



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

برنامج شهادات الالتزام  
شهادة "صديق المستهلك"  
قطاع المتاجر الالكترونية

# عن جمعية حماية المستهلك

## الرسالة

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

## الرؤية

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

## التعريف

جمعية أهلية غير ربحية صدرت بقرار من مجلس الوزراء رقم (٢٠٢) وتاريخ ١٧/٦/١٤٢٨هـ تهدف إلى تمكين المستهلك وتحسين تجربته في السوق السعودي عبر بناء شراكات فعالة مع المستهلكين والقطاعين العام والخاص.

# عن شهادة صديق المستهلك

شهادة صديق المستهلك هي إحدى شهادات الالتزام بجمعية حماية المستهلك وتمنح للمنشآت التي تقدم خدماتها للمستهلك وذلك بعد تحقيق الاشتراطات الخاصة بالشهادة سعياً لتحسين تجربة المستهلكين في السوق السعودي.



## أهداف المبادرة



تحسين مستوى الخدمات  
المقدمة للمستهلك



إشراك الشركات في توعية  
المستهلك بحقوقه



رفع ثقة المستهلك في التعامل  
مع المنشآت المشاركة



نشر الوعي بحقوق  
المستهلك

## المزايا للشركات المشاركة

- ✓ كسب ثقة المستهلك من خلال وجود "شهادة صديق المستهلك".
- ✓ إعلان العلامة التجارية للمنشأة في موقع الجمعية وحسابات التواصل.  
للمزيد: <https://cpa.org.sa/landing/148/>
- ✓ فرصة الترشيح لجائزة الجمعية السنوي ضمن فرع "صديق المستهلك"  
للمزيد: <https://cpa.org.sa/page/197/>
- ✓ تقديم برنامج توعوي لموظفي خدمة العملاء في مجال حقوق المستهلك.



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

# شروط الانضمام



تقديم الطلب ويشمل كافة المستندات النظامية



عدم تجاوز الشكاوى الواردة على المنشأة 0٠ شكاوى خلال العام



وجود آلية لحل وتسوية مشكلات العملاء وتعيين ضابط اتصال



عدم وجود مخالفات غش تجاري لمدة سنة كحد أدنى



دفع رسوم الاشتراك السنوي

## ملاحظة:

في حال رغبة الشركة للتغطية الإعلامية لتوقيع الاتفاقية واعتماد الشهادة فإنها تتحمل كافة التكاليف.

# التزامات الشركات

- إبراز الشهادة حسب مواضع استخدام الشهادة المعتمدة.
- عدم استخدام اسم وشعار الجمعية خارج نطاق المبادرة.
- سحب الاعتماد في حال عدم الالتزام بشروط المبادرة.
- ربط ضابط الاتصال في مركز خدمة المستهلك لمعالجة الشكاوى والتسويات الودية مع الجمعية.
- حضور البرنامج التوعوي لموظفي خدمة العملاء خلال "٣ شهور" من الحصول على الشهادة.
- تحديد الفروع المشاركة وعناوينها وعدم وضع الشهادة على الفروع غير المشاركة.



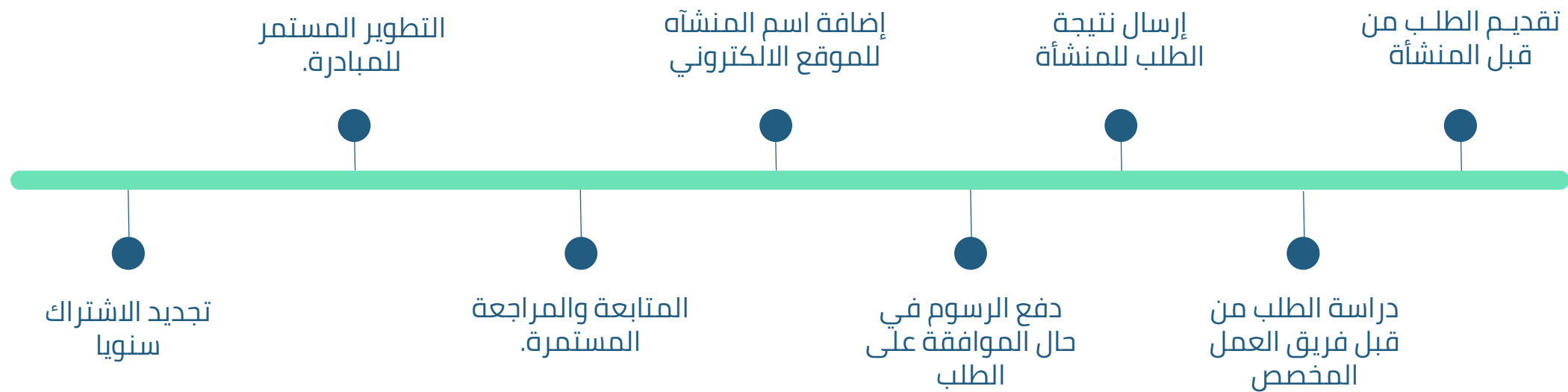
## قيمة الحصول على الشهادة " للفرع الرئيسي "



### ملاحظات:

- لا يزيد الاشتراك السنوي عن ٣٠ ألف ريال للفرع الإضافية للشركة الواحدة.
- رسوم التجديد السنوية تقتصر فقط على رسوم اصدار الشهادة الرئيسية.
- الرسوم غير مستردة.

# خطوات منح الشهادة

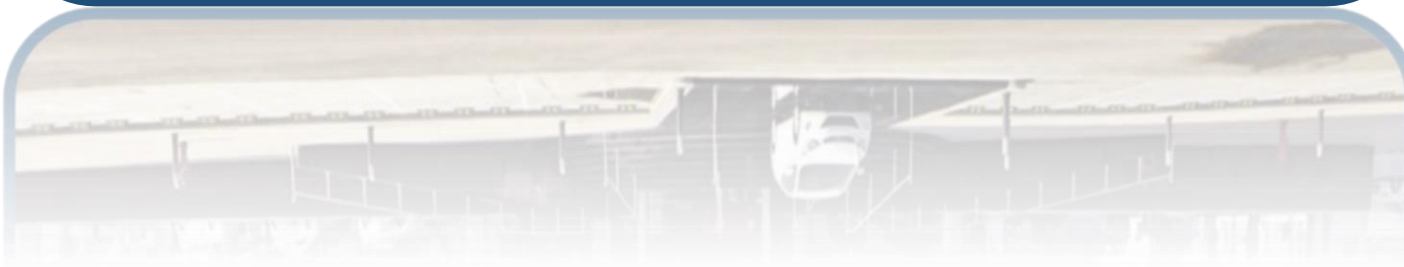


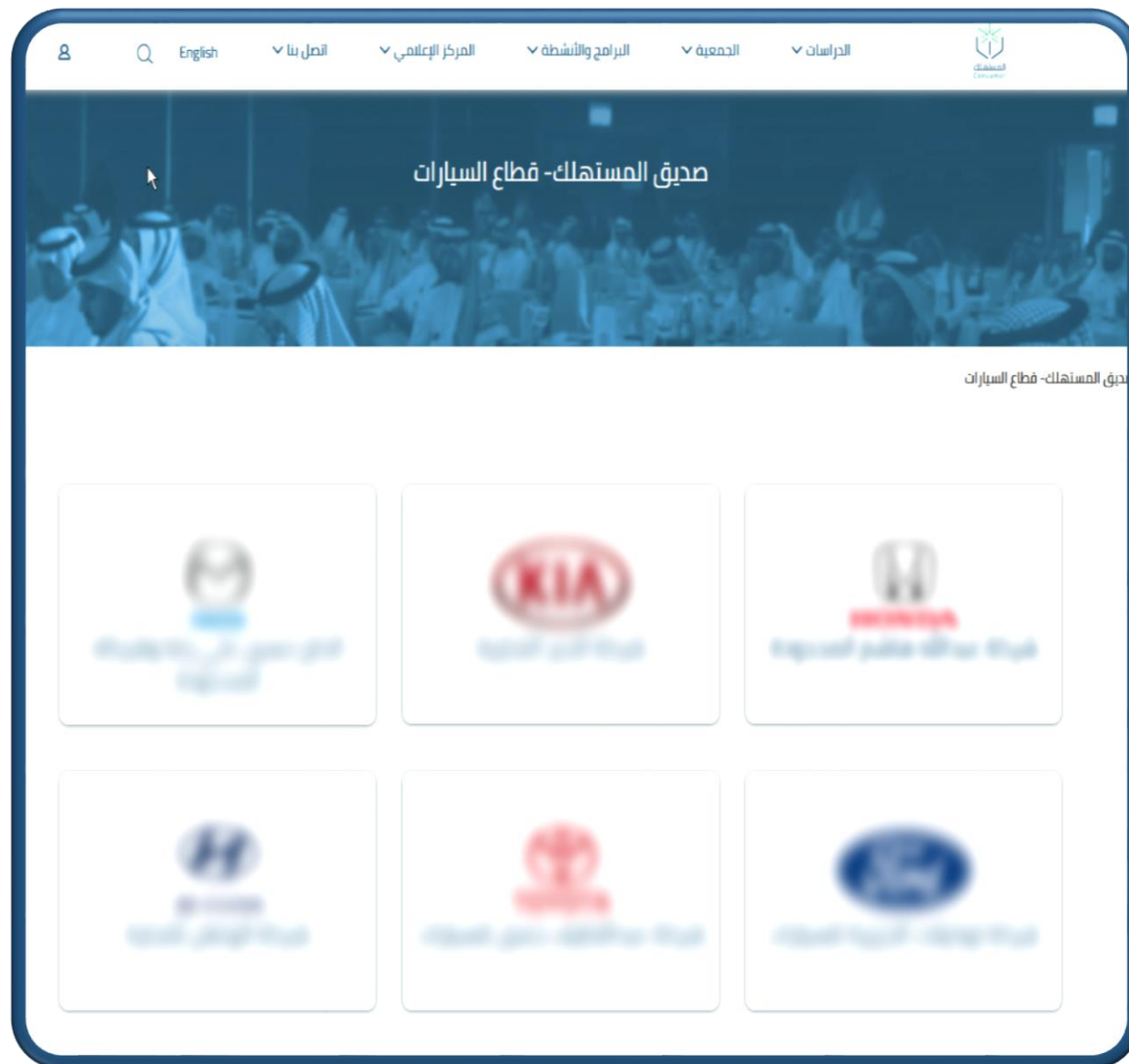
## نموذج افتراضي لمواقع استخدام الشهادة للمنشآت المشاركة



### المواقع المقترحة لإبراز الشهادة

- مدخل المعرض
- كاونتر خدمة العملاء
- البوابات الخارجية





## نموذج لصفحة صديق المستهلك في موقع الجمعية

### المواضع المقترحة لإبراز الشهادة

- مدخل المعرض
- كاونتر خدمة العملاء
- البوابات الخارجية

للحصول على الشهادة  
programs@cpa.org.sa



   cpaksa  
www.cpa.org.sa

