

التقرير السنوي

جمعية حماية المستهلك

Consumer Protection Association

2019
1441



جمعية حماية المستهلك

Consumer Protection Association

 www.cpa.org.sa
    [cpaksa](#)
 8001160087

محتوى التقرير السنوي

| | |
|----|--------------------------------------|
| ٢ | كلمة رئيس مجلس الإدارة |
| ٣ | من نحن |
| ٣ | التعريف |
| ٣ | الرؤية |
| ٣ | الرسالة |
| ٤ | الاختصاصات |
| ٥ | الهيكل التنظيمي |
| ٦ | البرامج والمبادرات |
| ٦ | تغرف |
| ٧ | خذ العلم |
| ٨ | جائزة حماية المستهلك |
| ١٠ | قارن |
| ١١ | ضابط الاتصال |
| ١٢ | التدريب والتطوع |
| ١٢ | اقتراح أنظمة حماية المستهلك وتطويرها |
| ١٣ | لجان القضايا العامة |
| ١٣ | لجنة البيوت المغشوشة |
| ١٣ | لجنة عقود "الساير" |
| ١٤ | الدراسات والاستطلاعات |
| ١٤ | الدراسات |
| ١٦ | الاستطلاعات |
| ١٨ | العضويات |
| ١٩ | تطبيقات ومنتجات الجمعية |
| ١٩ | موقع الجمعية الإلكتروني |
| ١٩ | تطبيق فاتورتي |
| ٢٠ | الدليل الشامل لحقوق المستهلك |
| ٢١ | المؤتمرات والندوات والمعارض |
| ٢٢ | الحملات التوعوية |
| ٢٣ | مركز استقبال الشكاوى |
| ٢٤ | مذكرات التفاهم |
| ٢٥ | الجمعية ووسائل الإعلام |
| ٢٥ | الظهور والتصاريح الإعلامية |
| ٢٥ | البيانات والمواقف |
| ٢٦ | منصات الاعلام 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 موجه 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 عددً 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 والمباشر تجاه أي تطورات تؤثر في حركة العرض والطلب، حيث تأتي هذه الخطة في إطار التكامل مع برنامج التوازن المالي ضمن مبادرات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ونياً 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 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 تدعو الجمعية كافة المهتمين للمشاركة في أنشطتها وبرامجها الفعالة، والتي تحقق أهدافها في إطار اختصاصاتها الستة، فدعكم لنا هو 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 اللازمة لهم عن طريق توعية المستهلك بحقوقه وتلقى شكواه والتحقق منها ومتابعتها لدى الجهات المختصة، وتبني قضاياها لدى الجهات العامة والخاصة، وحمايته من جميع أنواع الغش والتقليد والاحتيال والخداع والتدليس في جميع السلع والخدمات، والمبالغة في رفع أسعارهما بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، ونشر الوعي الاستهلاكي لدى المستهلك وتبصيره بسبل الترشيده.

الرؤية

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

الرسالة

حماية المستهلك بالمحافظة على حقوقه والدفاع عنها وتوعيته والعناية بشؤونه.

الاختصاصات

إشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٢٠٢) وتاريخ ١٤٢٨/٦/١٧ هـ القاضي بإعداد مشروع لتنظيم جمعية حماية المستهلك، وإشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٣) وتاريخ ١٤٢٩/١/١٢ هـ القاضي بالموافقة على تنظيم جمعية حماية المستهلك، وإشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (١٢٠) وتاريخ ١٤٣٦/٢/٢٣ هـ 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 واختصاصاتها والتي منها:

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



مساعدة 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.



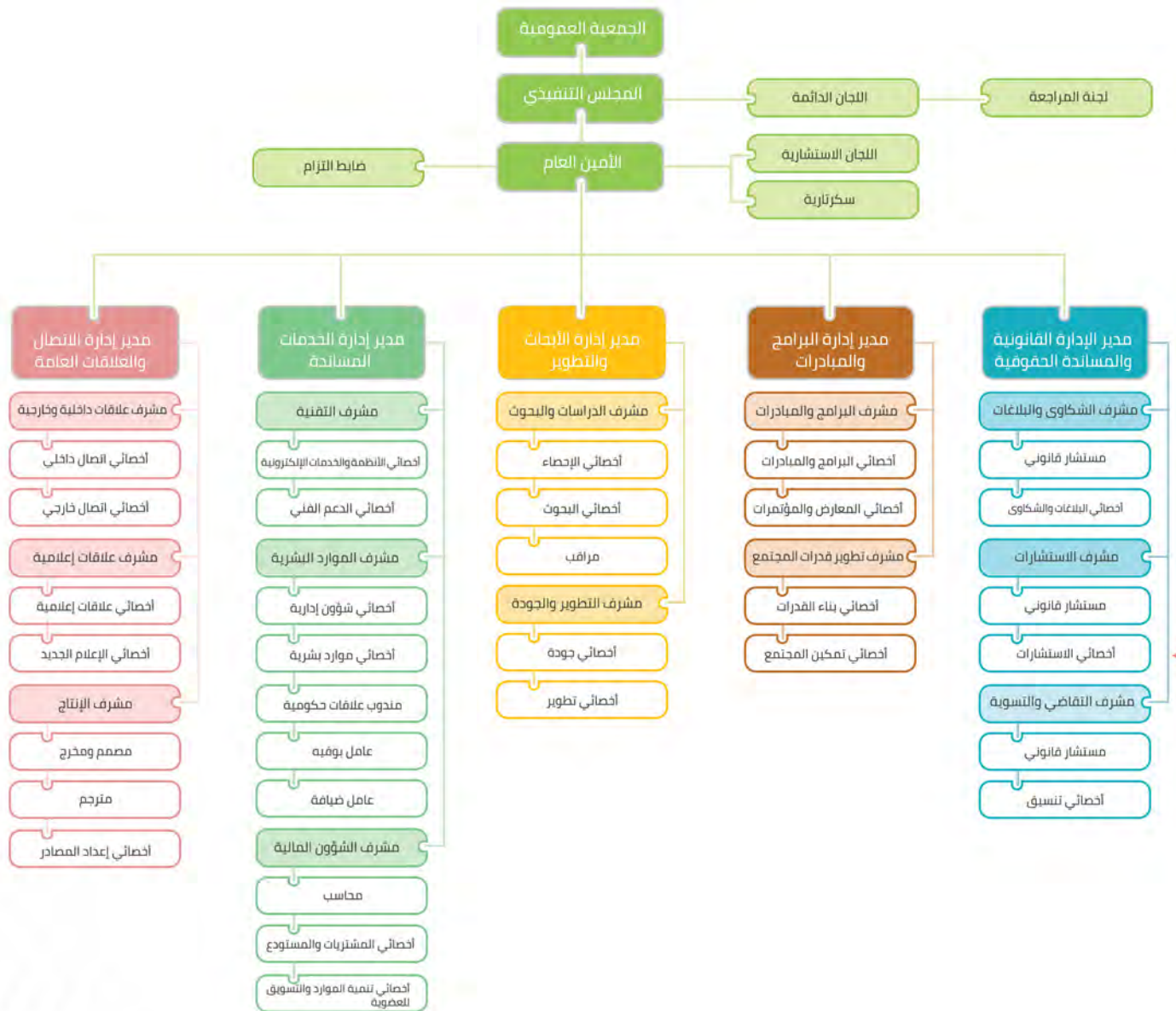
اقتراح الأنظمة ذات الصلة بحماية المستهلك وتطويرها.



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

١. 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 عبر وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المتاحة، وقد بلغ إجمالي عدد هذه المنتجات الإعلامية (الانفوجرافيك، والصور المتحركة) ٢٢٤ منشوراً، توزعت كما يلي:

٣ صور متحركة



٢٢٤ انفوجرافيك

نماذج من منشورات "تعرف":



أبرز النصائح عند التسوق من المتاجر الإلكترونية

يقدمها لكم م. سمير الجنيدي الفائز بجائزة حماية المستهلك ٢٠١٩م

تجنب التسوق من خلال المواقع الغير رسمية وخاصة الباعة عبر شبكات التواصل الاجتماعي مالم يكن لدى التاجر حساب في منصة معروف يتطابق مع بيانات منهذ البيع

لا توجد أي رسوم تفرض من قبل مزودي خدمات الشحن مالم يكن مرفق معها بيان بذلك الرسوم صادر من قبل الهيئة العامة للجمارك وفي حال خلاف ذلك، بحق لك رفع شكوى لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

تأكد من صحة العروض بمواسم التخفيضات وذلك بمقارنة السعر قبل وبعد، وأيضاً مقارنة السعر للمنتج نفسه بين المتاجر المختلفة بحق لك إلغاء الطلب واسترجاع قيمة الطلب إذا تأخر التاجر بتوصيل المنتج لأكثر من ١٥ يوم.

تأكد من سياسة الإرجاع المطبقة لدى المتجر الإلكتروني قبل الطلب



ادخر لي يستاهل



www.cpa.org.sa



لسلامتك عند هطول الأمطار وحدوث العواصف اتبع التعليمات التالية

- تابع الأخبار ووسائل الإعلام للتعرف على التحذيرات حول مناطق هطول الأمطار الغزيرة والسيول
- تجنب الدخول في الممرات الضيقة والحدود أثناء قيادة السيارة أو التخييم
- تجنب المشاة من المناطق الخطيرة حتى لا تنغمس فيها الأقدام أو إشارات السيارات
- أمن مصدر للإضاءة في حال انقطاع التيار الكهربائي مثل جهاز راديو وكشاف يعملان بالبطاريات الجافة
- تجنب ملامسة مصادر الكهرباء المنبثة
- الابتعاد عن الأماكن المغمورة بالمياه والحد في حالة هبوب الرياح خشية سقوطها
- عند حدوث الصواعق ابتعد عن المناطق المكشوفة ولا تستخدم أجهزة الراديو أو الدوالي
- عند وصول المياه لداخل المنزل قم بنقل أراضك الضرورية للطابق العلوي وافصل التيار الكهربائي عن المنزل قبلها بوقت كاف

تطبيق "فرعة" للاستفادة من تحذيرات السلامة

بلغ الدفاع المدني عن أي خطر تشاهده 998



المصدر - وزارة الداخلية السعودية - المديرية العامة للدفاع المدني - موقع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس

www.cpa.org.sa

جمعية حماية المستهلك
التقرير السنوي
2019
1441

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.



27

فيديو



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 ينشرون 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 واثراء المحتوى العربي ونشر التوعية الرقمية وطرق التسوق الالكتروني الامن.

د. صالح بن سعد الانصاري



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

م. سمير الجنيدي



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

• فئة المستهلك الواعي:

أ. محمد الشدي:

في رحلة العودة للوطن من نيويورك إلى الرياض تأخرت رحلته لمدة ٢١ ساعة على متن إحدى 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 وذكر له بأن ما حصل كان بسبب ظروف تشغيلية خارجة عن الإرادة، لم يقتنع بجوابهم وأن ذلك لا يعفيهم عن المسؤولية فتقدم بشكوى لدى هيئة الطيران المدني، وتم توجيهه برفع دعوى في المحكمة الإدارية بحكم الاختصاص، وتوجه بعدها إلى المحكمة الإدارية بالرياض (ديوان المظالم)، وتقدم بدعوى ضد الناقل الجوي، وبعد اثنا عشرة جلسة حضرها بنفسه بدون توكيل، مسترشداً باللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء الصادرة من هيئة الطيران المدني؛ صدر خلالها حكم ابتدائي بإلزامهم بتعويضه بمبلغ حوالي

٢٦ ألف ريال، ومن ثم تقدم باعتراض على الحكم بعدم قناعته بذلك وانتهت في محكمة الاستئناف بصدور 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 الاحتياال.



٤. برنامج قارن:

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 اختصاص الجمعية بالجانب التوعوي للمستهلك.

نماذج "قارن"

وتعمل الجمعية على أن يكون المنتج النهائي عبارة عن تطبيق إلكتروني يحتوي على المميزات التالية:

1 اختيار السلة حسب رغبة المستهلك ومقارنتها بين المتاجر.

2 اقتراح البدائل الأرخص حسب بحث المستهلك.

3 تمكين المستهلك من تقييم المنتج والمتجر.

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

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

حسبنا لك .. السلة الغذائية

السلة تشمل مجموعة من السلع الغذائية الأساسية التي تم اختيارها وفقاً لخبرة تالوميا وتم مقارنة إجمالي سعر السلة لدى عدد من الأسواق المركزية. أخذت الأسعار بتاريخ 23-24 / 10 / 2019م وقد تختلف من يوم لأخر.

| العلامة التجارية | كارفور | لؤلؤ | التميمي | السجنان | النعيم | بنده | الدانوب |
|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| زيت دوار الشمس عذبة 1.8 لتر | 13.50 | 10.90 | 14.85 | 9.95 | 15.95 | 18.80 | 18.95 |
| أرز سملي الشعثان 10 كجم | 49.75 | 59.75 | 59.95 | 59.95 | 61.95 | 61.25 | 70.50 |
| بيض الطوطية 30 حبة | 10.75 | 11.90 | 10.95 | 11.75 | 10.50 | 12.95 | 12.95 |
| دجاج ساديا 1100 جم | 54.75 | 103.90 | 97.95 | 103.00 | 112.95 | 104.95 | 106.95 |
| حليب نيدو 2.5 كجم | 54.75 | 54.90 | 54.95 | 57.95 | 57.90 | 55.95 | 79.95 |
| صلصة لذي 8 حبات 135 جم | 5.75 | 6.90 | 6.70 | 6.95 | 7.50 | 8.95 | 5.95 |
| مكرونه العنابي 450 جم | 1.75 | 2.50 | 2.50 | 2.50 | 2.49 | 3.55 | 4.25 |
| فول فودي 450 جم | 1.95 | 2.25 | 2.25 | 2.50 | 2.25 | 2.95 | 2.95 |
| دهني كويتي 1 كجم | 2.75 | 3.30 | 3.10 | 3.10 | 3.25 | 3.24 | 3.50 |
| شاي زنج 100 كيس | 9.50 | 9.95 | 9.75 | 10.95 | 10.95 | 12.95 | 13.50 |
| زبد لوريك 400 جم | 12.75 | 13.90 | 12.95 | 14.95 | 14.95 | 17.50 | 19.95 |
| سكر ناعم الأسرة 10 كجم | 15.75 | 19.90 | 23.95 | 23.75 | 19.95 | 19.95 | 32.00 |
| حبة مريعات كبرى 18 حبة | 9.75 | 10.50 | 10.50 | 9.95 | 10.95 | 12.60 | 14.75 |
| ماء أروي 330 مل 40 حبة | 14.50 | 13.90 | 14.50 | 15.75 | 14.50 | 14.95 | 13.95 |
| تونة فودي 185 جم | 4.75 | 5.25 | 4.98 | 5.95 | 4.98 | 7.50 | 7.95 |
| صابون سائل جلاول 400 مل | 12.75 | 15.90 | 12.95 | 18.95 | 14.95 | 14.95 | 24.95 |
| صابون أطباق داك 1 لتر | 6.75 | 7.90 | 9.95 | 6.95 | 9.95 | 9.95 | 12.50 |
| مطر داك 1 لتر | 9.75 | 9.90 | 9.95 | 16.95 | 10.95 | 24.70 | 14.25 |
| مسدوق غسل برسيم 5 كجم | 29.75 | 34.90 | 37.95 | 32.95 | 34.95 | 46.95 | 31.50 |
| شامبو ماسليك 400 مل | 8.75 | 8.90 | 10.95 | 12.95 | 10.95 | 11.95 | 18.50 |
| الإجمالي | 370.45 | 407.20 | 411.58 | 426.50 | 432.77 | 466.54 | 509.75 |

إذالة مسؤولية:
- الأسعار شاملة الضريبة الجماعية.
- تم تحديد السلع في السلة الغذائية كخامسة أساسية وفقاً لروايتها في السوق، وقد توفرت في كافة الأسواق المركزية الرئيسية المحددة في السلة.
- أثيرت تلك السلع لا يعني بأي حال من الأحوال أن الجمعية توصي بمنتجات معين، أو أن سعرها أفضل من غيره أو جودة أعلى من غيره وعلى المستهلك البحث عن البدائل المناسبة له.
- كافة الأسعار تم راسمها من قبل إدارة المسوق المركزي مباشرة وبمجموعها لم جمعها من أحد المروج بمدينة الرياض.
- أخذت الأسعار في تاريخ 23-24 / 10 / 2019م وقد تختلف من يوم لأخر.
- اللين 330 مل هو السعة الأقل سعراً.

CPAKSA
www.cpa.org.sa

مقارنة لأسعار السمك الحاصلة على علامة الجودة

السعر للكيلو الواحد | مدينة الرياض

| اسواق التجميع | كارفور Carrefour | هناك هناك Hana | لؤلؤ Loulou |
|--------------------|------------------|----------------|-------------|
| أسماك البحر الأحمر | 29.95 | 19.95 | 26.95 |
| دنيس | 29.95 | 29.95 | 27.9 |
| روبيان | 32.95 | 29.95 | 36.95 |
| روبيان مطبوخ | 34.95 | 33.95 | 31.95 |

* جمعت هذه الأسعار في تاريخ 10/09/2019م

CPAKSA
www.cpa.org.sa

0. 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 تتواصل 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



الهيئات والمؤسسات



التدريب والتطوع

استقبال الطالبات للتدريب التعاوني ضمن إطار الشراكة الفاعلة بين الجمعية وجامعة الملك سعود، ومشاركتهم في إنجاح مناشط الجمعية في الجوانب ذات العلاقة بمجال 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 قضاياها، 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).

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



الموضوع

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

وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture
Kingdom of Saudi Arabia المملكة العربية السعودية



الموضوع

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

لجان القضايا العامة

١ - لجنة البيوت المغشوشة:

مع تزايد الشكاوى الواردة للجمعية من المستهلكين حول اشكاليات البيوت المغشوشة الهندسية والإنشائية 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 المقبلين على قرار شراء المنزل بالإضافة إلى معالجة مشاكل المتضررين من البيوت المغشوشة.



٢ - لجنة عقود التمويل المتغيرة "الساير":

شكلت الجمعية لجنة مؤقتة لمناقشة قضايا وشكاوى المستهلكين التي تخص عقود التمويل العقاري المرتبط بمؤشر "الساير"، 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 الساير. وكذلك مدى قانونية العقود من عدمها مقارنةً 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 الساير، وتم إرسالها لمؤسسة النقد العربي السعودي.

وقد صدر عن الجمعية بيان بتاريخ ٢٢/٠٣/٢٠١٨م بعنوان "بيان جمعية حماية المستهلك حول عقود التمويل العقاري المرتبط بمؤشر الفائدة المتغيرة" بينت فيه مرئياتها حول القضية والمخالفات المرصودة وتوصيات الجمعية حيال القضية.

وبفضل من الله بادر عدد من البنوك بمبادرة تصحيح عقود التمويل العقاري المرتبط بفائدة متغيرة، وخرجت الجمعية ببيان إلحاق بتاريخ ٢٨/٠٥/٢٠١٨م بعنوان "بيان إلحاق 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 بمن 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 الخاص، وذلك في إطار اختصاصها بإعداد الدراسات والبحوث ذات العلاقة بشؤون المستهلك، ومن أمثلة ذلك مايلي:

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

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

وعليه قامت الجمعية بدراسة لتقييم 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 لتفضيل شركة تأمين عن أخرى هي أسعار التأمين حيث بلغ تفضيلها 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 تقريباً ٩٠٪.
- ٥- غالبية عملاء شركات تأمين المركبات بنسبة ٤٥٪ لا يعلمون ماهي الجهة المختصة عند الرغبة في تقديم شكوى ضد الشركة التي يتعاملون معها.

ب- دراسة "تقييم أجهزة الثلاجات المنزلية":

قامت الجمعية بعمل دراسة لتقييم 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.

ت- 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.

ث- 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.

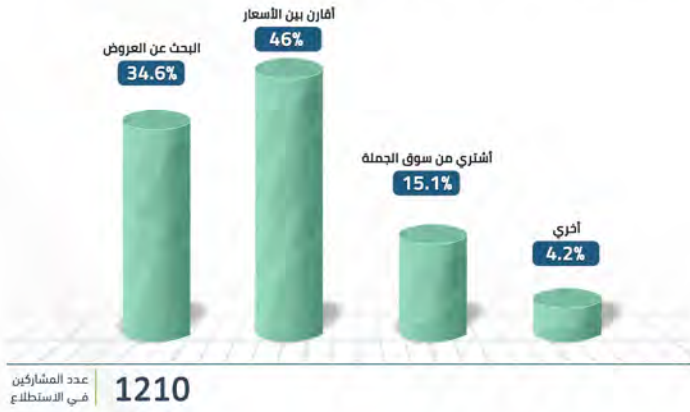
حيث جاءت الحاجة لعمل الدراسة عندما لمست الجمعية وجود ممارسات خاطئة لدى المستهلك تخرمه من حقوقه، وهذه الأخطاء نابعة من نقص في المعلومات الحقوقية أو المهارات التطبيقية لها. ومن أبرز نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- ١- تعتبر السعودية ثالث دولة على مستوى العالم تفعل مؤشر خاص لتمكين المستهلك.
- ٢- المنطقة الشرقية ومنطقة الباحة حققا 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- ٥٠,٢٪ من المستهلكين لا يشاركون تجاربهم وتوصياتهم للمنتج أو الخدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- ٦- ٤٣,١٪ من المستهلكين هم من تقدموا بشكوى عن منتج أو خدمة لم تعجبهم، وبعد تقديمهم بالشكوى ٤٢,٤٪ راضين عن معالجة الشكوى.
- ٧- ٣٣,٤٪ من المستهلكين يشتركون من المواقع الإلكترونية 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 المواضيع ما يلي:

إذا جيت تتسوق كيف تضمن الحصول على أفضل سعر لك؟



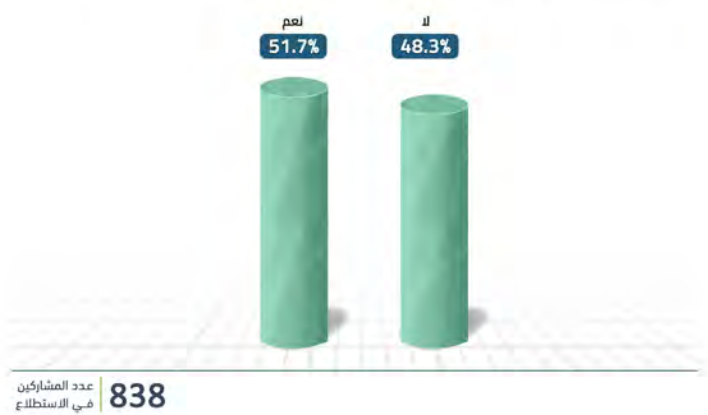
ماهي أبرز المشاكل التي تواجه المستهلك مع مغاسل الملابس؟



عند شرائك من البقالات ماهي أكثر مشكلة تواجهك؟



تعرف وش الأضرار اللي تسببها الأكياس البلاستيكية المستخدمة بكثرة في حياتنا اليومية على البيئة؟



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



عدد المشاركين في الاستطلاع | 594

حدد الموضوع اللي تحتاج نركز عليه هذا الشهر.



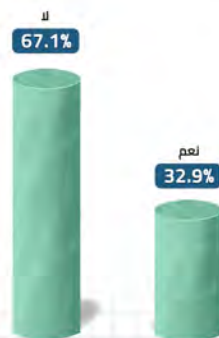
عدد المشاركين في الاستطلاع | 1267

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




عدد المشاركين في الاستطلاع | 4749

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



عدد المشاركين في الاستطلاع | 2217

عضويات الجمعية

| | | |
|--|--|--|
|  | اللجنة الدائمة لحماية المستهلك |  المركز السعودي لسلامة المرضى |
|  مركز الإعتاماد الخليجي GCC ACCREDITATION CENTER | غرفة العمليات المشتركة لحماية المستهلك |  بينة BINAH |
|  التواصل الحكومي CGC | لجنة دراسة الأسواق (المنتجات السمكية) |  المركز السعودي للاعتماد Saudi Accreditation Center |
| لجنة الرصد والانداز 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 ٢٠٢٠م.



تطبيق فاتورتي

يهدف تطبيق فاتورتي لتمكين المستهلك من حفظ صور فواتير المشتريات والضمانات الخاصة به بطريقة مبسطة ومميزة. حيث يمكنه من استرجاعها ومشاركتها وطباعتها 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 تواكب تطلعات المستخدمين وكان من أبرز مميزات النسخة الجديدة والتي تم إطلاقها في ٢٠١٩م مايلي:



مميزات التطبيق

إضافة فواتير وضمانات 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 والضمانات على خدمة "جوجل درايف" الخاص بالمستخدم.

تتبع 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 أطلقتها الجمعية في ٢٠١٨م، بناء على ما تم إصداره أو تحديثه من حقوق وتشريعات ذات علاقة بالمستهلك، حيث تم تصنيف الدليل بطريقة مبسطة ومميزة في الموقع الإلكتروني الجديد للجمعية.

مميزات الدليل

متوفر 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.



٦. المؤتمرات والندوات والمعارض:

ملتقى الجمعية السنوي:

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

المعرض السعودي النسائي للسيارات: (٢٧-٢٩/٠٨/٢٠١٩م)

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 شاركت الجمعية في جلسة خاصة على هامش جلسات المعرض بعنوان "حقوق المستهلك في قطاع السيارات".

المعرض السعودي الدولي للاتصالات وتكنولوجيا الجوالات: (١٩-٢١/١١/٢٠١٩م)

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".



الحملة التوعوية

أطلقت الجمعية عدد من الحملات التوعوية، والتي تهدف إلى رفع مستوى الوعي بحقوق المستهلك وطرق المحافظة عليها، وذلك في إطار اختصاصها بالجانب التوعوي، من خلال ما تقدمه هذه الحملات من المعارف اللازمة 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 الإعجابات | التغريدة 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 |
| التموينات والمواد الغذائية | نشر الوعي الاستهلاكي والصحي والحقوقي عند شراء المواد الغذائية وتخزينها من التموينات. | ١٣ | ١٣٠,٧٠٠ | ١١٠٠ | ٢٢٩ | ١٠٣٥ | 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 والخاصة، ونشر الوعي الحقوقي للحاج. | ٢٧ | - | ٣٨٩ | ١٢١ | ٤٦٠ | اضغط هنا |
| الدايم يدوم (للحد من استخدام البلاستيك) | تعزيز ثقافة الحد من استخدام البلاستيك، للمحافظة على التوازن البيئي. | ٧ | ٤٧٢,٦٦١ | ٧٥٨ | 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

تاريخ ٢٠١٩/٠٩/١٥م، والهدف منها:
تعزيز التعاون في مجالات التوعية بالأغذية العضوية وفوائدها الصحية، والإجراءات النظامية المرتبطة بقانون الزراعة العضوية بما يخدم المستهلك.



الجمعية ووسائل الإعلام:

أ. التصاريح والظهور الإعلامي

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

روابط تفاعلية

| التاريخ | اسم القناة | اسم البرنامج | نوع المداخلة | الموضوع |
|------------|---|--|--------------------------|---|
| ٢٠١٩/٠٢/١١ |  |  | مداخلة هاتفية | عن الجمعية وتطبيق فاتورتي |
| ٢٠١٩/٠٣/٠٦ | الإخبارية |  | مداخلة هاتفية | حول فواتير شركة المياه الوطنية |
| ٢٠١٩/٠٣/١٨ |  | صباح السعودية | مداخلة هاتفية | اليوم العالمي للمستهلك تحت شعار #خليها_سر |
| ٢٠١٩/٠٩/١٤ |  | سند في | مداخلة هاتفية | معدل إنفاق الأسرة في جميع مناطق المملكة أعلى من دخلها |
| ٢٠١٩/١١/٢٩ | الإخبارية | نشرة الاخبار | مداخلة هاتفية | أكبر حدث في مجال التسوق يعرف « بالجمعة السوداء » |
| ٢٠١٩/١٠/٢٢ | mbc |  | مداخلة هاتفية | د. سمر القحطاني: رسوم تقديم منتجات التبغ في المطاعم! |
| ٢٠١٩/٠٨/٢٨ | الإخبارية |  | مداخلة هاتفية | حماية المستهلك توضح ضوابط استيراد السيارات |
| ٢٠١٩/١٢/٢٧ | mbc |  | مشاركة في تقرير تلفزيوني | مستحضرات التجميل وأدوية تباع في البقالات السعودية |

الظهور الإعلامي لسعادة أعضاء المجلس التنفيذي أ. ماجد المحميد

روابط تفاعلية

| التاريخ | اسم القناة | اسم البرنامج | نوع المداخلة | الموضوع |
|------------|---|--|---------------|--|
| ٢٠١٩/٠١/٠٧ |  |  | استديو | غلاء الأسعار |
| ٢٠١٩/٠١/٠٧ |  |  | استديو | عن تطبيق قارن |
| ٢٠١٩/٠٣/٢٨ | العربية | العربية | خبر صحفي | حول فيديو نُشر عن خادمة تنقذ رضيعاً قبل ثواني من انهيار سقف المنزل |
| ٢٠١٩/٠٤/٠٥ | الإخبارية |  | مداخلة هاتفية | بيوت الكراتين تنتظر الضحايا. مستهلكون يشترون الضرر |

البيانات والمواقف

٢٠١٩/١٢/١٥م

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

٢٠١٩/٠٢/٢٤م

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

٧. منصات التواصل الاجتماعي:

- وصل عدد المتابعين لمنصة تويتر حتى تاريخ نهاية عام ٢٠١٩م 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 ٢٠١٩م:

نشاط حساب الجمعية وتفاعل المتابعين لعام ٢٠١٩م :



التغريدة الأكثر تفاعلاً

يناير



جمعية حماية المستهلك @cpaksa ٣٠ يناير ٢٠١٩
نصح من يرغب في شراء مسكن جاهر بأن يقوم بفحص المسكن والحصول على الشهادات والضمانات اللازمة

#فحص_المباني_الجاهرة
#البوت_المغشوشة
#قلل_الكراسي

فبراير



جمعية حماية المستهلك @cpaksa
#بيان_جمعية_حماية_المستهلك :
يوضح آخر التطورات لمتضرري عقود التمويل العقاري المرتبط بمؤشر الفائدة المتغيرة من عملاء بنك ساب، والخطوات القادمة للمتضررين.

مارس



جمعية حماية المستهلك @cpaksa ١٨٠ مارس ٢٠١٩
#الأنظمة في المملكة العربية السعودية كفلت الحقوق للمستهلك و
#المستهلك_الواعي هو من يبلغ ويتابع حين يتم مخالفتها.
محمد الشدي مثلاً:
"انتشار ثقافة المطالبة بالحقوق، يقابلها تحسن الكثير من الخدمات في المجتمع"
شاركوا رأيكم بتجربة محمد الشدي

أبريل



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

مايو



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

يونيو



جمعية حماية المستهلك @cpaksa
أغلبنا يحب يشتري المخبوزات وهي ساخنة لكن هل طريقه
نقلنا لها صحيحة؟ وهل تحفظ بطريقة لاتضر الصحة؟
سألنا المستهلكين وهذا رأيهم

يوليو

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

ودك تشتري #سيارة_مستعملة بدون خسائر إضافية عليها ؟
اطلع على كيفية شراءها بأمان مع نصائح
@Mechanic1553

أغسطس

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

قارنا أسعار سلة غذائية وطلع الفرق أكثر من ١٠٠ ريال
شاركونا مقارناتكم للمنتجات عبر #قارن.

سبتمبر

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

لأن الوطن يستاهل
ومن أجل #وطن_أخضر
أطلقنا مبادرة استبدال الكيس البلاستيكي بكيس دائم،
ولأن #الدائم_يدوم ننصحك تستخدم كيس بديل عن
البلاستيك للحفاظ على صحتك، بيئتك ووطنك.

أكتوبر

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

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

نوفمبر

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

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

ديسمبر

جمعية حماية المستهلك @cpaksa ١٥ ديسمبر ٢٠١٩

بيان #جمعية_حماية_المستهلك
حول ما يتم تداوله عن منتجات #التبغ

نشاط حساب الجمعية على وسائل التواصل



انستقرام

3944

791 +



تيلقرام

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

تقدم الجمعية عددا من المزايا لحاملي العضوية كالدورات التدريبية، وأولوية التسجيل في البرامج والمنح، والمشاركة في الندوات وورش العمل التي تقيمها، 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 إيمانا منها بأهمية أعضاء الجمعية ودعمهم وتعزيز سبل الشراكة وتسهيل التواصل معهم.

أعضاء الجمعية

| العضو | العضو | العضو |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| محمد يحيى عبدالرحيم المتحمي | عبدالله عبدالعزيز سليمان التركي | منصور عبدالعزيز منصور الضبعان |
| حمد عبد الرحمن سعد الكنهل | حنان ساعد مسعود المحياوي | مازن محمد يوسف يعقوب جان |
| بندر صالح خلف الدهمشي | انس نبيل هاشم نجدي | وليد منصور ناصر العقيل |
| عبدالله خالد عبدالله الحميد | ماجد صالح مرزم المرزم | محمد نجيب عبدالعاطي السعداوي |
| نوريه تركي اسماعيل مله | سمر عبدالله محمد القحطاني | نادرة عودة موسى الموسى |
| سعد علي سعد شكر | غادة ابراهيم صالح القاضي | ندى عبدالله صالح باصحيح |
| ظافر بن عبدالله بن خرخان | نبيل محمد يحيى سليمان | سارة عبدالمحسن السديري |
| محمد سعيد عبد الله بالعمش | عبدالهادي محمد عبدالله الشهري | مها صالح العتيق |

أعضاء الجمعية

| العضو |
|---------------------------------|
| صالح محمد احمد ال مساوي |
| طلال علي سليمان السلوم |
| منال عبدالعزيز الصايغ |
| عبدالرحمن عبدالله خلف العجيمي |
| علي حسن عامر القرني |
| أحمد جمعان سعيد الزهراني |
| محمد عبدالله ابراهيم آل طالب |
| عبدالرحيم عبدالله محمد القرعاوي |
| هيفاء أحمد عبدالرحمن العمير |
| مريم عبدالعزيز احمد العمير |
| تركي خالد تركي العطيشان |
| هيثم محمد عبد العزيز آل الشيخ |
| محمد أحمد مبارك اليامي |
| حسن حسين جبران المالكي |
| عبدالله عذيب سكر العنزي |
| محمد ناصر عبدالعزيز الفراج |

| العضو |
|------------------------------|
| عواض عويض عمر الحارثي |
| سليمان محمد صالح المشاري |
| علياء صالح محمد بن رشود |
| د.نوف سليمان علي الخليوي |
| سعد محمد عبدالله غالي |
| وليد ظافر سلمان العمري |
| يوسف ناصر سعد الجذعان |
| عبدالله علي عبدالله النعيم |
| محمد براهيم محمد الجفن |
| صفاء حميد عبدالمطلوب الجهني |
| ظافر مبارك خليفة الدوسري |
| محمد عبدالله منير العتيبي |
| أحمد سعد علي الزيداني |
| إبراهيم حمد زابن آل عوض |
| مهتد عبدالله عايض الراجحي |
| مبارك عبدالعزيز سالم السبيعي |

| العضو |
|----------------------------------|
| بدر عوض الأسمر الأشجعي |
| ماجد موسى غيث بن غيث |
| منور عبدالله سعود العطوي |
| حاتم سعد سعيد الحجيلي |
| مسعد جمعة سعد المغيرة |
| شيخة محمد سيف العتيبي |
| حصه ردعان محمد الاسمري |
| قاسم محمد حسن الزهراني |
| بسام أحمد عبدالله الغامدي |
| عواطف عابد محمد الجديبي |
| ماهر عبدالله محمد الحيدر |
| عادل محمد راجح العثيمين |
| شعاع صالح عبدالمحسن الفريح |
| عبدالمجيد عبدالله سليمان العجلان |
| محمد عمر حمد السقّاحي |
| فيصل سعد محمد آل فريان |



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association