



وزارة التجارة  
Ministry of Commerce



دليل المستخدم لخدمة استقبال بلاغ تجاري



الأخطاء الشائعة عند تقديم بلاغ  
تجاري على ( متجر الكتروني )



لتقديم بلاغ تجاري على  
( متجر الكتروني )



خطوات تقديم بلاغ تجاري



الأخطاء الشائعة عند تقديم بلاغ  
تجاري على ( محل تجاري )



لتقديم بلاغ تجاري على  
( محل تجاري )



خطوات متابعة البلاغ

## خطوات تقديم بلاغ تجاري



## خطوات تقديم بلاغ تجاري

1 الضغط على ( ابدأ الخدمة )

### إستقبال بلاغ تجاري

#### وصف الخدمة

المستهلك الفش التجاري بلاغ تجاري

خدمة الكترونية تمكن المستهلك من تقديم بلاغ تجاري - والاستعلام - ومتابعة حالة البلاغ.

ملاحظة: عزيزي العميل في حال تعثر الحصول على الخدمة إلكترونياً يمكنكم الإتصال على مركز اتصال بلاغات المستهلك 1900 على مدار الساعة أو تطبيق بلاغ تجاري.

الخدمة متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية.

إتفاقية مستوى الخدمة

المستندات المطلوبة

الشروط

الخطوات



## خطوات تقديم بلاغ تجاري

### تحميل تطبيق بلاغ تجاري

يمكنك من خلال هذا التطبيق تقديم بلاغ عن مخالفة تجارية من جهازك  
( الأندرويد / الايفون )

### لتحميل تطبيق بلاغ تجاري



مع إمكانية إرفاق صور المخالفة وتحديد الموقع بشكل مباشر وكذلك الاطلاع على بلاغاتك ، كذلك يتيح لك التطبيق استعراض إعلانات الاستدعاءات و الحملات التي تطلقها الوزارة والاطلاع بالخاصة بالمستهلك.

## خطوات تقديم بلاغ تجاري

### تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني

1 قبل استخدام تطبيق بلاغ تجاري عليك التأكد بوجود تطبيق نفاذ لديك مثبت على جوالك وفي حال الرغبة بالتحميل بإمكانك الضغط على حمل التطبيق

2 الضغط على تسجيل الدخول على نفاذ

3 يتم ادخال رقم الهوية او رقم الإقامة والضغط على استمرار

4 يتم اظهار رمز للتحقق على تطبيق نفاذ مطابق للرقم الموجود على تطبيق بلاغ تجاري الرجاء الدخول على تطبيق نفاذ وقبول الطلب ومن ثم اختيار رمز التحقق المطابق على بلاغ تجاري

→ أهلا بك في تطبيق بلاغ تجاري

لقد قمنا بإرسال طلبك، الرجاء الدخول إلى تطبيق نفاذ وقبول الطلب ثم اختر رمز التحقق التالي:

44


افتح تطبيق نفاذ

→ أهلا بك في تطبيق بلاغ تجاري

من فضلك أدخل رقم الهوية أو رقم الإقامة

1044213583

استمرار




أهلا بك

في تطبيق بلاغ تجاري

قبل استخدام التطبيق، عليك التأكد بوجود تطبيق نفاذ مثبت على جوالك

حمل تطبيق نفاذ نفاذ

الرجاء تسجيل الدخول عبر تطبيق نفاذ نفاذ قبل البدء



# لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

لتقديم بلاغ تجاري على  
( متجر الكتروني )

1 الضغط على ( بلاغ جديد )



الصفحة الرئيسية



# لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

لتقديم بلاغ تجاري على  
( متجر الكتروني )

1 تحديد نوع البلاغ على ( متجر الكتروني )

البدء من جديد → تحديد نوع المخالفة →

أهلاً بك راشد منصور  
راشد المسعود,  
يسعدنا مساعدتك في اختيار  
نوع المخالفة

هل تريد الإبلاغ عن؟

محل تجاري  
متجر الكتروني



→ تحديد نوع المخالفة → البدء من جديد ↻

أهلاً بك راشد منصور  
راشد المسعود،  
يسعدنا مساعدتك في اختيار  
نوع المخالفة

هل تريد الإبلاغ عن؟

متجر الكتروني

هل المتجر موثق في منصة المركز  
السعودي للأعمال أو له سجل تجاري؟

رجوع ↑

نعم

لا

# لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

## لتقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )

### 1 تحديد نوع المتجر الالكتروني

**نعم:** في حال كان المتجر موثق في منصة  
المركز السعودي للأعمال او له سجل تجاري.

**لا:** البلاغ خارج الاختصاص.

# لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

## لتقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )

### 1 تحديد نوع المخالفة

" يتم اختيار نوع المخالفة المراد الإبلاغ عنها "

في حال الرغبة بمعرفة وصف وامثلة لأنواع المخالفات للمتجر الالكتروني

وصف وامثلة لأنواع المخالفات للمتجر الالكتروني

→ تحديد نوع المخالفة ↻ البدء من جديد

بلاغات التراخيص	البلاغات المتعلقة باستلام المنتج	البيانات الأساسية للمتجر الإلكتروني
البلاغات المتعلقة بالعقد والفواتير	البلاغات الخاصة ببيانات المستهلك الشخصية والاختراقات	بلاغات الإعلانات التجارية الإلكترونية
بلاغات إلغاء الطلبات	بلاغات سياسات الاستبدال والاسترجاع للمتجر	بلاغات الغش التجاري
بلاغ على عدم وجود آلية واضحة لتمكين المستهلك من إغلاق حسابه الشخصي		

# لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

## لتقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )

1 تحديد نوع البلاغ

2 تحديد نوع المعرف

نوع المعرف للبحث عن طريق احدى الطرق التالية :

- رقم السجل التجاري
- رقم وثيقة التجارة الالكترونية

البدء من جديد ↻ تحديد نوع المخالفة →

البلاغات المتعلقة  
باستلام المنتج

حدد نوع البلاغ

استلام منتج مختلف  
عن المنتج المطلوب

حدد نوع المعرف لديك

رجوع ↑

برقم وثيقة التجارة  
الالكترونية

برقم السجل التجاري

البدء من جديد ↻ تحديد نوع المخالفة →

هل المتجر موثق في منصة المركز السعودي  
للأعمال أو له سجل تجاري ؟

نعم

حدد نوع البلاغ

البلاغات المتعلقة  
باستلام المنتج

حدد نوع البلاغ

رجوع ↑

استلام منتج ناقص

استلام منتج معيب

استلام منتج مختلف  
عن المنتج المطلوب



# لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

## لتقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )

إدخال تفاصيل البلاغ →

وثيقة التجارة الالكترونية

\* نوع معرف البحث عن المنشأة

الرقم الموحد للمنشأة

رقم رخصة العمل الحر

رابط المتجر

رقم توثيق التجارة الالكترونية

\* البحث عن المنشأة 2

التالي 3

1 تحديد نوع معرف البحث عن المنشأة

وثيقة التجارة الالكترونية : بإمكانك البحث عن المتجر الالكتروني عن طريق :  
الرقم الموحد للمنشأة او رقم رخصة العمل الحر او رابط المتجر او رقم توثيق  
التجارة الالكترونية

2 تعبئة البيانات للبحث عن المنشأة حسب نوع  
معرف البحث لديك والضغط على ايقونة البحث

3 الضغط على التالي

# لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

## لتقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )

إدخال تفاصيل البلاغ →

معلومات المبلغ

\* منطقة المبلغ

الرياض

منطقة الرياض

\* مدينة المبلغ

يحث

منطقة الرياض

التالي

السابق

- 1 اختيار ( منطقة المبلغ )
- 2 بعد كتابة اسم المنطقة يتم اختيارها من القائمة
- 3 اختيار ( مدينة المبلغ )
- 4 بعد كتابة اسم المدينة يتم اختيارها من القائمة
- 5 الضغط على ( التالي )

# لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

## لتقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )

→ إدخال تفاصيل البلاغ

\* رقم الطلب 6

\* تاريخ الشراء 7

\* سعر السلعة 8

\* صورة مراسلة المتجر بالمخالفة 9

أضف صورة

رقم تأكيد الطلب المرسل من قبل  
موفر الخدمة للمستهلك إن وجد

التالي السابق

→ إدخال تفاصيل البلاغ

معلومات البلاغ

\* وصف البلاغ 1

\* اسم السلعة 2

\* رابط المتجر 3

\* فاتورة الشراء أو إيصال الدفع  
التحويل لحساب موفر الخدمة 4

\* صورة السلعة 5

أضف صورة

- 1 يتم شرح وصف البلاغ او المشكلة بشكل كامل
- 2 يتم إضافة اسم السلعة المبلغ عنها
- 3 إدخال رابط المتجر المشتري منه
- 4 ارفاق فاتورة الشراء او إيصال الدفع
- 5 إضافة صورة من السلعة
- 6 يتم إدخال رقم الطلب
- 7 إضافة تاريخ شراء السلعة من المتجر
- 8 تحديد سعر السلعة
- 9 صورة مراسلة المتجر بالمخالفة
- 10 الضغط على التالي



إدخال تفاصيل البلاغ →

الإقرار

\* الإقرار

أقر أنا المبلغ بصحة المعلومات الواردة في البلاغ، وأن للوزارة اتخاذ الإجراءات النظامية في حال تبين أن البلاغ أو البيانات المقدمة غير صحيحة أو كيدية.

تقديم البلاغ السابق

## لتقديم بلاغ على متجر الكتروني

### لتقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )

1 قراءة الإقرار والموافقة عليه



2 الضغط على ( تقديم البلاغ )



# الأخطاء الشائعة لخدمة استقبال بلاغ تجاري على المتجر الالكتروني

## الأخطاء الشائعة عند تقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )


يتم تحديد معرف البحث عن المتجر الالكتروني من اجل التمكن من رفع البلاغ يجب ادخال كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء ولا يمكنك رفع البلاغ في الحالات التالية :

1 عدم ادخال الرقم الموحد للمنشأة او رخصة العمل الحر او رابط المتجر او رقم التوثيق للتجارة الالكترونية

2 عدم الضغط على ايقونة البحث لظهور بيانات المتجر

2 عدم الضغط على التالي

إدخال تفاصيل البلاغ →



### تنبيه

من فضلك أدخل كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء :

\* نوع معرف البحث عن المنشأة  
\* البحث عن المنشأة

موافق

التالي

إدخال تفاصيل البلاغ →

### وثيقة التجارة الالكترونية

\* نوع معرف البحث عن المنشأة

الرقم الموحد للمنشأة

رقم رخصة العمل الحر

رابط المتجر

رقم توثيق التجارة الالكترونية

\* البحث عن المنشأة

رقم التوثيق

التالي

# الأخطاء الشائعة لخدمة استقبال بلاغ تجاري على المتجر الإلكتروني

الأخطاء الشائعة عند تقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )

لا يمكنك رفع البلاغ في الحالات التالية :

- 1 عدم اختيار منطقة المبلغ من خانة البحث
- 2 عدم الضغط منطقة المبلغ بعد ظهورها في البحث
- 3 عدم اختيار مدينة المبلغ من خانة البحث
- 4 عدم الضغط مدينة المبلغ بعد ظهورها في البحث
- 5 عدم الضغط على التالي

إدخال تفاصيل البلاغ →

معلومات المبلغ

\* منطقة المبلغ

الرياض

منطقة الرياض

\* مدينة المبلغ

يحث

منطقة الرياض

التالي

السابق



# الأخطاء الشائعة لخدمة استقبال بلاغ تجاري على المتجر الإلكتروني

## الأخطاء الشائعة عند تقديم بلاغ تجاري على ( متجر الكتروني )


من أجل التمكن من رفع البلاغ يجب ادخال كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء ولا يمكنك رفع البلاغ في الحالات التالية :

1 عدم الموافقة على الاقرار من خلال الضغط على المربع

2 عدم الضغط على تقديم البلاغ

إدخال تفاصيل البلاغ →

الإقرار



**تنبيه**

من فضلك أدخل كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء :  
\*الإقرار

موافق

تقديم البلاغ السابق

إدخال تفاصيل البلاغ →

الاقرار

\*الإقرار

أقر أنا المبلغ بصحة المعلومات الواردة في البلاغ، وأن للوزارة اتخاذ الإجراءات النظامية في حال تبين أن البلاغ أو البيانات المقدمة غير صحيحة أو كيدية.

تقديم البلاغ السابق

# لتقديم بلاغ على المحل التجاري

لتقديم بلاغ تجاري على  
( محل تجاري )

1 الضغط على ( بلاغ جديد )



الصفحة الرئيسية



→ تحديد نوع المخالفة ↻ البدء من جديد

أهلاً بك راشد منصور  
راشد المسعود،  
يسعدنا مساعدتك في اختيار  
نوع المخالفة

هل تريد الإبلاغ عن؟

محل تجاري  
متجر الكتروني

# لتقديم بلاغ على المحل التجاري

لتقديم بلاغ تجاري على  
( محل تجاري )

1 الضغط على ( محل تجاري )

## لتقديم بلاغ تجاري على ( محل تجاري )

1 تحديد نوع المخالفة المراد الإبلاغ عنها



2 بعد اختيار المخالفة يتم تحديد نوع البلاغ



في حال الرغبة بمعرفة وصف وامثلة لأنواع المخالفات للمحل التجاري



وصف وامثلة لأنواع المخالفات للمحل التجاري

البدء من جديد ↻ تحديد نوع المخالفة →

محل تجاري

حدد نوع البلاغ؟

بلاغات الإستبدال والإسترجاع

رجوع ↑

حدد نوع البلاغ

بلاغات الإستبدال وإسترجاع المنتج مغشوش أو فاسد

عدم الالتزام بسياسة الاستبدال والإسترجاع

وضع منفذ البيع عبارة البضاعة المبيعة لاترد ولا تستبدل

البدء من جديد ↻ تحديد نوع المخالفة →

بلاغات الإستبدال والإسترجاع	بلاغات الدفع الإلكتروني	بلاغات الضمان والصيانة وقطع الغيار
بلاغات التخفيضات والمسابقات	بلاغات محطات الوقود وبطاقة كفاءة الطاقة واقتصاد الوقود	بلاغات البيع والفواتير
بلاغات التستر التجاري	بلاغات المواد الفاسدة ونقص البيانات التجارية	بلاغات المعادن الثمينة والأحجار الكريمة
		بلاغات حملة الاستعلاء





# لتقديم بلاغ على المحل التجاري

## لتقديم بلاغ تجاري على ( محل تجاري )



إدخال تفاصيل البلاغ →

بيانات المنشأة

\* البحث باسم المنشأة أو العلامة التجارية أو السجل التجاري

إبحث باسم المنشأة أو العلامة التجارية

إبحث برقم السجل التجاري

إدخال اسم المنشأة بشكل يدوي

1010905841

بحث

شركة اليجر اللغوية للنشر و التوزيع شخص واحد

\* موقع المنشأة

إفتح الخريطة

التالي

1 اختيار نوع البحث عن المنشأة بأحد الطرق التالي :

- البحث باسم المنشأة أو العلامة التجارية
- البحث برقم السجل التجاري
- ادخال اسم المنشأة بشكل يدوي

2 تعبئة بيانات المنشأة

3 الضغط على أيقونة البحث

4 بعد البحث يتم التأكد من اسم المنشأة واختياره

5 فتح الخريطة ليتم تحديد موقع المنشأة

6 تحديد موقع المنشأة والضغط على ( اختر الموقع )

7 الضغط على ( التالي )

## لتقديم بلاغ تجاري على ( محل تجاري )

إدخال تفاصيل البلاغ →

بيانات البلاغ

1 \* وصف البلاغ

2 \* اسم السلعة

3 \* فاتورة المنتج موضح بها سياسة الاستبدال والاسترجاع

4 \* سعر السلعة

أضف صورة

التالي السابق

1 شرح وصف البلاغ او المشكلة بشكل واضح ودقيق

2 إضافة اسم السلعة او المنتج

3 إضافة فاتورة الشراء

4 توضيح سعر السلعة المبلغ عنها

5 الضغط على ( التالي )

## لتقديم بلاغ تجاري على ( محل تجاري )

1 قراءة الإقرار والموافقة عليه من خلال الضغط على المربع



2 الضغط على ( تقديم البلاغ )



إدخال تفاصيل البلاغ →

**الإقرار**

\* الإقرار

أقر أنا المبلغ بصحة المعلومات الواردة في البلاغ، وأن للوزارة اتخاذ الإجراءات النظامية في حال تبين أن البلاغ أو البيانات المقدمة غير صحيحة أو كيدية.

تقديم البلاغ

السابق




# الأخطاء الشائعة لخدمة استقبال بلاغ تجاري على المحل التجاري

## الأخطاء الشائعة عند تقديم بلاغ تجاري على ( محل تجاري )

تحديد بيانات المنشأة عن المحل التجاري من اجل التمكن من رفع البلاغ يجب ادخال كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء ولا يمكنك رفع البلاغ في الحالات التالية :

- 1 عدم اختيار نوع البحث : اسم المنشأة او العلامة التجارية او السجل التجاري او ادخال اسم المنشأة بشكل يدوي
- 2 عدم الضغط على ايقونة البحث لظهور بيانات المنشأة
- 3 عدم اختيار اسم المنشأة من الأسفل بعد البحث
- 4 عدم فتح الخريطة وتحديد موقع المنشأة
- 5 عدم الضغط على التالي

إدخال تفاصيل البلاغ →



**تنبيه**

من فضلك أدخل كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء :  
\*البحث باسم المنشأة او العلامة التجارية او السجل التجاري  
\*موقع المنشأة

موافق

التالي

إدخال تفاصيل البلاغ →

بيانات المنشأة

\* البحث باسم المنشأة او العلامة التجارية او السجل التجاري

إبحث باسم المنشأة أو العلامة التجارية

إبحث برقم السجل التجاري

إدخال اسم المنشأة بشكل يدوي

1010905841

بحث

شركة الابجر القوية للنشر و التوزيع شخص واحد

\* موقع المنشأة

إفتح الخريطة

التالي

# الأخطاء الشائعة لخدمة استقبال بلاغ تجاري على المحل التجاري

## الأخطاء الشائعة عند تقديم بلاغ تجاري على ( محل تجاري )

يجب تحديد بيانات البلاغ على المحل التجاري ولا يمكنك رفع البلاغ في الحالات التالية :

إدخال تفاصيل البلاغ →



**تنبيه**

من فضلك أدخل كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء :

\* وصف البلاغ

\* اسم السلعة

\* صورة سياسة الاستبدال والاسترجاع

\* صورة من فاتورة الشراء

\* سعر السلعة

موافق

التالي

السابق

إدخال تفاصيل البلاغ →

**بيانات البلاغ**

1 \* وصف البلاغ

2 \* اسم السلعة

3 \* صورة سياسة الاستبدال والاسترجاع

4 \* صورة من فاتورة الشراء

5 \* سعر السلعة

التالي

السابق

1 عدم ادخال وصف البلاغ

2 عدم اضافة اسم السلعة

3 عدم ارفاق صورة من فاتورة الشراء

4 عدم إضافة سعر السلعة

5 عدم الضغط على التالي

# الأخطاء الشائعة لخدمة استقبال بلاغ تجاري على المحل التجاري

## الأخطاء الشائعة عند تقديم بلاغ تجاري على ( محل تجاري )

من أجل التمكن من رفع البلاغ يجب ادخال كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء ولا يمكنك رفع البلاغ في الحالات التالية :

1 عدم الموافقة على الاقرار من خلال الضغط على المربع

2 عدم الضغط على تقديم البلاغ

إدخال تفاصيل البلاغ →



### تنبيه

من فضلك أدخل كل الحقول الإلزامية التي تحتوي على نجمة حمراء :

- \* وصف البلاغ
- \* اسم السلعة
- \* صورة سياسة الاستبدال والاسترجاع
- \* صورة من فاتورة الشراء
- \* سعر السلعة

موافق

التالي السابق

إدخال تفاصيل البلاغ →

### الاقرار

\* الإقرار

أقر أنا المبلغ بصحة المعلومات الواردة في البلاغ، وأن للوزارة اتخاذ الإجراءات النظامية في حال تبين أن البلاغ أو البيانات المقدمة غير صحيحة أو كيدية.

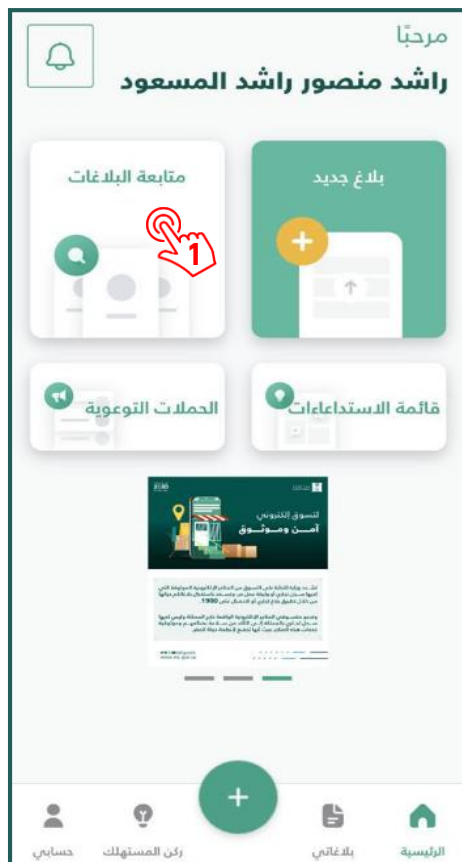
1

تقديم البلاغ السابق

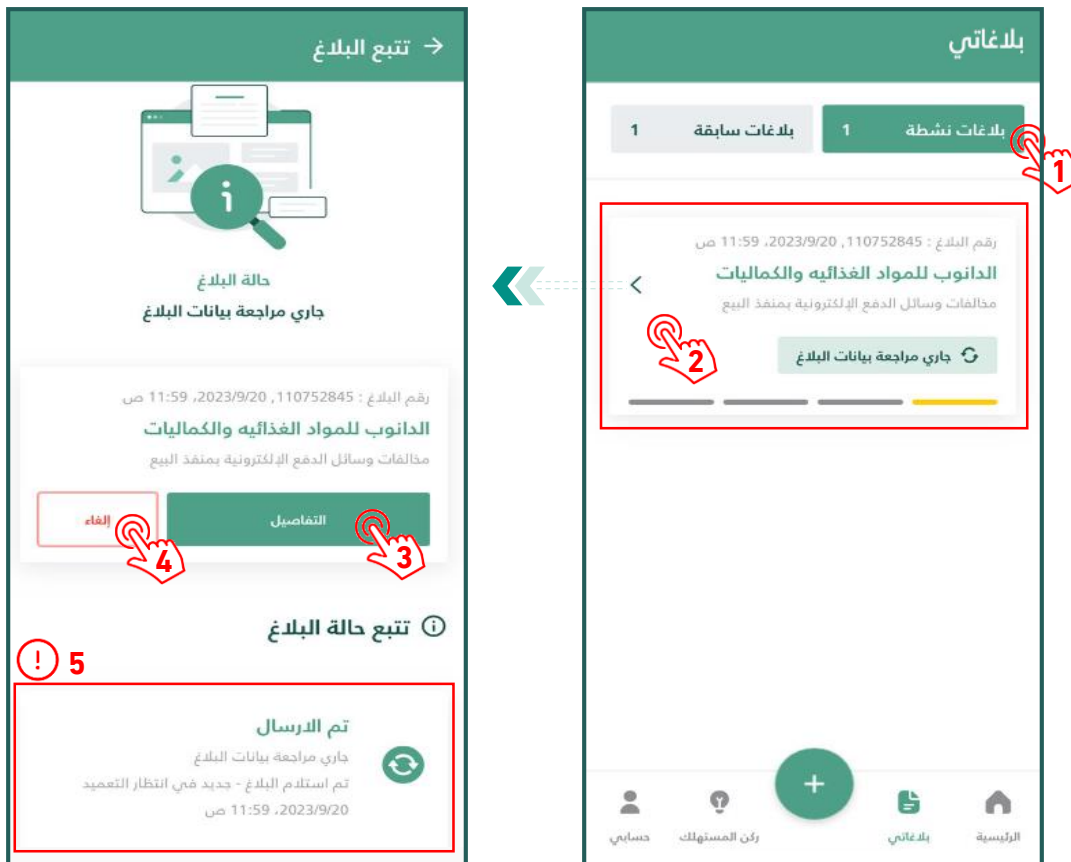
5

## خطوات متابعة البلاغ

1 | لمتابعة البلاغ يتم الضغط على ( متابعة البلاغات )



## خطوات متابعة البلاغ



1 لمتابعة بلاغاتك النشطة يتم الضغط على ( بلاغات نشطة )

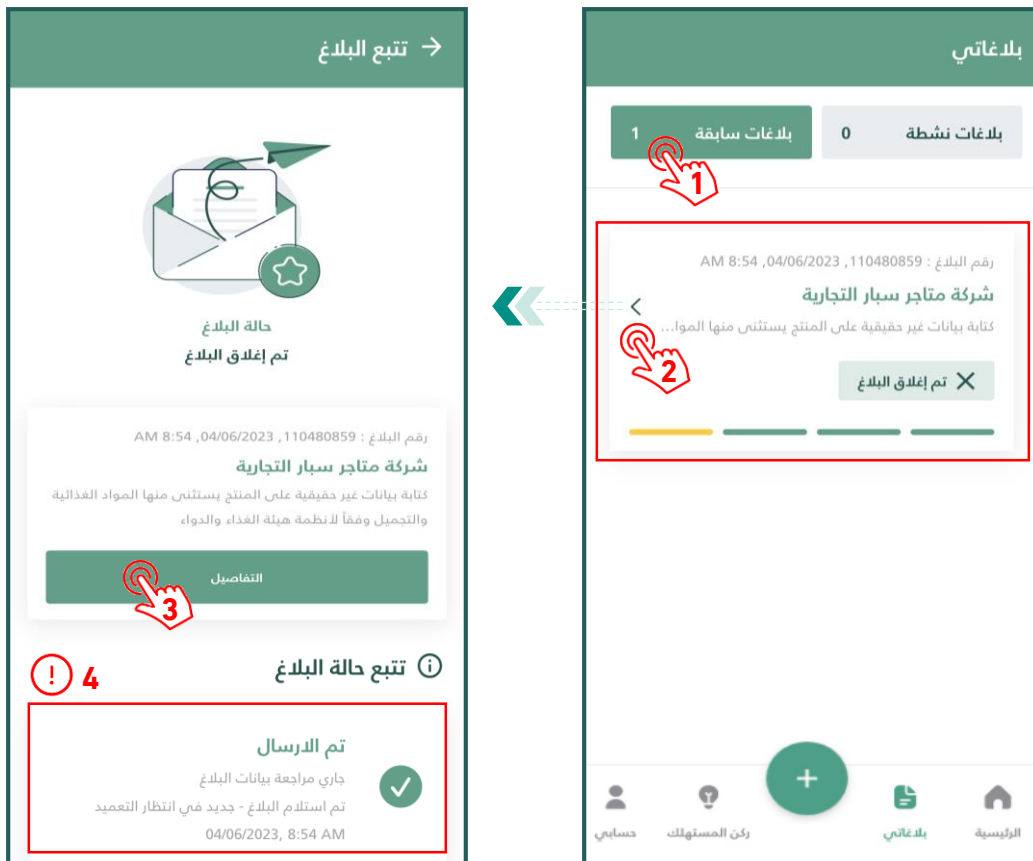
2 لمعرفة تفاصيل البلاغ يتم الضغط على البلاغ المحدد

3 لمراجعة رقم وتفاصيل وحالة البلاغ يتم الضغط على ( التفاصيل )

4 في حال الرغبة بإلغاء البلاغ يتم الضغط على ( إلغاء )

5 لتتبع حالة البلاغ ومعرفة اخر اجراء تم على البلاغ

## خطوات متابعة البلاغ



1 لمتابعة بلاغاتك السابقة يتم الضغط على ( بلاغات سابقة )

2 لمعرفة تفاصيل البلاغ يتم الضغط على البلاغ المحدد

3 لمراجعة رقم وتفاصيل وحالة البلاغ يتم الضغط على ( التفاصيل )

4 لتتبع حالة البلاغ ومعرفة اخر اجراء تم على البلاغ

# وصف وامثلة لأنواع مخالفات ( متجر الالكتروني )

## بلاغات التراخيص

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن عدم افصاح موفر الخدمة الممارس لمهنة تخضع لتنظيم معين عن بيانات الترخيص او عدم وجود ترخيص للبيع مثال : المستحضرات الطبية او التجميلية او العشبية او الصحية او العطورات

## البلاغات المتعلقة باستلام المنتج

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن استلام منتج مختلف عن المنتج المطلوب او استلام منتج معيوب او استلام منتج ناقص

## البلاغات المتعلقة بالعقد والفواتير

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن عدم تقديم الفاتورة بعد ابرام العقد او بيان للمستهلك يوضح فيه احكام العقد او عن أي تأخير متوقع او صعوبات بالتسليم او عدم تنفيذ طلب المستهلك بفسخ العقد في حال تم التأخر عن الموعد المتفق عليه او عدم تصحيح لخطاء المستهلك في الخطاب الالكتروني او عدم ادراج أي من البيانات الإلزامية بالفاتورة

## البلاغات الخاصة ببيانات المستهلك الشخصية والاختراقات

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن احتفاظ موفر الخدمة ببيانات المستهلك او استعمال بيانات المستهلك الشخصية او عدم حماية البيانات الشخصية

## البيانات الأساسية للمتجر الإلكتروني

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن عدم اتاحة وسائل للتواصل وتقديم الشكوى وأيضا عدم الإفصاح عن الوقت الأقصى للتوصيل قبل إتمام الطلب



التالي

لاستكمال خطوات تقديم بلاغ على متجر الكتروني



# وصف وامثلة لأنواع مخالفات ( متجر الالكتروني )

## بلاغات الغاء الطلبات

تمكنك الخدمة من الإبلاغ على عدم قبول الغاء الطلب او الغاء الطلب قبل الشحن وإعادة المبلغ او عدم الغاء الطلب بسبب التأخير

## بلاغات عدم وجود الية واضحة لتمكين المستهلك من اغلاق حسابة الشخصي

تمكنك الخدمة من الإبلاغ في حال عدم وجود الية لأغلاق حساب المستهلك الشخصي لدى المتجر

## بلاغات سياسات الاستبدال و الاسترجاع للمتجر

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن عدم الإفصاح عن سياسة الاستبدال او الاسترجاع او عدم الالتزام بسياسة الاستبدال والاسترجاع

## بلاغات الإعلانات التجارية الالكترونية

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن العروض او البيانات او الادعاء الكاذب او الإعلان عن شعار او علامة الكترونية لا يملك موفر الخدمة حق استعمالها او عدم الاتاحة للمستهلك طلب وقف الإعلانات الالكترونية

## بلاغات الغش التجاري

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن الخداع في عرض المنتج من حيث الصور او المعلومات الدالة وأيضا في اختلاف وزن السلعة عن المطبوع على الغلاف او وجود علامات الجودة او جوائز بدون ترخيص



# وصف وامثلة لأنواع مخالفات ( محل تجاري )

## بلاغات الضمان والصيانة وقطع الغيار

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن خدمات البيع وقطع الغيار و الضمان والصيانة

## بلاغات البيع والفواتير

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن الامتناع عن إعطاء فاتورة او الفاتورة ليست عربية او عدم وفرة المنتج او مغالاة في سعر السلعة او في حال اختلاف سعر الرف عن الكاشير او اجبار المستهلك بشراء سلعة بسلعة أخرى او بيع سلعة مخالفة للعقيدة او عدم ارجاع الباقي او عدم وضع تسعيرة على البضاعة او المنتج مخالف للمواصفات او عدم وجود علامة الجودة او الامتناع عن البيع او عدم توفير العملة المعدنية او خلافات تعاقدية مرتبطة بأنظمة المستهلك

## بلاغات الدفع الالكتروني

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن عدم وجود وسائل الدفع الالكتروني بنفذ البيع او ان الجهاز لا يعمل او فرض رسوم لاستخدام البطاقة البنكية او الائتمان او فرض رسوم على استخدام وسائل الدفع الالكتروني مدى

## بلاغات المعادن الثمينة والاحجار الكريمة

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن مخالفة فواتير المعادن الثمينة او بيع وصناعة المعادن الثمينة والاحجار الكريمة دون ترخيص او التزليل ببيع المعادن الثمينة والاحجار الكريمة

## بلاغات الاستبدال والاسترجاع

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن وضع منفذ البيع عبارة البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل او عدم الالتزام بسياسة الاستبدال او الاسترجاع او عدم استرجاع منتج مغشوش او فاسد

# وصف وامثلة لأنواع مخالفات ( محل تجاري )

## بلاغات حملة الاستدعاء

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن عدم توفر قطع الغيار لحملات الاستدعاء او العطل بعد تنفيذ جملة الاستدعاء او التعويضات المتعلقة بتنفيذ حملة الاستدعاء او عدم تنفيذ حملة الاستدعاء او عدم ابلاغ المستهلك بحملات الاستدعاء

## بلاغات المواد الفاسدة ونقص البيانات التجارية

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن المنتجات الفاسدة وأيضا وضع بيان منتج مختلف عن بلد الصنع او عدم صحة محتوى البيانات التجارية او عدم كتابة البيانات التجارية باللغة العربية او نقص كتابة البيانات التجارية على المنتج او نقص الوزن عن الوزن المدون على السلعة او سوء التخزين

## بلاغات التخفيضات والمسابقات

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن مسابقات تجارية دون ترخيص او إعلانات مضللة او تخفيضات تجارية دون ترخيص

## بلاغات التستر التجاري

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن تمكين غير السعودي من العمل لحسابه الخاص بواسطة السعودي او المستثمر الأجنبي عن طريق استعمال اسمه او ترخيصه او سجلة التجاري

## بلاغات محطات الوقود وبطاقة كفاءة الطاقة واقتصاد الوقود

تمكنك الخدمة من الإبلاغ عن وجود خلط في الوقود او بلاغات بطاقة كفاءة الطاقة



وزارة التجارة  
Ministry of Commerce



شكراً لكم