



# التقرير السنوي

2023 - 1445

جمعية حماية المستهلك



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

مركز خدمة المستهلك  
للربط بين الجمعية وممثل  
المنشأة لتحسين جودة  
الخدمات المقدمة.



للاطلاع على المنشأة  
وعدد الفروع المشاركة في  
موقع الجمعية

## الأهداف



تحسين مستوى  
الخدمات المقدمة  
للمستهلك



إشراك المنشآت  
في توعية  
المستهلك بحقوقه



رفع ثقة المستهلك  
في التعامل مع  
المنشآت المشاركة



نشر الوعي  
بحقوق  
المستهلك

## فهرس المحتوى



1 عن جمعية حماية المستهلك

2 استراتيجية جمعية حماية المستهلك

3 مؤشرات الأداء التشغيلية

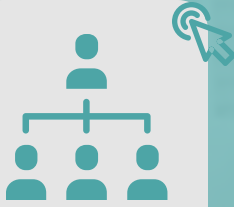
4 أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022 و 2023

5 التحديات والفرص



## عن جمعية حماية المستهلك

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



الأمانة  
العامّة



المجلس  
التنفيذي



الجمعية  
العمومية



الأخبار



التقارير



البرامج  
التنموية



## الخطة الاستراتيجية

أطلقت الجمعية في شهر 11 لعام 2021 خطتها الاستراتيجية 2021 - 2024

أن تكون الجهة الرائدة محليا وإقليميا في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة				الرؤية
تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع محفزات الالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها				الرسالة
تطوير الموارد البشرية	الحوكمة والتميز المؤسسي	تطوير المخرجات والسمعة	كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية	المحاور الاستراتيجية
برنامج الحوكمة والتميز المؤسسي	برنامج تطوير خدمات أعضاء الجمعية	برنامج مركز خدمة المستهلك	برنامج شهادات الالتزام	البرامج الاستراتيجية
برنامج تطوير النموذج التشغيلي والموارد البشرية	برنامج الاستدامة المالية	برنامج الشراكة المجتمعية	برنامج الأنشطة القانونية	
نتج عنها 47 مبادرة استراتيجية تم تفعيل 43 مبادرة (91%) منها وتحويلها إلى عمليات تشغيلية نتج عنها 24 مؤشر أداء.				المبادرات الاستراتيجية

اضغط هنا للإطلاع على  
الخطة الاستراتيجية



## مؤشرات الأداء التشغيلية



المتحقق مع (%) المستهدف 2023   2022		المستهدف في عام 2023	خط الأساس 2020	اسم ووصف المؤشر	المحور الاستراتيجي	رقم المؤشر
281 ألف (ر.س) (102%)	233 ألف (ر.س) (81%)	275 ألف (ر.س)	لا يوجد	الدخل النقدي من الأنشطة	الاستدامة المالية	1
821 (ر.س) (9.6%)	6044 (ر.س) (71%)	8500 (ر.س)	1194 (ر.س)	التبرعات النقدية	الاستدامة المالية	2
13.5 ألف (ر.س) (90%)	14.5 ألف (ر.س) (96%)	15 ألف (ر.س)	4875 (ر.س)	الدخل من العضويات	الاستدامة المالية	3
35 مليون (ر.س) (278%)	278 ألف (ر.س) (278%)	500 ألف (ر.س)	32.5 ألف (ر.س)	قيمة الهبات العينية	الاستدامة المالية	4
359 ألف (ر.س) (64%)	562 ألف (ر.س) (112%)	500 ألف (ر.س)	لا يوجد	قيمة العائد من التطوع	الاستدامة المالية	5
114 ألف (ر.س) (101%)	39 ألف (ر.س) (39%)	100 ألف (ر.س)	لا يوجد	المنح والبرامج الحكومية للدعم النقدي	الاستدامة المالية	6
1.4 مليون (ر.س) (116%)	234 ألف (ر.س) (47%)	1.2 مليون (ر.س)	لا يوجد	العائد من استثمار أموال الجمعية	الاستدامة المالية	7
96% (106%)	92% (102%)	90%	لا يوجد	رضا مستفيدين مركز خدمة المستهلك	تحسين المخرجات	8
6511 تذكرة (74%)	8793 تذكرة (97%)	7000 تذكرة	لا يوجد	عدد التذاكر (مركز خدمة المستهلك)	تحسين المخرجات	9
57.3 مليون (191%)	18.1 مليون (90%)	30 مليون	19.1 مليون	مرات الظهور على تويتر	تحسين المخرجات	10
449 ألف (149%)	467 ألف (155%)	300 ألف	700 مرة	مرات الظهور على لينكدان	تحسين المخرجات	11

ملاحظة: الأرقام المالية لعام 2023 غير مدققة وقد تختلف بشكل بسيط بعد إصدار القوائم المالية



## مؤشرات الأداء التشغيلية



المتحقق مع (% المستهدف) المستهدف 2023   2022		المستهدف في عام 2023	خط الأساس 2020	اسم ووصف المؤشر	المحور الاستراتيجي	رقم المؤشر
1.8 مليون (%120)	لا يوجد	1.5 مليون مشاهدة	لا يوجد	بودكاست من حقك	تحسين المخرجات	12
569 ألف (%79)	939 ألف (%130)	720,000	59,594	زيارات الموقع الإلكتروني	تحسين المخرجات	13
80 (114%)	47 (%67)	70	لا يوجد	الأوسمة الممنوحة	تحسين المخرجات	14
15 (150%)	10 (100%)	10	لا يوجد	مراجعة اللوائح والأنظمة	تحسين المخرجات	15
30 (125%)	14 (58%)	24	لا يوجد	المنشآت المشاركة في شهادات الالتزام	تحسين المخرجات	16
2 (50%)	4 (100%)	4 جامعات	لا يوجد	تأسيس أندية حماية المستهلك في الجامعات	تحسين المخرجات	17
64 (64%)	81 (81%)	100	30	عدد الأعضاء	تطوير العضوية	18
جاري القياس	64.8%	70%	لا يوجد	رضا الأعضاء	تطوير العضوية	19
71%	71%	80%	لا يوجد	رضا الموظفين	تطوير الموارد البشرية	20
21 (140%)	16 (80%)	15	3	الموظفين الحاصلين على دورات	تطوير الموارد البشرية	21
33 (%130)	37 (%154)	24	لا يوجد	المتدربين (تمهير + تعاوني)	تطوير الموارد البشرية	22



## مؤشرات الأداء التشغيلية



المتحقق مع (%) (المستهدف)		المستهدف في عام 2023	خط الأساس 2020	اسم ووصف المؤشر	المحور الاستراتيجي	رقم المؤشر
2023	2022					
484 متطوع (96%)	700 متطوع (140%)	500 متطوع	لا يوجد	عدد المتطوعين	تطوير الموارد البشرية	23
8,942 ساعة (89.4%)	15,425 ساعة (154%)	10 آلاف ساعة	لا يوجد	عدد الساعات التطوعية الموثقة	تطوير الموارد البشرية	24

## ملاحظات مؤشرات الأداء



1 واجهت الجمعية تحدي في وضع المستهدفات بشكل دقيق لعام 2022 لعدم وجود سجلات أو خبرات سابقة في تشغيل المبادرات والمؤشرات. وسيتم إعتبار عام 2022 خط الأساس للأعوام القادمة مع تحديد زيادة تتراوح ما بين 10 إلى 30 في المئة سنويا بحسب طبيعة المؤشر.

2 ساهمت بعض الظواهر والأحداث الطارئة في تجاوز بعض المستهدفات بشكل أكبر من المتوقع مثل الساعات التطوعية في 2022 التي تأثرت بمبادرة الرقابة على أسعار منتجات صديق المستهلك وكذلك الهبات العينية مثل الارض الممنوحة للجمعية في 2023 و زوار الموقع الإلكتروني. وسيتم الأخذ بذلك في الحسابان عند تحديد مستهدفات الأعوام القادمة.

3 لكون عدد الموظفين لا يغطي تشغيل كافة المبادرات بشكل كامل لتحقيق المستهدفات فقد تم تقسيم الموظفين على مدار العام لإقبال مستهدفات ذات أولوية عالية. ثم البدء في مستهدفات ذات أولوية أقل. مما يؤثر على تحقيق بعض المستهدفات في نهاية العام.

4 نظر لعدم وجود مقر ثابت للجمعية فقد تعطلت أعمالها خلال السنوات السابقة وبداية هذا العام وأيضاً بسبب نقل المقر نتيجة للزيادات الغير منطقية في رفع الإيجار كما حصل في نهاية 2022 حيث تم رفع الإيجار بأكثر من 100%. وابتظار اتخاذ قرار بناء الأرض الممنوحة للجمعية من قبل مجلس الإدارة لإنهاء هذه المعاناة.



## أبرز الأعمال والنتائج في

### برنامج الاستدامة المالية

فعلت الجمعية 3 مصادر دخل نقدية جديدة لدعم أنشطتها واستدامتها المالية، حققت عبرها 1.5 مليون ريال خلال 2023 وتشكل ما يقارب 47% من التكاليف التشغيلية الأساسية للجمعية في نفس العام. تم تسوية ديون الجمعية المقاربة 11 مليون ريال. كما أرتفعت أصول الجمعية الكلية من 4.9 مليون ريال في منتصف 2021 إلى 75 مليون ريال تقريبا.

في عام 2022 قامت الجمعية لأول مرة بتفعيل استثمار أموال الجمعية وحققت أرباح قيمتها 234 ألف ريال. وأرتفعت بنهاية الربع الثالث 2023 لتصل 1.4 مليون ريال.



في عام 2022 قامت الجمعية لأول مرة بتفعيل الأنشطة الإقتصادية وحققت دخل بقيمة 233 ألف ريال. و أرتفعت بالربع الثالث 2023 الى 281 ألف ريال.



في عام 2022 قامت الجمعية لأول مرة بتفعيل الاستفادة من المنح الحكومية النقدية وحققت دخل بقيمة 39 ألف ريال. و 114 ألف ريال بنهاية 2023.



في عام 2022 قامت الجمعية بتطوير عمليات البحث عن الهبات العينية لدعم أنشطة الجمعية وزيادة كفاءة الإنفاق وحصلت الجمعية على هبات قيمتها 278 ألف ريال. وارتفعت في عام 2023 لتزيد عن 35 مليون ريال.



في عام 2022 قامت الجمعية بتطوير أنشطة التطوع وحساب عوائدها الإقتصادية ووفرت الجمعية ما قيمته 562 ألف ريال في عام 2022 و 359 ألف ريال في عام 2023 عبر إسناد المهام التنموية للمتطوعين.



تم تخفيض تكلفة إيجار المقر بنسبة 42% تقريبا وتحسين كفاءة العديد من العمليات التشغيلية، منها خفض تكاليف الكهرباء والاتصالات.



تم خفض عدد الموظفين بدوام كامل من 24 موظف في بداية 2021 إلى 14 موظف في الربع الثالث من عام 2023 مع ارتفاع الإنتاجية وخفض مسير الرواتب الشهري من 250 ألف شهريا في بداية 2021 إلى 129 ألف شهريا في الربع الثالث 2023 وذلك بنسبة 48.4%.



في مطلع 2023 صدرت موافقة المقام السامي على طلب الجمعية بمنح أرض في مدينة الرياض لبناء مقر لها وتم تقييمها وإدراجها في القوائم المالية للجمعية بقيمة 34 مليون ريال تقريبا. وتنتظر الأمانة قرار مجلس الإدارة لتمويل البناء. التكلفة المتوقعة 25 مليون.



## أبرز الأعمال والنتائج

### برنامج شهادات الإلتزام - شهادة صديق المستهلك

فعلت الجمعية شهادات الإلتزام وإنضم إليها 28 منشأة تجارية في قطاعات مختلفة تشمل أكثر من 2021 معرض تجاري. وتم تدريب 1080 موظف خدمة

**شركاء شهادة صديق المستهلك**

نحرص على خدمة المستهلك والتجاوب السريع مع الشكاوى من خلال النظام الإلكتروني للجمعية ( مركز خدمة المستهلك )

cpaksa  
www.cpa.org.sa

**جمعية حماية المستهلك**  
**المستهلك Othaim**  
ننظم وننضم

( يعزّز حصولنا على شهادة "صديق المستهلك" هدفنا المتمثل في تقديم أعلى كفاءة في الجودة بأقل التكاليف للمستهلك لكي تتناسب مع قدرته وتعال على رضا )

أ.عبدالله بن أحمد الفقيص  
مدير إدارة الموارد البشرية

## منتجات صديق المستهلك

عززت الجمعية دورها لمواجهة استياء المستهلكين حول غلاء أسعار المواد الغذائية من خلال تصميم مبادرة منتجات صديق المستهلك ومخاطبة عدد من الأسواق المركزية الكبرى في المملكة ومساهماتهم في تخفيض أسعار 20 سلعة أساسية في ما يقارب 500 فرع في جميع المناطق الإدارية بمعدل يتراوح ما بين 10 - 20 % عن متوسط أسعار السلع الصادر عن الهيئة العامة للإحصاء. والتي يهدف أثرها الاجتماعي إلى تخفيف معاناة المواطن والمقيم في هذه الفترة. المزيد من التفاصيل - اضغط هنا.

## الأثر الاقتصادي للمبادرة

الإجمالي التقديري للمستهفيين	القيمة التقديرية للتوفير	متوسط التوفير الشهري	متوسط سعر السلعة لدى شركاء صديق المستهلك	متوسط سعر السلعة (20 صنف) بسعر السوق ما بين شهر 6 إلى 9 لعام 2022
4,700,000 مستفيد	9,915,000 ريال	354 ريال	354 ريال	434 ريال

## أبرز الأعمال والنتائج في

### برنامج شهادات الإلتزام - شهادة التميز في تجربة المستهلك

هي إحدى شهادات الإلتزام الطوعية التي تقدمها الجمعية للمنشآت التي تحرص على تقديم تجربة مميزة للمستهلك وتحصل المنشأة على الشهادة بعد تقييم الشركة المتقدمة بشكل شامل 360 درجة وتجاوزها نسبة تقييم تجربة العملاء لـ 70% في المجموع الكلي للتقييم بحسب معايير الجمعية وذلك من خلال:

- 1- زيارات المتسوق السري
  - 2- التواصل مع عملاء الشركة لتقييم تجربتهم عبر استبانة معيارية
  - 3- قياس الصورة الذهنية للشركة لدى أفراد المجتمع من غير العملاء
  - 4- عدد الشكاوى المسجلة على الشركة في الجمعية
  - 5- اختبار تفاعل الشركة على كافة وسائل التواصل المفعلة لديها.
- وتعتبر نتائج التقييم وسيلة لمتخذ القرار في الشركة للتعرف على نقاط القوة والضعف ومكامن التحسين التي تساهم في تحسين تجربة المستهلكين.

## شركاء شهادة التميز في تجربة المستهلك

Kia Aljabr الجبر Kia Aljabr  
@aljabr\_kia

فخّورون في #الجبر\_التجارية لحصولنا على شهادة #التميز\_في\_تجربة\_المستهلك

نسعى دوماً لتحقيق أتمّ المعايير والمتطلبات التي تُحسن من تجربة عملائنا..

تميّزنا بتوفيق من الله ثم بثقتكم

و سوف نكون دوماً عند حسن ظنكم

شكراً لكم ...

الجبر  
ALJABR

المجدوعي  
Almajdouie



## أبرز الأعمال والنتائج في

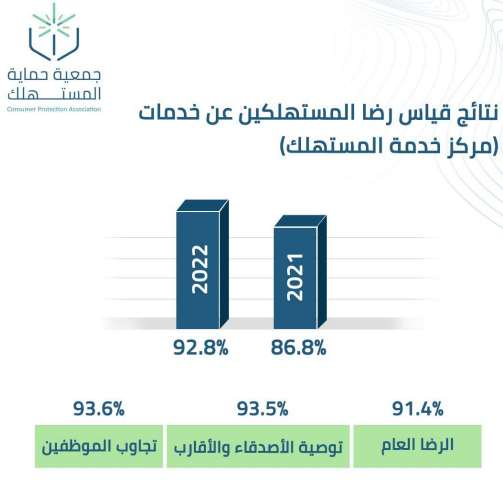
### برنامج مركز خدمة المستهلك

يقدم مركز خدمة المستهلك الإلكتروني تجربة فريدة للمستهفيين حيث يقدم نظاماً ثنائياً للتواصل يسمح للمستهلك بالنقاش وإرفاق المستندات على التذكرة في أي وقت ويمكن إسناد التذكرة لممثلي شركات صديق المستهلك بشكل مباشر على النظام أو المحامين المتعاونين المسجلين في شهادة صديق المستهلك لمكاتب المحاماة. ويتكاتف في النظام كل من ممثل الجمعية وممثل الشركة والمحامي المفوض لحل المشكلة في تذكرة دعم واحدة. تعرف أكثر على مركز خدمة المستهلك.

اضغط هنا للمزيد عن المركز

### خدمات مركز خدمة المستهلك

- 1 معالجة الشكاوى بالتعاون مع القطاع الخاص.
- 2 تسوية الشكاوى مع المستهلكين وشركاء صديق المستهلك وتوكيل محامي مجاني عند الحاجة.
- 3 فحص المتاجر الإلكترونية قبل الشراء لحماية المستهلك من الاحتيال.
- 4 تقديم الاستشارات القانونية وكتابة صائغ الدعوى والتوجيه بألية تقديم المطالبات لدى المحكمة.
- 5 تقديم النصائح التوعوية في مجال حقوق المستهلك.



تقدم جمعية حماية المستهلك خدمة التحقق من المواقع الإلكترونية من خلال مركز خدمة المستهلك الدخول إلى مركز خدمة المستهلك الافتراضي

<https://cpa.sa/index.php>

النقر على

التحقق من حالة تذكرة فتح تذكرة جديدة قاعدة المعرفة الصفحة الرئيسية لمركز الدعم

تحديد الخدمة

تصنيف التذكرة

— اذاعة مضطربة مساعدة —  
— اذاعة موضوع مساعدة —  
استشارة قانونية أو صحيفة دعوى  
استفسار عن متجر إلكتروني  
مفاتيح أو ملاحظات

وضع الرابط في الخانة المحددة

رابط المتجر\* الرجاء إدخال رابط المتجر الذي تريد الاستفسار عنه يمكنك الاستفسار عن متجر واحد فقط في كل تذكرة

و سيتم إشعارك بحالة الموقع بعد التحقق منه من قبل الجمعية.

6511 تذكرة خلال عام 2023

8793 تذكرة خلال عام 2022



## أبرز الأعمال والنتائج في



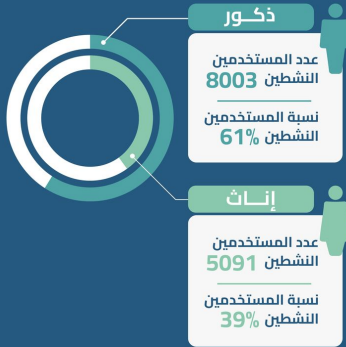
## برنامج مركز خدمة المستهلك

إحصائيات المركز  
التوزيع الديموغرافي

لمستخدمي مركز حماية المستهلك

30,372 مستخدم مسجل منذ شهر مارس 2022

## عدد المستخدمين النشطين



## إجمالي المستخدمين النشطين

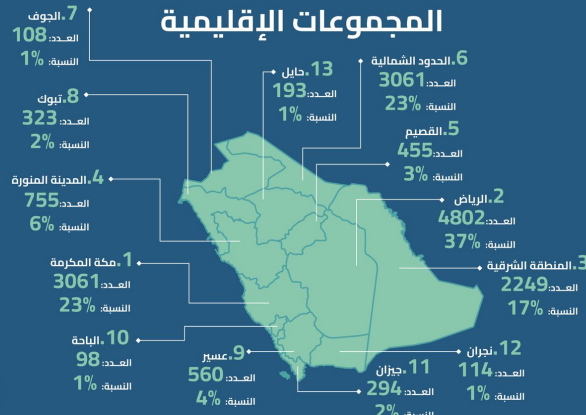
13094

قام بفتح تذكرة واحدة على الأقل  
وتم تقسيم الفئات العمرية  
إلى خمس مجموعات



	25 سنة فأقل	26 إلى 35 سنة	36 إلى 45 سنة	46 إلى 55 سنة	56 فأكثر
العدد	2436	6137	3365	866	290
%	19%	47%	26%	7%	2%

## المجموعات الإقليمية



## أبرز الأعمال والنتائج في برنامج الحوكمة والتميز المؤسسي



كرمت جمعية حماية المستهلك في اليوم العالمي للتطوع من قبل وزارة الموارد البشرية كأحد المنظمات التي حققت المعيار الوطني للتطوع.

عملت الجمعية على تطوير عملياتها ورفع مستوى الجودة والتي تكلفت بالحصول على شهادة الأيزو في إدارة أنظمة الجودة 9001:2015. وتعمل الجمعية على تحقيق متطلبات شهادة الأيزو في الحوكمة 37000.



## الحضور الإقليمي

كُلفت جمعية حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية من قبل أعضاء لجنة جمعيات حماية المستهلك الخليجية بتطوير خطة العمل الإستراتيجية الخليجية بإشراف مجلس دول التعاون الخليجي. وقامت الجمعية بتنفيذ الاستراتيجية التي وتم اعتمادها من أعضاء اللجنة في مطلع عام 2023.



جمعية حماية  
المستهلك  
Consumer Protection Association

خطة عمل  
لجنة جمعيات حماية المستهلك  
بحول المجلس

# أبرز الأعمال والنتائج في برنامج الشراكة المجتمعية

تطوير و تحسين الشراكة مع المجتمع لكسب الثقة و الدعم والولاء للجمعية و التميز في الخدمة المجتمعية

تم تأسيس 6 أندية طلابية في 6 جامعات من مناطق مختلفة لنشر ثقافة وأنشطة حماية المستهلك لدى فئة الشباب.



مذكرة تفاهم بين  
جامعة الملك فيصل بالأحساء  
وجمعية حماية المستهلك

اضغط هنا للمزيد عن الأندية



اجتماع جمعية حماية المستهلك و أعضاء لجنة السيارات  
مع وكلاء السيارات

#### لمناقشة :

- أسباب تدمير المستهلكين من عدم توفر قطع الغيار
- قلة توفر السيارات ومدى فاعلية إجراءات وزارة التجارة في تحسينها
- هل فعلا هامش الأرباح الأعلى أفليماً وماهي الأسباب
- ماهي معاناة الوكلاء مع سلوكيات المستهلك وإخلاله بمسؤولياته
- حلول مقترحة لمعالجة إلقاء الضمان بسبب الصيانة



www.cpa.org.sa info@cpa.org.sa @cpsa

## أبرز الشركاء 2023



موان  
المركز الوطني لإدارة النفايات  
National Center for Waste Management



### وحدة التطوع

1096 متطوع

### أوسمة حماية المستهلك

122 مواطن

### لجان تمثيل المجتمع المفعلة

5 لجان مجتمعية

### شركات الجمعيات الأهلية

4 جمعيات

### جائزة حماية المستهلك

24 جهات

## أبرز الأعمال والنتائج في

### برنامج تطوير خدمات أعضاء الجمعية

متوسط أعضاء الجمعيات في المملكة 2021	عدد أعضاء الجمعية 2020	عدد أعضاء الجمعية 2023
40 عضو	30 عضو	64 عضو

أطلقت الجمعية الملتقى الأول لأعضاء جمعية حماية المستهلك في مدينة الرياض وتم خلاله شرح الخطة الاستراتيجية وأهم إنجازات الجمعية وشارك الأعضاء تطلعاتهم ومقترحاتهم.



### مزايا العضوية

الأولوية في الحصول على الاستشارات القانونية



المشاركة في المبادرات التنموية



أولوية المشاركة في اللجان المجتمعية



المشاركة في المشاريع الاقتصادية التي تنفذها الجمعية



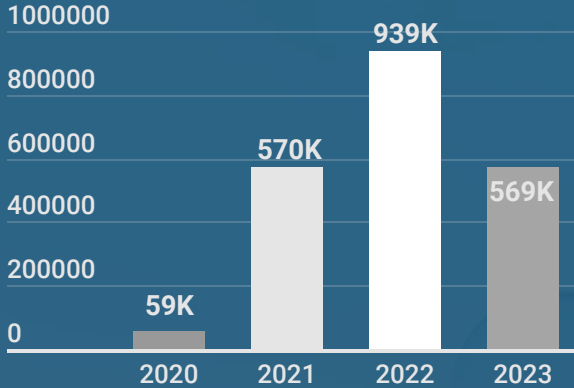
توكيل محامي لتسوية النزاعات بدون مقابل مادي



سعت الجمعية لتطوير مزايا العضوية في الجمعية لتقدم قيمة إضافية وميزة تنافسية جذابة لجميع أفراد المجتمع. وقد بدأت الجمعية حملة تسويقية في عام 2023 لتسويق عضوية الجمعية بشكل أكبر وتفعيل الاستفادة من أعضاء الجمعية ودعمهم لأنشطتها.

# أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022

## مؤشرات متنوعة



شهد الموقع الإلكتروني للجمعية تطور ملحوظ في عدد الزيارات بعد عمل تحسينات تركز على جعله المرجع الرئيسي لكافة المعلومات عن الجمعية وأنشطتها مع زيادة الشفافية ليكون مرآة تنقل أثر المعلومات والأخبار عن الجمعية بسرعة وفعالية.

انخفضت بشكل واضح الرودود السلبية على حسابات الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي والتي كانت سابقا تشوه جهود الجمعية ومشاركاتها على تلك المنصات. وذلك للجهود المباشرة بالتوعية بدور الجمعية وأنشطتها وغير المباشرة المنبثقة من تفعيل المبادرات الاستراتيجية والمخرجات الإيجابية لها.



قامت الجمعية بجولة تعريفية عن خدماتها وأنشطتها في العديد من الجهات الحكومية والخاصة وذلك بهدف زيادة وعي الموظفين بالجمعية وجهودها وفرص التعاون معها وشملت المرحلة الأولى كل من:

- الهيئة السعودية للملكية الفكرية.
- الهيئة العامة للغذاء والدواء.
- مكتبة الملك عبدالعزيز.
- الكليات التقنية للبنات في الرياض
- الهيئة السعودية للتخصصات الصحية

## أبرز المشاريع القادمة



### جهود تحسين المبادرات الاستراتيجية

#### أكاديمية حماية المستهلك

تضمنت مبادرة شهادات صديق المستهلك وجوب حصول موظفي الخطوط الأمامية في الشركات الحاصلة على الشهادة على برنامج تدريبي قصير عن حقوق المستهلك وتحسين تجربة المستهلك. ونظرا لتجاوب الشركاء سيتم تطوير منصة إلكترونية لتقديم الدورة. وبناء حقائب تدريبية إضافية تستهدف المنظمات التجارية والأفراد. وقامت شركة ذيب لتأجير السيارات بتمويل تطوير المنصة و التي متوقع إطلاقها في شهر يناير 2024.



#### بودكاست من حقك ..

سعيًا من الجمعية لتفعيل قنوات تواصل وأدوات تصل وتتوافق مع التوجهات الحالية في المجتمع ولكون الجمعية بحاجة إلى مساحة إعلامية توصل عبرها صوتها والجهود الوطنية لمنظومة حماية المستهلك بشكل كامل ومباشر للمستهلك وكافة أفراد المجتمع فقد أطلقت الجمعية بودكاست من حقك ... والذي ينشر على كافة منصات التواصل المرئية والمسموعة مع التركيز على منصات اليوتيوب، وتيك توك وقد حققت الحلقة الأولى ما يقارب 1 مليون مشاهدة على المنصتين.



#### التركيز على الخدمات الإستباقية

بناء على تحليل بيانات مركز خدمة المستهلك يتضح أن أكثر من 80% من التذاكر تفتح بعد وقوع المشكلة. لذلك طورت الجمعية خدمات استباقية مثل فحص المتاجر الإلكترونية قبل الشراء و مراجعة العقود قبل توقيعها. ولكن الطلب على هذه الخدمات ضعيف جداً. لذلك تعمل الجمعية على خطة لتسويق الخدمات الإستباقية والوقائية وزيادتها مع استغلال فرصة توعية المستهلكين الذين يفتحون تذاكر بعد وقوع المشكلة بالخدمات الإستباقية. ومن البرامج الجاري الإعداد لها برنامج مرئي قصير يركز على أبرز مشاكل العقود في الخدمات المختلفة من جانب توعوي ويسوق للخدمات الإستباقية.



## جهود تحسين المبادرات الاستراتيجية

### مركز الصلح

استجابة لدعوة معالي وزير التجارة للجمعية بالمشاركة في مبادرة مراكز الصلح بالشراكة مع وزارة العدل. بدأت الجمعية الإستعداد واستكمال متطلبات تأسيس مركز الصلح في النزاعات التجارية.



### احتضان الجمعيات (تحت التأسيس) في مجال حماية المستهلك

تقترح الجمعية على الوزارة بالعمل سوياً لوضع خطة لاحتضان الجمعيات تحت التأسيس وتأهيلها لتفادي التحديات التنظيمية والقانونية التي قد تقع بها هذه الجمعيات مستقبلاً وذلك بعد التحديات القانونية التي وقعت بها جمعية حماية المستهلك بنجران. والجمعية مستعدة لتطوير برنامج تأهيلي لاحتضان الجمعيات الناشئة في مقرها.



#### ملاحظة:

تحدي التنسيق بين وزارة التجارة والمركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي في عدم التعدي على الأسماء التجارية عند إصدار أسماء الجمعيات.

## التحديات والفرص



## التحديات

1 لا يزال تعاون الجهات الحكومية مع الجمعية وأنشطتها ضعيف. على سبيل المثال في حملة التوعية بالإحتيال المالي الإلكتروني الذي يعتبر أحد أكبر تحديات المستهلك السعودي في عام 2022 والتي تمت بالشراكة مع البنوك السعودية. حاولت الجمعية كسب تفاعل الجهات الحكومية بإعادة نشر المحتوى التوعوي ولم تتجاوب أي جهة.

2 قامت الجمعية بإرسال العديد من مقترحات تعديل اللوائح والأنظمة والتحديات المرتبطة بها للعديد من الجهات الحكومية حسب اختصاصها ولم يصل للجمعية أي ردود أو تفاعل مع مقترحاتها وتوصياتها.

3 بعد مواءمة الجمعية مع نظام الجمعيات الأهلية أصبحت الجمعية بحاجة لتحديث جميع لوائحها وسياساتها للتوافق مع النظام واللائحة الأساسية وعليه سيتطلب ذلك استهلاك طاقات الموظفين لفترة في الأعمال الإدارية الداخلية.

4 نظرا لحدائة نظام الجمعيات الأهلية فإن الجمعيات التي تمارس أنشطة تنموية (غير خيرية) ما زالت تعاني من تحديات كثيرة مثل التعامل معها على أنها جمعيات خيرية أو وقفية وتطلب منها وثائق ليست لديها مثل شهادات الأوقاف. كما أن الجمعية حرمت من الحصول على التبرعات أو التسجيل على منصات التبرعات مثل منصة إحسان بمبرر أن نشاطها ليس من أوجه الصدقات وأنه بحاجة لإصدار تأييد من لجنة كبار العلماء لإستحقاقها الصدقة. وهذا التحدي يواجه جميع الجمعيات التنموية والتخصمية. وهذا يبرر ضعف التبرعات النقدية التي تصل للجمعية وامتناع المؤسسات المانحة عن دعم أنشطتها.





## الفرص

- 1 تأمل الجمعية تلقي الدعم من الجهات الحكومية ويشمل ذلك:
  - 1- حث الجهات التي ترخصها على تبني شهادات الإلتزام التي تقدمها الجمعية.
  - 2- حث موظفيها على الحصول على الانتساب لعضوية الجمعية.
  - 3- التعاون مع الجمعية في نشر المحتوى التوعوي.
- 2 تسعى الجمعية عبر البيانات التي تصلها من المستهلكين عبر مركز خدمة المستهلك وعبر لجان تمثيل المجتمع لتكون عين للجهات الحكومية في كشف الثغرات أو الممارسات المجحفة التي تضر المستهلك.
- 3 تحديث اللوائح المالية والإدارية سيمنح الجمعية استقرار إداري ومالي أفضل والمحافظة على استمرارية الأعمال في الجمعية لتصبح بيئة جاذبة للكفاءات.
- 4 تعتبر تجربة الجمعية في جمع جميع أطراف المشكلة في تذكرة واحدة عبر مركز خدمة المستهلك تجربة رائدة. قد تفتح للجمعية فرص إدارة خدمة العملاء والتسويات والتحكيم في الخلافات بمقابل مادي يدعم أعمال خدمة المستهلك في الجمعية وتكلفتها التشغيلية.
- 5 جميع ما تحقق من مخرجات هذا العام كانت بعدد أقل من الموظفين من عام 2020 و أقل في التكلفة العامة. مما يؤكد أنه لازال لدى الجمعية ومنسوبيها الكثير لتقديمه في الأعوام القادمة.
- 6 تحسن سمعة الجمعية وعلاقتها مع القطاع الخاص ادى لتطوير مبادرات مشتركة مثل مبادرة منتجات صديق المستهلك وتفاعلهم مع استفسارات الجمعية لفهم السوق في قطاعات مختلفة مثل جمع وكلاء السيارات مع ممثلي المجتمع في اجتماعات متعددة لتقريب وجهات النظر وفهم التحديات المشتركة.





# التقرير السنوي

2023 - 1445

جمعية حماية المستهلك



جمعية حماية  
المستهلك  
Consumer Protection Association

مركز خدمة المستهلك  
للربط بين الجمعية وممثل  
المنشأة لتحسين جودة  
الخدمات المقدمة.



للاطلاع على صفحة المنشأة  
وعدد الفروع المشاركة في  
موقع الجمعية

## الأهداف



تحسين مستوى  
الخدمات المقدمة  
للمستهلك



إشراك المنشآت  
في توعية  
المستهلك بحقوقه



رفع ثقة المستهلك  
في التعامل مع  
المنشآت المشاركة



نشر الوعي  
بحقوق  
المستهلك