

*Thesis
Title:*

THE IMPACT OF THE APPLIED SYSTEMS AND
PROCEDURES FOR CONSUMER PROTECTION ON
CONSUMER SATISFACTION IN THE KINGDOM OF BAHRAIN

*Master
Student:*

Lulwa Mubarak Hasan Abdulwahab Sulaibeekh

*Academic
Affiliation :*

Aix Marseille University

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

Reference List: Sulaibeekh, L. . 2020. The Impact Of The Applied Systems And Procedures For Consumer Protection On Consumer Satisfaction In The Kingdom Of Bahrain [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 61p. Accessed From:

In-text citation: (Sulaibeekh, 2020)

Disclaimer: We hereby declare that this thesis is the author's own work. All sources used have been indicated as such. All texts either quoted directly or paraphrased have been indicated by in-text citations. Full bibliographic details are given in the reference list.

The Impact of the applied systems and Procedures for Consumer Protection on Consumer Satisfaction in the Kingdom of Bahrain

Abstract

It goes without saying that granting and protecting peoples' rights represents one of the most significant characteristics that distinguish civilized and developed countries that care for everyone living within their borders. One of these rights is protecting consumers against the exploitation of producers and sellers especially in the most recent times that witness increasing pressures resulting from new entries in the global markets where competitiveness goes up massively. There is no doubt that the responsibility of protecting consumers and granting their rights is a pivotal issue for government. This protection is certainly achieved through particular authorities. In the kingdom of Bahrain, the Consumer Protection Directorate in the Ministry of Industry, Commerce and Tourism is mainly responsible for assuring consumers rights are protected in a market where high diversity in terms of taste and preferences is too much perceived. In this Directorate, the most important objective is to assure that Bahraini consumers are satisfied about the services provided by sellers who are themselves protected against exploitation of wholesalers and producers locally and internationally. Consumer satisfaction is an end that is pursued through different routes and procedures. One main procedure is ensuring the rights of the consumers are protected. Thus, the present research is conducted to investigate the impact of the applied systems and procedures for consumer protection on consumer satisfaction through the Consumer Protection Directorate in the Ministry of Industry, Commerce and Tourism in the Kingdom of Bahrain.

To achieve the key aim of this research, the descriptive research design is applied in addition to a mixture of the qualitative and quantitative approach. Primary data is collected through interviews and a questionnaire. Data is collected from a population that includes employees in Consumer Protection Directorate in the Ministry of Industry, Commerce and Tourism in the Kingdom of Bahrain who are responsible for consumer complaints in addition to a random sample of the consumers who have complaints. The collected data is analyzed statistically.

Keywords: Consumer protection- Consumer satisfaction - Regulations- Consumer Protection Directorate – Supporting consumers – Consumer behaviour - Consumer Protection Law

Résumé

Il va sans dire que l'octroi et la protection des droits des peuples représentent l'une des caractéristiques les plus significatives qui distinguent les pays civilisés et les pays développés qui prennent soin de tous ceux qui vivent à l'intérieur de leurs frontières. L'un de ces droits est la protection des consommateurs contre l'exploitation des producteurs et des vendeurs, en particulier ces derniers temps, qui sont témoins de pressions croissantes résultant de nouvelles entrées sur les marchés mondiaux où la compétitivité augmente massivement. Il ne fait aucun doute que la responsabilité de protéger les consommateurs et d'accorder leurs droits est une question cruciale pour le gouvernement. Cette protection est certainement assurée par des autorités particulières. Au Royaume de Bahreïn, la Direction de la protection des consommateurs du Ministère de l'industrie, du commerce et du tourisme est principalement chargée de veiller à ce que les droits des consommateurs soient protégés sur un marché où une grande diversité en termes de goûts et de préférences est trop perçue. Dans cette direction, l'objectif le plus important est de faire en sorte que les consommateurs bahreïniens soient satisfaits des services fournis par les vendeurs qui sont eux-mêmes protégés contre l'exploitation des grossistes et des producteurs aux niveaux local et international. La satisfaction du consommateur est un objectif qui est poursuivi par des voies et des procédures différentes. L'une des principales procédures consiste à garantir la protection des droits des consommateurs. La présente étude a donc pour objet d'examiner l'impact des systèmes et procédures appliqués pour la protection des consommateurs sur la satisfaction des consommateurs par l'intermédiaire de la Direction de la protection des consommateurs du Ministère de l'industrie, du commerce et du tourisme du Royaume de Bahreïn.

Pour atteindre l'objectif principal de cette recherche, la conception de la recherche descriptive est appliquée en plus d'un mélange de l'approche qualitative et quantitative. Les données primaires sont recueillies au moyen d'entrevues et d'un questionnaire. Les données sont recueillies auprès d'une population qui comprend les employés de la Direction de la protection des consommateurs du Ministère de l'industrie, du commerce et du tourisme du Royaume de Bahreïn qui sont responsables des plaintes des consommateurs, en plus d'un échantillon aléatoire de consommateurs qui ont des plaintes. Les données recueillies font l'objet d'une analyse statistique.