

## التجارة" تعلن نتائج تقييم وكلاء السيارات و وكلاء الأجهزة الكهربائية و موزعي المتجار الإلكتروني

المصدر: واس

تاريخ النشر: 29 يناير 2026



أعلنت وزارة التجارة نتائج ثلاثة تقييمات، شملت: وكلاء السيارات، و وكلاء و موزعي الأجهزة الكهربائية و الإلكتروني، و المتجار الإلكتروني.

وبيّنت الوزارة أن التقييمات في مرحلتها الثانية تهدف إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، و تعزيز امتنال المنشآت بالمعايير المعتمدة، و تحسين تجربة المستفيدين.

و شمل تقييم وكلاء السيارات (24 وكلاء)، و تضمّن أربعة معايير رئيسية، منها بيانات المخزون والحجوزات، و خدمات ما بعد البيع، و مستوى الامتثال، و اللتزام بحفظ حقوق المستهلك، و ذلك عبر (16) مؤشراً، من أبرزها وفرة السيارات الأكثر طلباً، و قوائم الانتظار، و مدة الصيانة، و توفر قطع الغيار.

و فيما يتعلق بوكالء و موزعي الأجهزة الكهربائية و الإلكتروني، جرى تقييم (18 وكلاء و موزعاً)، و اشتمل على (11) معياراً، و هي: اللتزام بحقوق المستهلك، و خدمات ما بعد البيع و الصيانة، و مستوى الامتثال لبلاغات و شكوى المستهلكين؛ و ذلك لمساعدة المستهلك على اتخاذ قرارات شراء واعية، و تعزيز التنافسية بين الوكلاء.

و شمل تقييم المتجار الإلكتروني (220 متجر إلكترونياً) خضع للتقييم من خلال (10) معايير، أبرزها: توثيق المتجر في منصة المركز السعودي للأعمال، و توفر سياسات الاستبدال والاسترجاع واسترداد الأموال، و سياسات الشحن والتوصيل، و حقوق وواجبات المستهلك، وآلية التعامل مع الشكاوى و المقترفات، إضافة إلى وجود أيقونة "تواصل معنا" بشكل واضح.

وأكّدت الوزارة أن بناء معايير ومؤشرات التقييم جاء بالشراكة مع المستهلكين و القطاع الخاص، ممثلاً باللجان الوطنية

والوكالء والموزعين؛ بهدف تطوير القطاعات ومعالجة التحديات التي تواجه المستهلك. وكانت الوزارة قد أعلنت العام الماضي نتائج المرحلة الأولى من التقييمات الثلاثة التي خضع لها الوكلاء والموزعين والمتاجر، ومستمرة في نشر نتائج التقييمات تعزيزاً للشفافية وتمكيناً للمستهلكين لاتخاذ القرارات المناسبة المبنية على المعلومات والبيانات الموثوقة، ويمكن الاطلاع على نتائج التقييمات الثلاثة عبر: <http://mc.gov.sa/er>.