



جمعية حماية المستهلك
Consumer Protection Association

التقرير السنوي

للعام ٢٠١٨ م / ١٤٣٩ هـ

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	تُعرف
٦	خذ العلم
٧	متمكن
٩	جائزة حماية المستهلك
١٠	مستشار المستهلك
١٣	قيمتها
١٥	قارن
١٦	ضابط الاتصال
١٧	مسابقة المستهلك الذكي
١٨	التدريب والتطوع
١٩	اقتراح الأنظمة وتطويرها لحماية المستهلك
٢٠	لجان القضايا العامة
٢٠	لجنة البيوت المغشوشة
٢٠	لجنة استقدام العمالة المنزلية
٢٠	لجنة عقود "الساير"
٢١	الدراسات والاستطلاعات
٢١	الدراسات
٢٣	الاستطلاعات
٢٤	العضويات
٢٥	تطبيقات ومنتجات الجمعية
٢٥	موقع SCAM
٢٥	تطبيق فاتورتي
٢٥	الدليل الشامل لحقوق المستهلك
٢٦	مركز استقبال الشكاوى
٢٧	مذكرات التفاهم
٢٨	الجمعية ووسائل الإعلام
٢٨	الظهور والتصاريح الإعلامية
٢٩	منصات الاعلام الاجتماعي
٣٣	البيانات والمواقف
٣٤	برنامج العضوية
٣٥	أعضاء الجمعية

كلمة

رئيس مجلس الإدارة:

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 عددًا 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 عددًا من الإنجازات التي تفخر بها، ويسرني أن أقدم لكم في هذا التقرير رصدًا لتلك المنجزات والتي تشمل البرامج والأنشطة الرئيسية والمبادرات وورش العمل والتقارير الإعلامية، 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

مهندس / عبدالله بن علي النعيم



من نحن

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 شكاواه 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 الترشيح.

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:



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



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



توعية المستهلك بطرق ترشيد الاستهلاك وتقديم المعلومات والاستشارات الضرورية له.



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



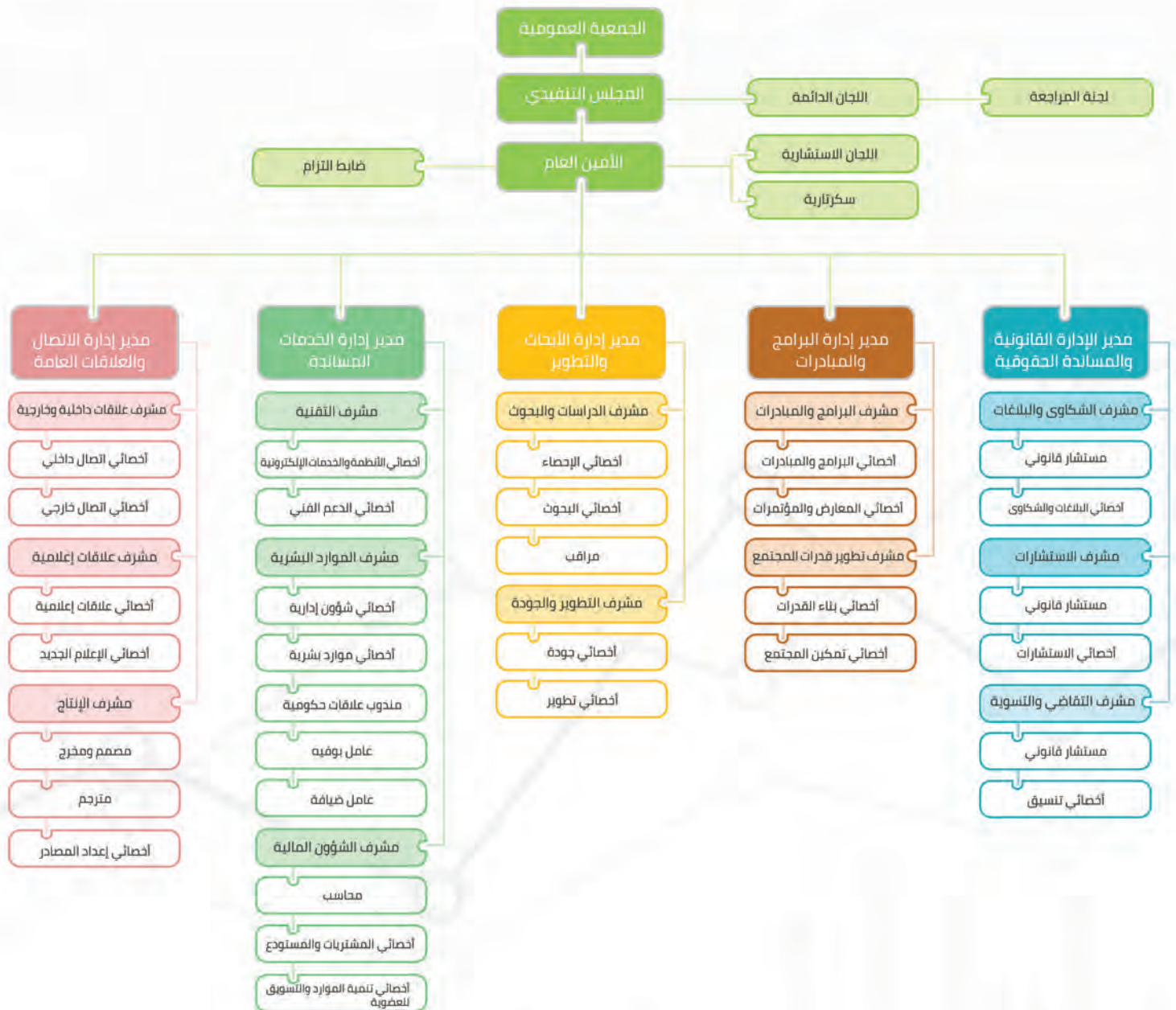
تمثيل المستهلك في اللجان والهيئات المحلية والدولية ذات العلاقة بحماية المستهلك، والتعاون معها والمشاركة في أنشطتها المتعلقة بأهدافها، وذلك وفق الإجراءات النظامية المتبعة.



اقتراح الأنظمة ذات الصلة بحماية المستهلك وتطويرها.



الهيكل التنظيمي:





البرامج والمبادرات:

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 (الانفوجرافك، والصور التوضيحية) والبالغ عددها ١٥٢، حيث تم نشرها تحت وسم #تعرف عبر وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المتاحة.



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

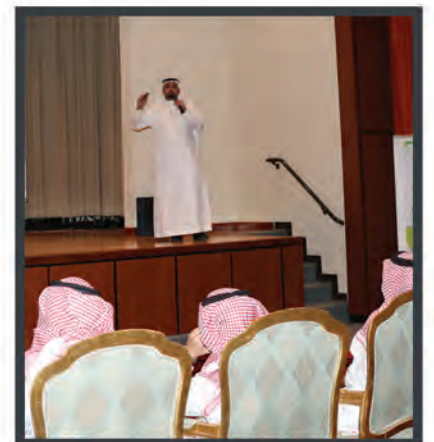
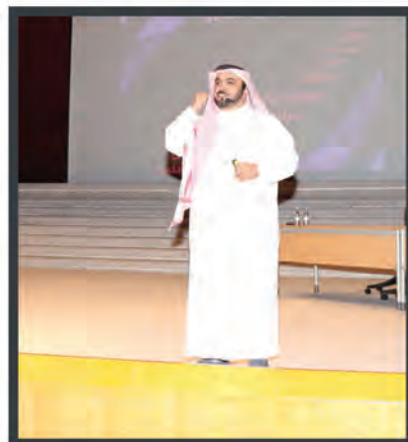
برنامج متمكن لبناء القدرات:

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



المدينة	الموقع	التاريخ	المشارك	الموضوع
الرياض	جامعة اليمامة	٢٠١٨/٠٣/١٩م	م. سمير الجنيّد	محاضرة: أماكن تسوق رقمية أكثر عدلاً
الرياض	جامعة اليمامة	٢٠١٨/٠٣/٠٤م	د. عبد الرحمن القحطاني	محاضرة: الشباب والصحة والشفرة الإعلامية
الغاط	مركز الأمير عبدالرحمن السديري	٢٠١٨/٠٢/٢٨م	أ. عبد العزيز الخضيري	محاضرة: توعية المستهلك... حماية
الرياض	قاعة الازدهار بفندق هوليدي إن الازدهار	٢٠١٨/٠٥/٢٢م	مدير الحوار: أ. فيصل العبدالكريم عضو المجلس التنفيذي المتحدثين أ. عبدالرحمن الحسين وزارة التجارة والاستثمار أ. مشعل الربيعان وزارة الصحة أ. عبدالرحمن السلطان الهيئة العامة للغذاء والدواء أ. عبدالله الشملاني الهيئة العامة للإعلام المرئي والمسموع أ. خالد أبا الخيل وزارة العمل	ملتقى متحدثي الأجهزة الحكومية حول الإعلانات في مواقع التواصل الاجتماعي
الرياض	مركز الرياض للمعارض والمؤتمرات	٢٠١٨/٠٩/١٧م	مدير الحوار: د. سمر بنت عبدالله القحطاني الأمين العام للجمعية المتحدثين أ. عبدالرحمن الحسين وزارة التجارة والاستثمار أ. نايف العتيبي وزارة الشؤون البلدية والقروية أ. مشعل الربيعان وزارة الصحة أ. سامر عبدالرحيم وزارة النقل	جلسة حوار "التطبيقات الحكومية والمستهلك" معرض عالم التطبيقات

المدينة	الموقع	التاريخ	المشارك	الموضوع
جدة	جامعة الملك عبدالعزيز	٢٠١٨/١٠/٠٢م	د. كمال عبدالعال	حملة لصوص المال
الرياض	مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني	٢٠١٨/١٠/٢٩م	د. كمال عبدالعال	حملة لصوص المال
الأحساء	أرض الحضارات بجبل القارة	٢٠١٨/١٠/٣١م	د. كمال عبدالعال	حملة لصوص المال
الرياض	فندق كراون بلازا المدينة الرقمية	٢٠١٨/١٢/١٧-١٦م	تم في الجناح استعراض إنجازات الجمعية وبرامجها	جناح الجمعية في معرض منتدى الأسرة السعودية
الرياض	مركز النخيل مول	٢٠١٨/٠٣/٠٣-٠١م	محمد الدوسري	ركن توعوي لفحص المعادن الثمينة والمجوهرات
جدة	مركز الردسي مول	٢٠١٨/٠٤/١٤-١٣م	محمد الدوسري	ركن توعوي لفحص المعادن الثمينة والمجوهرات
الخبر	مركز الراشد مول	٢٠١٨/٠٧/٢١-١٩م	محمد الدوسري	ركن توعوي لفحص المعادن الثمينة والمجوهرات
أبها	مركز الراشد مول	٢٠١٨/١١/١٠-٨م	محمد الدوسري	ركن توعوي لفحص المعادن الثمينة والمجوهرات
مشاركة الجمعية (جناح الجمعية في معرض عالم التطبيقات)				





جائزة حماية المستهلك:

هي جائزة تكريمية سنوية تقيمها الجمعية للأفراد والمجموعات التطوعية المساهمين في التوعية بقضايا المستهلك، عبر منصات التواصل الاجتماعي، والتي حققت أثراً إيجابياً على المستوى المجتمعي.

الفئة المستهدفة: تستهدف هذه الجائزة المختصين في مجال حماية المستهلك وحقوقه.

أهداف الجائزة: دعم الحسابات المؤثرة في شبكات التواصل الاجتماعي بنشر الوعي بين فئات المجتمع.

شروط الجائزة: وجود أثر للمحتوى الذي يقدمه المرشح على المجتمع ومساهمته في تحقيق تغيير إيجابي في السلوكيات أو المفاهيم.

الفائزون بجائزة جمعية حماية المستهلك لعام ٢٠١٨م



١- **حساب (مخاطر المهدرجة) مهتم في سلامة الغذاء:**

يشرف على الحساب المهندس مازن محمد يوسف جان متخصص في المعدات الدقيقة.



٢- **(د. أسعد العرفة) مهتم بنشر الوعي الصحي:**

استاذ مساعد واستشاري طب الاسرة ومدير قسم الجودة بطب الاسرة جامعة الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية - مدينة الملك عبد العزيز الطبية.



٣- **(فهد البقمي) مهتم بالتوعية في مجال التسوق الالكتروني:**

أكاديمي ومحاضر في جامعة الملك سعود حاصل على الماجستير في تقنية المعلومات من جامعة نوتنجهام البريطانية



مستشار المستهلك:

هو برنامج يسعى إلى سد ثغرة في جانب التواصل مع الجهات الحكومية لمناقشة قضايا المستهلك والتأكيد على حقوقه، وذلك في إطار اختصاص الجمعية بإيصال صوت المستهلك والدفاع عنه وتمثيله لدى الجهات ذات العلاقة.



برنامج مستشار المستهلك

الأهداف



تحقيق رسالة الجمعية بحماية حقوق المستهلك والدفاع عنها وتوعيته وثقيفه.



بناء علاقات وشراكات مع الجهات ذات الاهتمام.



تبني القضايا التي تهتمّ المستهلك.



إيصال رسالة الجمعية وأهدافها.

وقد تم تنفيذ 4 "حلقات خلال العام استكمالاً لما تم في العام السابق على النحو التالي:

الموضوع

المشاكل المتعلقة في البلاغات والسياسات المتبعة في المحلات التجارية

المشارك

أ. بندر الدهمشي

الجهة

وزارة التجارة والاستثمار

أبرز التوصيات:

- حفظ المستندات والضمانات للسلع ضمان الحق في استبدال السلع أو استرجاعها في حال ثبت عليها عيب مصنعي.
- ضمان السلعة يبدأ من تاريخ الشراء، وفي حال صيانة السلعة مشمولة الضمان بسبب عيب مصنعي لدى الوكيل أو الشركة فإن فترة الصيانة تمدد في مدة الضمان.
- حماية لحقوق المستهلك ومع التخفيضات والعروض للمحلات التجارية تستطيع أن تتأكد من مصداقية التخفيضات المرخصة ونسبتها من خلال تطبيق "تخفيضات".
- عبارة "البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل" تعد مخالفة للنظام وعلى المحل وضع آلية محددة لاستبدال السلع أو استرجاعها. كما أن سياسة الاستبدال والاسترجاع تختلف من منشأة لمنشأة أخرى.
- لا يحق للمحل التجاري عند وجود مسابقة أن يشترط على المستهلك الشراء للدخول بها، وفي حال وجود تلك المخالفة يمكنك تقديم الشكوى لدى (وزارة التجارة) عبر الرقم ١٩٠٠، أو عبر تطبيق "بلاغ تجاري" للأجهزة الذكية.
- على أي تاجر الالتزام باسترجاع أو استبدال البضاعة الغير مطابقة للمواصفات أو المعيبة والتي لا يمكن إصلاحها، وفي حال مخالفة ذلك يمكن للمستهلك التقدم بالشكوى لدى (وزارة التجارة) عبر الرقم ١٩٠٠، أو عبر تطبيق "بلاغ تجاري" للأجهزة الذكية.
- عند التسوق والشراء، لا يحق للمحلات إضافة رسوم على استخدامك البطاقة الائتمانية أو وضع لافته تفيد بعدم قبول التعاملات الشرائية ببطاقة الفيزا، وللبلاغات ١٩٠٠ (وزارة التجارة).
- لابد من التأكد من جهة الاختصاص قبل تقديم البلاغ أو الشكوى لتفادي الازدواجية في تقديم الطلب والذي قد يؤدي إلى ضياع حقه العام.

الموضوع

فواتير الكهرباء

المشاركين

أ. علي بن حمد العمري
م. سلطان بن سليم المطرفي

الجهة

الشركة السعودية للكهرباء

أبرز التوصيات:

- توحيد موعد إصدار فواتير الكهرباء في تاريخ ٢٨ من كل شهر ميلادي تنفيذاً للمرسوم الملكي، وستكون الفواتير إلكترونية بدلاً من الورقية.
- في حال ملاحظتك لعدادات الكهرباء المكشوفة تقدم بالشكوى عبر تطبيق "صديق الكهرباء" مع إرفاق الصورة والموقع عبر التطبيق وسيتم إتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل شركة الكهرباء.
- سبعة قنوات تيسر على المشتركين الحصول على الفاتورة الشهرية هي: -الموقع الإلكتروني خدمة العملاء: ٩٢٠٠٠١١٠٠ رسائل sms: <https://www.se.com.sa/ar-sa/Customers/Pages/SMS.aspx> البريد الإلكتروني -جهاز الخدمة الذاتية -الصراف الآلي
- إن الاستخدام الأمثل للطاقة يؤثر بشكل مباشر بقيمة الفاتورة؛ لذا ننصح بدخول المتابعين لموقع شركة الكهرباء الإلكتروني للاطلاع على الوسائل التي تساهم في خفض استهلاك الطاقة.



أبرز التوصيات:

- لا يحق للشركات العاملة في مجال تأجير السيارات اليومي أو بالتأجير أن تقوم بسحب السيارات عند تأخر العملاء في السداد دون صدور أمر تنفيذ قضائي بذلك. وتقدر تقدم الشكوى للمحكمة القضائية.
- الشراء والتعامل مع الصفحات أو الحسابات التي لديها شهادة معروف أو سجل تجاري أو من المتاجر العالمية الموثوقة، لضمان حقك في حال تعرضت لأي مشكلة.
- بيع المنتجات المقلدة أو المغشوشة عبر المواقع الإلكترونية أو التواصل الاجتماعي يعد مخالفة، ويمكنكم تقديم البلاغ لوزارة التجارة عبر الرقم ١٩٠٠، أو عبر تطبيق "بلاغ تجاري" من خلال أيقونة "مخالفات المتاجر الإلكترونية".
- الحذر من الانسياق وراء إعلانات ودعايات إغراءات الكسب السريع من جهات غير مرخصة مثل التسويق الهرمي وغيرها. وفي حال ملاحظتك لمثل تلك الدعايات المخالفة للنظام تقدم بالبلاغ عبر الرقم ١٩٠٠-وزارة التجارة.
- على المستهلك التأمل في السلع ومقارنتها قبل الشراء، والاستفسار عن سياسة الاستبدال والاسترجاع؛ لتكون عملية تجارية مرضية وسليمة.
- وزارة التجارة تعمل حالياً على توفير الثقة والحماية اللازمة في التعاملات التجارية الإلكترونية من الغش والخداع والتضليل والاحتيال من خلال مشروع "نظام التجارة الإلكترونية".



أبرز التوصيات:

- الشراء من المواقع ذات السمعة الجيدة والأمانة؛ وذلك بناء على آراء العملاء وتجاربهم في الموقع.
- التأكد من أن موقع التسوق الإلكتروني يحتوي على قفل الأمان في أعلى الصفحة.
- يفضل البحث عن حسابات الموقع على وسائل التواصل الاجتماعي فهي تعطيك إنطباع وتصور عنه قبل الشراء منه.
- المقارنة بين الأسعار والعروض قبل الطلب، فذلك يضمن لك الحصول على سلعة منافسة بأسعار مناسبة.
- قراءة شروط استخدام الموقع، والسياسات الأمنية والخصوصية قبل الطلب.
- قراءة سياسة شروط الاسترجاع أو الاستبدال جيداً قبل الطلب.
- التحقق من الضرائب الإضافية والشحن البريدي وطريقة التسليم قبل إتمام عملية الشراء.
- عدم تحويل الأموال عبر ويسترن يونيون أو حوالات بنكية للمواقع الأجنبية؛ بل يجب الدفع عبر قنوات الدفع الإلكترونية الرسمية مثل فيزا، ماستركارد، أو الباي بال.

قيمتها:

برنامجٌ يتيح للمستهلكين تقييم المنتجات التي قاموا بشرائها،
وفق عددٍ من المعايير التي يمكن الاستفادة فيها من وجهة نظر
المستهلك وتجربته.



الأهداف



تقييم تلك المنتجات بحسب
تجربة المستهلكين.



الاطلاع على إيجابيات
المنتج وسلبياته.



معرفة رأي المستهلك في
المنتجات المتوفرة بالسوق
السعودي.

نماذج "قيمتها":



قارن:



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

مسارات برنامج قارن:

المسار الأول: الأول ركز على تحديد سلة رمضانية تحتوي على مجموعة من المنتجات الغذائية الأساسية التي غالبا ما يحتاجها المستهلك السعودي خلال شهر رمضان، وهو ما يساعد المستهلك على تحديد الميزانية التقريبية لتلك السلع، ومقارنة إجمالي سعر هذه السلة بين عدد من الأسواق المركزية الأكثر انتشارا في مدينة الرياض، وحددت المنتجات في تلك السلة وفقا لرواجها في السوق ومدى توفرها في كافة الأسواق المركزية الرئيسية المحددة في السلة.

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

حسبنا لك.. السلة الغذائية

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

التميمي

الدانوب

بنده

يورومارشيه

لولو

كارفور

السدحان

العثيم





برنامج ضابط الاتصال:

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

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

الوزارات



الهيئات والمؤسسات





مسابقة المستهلك الذكي:

هي مسابقة تشجيعية، تتم من خلال مشاركة المجتمع والأفراد للأنشطة وبرامج الجمعية، ويتم الترويج لها عبر منصات التواصل الاجتماعي، وقد بلغ عدد المسابقات ثلاثة مسابقات وهي:

مسابقة شهر رمضان تعرف على حقك

المسابقة الرمضانية 1439 هـ

السؤال:

قام خالد بشراء جهاز كهربائي "سامري مفعول الضمان" وحصلت مشكلة في الجهاز وأدخل للصيانة. وبعد مرور ثلاثة أشهر استلم خالد الجهاز.

السؤال: ما هو حال ضمان خالد هنا؟

١- يصرف له ضمان بتأريخ جديد.

٢- يستلم الضمان على تأريخ الشراء.

٣- تمدد مدة الضمان بما يعادل مدة تأخير الصيانة.

آلية استقبال المشاركات:

- يتم رصد الإجابة الصحيحة عن طريق الهاشتاغ: #المسابقة_لعمركم_على_حقوقكم
- يتم اختيار الفائز وفقاً لآلية السحب الإلكتروني.

شروط المسابقة:

- أن تكون المشاركات من داخل المملكة العربية السعودية.

تسلم الجائزة عن طريق التواصل مع الفائز عبر الخاص في حساب تويتر.

للاستفسار عن البريد الإلكتروني: info@cpa.org.sa

جائزة المسابقة: 500 ريال

تاريخ آخر يوم للمشاركة: ١٥ / ١٠ / ١٤٣٩ هـ
المشاركات: ١٢١ ظهراً

يوم الخميس ١٥ / ١٠ / ١٤٣٩ هـ

CPA KSA

مسابقة اليوم العالمي لحقوق المستهلك ٢٠١٨ م

#تعرف
مسابقة اليوم العالمي
لحقوق المستهلك

السؤال:

ماهي عقوبة من يستغل البيانات البنكية أو الائتمانية؟

- السجن لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات وبغرامة لا تزيد عن مليوني ريال سعودي، أو بإحدى العقولتين معاً.
- السجن لمدة لا تزيد عن سنتين وبغرامة لا تزيد عن مليون ريال سعودي.
- السجن لمدة لا تزيد عن سنة واحدة وبغرامة لا تزيد عن 500 ألف ريال سعودي، أو بإحدى العقولتين معاً.

آلية استقبال المشاركات:

- يكتب الإجابة في هاشتاق: #اعلم_فهمي_أصلك_بالصحة_إلى_هاشتاق_جمعية_حماة_المستهلك
- يتم اختيار الفائز وفقاً لآلية السحب الإلكتروني.

شروط المسابقة:

- أن تكون المشاركات من داخل المملكة العربية السعودية.

تسلم الجائزة عن طريق التواصل مع الفائز عبر الخاص في حساب تويتر.

للاستفسار عن البريد الإلكتروني: info@cpa.org.sa

جائزة المسابقة: 500 ريال

تاريخ آخر يوم للمشاركة: ١٨ / ١٠ / ١٤٣٩ هـ
المشاركات: ١٢١ ظهراً

يوم الخميس ١٨ / ١٠ / ١٤٣٩ هـ

CPA KSA

مسابقة اليوم العالمي للادخار

سؤال:

كم عدد نماذج الادخار التي تكلمنا عنها في حملة "لصوص المال"؟

2 3 5

آلية استقبال المشاركات:

- يتم اختيار الفائز وفقاً لآلية السحب الإلكتروني.
- إمكانية الهاشتاق: #حملة_لصوص_المال

شروط المسابقة:

- أن تكون المشاركات من داخل المملكة العربية السعودية.

تسلم الجائزة عن طريق التواصل مع الفائز عبر الخاص في حساب تويتر.

للاستفسار عن البريد الإلكتروني: info@cpa.org.sa

جائزة المسابقة: 500 ريال

تاريخ آخر يوم للمشاركة: ٢٣ / ١٢ / ١٤٣٨ هـ
المشاركات: ١١ ظهراً

يوم الخميس ٢٣ / ١٢ / ١٤٣٨ هـ

CPA KSA



التدريب التطوعي:

قامت الجمعية في إطار تعزيز الشراكات الاستراتيجية بمؤسسات المجتمع المدني باستقبال طلاب التدريب التعاوني من كلاً من (جامعة الملك سعود، وجامعة الأميرة نورة)، بهدف منحهم فرصة التدريب الفعلي واكتساب الخبرة العملية بما يعود بالنفع للطرفين. كما أتاحت الجمعية فرصة المشاركة التطوعية في فعاليات ومناشط الجمعية من دورات ومحاضرات وورش عمل وأركان توعوية في مختلف مناطق المملكة.





اقتراح الأنظمة وتطويرها لحماية المستهلك:

مؤسسة النقد العربي السعودي
Saudi Arabian Monetary Authority



الموضوع

قضية السايبر: بادرت الجمعية بمعالجة اشكالية السايبر وذلك بعد أن اجتمعت مع عدد من البنوك، ثم ناقشت الحلول والتوصيات المقترحة من قبل عدد من الخبراء في مجالات الاقتصاد والمال والقانون، ورفعها لمؤسسة النقد العربي السعودي.

قضية عقود الإيجار التمويلي "المتغيرة": قامت الجمعية بدراسة عدد من عقود الإيجار التمويلي المرتبطة بمؤشر متغير، حيث رصدت الجمعية مجموعة من المخالفات للأنظمة واللوائح المتعلقة بالتمويل العقاري والإيجار التمويلي لتلك العقود، وتزويد مؤسسة النقد العربي السعودي بها.

قضية شهادة الاستدامة: ناقشة الجمعية موضوع شهادة الاستدامة مع البنوك بهدف الخروج بتوصيات قابلة للتنفيذ عند رغبة المستهلك بالحصول على تمويل عقاري.



الموضوع

قضية تشريع شهادة الاستدامة: قامت الجمعية بمناقشة آلية تشريع شهادة الاستدامة، عن طريق اقتراحها بتشكيل لجنة مؤقته تضم عضو من وزارة الإسكان ومؤسسة النقد العربي السعودي والجمعية، بهدف الخروج بتوصيات فعالة تضمن تطبيقها مع البنوك عند رغبة المستهلك في الحصول على تمويل عقاري.

قضية متضرري برامج الإسكان: حلت الجمعية الشكاوى التي تقدم بها مستفيدي برامج وزارة الإسكان من عيوب هندسية وإنشائية لمساكنهم.



لجان القضايا العامة:

أولاً: 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 المباعة، 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.

ثانياً: لجنة استقدام العمالة المنزلية:

نظراً لما يشهده سوق العمالة المنزلية في المملكة من تزايد للأسعار مقابل تردي لجودة الخدمة المقدمة من قبل مكاتب الاستقدام وتأخر في فترة تسليم العمالة للمستفيدين كذلك سوء في نوعية اختيار العمالة. وبعد ذلك أطلقت وزارة العمل نظام تأجير العمالة كأحد الحلول لتحسين وتنظيم سوق العمالة المنزلية فظهرت بعض السلبيات مقابل الإيجابيات. ولهذا فأن جمعية حماية المستهلك استأنفت أعمال اللجنة لدراسة وتحليل الوضع الراهن للمشكلة ووضع الحلول والتوصيات وتبنيها كقضية والرفع بها للجهات المختصة.

ثالثاً: لجنة عقود التمويل العقاري المرتبطة بمؤشر "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 ٢٢/٣/٢٠١٨م 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 إلحافي بتاريخ ٢٨/٥/٢٠١٨م بعنوان "بيان إلحافي 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.





الدراسات والاستطلاعات: أولا 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 تضرر المستهلكين في المملكة العربية السعودية من شراء البيوت المغشوشة "

في إطار اهتمام الجمعية بالدراسات والأبحاث فقد قامت الجمعية بإعداد دراسة علمية تهدف لمعرفة مدى تضرر المستهلكين في السعودية من شراء البيوت المغشوشة، وطرق معالجتها، ومدى وعي المستهلك بحقوقه قبل شراء البيت المغشوش وبعده، وأهم المقترحات التطويرية للإجراءات والأنظمة لضمان جودة عالية للبيت، وعليه فقد أتمت الجمعية بناء وإعداد هذه الدراسة ونشر نتائجها وهي كالتالي:

١. أكثر المتضررين اكتشفوا ضرر في البيوت الجاهزة الجديدة حيث بلغت نسبتهم ٨٦,٧٪
٢. المتضررين اكتشفوا الضرر في البنية الأساسية بنسبة أكبر من الصيانة التشغيلية حيث بلغت نسبة الضرر في البنية الأساسية ٥٢,٤٪ بينما في الصيانة التشغيلية ٤٧,٦٪.
٣. المتضررين ليس لديهم الوعي بالإجراءات المتبعة بعد شراء بيت متضرر حيث بلغت نسبة كبيرة وهي ٩٢٪، وهذا يعزى إلى قلة الوعي والتثقيف للمستهلك بالإجراءات المتبعة بعد وقوعه ضحية شراء بيت مغشوش.
٤. المتضررين لم يطالبون بضمانات جودة على البيت حيث بلغت ٦٧,١٪ ويدل ذلك على قلة وعي المستهلك في كيفية شراء عقار ذات مواصفات جيدة وبضمانات موثوقة.
٥. ٨٠,٩٪ من أفراد العينة المتضررين يوافقون وبشدة توحيد الأنظمة مع الجهات المختصة في ضمان جودة البث سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع، وهذا يدل على أهمية دور جمعية حماية المستهلك في السعي توعية الجهات المختصة لتوحيد الأنظمة لشراء المستهلك مستقبلاً لبيت ذو ضمان عالي.

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.

دراسة " مدى رضا المستهلك عن خدمات شركات تأمين السيارات "

قدمت الجمعية دراسة 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 تساهم نتائج الدراسة في رفع مستوى السوق التنافسية بين الشركات، الأمر الذي يصب في مصلحة المستهلك.

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

دراسة "تقييم أجهزة التكييف المنزلية":

قامت الجمعية بعمل دراسة لتقييم العلامات التجارية لأجهزة التكييف (الاسبيلت، الشباك، الصحراوي) في السوق المحلية السعودية، وذلك من وجهة نظر المستهلك، بهدف تسهيل عملية المقارنة للمستهلك وقرار الشرائه بين العلامات التجارية المختلفة من ناحية (الجودة، والسعر، وخدمات ما بعد البيع)، حيث أظهرت الدراسة النتائج التالية:

أولاً: مكيفات "الاسبيلت":

بلغت نسبة المشاركين في تقييم مكيفات "الاسبيلت" ٦٣,٥٩٪ من إجمالي المشاركين في الدراسة، وجاءت النتائج على النحو التالي: جاء في المرتبة الأولى العلامة التجارية "جري" بنسبة ٢٠,٥٪، يليها "إل جي" بنسبة ١٢,٩٪، ثم علامة "سامسونج" بـ ١٠,٨٪، بينما جاءت نتائج معايير تقييم مكيفات "الاسبيلت" بسهولة الاستخدام وجودة عالية للتكييف، ويقابلها مستوى جودة منخفض للصيانة والدعم الفني، حيث صنفت العلامات التجارية في هذا الجانب بالترتيب على النحو التالي: (شارب، فوجي، هوم كوين، هاس، جنرال، جري، كومفورت، بانوسونيك، كلاسيك، تي سي ال، يوجين، كرافت، وايت وست، توشيبا، هام، هايير، إل جي، الزامل، فالكون، ميديا، سامسونج، هيتاشي، جيسون، كارير، دايو).

ثانياً: مكيفات "الشباك":

بلغت نسبة المشاركين في تقييم مكيفات "الشباك" ٣٦,٢٠٪ من إجمالي المشاركين في الدراسة، وجاءت النتائج على النحو التالي: جاء في المرتبة الأولى العلامة التجارية "جنرال" بنسبة ١٢,١٪، يليها "إل جي" بنسبة ١٠,١٪، ثم علامة "جيسون" ثم "كارير"، بينما جاءت نتائج معايير تقييم مكيفات "الشباك" بسهولة الاستخدام وجودة عالية للتكييف، ويقابلها مستوى جودة منخفض للصيانة والدعم الفني، حيث صنفت العلامات التجارية في هذا الجانب بالترتيب على النحو التالي: (هوم كوين، توشيبا، جري، شارب، كومفورت، يوجين، جنرال، هايير، تي سي ال).

ثالثاً: مكيفات "الصحراوي":

شارك في الدراسة ٣ فقط في تقييم المكيفات الصحراوية، ويعود ذلك ربما قلة من يستخدمون المكيفات الصحراوية في الوقت الراهن، حيث جاءت النتائج على النحو التالي: جاء في المرتبة الأولى العلامة التجارية "الجزيرة" بنسبة ٥٢,٩٪، يليها "أدميرال" بنسبة ١٤,٧٪، ثم علامة "الرياض" بـ ٥,٨٪، حيث جاءت نتائج معايير تقييم مكيفات "الصحراوي" بسهولة الاستخدام ومعقولية السعر وجودة الصيانة والدعم الفني، بينما مستوى الرضا عن صوت المكيف لم يكن جيداً.

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، ورفع مستوى التنافسية بين وكالات السيارات لما فيه من تحقيق مصالح للمستهلك، وقد تضمنت الدراسة ٤ مستويات هي:

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



الدراسات والاستطلاعات: ثانياً: الاستطلاعات:

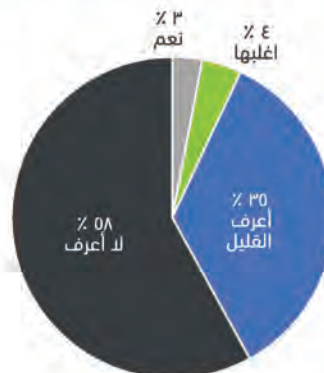
قامت الجمعية بإجراء عدد من الاستطلاعات لقياس آراء المستهلكين ومدى رضاهم حول المنتجات والخدمات المقدمة لهم من القطاعين الحكومي والخاص، وذلك في إطار اختصاص الجمعية في إعداد الدراسات واستطلاعات الرأي للمستهلك، ومن هذه المواضيع ما يلي:

من أسباب عدم حفظك
للفاتورة بعد الشراء



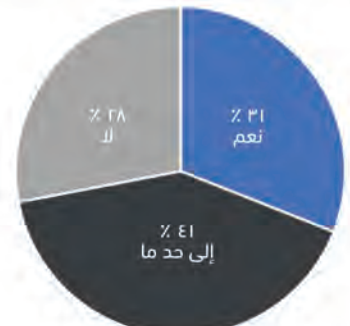
عدد الاصوات
٣٥١٠

هل تعرف ماهي حقوقك كمستهلك
لدى جميع الجهات المُشركة للأنظمة:



عدد الاصوات
٣٠٤٦

هل قمت بتخفيض نفقاتك بعد
تطبيق ضريبة القيمة المضافة؟



عدد الاصوات
٨٠٣٩



العضويات:



اللجنة الدائمة لحماية المستهلك

منظمة المستهلكين الدولية هي منظمة عضوية لمجموعات المستهلكين حول العالم. تؤمن بعالم يتمتع فيه كل فرد بإمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات آمنة ومستدامة، و تجمع أكثر من ٢٠٠ منظمة عضو في أكثر من ١٠٠ دولة لتمكين ومناصرة حقوق المستهلكين في كل مكان. لنكون صوتهم في مندييات صنع السياسات الدولية والسوق العالمية لضمان معاملتهم بأمان ونزاهة وصدق، بشكل مستقل وحازم وغير مقيد قبل الشركات أو الأذاب السياسية. نعمل في شراكة ونمارس تأثيرنا بنزاهة ومثابرة وشغف لتحقيق نتائج ملموسة.

و الأول من نوعه في المنطقة بأسرها وفي مبادرة من مبادرات رؤية التحول الوطني لعام ٢٠٣٠ وتتمثل ولاية المركز في تحفيز منظمات الرعاية الصحية والمقدمين والمرضى والأسر والمجتمعات حول سلامة المرضى بهدف توفير خدمات رعاية صحية خالية من الأضرار. يعمل المركز السعودي لسلامة المرضى كخبير رئيسي في استراتيجية سلامة المرضى الوطنية مع التركيز على إعطاء صوت للمجتمع ومقدمي الرعاية الصحية.

(بيئة) هو مركز اتصال موحد للجهات التي ترتبط مباشرة بشؤون المستهلك تم انشاؤه من قبل اللجنة الدائمة لحماية المستهلك بناء على قرار مجلس الوزراء رقم ١٦٧ وتاريخ ١٤٣٩/٣/٢٤هـ، وذلك لاستقبال بلاغات المستهلك ومتابعة حلها وتقييم الأداء حول معالجتها، سعياً لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، وتعزيزاً لأدوار الجهات المعنية بحماية وحفظ حقوق المستهلكين. يهدف (بيئة) إلى التسهيل على المستهلك للاستفسار والإبلاغ من خلال رقم موحد بغض النظر عن اختلافات اختصاصات الجهات الحكومية لكل بلاغ، وحفظ حقوق المستهلك في جميع القطاعات التي لها ارتباط بشؤون المستهلك، وأيضاً الحد من تداخل الاختصاصات بين الجهات الحكومية، بالإضافة إلى متابعة أداء الجهات فيما يخص معالجة البلاغات، وتحقيق التكامل في جهود الجهات الحكومية لحماية المستهلك، وقياس رضى المستهلك ومدى تجاوب الجهات معه.

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



تطبيقات ومنتجات الجمعية:

دشنت جمعية حماية المستهلك بتاريخ ٢٠١٨/٠٣/١٥م، موقعاً للتوعية من الاحتيال المالي (-SCAM SA) وذلك تزامناً مع فعاليات اليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٨م، وهو موقع يختص بتوعية وتحذير المستهلكين من الوقوع في عمليات النصب والاحتيال المالي، وذلك من خلال التعريف بأنواع النصب والاحتيال، وكذلك عرض وتبادل تجارب الآخرين، ويساعد ذلك في رصد اتجاهات المحتالين وطرقهم الجديدة، واتخاذ الإجراءات اللازمة في توقي الحذر منهم والتشهير بهم، وذلك من خلال قائمة سوداء بالمحتالين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات. كما سيتمكن الموقع الجهات المختصة من ملاحقة المحتالين وإيقاع العقوبات الرادعة لهم.

ويضم الموقع تعريفات مفصلة بأنواع النصب والاحتيال ومنها: (الاحتيال المالي-توظيف الأموال-الاحتيال الإلكتروني، التجارة الهرمية والشبكية، العروض الوهمية). وتأتي فكرة الموقع بناءً على أهداف جمعية حماية المستهلك بالعناية بشؤون المستهلك ورعاية مصالحه وحمايته من جميع أنواع الاحتيال، ومن اختصاصها تلقي شكاوى المستهلك، المتعلقة بالاحتيال، ورفعها إلى الجهات المختصة، ومتابعتها ومساندة جهود الجهات الحكومية المعنية، وذلك بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (١٢٠) وتاريخ ٢٠١٤٣٦/٠٢/٢٣هـ.



أطلقت الجمعية بتاريخ ٢٠١٨/٠٧/٠٩م، تطبيق فاتورتي وهو تطبيق لحفظ صور فواتير المشتريات والضمانات الخاصة بالمستهلك. حيث يمكنه من استرجاعها ومشاركتها وطباعتها متى شاء،

مميزات التطبيق:

- حفظ صور فواتير المشتريات والضمانات.
- إصدار التطبيق إشعارات لتنبيه المستهلك قبل انتهاء مدة الضمان.
- إمكانية رفع الصور على خدمة "جوجل درايف" الخاص بالمستخدم
- إمكانية مطالعة المواد التوعوية وتحميلها ومشاركتها.



الدليل الشامل لحقوق المستهلك

أطلقت الجمعية الدليل الشامل وهو عبارة عن كل ما يتعلق بالحقوق النظامية للمستهلك في السعودية، حيث تم نشر الدليل الشامل عبر موقعها الإلكتروني كما تم نشره عبر منصات التواصل الاجتماعي.





مركز استقبال الشكاوى:

المشتكي يتم إحالته إلى جهة الاختصاص لتقديم شكوى رسمية، ومن ثم تتابع الجمعية الشكاوى في حال عدم التجاوب من الجهة المعنية.

إحصائية إجمالية لعدد الشكاوى في عام ١٤٣٩ هـ.



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



مذكرات التفاهم:



WAJIB
جمعية ذوي شهداء الواجب
SOCIETY FOR FAMILIES OF MARTYRS OF DUTY



الجمعية السعودية للاستزراع المائي
SAUDI AQUACULTURE SOCIETY

إسهام



الجمعية ووسائل الإعلام:

أ. الظهور والتصاريح الإعلامية:

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

التاريخ	القناة	البرنامج	نوع المداخلة	الموضوع
٢٠١٨/٣/٢٠	 إذاعة الرياض	احلى صباح	هاتفية	اليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٨
٢٠١٨/٣/٢٠	 إذاعة جدة	وطني الحبيب	هاتفية	اليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٨
٢٠١٨/٣/٢٥			هاتفية	اليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٨
٢٠١٨/٣/٢٧			هاتفية	متضرري قضية السايبر
٢٠١٨/٧/٥	 العربية	جرس الاغلاق	هاتفية	المراعي تبرير رفع الاسعار
٢٠١٨/٧/٩	 الإخبارية	 الراسد	هاتفية	بيان شركة المراعي مبهم
٢٠١٨/١١/١١		 صباح السعودية	استديو	تطبيق فاتورتي
٢٠١٨/١٠/٦	 mbc		تقرير	البقالات

ثانياً: الظهور الإعلامي لأعضاء المجلس التنفيذي:

التاريخ	القناة	البرنامج	المتحدث	نوع المداخلة	الموضوع
١٨/٠٣/١٩	 24 سعودي	المملكة ٢٤	أ. فيصل العبدالكريم	هاتفية	حول الجمعية
١٨/١١/١٣	 الإخبارية	 الراسد	أ. ماجد المحميد	استديو	البيوت المغشوشة
١٨/٠٣/٢٩	 الإخبارية	ساعة في الاقتصاد	أ. فيصل العبدالكريم	استديو	الفلل المغشوشة
١٨/٠٧/١٨	 الإخبارية	 الراسد	أ. ماجد المحميد	استديو	البيوت والفلل المغشوشة
١٨/٠٧/٠٩	 الإخبارية	ساعة في الاقتصاد	أ. ماجد المحميد	استديو	شهادة الاستدامة للمباني



منصات الإعلام الاجتماعي

- وصل عدد المشتركين حتى تاريخ نهاية عام ٢٠١٨ م إلى ٢٠٧,٠٠٠ متابع.
- 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 ٢٠١٨ م:

نشاط حساب الجمعية وتفاعل المتابعين لعام ١٤٣٩ هـ :



التغريدة الأكثر تفاعلاً:

٣٥٥



شاذي

جمعية حماية المستهلك @cpaksa



كيف تتعامل مع زيادة سعر سلعة ما؟
#سعره_عالي_اشترى_من_محل_ثاني

٢٧٩



شاذي

جمعية حماية المستهلك @cpaksa



احسب ميزانيتك و #قارن بين أسعار بعض السلع
في عدد من الأسواق المركزية

٢٨٧



شاذي

جمعية حماية المستهلك @cpaksa



احسبها..و#قارن عشان تختار السلة اللي تناسب
ميزانيتك:

٢٩٣



شاذي

جمعية حماية المستهلك @cpaksa



برأيكم أي من الحسابات في مواقع التواصل
الإجتماعي تركت أثراً إيجابياً في توعية
المستهلك؟

٣٦١



شاذي

جمعية حماية المستهلك @cpaksa



هل لديك اعتراض على #فاتورة الكهرباء؟
إذا تقدم بالشكوى لدى شركة الكهرباء عبر إحدى
الوسائل التالية:
- تطبيق الكهرباء (ALKHARABA).
- الاتصال على مركز خدمة المشترك على الرقم
920001100.
- الموقع الإلكتروني: se.com.sa/ar-sa/customer

٣٣٣



شاذي

جمعية حماية المستهلك @cpaksa



كما تعلمون بأن الجمعية بصدد إطلاق "تطبيق
إلكتروني يقارن بعض السلع الغذائية في عدد من
الأسواق المركزية في مناطق #المملكة.
من هي الأسواق التي ترغبون باشتراكها معنا في
هذا التطبيق؟

التغريدة الأكثر تفاعلاً:

٤٠٣

شأنو
جمعية حماية المستهلك @cpaksa
السوق واسع والخيارات موجودة
إذا زادت أسعارها #استبدلها_بغيرها
شاركونا أسفل هذه التغريدة بأسماء شركات
ألبان تباع منتجاتها في منطقتكم لم ترفع
أسعارها.

٣٣٠

شأنو
جمعية حماية المستهلك @cpaksa
ودك تشتري بيت ومختار كيف تشتري
هذه بعض النصائح قبل شراء أي منتج عقاري
وانتبه لا تتورط
في أحد #البيوت_المغشوشة

٤٨٢

شأنو
جمعية حماية المستهلك @cpaksa
اليوم في جناح الجمعية نستقبل
#مستشار_المستهلك والحائز على جائزة
#جمعية_حماية_المستهلك للمؤثرين بتوعية
المستهلك لعام ٢٠١٨م
أفهد البقمي من الساعة ٧-٩

٤٦٠

شأنو
جمعية حماية المستهلك @cpaksa
ضمن برنامج "نمكن"
تعترم الجمعية بالتعاون مع
@community_kau بمدينة #حدة
إقامة محاضرة توعوية بعنوان "الصوص المال"
يوم الأربعاء القادم 3 أكتوبر 2018م
وللتفاصيل:
cpa.org.sa/?news=21210

٤١٠

شأنو
جمعية حماية المستهلك @cpaksa
ودك تتسوق في تخفيضات
#الجمعة_البضاء لكن خايف أنك تتوهق لما
تشتري من مواقع غير آمنة أو مغشوشة؟

٦٠

شأنو
جمعية حماية المستهلك @cpaksa
من حقوق #ذوي_الإعاقة لدى الناقل الجوي:
#تعرف
#اليوم_العالمي_للالعاقة_2018

نشاط حساب الجمعية على وسائل التواصل





البيانات والمواقف:



روابط تفاعلية

٢٠١٨/٠٢/١٥ م

بيان جمعية حماية المستهلك للتشكيل الجديد للمجلس التنفيذي

٢٠١٨/٠٣/١٥ م

بيان الجمعية لليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٨ تحت شعار "جعل الأسواق الرقمية أكثر عدلاً"

٢٠١٨/٠٣/٢٢ م

بيان جمعية حماية المستهلك حول عقود التمويل العقاري المرتبطة بمؤشر الفائدة المتغيرة "ساير"

٢٠١٨/٠٥/٢٨ م

بيان إلحاق جمعية حماية المستهلك حول عقود التمويل العقاري المرتبطة بمؤشر الفائدة المتغيرة "ساير"

٢٠١٨/٠٧/٠٤ م

بيان جمعية حماية المستهلك بخصوص رفع شركة المراعي لبعض أسعارها

٢٠١٨/٠٨/٠٩ م

بيان جمعية حماية المستهلك بخصوص رفع شركة المراعي لبعض أسعارها



برنامج العضوية:



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

وبناء على ما سبق، وفي خطوة نوعية لتطوير البرنامج، أطلقت الجمعية النسخة الإلكترونية المحدثة لبرنامج العضوية بشكلها الجديد وذلك بعد تطوير تلك النسخة لتسهيل عملية التسجيل في العضوية، والتواصل مع الجمعية. ويمكن للعضو في النسخة الجديدة الإلكترونية لبرنامج العضوية من تسجيل العضوية أو تجديدها وطلب البطاقة وكذلك التسديد إلكترونياً عبر خدمة الدفع الآمن "سداد". وتقدم الجمعية عدداً 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 إيماناً منها بأهمية أعضاء الجمعية ودعمهم وتعزيز سبل الشراكة وتسهيل التواصل معهم.



أعضاء الجمعية:

العصو	العصو	العصو
عبد الهادي محمد عبد الله الشهري	عمار سلمان طاهر اليوحويج	خالد بن محمد بن علي الخليفة
سالم عوده حمدان العامري	خالد سلطان حمد السلطان	بدر عبد الله راشد المياح
آمال محمد دغيتمان الذبياني	غرم الله عبد الله صالح الغامدي	خالد إبراهيم زيد بن زيد
فواز محمد سالم الخالدي	أحمد سهيل محمود عجينة	ساري عبد الله راشد العطوي
محمد سليمان محمد المهنا	بندر متعب محمد الشمري	عايش نوار جديع الحارثي
يوسف ناصر سعد الجدعان	نوره عبد الله فارس الفارس	مستور مبارك صالح المطرفي
عبد الله أحمد داوود المغلوث	فهد محمد فهد الثنيان	أحمد محمد عبد الله القحطاني
عبد الله صالح علي العجمي	غانم حمد هذال الدوسري	عبد الرحمن أحمد عارف الغامدي
تركي بن عبد الله الجالسي	منصور عبد العزيز الضبعان	طلال سعيد ال فاهدة
أنس نبيل هاشم نجدي	وليد منصور ناصر العقيل	فهد إبراهيم محمد النفيسة
د. سمر بنت عبد الله القحطاني	محمد نجيب عبدالعاطي السعداوي	أحمد بكر عبد الله أبو الخير
فواز بن محمد علي حمدي	نادرة عودة الموسى	طارق عبد الله عبد اللطيف الدويش
مسعود بن سعود المهيمزي	هلا بنت وليد محمد العيسى	أحمد زكري عيسى شايقة
ماجد بن صالح المرزم	مازن يوسف جان	محمد عبد الله سليمان المرزوق
مشاعل بنت طلال مالك السعدون	مشعل خلف عيضة الثبتي	عبدان محمد عبد الرحمن عبشان
غادة إبراهيم صالح القاضي	محمد جهز ثامر العتيبي	مترك مناحي شبيب القحطاني
نبيل بن محمد يحيى سليمان	أحمد حامد خليف الشمري	سامي سليمان سعد العكوز
عبد الهادي محمد عبد الله الشهري	ندى عبد الله صالح باصحيح	منصور شباط معيوف الصقري
علي حسن عبد الله الهاجري	مها بنت صالح عبد العزيز العتيقي	أحمد مفرح عبده معدي
وفاق بنت عثمان محمد حكيم	سارة بنت عبد المحسن السديري	شبيب حسن شجاع القحطاني
سلطان بن سليمان فالح العنزي	حنان بنت ساعد مسعود المحياوي	ناصر عايض ناصر الغامدي
أحمد بن علي العيدروس	ناصر بن سيف الدوسري	مشعل صالح علي الوابل
محمد بن يحيى المتحمي	صفاء بنت عبد العزيز السعيدان	أمل بنيه أحمد العتيبي
إبراهيم بن عبد الرحمن المشعل	هيفاء بنت أحمد الحبيب	فواز مزهر حمد الوائلي
محمد بن رسل محمد المصاري	سلمان بن نعيم الصاعدي	عبد الله بن عبد العزيز التركي
أيمن محمد جبكور محمد	فاطمة بنت عبد الله آل مشاري	عبد العزيز بن صالح الخضير
فهد بن معيوض الحارثي	عبد الله بن علي آل سليمان الغامدي	رزين بن محمد بن حمد الرزين



جمعية حماية المستهلك
Consumer Protection Association