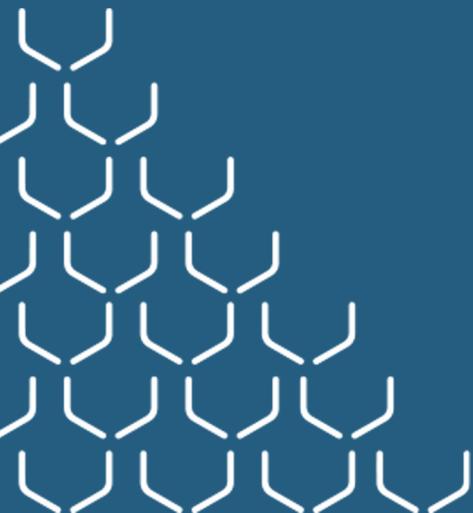


جمعية حماية المستهلك

Consumer Protection Association



هذا الملف تفاعلي





أن تكون الجهة الرائدة
محلياً وإقليمياً في تطوير
وتحسين تجربة المستهلك
وتمكينه في المملكة.

الرؤية

التعريف

قرار المجلس

الرسالة

صدر قرار مجلس الوزراء رقم 202 وتاريخ 1428/6/17 بتنظيم جمعية حماية المستهلك والمعدل بقرار مجلس الوزراء رقم 120 وتاريخ 1436.

تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع مدف祖ات للالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها مع شركاء الجمعية. وتمكين المستهلك عبر رفع مستوى الثقافة الاستهلاكية والإعلام بالحقوق والواجبات.



مركز خدمة المستهلك

يأتي مركز خدمة المستهلك تفعيلاً وتحقيقاً لأهداف واحتياجات الجمعية من تطوير أنظمة وإجراءات ونظام تشغيل خدمة البلاغات والشكوى ليصبح مرجع رئيسي للمستهلك في المملكة.

خدمات المركز

- الإجابة عن الاستفسارات
 - تقديم الاستشارات القانونية
 - توكيل محامي لتسوية النزاعات (بدون مقابل)
 - اختبار الواقع الالكتروني
 - استقبال المقترنات والملحوظات
 - صياغة صرائف الدعوى

برنامج الأنشطة القانونية

- رفع المقترنات بتعديل أو استحداث مواد لحماية المستهلك في الأنظمة واللوائح
 - مراجعة جميع الأنظمة والسياسات على منصة اسطالع وارسال مقترنات وتصانيفها للجهات المعنية
 - تدديث دليل حقوق المستهلك وتبسيطه
 - تطوير دليل أخلاقيات التجارة الحسنة





برنامج شهادات الالتزام

تستهدف برامج شهادات الالتزام منشآت القطاع الخاص المختلفة والتي تساهم في تحسين تجربة المستهلك من خلال معايير وضعتها الجمعية تهدف لتوسيعه المستهلك بحقوقه وواجباته.

أنواع الشهادات:

- شهادة التميز في تجربة المستهلك.
- شهادة صديق المستهلك.
- شهادة الاستدامة الاستهلاكية.

كما تكون آلية تسوية شكاوى المستهلكين مع شركاء شهادات الالتزام:

يتم استقبال الشكاوى من مركز خدمة المستهلك.

التواصل مع ضباط الاتصال لشركاء شهادات الالتزام من قبل الجمعية لحلها وديا وإفاده المستهلك بالأجراء المتخذ.



رابط التسجيل
صديق المستهلك

برنامج الشراكة المجتمعية

من جانب تطوير وتحسين الشراكة مع المجتمع أطلقت الجمعية برنامج توعوية تهدف إلى مساعدة المستهلك في الخدمة المجتمعية

اللجان المجتمعية:

هي لجان تمثل رأي المجتمع حول القضايا التي تهم المستهلكين بالمملكة وأطلقت الجمعية عدة لجان:
الاحتياجات المعيشية - لجنة التجارة الالكترونية - لجنة المدارس والتعليم - لجنة السيارات
-لجنة تحسين تجربة المستهلك

التطوع:

أسست الجمعية وحدة التطوع وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع ودخلت على الجائزة الوطنية للعمل التطوعي

الأندية الطلابية:

أسست الجمعية عدة أندية طلابية في عدد من الجامعات بالمملكة، بهدف رفع الوعي الاستهلاكي ونشر ثقافة الحقوق لدى مجتمع الطلاب والطالبات.



جائزة جمعية حماية المستهلك

نؤمن في جمعية حماية المستهلك بأن هناك الكثير من الجهد المبذولة من الجهات الحكومية والقطاع الخاص وغير الربحي في نشر الوعي المجتمعي المرتبط بحماية المستهلك وتحسين تجربته في السوق السعودي ، وتسعى الجمعية لتكريم أبرز مبادرات الجهات من خلال حفل التكريم السنوي الذي يتزامن مع اليوم العالمي لحقوق المستهلك 15 مارس .



أوسمة حماية المستهلك

تسعى الجمعية لتكريم أفراد المجتمع المساهمين في تثقيف المستهلك بالتعاون مع الجمعية في أنشطتها وبرامجها، وذلك بحسب معايير استحقاق وسام حماية المستهلك.

درجات الأوسمة

ت تكون الأوسمة من ثلاثة درجات مفتلاً بها معايير الاستحقاق ويمكن للفرد الحصول على الوسام عند تحقيق معيار واحد أو أكثر بحسب التالي:



الدرجة الأولى

- الهبات والتبرعات بمجموع 100 ألف ريال أو أكثر خلال عام.
- التعاون مع الجمعية في نشر وتسويق ثقافة حماية المستهلك مرتين أو أكثر خلال عام.
- التطوع مع الجمعية بمعدل 300 ساعة في العام.
- المساهمة في تسويق عضوية الجمعية عبر تسجيل 50 عضو مناسب.
- الاستمرار لمدة خمسة سنوات متتالية في عضوية الجمعية كعضو مناسب.



الدرجة الثالثة

- المساهمة في تسويق عضوية الجمعية عبر تسجيل 10 أعضاء منتسبي خلال عام واحد.
- التطوع مع الجمعية بمعدل 100 ساعة في العام.
- تقديم أكثر من عشرة بلاغات صريحة لدى الجمعية في العام الواحد ويتم اتخاذ إجراءات بشأنها من قبل الجهات المختصة.



الدرجة الثانية

- الهبات والتبرعات بمجموع 50 ألف ريال أو أكثر خلال عام.
- التعاون مع الجمعية في نشر وتسويق ثقافة حماية المستهلك مرة واحدة.
- التطوع مع الجمعية بمعدل 200 ساعة في العام.
- المساهمة في تسويق عضوية الجمعية عبر دعوة 25 عضو و منتسبي جديد.
- الاستمرار لمدة ثلاثة سنوات متتالية في عضوية الجمعية كعضو ومنصب.



برنامج الدوكلمة و التميز المؤسسي

تدقيق متطلبات دوكلمة الجمعيات الأهلية المقرر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في معيار الامتثال والالتزام والإفصاح، الشفافية والسلامة المالية وتم الوصول لدرجة الدوكلمة المطلوبة.

عملت الجمعية على تطوير عملياتها ورفع مستوى الجودة والتي تكفلت بالحصول على شهادة الأيزو في إدارة أنظمة الجودة ISO 9001:2015 كما تعمل الجمعية على تدقيق متطلبات شهادة الأيزو في الدوكلمة 37000.



www.cpa.org.sa

info@cpa.org.sa [f](https://www.facebook.com/cpakistan) [i](https://www.instagram.com/cpakistan/) [t](https://www.twitter.com/cpakistan/) [s](https://www.snapchat.com/cpakistan) [l](https://www.linkedin.com/company/consumer-protection-association-cpa/) @cpaksa



عضوية الجمعية

من مزايا الاشتراك في عضوية الجمعية

- الدعوة لاجتماعات النقاش مع الجهات العامة والخاصة وحضور الفعاليات التي تقييمها أو تشارك بها الجمعية
- الأولوية في الاستشارات القانونية والشرائية
- توكيل محامي لتسوية النزاعات بدون مقابل
- الأولوية في التطوع
- المشاركة في فرص الخدمات الاقتصادية
- الأولوية في الشكاوى



نموذج تسجيل
في العضوية





ارفع وعيك
أكثر من 1000 منشور
توعوي



التقرير السنوي
لعام 2022 م



شركاء الجمعية





جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

   cpaksa
www.cpa.org.sa