



جمعية حماية المستهلك
Consumer Protection Association

التقرير السنوي

للعام ١٤٣٩هـ / ٢٠٢٠م

محتوى التقرير السنوي

٢	كلمة رئيس مجلس الادارة
٣	من نحن
٣	التعريف
٣	الرؤية
٣	الرسالة
٤	الاختصاصات
٥	الهيكل التنظيمي
٦	البرامج والمبادرات
٧	تعرف
٧	خذ العلم
٩	يمكن
٩	جائزة حماية المستهلك
١٠	مستشار المستهلك
١٣	قيمها
١٠	قارن
١٦	خابط الاتصال
١٧	مسابقة المستهلك الذي
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 "السايبر"
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 والتقارير الإعلامية
٢٩	منصات الاعلام الاجتماعي
٣٣	بيانات والموافق
٣٤	برنامج العضوية
٣٥	أعضاء الجمعية

“

كلمة رئيس مجلس الإدارة:

لقد كان العام الماضي عاماً استثنائياً للمستهلك، فقد واجه المستهلك موجة الإصلاحات الاقتصادية التي مرت بها المملكة العربية السعودية، وما صاحبها من صعوبات على المستهلك بشكل عام.

ولكن بفضل من الله ثم بقيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين، فقد أصدرت القيادة عدداً من الأوامر الملكية بعودة البدلات والمزايا المالية، ومحاربة الفساد، وكذلك إقرار مجلس الوزراء خطة لحماية المستهلك، تهدف لتعزيز الدور الحكومي في حماية المستهلكين من الارتفاعات غير المبررة لأسعار السلع والمنتجات، والتدخل السريع وال مباشر تجاه أي تطورات تؤثر في حركة العرض والطلب، حيث تأتي هذه الخطة في إطار التكامل مع برنامج التوازن المالي ضمن مبادرات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ونية عن المجلس التنفيذي والأمانة العامة لجمعية حماية المستهلك، وبعد عام حافل بالجهد المضاعف والعطاء المخلص، حققت الجمعية خلال العام المنصرم ٢٠١٧م عدداً من الإنجازات التي تفخر بها، 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 سيلاحظ 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



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

التعريف:

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

الرؤية:

حماية المستهلك بالمحافظة على حقوقه والدفاع عنها وتوعيته والعناية بشؤونه.

الرسالة:

الاختصاصات:

إشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٢٠٢) وتاريخ ١٧/٦/٤٢٨١هـ القاضي بإعداد مشروع لتنظيم جمعية حماية المستهلك، وإشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٣) وتاريخ ١١/١٢/٤٢٩١هـ القاضي بالموافقة على تنظيم جمعية حماية المستهلك، وإشارة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (١٢٠) وتاريخ ٢٣/٢/٤٣٦هـ القاضي بالموافقة على تنظيم جمعية حماية المستهلك وتعديلها. وبالإشارة إلى ما جاء في المادة رقم (١٦٧) من تنظيم جمعية حماية المستهلك التي تتعلق بأهداف الجمعية و اختصاصاتها والتي منها:



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



تلقي شكاوى المستهلك، المتعلقة بالاحتياط والغش والتدليس والتلاعب في السلع أو الخدمات والمبالغة في أسعارهما، والتخليل 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.

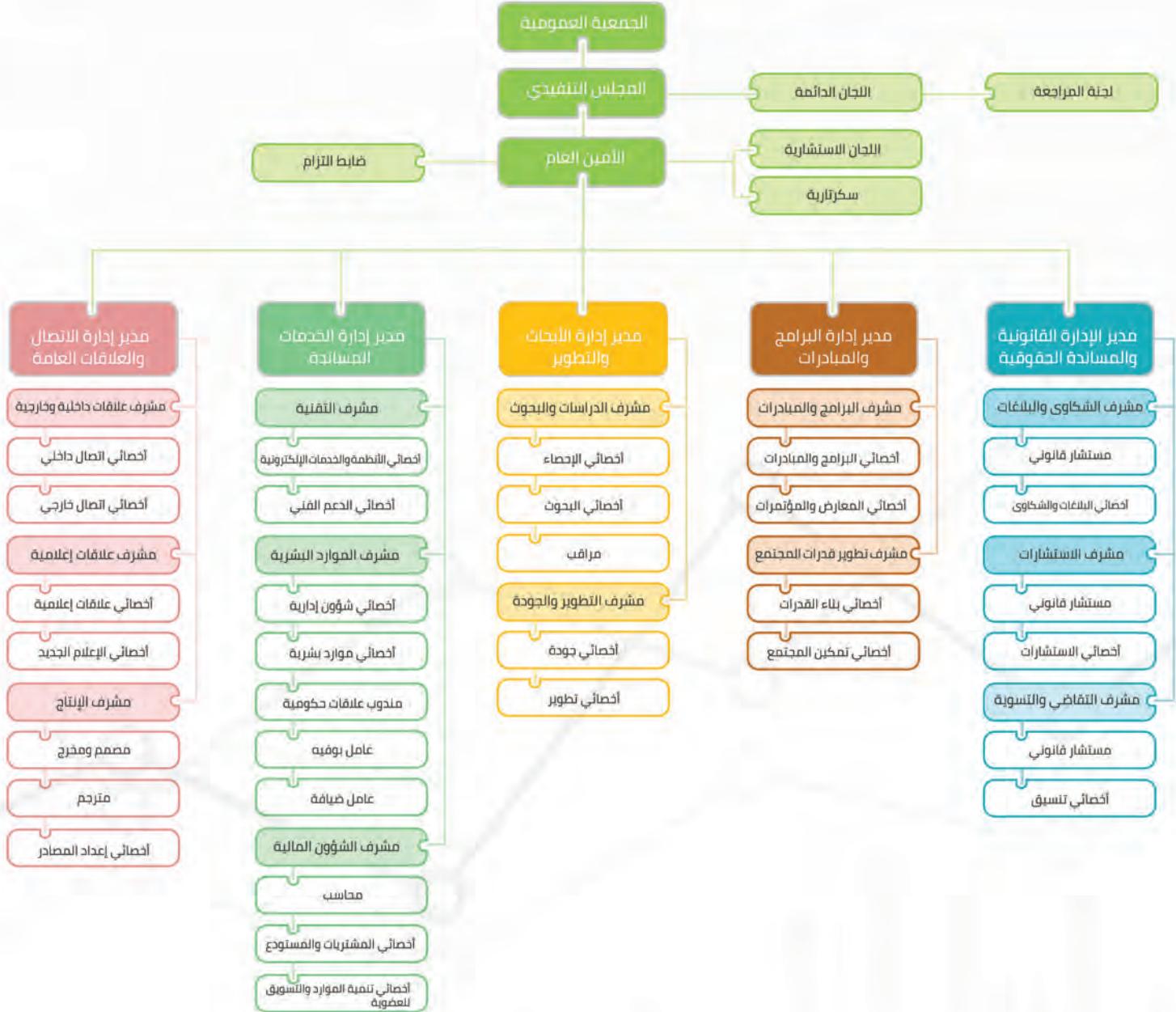


تمثيل المستهلك في اللجان والهيئات المحلية والدولية ذات العلاقة بحماية المستهلك، والتعاون معها والمشاركة في أنشطتها المتعلقة بأهدافها، وذلك وفق الإجراءات النظمية المتبعة.



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 (الانفوجرافيك، 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 بتنمية 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	٢٠١٨/٣/١٩	م. سمير الجنيد	محاضرة: أماكن تسوق رقمية أكثر عدلاً
الرياض	جامعة اليمامة	٢٠١٨/٤/٣	د. عبد الرحمن القحطاني	محاضرة: الشباب والصحة والشفرة الإعلامية
الفاط	مركز الأمير عبدالرحمن السديري	٢٠١٨/٥/٢٨	أ. عبد العزيز الخضيري	محاضرة: توعية المستهلك...حماية
الرياض	قاعة الازدهار فندق هوليداي إن الازدهار	٢٠١٨/٥/٢٢	مدير الحوار: أ. فيصل العبدالكريم <small>عضو مجلس الشيفانى</small> المتحدثون: أ. عبدالرحمن الحسين <small>وزارة التجارة والاستثمار</small> أ. مشعل الرييعان <small>وزارة الصحة</small> أ. عبد الرحمن السلطان <small>البنية العامة للقطاع والدواء</small> أ. عبدالله الشعلانى <small>الهيئة العامة للتعليم المباني والمساحة</small> أ. خالد أبي الخيل <small>وزارة العمل</small>	ملتقى متخصص الأجهزة الحكومية حول الإعلانات في مواقع التواصل الاجتماعي
الرياض	مركز الرياض للمعارض والمؤتمرات	٢٠١٨/٥/١٧	مدير الحوار: د. سمر بنت عبدالله القحطاني <small>الأمين العام لمجموعة</small> المتحدثون: أ. عبدالرحمن الحسين <small>وزارة التجارة والاستثمار</small> أ. نايف العتيبي <small>وزارة الشؤون البلدية والقروية</small> أ. مشعل الرييعان <small>وزارة الصحة</small> أ. سامر عبدالرحيم <small>وزارة النقل</small>	جلسة حوار "التطبيقات الحكومية والمستهلك" معرض عالم التطبيقات

المدينة	الموقع	التاريخ	المشارك	الموضوع
جدة	جامعة الملك عبدالعزيز	٢٠١٨/١٠/٢	د. كمال عبدالعال	حملة لصوص المال
الرياض	مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني	٢٠١٨/١٠/٢٩	د. كمال عبدالعال	حملة لصوص المال
الأحساء	أرض الحضارات بجبل القارة	٢٠١٨/١٠/٣١	د. كمال عبدالعال	حملة لصوص المال
الرياض	فندق كراون بلازا المدينة الرقمية	٢٠١٨/١٢/١٧-١٦	تم في الجناح استعراض إنجازات الجمعية وبرامجها	جناح الجمعية في معرض منتدى الأسرة السعودية
الرياض	مركز النخيل مول	٢٠١٨/٠٣/٣٠	محمد الدوسري	ركن توعوي لفحص المعادن الثمينة والمجوهرات
جدة	مركز الردسي مول	٢٠١٨/٠٤/١٤-١٣	محمد الدوسري	ركن توعوي لفحص المعادن الثمينة والمجوهرات
الخبر	مركز الراشد مول	٢٠١٨/٠٧/٢١-١٩	محمد الدوسري	ركن توعوي لفحص المعادن الثمينة والمجوهرات
أبها	مركز الراشد مول	٢٠١٨/١١/١٠-٨	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 العرفه) مهتم بنشر الوعي الصحي:
أستاذ مساعد واستشاري طب الأسرة ومدير قسم الجودة بطب الأسرة جامعة الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية- مدينة الملك عبد العزيز الطبية.



٣- (فهد البقمي) مهتم بالتوعية في مجال التسويق الإلكتروني:
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 وتوعيتها
وتنقيتها.



بناء علاقات وشراكات
مع الجهات ذات الاهتمام.



تبني القضايا التي تهم
المستهلك.



إيصال رسالة الجمعية
وأهدافها.

وقد تم تنفيذ ٤ حلقات خلال العام استكمالاً لما تم في العام السابق على النحو التالي:

الموضوع	الجهة	المشارك
المشاكل المتعلقة في البلاغات والسياسات المتبعة في المحلات التجارية	وزارة التجارة والاستثمار 	أ. بندر الدهمشي 

أبرز التوصيات:

- حفظ المستندات والضمادات للسلع ضمن 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 التخفيفات والعروض للمحلات التجارية تستطيع أن تتأكد من مصداقية التخفيفات المرخصة ونسبتها من خلال تطبيق "تخفيفات":
- 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 الآئتمانية أو وضع لافته تعيد بعدم قبول التعاملات الشرائية ببطاقة الفيزا، وللبلاغات ١٩٠٠ (وزارة التجارة).
- لابد من التأكد من جهة الاختصاص قبل تقديم البلاغ أو الشكوى لتفادي الا زدواجية في تقديم الطلب والذي قد يؤدي إلى ضياع حقه العام.

الموضوع	المشاركين	الجهة
فوائير الكهرباء 	أ. علي بن حمد العمري م. سلطان بن سليم المطرفي 	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 المكسورة تقدم بالشكوى عبر تطبيق "صديق الكهرباء" مع إرفاق الصورة والموقع عبر التطبيق وسيتم إتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل شركة الكهرباء.
- سبعة قنوات تيسّر على المشتركين الحصول على الفاتورة الشهرية هي:-الموقع الإلكتروني
خدمة العملاء: 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.

الجهة	المشارك	الموضوع
وزارة التجارة والاستثمار 	أ. عبدالرحمن الحسين 	فواتير الكهرباء 

أبرز التوصيات:

- لابد للشركات العاملة في مجال تأجير السيارات اليومي أو بالتمليك أن تقوم بسحب السيارات عند تأخير العملاء في السداد دون صدور أمر تنفيذ قضائي بذلك. وتقدر تقدم الشكوى للمحكمة القضائية.
- الشراء والتعامل مع الصحفات أو الحسابات التي لديها شهادة معروفة أو سجل تجاري أو من المتاجر العالمية الموثوقة، لضمان حفظك في حال تعرضت لأي مشكلة.
- بيع المنتجات المقلدة أو المغشوشة عبر المواقع الإلكترونية أو التواصل الاجتماعي يعد مخالفه، ويمكنكم تقديم البلاغ لوزارة التجارة عبر الرقم ١٩٠٠، أو عبر تطبيق "بلاغ تجاري" من خلال أيقونة "مخالفات المتاجر الإلكترونية".
- الحذر من الانسياق وراء إعلانات ودعایات 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".

الجهة	المشارك	الموضوع
الحاائز على جائزة الجمعية للمؤثرين بتوعية المستهلك لعام ٢٠١٨م 	أ. فهد البقми 	التسويق الآمن وكيفية تجنب العروض الوهمية.

أبرز التوصيات:

- الشراء من المواقع ذات السمعة الجيدة والأمنة؛ 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 انطباع 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.

قيمها:

برنامجٌ يتيح للمستهلكين تقييم المنتجات التي قاموا بشرائها، وفق عددٍ من المعايير التي يمكن الإفادة 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 "قيمهما":



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 غالباً ما يحتاجها المستهلك السعودي خلال شهر رمضان، وهو مايساعد المستهلك على تحديد الميزة التقريرية لتلك السلع، ومقارنه إجمالي سعر هذه السلة بين عدد من الأسواق المركزية الأكثر انتشاراً في مدينة الرياض، وحددت المنتجات في تلك السلة وفقاً لرواجها في السوق، ومدى توفرها في كافة الأسواق المركزية الرئيسية المحددة في السلة.

المسار الثاني: يشمل مقارنة سعر سلعة غذائية محددة 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 مايساعد في إتاحة الفرصة للمستهلك للوصول إلى أرخص الخيارات، وتحفيز المستهلك للبحث عن البديل الأخرى المتواجدة في السوق.

حسينا لك.. السلة الغذائية

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

التميمي

الدانوب

بندة

يورومارشيه

لولو

كارفور

السدحان

العثيم



برنامج ضابط الاتصال:

هو برنامج يهدف إلى تحقيق التواصل الفعال بين الجمعية والجهات المعنية، عن طريق تعيين ضابط اتصال لدى كل جهة من تلك الجهات، بحيث تتواصل 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 ٢١ ضابط اتصال** لديهم، والجهات هي:

الوزارات

 وزارة الإسكان MINISTRY OF HOUSING	 وزارة الشؤون البلدية والقروية	 وزارة التعليم Ministry of Education	 وزارة البيئة والمياه والزراعة Ministry of Environment Water & Agriculture المملكة العربية السعودية Kingdom of Saudi Arabia	 وزارة التجارة والاستثمار Ministry of Commerce and Investment
 وزارة الثقافة والإعلام المملكة العربية السعودية Ministry of culture and information	 وزارة العمل والتنمية الاجتماعية المملكة العربية السعودية	 وزارة الصحة Ministry of Health	 وزارة النقل TRANSPORT MINISTRY	

الهيئات والمؤسسات

 الهيئة العامة للرياضة General Sports Authority	 GCAM الجنة العامة للإذاعة والتلفزيون والمنصات للإعلام المرئي والمسموع GENERAL COMMISSION FOR AUDIOVISUAL MEDIA	 شركة gaz و التصنيع الالكترونية	 الهيئة العامة للغذاء والدواء	 مجلس اعتماد المعايير الأخلاقية في الصحة The Council of Civilized Health Practices	 الهيئة العامة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (Commission on Islamic Technology Comittee)
 SCE Saudi Council of Engineers	 نكل الهيئة العامة للزكاة والدخل	 GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation	 بینة	 nwc الشركة الوطنية للمياه	
 الهيئة العامة للإحصاء General Authority for Statistics	 KINGDOM OF SAUDI ARABIA	 منافسة الهيئة العامة لتنمية المنافسة	 مصرف النقد العربي السعودي Saudi Arabian Monetary Authority	 النفاذ Saudi Economic Development Fund	
 الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني	 البريد السعودي Saudi Post	 SASO الهيئة السعودية للمعايير والقياسات والجودة	 مختصة إنتاج الكهرباء والترانز ELECTRICITY & CO-GENERATION REGULATORY AUTHORITY	 الشركة السعودية للكهرباء Saudi Electricity Company	

مسابقة المستهلك الذكي:

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

مسابقة شهر رمضان تعرف على حفظ

The poster features a green lantern and the text "المسابقة الرمضانية ١٤٣٩هـ". It includes a question about savings and details about the competition rules, prizes, and submission process.

السؤال:
قام قائد شرطة جواه كورياي، "ساري مفهول الصعن" وبحلته مشكلاة في الجوال وأدخل المعاينة...
وقد مررت لأشهر إسلام قائد الدهار...
السؤال: ما هو حكم ضمان خالد هنا؟
أ- يصرف له ضمان بتاريخ دعوه.
ب- يستلم الصعن على تاريخ الشهاد.
ج- تهدى مدة الصعن بما يعادل مدة تأثير المعاينة.

آلية استقبال المشاركات:
- يتم رفع الإعلان المخصص من خلال المنشآت، المساجد، المراكز، على...
- يتم إثبات المعاينات وفقاً للإنسان، الأثاث، الأثاث...

شروط المسابقة:
أن تكون المشاركات من داخل المملكة العربية السعودية.

نسلم الخاتمة عن طريق التواصل مع الممثل عن الخاتم في مكتب، توفر...
للإستفسار عن البريد الإلكتروني: info@cpa.org.sa

مسابقة اليوم العالمي لحقوق المستهلك ٢٠١٨

The poster features a red hooded figure holding a tablet and the text "أكبر رقمة في العالم ٢٠١٨". It includes a question about consumer rights and details about the competition rules, prizes, and submission process.

السؤال:
ما هي عقوبة من يستغل البيانات البنكية أو الائتمانية؟
اليسن لمدة لا تزيد عن ثالث سلوات وبغرامة لا تزيد عن مليون ريال سعودي...
أو بإحدى العقوبات مما...
اليسن لمدة لا تزيد عن سنتان وبغرامة لا تزيد عن مليون ريال سعودي...
أو إحدى العقوبات مما...
اليسن لمدة لا تزيد عن سنة واحدة وبغرامة لا تزيد عن 500 ألف ريال سعودي...
أو بإحدى العقوبات مما...

آلية استقبال المشاركات:
- يتم اختيار الممثل وفقاً للإنسان، الأثاث، الأثاث...

شروط المسابقة:
أن تكون المشاركات من داخل المملكة العربية السعودية.

نسلم الخاتمة عن طريق التواصل مع الممثل عن الخاتم في مكتب...
للإستفسار عن البريد الإلكتروني: info@cpa.org.sa

مسابقة اليوم العالمي للدخار

The poster features a hand holding coins and a small plant growing from them, with the text "مسابقة الدخار". It includes a question about saving and details about the competition rules, prizes, and submission process.

سؤال:
كم عدد نماذج الدخار التي تكلمنا عنها في حملة "تصوّص المال"؟
5 - 3 - 2

آلية استقبال المشاركات:
- يتم اختيار الممثل وفقاً للإنسان، الأثاث، الأثاث...

شروط المسابقة:
أن تكون المشاركات من داخل المملكة العربية السعودية...
- ملخص حساب الحسابات على...
نسلم الخاتمة عن طريق التواصل مع الممثل عن الخاتم في مكتب...
للإستفسار عن البريد الإلكتروني: info@cpa.org.sa



التدريب التطوعي:

قامت الجمعية في إطار تعزيز الشراكات الاستراتيجية بمؤسسات المجتمع المدني باستقبال طلاب التدريب التعاوني من كلّ 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:



الموضوع

قضية السايبير: بادرت الجمعية بمعالجة اشكالية السايبير 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 "المتغير": 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، وتزويذ 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 مؤقتة 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: حللت 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 والإنسانية لبعض الفلل الجاهزة، ولعدم وجود جهة ضامنة لجودة المباني المُباعة، ولا وجود لاشتراطات أو متطلبات تحقق السلامة والأمان لهم، فقد أنشئت الجمعية لجنة لدراسة وتحليل الوضع الراهن للمشكلة ووضع الحلول والتوصيات، كما أخذت الجمعية على عاتقها تبني هذه القضية والرفع بها للجهات المختصة، حيث تهدف اللجنة توعية الم قبلين على قرار شراء المنزل بالإضافة إلى معالجة مشاكل المتضررين من البيوت المغشوشة.

ثانياً: لجنة استقدام العمالة المنزلية:

نظرًا لما يشهده سوق العمالة المنزلية في المملكة من تزايد للأسعار مقابل تردي لجودة الخدمة المقدمة من قبل مكاتب الاستقدام وتتأخر 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 ظهرت بعض السلبيات مقابل الإيجابيات. ولهذا فإن 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 المرتبطة بمؤشر "الساير"، وشملت اللجنة عدداً من المختصين القانونيين ومحاسبين وماليين، وكذلك الإعلاميين والمهمومين 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 مقارنة بأنظمة مؤسسة النقد، واستعراض التجارب الدولية فيما يخص العقود العقارية المرتبطة بالفائدة المتغيرة. وقد خرجت اللجنة بعدد من المخالفات المرصودة في بعض عقود الإيجار التمويلي المرتبطة 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 المرتبطة بمؤشر الفائدة المتغيرة" يبيّن فيه مرتباً لها حول القضية والمخالفات المرصودة وتوصيات الجمعية حال القضية. وبفضل من الله بادر عدد من البنوك بمبادرة تصحيح عقود التمويل العقاري المرتبطة بفائدة متغيرة، وخرجت الجمعية ببيان إلحاقي بتاريخ ٢٨/٥/٢٠١٨م بعنوان "بيان إلحاقي لجمعية حماية المستهلك حول عقود التمويل العقاري المرتبطة بمؤشر الفائدة المتغيرة" وأوضحت الجمعية فيه بعض تفاصيل القضية واخر المستجدات كما دعت الجمعية في البيان باقي الشركات والمؤسسات المالية التي لم تبادر أسوة بمن بادر من البنوك.



الدراسات والاستطلاعات:

أولاً الدراسات:

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

أ. دراسة " مدى 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، ومدىوعي المستهلك بحقوقه قبل شراء البيت المغشوش وبعده، وأهم المقترنات التطويرية للإجراءات والأنظمة لضمان جودة عالية للبيت، وعليه فقد أتمت الجمعية بناء وإعداد هذه الدراسة ونشر نتائجها وهي كالتالي:

١. أكثر المتضررين اكتشافوا 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 والثقافية للمستهلك بالإجراءات المتبعة بعد وقوعه ضحية شراء بيت مغشوش.
٤. المتضررين لم يطالبون بضمانات جودة على البيت حيث بلغت ١٧٪ 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 البيت سينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع، وهذا يدل على أهمية دور جمعية حماية المستهلك في السعي توعية الجهات المختصة لتوحيد الأنظمة لشراء المستهلك مستقبلاً بيت ذو ضمان عالي.

دراسة "تقييم أجهزة الثلاجات المنزلية":

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

دراسة " مدى رضا المستهلك عن خدمات شركات تأمين السيارات "

قدمت الجمعية دراسة لتقدير 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 وأختيار 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.

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

دراسة "تقييم أجهزة التكييف المنزلية":

قامت الجمعية بعمل دراسة لتقدير العلامات التجارية لأجهزة التكييف (الاسبيلت، الشباك، الصحراوي) في السوق المحلية السعودية، وذلك من وجهة نظر المستهلك، بهدف تسهيل عملية المقارنة للمستهلك وقرار الشراء 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" بنسبة ١٠,٨٪، بينما جاءت نتائج معايير تقييم مكيفات "الاسبيلت" بسهولة الاستخدام وجودة عالية للتكييف، ويعاقبها 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، بانوسونيک، كلاسيك، تي سي ال، يوجين، كرافت، وايت وست، توشيبا، هام، هاير، إل جي، الزامل، فالكون، ميديا، سامسونج، هيتاشي، جيتسون، 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 "جيتسون" ثم "كارير"، بينما جاءت نتائج معايير تقييم مكيفات "الشباك" بسهولة الاستخدام وجودة عالية للتكييف، ويعاقبها 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، هاير، 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" بنسبة ٠,٨٪، 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":

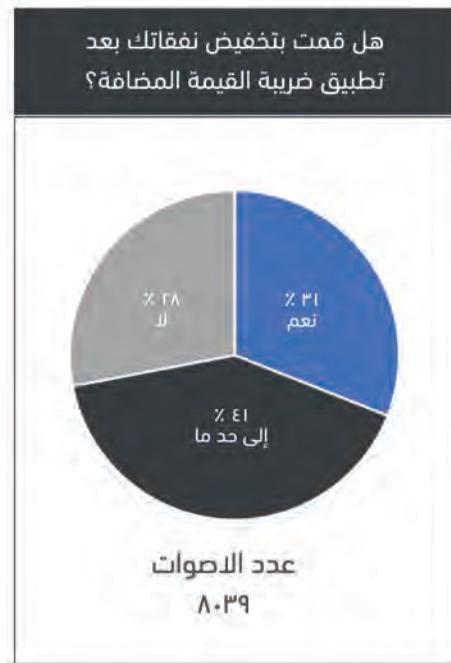
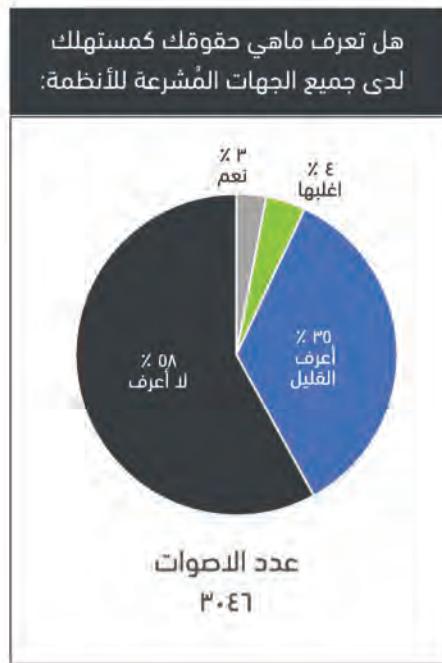
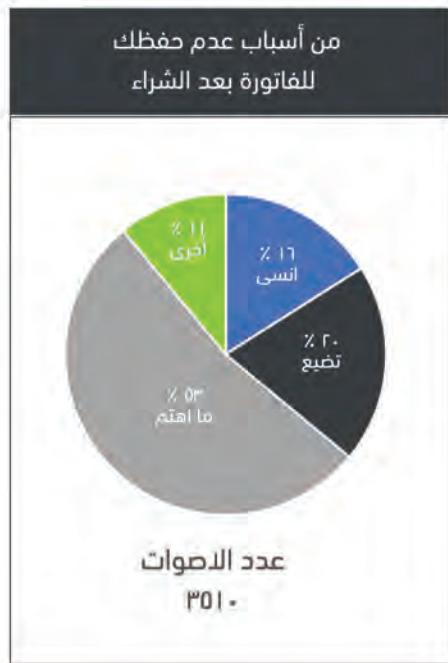
قامت الجمعية بعمل دراسة حول مدى رضا المستهلك عن خدمات وكالات السيارات في السعودية، وذلك من خلال تقييم المستهلكين لها، حيث تهدف الدراسة إلى تسهيل عملية المقارنة واتخاذ قرار الشراء للمستهلك، ورفع مستوى التنافسية بين وكالات السيارات لما فيه من تحقيقصالح للمستهلك، وقد تضمنت الدراسة ٤ مستويات هي:

- 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:



العضويات:



اللجنة الدائمة
لحماية المستهلك

منظمة المستهلكين الدولية هي منظمة عضوية لمجموعات المستهلكين حول العالم، تؤمن بعالم يمتع فيه كل فرد بإمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات آمنة ومستدامة، و تجمع أكثر من 200 منظمة عضو في أكثر من 100 دولة لتمكين ومناصرة حقوق المستهلكين في كل مكان. لنكون صوتهم في منديات صنع السياسات الدولية والسوق العالمية لضمان معاملتهم بأمان ونزاهة وصدق، بشكل مستقل وحازم وغير مقيد قبل الشركات أو الأحزاب السياسية. نعمل في شراكة ونمارس تأثيرنا بنزاهة ومثابرة وشفافية لتحقيق نتائج ملموسة.

والأول من نوعه في المنطقة بأسراها وفيها بمبادرة من مبادرات رؤية ٢٠٣٠ التحول الوطني لعام ٢٠١٧ وتنسق ولية المركز في تحفيز منظمات الرعاية الصدية والمقدمين والمرضى والأسر والمجتمعات حول سلامة المرضي بهدف توفير خدمات رعاية صحية خالية من الأضرار. يعمل المركز السعودي لسلامة المرضي كثيير رئيسي في استراتيجية سلامة المرضي الوطنية مع التركيز على إعطاء صوت للمجتمع ومقدمي الرعاية الصدية.

(بينة) هو مركز اتصال موحد للجهات التي ترتبط مباشرة بشؤون المستهلك تم إنشاؤه 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(بينة) 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.



تطبيقات ومنتجات الجمعية:

دشنت جمعية حماية المستهلك بتاريخ ١٨/٣/٢٠١٨م، موقعاً للتوعية من الاحتيال المالي (SCAM) 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، ويُساعد ذلك في رصد اتجاهات المحتالين وطرقهم الجديدة، واتخاذ الإجراءات اللازمة في توخي الحذر منهم والتشرير 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 ورعايته مصالحه وحمايته من جميع أنواع الاحتيال، ومن اختصاصها تلقي شكاوى المستهلك، المتعلقة بالاحتيال، ورفعها إلى الجهات المختصة، ومتابعتها ومساندتها جهود الجهات الحكومية المعنية، وذلك بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (١٢٠) وتاريخ ١٤٣٦/٢/٢٣هـ.



أطلقت الجمعية بتاريخ ١٨/٧/٢٠١٨م، تطبيق فاتورتي وهو تطبيق لحفظ صور فواتير المشتريات والضمادات الخاصة بالمستهلك. حيث يمكنه من استرجاعها ومشاركتها وطباعتها متى شاء.

مميزات التطبيق:

- حفظ صور فواتير المشتريات والضمادات.
- يصدر 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 تتبع الجمعية الشكوى 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 الموقّع لرفع طلب رسمي يُرفق مع الوثائق والمستندات، ليتم أتخاذ اللازم ومتابعة الشكوى مع الجهات المعنية.

مذكرات التفاهم:



أطعام

الجمعية ووسائل الإعلام:

أ. الظهور والتصاريف الإعلامية:

روابط تفاعلية

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

الموضوع	نوع المداخلة	البرنامج	القناة	التاريخ
اليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٨	هاتفية	أهلي صباح	إذاعة الرياض	٢٠١٨/٣/٢٠
اليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٨	هاتفية	وطني الحبيب	إذاعة جدة	٢٠١٨/٣/٢٠
اليوم العالمي للمستهلك ٢٠١٨	هاتفية	العُصافِي	U	٢٠١٨/٣/٢٠
متضرري قضية الساير	هاتفية	٧	السعودية	٢٠١٨/٣/٢٧
الراعي تبرير رفع الأسعار	هاتفية	جرس الاغلاق	العربية alarabiya	٢٠١٨/٧/٥
بيان شركة الراعي منهم	هاتفية	الراصد	الإخبارية	٢٠١٨/٧/٩
تطبيق فاتورتي	استديو	صباح السعودية	السعودية	٢٠١٨/١١/١١
المقالات	تقرير	mbc	mbc	٢٠١٨/١٠/٦

ثانياً: الظهور الإعلامي لأعضاء المجلس التنفيذي:

الموضوع	نوع المداخلة	المتحدث	البرنامج	القناة	التاريخ
حول الجمعية	هاتفية	أ.فيصل العبدالكريم	المملكة ٤	24	١٨/٣/١٩
البيوت المغشوشة	استديو	أ.ماجد المحيميد	الراصد	الإخبارية	١٨/١١/١٣
الفلل المغشوشة	استديو	أ.فيصل العبدالكريم	ساعة في الاقتصاد	الإخبارية	١٨/٣/٢٩
البيوت والفلل المغشوشة	استديو	أ.ماجد المحيميد	الراصد	الإخبارية	١٨/٧/١٨
شهادة الاستدامة للمباني	استديو	أ.ماجد المحيميد	ساعة في الاقتصاد	الإخبارية	١٨/٧/٠٩

منصات الإعلام الاجتماعي

- وصل عدد المشتركين حتى تاريخ نهاية عام ٢٠١٨م إلى ٣٧,٠٠٠ 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 ٢٠١٨م:

نشاط حساب الجمعية وتفاعل المتابعين لعام ١٤٣٩هـ :



التغريدة الأكثر تفاعلاً:



التغريدة الأكثر تفاعلاً:



٤٠٣

شاين

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

السوق واسع والخيارات موجودة
إذا زادت أسعارها #استبدلها_بغيرها
شاركونا أسفل هذه التغريدة 📈 بأسماء شركات
أبيان تبيع منتجاتها في منطقتكم لم ترفع
أسعارها.



٣٣٠

شاين

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

وذلك تشتري بيت ومحatar كيف تستثري
هذه بعض النصائح قبل شراء أي منتج عقاري
وانتبه لا تتورط
في أحد #البيوت_المغشوشة



٤٨٢

شاين

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

اليوم في جناح الجمعية تستقبل
#مستشار_المستهلك والحاائز على جائزة
#جمعية_حماية_المستهلك للمؤثرين بتوعية
المستهلك لعام ٢٠١٨م
أ.فهد البقمي من الساعة ٩-٧



٤٦٠

شاين

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

ضمن برنامج "ممكناً"

تعتزم الجمعية بالتعاون مع
@community_kau بمدينة #جدة
بإقامة محاضرة توعوية بعنوان "الصوص المال"
يوم الأربعاء القادم ٣ أكتوبر ٢٠١٨م
وللتفاصيل:
cpa.org.sa/?news=21210



٤١٠

شاين

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

وذلك تتسوق في تخفيضات 🛍️
#الجمعية_البيضاء لكن خايف أنك تتوجه لما
تشتري من موقع غير آمنة أو مغشوشة؟



٦٠

شاين

جمعية حماية المستهلك @cpaksa

من حقوق #ذوى_الإعاقة لدى الناقل الجوي:
#تعرف #اليوم_العالمي_للإعاقة_2018

نشاط حساب الجمعية على وسائل التواصل





البيانات والمواقف:



روابط تفاعلية

م ٢٠١٨/٠٢/١٥

بيان جمعية حماية المستهلك للتشكيل الجديد للمجلس التنفيذي

م ٢٠١٨/٠٣/١٥

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

م ٢٠١٨/٠٣/٢٢

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

م ٢٠١٨/٠٤/٢٨

بيان إلحاقي لجمعية حماية المستهلك حول عقود التمويل العقاري المرتبطة بمؤشر الفائدة المتغيرة "سايبير"

م ٢٠١٨/٠٧/٠٤

بيان جمعية حماية المستهلك بخصوص رفع شركة المراعي لبعض أسعارها

م ٢٠١٨/٠٨/٠٩

بيان جمعية حماية المستهلك بخصوص رفع شركة المراعي لبعض أسعارها

برنامج العضوية:



يشكل برنامج العضوية اللينة 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 الإلكتروني 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 تقييمها، وتقديم بعض الاستشارات القانونية ذات العلاقة باختصاصات الجمعية. وبناء على تنظيم الجمعية، فيدق للعضو "العامل" حضور اجتماعات الجمعية العمومية وترشيح أعضاء المجلس التنفيذي، والترشح لرئاسة المجلس في حال مضت سنة على انضمامه للعضوية. وتأتي هذه الخطوة من قبل الجمعية إيماناً منها بأهمية أعضاء الجمعية ودعمهم وتعزيز سبل الشراكة وتسهيل التواصل معهم.

أعضاء الجمعية:

العضو	العضو	العضو
عبد الهاדי محمد عبد الله الشهري	عمار سلمان طاهر البوحوي	خالد بن محمد بن علي الخليفة
سالم عوده حمدان العامری	خالد سلطان حمد السلطان	بدر عبد الله راشد المياج
آمال محمد دغيمان 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 المهناء	بندر متعب محمد الشمرى	عايش توار جديع الحارثي
يوسف ناصر سعد الجدعان	نوره عبد الله فارس الفارس	مستشار مبارك صالح المطرفي
عبد الله أحمد داودود المغلوث	فهد محمد فهد الثنستان	أحمد محمد عبد الله القحطاني
عبد الله صالح علي العجمي	غانم محمد هذال الدوسري	عبد الرحمن أحمد عارف الغامدي
تركي بن عبد الله الجالسي	منصور عبد العزيز الضبعان	طلال سعيد ال فايدة
أنس نبيل هاشم نجدي	وليد منصور ناصر العقيل	فهد إبراهيم محمد النفيضة
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 الدويس
مساعد بن سعود المهيمني	هلا بنت وليد محمد العيسى	أحمد زكري عيسى شابقه
ماجد بن صالح المرزه	مازن يوسف جان	محمد عبد الله سليمان المرزوقي
مشاعل بنت طلال مالك السعدون	مشعل خلف عيضة الثبيتي	عيشان محمد عبد الرحمن عيشان
غادة إبراهيم صالح القاضي	محمد جهز ثامر العتيبي	مترک مناحي شبیب القحطاني
نبيل بن محمد يحيى سليمان	أحمد حامد خليف الشمرى	سامي سليمان سعد العكوز
عبد الهاדי محمد عبد الله الشهري	ندى عبد الله صالح باضحب	منصور شباط معیوف الصقری
علي حسن عبد الله الهاجري	مها بنت صالح عبد العزيز العتيقي	أحمد مفرح عبد معدی
وفاق بنت عثمان محمد حكمي	سارة بنت عبد المحسن السديري	شبیب حسن شجاع القحطاني
سلطان بن سليمان فالح العنزي	حنان بنت ساعد مسعود المحياوي	ناصر عايش ناصر الغامدي
أحمد بن علي العيدروس	ناصر بن سيف الدوسري	مشعل صالح علي الوابل
محمد بن يحيى المتجمعي	صفاء بنت عبد العزيز السعیدان	أمل بنية أحمد العتيبي
إبراهيم بن عبد الرحمن المشعل	هيفاء بنت أحمد الدبيب	فواز مزهر حمد الواثلي
محمد بن رسول محمد المصاري	سلمان بن نعيمان الصاعدي	عبد الله بن عبد العزيز التركي
أيمان محمد جبکور محمد	فاطمة بنت عبد الله آل مشاري	عبد العزيز بن صالح الخطيري
فهد بن معیوض الحارثي	عبد الله بن علي آل سليمان الغامدي	رین بن محمد بن حمد الرین



جامعة حماية المستهلك
Consumer Protection Association