

موجز أعمال الجمعية للربع الثاني من عام 2021م



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

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





جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association



الاجتماعات الخارجية:

- الاجتماع مع وزارة البيئة والمياه و الزراعة 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



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association



الاجتماعات الخارجية:

- الاجتماع مع وزارة الصحة بشأن مقارنة أسعار فحص PCR
2021/06/01
- الاجتماع مع الإدارة 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 إحصائي للشكاوى والبلاغات للربع الأول لعام 2021
- الاتجاه السعري لفحص فايروس كورونا PCR في مختلف مناطق المملكة يوليو 2020-مايو 2021
- تحليل إحصائي لشكاوى المستهلكين يونيو 2021

الاختبارات المعرفية

- اختبار معرفي عن "الغش التجاري"





المبادرات:

- مبادرة استبدالها لسلامتك بالتعاون مع شركة الفناار.
تم عقد اركان الاستبدال في:



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority

الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority

المواصفات السعودية
Saudi Standards



الشركة السعودية للكهرباء
Saudi Electricity Company
نعمل بانفتاح من أجلكم

وزارة الصحة
Ministry of Health

بارك
PARK
تبوك TABUK

وزارة الاقتصاد والتخطيط
MINISTRY OF ECONOMY & PLANNING

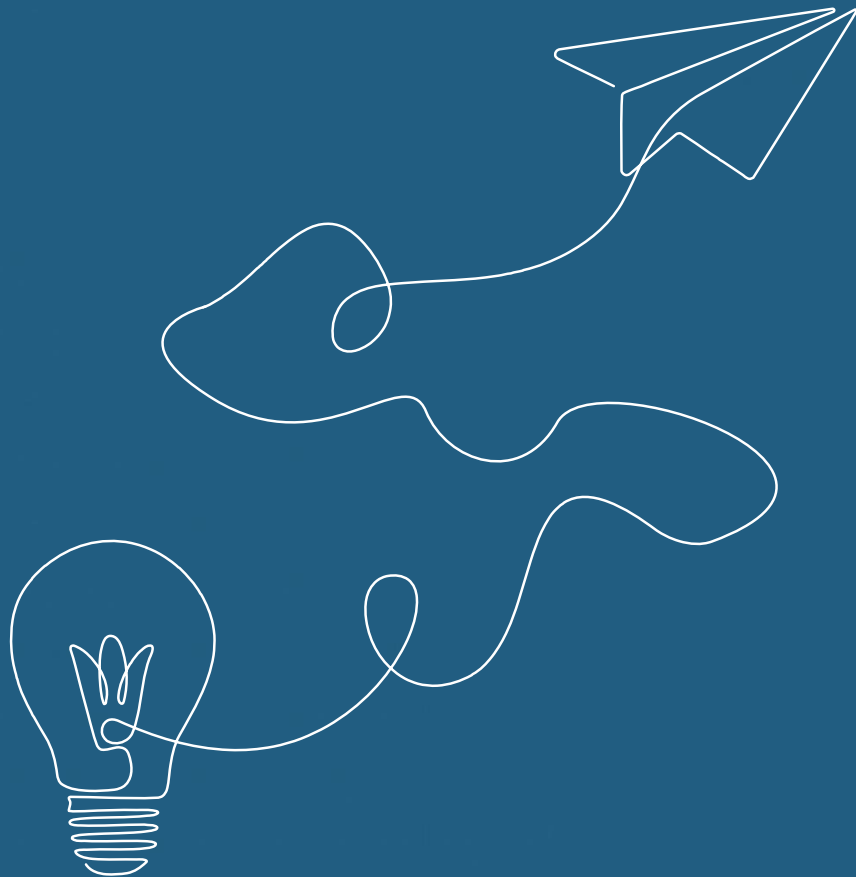
- الكيان التطوعي:



مذكرات التفاهم:

- توقيع مذكرة تفاهم مع مكتب شوري للاستشارات الإدارية
- توقيع مذكرة تفاهم مع بنك الجزيرة





الحملات التوعوية:

ابريل

أضرار البلاستيك

المتاجر الإلكترونية والبريد

مايو

حقوق المستهلك عند شراء الذهب

حقوق المستهلك في الطيران

صالونات التجميل والحلاقين

يونيو

التوصيلات الكهربائية

حقوق المستهلك في السياحة
قطاع الفنادق

المستهلك Consumer

قارن



مقارنة أسعار آلة القهوة

فيليبس صانعة القهوة والاسبرسو الأوتوماتيكية		
EP2231/43	1500 واط	1.8 لتر
الموديل	الطاقة	سعة خزان المياه

 2799 ريال 2399 ريال	 3005.57 ريال	 2799 ريال
---	--	---

أخلاء مسؤولية

- تم جمع الأسعار بتاريخ 2021/07/01 م.
 - الأسعار غير شاملة رسوم التوصيل.
 - الأسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة.
 - الجمعية لا تغطي المنتج أو متجر محدد وعلى المستهلك اختيار الأنسب له.

cpaksa
www.cpa.org.sa

المستهلك Consumer



تعرف حقوقك عند تأخر رحلة الطيران عن موعدها؟

1-3 ساعات	توفير المشروبات و المأكولات
3-6 ساعات	توفير وجبة ملائمة
6 ساعات فأكثر	توفير سكن فندقي و مواصلات كما يحق للمستهلك مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها ملغاة

• لا يتحمل الناقل الجوي جميع هذه الحقوق في حال كان تأخر موعد الإقلاع بسبب الكوارث الطبيعية للرحلات الداخلية والدولية.

المصدر: الدليل الشامل لحقوق المستهلك

cpaksa
www.cpa.org.sa

64

تعرف

12

قارن

6

ورطة وحلها

51

تصاميم داخلية



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

الشراكة مع الجهات:



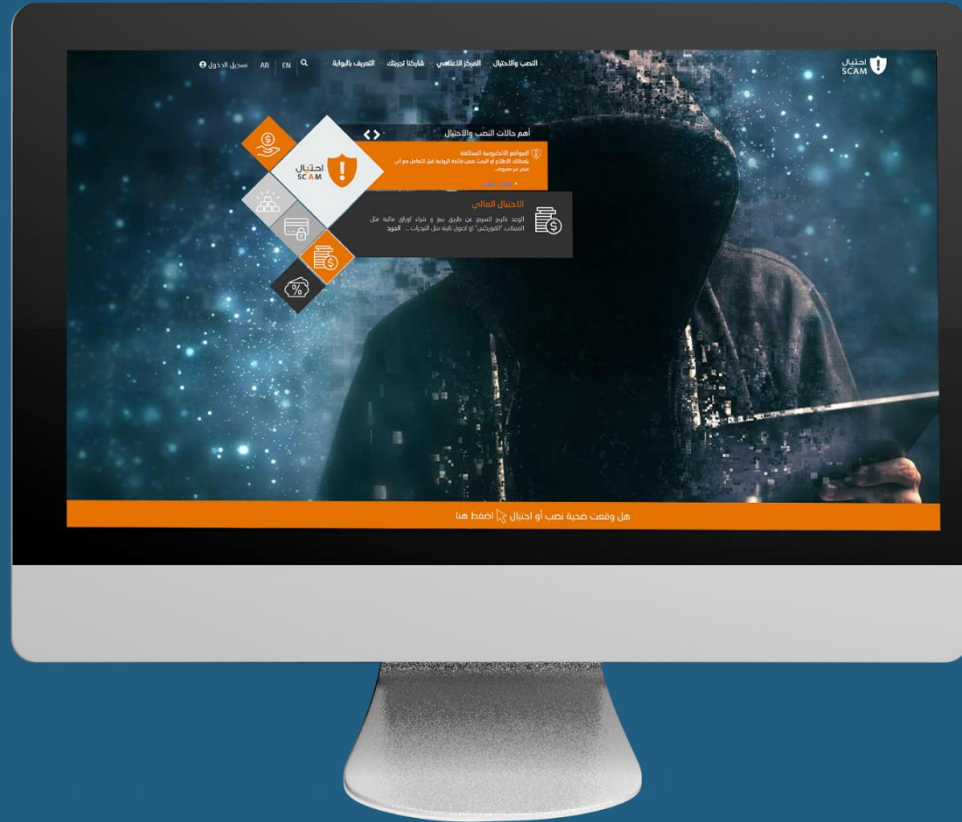
البيع أو التأجير على الخارطة
OFF-PLAN SALES OR RENT
وافي

المواصفات السعودية
Saudi Standards
SASO

المؤسسة العامة للتقاعد
Public Pension Agency

الهيئة العامة للمنافسة
General Authority for Competition





منتجات وتطبيقات الجمعية:

إطلاق موقع احتيال:

إضافة المواقع المخالفة لأنظمة التجارة الإلكترونية



الندوات التوعوية:

- ندوة توعوية بعنوان "الاحتيال 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.

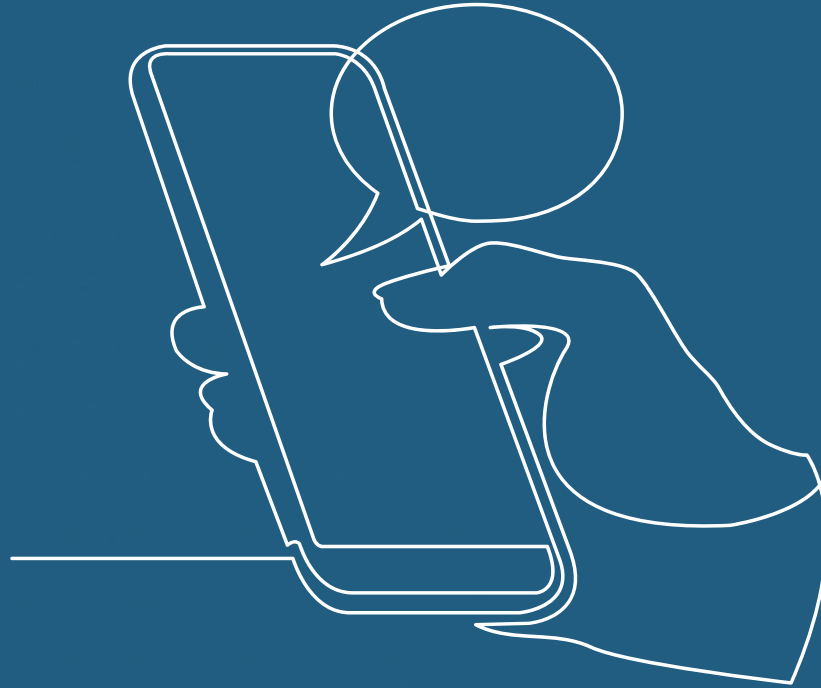
أثر الجمعية:

- 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 للشكاوى الخاصة بارتفاع فواتير المياه.
- طلب مرئيات الجمعية من هيئة الخبراء حيال التقارير السنوية ومناقشات مجلس الشورى ل:
 - ✓ مرئيات الجمعية عن التقرير السنوي للهيئة العامة للنقل 10 فبراير
 - ✓ مرئيات الجمعية عن دراسة مشروع نظام التسويق والإعلان 21 يناير
- اجتماع مع لجنة الاحتيال المالي برئاسة الإدارة العامة للاتصالات والأنظمة الأمنية بوزارة الداخلية وتأييدهم لما تقوم به الجمعية من خلال موقع احتيال وعرضهم دعم الجمعية كأحد توصيات اللجنة لنشر التوعية ومكافحة الاحتيال المالي.

حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي:

						
مشتركين يوتيوب	مشاهدات يوتيوب	سناپ شات	تليجرام	فيسبوك	انستقرام	تويتر
+889	+103.614	+250	+1256	+6243	+5903	+334.114

التفاعل مع حساب الجمعية في منصة تويتر:



عدد الردود لشهر إبريل - مايو - ٢١ 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 الصحفي 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	134	256	460	1265
المدينة	مكة	الدمام	جدة	الرياض

الجهات الأكثر تفاعلاً ومعالجة للشكاوى المحولة لها



الموارد البشرية:



23

عدد الموظفين

+6

عدد المتطوعين

2

عدد المتدربين

نسعد بمدخلاتكم

تابعوا حساب الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي

