



جمعية حماية المستهلك

Consumer Protection Association



هذا الملف تفاعلي

   cpaksa
www.cpa.org.sa



جمعية أهلية غير ربحية
تهدف إلى تمكين المستهلك
وتحسين تجربته في السوق
السعودي عبر بناء شراكات
فعالة مع المستهلكين
والقطاعين العام والخاص.

أن تكون الجهة الرائدة
محلياً وإقليمياً في تطوير
وتحسين تجربة المستهلك
وتمكنه 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 محفزات
للالتمام بها وقياس فعاليتها
والتنسيق لتطبيقها مع
شركاء الجمعية. وتمكين
المستهلك عبر رفع مستوى
الثقافة الاستهلاكية والإلمام
بالحقوق والواجبات.

مركز خدمة المستهلك

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

خدمات المركز

- الإجابة عن الاستفسارات
- تقديم الاستشارات القانونية
- توكيل محامي لتسوية النزاعات (بدون مقابل)
- اختبار المواقع الإلكترونية
- استقبال المقترحات والملاحظات
- صياغة صحائف الدعوى

برنامج الأنشطة القانونية

- رفع المقترحات بتعديل أو استحداث مواد لحماية المستهلك في الأنظمة واللوائح
- مراجعة جميع الأنظمة والسياسات على منصة استطلاع وإرسال مقترحات وتوصيات بشأنها للجهات المعنية
- تحديث 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 لتوعية المستهلك بحقوقه وواجباته.

انواع الشهادات:

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

كما تكون الية 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 وإفادة المستهلك بالأجراء المتخذ.



رابط التسجيل
صديق المستهلك



برنامج الشراكة المجتمعية

من جانب تطوير وتحسين الشراكة مع المجتمع أطلقت الجمعية برامج توعوية تهدف الى مساهمة المستهلك في الخدمة المجتمعية

اللجان المجتمعية:

هي لجان لتمثيل رأي المجتمع حول القضايا التي تهم المستهلكين بالمملكة وأطلقت الجمعية عدة لجان:
الاحتيايل المالي – لجنة التجارة الالكترونية – لجنة المدارس والتعليم – لجنة السيارات – لجنة تجسين تجربة المستهلك

التطوع:

أسست الجمعية وحدة التطوع وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع وحصلت 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 الجهود 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

تتكون الأوسمة من ثلاثة درجات مفصلاً 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 منتسب.
- الاستمرار لمدة خمسة سنوات متتالية في عضوية الجمعية كعضو منتسب.



الدرجة الثالثة

- المساهمة في تسويق عضوية الجمعية عبر تسجيل 10 أعضاء منتسبين خلال عام واحد.
- التطوع مع الجمعية بمعدل 100 ساعة في العام.
- تقديم أكثر من عشرة بلاغات صحيحة 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 منتسب جديد.
- الاستمرار لمدة ثلاثة سنوات متتالية في عضوية الجمعية كعضو منتسب.



برنامج الحوكمة و التميز المؤسسي

تحقيق متطلبات حوكمة الجمعيات الاهلية المقر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في معيار الامتثال والالتزام والإفصاح، الشفافية والسلامة المالية وتم الوصول لدرجة الحوكمة المطلوبة.

عملت الجمعية على تطوير عملياتها ورفع مستوى الجودة والتي تكللت بالحصول على شهادة الأيزو في إدارة أنظمة الجودة. 9001:2015. كما تعمل الجمعية على تحقيق متطلبات شهادة الأيزو في الحوكمة 37000.



www.cpa.org.sa

info@cpa.org.sa



عضوية الجمعية

من مزايا الاشتراك في عضوية الجمعية

- الدعوة لاجتماعات النقاش مع الجهات العامة والخاصة وحضور الفعاليات التي تقيمها 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

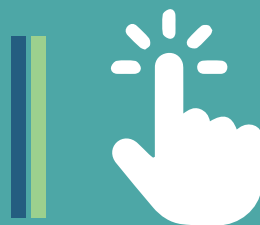


نموذج تسجيل
في العضوية





ارفع وعيك
أكثر من 1000 منشور
توعوي



التقرير السنوي
لعام 2022 م



شركاء الجمعية

الجامعات



ورش العمل



صديق المستهلك



الجمعيات



الحملات التوعوية



التميز في تجربة المستهلك





جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

   cpaksa
www.cpa.org.sa