الذي يشهد فيه قطاع الاتصالات تنامي المنافسة، تتوقع الهيئة نشوء تنافس يتصف بدرجة من النضج بين المرخص لهم أثناء أنشطة الممارسات التسويقية لديهم. ومع ذلك لا تتوقع الهيئة ولا تتسامح مع أي انتهاكات لأحكام اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، النسخة رقم 1.0 واللوائح اللاحقة له.
- 2-1 يجوز لأي مرخص له يعتقد بأن الممارسات التسويقية لمرخص آخر تنتهك لائحة حماية المستهلك، أن يتقدم بشكاوى إلى الهيئة وفقاً للإجراءات المحددة في هذه اللائحة.
- 3-1 سوف تقوم الهيئة في حالة قبولها للشكاوى المتعلقة بالممارسات التسويقية من مرخص له بإبلاغ ذلك المرخص له فوراً ودعوته لتقديم إيضاحات للدفاع عن موقفه.

2- إجراءات الشكاوى

1-2 إعداد وتقديم الشكاوى

1-1-2 يجب على المشتكي إعداد شكاوى موثقة تتضمن على الأقل ما يلي:

- (أ) اسم وعنوان وتفاصيل الاتصال للمشتكي.
- (ب) وصف الشكاوى.
- (ج) وصف الضرر المزعوم الذي سببه الانتهاك المزعوم.
- (د) استدلالات محددة بأحكام اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك مع وصف مفصل حول كيفية حدوث الانتهاكات لهذه الأحكام من وجهة نظر المشتكي.
- (هـ) جميع المعلومات المؤيدة ذات الصلة، بما في ذلك الصور الفوتوغرافية والوثائق ومستندات المسح الضوئي والنسخ وأشرطة الفيديو، حسب ما هو مناسب¹. ولا يجوز للمشتكي تقديم استدلالات أو أوصاف عامة على أمل أن تعرف الهيئة ماذا الذي يقصده المشتكي.

مع مراعاة أحكام المادة (2-2-6)، قد يرغب المشتكي في تضمين معلومات سرية معينة في الشكاوى الموثقة، وفي هذه الحالة يكون المشتكي مسؤولاً عن تقديم نسختين من الشكاوى كما يلي:

* نسخة سرية، مع وضع عبارة "سرية - لاستخدام الهيئة فقط". ويجب أن يتم تظليل أية معلومات يعتبرها المشتكي سرية في النسخة السرية شريطة أن لا يؤثر التظليل على سهولة قراءتها.

(1) في الحالات التي تتعلق الشكاوى بإعلان معين، فمن الضروري تقديم نسخة واضحة مقروءة عن ذلك الإعلان من أجل دعم الشكاوى.

اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 2 - الشكاوى بشأن الممارسات التسويقية

* نسخة منقّحة، مع وضع عبارة "منقّحة" – يتم تشاركها مع "xxxx". ويكون المشتكي مسؤولاً عن التأكد من أن تكون جميع المعلومات السرية المذكورة في هذه النسخة غير مقروءة.

2-1-2 يجوز للمشتكي تقديم الشكاوى في أي نقطة اتصال رسمية تابعة للهيئة.

2-1-3 سوف تقرر الهيئة باستلام الشكاوى.

2-2 مراجعة وقبول الشكاوى

2-2-1 قد تعني الرسالة التسويقية وفق ما هو متعارف عليه أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين. ويصح هذا القول تحديداً عند النظر في السياق الذي يتم فيه رؤية تلك الرسالة التسويقية. فعندما يطلع أحد المرخص لهم على الرسائل التسويقية لمرخص له آخر من المرجح أن ينظر إلى الرسالة التسويقية من منظور أكثر ضيقاً ونقداً مقارنة مع الشخص العادي في الشارع. ولذلك تدرك الهيئة بأن هذا الجانب ليس مثالياً. ومع ذلك سوف تحرص الهيئة في جميع الأوقات على أن تكون منصفة وغير متحيزة في مراجعتها للشكاوى المقدمة بموجب هذا الإجراء.

2-2-2 سوف تقوم الهيئة في المقام الأول بتشكيل لجنة مؤلفة مما لا يقل عن خمسة أعضاء من موظفيها من مختلف التخصصات. ويتلخص الهدف من تشكيل هذه اللجنة في النظر إلى الشكاوى من زوايا مختلفة للحصول على الصورة الأكثر توازناً قدر الإمكان.

2-2-3 سوف يتم فوراً رفض أية شكاوى يرى أغلبية أعضاء اللجنة بأنها غير كاملة أو غير ذات قيمة أو متقلبة أو مصممة فقط لإلحاق الضرر بمصالح وسمعة وشهرة مرخص له، وسوف يتم إبلاغ المشتكي وفقاً لذلك.

2-2-4 سيطلب من كل عضو من أعضاء اللجنة بعد الاطلاع على جميع المواد المقدمة الإدلاء برأيه بشأن الشكاوى أو إذا كان يعتقد بأن هناك أو قد يكون هناك انتهاك لللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك. وسوف تصوّت اللجنة بالأغلبية البسيطة حول ما إذا كان على الهيئة أن تقبل تلك الشكاوى أو ترفضها. وسوف يُعتمد بتصويت أغلبية الأصوات.

2-2-5 في حال تصويت اللجنة على رفض الشكاوى، سوف يتم إبلاغ المشتكي بذلك وسوف تعتبر الهيئة بأن المسألة محسومة.

2-2-6 في حال تصويت اللجنة على قبول الشكاوى، سوف يتم إخطار المرخص له المعني فوراً، وسوف يتم تزويده بنسخة كاملة من الشكاوى (أو نسخة منقّحة منها إذا كان ذلك مناسباً)، وسوف يتم دعوة المرخص له لسماع ردوده وأقواله وتقديم دفاعه. وسوف يتم منح المرخص له مدة خمسة أيام عمل لتقديم مستندات هذا الدفاع.

اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 2 - الشكاوى بشأن الممارسات التسويقية

3-2 تحليل الشكوى.

2-3-1 إذا تم قبول الشكوى، سوف تنتظر الهيئة خلال الفترة الممنوحة للمرخص له المشار إليه في الفقرة (2-2-6) أعلاه لتقديم مستندات دفاعه. وسوف تقوم الهيئة بالمضي في الإجراءات دون إصدار إشعارات أخرى للمرخص له في حالة إخفاقه بتقديم مستندات دفاعه.

2-3-2 يحق للهيئة أثناء فترة تحليل الشكوى إصدار تعليمات محددة لأي مرخص له. وقد تشمل هذه التعليمات أمراً بالإيقاف المؤقت عند تكرار تلك الممارسات التسويقية، أو أن تتخذ أية معالجة أولية أخرى تراها الهيئة مناسبة في تلك الظروف.

2-3-3 سوف تحلل اللجنة التابعة للهيئة كامل تفاصيل الشكوى وأية توضيحات مقدمة من المرخص له المزعوم بأنه ارتكب مخالفة لللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك. وسوف تعمل اللجنة بموضوعية وأسلوب حيادي، وسوف تنظر في مسائل مثل:

- أ) موقف المشتكي والمنظور المحتمل الذي ينظر منه المشتكي إلى الممارسة التسويقية موضوع الشكوى.
- ب) ما يقدمه المرخص له من دافع أو توضيحات ضد الشخص المشتكى عليه.
- ج) التصور أو التصورات التي من المحتمل أن تكون لدى المستهلكين تجاه الممارسة التسويقية، والرسالة التي من المحتمل أن يتم إيصالها إلى المستهلكين.
- د) احتمال تضليل أو إرباك المستهلك الطبيعي بسبب الممارسة التسويقية.
- هـ) مدى صدق الممارسة التسويقية.
- و) الأثر المحتمل للممارسة التسويقية على المستهلكين و/أو الأثر المحتمل لها على المنافسة في السوق المعني.
- ز) الضرر المحتمل الذي قد تحدثه الممارسة التسويقية على المستهلكين و/أو المشتكي.

2-3-4 سوف تقوم اللجنة باستخدام الأدوات والنظم والإجراءات والطرق التي ترى بأنها مناسبة في تحليل الشكوى. وقد يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، إجراء استطلاعات للرأي أو الاستعانة برأي أطراف خارجية أو طلب المزيد من التفاصيل من المشتكي أو أي مرخص له.

2-3-5 سوف تبذل الهيئة قصارى جهدها للتوصل إلى قرار في غضون ثلاثة أيام عمل من استلامها لجميع المداخلات. وتجدر هنا ملاحظة أن الجدول الزمني سوف يتأثر إلى حد بعيد بطبيعة وتعقيد المسألة أو إذا كانت اللجنة ترغب بطلب مداخلات أخرى من أطراف خارجية.

اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 2 - الشكاوى بشأن الممارسات التسويقية

2-3-6 يجب على المشتكي والمرخص له المعني أثناء عملية تحليل الشكاوى بذل كافة جهودهما بصورة معقولة للمساعدة في هذا التحليل حسب توجيهات وطلب الهيئة. وإذا أخفق أحد الأطراف في تقديم المساعدة المعقولة التي قد تطلبها الهيئة فإن ذلك قد يلحق الضرر بمصالح ذلك الطرف.

3- إعداد تقرير حول النتيجة

- 1-3 سوف تقدم الهيئة تقريراً عن تحليلها للشكاوى. وسوف يكون هذا التقرير خطياً وسوف يسجل قرار الهيئة والأسباب وراء اتخاذ ذلك القرار. وسوف يتم تقديم التقرير إلى المشتكي والمرخص له المعني مع نشر نسخة من القرار على موقع الهيئة الإلكتروني على الإنترنت.
- 2-3 تحتفظ الهيئة بالحق في فرض أية عقوبة أو أمر أو حل إنصافي تعتبره مناسباً ومتفقاً مع الإطار التنظيمي للهيئة وذلك في حال تحديدها بأن المرخص له قد انتهك أحكام اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك.