



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

التقرير 20 | 14
السنوي 21 | 43



cpaksa
www.cpa.org.sa

محتوى التقرير السنوي

رقم الصفحة

البيان

4	كلمة رئيس المجلس
7	اختصاصات الجمعية
8	الخطة الاستراتيجية
9	اجتماعات هيئة الخبراء
10	الاجتماعات مع الجهات
11	نماذج توعوية
12	الدراسات والأبحاث
13	المبادرات
14	التطوع
15	شركاؤنا في المبادرات
16	عضويات الجمعية
17	منتجات وتطبيقات الجمعية
18	الحملات التوعوية
19	الموارد البشرية
20	الجهود القانونية
21	الشكاوى والبلاغات
22	ورش العمل والندوات
23	تقرير مواقع التواصل
24	الخدمات الاقتصادية
25	أعضاء الجمعية العمومية



”

”المملكة العربية السعودية ماضية نحو تحقيق كل ما يعزز رخاء المواطن وازدهار الوطن وتقديمه وأمنه واستقراره، والتيسير على المواطن لتحقيق مختلف المتطلبات التي تكفل به حياة كريمة بإذن الله“

خادم الحرمين الشريفين
سلمان بن عبد العزيز آل سعود



”

”طموحنأ أن نبني وطنأ أكثر ازدهارأ،
يجد فيه كل مواطن مأ يتمناه،
فمستقبل وطنأ الذي نبنيه معاً لن
نقبل إلا أن نجعله في مقدمة دول
العالم”

ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء
محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

كلمة رئيس المجلس التنفيذي (التقرير السنوي لعام 2021م)

لقد واكبت الجمعية عاماً فريداً صاحبه موجة من الإصلاحات والمتغيرات الاقتصادية التي مرت بها المملكة العربية السعودية والقرارات الاستثنائية التي ترسخ بشكل مستمر اهتمام قيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين واهتمامهم بالمواطن، صاحبه اصدار عدد من القرارات والأوامر والتوجيهات للجهات المعنية بحماية المستهلك والتي أثبتت مكانة وقوة اقتصاد المملكة العربية السعودية محلياً ودولياً.

كما أود الإشارة إلى أن رؤية المملكة الطموحة 2030 التي قادها صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وبمباركة كريمة من لدن مقام خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز -حفظهم الله جميعاً- حيث تهدف هذه الرؤية الواعدة في المقام الأول إلى التنمية الشاملة والاستثمار الأمثل لمكامن القوة التي ينعم بها هذا الوطن العظيم؛ وذلك في سبيل صناعة حضارة تتميز باقتصاد مزدهر ومجتمع حيوي ووطن طموح.

ونياًبة عن المجلس التنفيذي والأمانة العامة لجمعية حماية المستهلك بعد عام كان زاخراً بالجهد والجد والعطاء حققت الجمعية خلال العام المنصرم 2021 عدداً من الإنجازات التي تفتخر بها ومما يسعدني ويشرفني أن نقدمها 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 الجمعية لها الأثر الواضح في بناء قدرات المستهلك وتسعى للتنوع في البرامج والفعاليات وبذلك أصبحت مرجعاً معلوماتياً ليس فقط للمستهلك وإنما شريكاً ناجحاً للجهات المعنية بحماية المستهلك، ونحن من خلال ذلك ندعو الجميع للاطلاع على أنشطة الجمعية والمشاركة الفعالة في برامجها وأنشطتها، فالجمعية في خدمة المستهلكين ونجاحها ينمو بدعمهم.

رئيس المجلس التنفيذي لجمعية حماية المستهلك
م. عبدالله بن علي النعيم



معالي الدكتور توفيق بن فوزان الربيعة
المُكلف بمهام تنظيم جمعية حماية المستهلك



م. عبدالله بن علي النعيم
رئيس المجلس التنفيذي



د. أحمد بن سهيل عجينه
عضو أساسي



أ. أحمد بن محمد الشايع
عضو أساسي



م. انس بن ناصر الحميد
عضو أساسي



م. سعود بن راشد العسكر
عضو أساسي



أ. هلا بنت إبراهيم حلواني
عضو أساسي



د. سمر بنت عبدالله الفحطاني
عضو أساسي



أ. عبدالعزيز بن فيصل السيف
عضو أساسي



أ. عبدالله بن غنيم الغنيم
عضو أساسي



أ. محمد بن عبدالله الشيخه
عضو احتياطي



أ. عبدالله بن حسين المتعب
عضو احتياطي



أ. يوسف بن ناصر الجدعان
عضو احتياطي

القيم

الشفافية

المنهجية

التعاون

الأخلاقيات

الثقة

من نحن

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

رسالتنا

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

رؤيتنا

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

اختصاصات الجمعية

مساندة جهود
الجهات الحكومية
المعنية بحماية
المستهلك

تلقي شكاوى المستهلك
ورفعها إلى الجهات
المختصة، ومتابعتها

توعية المستهلك
وتقديم المعلومات
والاستشارات اللازمة

إعداد الدراسات والبحوث،
وعقد المؤتمرات
والندوات والدورات

تمثيل المستهلك في
اللجان والهيئات المحلية
والدولية ذات العلاقة

اقتراح الأنظمة
ذات الصلة بحماية
المستهلك وتطويرها

إطلاق الخطة الاستراتيجية لجمعية حماية المستهلك 2021 – 2024
تحت شعار تحسين تجربة المستهلك

أهداف الخطة الاستراتيجية:

1	تطوير كفاءة الإنفاق وتعزيز الاستدامة المالية
2	تطوير مخرجات الجمعية
3	تحقيق أعلى معايير الحوكمة الوطنية والعالمية
4	تطوير القدرات البشرية في الجمعية

البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية:

الاستدامة المالية 	الأنشطة القانونية 	تطوير خدمات أعضاء الجمعية 	شهادات الالتزام 
تطوير النموذج التشغيلي و الموارد البشرية 	الشراكة المجتمعية 	الحوكمة والتميز المؤسسي 	مركز خدمة المستهلك 

الاجتماعات

اجتماعات هيئة الخبراء

5 اجتماعات أبرزها:

- 2021/02/01 في شأن التقرير السنوي للهيئة العامة للنقل للعام المالي (2019م).
- 2021/08/18 في شأن التقرير السنوي للهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة للعام المالي (2020م).

الاجتماعات الداخلية

+100 اجتماع أبرزها:

- 2021/04/04 الاجتماع الأول للمجلس التنفيذي المنتخب
- 2021/06/01 الاجتماع مع أ. أحمد الشايع عضو المجلس التنفيذي بشأن التغطية الميدانية للجمعية
- 2021/08/17 اجتماع مع عضو الجمعية العمومية أ. حسن كتبي بشأن حماية المستهلك في قطاع السيارات
- 2021/09/21 الاجتماع مع أعضاء الجمعية / عدد من المهتمين بشأن استعراض التوجهات الاستراتيجية
- 2021/04/10 اجتماع المجلس التنفيذي لجمعية حماية المستهلك رقم 2
- 2021/11/25 اجتماع الجمعية العمومية

الاجتماعات مع الجهات

وزارة التجارة
Ministry of Commerce



الاجتماع مع وزارة التجارة
بشأن شكاوى المستهلكين



الاجتماع مع برنامج وافي -
وزارة الإسكان وذلك لبحث
أوجه التعاون

وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture



الاجتماع مع وزارة البيئة والمياه
و الزراعة بشأن خطة التحديات
التي تواجه إنتاج الألبان

الهيئة العامة للدواء والدواء
Saudi Food & Drug Authority



اجتماع مع الهيئة العامة
للغذاء والدواء بشأن استعراض
استراتيجية الجمعية 2021-2024
وبحث أوجه التعاون المشتركة

منشآت
monsha'at
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

اجتماع مع هيئة المنشآت الصغيرة
والمتوسطة (منشآت) بشأن استعراض
استراتيجية الجمعية 2021-2024
وبحث أوجه التعاون المشتركة

ضمان
مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

الاجتماع مع مجلس الضمان
الصحي " تحسين تجربة
المستفيد"

الهيئة العامة للدواء والدواء
Saudi Food & Drug Authority



الاجتماع مع قطاع الغذاء في
الهيئة العامة للغذاء والدواء
بشأن مناقشة علامة الغذاء
الصحي و تقييم المطاعم

فُعلت الجمعية عددٌ من البرامج التوعوية لتمكين المستهلك من معرفة كافة حقوقه وواجباته خلال عام 2021م، من خلال الآتي:

هو برنامج شامل لتوعية المستهلك يتم من خلاله بتوعية المستهلكين بحقوقهم وواجباتهم، وتزويدهم بالمعرفة اللازمة بما يتعلق بالمنتجات والخدمات، وطرق ترشيد الاستهلاك حيث تم نشر 217 مادة توعوية من خلال هذا البرنامج.

تعرف

مقاطع فيديو قصيرة يتم من خلالها تقديم المعلومات التوعوية للمستهلك في قالب جديد ومبتكر حيث تم نشر 1 فيديو توعوي.

خذ العلم

إعداد مقارنات لأسعار المنتجات والخدمات للمستهلك حيث تم تنفيذ 47 مقارنة

قارن

سلسلة قصص توضح بعض السلوكيات الخاطئة للمستهلكين والتي تسبب في وقوعهم في مشكلة مع شرح طريقة تجنب الوقوع فيها حيث تم نشر 16 تصميم من خلال هذا البرنامج.

ورطة وحلها

خذ العلم

قارن

تعرف





4 دراسات أبرزها:

دراسة رضا المستهلك عن خدمات تطبيقات توصيل المطاعم
دراسة تحليلية لأسعار فحص فايروس كورونا PCR في مختلف مناطق المملكة يوليو -2020مايو

اختبارات معرفية

المؤشرات

7 مؤشرات أبرزها:

مؤشر رضا أعضاء الجمعية
مؤشر رضا المستهلكين عن مركز خدمات المستهلكين
أوراق العمل





المبادرات

● مبادرة اختبار معرفتك بالتزامن مع اليوم الوطني 91



● مبادرة استبدالها لسلامتك



● مدونة المستهلك



● مبادرة شهادة صديق المستهلك



التطوع

- حصول الجمعية على الجائزة الوطنية للعمل التطوعي لمسار القطاع غير الربحي



مذكرات التفاهم

أسواق التميمي
tamimi markets



اتفاقية شراكة بين الجمعية وشركة أسواق عبدالله العثيم وشركة أسواق التميمي وذلك للاشتراك في عضوية شهادة صديق المستهلك

بنك الجزيرة
BANK ALJAZIRA



بنك الرياض
riyad bank

تبرع عملاء البنك للجمعية من خلال نقاط الولاء

idex

لتقديم خدمات الرسائل القصيرة sms

منشآت
monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شراكة مع الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) للتسويق لشهادة صديق المستهلك

شركاؤنا في المبادرات

مبادرة استبدالها لسلامتك



مبادرة التوعية بحقوق المستهلك



مبادرة اختبر معرفتك



مبادرة مدونة المستهلك



اللجنة الدائمة لحماية المستهلك	وزارة التجارة Ministry of Commerce
غرفة العمليات المشتركة لحماية المستهلك	وزارة التجارة Ministry of Commerce
لجنة النظر في مشاكل تسارع المركبات	المواصفات السعودية Saudi Standards
لجنة الرصد والانذار المبكر عن المنتجات غير الآمنة	المواصفات السعودية Saudi Standards
اللجنة التوجيهية للمطابقة - المواصفات السعودية	المواصفات السعودية Saudi Standards
الاجتماع الأول للجنة مستفيدي الضمان الصحي	ضمان مجلس الضمان الصحي Council of Health Insurance

مركز الاعتماد الخليجي
GCC ACCREDITATION CENTER

بيّنة
BAINAH

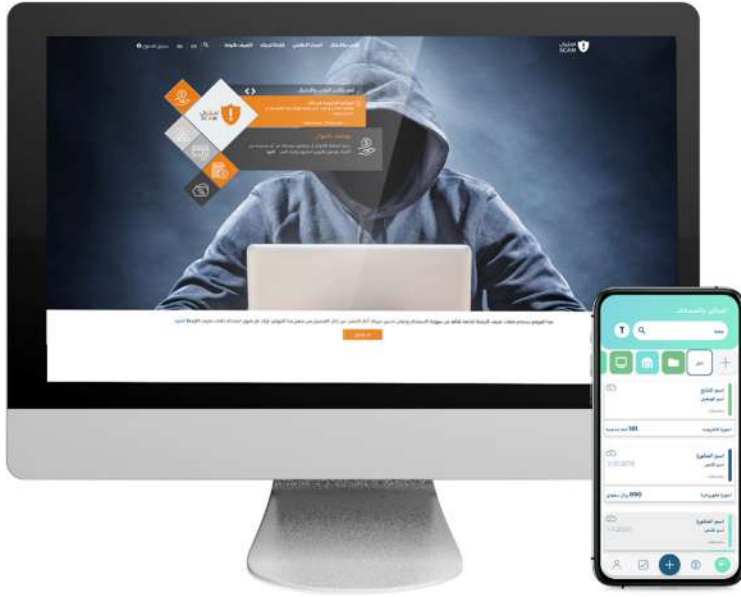
CONSUMERS
INTERNATIONAL

التواصل
الحكوي
CGC

منتجات وتطبيقات الجمعية

• الموقع الإلكتروني

تم العمل على تطوير الموقع الإلكتروني للجمعية لتكون مصدراً علمياً و معلوماتياً لكافة أعمال الجمعية



عدد الزيارات على
جميع روابط البوابة

981,613

أعلى الصفحات زيارة

مقارانات فحص كورونا 441,262

تقديم شكوى 108,826

• تطبيق فاتورتى

• موقع سكam

احتياى
SCAM

فاتورتى
Fatoraty

2021

عدد الزيارات	29,578
الصفحة الرئيسية	10,893
المتاجر المخالفة	4,618

2021

2020

المستخدمين الجدد	16,477	32,732
عدد الفواتير	21,949	24,362
عدد الضمانات	19,024	20,880
عدد الاشتراكات	697	1,214

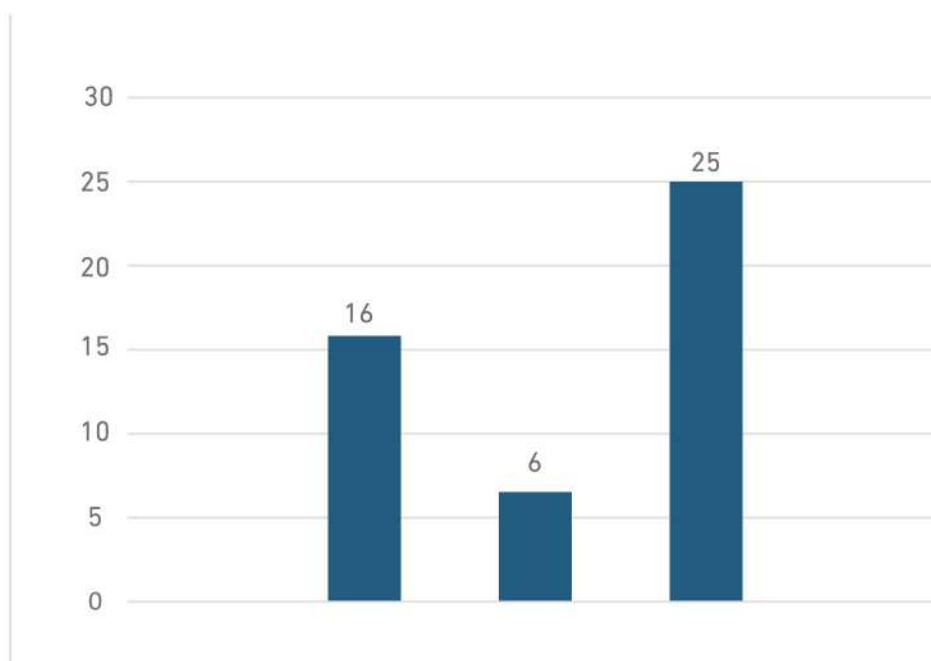
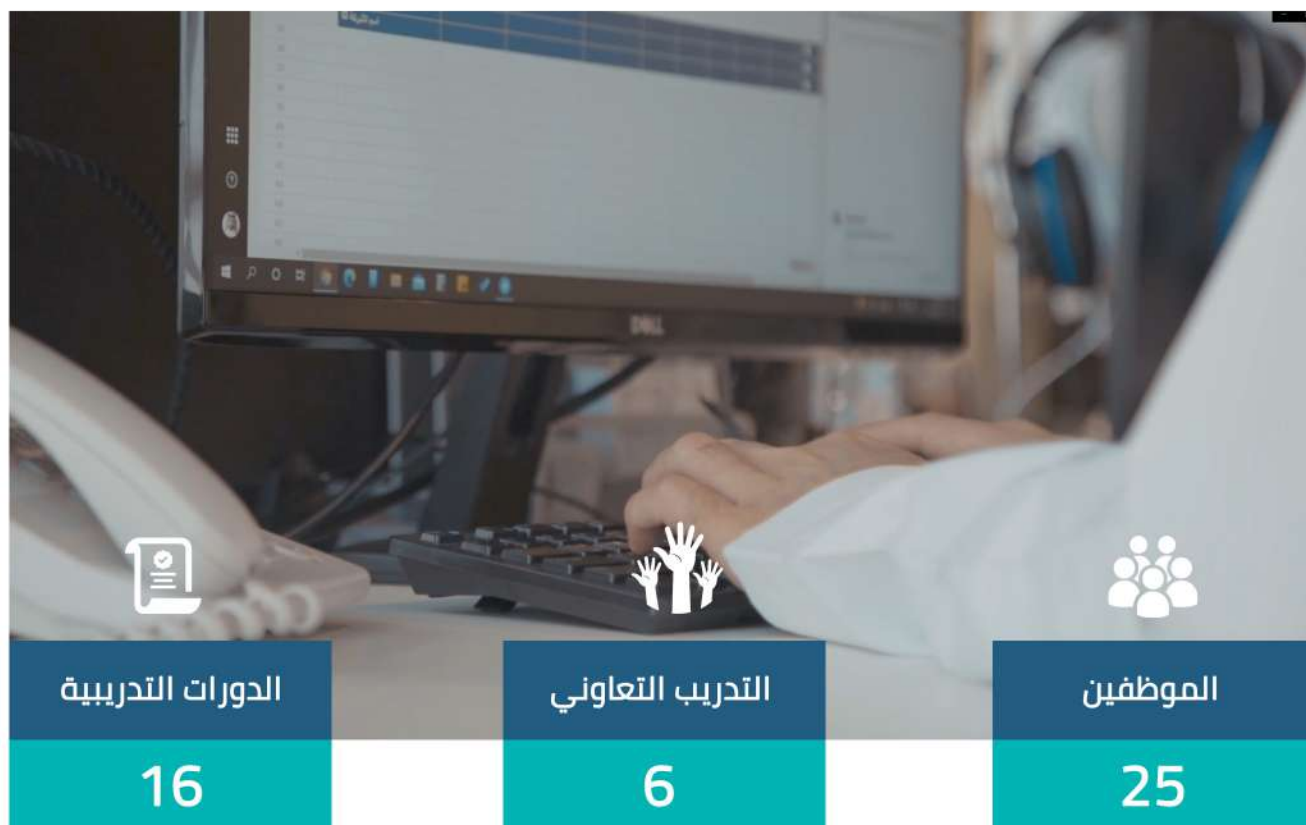
الحملة التوعوية

تتم الحملات التوعوية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي عن طريق تكامل البرامج التوعوية (تعرف - خذ العلم - قارن - ورطة وحلها) لتحقيق أهداف الحملة حيث بلغ عدد الحملات التوعوية لعام 2021 (15) حملة توعوية وهي :

1	بلاغات المستهلك	9	الترشيد الاستهلاكي للكهرباء
2	حقوق المستهلك في تطبيقات التوصيل والتطبيقات الالكترونية	10	حقوق المستهلك في قطاع السيارات
3	اليوم العالمي لحقوق المستهلك: حقوقك تحميك	11	العودة للمدارس
4	حقوق المستهلك في الصالونات النسائية و الحلاقين	12	التوعية بالسلع الغير مطابقة للمواصفات
5	حقوق المستهلك في الطيران الدولي	13	التوعية بحقوق المستهلك في موسم التخفيضات و أساليب التخفيضات الوهمية
6	التوعية بالتوصيلات الكهربائية	14	حقوق المستهلك في المنتجات التجميلية
7	حقوق المستهلك في قطاع السياحة والفندقة	15	الشكاوى الأكثر وروداً للجمعية و كيفية التعامل معها
8	التوعية بحقوق المستهلك في موسم الحج و الأضاحي		

التفاعل مع الأيام العالمية

- اليوم العالمي للجمارك
- اليوم العالمي للبيتزا
- اليوم العالمي للشوكلاته
- اليوم العالمي لحقوق المستهلك
- اليوم العالمي للتصوير
- اليوم العالمي للأغذية



المرئيات المتعلقة بالمعاملات المحالة إلى الجمعية وبمشاريع الأنظمة ذات العلاقة:

مشروع التعديل على نظام
الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

مشروع نظام خدمات المعتمرين
وزوار المسجد النبوي الشريف.

مشروع وثيقة التأمين الصحي
التعاوني المحدث.

لائحة مستفيدي الضمان الصحي.

مشروع نظام التسويق والإعلان.

مشروع وثيقة التأمين الصحي
التعاوني المحدث.

مشروع نظام حماية المستهلك.

الشكاوى والبلاغات

تعد خدمة استقبال البلاغات و الشكاوى الخط الأول لجمعية حماية المستهلك حيث تعمل الجمعية على استقبال شكاوى و استفسارات المستهلكين ورفعها للجهات المختصة و متابعة معالجتها، و تزويدهم بالتوجيه المناسب و الإجراءات النظامية بالإضافة لتقديم الإستشارات القانونية



الاستشارات القانونية

127

400



ماتم معالجته

8,125

16,601



البلاغات والشكاوى

9,311

16,610

2020

2021

- المشاركة في "ندوة السلامة مسؤوليتنا" مع شركة الفنار (الرياض - جدة - الدمام)
- ندوة توعوية بعنوان "أعرف حقك" مع صحيفة اليوم
- ورشة عمل عن التجارة الإلكترونية مع منظمة المستهلك الدولية
- ندوة توعوية بعنوان "الاحتيال المالي" بالشراكة مع المؤسسة العامة للتقاعد
- ندوة توعوية بعنوان "حقوق المستهلك الثمانية" بالشراكة مع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- ندوة توعوية بعنوان "حقوق المستهلك الثمانية" بالشراكة مع STC



تقرير مواقع التواصل لحسابات الجمعية

• تويتر

عدد التغريدات	عدد مرات ظهور التغريدة	عدد زيارات الملف الشخصي	عدد الإشارات الواردة للحساب	عدد المتابعين الجدد
8,415	22,330,000	2,747,000	40,349	38,583



عدد المتابعين لحساب الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي

لينكد ان	سناب شات	فيسبوك	انستقرام	تيلجرام	تويتر	
3011	171	6,151	4,770	1,145	313,391	2020
	5000	6,257	6,280	1,329	350,295	2021

الظهور التلفزيوني والإذاعي





مجموعة التركيز



المتسوق السري



استطلاع الرأي



أبحاث السوق



المسؤولية المجتمعية



تطوير خدمات العملاء



أعضاء الجمعية العمومية

الاسم	الاسم	الاسم
49 ضيف الله عبدالإله الشمري	25 فيصل منصور الفاضل	1 عبدالعزيز صالح الخضير
50 محمد سعد العجمي	26 عبدالعزيز فيصل السيف	2 ماجد صالح المرزم
51 محمد حسين ال دوبان	27 حمد محمد الرزين	3 سمر عبدالله القحطاني
52 عبدالعزيز علي الزيلعي	28 محمد عبدالله الشيحة	4 ظافر عبدالله بن خرصان
53 جراح صالح العتيبي	29 هلا إبراهيم حلواني	5 محمد سعيد بالعمش
54 أسامه صالح الجبر	30 ندى عبدالله باصحيح	6 محمد عمر السقحي
55 عماد مزعل الشملاني	31 انس نبيل نجدي	7 يوسف ناصر الجدعان
56 سعود عبدالرحمن الشريف	32 محمد يحي المتحمي	8 عبدالله علي النعيم
57 سعيد عبدالرحمن المالكي	33 فالح مبارك القحطاني	9 أحمد محمد الشايح
58 فوزيه علي عسيري	34 علي مطر البجدي	10 منصور محمد القحطاني
59 منيرة محمد آل مفرح	35 عثمان فواز التميمي	11 عبدالله غنيم الغنيم
60 فهد مرزوق العنزي	36 هليلي عبدالله ال سليم	12 لؤي محمد المطر
61 ساره عيد الدعدي	37 هنادي محمد قمرة	13 فيصل حمود الرميان
62 صالح حامد المعبدي	38 محمد هذال القحطاني	14 فهد ابراهيم الهويمل
63 تغريد حامد الحربي	39 ابراهيم حسين المالكي	15 ماجد سعد العصيمي
64 هيفاء عبدالله الغميجان	40 مازن عوض زين العين	16 ناصر فهد بن دهيم
65 مشاعل أحمد التويجري	41 عبدالله طاهر الحداد	17 عبدالله محمد الدوسري
66 محمد نهار الهاملي	42 خالد سعد الشمري	18 أحمد إبراهيم بن سعيدان
67 منصور راشد الوهيبي	43 وسيم محمد بركات	19 ممدوح عبدالعزيز آل فريان
68 عبدالله حميدان الشمري	44 غازي جزاء الحربي	20 احمد سلمان البدر
69 ابراهيم سعد العجايي	45 حمد عيسى العويس	21 أحمد سهيل عجينه
70 عاشور خالد العتيبي	46 راكان مساعد الربيش	22 عبدالله حسين المتعب
71 سعود عبدالله الشمري	47 زينة مغرم الشهري	23 سعود راشد العسكر
	48 عبدالمحسن عبدالله القريني	24 أنس ناصر الحميد

2021	2020	العام
71	39	عدد الأعضاء



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

تحسين تجربة المستهلك