

التقرير السنوي

جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

2 0 1 9
1 4 4 1



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

www.cpa.org.sa

cpaksa

800 116 0087

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
٦	تعرّف
٧	خذ العلم
٨	جائزه حماية المستهلك
٩	قارن
١٠	ضابط الاتصال
١١	التدريب والتطوير
١٢	اقتراح أنظمة حماية المستهلك وتطويرها
١٣	لجان القضايا العامة
١٣	لجنة البيوت المغشوشة
١٣	لجنة عقود "السايبر"
١٤	الدراسات والاستطلاعات
١٤	الدراسات
١٦	الاستطلاعات
١٨	العضويات
١٩	تطبيقات ومنتجات الجمعية
١٩	موقع الجمعية الالكتروني
١٩	تطبيق فاتورتي
٢٠	الدليل الشامل لحقوق المستهلك
٢١	المؤتمرات والندوات والمعارض
٢٢	الحملات التوعوية
٢٣	مركز استقبال الشكاوى
٢٤	مذكرة التفاهم
٢٥	الجمعية ووسائل الإعلام
٢٥	الظهور والتاريخ الإعلامية
٢٥	بيانات والمواقف
٢٦	منصات الإعلام الاجتماعي
٢٩	برنامج العضوية
٢٩	أعضاء الجمعية



كلمة رئيس المجلس التنفيذي لجمعية حماية المستهلك (التقرير السنوي لعام ٢٠١٩م)

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 عدد 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، ويسريني 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 سيلحظ 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 تدعى الجمعية كافة المهتمين للمشاركة في أنشطتها وبرامجها الفعالة، والتي تحقق أهدافها في إطار اختصاصاتها الستة، فدعونا نحن وقودنا نحو طريق النجاح.

رئيس المجلس التنفيذي
م. عبد الله بن علي النعيم

التعريف

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

الرؤية

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

الرسالة

حماية المستهلك بالمحافظة على حقوقه والدفاع عنها وتوعيته والعنابة بشؤونه.

الاختصاصات

إشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٢٠٢) وتاريخ ١٤٢٨/٦/١٧هـ القاضي بإعداد مشروع لتنظيم جمعية حماية المستهلك، وإشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٣) وتاريخ ١٤٢٩/١/١٢هـ القاضي بالموافقة على تنظيم جمعية حماية المستهلك، وإشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٢٠) وتاريخ ١٤٣٦/٢/٢٣هـ القاضي بالموافقة على تنظيم جمعية حماية المستهلك وتعديله. وبالإشارة إلى ما جاء في المادة رقم (١٦٧) من تنظيم جمعية حماية المستهلك التي تتعلق بأهداف الجمعية و اختصاصاتها والتي منها:

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



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



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



توعية المستهلك بطرق ترشيد الاستهلاك وتقديم المعلومات والاستشارات الضرورية له.



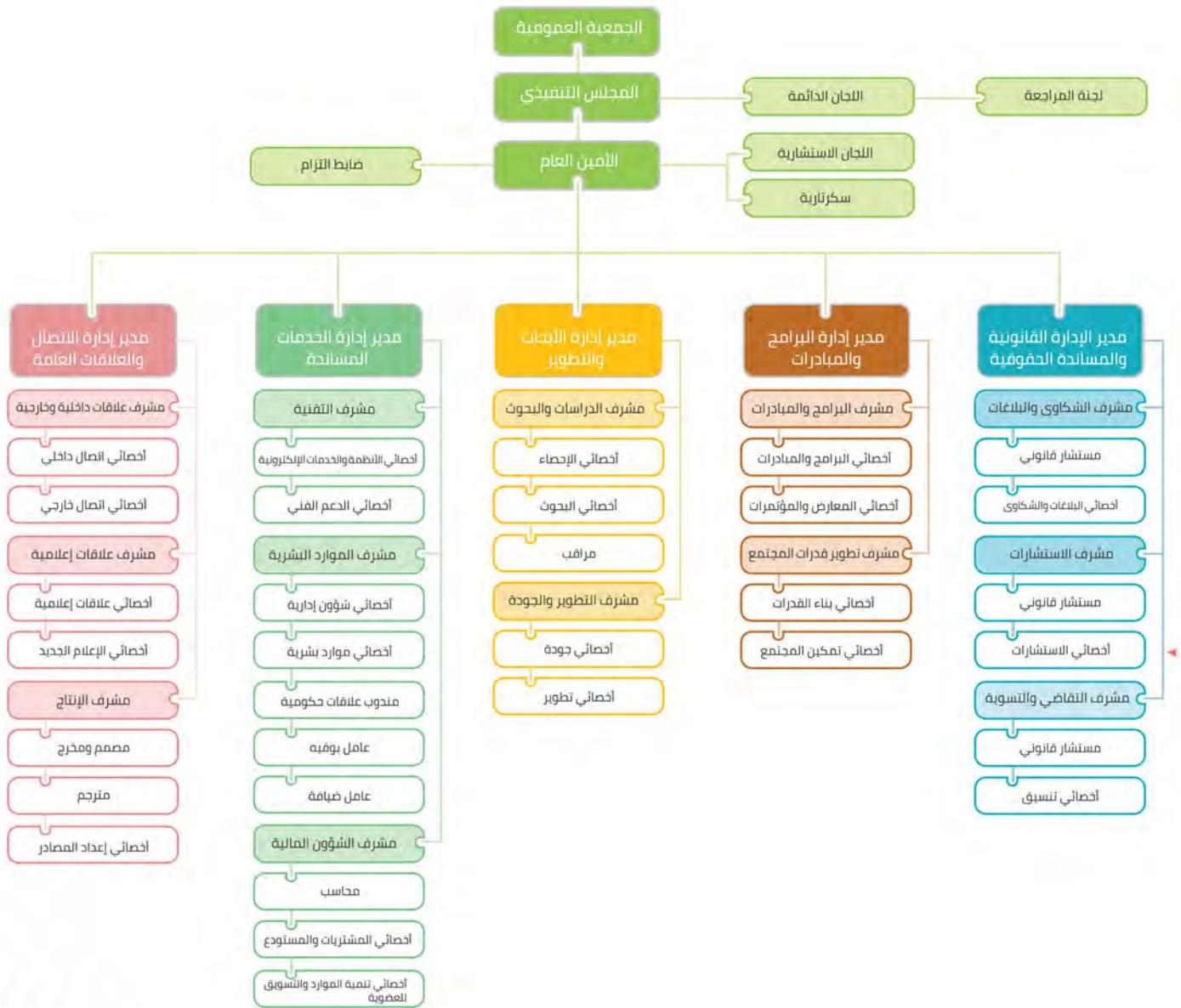
اقتراح الأنظمة ذات الصلة بحماية المستهلك وتطويرها.



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



الهيكل التنظيمي



برامج الجمعية ومبادراتها

ا. برنامج (تعرف):

هو برنامج توعوي شامل، يهدف إلى تعريف المستهلك بحقوقه تجاه المنتجات والخدمات، وطرق ترشيد الاستهلاك، ونشر ثقافة الادخار، وذلك في إطار اختصاص الجمعية في الجانب التوعوي من خلال سلسلة من المنتجات الإعلامية تم نشرها تحت شعار #تعرف_ع_بر_وسائل_ال التواصل_الاجتماعي ووسائل الإعلام المتاحة، وقد بلغ إجمالي عدد هذه المنتجات الإعلامية (الانفوجرافك، والصور المتحركة) ٢٤ منشوراً، توزعت كما يلي:



نماذج من منشورات "تعرف":

أبرز النصائح عند التسوق من المتاجر الإلكترونية

يقدمها لكم مسمير الجند الفائز بجائزة حماية المستهلك ٢٠١٩



تجنب التسوق من خلال المواقع الغير رسمية وخاصة الباعة عبر شبكات التواصل الاجتماعي مالم يكن لدى البائع حساب في منصة معروفة بتطابق مع بيانات متجرك

لا تصدق أي رسوم تفرض من قبل مزودي خدمات الشحن ولكن مرفق معها بيان بذلك الرسوم صادر من قبل الهيئة العامة للجمارك وفي حال خلاف ذلك، يحق لك رفع شكوى لهيئة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

تأكد من صحة العروض بمواسم التخفيضات وذلك بمقارنتها بغيرها وبعد إيهما مقارنة السعر للمنتج نفسه بين المتاجر المختلفة

يحق لك إلغاء الطلب واسترجاع قيمة الطلب إذا تأخر البائع بتوصيل المنتج لأكثر من ١٥ يوم.

تأكد من سياسة الإرجاع المطبقة لدى المتجر الإلكتروني قبل طلب الشراء

ادخر للي يستاهل

النوع	السعر
منتجات التبغ	١٥ ريال
مشروبات الطاقة	٧ ريال
المشروبات الغازية	٢.٥ ريال
الوجبات السريعة	٢٠ ريال
الفهوة	١٢ ريال
متوسط الانفاق الشهري	٣٦٠ ريال

لسلامتك عند هطول الأمطار وحدوث العواصف

اتبع التعليمات التالية

الخطوة	التعليمات
أهون مصدر للإضاءة في حال القطع العلني	أهون مصدر للإضاءة في حال القطع العلني مثل دفاتر راديو وشاحنات وسائل النقل
الابتعاد عن المناطق المائية حتى لا تتعرض السيارات	الابتعاد عن المناطق المائية حتى لا تتعرض فيها للخدوش والأذمة أو النساء في السيارة
تجنب الأدوار في حال هطول الأمطار الغزيرة	تجنب الأدوار في حال هطول الأمطار الغزيرة والسبول
عند حدوث الصواعق	تابع الأخبار ووسائل الإعلام للتعرف على التغيرات حول مناطق هطول الأمطار الغزيرة والسبول
ابعد عن المناطق المكثفة واستخدم أجهزة الراديو أو الجوال	أهون مصدر للإضاءة في حال القطع العلني مثل دفاتر راديو وشاحنات وسائل النقل
الابتعاد عن الماء	الابتعاد عن الماء بالدرجة الأولى والدرجات الثانية
تجنب ملامسة مصادر الكهرباء المبللة	تجنب ملامسة المصادر الكهربائية المبللة
عند وصول المياه داخل المنزل من تلفaucet أو جهاز التدوير	عند وصول المياه داخل المنزل من تلفaucet أو جهاز التدوير

تتحقق "فرعية" لسلامتك من تدريبات السلامة

بلغ الدافع المدني عن فرعية ٩٩٨ | ☎ أي خطر شاهده

المنصر - موقع الهيئة المعلوماتي للأفراد | دار المحفوظ

وزارة الداخلية السعودية - القديرة العامة للدفاع المدني

حماية المستهلك | Consumer Protection

www.cpa.org.sa

٢. برنامج "خذ العلم":

هو عبارة عن مجموعة من مقاطع الفيديو القصيرة، التي يتم إنتاجها بالتعاون مع عدد من الخبراء والمختصين، لتقديم معلومات توعوية ومتخصصة، في إطار اختصاص الجمعية في الجانب التوعوي، وفي قالب ممتع ومشوق.



الأهداف



تعزيز دور الخبراء والمختصين بحماية المستهلك في المشاركة بتوعيته



تعريف المستهلك على الآلية المناسبة للتعامل تجاه ما يُستجد من حالات وقضايا الرأي العام



توعية المستهلك بالمعلومات الضرورية له، وفق الأولويات





٣. جائزة جمعية حماية المستهلك:

هي جائزة تكريمية سنوية تقيمها الجمعية للأفراد والمجموعات التطوعية والجهات الحكومية المتعاونة في التوعية بقضايا المستهلك، عبر منصات التواصل الاجتماعي، أو إطلاق المبادرات المميزة، والتي حققت أثراً إيجابياً على المستوى المجتمعي.

الفئات المستهدفة

- فئة مبادرات الأفراد المتميزة في توعية المستهلك:** تستهدف الجائزة المختصين في مجال حماية المستهلك وحقوقه.
- فئة المستهلك الواعي:** تستهدف الجائزة الأفراد الذين ينشؤون بشكل نظامي تجاربهم في تحصيل حقوقهم التي كفلتها الأنظمة بالطرق النظامية.
- فئة أفضل حملة مشتركة مع الجهات الحكومية:** تستهدف الجائزة الجهات الحكومية المتعاونة مع الجمعية في إخراج حملات أو برامج توعوية أو منتجات موجهة للمستهلكين.

أهداف الجائزة:

دعم الحسابات المؤثرة في شبكات التواصل الاجتماعي بنشر الوعي بين فئات المجتمع، وتعزيز ثقافة المطالبة بالحقوق من خلال الطرق النظامية، وتشجيع الجهات الحكومية للتعاون مع الجمعية في إخراج برامج ومنتجات موجهة للمستهلك.

الفائزون بجائزة جمعية حماية المستهلك لعام ٢٠١٩م

• فئة مبادرات الأفراد المتميزة في توعية المستهلك:

أ. عبد العزيز الحمادي



مهتم بنشر المعرفة الرقمية وأثراء المحتوى العربي ونشر التوعية الرقمية وطرق التسوق الإلكتروني الآمن.

د. صالح بن سعد الانصارى



مهتم بتعزيز الصحة ونشر الوعي الصحي كان له تركيز لمكافحة الأمراض المزمنة من خلال ممارسة المشي حتى عُرف بعميد المشي.

م. سمير الجنيد:



متخصص في تقنية المعلومات والأمن المعلوماتي ركز في حسابه على نشر التوعية التقنية وطرق التسوق الإلكتروني الآمن.

• فئة المستهلك الوعي:

أ. محمد الشدي:

في رحلة العودة للوطن من نيويورك إلى الرياض تأخرت رحلته لمدة ٢١ ساعة على متن أحدى رحلات الخطوط الجوية العربية السعودية، ثم بعد ركوبهم للطائرة حصل تغيير في المقاعد خلاف ما هو مدون في التذاكر الخاصة به ولأهله، فتقدم بشكوى لدى الناقل الجوي، وتم الاعتذار له وذكره له بان ما حصل كان بسبب ظروف تشغيلية خارجة عن الإرادة، لم يقنع بجوابهم وأن ذلك لا يعفيهم عن المسئولية فتقدم بشكوى لدى هيئة الطيران المدني، وتم توجيهه برفع دعوى في المحكمة الإدارية بحكم الاختصاص، وتوجه بعدها إلى المحكمة الإدارية بالرياض (ديوان المظالم)، وتقديم بدعوى ضد الناقل الجوي، وبعد اثنا عشرة جلسة حضرها بنفسه بدون توكيل، مسترشداً باللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء الصادرة من هيئة الطيران المدني؛ صدر خاللها حكم ابتدائي بإلزامهم بتعويضه بمبلغ حوالي

٦٠ ألف ريال، ومن ثم تقدم باعتراض على الحكم بعدم قناعته بذلك وانتهت في محكمة الاستئناف بصدر حكم نهائي يلزم الناقل الجوي بتعويضه بمبلغ يربو عن ستين ألف ريال.



• فئة أفضل حملة مشتركة مع الجهات الحكومية:



وزارة التجارة
Ministry of Commerce



عن موقع الاحتياط.

٤. بِرْنَامِجُ فَارِن:

هو برنامج يسعى لتحقيق مقارنة عادلة لأسعار المنتجات والخدمات الأساسية، بهدف رفع مستوى التنافسية بين المؤسسات والشركات، فيما يعود بالنفع على مصلحة المستهلك، وذلك في إطار احتصاص الجمعية بالجانب التوعوي للمستهلك.

نماذج "قارن"

حسبنا لك .. السلة الغذائية									
السلة تمثل مجموعه من السلع الضروريه الأساسية التي تم اختيارها وفقاً لذائقتنا									
وتم تقييم إجمالي سعر السلة الذي يدعى من الأسواق المفتوحة									
أحد النتائج يدعى 2019/ 10 / 24-23 وقد يختلف من يوم لآخر									
الفاتح	لبن	العلف	السجادان	المقبي	لولو	كارفور	فلاطة السنط	لبن دوار الشعيب عاصمه	لبن دوار الشعيل
18.95	18.80	15.95	9.95	14.85	10.90	13.50	1.8	لبن دوار الشعيب عاصمه	لبن دوار الشعيل
70.50	61.25	61.95	59.95	59.95	59.75	49.75	10	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
12.95	12.95	10.50	11.75	10.95	11.90	10.75	30	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
106.95	104.95	112.95	103.00	97.95	103.90	94.75	10	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
79.95	55.95	57.90	57.95	54.95	54.90	54.75	2.5	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
5.95	8.95	7.50	6.95	6.70	6.90	5.75	135	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
4.25	3.55	2.49	2.50	2.50	2.50	1.75	450	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
2.95	2.95	2.25	2.50	2.25	2.25	1.95	450	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
3.50	3.24	3.25	3.10	3.10	3.30	2.75	1	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
13.50	12.95	10.95	9.75	9.75	9.95	9.50	100	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
19.95	17.50	14.95	14.95	12.95	13.90	12.75	400	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
32.00	19.95	19.95	23.75	23.95	19.90	15.75	10	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
14.75	12.60	10.95	9.95	10.50	10.50	9.75	18	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
13.95	14.95	14.50	15.75	14.50	13.90	14.50	40	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
7.95	7.50	4.98	5.95	4.98	5.25	4.75	185	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
24.95	14.95	14.95	18.95	12.95	15.90	12.75	400	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
12.50	9.95	9.95	6.95	9.95	7.90	6.75	1	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
14.25	24.70	10.95	16.95	9.95	9.90	9.75	1	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
31.50	46.95	34.95	32.95	37.95	34.90	29.75	5	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
18.50	11.95	10.95	12.95	10.95	8.90	8.75	400	لبن دوار الشعيل	لبن دوار الشعيل
509.75	466.54	432.77	426.50	411.58	407.20	370.45	الاجمالي		

وتعمل الجمعية على أن يكون المنتج النهائي عبارة عن تطبيق الكتروني يحتوى على المميزات التالية:

اختيار السلة حسب رغبة المستهلك ومقارنتها بين المتاجر.

اقتراح البدائل الأرخص حسب بحث المستهلك.

تمكين المستهلك من تقييم المنتج والمتجرب.

إمكانية تحويل المستهلك لتطبيق التاجر مباشرة للشراء
السلة، بعد الاتفاق على عمولة محددة مع المتاجر.

تقديم تقارير مدفوعة للمتاجر عن سلوك المستهلكين الشرائط في المناطق والأحياء المختلفة لتوفير المنتجات الأنسب للمستهلك، مع الحفاظ على سرية بيانات المستهلكين.



٥. برنامج ضابط الاتصال:

برنامج يهدف إلى إيصال صوت المستهلك والدفاع عن حقوقه وحمايته بشكل فعال، وذلك عن طريق تعيين ضابط اتصال لدى كل جهة من الجهات ذات العلاقة، بحيث تواصل الجمعية مع ضابط الاتصال بشكل مباشر، لتحقيق سرعة الاستجابة حول الشكاوى والاستفسارات الواردة للجمعية، والدفاع عن حقوق المستهلكين لدى تلك الجهات.

حيث تم مخاطبة معظم الجهات المعنية من الوزارات والهيئات ذات الصلة بمجال المستهلك، وتم تعيين **٣١ ضابط اتصال** لديهم، والجهات هي:

الجهات التي عيّنت ضابط اتصال مع الجمعية:

الوزارات



المؤسسات



التدريب والتطوير

استقبال الطالبات للتدريب التعاوني ضمن إطار الشراكة الفاعلة بين الجمعية وجامعة الملك سعود، ومشاركتهن في إنجاج مناشط الجمعية في الجوانب ذات العلاقة بمحال دراستهن.

اقتراح الأنظمة لحماية المستهلك وتطويرها

عملت الجمعية على إيصال كل ما من شأنه تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات التي تمس المستهلك بشكل مباشر، والرفع للجهات المعنية بمعالجة قضاياه، ولذلك فقد قامت الجمعية بمخاطبة الجهات المعنية بالمواضيع التالية:



الموضوع

مراجعة العقد الثلاثي (عقد الدعم السكني لصندوق التنمية العقارية) وإبداء ملاحظات الجمعية على العقد.

تزويد الوزارة بالشكاوى والاستفسارات التي وردت للجمعية فيما يخص سحب وحدات سكنية في شمال مدينة الرياض (حي نبض قيران).



الموضوع

مراجعة "قواعد حماية حقوق المستفيد من خدمات البريد" وإبداء ملاحظات الجمعية على القواعد.



الموضوع

مراجعة تقرير "لجنة دراسة حالة الأسواق السمكية" وإضافة مقترنات بهذا الشأن.

لجان القضايا العامة

١- لجنة البيوت المغشوشة:

مع تزايد الشكاوى الواردة للجمعية من المستهلكين حول اشكاليات البيوت المغشوشة الهندسية والإنسانية لبعض الفلل الجاهزة، ولعدم وجود جهة ضامنة لجودة المباني المُباعة، ولا وجود لاشتراطات أو متطلبات تحقق السلامة والأمان لهم، فقد أنشئت الجمعية لجنة لدراسة وتحليل، الوضع الراهن للمشكلة ووضع الحلول والتوصيات، كما أخذت الجمعية على عاتقها تبني هذه القضية والرفع بها للجهات المختصة، حيث تهدف اللجنة توعية المقبولين على قرار شراء المنزل بالإضافة إلى معالجة مشاكل المتضررين من البيوت المغشوشة.



٢- لجنة عقود التمويل المتغيرة "السمايس":

شكلت الجمعية لجنة مؤقتة لمناقشة قضايا وشكاوى المستهلكين التي تخصل عقود التمويل العقاري المرتبط بمؤشر "السايبر"، وشملت اللجنة عدداً من المختصين القانونيين ومحاسبين وماليين، وكذلك الإعلاميين والمهتمين بقضايا الرأي العام.

وناقشت اللجنة الحلول المختلفة وكيفية تعامل البنوك مع التوصيات التي صدرت من مؤسسة النقد العربي السعودي وذلك لمعالجة قضية متضرري السايبير. وكذلك مدى قانونية العقود من عدمها مقارنة بأنظمة مؤسسة النقد، واستعراض التجارب الدولية فيما يخص العقود العقارية المرتبطة بالفائدة المتغيرة.

وقد خرجت اللجنة بعدد من المخالفات المرصودة في بعض عقود الإيجار التمويلي المرتبط بمؤشر السايبير، وتم إرسالها لمؤسسة النقد العربي السعودي.

وقد صدر عن الجمعية بيان بتاريخ ٢٢/٠٣/٢٠٢٤م بعنوان "بيان جمعية حماية المستهلك حول عقود التمويل العقاري المرتبط بممؤشر الفائدة المتغيرة" يبيّن فيه مرئياتها حول القضية والمخالفات المرصودة وتحذيرات الجمعية حيال القضية.

وبفضل من الله بادر عدد من البنوك بمبادرة تصحيح عقود التمويل العقاري المرتبط بفائدة متغيرة، وخرجت الجمعية ببيان إلحاقي بتاريخ ٢٨/٠٤/٢٠١٧م بعنوان "بيان إلحاقي لجمعية حماية المستهلك حول عقود التمويل العقاري المرتبطة بمؤشر الفائدة المتغيرة" وأوضحت الجمعية فيه بعض تفاصيل القضية وآخر المستجدات كما دعت الجمعية في البيان باقي الشركات والمؤسسات المالية التي لم تبادر أسوة بهمن بادر من البنوك.



أولاً: الدراسات:

تقوم الجمعية بإعداد مجموعة من الدراسات والاستطلاعات بهدف قياس مؤشر رضا المستهلك عن خدمات ومنتجات بعض الجهات في القطاعين الحكومي والخاص، وذلك في إطار اختصاصها بإعداد الدراسات والبحوث ذات العلاقة بشؤون المستهلك، ومن أمثلة ذلك ما يلي:

أ- دراسة " مدى رضا المستهلك عن خدمات شركات تأمين السيارات "

بناء على الاستطلاع الذي أطلقته الجمعية حول الموضوعات التي يرى المستهلك أهمية البدء بدراستها وقياس مدى رضا عنها، جاء موضوع شركات تأمين السيارات في المركز الأول، حيث بلغ نسبـة ٤٣٪ من بين الموضوعات المدرجة في الاستطلاع.

وعليه قامت الجمعية بدراسة لتقـيم خدمات شركات تأمين السيارات في السعودية، وذلك من وجهة نظر المستهلك، حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المستهلك عن خدمات شركات تأمين السيارات، والتعرف على الإشكاليات التي قد تواجهه، كما تسهل عليه المقارنة واختيار من يراه الأفضل بين الشركات من حيث (الثقة، والأمان، والسعر، والتعويضات المالية)، كذلك تسهم نتائج الدراسة في رفع مستوى السوق التنافسية بين الشركات، الأمر الذي يصب في مصلحة المستهلك.

ومن أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

- ١- شركة التأمين التعاونية حققت المركز الأول في كسب رضا المستهلكين، وحرصت على الوفاء بالتزاماتها.
- ٢- العامل الأول لتفضـيل شركة تأمين عن أخرى هي أسعار التأمين حيث بلغ تفضـيلها بين المستهلكين بنسبة ٤٨,٩٪.
- ٣- بلغت أسعار التأمين الذي يدفعها ٤٠٪ من المستهلكين ما بين ١٠٠٠ إلى ٢٠٠٠ ريال.
- ٤- غالبية عملاء شركات التأمين ليس لديهم معرفة بالتعديلات الجديدة على وثيقة تأمين المركبات التي تم العمل بها اعتباراً من تاريخ ١٤٣٩/١٢/١٥ هـ حيث شكلت تقريرـاً ٩٠٪.
- ٥- غالبية عملاء شركات تأمين المركبات بنسبة ٤٠٪ لا يعلمون ما هي الجهة المختصة عند الرغبة في تقديم شكوى ضد الشركة التي يتعاملون معها.

بـ- دراسة "تقييم أجهزة الثلاجات المنزلية":

قامت الجمعية بعمل دراسة لتقدير العلامات التجارية لأجهزة الثلاجات المنزلية في السوق المحلية السعودية، وذلك من وجهة نظر المستهلك، من ناحية الجودة وخدمات ما بعد البيع، بهدف تسهيل المقارنة وقرار الشراء للمستهلك بشكل علمي ومبني على خبرات وتجارب المستهلكين.

تـ- دراسة "مدى رضا المستهلك عن خدمات وكالات السيارات":

قامت الجمعية بعمل دراسة حول مدى رضا المستهلك عن خدمات وكالات السيارات في السعودية، وذلك من خلال تقييم المستهلكين لها، حيث تهدف الدراسة إلى تسهيل عملية المقارنة واتخاذ قرار الشراء للمستهلك، والتعرف على الاشكاليات التي قد تواجهه في التعامل مع وكالات السيارات، ورفع مستوى التنافسية فيما بينها لما فيه من تحقيق مصالح للمستهلك، وقد تضمنت الدراسة ٤ مستويات هي:

- خدمة المبيعات.
- خدمة مراكز الصيانة.
- خدمة قطع الغيار.
- خدمة العملاء.

ثـ- دراسة "المؤشر السعودي لتمكين المستهلك ٢٠١٩"

قدمت الجمعية دراسة حول قياس مدى تمكين المستهلك في السعودية، والتي تهدف إلى التعرف على الممارسات الخاطئة لدى المستهلك، والمشكلات التي قد تواجهه، ومدى وعيه بحقوقه وواجباته، كذلك تسهم الدراسة في محاولة رفع مستوى الوعي والتفاعل في القضايا الاستهلاكية على مستوى الفرد "المستهلك"، وعلى مستوى الجهات ذات العلاقة.

حيث جاءت الحاجة لعمل الدراسة عندما لمست الجمعية وجود ممارسات خاطئة لدى المستهلك تحقره من حقوقه، وهذه الأخطاء نابعة من نقص في المعلومات الحقوقية أو المهارات التطبيقية لها. ومن أبرز نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- ١- تعتبر السعودية ثالث دولة على مستوى العالم تفعل مؤشر خاص لتمكين المستهلك.
- ٢- المنطقة الشرقية ومنطقة الباحة حققتا أعلى نسبة في المؤشر السعودي لتمكين المستهلك حيث بلغت ٧٩٪.
- ٣- الجوف هي المنطقة التي سجلت أدنى نسبة في مؤشر تمكين المستهلك.
- ٤- ربات المنازل حققن أدنى نسبة من بين المهن الأخرى في نسبة مؤشر تمكين المستهلك.
- ٥- ٥٠٪ من المستهلكين لا يشاركون تجاربهم وتوصياتهم المنتج أو الخدمة عبر موقع التواصل الاجتماعي.
- ٦- ٤٣٪ من المستهلكين هم من تقدمو بشكوى عن منتج أو خدمة لم تعجبهم، وبعد تقديمهم بالشكوى ٤٢٪ راضين عن معالجة الشكوى.
- ٧- ٣٣٪ من المستهلكين يشترون من الواقع الإلكتروني دون الإلمام بالمتطلبات والأنظمة.

ثانياً: الاستطلاعات:

قامت الجمعية بإجراء عدد من الاستطلاعات لقياس آراء المستهلكين ومدى رضاهم حول المنتجات والخدمات المقدمة لهم من القطاعين الحكومي والخاص، وذلك في إطار اختصاص الجمعية في إعداد الدراسات واستطلاعات الرأي للمستهلك، ومن هذه الموضوعات ما يلي:

إذا جيت تتسوق كيف تضمن الحصول على أفضل سعر لك؟



١٢١٠
 عدد المشاركين في الاستطلاع

ما هي أبرز المشاكل التي تواجه المستهلك مع مغاسل الملابس؟



١٦٤٣
 عدد المشاركين في الاستطلاع

عند شرائك من البقالات ما هي أكثر مشكلة تواجهك؟



١٨٦٧
 عدد المشاركين في الاستطلاع

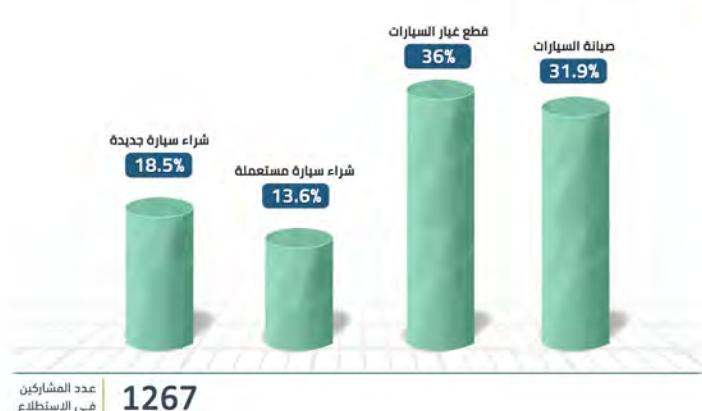
تعرف وتشعر بالضرر الذي تسببها الأكياس البلاستيكية المستخدمة بكثرة في حياتنا اليومية على البيئة؟



٨٣٨
 عدد المشاركين في الاستطلاع

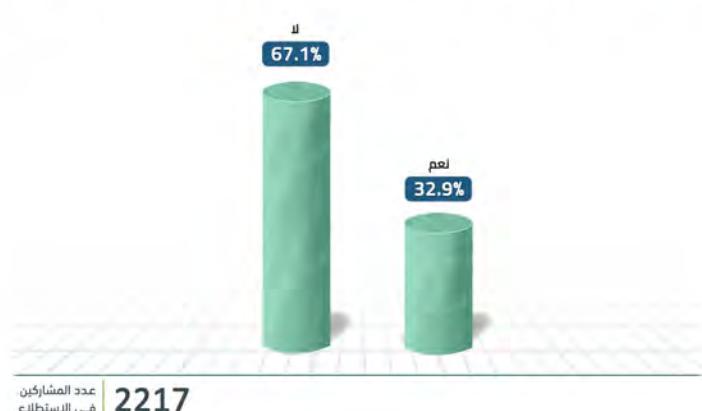
ما هو سبب الإقبال على شراء الأسماك الممنوعة والمجهولة المصدر برأيك؟

حدد الموضوع اللي تحتاج نركز عليه هذا الشهر.



مع قرار فرض رسوم تقديم منتجات التبغ، هل بتعاطي المطاعم والمقاهي اللي طبقت الرسوم حتى لو ما طلبت من منتجات التبغ؟

تحافظ الأكياس الدائمة على مشترياتك وسلامة بيئتك، هل تتفق على فرض مقابل مالي للأكياس البلاستيكية؟



عضويات الجمعية



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

اللجنة الدائمة
لحماية المستهلك



المركز السعودي
لسلامة المرضى



مركز الاعتماد الخليجي
GCC ACCREDITATION CENTER

غرفة العمليات المشتركة
لحماية المستهلك



ال التواصل
الحكوئي
CGC

لجنة دراسة الأسواق
(المنتجات السمكية)



المركز السعودي للاعتماد
Saudi Accreditation Center

لجنة
الرصد والانذار المبكر عن
المنتجات غير الآمنة

لجنة
النظر في مشاكل تسارع
المركبات غير المقصود

تطبيقات ومنتجات الجمعية

موقع الجمعية الإلكتروني

تم العمل على تطوير البوابة الإلكترونية لموقع الجمعية الرسمي، لتكون مرجعاً علمياً ومعلوماتياً لكافة أعمال الجمعية، وسيتم إطلاق الموقع الجديد في الربع الأول من عام ٢٠٢٠.



تطبيق فاتورتي

يهدف تطبيق فاتورتي لتمكين المستهلك من حفظ صور فواتير المشتريات والضمادات الخاصة به بطريقة مبسطة ومميزة. حيث يمكنه من استرجاعها ومشاركتها وطبعتها متى شاء، وبناء على ذلك فقد تم دراسة وتطوير النسخة الأولى من التطبيق والذي تم إطلاقه في عام ٢٠١٨م والعمل على إخراج التطبيق بنسخة محدثة توافق تطلعات المستخدمين وكان من أبرز مميزات النسخة الجديدة والتي تم إطلاقها في ٢٠١٩م مaily::



مميزات التطبيق

إضافة فواتير وضمادات واشتراكات مع القدرة على التحليل النصي لصور الفواتير بما يقارب ١٥٠ لغة.

يصدر التطبيق إشعارات لتنبيه المستهلك: (بانتهاء الضمان - الاستبدال والاسترجاع - بتجديد الاشتراك - أقساط الفاتورة).

أخذ نسخة إضافية لصور الفواتير والضمادات على خدمة "جوجل درايف" الخاص بالمستخدم.

تبّع المصروفات عبر تخصيص الفواتير والاشتراكات في مجلدات خاصة، بالإضافة لتقديم لوحة بيانات تفصيلية بذلك.

حفظ الفواتير حتى مع عدم وجود اتصال بالشبكة. حيث يقوم برفعها ومزامنتها فور توفر الاتصال بالإنترنت.

إمكانية مطالعة المواد التوعوية وتحميلها ومشاركتها.

إمكانية إضافة موقع المتجر أثناء الشراء وحفظ الفاتورة كمسودة واستكمال تعبئة الفاتورة فيما بعد.

الدليل الشامل لحقوق المستهلك:

عملت الجمعية على تطوير النسخة الأولى من الدليل الشامل الذي يهتم بكل ما يتعلق بالحقوق النظامية للمستهلك في السعودية، والذي أطلقته الجمعية في ٢٠١٨م، بناء على ما تم إصداره أو تحديشه من حقوق وتشريعات ذات علاقة بالمستهلك، حيث تم تصنيف الدليل بطريقة مبسطة ومميزة في الموقع الإلكتروني الجديد للجمعية.

مميزات الدليل

متوفّر بلغتين.

لغة سهلة ومبسطة.

يشتمل على أكثر من ٩٠٠ حق للمستهلك.

إمكانية التصفح من الموقع.

التحديث الدوري.

إمكانية تحميل الدليل.

أول دليل يشمل حقوق المستهلك من ١٢ جهة حكومية.



الدليل الشامل لحقوق المستهلك

www.cpa.org.sa
info@cpa.org.sa
cpaksa
8001160087

٦. المؤتمرات والندوات والمعارض:

ملتقى الجمعية السنوي:

تم تنظيم ملتقى الجمعية السنوي لعام ٢٠١٩م بعنوان «أهمية سرية المعلومات والبيانات للمستهلك».

المعرض السعودي النسائي للسيارات: (٢٧/٠٨/٢٠١٩م)

شاركت الجمعية بجناح توعوي في المعرض، حيث استضافة فيه عدد من مسؤولي الجهات الحكومية، وذلك لمناقشتهم حول الأنظمة التشريعية لحقوق المستهلك في قطاع السيارات، والإجابة على استفسارات زوار الجناح، كما شارت الجمعية في جلسة خاصة على هامش جلسات المعرض بعنوان "حقوق المستهلك في قطاع السيارات".

المعرض السعودي الدولي للاتصالات وتكنولوجيا الجوالات: (١٩/١١/٢٠١٩م)

شاركت الجمعية بجناح توعوي في المعرض، تم فيه الإجابة عن استفسارات زوار الجناح فيما يخص حقوق المستهلك المتعلقة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ورشة عمل "آفاق وتحديات لزيادة استهلاك المأكولات البحرية:

شاركت الجمعية بورقة عمل بعنوان "أهمية تعزيز ثقة المستهلك في المنتجات البحرية".



الحملات التوعوية

أطلقت الجمعية عدد من الحملات التوعوية، والتي تهدف إلى رفع مستوى الوعي بحقوق المستهلك وطرق المحافظة عليها، وذلك في إطار اخراصها بالجانب التوعوي، من خلال ما تقدمه هذه الحملات من المعرفات الازمة تجاه كل ما يتعلق بحقوق المستهلك في الخدمات والمنتجات.

والحملات التوعوية التي تمت هي كما يلي:

روابط تفاعلية

اسم الحملة	موضوع الحملة	عدد التغريدات	مشاهدات الفيديو	إعادة التغريد	إجمالي الردود	إجمالي المعيقات	التفريدة الأكثر تفاعلاً
أمن المعلومات	أهمية المحافظة على أمن وحماية البيانات الشخصية أثناء التعامل مع الخدمات والمنتجات عبر الشبكة العنكبوتية.	١٣	١١٧,٣٠٠	٢٩٥	٧٣	٣٣٣	اضغط هنا
الذهب	نشر الوعي الحقوقي عند شراء منتجات المعادن الثمينة.	١٠	١١,٦٠٠	٢٨١	٧٠	٣٩٦	اضغط هنا
التمويلات والمواد الغذائية	نشر الوعي الاستهلاكي والصحي والحقوقي عند شراء المواد الغذائية وتخزينها من التموينات.	١٣	١٣٠,٧٠٠	١١٠	٢٢٩	١٠٣٠	اضغط هنا
السيارات	نشر السلامة والوعي فيما يخص السيارات.	٢٨	١,٦ مليون	٨٩٥	١٩٢	١٢٨٣	اضغط هنا
المدارس وموسم الحج	تسليط الضوء على حقوق المستهلك في المدارس الأهلية وخاصة، ونشر الوعي الحقوقي للحجاج.	٢٧	-	٣٨٩	١٢١	٤٦٠	اضغط هنا
ال دائم يدوم (للحد من استخدام البلاستيك)	تعزيز ثقافة الحد من استخدام البلاستيك، للمحافظة على التوازن البيئي.	٧	٤٧٣,٦٦١	٧٠٨	١١٦	٧٦٠	اضغط هنا
مقارنة الأسعار	تعزيز ثقافة المقارنة عند الشراء.	٦	-	٢٧٢	١١٤	٢٠٣	اضغط هنا
مغاسل الملابس	نشر السلامة والوعي فيما يخص مغاسل الملابس.	١٧	٣٧,٣٠٠	٣١٩	١٨٦	٤٣٧	اضغط هنا

مركز استقبال الشكاوى

إحصائية إجمالية لعدد الشكاوى في عام ٢٠١٩ م.



مذكرات التفاهم

١- الجمعية السعودية للزراعة العضوية

تاریخ ٢٠١٩/١٠/١٥، والهدف منها:
تعزيز التعاون في مجالات التوعية بالأغذية العضوية وفوائدها الصحية، والإجراءات النظامية المرتبطة بقانون الزراعة العضوية بما يخدم المستهلك.



الجمعية ووسائل الإعلام:

أ. التقارير والظهور الإعلامي

أولاً: الظهور الإعلامي للمتحدث الرسمي للجمعية الأمين العام "د. سمر القحطاني":

روابط تفاعلية

الموضوع	نوع المداخلة	اسم البرنامج	اسم القناة	التاريخ
عن الجمعية وتطبيق فاتورتي	مداخلة هاتفية	الم.gdx	شبة المجد	٢٠١٩/٠٢/١١
حول فواتير شركة المياه الوطنية	مداخلة هاتفية	الراشد	الإخبارية	٢٠١٩/٠٣/٦
اليوم العالمي للمستهلك تحت شعار #خليها_سر	مداخلة هاتفية	صباح السعودية	السعودية	٢٠١٩/٠٣/١٨
معدل إنفاق الأسرة في جميع مناطق المملكة أعلى من دخلها	مداخلة هاتفية	سيدي	ذبابيك	٢٠١٩/٠٩/١٤
أكبر حادث في مجال التسوق يعرف «بالجامعة السوداء»	مداخلة هاتفية	نشرة الاخبار	الإخبارية	٢٠١٩/١١/٢٩
د. سمر القحطاني: رسوم تقديم منتجات التبغ في المطاعم!	مداخلة هاتفية	صيف	mbc	٢٠١٩/١٠/٢٢
حماية المستهلك توضح ضوابط استيراد السيارات	مداخلة هاتفية	الراشد	الإخبارية	٢٠١٩/٠٨/٢٨
مستحضرات التجميل وأدوية تباع في البقالات السعودية	مشاركة في تقرير تلفزيوني	mbc	mbc	٢٠١٩/١٢/٢٧

روابط تفاعلية

الظهور الإعلامي لسعادة أعضاء المجلس التنفيذي أ. ماجد المحيميد

الموضوع	نوع المداخلة	اسم البرنامج	اسم القناة	التاريخ
غلاء الأسعار	استديو	ٌ	السعودية	٢٠١٩/٠١/٧
عن تطبيق قارن	استديو	ٌ	السعودية	٢٠١٩/٠١/٧
حول فيديو نُشر عن خادمة تنقد رضيعاً قبل ثوانٍ من انهيار سقف المنزل ببيوت الكراين تنتظر الضحايا. مستهلكون يشترون الفرر	خبر صحفي	العربية alarabiya	العربية alarabiya	٢٠١٩/٠٣/٢٨
	مداخلة هاتفية	الراشد	الإخبارية	٢٠١٩/٠٤/٠٠

البيانات والمواقف

٢٠١٩/١٢/١٠

٢٠١٩/٠٢/٢٤

جمعية حماية المستهلك: يجب على شركات التبغ توضيح سبب تغير الطعم والجودة بعد «التغليف الجديد»

بيان جمعية حماية المستهلك حول عقود التمويل العقاري «ساير» لعملاء بنك ساپ

٧. منصات التواصل الاجتماعي:

- وصل عدد المتابعين لمنصة تويتر حتى تاريخ نهاية عام ٢٠١٩ م إلى ٢٦٣,٩٠٠ مُتابع.
- كان لنوعية الرسائل واستخدام الانفوجراف ومشاركة نشطاء تويتر وتفاعلهم مع ما ينشر دور في زيادة عدد المتابعين، والجدول أدناه يبين نشاط حساب الجمعية وتفاعل المتابعين لعام ٢٠١٩ م:

نشاط حساب الجمعية وتفاعل المتابعين لعام ٢٠١٩ م :



التغريدة الأكثر تفاعلاً

يوليو

يناير

ودك تشتري #سيارة_مستعملة بدون خسائر إضافية عليها ؟

اطلع على كيفية شراءها بأمان مع نصائح @Mechanic1553

نصح من يرغب في شراء مسكن جاهز بأن يقوم بفحص المسكن والحصول على الشهادات والضمادات اللازمة

#فحص_المباني_الجاهزة
#اليوت_المقسوسة
#فلل_الكراتين

أغسطس

فبراير

قارنا أسعار سلة غذائية وطلع الفرق أكثر من ١٠٠ ريال

شاركونا مقارناتكم للمنتجات عبر #قارن.

يوضح آخر التطورات لمتضرري عقود التمويل العقاري المرتبط بمؤشر الفائدة المتغيرة من عملاء بنك سا، والخطوات القادمة للمتضررين.

سبتمبر

مارس

لأن الوطن يستاهل
ومن أجل #وطن_أخضر

أطلقتنا مبادرة استبدال الكيس البلاستيكى بكيس دائم،
ولأن #الدايم_يدوم تتصحّك تستخدّم كيس بديّل عن
البلاستيك للحفاظ على صحتك، بيتك ووطنك.

الأنظمة في المملكة العربية السعودية كفلت الحقوق للمستهلك و
#المستهلك_الواعي هو من يبلغ وينابع حين يتم مخالفتها.
محمد الشدي متala:
“انتشار ثقافة المطالبة بالحقوق، يقابلها تحسين الكثير من الخدمات في المجتمع”
شاركونا رأيكم بتجربة محمد الشدي

اكتوبر

ابريل

#قارن باستمرار قبل الشراء،
لأنك بالمقارنة بتختار السعر الأنسب لك

لا يحق للجامعات والمدارس الأهلية
منع الطلبة من دخول #الأخبار في حال عدم سداد
الرسوم الدراسية،
ويمكن تقديم شكوى في حال المخالفة
عبر وزارة التعليم على الرقم: 19996.

نوفمبر

مايو

15/11/2019
يبدأ تطبيق توفير الدفع الإلكتروني بشكل إلزامي في ورش السيارات والأنشطة ذات العلاقة بها مثل (الميزان، المبشر، قطع الغيار، ميكانيكا السيارات)، ويمكن للمستهلك تقديم بلاغ لدى وزارة التجارة عبر الرقم: ١٩٠٠،
في حال عدم توفرها.

93 ريال
هي فرق السعر لدى عدد من المتاجر لسلة غذائية واحدة
#قارن ويتلقى السعر المناسب.

ديسمبر

يونيو

بيان #جمعية_حماية_المستهلك
 حول ما يتم تداوله عن منتجات #البيع

أغلبنا يحب يشتري المخبوزات وهي ساخنة لكن هل طريقه
نقلى لها صحية؟ وهل تحفظ بطريقة لاتضر الصحة؟
سألنا المستهلكين وهذا رأيهم

نشاط حساب الجمعية على وسائل التواصل



انستقرام

3944

791

+



تيك TOK

947

203

+



تويتر

263.900

55.000

+



يوتيوب

610

142

+



سناب شات

500



فيسبوك

6031

191

+

معدل الزيادة

+

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 تعامل مع قضية السعي إلى جذب المزيد من الأعضاء ليس كهدف في حد ذاتها وإنما من منطلق توفير العوامل الازمة لتحقيق رسالة الجمعية.

تخدم الجمعية عدداً من المزايا لحاملي العضوية كالدورات التدريبية، وأولوية التسجيل في البرامج والمنح، والمشاركة في الندوات وورش العمل التي تقييمها، وتقديم بعض الاستشارات القانونية ذات العلاقة باختصاصات الجمعية، وبناء على تنظيم الجمعية، فيتحقق 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

- محمد يحيى عبدالرحيم المتممي
- حمد عبد الرحمن سعد الكنهل
- بندر صالح خلف الدهمشي
- عبدالله خالد عبدالله الحميد
- نوريه تركي اسماعيل مله
- سعد علي سعد شكر
- ظافر بن عبدالله بن خرصان
- محمد سعيد عبد الله بالعمش

العضو

- عبدالله عبدالعزيز سليمان التركي
- حنان ساعد مسعود المحياوي
- انس نبيل هاشم نجدي
- ماجد صالح مرزم المرزم
- سمر عبدالله محمد الفحطاني
- غادة ابراهيم صالح القاضي
- نبيل محمد يحيى سليمان
- عبدالهادي محمد عبدالله الشهري

العضو

- منصور عبدالعزيز منصور الخبعان
- مازن محمد يوسف يعقوب جان
- وليد منصور ناصر العقيل
- محمد نجيب عبدالعاطي السعداوي
- نادرة عودة موسى الموسى
- ندى عبدالله صالح باصحيح
- سارة عبدالمحسن السديري
- مها صالح العتيق

أعضاء الجمعية

العضو	العضو	العضو
صالح محمد احمد ال مساوى	عواض عويض عمر الحارثي	بدر عوض الأسمري الأشجعى
طلال علي سليمان السلوم	سليمان محمد صالح المشاري	ماجد موسى غيث بن غيث
منال عبدالعزيز الصايغ	علياء صالح محمد بن رشود	منور عبدالله سعود العطوي
عبدالرحمن عبدالله خلف العجمي	دنوف سليمان علي الخليوي	حاتم سعد سعيد الحجيبي
علي حسن عامر القرني	سعد محمد عبدالله غالى	مسعد جمعة سعد المغيرة
أحمد جمعان سعيد الزهراني	وليد ظافر سلمان العمري	شيخة محمد سيف العتيبي
محمد عبدالله ابراهيم آل طالب	يوسف ناصر سعد الجدعان	حصه ردغان محمد الاسمرى
عبدالرحيم عبدالله محمد القرعاوى	عبدالله علي عبدالله النعيم	قاسم محمد حسن الزهراني
هيفاء أحمد عبدالرحمن العمير	محمد براهيم محمد الجفن	بسام أحمد عبدالله الغامدي
مريم عبدالعزيز احمد العمير	صفاء حميد عبدالمطلوب الجهنى	عواطف عابد محمد الجديبي
تركي خالد تركي العطيشان	ظافر مبارك خليفة الدوسري	ماهر عبدالله محمد الحيدر
هيثم محمد عبد العزيز آل الشيخ	محمد عبدالله منير العتيبي	عادل محمد راجح العثيمين
محمد أحمد مبارك اليامي	أحمد سعد علي الزيدانى	شعاع صالح عبدالمحسن الفريح
حسن حسين جبران المالكي	إبراهيم حمد زabin آل عوض	عبدالمجيد عبدالله سليمان العجلان
عبدالله عذيب سكر العنزي	مهند عبدالله عايش الراجحي	محمد عمر حمد السمّاحى
محمد ناصر عبدالعزيز الفراج	مبارك عبدالعزيز سالم السبيعى	فيصل سعد محمد آل فريان



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association