



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

التقرير السنوي  
**١٤ | ٢٠٢١**  
**٤٣ | ٢١**



## 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 موقع التواصل
24	الخدمات الاقتصادية
25	أعضاء الجمعية العمومية



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

خادم الحرمين الشريفين  
سلمان بن عبد العزيز آل سعود



”طموحنا أن نبني وطنًا أكثر ازدهاراً،  
يجد فيه كل مواطن ما يتمناه،  
فهيستقبل وطننا الذي نبنيه معًا 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 2021)

لقد واجهت الجمعية عاماً فريداً صاحبته 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 الواحدة في المقام الأول إلى التنمية الشاملة والاستثمار الأمثل لمكامن القوة التي ينعم بها هذا الوطن العظيم؛ وذلك في سبيل صناعة حضارة تميز باقتصاد مزدهر ومجتمع حيوي ووطن طموح.

ونياتي 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 وعملاً 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 للتوعي في البرامج والفعاليات وبذلك أصبحت مرجعًا 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 عجينة  
عضو أساسي



أ. أحمد بن محمد الشابن  
عضو أساسي



م. انس بن ناصر الحميد  
عضو أساسي



م. سعود بن راشد العسقل  
عضو أساسي



أ. هلا بنت إبراهيم حلواوي  
عضو أساسي



د. سمر بنت عبدالله القحطاني  
عضو أساسي



أ. عبدالعزيز بن فيصل السيف  
عضو أساسي



أ. عبدالله بن غنيم الغنيم  
عضو أساسي



أ. محمد بن عبدالله الشيحي  
عضو إحتياطي



أ. عبدالله بن حسين المتعب  
عضو إحتياطي



أ. يوسف بن ناصر الجدعان  
عضو إحتياطي

## القيم

الشفافية

المهنية

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.

## الاختصارات الجماعية

مساندة جهود  
الجهات الحكومية  
المعنية بحماية  
المستهلك

تلقي شكوى المستهلك  
ورفعها إلى الجهات  
المختصة، ومتبعتها

توعية المستهلك  
وتقديم المعلومات  
والاستشارات اللازمة

إعداد الدراسات والبحوث  
وإعداد المؤتمرات  
والنحوendas والدورات

تمثيل المستهلك في  
اللجان والهيئات المحلية  
والدولية ذات العلاقة

اقتراح الأنظمة  
ذات الصلاحة بحماية  
المستهلك وتطويرها

## الخطة الاستراتيجية

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

### أهداف الخطة الاستراتيجية:

تحقيق أعلى معايير الدوكرمة الوطنية والعالمية

3

تطوير القدرات البشرية في الجمعية

4

تطوير كفاءة الإنفاق وتعزيز الاستدامة المالية

1

تطوير مخرجات الجمعية

2

### البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية:

الاستدامة  
المالية



الأنشطة  
القانونية



تطوير خدمات  
أعضاء الجمعية



شهادات  
الالتزام



تطوير النموذج  
التشغيلي و الموارد  
البشرية



الشراكة  
المجتمعية



الحكومة والتميز  
المؤسسي



مركز خدمة  
المستهلك



## الاجتماعات

### اجتماعات هيئة الخبراء

#### 5 اجتماعات أبرزها:

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

### الاجتماعات الداخلية

#### +100 اجتماع أبرزها:

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

## الاجتماعات مع الجهات



الاجتماع مع وزارة التجارة  
بشأن شكاوى المستهلكين



أهتم أو تأجير على المأجار  
DIF-FAIR SALES OR RENT



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



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



المملكة العربية السعودية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

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



الاجتماع مع مجلس الضمان الصحي "تحسين تجربة  
المستفيد"



الاجتماع مع قطاع الغذاء في  
الهيئة العامة للفضاء والدواء  
بشأن مناقشة علامة الغذاء  
الصحي وتقدير المطعم

## نماذج توعوية

فُعّلت الجمعية عدًّا 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 الازمة بما يتعلق بالمنتجات والخدمات، وطرق ترشيد الاستهلاك حيث تم نشر 217 مادة توعوية من خلال هذا البرنامج.

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

إعداد مقارنات لأسعار المنتجات والخدمات للمستهلك حيث تم تنفيذ 47 مقارنة

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

تعرف

خذ  
العلم

قارن

ورطة  
وحلها

### خذ العلم



### قارن



### تعرف



## الدراسات والأبحاث

### الأبحاث و التطوير

#### الدراسات

#### ٤ دراسات أبرزها:

دراسة رضا المستهلك عن خدمات تطبيقات توصيل الطعام

دراسة تحليلية لأسعار فحص فيروس كورونا PCR في مختلف مناطق المملكة يونيو ٢٠٢٠

### اختبارات معرفية

### المؤشرات

#### ٧ مؤشرات أبرزها:

مؤشر رضا أعضاء الجمعية

مؤشر رضا المستهلكين عن مركز خدمات المستهلكين

أوراق العمل





## المبادرات

### • مبادرة اختبر معرفتك بالتزامن مع اليوم الوطني ٩١



### • مبادرة استبدلها لسلامتك



### • مبادرة شهادة صديق المستهلك



## التطوع

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



العائد الاقتصادي

204,935 ريال

عدد المتطوعين

268

الساعات التطوعية

5441

## مذكرات التفاهם



اتفاقية شراكة بين الجمعية وشركة أسواق عبد الله العثيم وشركة أسواق التميمي وذلك للاشراك في عضوية شهادة صديق المستهلك



تبرع عملاء البنك للجمعية من خلال نقاط الولاء



لتقديم خدمات الرسائل القصيرة sms



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

## شركاؤنا في المبادرات

### مبادرة استبدلها لسلامتك



### مبادرة التوعية بحقوق المستهلك



### مبادرة اختبر معرفتك



### مبادرة مدونة المستهلك



## عضويات الجمعية

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	<b>ضمان</b> مجلس الضمان الصحي Council of Health Insurance	

مركز الاعتماد الخليجي  
GCC ACCREDITATION CENTER

بيّنة  
BAINAH

CONSUMERS  
INTERNATIONAL

ال التواصل  
الحكومي  
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

مقارنات فحص كورونا 441,262

تقديم شكوى 108,826

### • تطبيق فاتورتي

### • موقع سكام



2021

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

2021

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

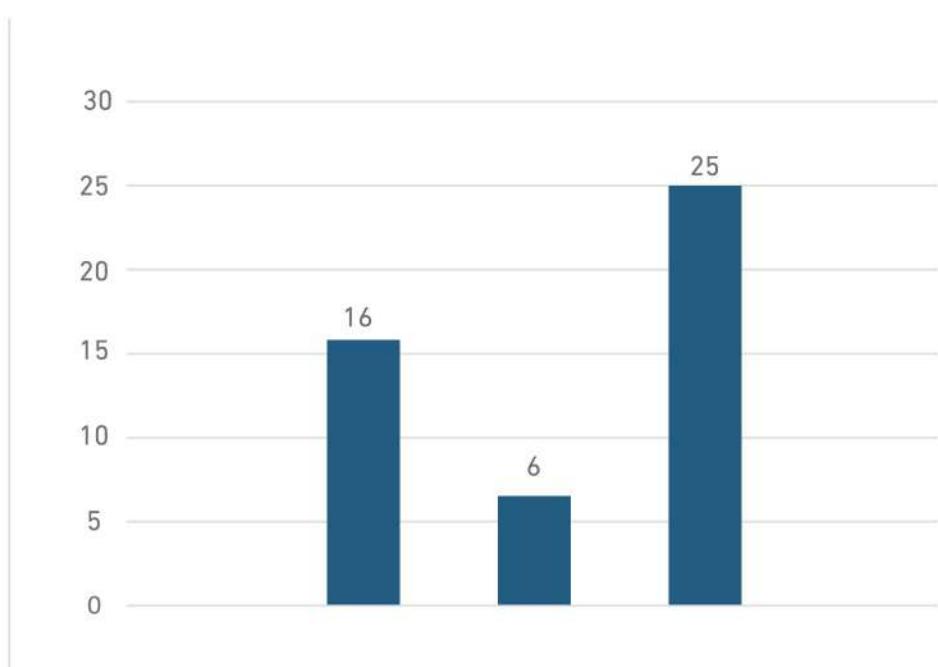
## الحملات التوعوية

تم 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 :

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

## التفاعل مع الأيام العالمية

- اليوم العالمي للشوكولاتة
- اليوم العالمي للبيتزا
- اليوم العالمي للجمارك
- اليوم العالمي للبقوں
- اليوم العالمي للتصوير
- اليوم العالمي للأغذية
- اليوم العالمي للألمنيوم
- اليوم العالمي للبيئة



## الجهود القانونية

المؤشرات 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 المحدثة.

لائحة مستفيدي الضمان الصحي.

مشروع نظام التسويق والإعلان.

مشروع وثيقة التأمين الصحي  
التعاوني المحدثة.

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



ما تم معالجته

8,125

16,601



البلاغات والشكاوى

9,311

16,610

2020

2021

## ورش العمل و الندوات

- المشاركة في "ندوة السلامة مسؤوليتنا" مع شركة الفنار (الرياض - جدة - الدمام)
- ندوة توعوية بعنوان "أعرف حقك" مع صحفة اليوم
- ورشة عمل عن التجارة الإلكترونية مع منظمة المستهلك الدولية
- ندوة توعوية بعنوان "الاحتياط 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	تيبلجرام	تويتر	2020
3011	171	6,151	4,770	1,145	313,391	
	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 عبدالله الشمري	25 فيصل منصور الفاضل	1 عبدالعزيز صالح الخضيري
50 محمد سعد العجمي	26 عبدالعزيز فيصل السيف	2 ماجد صالح المرزام
51 محمد دسین ال دوبان	27 حمد محمد الرزين	3 سمر عبدالله القحطاني
52 عبدالعزيز علي الزباعي	28 محمد عبدالله الشبيحة	4 ظافر عبدالله بن خرمان
53 جراح صالح العتيبي	29 هلا إبراهيم حلواوي	5 محمد سعيد بالعمش
54 أسامة صالح الجبر	30 ندى عبدالله باصريح	6 محمد عمر السقافي
55 عmad مزعل الشعلاني	31 انس نبيل نجدي	7 يوسف ناصر الجدعان
56 سعود عبدالرحمن الشريف	32 محمد يحيى المتمهي	8 عبدالله علي النعيم
57 سعود عبدالرحمن المالكي	33 فالح مبارك القحطاني	9 أحمد محمد الشابيع
58 فوزيه علي عسيري	34 علي مطر البجيدي	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 عبد الدعدي	37 هنادي محمد قمرة	13 فيصل حمود الرمياني
62 صالح حامد المعبدى	38 محمد هذال القحطاني	14 فهد ابراهيم الهويمل
63 تغريد حامد الدربي	39 ابراهيم دسین المالكي	15 ماجد سعد العصيمي
64 هيفاء عبدالله الغميجان	40 هازن عوض زبن العين	16 ناصر فهد بن دهيم
65 مشاعل أحمد التويجري	41 عبدالله طاهر الحداد	17 عبدالله محمد الدوسري
66 محمد نهار الهاشمى	42 خالد سعد الشمري	18 أحمد إبراهيم بن سعيدان
67 منصور راشد الوهيبى	43 وسیم محمد بركات	19 محمد عabalعزيز آل فربان
68 عبدالله حميدان الشمري	44 غازي جراء الحربي	20 احمد سلمان البدر
69 ابراهيم سعد العجاجى	45 حمد عيسى العويس	21 أحمد سهيل عجينة
70 عاشور خالد العتيبي	46 رakan مساعد الريش	22 عبدالله حسين المتعب
71 سعود عبدالله الشمري	47 زينة مغرم الشهري	23 سعود راشد العسكر
	48 عبدالمحسن عبدالله القرني	24 أنس ناصر الحميد

2021

71

2020

39

العام

عدد الأعضاء



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

## تدسین تجربة المستهلك