



جمعية حماية  
المستهلك  
Consumer Protection Association

# موجز أعمال الجمعية للربع الثاني من عام 2021م

2021

جمعية حماية المستهلك

## الاجتماعات الداخلية:



• الاجتماع الأول للمجلس التنفيذي المنتخب **2021/04/04**

• اجتماع مع بنك البلاد **2021/04/07**

• الاجتماع مع أ. أحمد الشايع عضو المجلس التنفيذي **2021/06/01**



## الاجتماعات الخارجية:

- الاجتماع مع وزارة البيئة والمياه والزراعة 2021/04/20
- الاجتماع مع برنامج وافي - وزارة الإسكان وذلك لبحث أوجه التعاون 2021/04/25
- "اجتماع اللجنة التوجيهية للمطابقة -المواصفات السعودية" 2021/05/06



## الاجتماعات الخارجية:

- الاجتماع مع وزارة الصحة بشأن مقارنة أسعار فحص PCR

**2021/06/01**

- الاجتماع مع الادارة العامة للاتصالات والأنظمة الأمنية -وزارة

**الداخلية - 2021/06/02**

- الاجتماع مع شركة المياه لبحث الحلول الممكنة لشكاوى

**المستهلكين - 2021/06/17**



## الدراسات

دراسة سلوك المستهلك الشرائي في رمضان.

## التقارير

- تحليل احصائي لشكوى والبلاغات للربع الأول لعام 2021
- الاتجاه السعري لفحص فايروس كورونا PCR في مختلف مناطق

المملكة يوليو 2020 - مايو 2021

- تحليل إحصائي لشكوى المستهلكين يونيو 2021

## الاختبارات المعرفية

- اختبار معرفي عن "الغش التجاري"

## المبادرات:

- مبادرة استبدلها سلامتك بالتعاون مع شركة الفنار.  
تم عقد اركان الاستبدال في:



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications & Information  
Technology Commission

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority



المواصفات السعودية  
Saudi Standards  
SASO

الهيئة العامة للطعام والدواء  
Saudi Food & Drug Authority



وزارة الصحة  
Ministry of Health



وزارة الاقتصاد والتخطيط  
MINISTRY OF ECONOMY & PLANNING

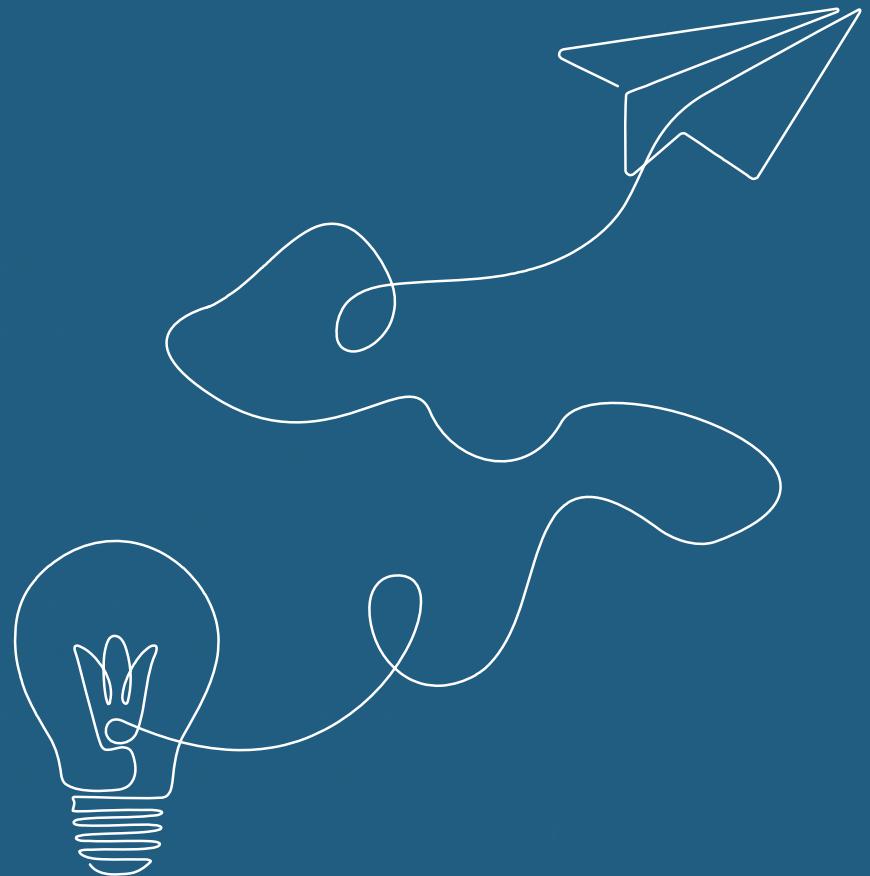


- الكيان التطوعي:

## | مذكرات التفاهم:

- توقعى مذكرة تفاهم مع مكتب شورى لاستشارات الإدارية
- توقعى مذكرة تفاهم مع بنك الجزيرة





## الحملات التوعوية:

ابريل

أضرار البلاستيك

المتاجر الإلكترونية والبريد

مايو

حقوق المستهلك عند شراء الذهب

حقوق المستهلك في الطيران

طلونات التجميل والحلقين

يونيو

التوصيلات الكهربائية

حقوق المستهلك في السياحة  
قطاع الفنادق



**قارن**

## مقارنة أسعار آلة القهوة

فيليبس صانعة القهوة والاسبرسو الاتوماتيكية

الموديل	الطاقة	سعة خزان المياه
EP2231/43	1500 واط	1.8 لتر

**الأسعار:**

- أكسترا extra: 2399 ريال
- amazon.sa: 3005.57 ريال
- x-cite: 2799 ريال

تم دعم الأسعار بتاريخ 01/07/2021. الأسعار غير شاملة رسوم التوصيل. الأسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة. الجمعية لن تؤيّد بمنتهى أو متجر محدد وعلى المستهلك اختيار الأنسب له.

البيانات مسحوبة من: [www.cpa.org.sa](http://www.cpa.org.sa)



**قارن**

## تعرف حقوقك عند تأخير رحلة الطيران عن موعدها؟

3-1 توفر المرطبات والمشروبات ساعات

6-3 توفر وجبة ملائمة ساعات

6 توفر سكن فندقي ومواصلات ساعات

كما يحق للمستهلك مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها ملغاة

لا يتحمل الناقل الجوي جميع هذه الحقوق، في حال كان تأخير موعد الإقلاع سبب الكوارث الطبيعية للرحلات الداخلية والدولية.

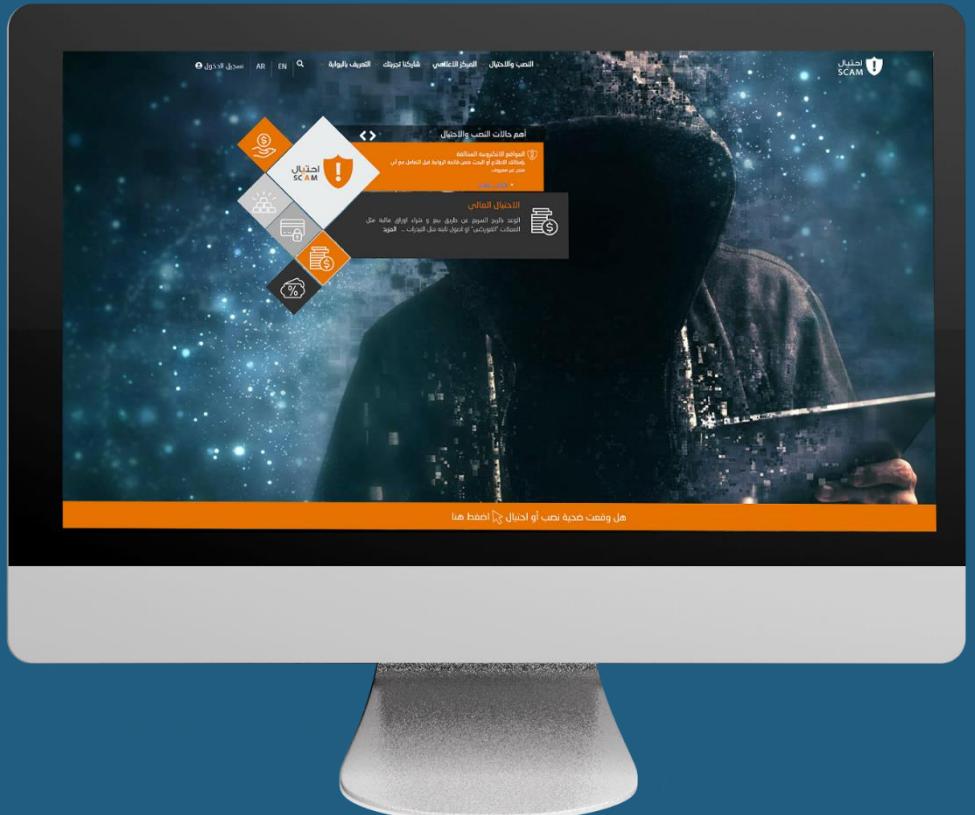
المصدر: الدليل الشامل لحقوق المستهلك

[@cpaksa](http://www.cpa.org.sa)

- |    |               |
|----|---------------|
| 64 | تعرف          |
| 12 | قارن          |
| 6  | ورطة وحلها    |
| 51 | تصاميم داخلية |

## الشراكة مع الجهات:





## منتجات وتطبيقات الجمعية:

**إطلاق موقع احتيال:**  
إضافة المواقع المخالفة لأنظمة التجارة الإلكترونية



## | الندوات التوعوية:

- ندوة توعوية بعنوان "الاحتياط المالي" بالشراكة مع المؤسسة العامة للتقاعد.
- ندوة توعوية بعنوان "حقوق المستهلك الثمانية" بالشراكة مع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- ندوة توعوية بعنوان "حقوق المستهلك الثمانية" بالشراكة مع شركة STC.

## أثر الجمعية:

- المساهمة في انخفاض أسعار فحص فايروس كورونا من خلال برنامج قارن.
- استبدال أكثر من 5000 توصيلة كهربائية غير مطابقة للمواصفات وذلك لتعزيز الأمان والسلامة لموظفي الهيئات والوزارات.
- تفاعل شركة المياه الوطنية مع الجمعية ومعالجتهم للشكوى الخاصة بارتفاع فواتير المياه.
- طلب مرميّات الجمعية من هيئة الخبراء ديال التقارير السنوية ومناقشات مجلس الشورى لـ✓ مرميّات الجمعية عن التقرير السنوي للهيئة العامة للنقل 10 فبراير✓ مرميّات الجمعية عن دراسة مشروع نظام التسويق والإعلان 21 يناير
- اجتماع مع لجنة الاحتياط المالي برئاسة الإدارة العامة للاتصالات والأنظمة الأمنية بوزارة الداخلية وتأييدهم لما تقوم به الجمعية من خلال موقع احتياط وعرضهم دعم الجمعية فأكدت توصيات اللجنة لنشر التوعية ومحاربة الاحتياط المالي.

## | حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي:



مشتركين يوتيوب



مشاهدات يوتيوب



سناب شات



تلغرام



فيسبوك



انستقرام



تويتر

+889

+103.614

+250

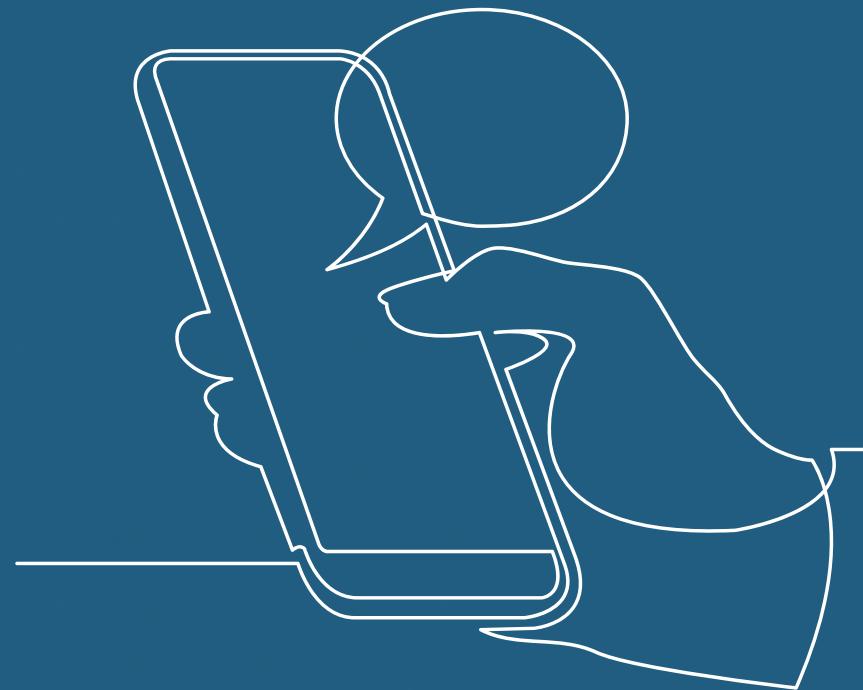
+1256

+6243

+5903

+334.114

## التفاعل مع حساب الجمعية في منصة تويتر:



عدد الردود لشهر ابريل - مايو - يونيو

**2098**

مرات ظهور تغريدات الجمعية عبر  
حسابها في تويتر

**12.100.000**

عدد زيارات الملف الشخصي للحساب

**533.700**

زيادة المتابعين

**20080**



## الظهور الإعلامي:

- الظهور التلفزيوني والإذاعي +5
- الظهور المدرسي في التقارير والتحقيقات الصحفية +70

## ملخص لأبرز الشكاوى الواردة للجمعية من المستهلكين في الربع الثاني ٢٠٢١:



## أعلى خمس أنواع في رفع الشكاوى للجمعية في المملكة



## أعلى خمس مناطق في رفع الشكاوى للجمعية في المملكة

111  
المدينة

134  
مكة

256  
الدمام

460  
جدة

1265  
الرياض

## الجهات الأكثر تفاعلاً ومعالجة للشكاوى المدولة لها



## الموارد البشرية:



23 **عدد الموظفين**

+6 **عدد المتطوعين**

2 **عدد المتدربين**

نسعد بمداخلتكم

تابعوا حساب الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي

