

التقرير السنوي

للعام ١٤٣٨هـ / ٢٠١٧م

جمعية حماية المستهلك

Consumer Protection Association



جمعية حماية المستهلك
Consumer Protection Association

www.cpa.org.sa

info@cpa.org.sa

c p a k s a

محتوى التقرير السنوي

١	كلمة رئيس مجلس الادارة
٢	من نحن
٣	التعريف
٣	الرؤية
٣	الرسالة
٤	الاختصاصات
٥	الهيكل التنظيمي
٦	البرامج والمبادرات
٧	المستهلك الذكي
٧	متمكان
٩	قيمها
١١	مستشار المستهلك
١٤	قارن
١٥	ضابط الاتصال
١٦	مسابقة المستهلك الذكي
١٧	برنامج التدريب والتطوير
١٨	أنشطة توعوية أخرى
١٩	الدراسات والاستطلاعات
٢٣	العضويات
٢٤	ورش العمل
٢٦	مركز استقبال الشكاوى
٢٧	مذكرات التفاهم والمشاركات
٢٧	الجمعية ووسائل الإعلام
٢٨	البيانات والمواقف
٣٠	الظهور والتقارير الإعلامية
٣١	الأخبار والعناوين الصحفية
٣٢	منصات الإعلام الاجتماعي
٣٦	الرقم الموحد
٣٧	برنامج العضوية
٣٨	أعضاء الجمعية

“

كلمة رئيس مجلس الإدارة:

لقد كان العام الماضي عاماً استثنائياً للمستهلك، فقد واجه المستهلك موجة الإصلاحات الاقتصادية التي مرت بها المملكة العربية السعودية، وما صاحبها من صعوبات على المستهلك بشكل عام.

ولكن بفضل من الله ثم بقيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين، فقد أصدرت القيادة عدداً من الأوامر الملكية بعودة البدلات والمزايا المالية، ومحاربة الفساد، وكذلك إقرار مجلس الوزراء خطة لحماية المستهلك، تهدف لتعزيز الدور الحكومي في حماية المستهلكين من الارتفاعات غير المبررة لأسعار السلع والمنتجات، والتدخل السريع وال مباشر تجاه أي تطورات تؤثر في حركة العرض والطلب، حيث تأتي هذه الخطة في إطار التكامل مع برنامج التوازن المالي ضمن مبادرات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ونية عن المجلس التنفيذي والأمانة العامة لجمعية حماية المستهلك، وبعد عام حافل بالجهد المضاعف والعطاء المخلص، حققت الجمعية خلال العام المنصرم ٢٠١٧م عدداً من الإنجازات التي تفخر بها، ويسرني أن نقدم لكم في هذا التقرير رصداً لتلك المنجزات والتي تشمل البرامج والأنشطة الرئيسية والمبادرات وورش العمل والتقرير الإعلامي، بالإضافة إلى مذكرات التفاهم والشراكات والعضويات مع الجهات ذات العلاقة.

وفي الختام فإن المتابع لأنشطة الجمعية سيلاحظ التميز في بناء قدرات المستهلك والتنوع في البرامج والفعاليات يوماً بعد يوم، وأن الجمعية أصبحت مرجعاً معلوماتياً ليس فقط للمستهلك وإنما شريكاً ناجحاً للجهات المعنية بحماية المستهلك، كما تدعو الجمعية كافة المؤتمرين للمشاركة في أنشطتها وبرامجها الفعالة، والتي تحقق أهدافها في إطار اختصاصاتها الستة، فدعكم لنا هو وقودنا نحو طريق النجاح.

رئيس المجلس التنفيذي

مهندس / عبدالله بن علي النعيم

من نحن



جمعية حماية المستهلك هي إحدى مؤسسات المجتمع المدني، والتي تُعنى بجمهور المستهلكين في كافة مناطق المملكة، وذلك بتوفير الحماية اللازمة لهم عن طريق توعية المستهلك بحقوقه وتلقي شكاوى وتحقيق منها ومتابعتها لدى الجهات المختصة، وتبني قضاياه لدى الجهات العامة والخاصة، وحمايته من جميع أنواع الغش والتقليل والاحتيال والخداع والتدليس في جميع السلع والخدمات، والبالغة في رفع أسعارهم بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، ونشر الوعي الاستهلاكي لدى المستهلك وبصيغته بسبيل الترشيد.

التعريف:

أن تكون جمعية حماية المستهلك المؤسسة المدنية الرائدة في حماية المستهلك والدفاع عن حقوقه، ومصدراً موثوقاً للمعرفة والتوعية والإرشاد بشؤون المستهلك.

الرؤية:

حماية المستهلك بالمحافظة على حقوقه والدفاع عنها وتوعيته والعناية بشؤونه.

الرسالة:

الاختصاصات:

إشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٢٠٢) وتاريخ ١٧/٦/٤٢٨١هـ القاضي بإعداد مشروع لتنظيم جمعية حماية المستهلك، وإشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٣) وتاريخ ١١/١٢/٤٢٩١هـ القاضي بالموافقة على تنظيم جمعية حماية المستهلك، وإشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (١٢٠) وتاريخ ٢٣/٢/٤٣٦هـ القاضي بالموافقة على تنظيم جمعية حماية المستهلك وتعديلها. وبالإشارة إلى ما جاء في المادة رقم (١٦٧) من تنظيم جمعية حماية المستهلك التي تتعلق بأهداف الجمعية و اختصاصاتها والتي منها:



مساندة جهود الجهات الحكومية المعنية بحماية المستهلك، وإبلاغ تلك الجهات بكل ما يمس حقوق المستهلك ومصالحه.



تلقي شكاوى المستهلك، المتعلقة بالاحتياط والغش والتدليس والتلاعب في السلع أو الخدمات والمبالغة في أسعارهما، والتضليل عن طريق الإعلانات في الصحف وغيرها، ورفع ذلك إلى الجهات المختصة، ومتابعتها.



توعية المستهلك بطرق ترشيد الاستهلاك وتقديم المعلومات والاستشارات الضرورية له.



إعداد الدراسات والبحوث، وعقد المؤتمرات والندوات والدورات، وإقامة المعارض ذات العلاقة بنشاط حماية المستهلك، ونشر نتائج تلك الدراسات والبحوث، وذلك وفقاً للأنظمة والتعليمات.

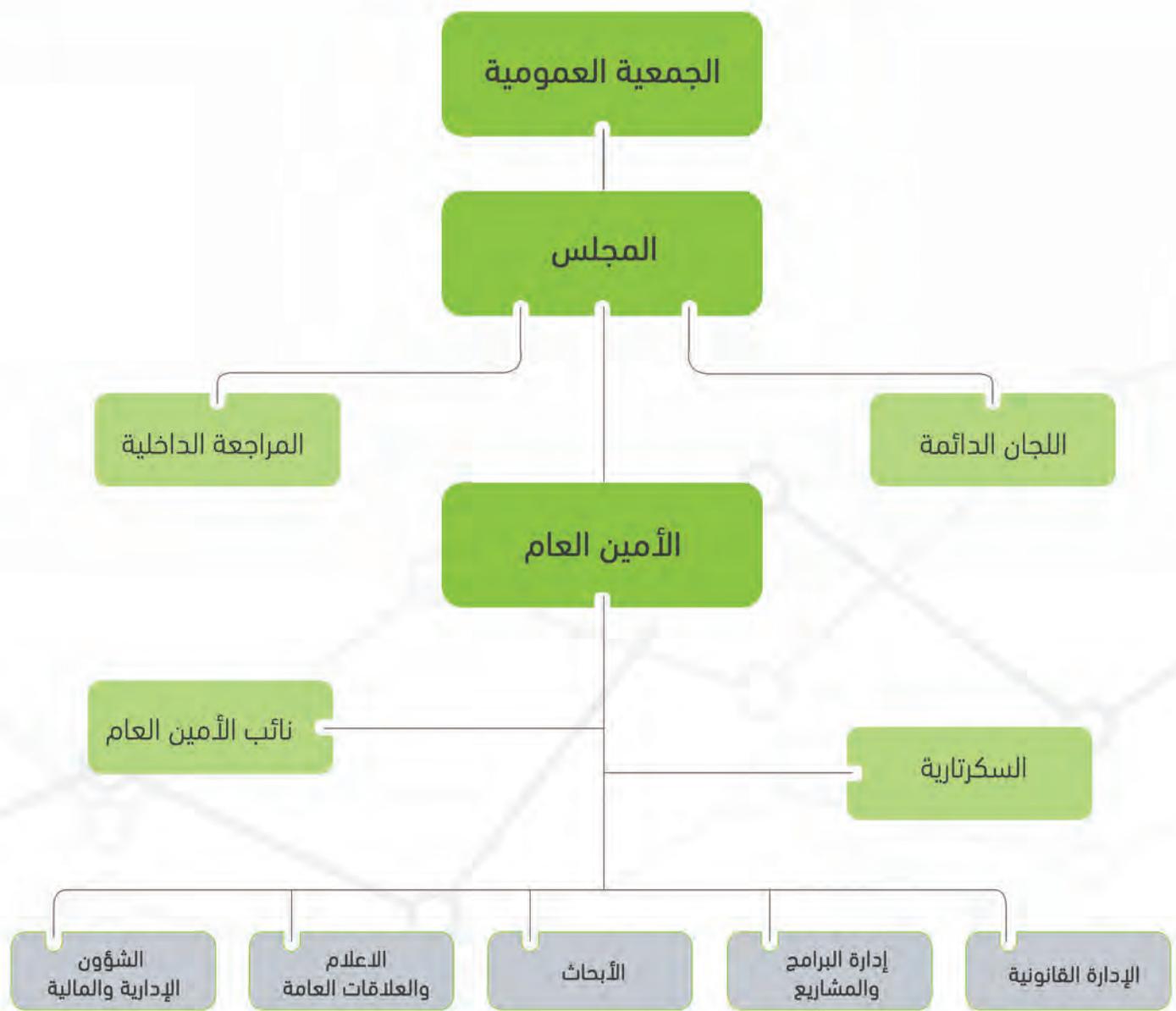


تمثيل المستهلك في اللجان والهيئات المحلية والدولية ذات العلاقة بحماية المستهلك، والتعاون معها والمشاركة في أنشطتها المتعلقة بأهدافها، وذلك وفق الإجراءات النظمية المتبعة.



اقتراح الأنظمة ذات الصلة بحماية المستهلك وتطويرها.

الهيكل التنظيمي:



برامج الجمعية ومبادراتها:



سلسل
الانفوجرافيك
188

1	القيادات وصانعي القرار
64	تعرف على حفك
9	كيف تستخدم؟
7	كيف صحتك؟
51	كيف تشتري؟
4	لغة الأرقام؟
2	ورطة وحلها
7	ماذا تصنع؟
17	لغة الرموز
25	لا تنخدع
1	الترشيد



#المسنهاك_الذكي البرنامج الشامل للوعية المنسنهاك

المستهلك الذكي: هو برنامج شامل للتوعية المستهلك، تقوم الجمعية من خلاله بتزويد المستهلكين بالمعارف الالزامية لحقوقهم تجاه المنتجات والخدمات، بالإضافة إلى طرق الترشيد وثقافة الإدخار، وذلك ضمن سلسلة من المنتجات التوعوية "الانفوغرافيك" تحت وسم #المستهلك_الذكي، وهي كما يلي:

برنامج متمكن:



هو برنامج يسهم في بناء قدرات وتمكين المستهلك عن طريق تعزيز المعارف والمعلومات والمهارات المتعلقة بحقوقه وحمايته، من خلال سلسلة من الدورات التدريبية وورش العمل والمحاضرات في مجال شؤون المستهلك، والتي قدمها نخبة من المختصين في عدد من مدن المملكة، كما في الجدول التالي:

	المدينة		الموقع		التاريخ		المشارك		الموضوع
أبها			الغرفة التجارية الصناعية - أبها		١٤٣٨/٣/٨		د. رزين آل رزين		حماية المستهلك من الغش التجاري
الرياض			مركز تكافل للتنمية الاسرية		١٤٣٨/٦/٢		أ/نادرة الموسى أ/فوزية الوقبيت		تسوق إلكتروني آمن
الرياض			جامعة الملك سعود		١٤٣٨/٦/٤		أ/ريم الشهري		نحو تسوق الكتروني آمن
القصيم			لجنة التنمية الاجتماعية		١٤٣٨/٦/٢٣		أ/ عبد العزيز الخضيري		المستهلك الحلقة الأضعف
الرياض			جامعة دار العلوم		١٤٣٨/١/٢٥		د. رزين آل رزين		حقوق المستهلك والمستهلك الرشيد
الرياض			جامعة دار العلوم		١٤٣٨/٣/١٥		أ/ خالد الشليل		إدارة الميزانية الشخصية والاسرية
الرياض			نادي الرياض		١٤٣٨/٤/١٣		د. أحمد عجينة		الإعلانات التسويقية المضللة
الرياض			نادي الرياض		١٤٣٨/٥/٢٤		د. فهد الخضيري		مشروعات الطاقة وأثرها على الشباب
الرياض			ديوانية آل حسين التاريخية		١٤٣٨/٦/١٦		د. رزين آل رزين		جمعية حماية المستهلك بين الواقع والتطبعات





محاضرة / مشروبات الطاقة وأثرها على الشباب



ديوانية / جمعية حماية المستهلك بين الواقع والتطلعات

برنامج قيمها:

برنامجٌ يتيح للمستهلكين تقييم المنتجات التي قاموا بشرائها، وفق عدد من المعايير التي يمكن الإفادة فيها من وجهة نظر المستهلك.



الأهداف



تقييم تلك المنتجات بحسب
تجربة المستهلكين.



الاطلاع على إيجابيات
المنتج وسلبياته.



معرفة رأي المستهلك في
المنتجات المتوفرة بالسوق
السعوي.



مستشار المستهلك:

هو برنامج يسعى إلى سد ثغرة في جانب التواصل مع المختصين من الجهات الحكومية لمناقشة قضايا المستهلك والتأكد على حقوقه والدفاع عنها ورفع مستوىوعي لديه.



الأهداف



تحقيق رسالة الجمعية
بحماية حقوق المستهلك
والدفاع عنها وتوعيته
وتنقيفه.



بناء علاقات وشراكات
مع الجهات ذات الاهتمام.



تبني القضايا التي تهم
المستهلك.



إيصال رسالة الجمعية
وأهدافها.

وقد تم تنفيذ 5 " حلقات خلال العام استكمالاً لما تم في العام السابق على النحو التالي:

الموضوع	المشارك	التاريخ	الجهة
حقوق وواجبات المستهلك لدى هيئة الطيران المدني	أ/ عادل محمد يمانى	١٦/١١/١٤٣٨	هيئة الطيران المدني

أبرز التوصيات:

- على الناقل الجوي تقديم معلومات واضحة عن شروط وأحكام عقد النقل للمستهلك عند حجز تذاكر الطيران.
- يجب على المستهلك قراءة شروط وأحكام حجز التذكرة جيداً قبل شرائها.
- هناك "تعويضات للمستهلك" في حال ألغيت الرحلات الداخلية أو الدولية من قبل الناقل الجوي.
- على المسافر الإفصاح عن المحتويات الثمينة الموجودة في أمتعته قبل الصعود للطائرة؛ من خلال تعبئة نموذج مخصص لذلك؛ وذلك لضمان التعويض المناسب عند فقدانها.
- عند وجود قصور في الخدمات المقدمة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، يمكن التواصل مع "قطاع المطارات" في هيئة الطيران المدني بشأنها، ولا يخل ذلك في حق المستهلك بتقديم شكوى لإدارة حماية العملاء.

الموضوع	المشارك	التاريخ	الجهة
حقوق وواجبات المستهلك في خدمات ما بعد البيع	أ/ ياسر السنيد	١٧/٤/١٤٣٨	وزارة التجارة والاستثمار

أبرز التوصيات:

- يجب على العميل الاحتفاظ بالفوایر وضمانات السلع؛ حتى يضمن حقه في "خدمات ما بعد البيع".
- يجب على المشتري أن يقرأ "كتيب الضمان" قبل شراء السلع، حتى يكون على علم بخدمات ما بعد البيع، كما لابد بأن يحتوي "كتيب الضمان" الذي يقدمه الوكيل للمستهلك على شروط تخضعها الشركة الصانعة.
- الوكيل التجاري مُلزم بتبلغ المستهلك بالعمر الافتراضي للسلعة، والذي يتلزم من خلالها بتوفير قطع الغيار لها.
- عند صيانة السيارة خارج الوكالة فإنه لا يسقط الضمان؛ طالما تمت وفق توصيات الشركة الصانعة وأثبتت بالفوایر.
- في حال عدم التزام الوكيل التجاري بالتعويض بموجب النظام؛ تعد مخالفة وتحال القضية إلى هيئة العقوبات المختصة، وللمستهلك حق الحصول على قيمة التعويض من الجهة القضائية المختصة.

أبرز التوصيات:

- لابد من قراءة سياسة الاستبدال والاسترجاع قبل إتمام عملية الشراء عبر الانترنت.
- ينصح بتحميل تطبيقات المتاجر الالكترونية عبر الأجهزة الذكية لضمان عدم الوقوع في الاصطياد الالكتروني.
- الحرص عند التسوق على وجود القفل بجانب عنوان الصفحة بالإضافة إلى المواقع الدمنة والتي تبدأ بـ (https) بدلًا من (http).

أبرز التوصيات:

- يجب أن تكون هناك برامج توعوية تساعد المستهلك على رفع مستوى الوعي الإلكتروني لديه، ومعرفة كيفية حماية بياناتهم الرقمية.
- مراقبة بيانات الهاتف في استهلاك شريحة البيانات.
- الحذر من استقبال وفتح الروابط مجهولة المصدر والتي تصل عن طريق "واتس اب" أو "البريد الإلكتروني" والتي تستهدف اختراق البيانات الرقمية.
- الحذر من استخدام البرامج المحظورة؛ لأنها قد يعرض لانتهاك الخصوصية واختراق الجهاز وسرقة البيانات الرقمية.
- يمنع بيع "حسابات التواصل الاجتماعي" في المواقع الإلكترونية حسب نظام الشركات المالكة لتلك البرامج.

أبرز التوصيات:

- "البطاقة الغذائية" للمنتج هي الملصق الخارجي لعبوات المنتجات الغذائية؛ لذا ينبغي الحرص جداً عند قراءتها.
- يجب الحرص على قراءة "الحقائق التغذوية" قبل اختيار المنتج؛ تفادياً لاختيار منتج غذائي يحتوي على نسبة دهون مرتفعة أو كمية سكر عالية.
- من حق المستهلك معرفة البطاقة الغذائية والقيم اليومية للمنتج؛ وبالتالي يحق له الاختيار في شراء المنتج الغذائي أو استبداله بمنتج آخر.

برنامج قارن:



هو برنامج يسعى لتحقيق مقارنة عادلة لأسعار المنتجات والخدمات الأساسية، بهدف رفع مستوى التنافسية بين المؤسسات والشركات فيما يعود بالنفع لمصلحة المستهلك.

مسارات برنامج قارن:

المسار الأول: الأول ركز على تحديد سلة رمضانية تحتوي على مجموعة من المنتجات الغذائية الأساسية التي غالباً ما يحتاجها المستهلك السعودي خلال شهر رمضان، وهو مايساعد المستهلك على تحديد الميزة التقريرية لتلك السلع، ومقارنه إجمالي سعر هذه السلة بين عدد من الأسواق المركزية الأكثر انتشاراً في مدينة الرياض، وحددت المنتجات في تلك السلة وفقاً لرواجها في السوق، ومدى توفرها في كافة الأسواق المركزية الرئيسية المحددة في السلة.

المسار الثاني: يشمل مقارنة سعر سلعة غذائية محددة بتخفيف في السعر أو عرض لدى الأسواق المركزية الكبرى في مدينة الرياض خلال تاريخ محدد، ومن تلك السلع الأرز والزيوت النباتية والحليب والسكر، بالإضافة للمعكرونة وغيرها. ويتم في هذا المسار عرض أرخص ثلاثة أسعار للسلعة الواحدة في عدد من الأسواق المركزية، وهو مايساعد في إتاحة الفرصة للمستهلك للوصول إلى أرخص الخيارات، وتحفيز المستهلك للبحث عن البديل الأخرى المتواجدة في السوق.

حسينا لك.. السلة الغذائية

السلة تشمل مجموعة من السلع الغذائية الأساسية ، تم اختيارها وفقاً لكثرة تناولها ومن ثم تم مقارنة إجمالي سعر السلة لدى عدد من الأسواق المركزية.

التميمي

الدانوب

بندة

يورومارشيه

لولو

كارفور

السدحان

العثيم



برنامج ضابط الاتصال:

هو برنامج يهدف إلى تحقيق التواصل الفعال بين الجمعية والجهات المعنية، عن طريق تعين ضابط اتصال لدى كل جهة من تلك الجهات، بحث تواصل الجمعية معه بشكل مباشر، لتحقيق سرعة الاستجابة حول الشكاوى والاستفسارات الواردة للجمعية.

حيث تم مخاطبة معظم الجهات المعنية من الوزارات والهيئات ذات الصلة بمجال المستهلك، وتم **تعيين ٤٤ ضابط اتصال** لديهم، والجهات هي:

الوزارات



الهيئات والمؤسسات



مسابقة المستهلك الذكي:

هي مسابقة تشجيعية، تتم من خلال مشاركة المجتمع والأفراد لأنشطة وبرامج الجمعية، ويتم الترويج لها عبر منصات التواصل الاجتماعي، وقد بلغ عدد المسابقات الثلاثة.

برنامج التدريب والتطوير:

يهدف برنامج التدريب والتطوير إلى رفع مستوى الكفاءة والفاعلية للكادر الوظيفي بالجمعية، حيث حرصت الأمانة العامة للجمعية على بناء شراكة مميزة مع الجهات ذات العلاقة لدعم موظفي الجمعية والحاقةهم بالورش التي تُعقد بالمؤسسة.

معهد الادارة العامة



مركز مسارات للتدريب

مركز مسارات للتدريب
Masarat Training Center

مؤسسة الملك خالد الخيرية



برنامج التدريب التعاوني لطلاب كلية الاعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:
في إطار تعزيز الشراكة الاستراتيجية وفتح آفاق التعاون مع المجتمع، قامت الجمعية بتفعيل برنامج التدريب التعاوني بالتعاون مع كلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والذي يهدف إلى منح فرصة التدريب الفعلي واكتساب الخبرة العملية في مجال الاعلام والعلاقات العامة، من خلال تدريب عدد طالبين في كل فصل دراسي لتأهيلهم لسوق العمل، من خلال إشراكهم في أعمال ومهام إدارة العلاقات العامة والإعلام.

الأنشطة التوعوية الأخرى:

- المشاركة مع جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن - كلية خدمة المجتمع - بركن توعوي بمناسبة الأسبوع الخليجي للمستهلك ١٤٣٨/٦/٨ ولمدة أسبوع.
- المشاركة مع جامعة الملك سعود - كلية التسويق / إدارة اعمال _ محاضرة وركن توعوي بمناسبة الأسبوع الخليجي للمستهلك ١٤٣٨/٦/٨ لمدة يوم واحد.
- المشاركة مع هيئة الغذاء والدواء في تنظيم وإعداد المادة العلمية لإقامة ركن توعوي بعنوان (كيف تقرأ البطاقة الغذائية) في مركز خريص بلازا ٢٧/٨/١٤٣٨ مـ لمدة يوم واحد.
- المشاركة ضمن فعاليات اليوم العالمي لحقوق الإنسان: شاركت الجمعية في المعرض التوعوي باليوم العالمي لحقوق المستهلك، والمقام بمستشفى الملك خالد الجامعي، للتعرف بحقوق المستهلك كجزء من حقوقه كإنسان، وتمت المشاركة بدعوة من مستشفى الملك خالد الجامعي بالمدينة الطبية بجامعة الملك سعود بتاريخ ١٤٣٨/٣/١٤-١٣هـ.
- المشاركة في كرنفال مدارس الرياض: يأتي كرنفال مدارس الرياض ك المناسبة تجمع الطلاب وأولياء الأمور لاستثمار العلاقة وتطويرها مع المدارس، والتعرف على أعمال الجهات المشاركة، وممارسة الترفيه، والمشاركة بالفعاليات التي يتم تنظيمها. وتهدف مشاركة الجمعية في كرنفال مدارس الرياض إلى التعريف بأعمال جمعية حماية المستهلك، وتزويد الطلاب وأولياء الأمور بالمعرفات والتوعية في هذا المجال، وشرح آلية التواصل ومعالجة شكاوى المستهلك لدى الجمعية والجهات المعنية. بتاريخ: ٢٠١٦/١٢/١١مـ الموافق ١٤٣٨/٠٣/١١هـ.

كما شاركت الجمعية في ورش عمل تمت إقامتها من قبل وزارة التجارة والاستثمار لتعديل وتطوير الأنظمة التالية:



أحكام تقديم الصيانة
وتوفير قطع الغيار
وضمان جودة الصنع



النظام الموحد لحماية
المستهلك



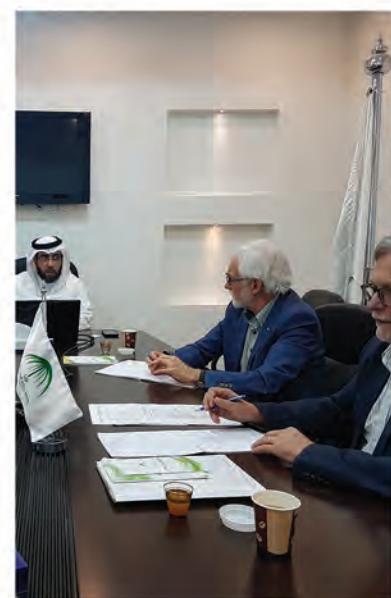
نظام البيانات التجارية



نظام المعادن الثمينة
واللحاجات الكريمة



نظام مكافحة الغش
التجاري



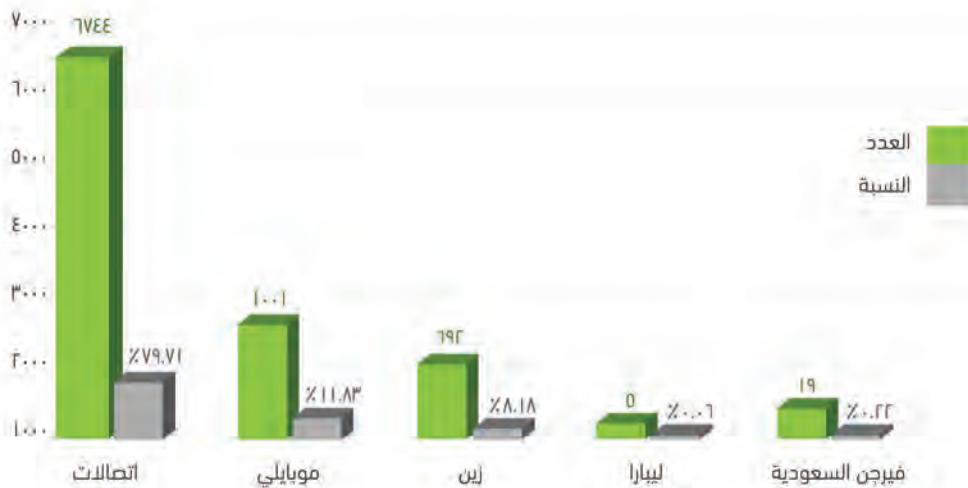
الدراسات والاستطلاعات:

أ. الدراسات:

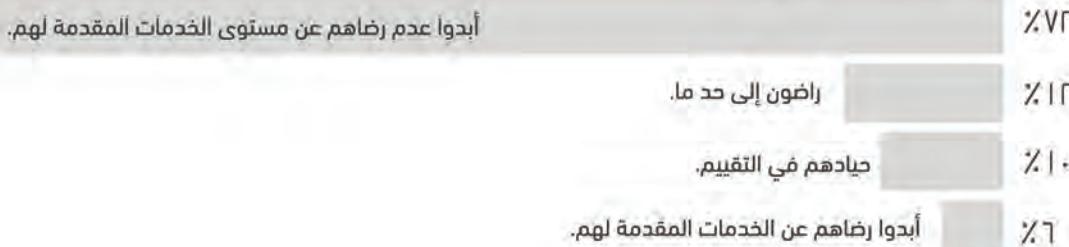
ضمن اختصاصات الجمعية إعداد الدراسات والبحوث ذات العلاقة بشؤون المستهلك، حيث أعدت الجمعية عدد من الدراسات الاستطلاعية لقياس رضا المستهلك عن خدمات بعض الجهات الحكومية والقطاع الخاص، ومن أمثلة ذلك ما يلي:

دراسة قياس مستوى رضا المستهلك عن خدمات شركات الاتصالات:

قامت الجمعية بعمل دراسة لقياس مستوى رضا المستهلك عن خدمات شركات الاتصالات في المملكة، وقد شملت العينة (٨٤٦١) شخص وشملة جميع مناطق المملكة واستبانة الكترونية. وشارك فيها موظفو القطاعين الحكومي والخاص. وتم جمع المعلومات من خلال استبانة الكترونية. تم طرحها عبر منصات التواصل الاجتماعي، وكان توزيع أفراد العينة حسب مقدم الخدمة كالاتي:



وكان من أبرز النتائج ما يلي:



- المشاركة في مراجعة نظام حماية المستهلك الخليجي
- المشاركة في مراجعة سلامة المنتجات مع هيئة المواقف والمقايس
- شاركت الجمعية بإبداء المرئيات حيال لائحة حماية حقوق العملاء الصادرة من هيئة الطيران المدني وذلك قبل اعتمادها ونشرها من قبل الهيئة.

وكانت درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم من شركات الاتصالات العاملة بالمملكة كما موضح بالجدول التالي:

غير راض لحد كبير	غير راض	محايد	راض	راض جداً	
%01,0	%21,3	%9,0	%11,0	%6,7	
%21,0	%30,5	%13,3	%7,8	%1,7	
%37,0	%27,3	%10,5	%16,8	%0,5	
%8,0	%20,0	-	-	-	
%37,8	%21,1	%10,0	%21,1	%1,0	

يعكس هذا الجدول نتائج الاستبيان التي قدمتها شريحة من المشتركين في شركات الاتصالات ولا يشمل بالضرورة جميع مشتركي شركات الاتصالات

مسح ميداني لعينات الخبز للتحقق من مدى التزام المخابز بالأوزان المقررة نظاماً

تواصل لما تقوم به وزارة التجارة والاستثمار من نشر فرق ميدانية لمراقبة التزام المخابز بالأوزان المقررة نظاماً للخبز المفروود والصامولي بحد أدنى ٥١٠ غرامات للريال الواحد في عدد من المدن منها مدينة الرياض؛ في ظل وجود مؤشرات أولية تؤكد عدم التزام بعض المخابز بالوزن المحدد، ودون مراعاة لحقوق المستهلك.

التواصل مع وزارة التجارة ورفع
النتائج وأسماء المخابز المخالفة

أخذ العينات وقياسها

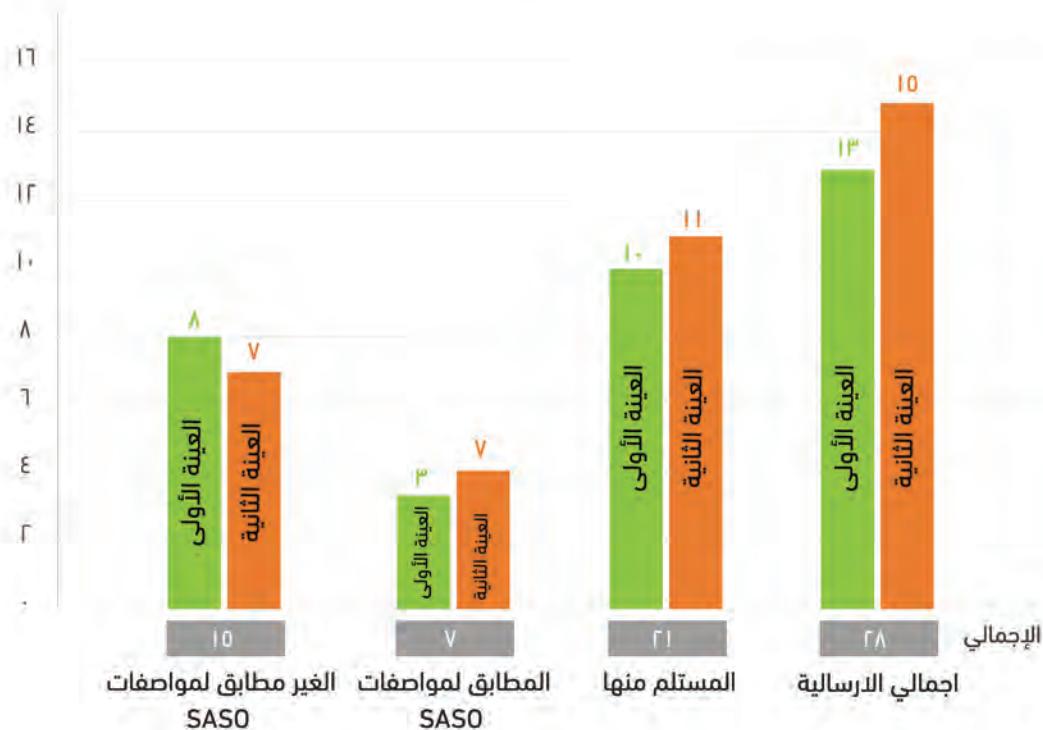
مسح ميداني

عمل التحقيقات

تلقي الشكاوى



دراسة مسحية لأسواق الجوالات بمدينة الرياض وأخذ عينات من الشواحن:
قامت الجمعية بالتعاون مع الشركة السعودية للمختبرات الخاصة (مطابقة) بعمل دراسة مسحية لأسواق الجوالات بمدينة الرياض وأخذ عينات من الشواحن (٢٨) مفردة للتأكد من مطابقتها للمواصفات والمقاييس المعتمدة وكانت نتائجها كالتالي:



الاستطلاعات:
يمثل قياس الرأي العام والوقوف على مؤشرات مرتكزا أساسيا في توجيه صانعي القرار في عالمنا المعاصر في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في الاتجاه الصحيح، وإيمانا بذلك، قامت الجمعية بإجراء عدد من الاستطلاعات وفقاً لما يلي:

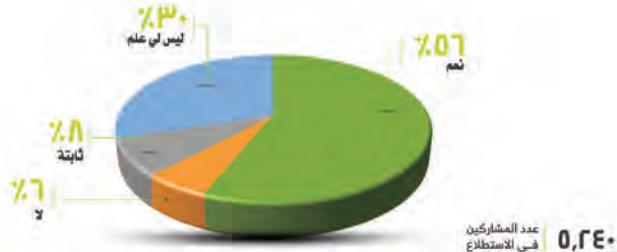
هل تعلم أنه من حقك طلب فحص لعداد الكهرباء عند ملاحظتك وجود خلل في حساب الفاتورة، وذلك مقابل (١٥) ريال مستردبة عند ثبوت الخلل؟ كانت النتائج كالتالي:



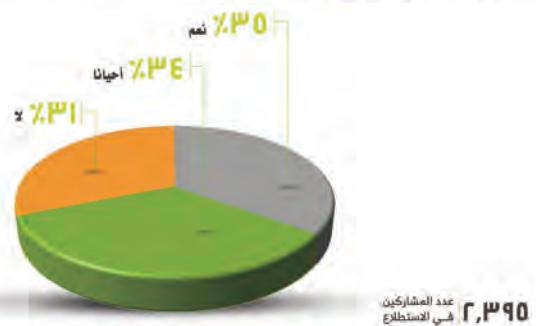
هل لاحظت أن هناك ارتفاع في أسعار الأدوات القرطاسية في المكتبات خلال موسم عودة المدارس؟
كانت النتائج كالتالي:



هل لاحظت ارتفاع في أسعار السلع قبل حلول شهر #رمضان المبارك؟ كانت النتائج كالتالي:



هل تقوم بشراء احتياجاتك الرمضانية مبكراً قبل قدوم شهر رمضان الكريم؟ كانت النتائج كالتالي:



ما مدى استفادتك من الرسائل والإنفوجرافيك التوعوية التي تستخدمها الجمعية في حسابها بتويتر؟ كانت النتائج كالتالي:



كمدفن هل تعتقد أن تطبيق الضريبة الانتقائية قلل من شرائك لمنتجات التبغ؟ كانت النتائج كالتالي:



مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الاستراحات والشاليهات في المملكة؟ كانت النتائج كالتالي:



مدى تأثير التخفيضات على المستهلك في شراء ما لا يحتاج إليه وكانت النتائج كالتالي:



العضويات:



اللجنة الدائمة للحماية المستهلك

مهام و اختصاصات اللجنة الدائمة لحماية المستهلك اقتراح خطة استراتيجية وطنية لحماية المستهلك ورفعها لاعتمادها، واعداد خطة تشغيلية لتنفيذ الخطة الاستراتيجية بعد اعتمادها والعمل على تطويرها وتحديثها بشكل دوري، إضافة إلى تنسيق الجهود بين الجهات، والتعاون مع الجهات المعنية بنشاط حماية المستهلك في رسم السياسات العامة بالنشاط، والعمل على تنمية القوى العاملة في حماية المستهلك، والسعى في تحسين نظم العمل في الجهات المعنية بحماية المستهلكين.



منظمة المستهلكين الدولية هي منظمة عضوية لمجموعات المستهلكين حول العالم. تؤمن بعالم يمتع فيه كل فرد بإمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات آمنة ومستدامة، و تجمع أكثر من 200 منظمة عضو في أكثر من 100 دولة لتمكين ومناصرة حقوق المستهلكين في كل مكان. لنكون صوتهم في منتديات صنع السياسات الدولية والسوق العالمية لضمان معاملتهم بأمان ونزاهة وصدق، بشكل مستقل وحاzman وغير مقيد قبل الشركات أو الأحزاب السياسية. نعمل في شراكة ونمارس تأثيرنا بنزاهة ومتانة وشغف لتحقيق نتائج ملموسة.

والأول من نوعه في المنطقة بأسرها وفيه بمبادرة من مبادرات رؤية التحول الوطني لعام ٢٠٣٠. وتمثل ولاية المركز في تحفيز منظمات الرعاية الصحية والمقدمين والمرضى والآسر والمجتمعات حول سلامة المرضي بهدف توفير خدمات رعاية صحية خالية من الأضرار. يعمل المركز السعودي لسلامة المرضي كخبير رئيسي في استراتيجية سلامة المرضي الوطنية مع التركيز على إعطاء صوت للمجتمع ومقدمي الرعاية الصحية.

ورش العمل:



توصيات ورشة العمل

العمل على إجراء تحليل دقيق للوضع الراهن، بما في ذلك مراجعة الأنظمة واللوائح والغرامات المعنية بمحاربة الغش والتقليد في المملكة ومدى فعاليتها.

تعزيز الرقابة في السوق المحلي.

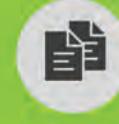
تحديد فجوات الخلل التي تمر عبرها تلك المنتجات، والعمل على مواجهتها ومكافحتها.

إيجاد برنامج ترصد وطني للمنتجات المغشوشة والمقلدة.

عمل دراسات ومسوحات وطنية تحدد سلوك المستهلك تجاه ذلك ومعرفة الأسباب التي تحفز شراء تلك المنتجات، وكيفية وصول المستهلك لها.

إنشاء قاعدة بيانات وطنية موحدة.

تعزيز الرقابة على شهادات المطابقة التي تصدرها الدول أو المختبرات المحلية.



ورشة عمل

"مكافحة جرائم الملكية والتقليد"

قامت الجمعية بالشراكة مع شركة مختبر "أندر رايترز" - الشرق الأوسط والتحالف الدولي لمكافحة التقليد، بعقد ورشة عمل تهدف للتعرف بأثر المنتجات المقلدة على صحة المستهلك وسلامته، وطرق مكافحتها، حيث تأتي هذه الورشة في إطار الشراكة مع الجهات المعنية بتوعية وحماية المستهلك وحفظ حقوقه.

أقيمت الورشة بتاريخ ١٤٣٨/١١هـ وبلغ عدد الحضور ٦٠ مشاركاً تقريباً.

شارك فيها ممثلين عن:

- ١- الأئتلاف الدولي لمكافحة التزييف
- ٢- المركز القومي الأمريكي لتنسيق حقوق الملكية الفكرية
- ٣- هيئة التقىيس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية
- ٤- وزارة التجارة والاستثمار
- ٥- وزارة الصحة
- ٦- مصلحة الجمارك العامة
- ٧- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
- ٨- الهيئة العامة للغذاء والدواء
- ٩- المجلس السعودي للجودة
- ١٠- مختبرات مطابقة
- ١١- المختبر الخليجي لفحص المعدات الكهربائية
- ١٢- جمعية حماية المستهلك
- ١٣- مختبرات أندر رايترز

ورشة عمل "الحد من ارتفاع الأسعار في المنتجات والخدمات"

نظراً لما لوحظ من ارتفاع في أسعار بعض المنتجات والخدمات؛ فقد قامت الجمعية بعدد ورشة عمل تهدف إلى مناقشة ذلك، ومدى تأثيره على المستهلك؛ للوصول إلى مجموعة من التوصيات والحلول العملية التي يمكن أن تحدّ من ارتفاع الأسعار في السوق السعودي، وذلك بمشاركة عدد من المختصين والمهتمين بهذا الموضوع من الجهات المعنية والأفراد. السبت ١٦/١٢/٢٠٢٣م الموافق ١٤٣٨/٠٣/١١، وبلغ عدد الحضور ٢٥ مشاركاً.



شارك فيها ممثلي عن:



وزارة الاقتصاد والتخطيط MINISTRY OF ECONOMY & PLANNING وزارة التجارة والاستثمار Ministry of Commerce and Investment

توصيات ورشة العمل:

تطوير آليات وأدوات الضبط لدى وزارة التجارة والاستثمار حيال مراقبة ارتفاع الأسعار غير المبرر، والاستفادة من التجارب الدولية في ضبط الأسعار، مثل التجربة العمانية.

العمل على تطوير نظام متكامل وشامل للسياسات التموينية، وإعطاء المجال لجمعية حماية المستهلك لمراجعته.

تعزيز سياسات وأنظمة المنافسة، والعمل على تعزيز الرقابة على الممارسات الاحتكارية، من قبل مجلس المنافسة.

دعوة وزارة التجارة والاستثمار إلى أهمية العمل على ضرورة تسريع تطبيق نظام سعر الوحدة، ليعطاء المستهلك القدرة على الاختيار والتمييز.

إنشاء تطبيقات إلكترونية تهدف إلى مقارنة الأسعار بين المنافذ التجارية، وتسهيل وصول تلك المعلومات للمستخدم.

العمل على دعم الأسواق الإلكترونية، وفتح المجال لاستقطاب الخبرات الدولية للسوق السعوي.

دعاة الهيئة العامة للإحصاء للعمل على تطوير المؤشرات الإحصائية المتعلقة بالأسعار وتكلفة المعيشة وفقاً لمستجدات والمتغيرات الحالية، فيما يلي خبر أضلا المقابلة مع الأستاذ، العالمة

الدعوة إلى إنشاء هيئة مستقلة لحماية المستهلك

تفعيل دور الجمعيات التعاونية والاستفادة من التجربة الكوبية والإماراتية في ذلك، بالتعاون والشراكة مع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

تفعيل دور المقاطعة بطرق منهاجية ومؤسسية،
لمواجهة ارتفاع الأسعار غير المبرر للمنتجات أو
الخدمات.

العمل على إيجاد آليات مبتكرة لإشراك أفراد المجتمع في الرقابة على الأسعار بطرق غير تقليدية، بما في ذلك العمل على تدريب مجموعة من المتطوعين في ذلك وتأهيلهم.

رفع وعي المستهلك بطرق مؤسسية ومنهجية من خلال برامج وطنية، تتضمن التعريف بأهمية البحث عن البداول ومقارنة الأسعار، إضافة إلى ترشيد الاستهلاك.

الأحد بمرئيات جمعية حماية المستهلك من قبل إدارة برنامج "حساب المواطن"، سواء على مستوى تقدير معيار الاستهلاك المرشد، أو على مستوى تحديد الإعانة النقدية التي سيتم صرفها، اعتبار الجمعية شريكاً استراتيجياً في ذلك من قبل إدارة برنامج "حساب المواطن".



مركز استقبال الشكاوى:

يقتضي دور الجمعية بإحالة المشتكى إلى جهة الاختصاص لتقديم شكوى رسمية، ومن ثم تتبع الجمعة الشكوى في حال عدم التجاوب من الجهة المعنية.

إحصائية إجمالية لعدد الشكاوى في عام ١٤٣٨ هـ



بعض الشكاوى التي ترد إلى مركز الاتصال يتم تحويلها إلى الموقع لرفع طلب رسمي يرفق مع الوثائق والمستندات، ليتم أتخاذ اللازم ومتابعة الشكوى مع الجهات المعنية.



مذكرات التفاهم والمشاركات:

أولاً: مذكرات التفاهم

(تعزيز التعاون البحثي والعلمي والتدريبي والاستشاري والتفاهم المتبادل)

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
Princess Nourah Bin Abdulrahman University



(إجراء الابحاث المتعلقة بسلامة المنتجات ووعية المستهلك وبناء القدرات والعمل على بناء التأييد لحماية المستهلك)

مطابقة
MOTABAQAH
للتوكيلات العلمية للمعاير
Saudi Specialized Laboratories Co.



(الاستفادة من المرافق والامكانيات لي اقامة دورات وورش توعوية لصالح الجمعية)

IACC
International Accreditation Council

(التعاون بين الطرفين فيما يحقق مصلحة المستهلك في مجالات سلامه المنتجات وجودة الموصفات والمقاييس والحماية من الغش والتقليل)



(التعاون المشترك بين الطرفين فيما يحقق مصلحة المستهلك في مجالات سلامه المنتجات وجودة الموصفات والمقاييس والحماية من الغش والتقليل)

الهيئة الصحية للخطة، والدواء
Saudi Food & Drug Authority

(تعزيز المجالات المشتركة بين الطرفين ووضع إطار عمل للتعاون فيها وتبادل الخبرات المتعلقة بنشاطات الطرفين)

جامعة الملك سعود
King Saudi University

(تعزيز التعاون المشترك في الجوانب الأكاديمية والتدريبية والعلمية)

ثانياً: المشاركات:

عضوية لجنة "تسارع السيارات"

- المشاركة مع اللجنة المشكلة لوضع الحلول المناسبة للتعامل مع مشكلة "تسارع السيارة" دون تدخل قائدتها، حيث قامت الجمعية بالمشاركة في الكشف على سيارتين متضررتين بحادث نتيجة مشكلة التسارع، بتاريخ ١٨/١٤٣٨ هـ الموافق ٢٠١٦/١٠/٢٠ م.

الجمعية ووسائل الإعلام: بيانات وبيانات المواقف

روابط تفاعلية

١٤٣٨/٠١/١١هـ

بيان توضيحي حول معلومات منسوبة خطأً للجمعية بشأن تبنيها مبادرة للتوظيف

١٤٣٨/٠٢/٢٢هـ

بيان حول خبط كميات من الدجاج المنتهي الصلاحية في القصيم

١٤٣٨/٠٤/٠٧هـ

بيان جمعية حماية المستهلك حول ارتفاع اسعار الملائم

١٤٣٨/٠٦/٣

بيان جمعية حماية المستهلك بمناسبة الأسبوع الخليجي للمستهلك

١٤٣٨/٠٦/٢٥

بيان للجمعية (حول التنظيم الجديد لمجلس إدارة الجمعية)

١٤٣٨/٠٨/١٤

بيان جمعية حماية المستهلك حول ترشيد الاستهلاك في رمضان بعد إعادة البدلات والمزايا

١٤٣٨/٠٩/٠٥

بيان مشترك بين جمعية حماية المستهلك وجمعية مكافحة التدخين "نقاء" حول اليوم العالمي للامتناع عن التبغ

١٤٣٨/١١/١٠

بيان تحذيري من معلومات مغلوطة في مقطع منتشر يقارن بين الزيوت النباتية والحيوانية

١٤٣٨/١٢/٠٦

بيان حول ما نشرته صحفة المدينة عن رصد تجاوزات سابقة في جمعية حماية المستهلك

الجمعية ووسائل الإعلام: التقارير والظهور الإعلامي

القنوات التلفزيونية:

شهر الصيام: ظاهرة ارتفاع أسعار السلع والمنتجات الغذائية التي تعود كل عام.



الحاجة الماسة إلى برنامج وطني لترشيد الاستهلاك وقضية الادخار.



بمناسبة اليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٧ تحت شعار عالم رقمي أفضل.



للتعليق عن مقطع اختبار الزيوت.



العروض الرمضانية.



مخالفات غذائية تضبطها وزارة التجارة قبل رمضان.



المحطات الإذاعية:

التخفيضات في رمضان وكيفية التعامل معها.



التخفيضات في رمضان وكيفية التعامل معها.



بيان الجمعية بعد إعادة المزايا والبدلات في إحدى فقرات برنامج بك أصبتنا.



الصحف:

حماية المستهلك تحذر من شراء الأواني المنزلية لتأثيرتها على الصحة العامة.



استغلال مشاهير (الموقع) والرسائل الترويجية تزاحم (تهاني العيد)



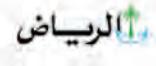
التجارة : أسعار مدن الملاهي تخضع للعرض وجولات لضبطها.



الساعات والعطورات المغشوشة (منجم ذهب) لمقلدي العلامات التجارية في الأسواق السعودية.



التباین بين أسعار الجملة والتجزئية.. جشع التجار يصنع الفرق.





الأخبار والعنوانين الصحفية

- شركات الاتصالات أول مراحلها.. جمعية المستهلك تطلق مؤشر رضا المستهلك الأسبوع القادم.
- شركات الاتصالات أول مراحلها.. جمعية المستهلك تطلق مؤشر رضا المستهلك الأسبوع القادم.
- جمعية حماية المستهلك تُدشن خدمة الرقم المجاني لاستقبال الاستفسارات والشكوى.
- جمعية حماية المستهلك تطلق برنامج "قارن" والسلع الغذائية الرمضانية أولى محطاته.
- جمعية المستهلك تبني مبادرة نماذج استرشادية "عقود خدمات البناء والمقاولات".

٤٦.

خبر تم رصده يخص
جمعية حماية المستهلك

٩٠٦

خبر تم رصده يخص
حماية المستهلك في المملكة

١٠١

خبر تم رصده يخص
حماية المستهلك في الخليج والعالم العربي

منصات الإعلام الاجتماعي

منصات الإعلام الاجتماعي:

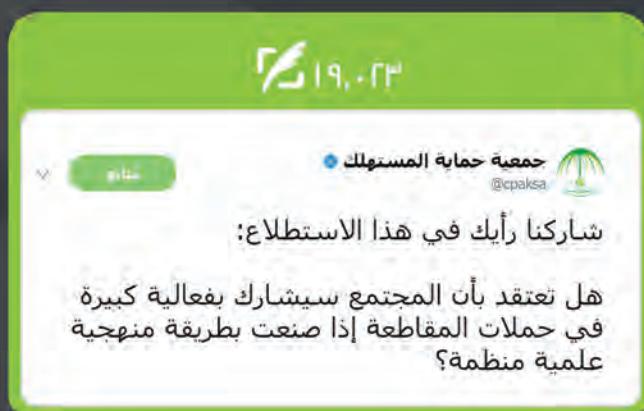
- وصل عدد المشتركين حتى تاريخ نهاية عام ١٤٣٨هـ إلى ١١٩,١٦٩ ألف متابع.

- كان لنوعية الرسائل واستخدام الانفوجراف ومشاركة نشطاء تويتر وتفاعلهم مع ما ينشر دور في زيادة عدد المتابعين،

نشاط حساب الجمعية وتفاعل المتابعين لعام ١٤٣٨هـ :



التغريدة الأكثر تفاعلاً:



التغريدة الأكثر تفاعلاً:



التغريدات والمبادرات المميزة:

شعار ختم التغريدة المميزة يقتصر فقط على التغريدة المميزة دون أي مسؤولية تجاه ما يصدر من حساب صاحب التغريدة المميزة.



شعار ختم المبادرة المميزة يقتصر فقط على تلك المبادرة لدى الجهة المعنية ولا يتعلق بأي مبادرات أخرى لديها.



أمانة محافظة جدة
٢٠٢١ء

Feb 20 at 2:29pm • ٣

الأول من جمادى الآخرة نهاية مهلة التصحيح #أمانة_جدة: غرامة وإغلاق فوري لمخالفة استخدام الأكياس والأوعية البلاستيكية لحفظ المواد الغذائية

حضرت أمانة محافظة #جدة جميع المحلات التي تعمل على حفظ الأغذية الساخنة في أواني ومواد مخالفة لاشتراطات السلامة وتشمل المخابز اليدوية والنصف آلية التي ليس لديها "سيور" لبريد الخبز وأفران التميز والمطاعم والفالين بآن مهلة تصحيح المخالفات سنتهي بتاريخ ١٤٣٨/٦/١هـ، مؤكدة أنها ستببدأ فور انتهاء المهلة حملات تصحيحية تشمل جميع نطاقات البلديات الفرعية وسيتم تطبيق الأنظمة بحق المخالفين تشمل القرارات المالية والإغلاق الفوري.

يأتي ذلك ضمن جهود أمانة محافظة جدة لحفظها من وسلامة الغذاء المقدم لسكان وزوار جدة، وتفيذاً لتوجيه معالي أ.د. هاني بن محمد أبوراس أمين محافظة جدة بإغلاق المحلات التجارية غير الملزمة بسلامة أغذية وتغليف المواد الغذائية.

وكانت أمانة محافظة قد أصدرت تعديلاً على جميع المحال التجارية التي تعمل على حفظ الأغذية الساخنة في أواني ومواد مخالفة لاشتراطات السلامة وتشمل المخابز اليدوية والنصف آلية التي ليس لديها "سيور" لبريد الخبز وأفران التميز والمطاعم والفالين بضرورة وقف استخدام الأكياس والأوعية البلاستيكية المستخدمة لحفظ المواد الغذائية الساخنة كالخبز والأرز والدجاج والفول واستبدالها بالأكياس الورقية أو أوعية القصدير أو الأوعية المخصصة لتعبئتها الأغذية الساخنة بشرط أن تكون معتمدة ومطابقة للمواصفات الفياسية لمواد التعبئة والتغليف للمنتجات الغذائية والتأكد على المخابز بعدم تعبئته الخبز بالأكياس البلاستيكية وهو ساخن.

طوارئ أمانة الرياض
@Amana940



تنعيم أمانة الرياض بيع الدخان وجميع منتجات التبغ بالمقالات الواقعة داخل الأحياء، أو التي تقل مساحتها عن 100 متر.

٣٠٤٨ مشترك



٤٩٤ مشترك



٤١٨٣ مشترك



الرقم الموحد:

8001160087

أطلقت الجمعية يوم ٢٨/٧/١٤٣٨هـ خدمة الرقم المجاني للاستفسارات والشكاوى وذلك لتسهيل التواصل مع المستهلك، كما أن ذلك يتيح لعموم المستهلكين بالتواصل مع الجمعية بشكل مجاني، انطلاقاً من اهداف الجمعية بتوعية المستهلك بحقوقه وتلقي شكاواه. كما أن هذه الخطوة تأتي حرصاً من الجمعية على الدور المناط بها تجاه المجتمع.



برنامج العضوية:



يشكل برنامج العضوية اللبنة الأساسية لجمعية حماية المستهلك، وذلك لتشكيله الجمعية العمومية المتمثلة بحاملي العضوية والتي يتكون من خلالها المجلس التنفيذي. حيث لا يكون للجمعية وجود فعلي إلا بوجود الأعضاء، فالعضوية هي القوة اللازمة لدعم أنشطة وأهداف ورسالة الجمعية. كما أن دخول أعضاء من شأنه انتشار تأثير الجمعية وإضافة أفكار جديدة، وفي بعض الأحيان يمثل جيل جديد من الأعضاء عن احتياجات المستقبل أكثر من الماضي أو الحاضر. ومن هنا، نجد أن هذه الفلسفة تتعامل مع قضية السعي إلى جذب المزيد من الأعضاء ليس كهدف في حد ذاتها وإنما من منطلق توفير العوامل اللازمة لتحقيق رسالة الجمعية.

وبناء على ما سبق، وفي خطوة نوعية لتطوير البرنامج، أطلقت الجمعية النسخة الإلكترونية المحدثة لبرنامج العضوية بشكلها الجديد وذلك بعد تطوير تلك النسخة لتسهيل عملية التسجيل في العضوية، والتواصل مع الجمعية. ويمكن للعضو في النسخة الجديدة الإلكترونية لبرنامج العضوية من تسجيل العضوية أو تجديدها وطلب البطاقة وكذلك التسديد الإلكتروني عبر خدمة الدفع الآمن "سداد". وتقدم الجمعية عدداً من المزايا لحاملي العضوية كالدورات التدريبية، وأولوية التسجيل في البرنامج والمنحة، والمشاركة في الندوات وورش العمل التي تقييمها، وتقديم بعض الاستشارات القانونية ذات العلاقة باختصاصات الجمعية. وبناء على تنظيم الجمعية، فيحق للعضو "العامل" حضور اجتماعات الجمعية العمومية وترشيح أعضاء المجلس التنفيذي، والترشح لرئاسة المجلس في حال مضت سنة على انضمامه للعضوية. وتأتي هذه الخطوة من قبل الجمعية إيماناً منها بأهمية أعضاء الجمعية ودعمهم وتعزيز سبل الشراكة وتسهيل التواصل معهم.

أعضاء الجمعية:

العضو	العضو	العضو
تركي بن عبد الله الجالسي	منصور عبد العزيز الخبunan	طلال سعيد ال فايدة
أنس نبيل هاشم تجدي	وليد منصور ناصر العقيل	فهد إبراهيم محمد النفيسة
د. سمر بنت عبد الله القحطاني	محمد نجيب عبدالعاطي السعداوي	أحمد بكر عبد الله أبو الخير
فواز بن محمد علي حمدي	نادرة عودة الموسى	طارق عبد الله عبد اللطيف الدويش
مساعد بن سعود المهيمنزي	هلا بنت وليد محمد العيسى	أحمد زكري عيسى شايقه
ماجد بن صالح المرزوم	مازن يوسف جان	محمد عبد الله سليمان المرزوق
مشاعل بنت طلال مالك السعدون	مشعل خلف عيضة الثبيتي	عبيشان محمد عبد الرحمن عبشان
غادة إبراهيم صالح القاضي	محمد جهز ثامر العتيبي	مترك مناحي شبيب القحطاني
نبيل بن محمد يحيى سليمان	أحمد حامد خليف الشمرى	سامي سليمان سعد العكوز
عبد الوادي محمد عبد الله الشهري	ندى عبد الله صالح باصحيح	منصور شباط معروف الصقرى
علي حسن عبد الله الهاجري	مها بنت صالح عبد العزيز العتيقي	أحمد مفرج عبده معدي
وافق بنت عثمان محمد حكمي	سارة بنت عبد المحسن السديري	شبيب حسن شجاع القحطاني
سلطان بن سليمان فالح العتزي	حنان بنت ساعد مسعود المحياوي	ناصر عايش ناصر الغامدي
أحمد بن علي العيدروس	ناصر بن سيف الدوسري	مشعل صالح علي الوابل
محمد بن يحيى المتحمي	صفاء بنت عبد العزيز السعيدان	أمل بنية أحمد العتيبي
إبراهيم بن عبد الرحمن المشعل	هيفاء بنت أحمد الحبيب	فواز مزهر حمد الواثلي
محمد بن رسول محمد المصادر	سلمان بن نعيمان الصاعدي	عبد الله بن عبد العزيز التركي
أيمن محمد حبكور محمد	فاطمة بنت عبد الله آل مشاري	عبد العزيز بن صالح الخطيري
فهد بن معيوض الحارثي	عبد الله بن علي آل سليمان الغامدي	رزيان بن محمد بن حمد الرزيان
عبد الوادي محمد عبد الله الشهري	عمار سلمان طاهر البوجويح	خالد بن محمد بن علي الخليفة
سالم عوده حمدان العامري	خالد سلطان حمد السلطان	بدر عبد الله راشد المياج
آمال محمد دغيمان الذيباني	غرم الله عبد الله صالح الغامدي	خالد إبراهيم زيد بن زيد
فواز محمد سالم المالدي	أحمد سهيل محمود عجينة	ساري عبد الله راشد العطوي
محمد سليمان محمد المهناء	بندر متعب محمد الشمرى	عايش نوار جديع الحارثي
يوسف ناصر سعد الجدعان	نوره عبد الله فارس الفارس	مستشار مبارك صالح المطرفي
عبد الله أحمد داود المغلوث	فهد محمد فهد الثنستان	أحمد محمد عبد الله القحطاني
عبد الله صالح علي العجمي	غانم محمد هذال الدوسري	عبد الرحمن أحمد عارف الغامدي



جمعية حماية المستهلك
Consumer Protection Association