

# حماية المستهلك

العدد 7

نشرة الربع الأول 2026



21 ألف زيارة  
تموينية

## وفرة عالية في السلع واستقرار سلاسل الإمداد

**20%**

انخفاض في بلاغات  
المستهلكين المُعاد  
فتحها

**5** آلاف

مركبة ومنتج معيب  
خضع لعمليات  
"استدعاء"

**120** ألف

زيارة تفتشية على  
المنشآت التجارية

**182** ألف

بلاغ عاجته الوزارة  
خلال الربع الأول

## رؤيتنا

تحقيق موقع ريادي لقطاع التجارة السعودية في بيئة عادلة ومحفزة.

## رسالتنا

تعزيز قدرات قطاع التجارة، وحماية مصالح المستفيدين، عبر تطوير ووضع سياسات وآليات تنفيذ فعالة، تسهم في تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة.

## قيمنا

- احترام الحقوق
- سرعة الاستجابة
- العمل بروح الفريق
- المبادرة
- الإبداع

## البرنامج الوطني لمكافحة التستر يستعرض مبادرات تمكين الكوادر الوطنية وتحفيز الأسر المنتجة



البرنامج الوطني  
لمكافحة التستر التجاري

عقدت اللجنة التنفيذية للبرنامج الوطني لمكافحة التستر التجاري 5 اجتماعات خلال الربع الأول برئاسة معالي وزير التجارة د. ماجد بن عبدالله القصبي، وقيادات الجهات الممثلة في اللجنة وعددها 25 جهة حكومية.

وناقشت اللجنة التنفيذية خلال هذه الاجتماعات عدداً من الملفات الحيوية المرتبطة بتطوير الأنشطة الاقتصادية وتعزيز بيئة الأعمال. واستعرضت اللجنة مستوى التقدم في دراسة معالجة التحديات والعوائق التي تواجه السعوديين في مزاولة نشاط صيانة السيارات، وذلك بهدف تمكين الكوادر الوطنية ورفع مشاركتها في هذا القطاع. كما بحثت اللجنة المبادرات والحوافز الداعمة للأسر المنتجة، في إطار جهودها لتعزيز مساهمة هذه الفئة في الاقتصاد الوطني وتحسين استدامة مشاريعها. وفي جانب آخر، تابعت اللجنة أعمال تطوير مبادرات التجارة الإلكترونية، بما يساهم في دعم التحول الرقمي ورفع كفاءة الخدمات المقدمة في هذا المجال. وتواصلت اللجنة التنفيذية، من خلال اجتماعاتها الدورية، متابعة مستوى التقدم في الأعمال الرقابية والزيارات التفتيشية، إضافة إلى متابعة تنفيذ الأحكام القضائية المتعلقة بقضايا التستر، بما يعزز الامتثال ويحد من الممارسات غير النظامية في السوق.

### أهم المبادرات لتعزيز بيئة الأعمال:

تمكين الأسر المنتجة لرفع مساهمتها في الاقتصاد الوطني

العمل على رفع مشاركة الكوادر الوطنية في نشاط صيانة السيارات

دعم التحول الرقمي ورفع كفاءة الخدمات في التجارة الإلكترونية

تعزيز الامتثال والحد من الممارسات غير النظامية في الأسواق



زيارة  
تفتيشية

9,592

لمكافحة التستر التجاري

استهدفت:

2,481

شركة

7,111

مؤسسة

نتج عنها:

22

مخالفة  
لقواعد السوق

285

شبهة تستر  
أولية

أبرز المخالفات:

عدم وجود وسائل  
الدفع الإلكتروني

مخالفة لنظام  
العمل والإقامة

أبرز الأنشطة المستهدفة بالزيارات:

البيع بالتجزئة للأثاث  
المنزلي

البيع بالتجزئة للأجهزة  
الإلكترونية والكهربائية المنزلية

الأسواق المركزية للمواد  
الغذائية والاستهلاكية

البيع بالتجزئة للسجاد  
والبسط

البيع بالتجزئة للدواجن  
والبيض

البيع بالتجزئة للتمور



## غرامات ومخالفات مكافحة التستر التجاري

إجمالي الغرامات: **4,302,000** ر.س

**6**

مخالفات



أحيلت إلى النيابة العامة

**148**

مخالفة



أحيلت إلى لجنة النظر في مخالفات نظام مكافحة التستر

**1,390**

بلاغاً



عن شبهة تستر

## وفرة في السلع والمنتجات.. وربط تقني يعزز كفاءة الإمدادات

السلع الأساسية والاستهلاكية، وبدائلها. وبيّنت الوزارة أن التنسيق المستمر مع الموردين ومنافذ البيع، إلى جانب الجولات الرقابية المكثفة، كان له أثر ملموس في استقرار الأسعار وضمان وفرة المنتجات، خاصة في شهر رمضان المبارك ومع توافد المعتمرين والزوار. وأكدت وزارة التجارة أن هذه الجهود المتواصلة تعكس جاهزية منظومة الإمداد في المملكة، وتعزز ثقة المستهلكين، مشددة على استمرار أعمال المتابعة والرقابة لضمان استدامة وفرة السلع واستقرار الأسواق في جميع الأوقات.

أوضحت وزارة التجارة أن زيارتها الدورية للرصد التموييني، أظهرت وجود وفرة عالية -ولله الحمد- في السلع والمنتجات الأساسية والاستهلاكية، وبدائلها. وبيّنت الوزارة أنها تعمل من خلال منظومة رقابية متكاملة تعتمد على المتابعة اللحظية للمخزون وسلاسل الإمداد، بالتكامل مع الموردين والشركات الكبرى ومنافذ البيع. وأوضحت الوزارة أن منصتها الإلكترونية للربط التقني أسهمت بشكل مباشر في تعزيز كفاءة الإمدادات، حيث تتيح مراقبة مستمرة لحركة السلع ومستويات المخزون، ما مكّن من المحافظة على مستويات آمنة دون تسجيل أي مؤشرات على نقص في

### الرصد التموييني خلال الربع الأول:

**900+** ألف  
قراءة سعرية

**294** منتج  
تم رصد أسعارها وتوافرها

**21+** ألف  
زيارة ميدانية

### الرصد التموييني في مكة المكرمة والمدينة المنورة خلال شهر رمضان:

**326** ألف  
قراءة سعرية

**294** منتج  
تم رصد أسعارها وتوافرها

**8,600**  
زيارة ميدانية



## إطلاق الدليل الموحد لحقوق وواجبات المستهلك عبر منصة إلكترونية متكاملة



في إطار الجهود التكاملية لتعزيز حماية المستهلك وتوحيد المرجعيات التنظيمية، وبالتعاون مع جمعية حماية المستهلك، تم العمل على تطوير وإطلاق الدليل الموحد لحقوق وواجبات المستهلك عبر منصة إلكترونية متخصصة.

ويُعد هذا العمل نقلة نوعية في توحيد وتيسير الوصول إلى حقوق وواجبات المستهلك، حيث يغطي بشكل شامل كافة الأنظمة واللوائح والتشريعات الصادرة عن الجهات الأعضاء في اللجنة الدائمة لحماية المستهلك، ضمن محتوى منظم ومصنف يسهّل على المستخدمين البحث والوصول للمعلومة بكفاءة عالية.

كما يعكس هذا الدليل حجم الجهود المبذولة في التنسيق والتكامل بين الجهات ذات العلاقة، بما يساهم في رفع مستوى الوعي، وتعزيز الشفافية، وتمكين المستهلك من معرفة حقوقه وواجباته عبر قناة رقمية موثوقة وسهلة الاستخدام.

ويمكن الإطلاع على الدليل الموحد لحقوق وواجبات المستهلك عبر: [consumersite.cpa.sa](http://consumersite.cpa.sa)



## اللجنة الدائمة لحماية المستهلك تصدر تقريرها الدوري

أصدرت اللجنة الدائمة لحماية المستهلك تقرير الأداء الربع سنوي لعام 2026، والذي يعكس جهودها المستمرة في تعزيز حماية المستهلك ورفع كفاءة الخدمات المقدمة. وأكدت اللجنة أن عقد اجتماعات دورية وفق جدول زمني منتظم، أسهم في تعزيز التنسيق بين الأعضاء وتوحيد الرؤى، إضافة إلى تسريع اتخاذ القرارات ومناقشة التحديات وإيجاد الحلول العملية. وقد انعكس هذا النهج على تحسين مستوى الحوكمة وجودة المخرجات، وضمان سير العمل وفق منهجية واضحة ومتكاملة.

## أبرز الإحصائيات

### 244

طلب صلح بين المستهلكين والمنشآت التجارية تمت معالجته

### 8,490

بلاغًا أحيل إلى الجهات المختصة

### 34,052

استفسارًا تمت معالجته

# "التجارة" تعلن نتائج تقييم وكلاء السيارات ووكلاء وموزعي الأجهزة الكهربائية والإلكترونية والمتاجر الإلكترونية

29 يناير 2026م

## ثالثاً: تقييم المتاجر الإلكترونية:

شمل تقييم المتاجر الإلكترونية (220 متجرًا إلكترونيًا) خضع للتقييم من خلال 10 معايير، من أبرزها: توثيق المتجر في منصة المركز السعودي للأعمال، وتوفير سياسات الاستبدال والاسترجاع واسترداد الأموال، وسياسات الشحن والتوصيل، وحقوق وواجبات المستهلك، وآلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات، إضافة إلى وجود أيقونة «تواصل معنا» بشكل واضح.

وأكدت الوزارة أن بناء معايير ومؤشرات التقييم جاء بالشراكة مع المستهلكين والقطاع الخاص، ممثلًا باللجان الوطنية والوكلاء والموزعين، بهدف تطوير القطاعات ومعالجة التحديات التي تواجه المستهلك.

وكانت الوزارة قد أعلنت العام الماضي نتائج المرحلة الأولى من التقييمات الثلاثة التي خضع لها الوكلاء والموزعين والمتاجر، ومستمرة في نشر نتائج التقييمات تعزيزًا للشفافية وتمكينًا للمستهلكين لاتخاذ القرارات المناسبة المبينة على المعلومات والبيانات الموثوقة.

ويمكن الاطلاع على نتائج التقييمات الثلاثة عبر: [mc.gov.sa/er](http://mc.gov.sa/er)

أعلنت وزارة التجارة نتائج ثلاثة تقييمات، شملت: وكلاء السيارات، ووكلاء وموزعي الأجهزة الكهربائية والإلكترونية، والمتاجر الإلكترونية. وبيّنت الوزارة أن التقييمات في مرحلتها الثانية تهدف إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز امتثال المنشآت بالمعايير المعتمدة، وتحسين تجربة المستهلكين.

## أولاً: تقييم وكلاء السيارات:

شمل تقييم وكلاء السيارات (24 وكيلًا)، وتضمّن أربعة معايير رئيسية، هي: بيانات المخزون والحجوزات، وخدمات ما بعد البيع، ومستوى الامتثال، والالتزام بحفظ حقوق المستهلك، وذلك عبر 16 مؤشرًا، من أبرزها وفرة السيارات الأكثر طلبًا، وقوائم الانتظار، ومدة الصيانة، وتوفير قطع الغيار.

## ثانيًا: تقييم وكلاء وموزعي الأجهزة الكهربائية والإلكترونية:

شمل تقييم وكلاء وموزعي الأجهزة الكهربائية والإلكترونية (18 وكيلًا وموزعًا)، واشتمل على 11 معيارًا، أبرزها: الالتزام بحقوق المستهلك، وخدمات ما بعد البيع والصيانة، ومستوى الامتثال لبلاغات وشكاوى المستهلكين، وذلك لمساعدة المستهلك على اتخاذ قرارات شراء واعية، وتعزيز التنافسية بين الوكلاء.



# تقييم 262 من الوكلاء والموزعين والمتاجر الإلكترونية

## السيارات

شمل التقييم 24 وكيلًا للسيارات  
من خلال: 16 معيارًا

## الأجهزة الكهربائية والإلكترونية

شمل التقييم 18 وكيلاً وموزعاً  
من خلال: 11 معيارًا

## المتاجر الإلكترونية

شمل التقييم 220 متجرًا إلكترونيًا  
من خلال: 10 معايير

## من الفضاءات المفتوحة إلى السوق المنضبط... "التجارة" تعيد تشكيل موثوقية المتاجر الإلكترونية بالتقييم

المركز السعودي للتنافسية والأعمال، وإبراز رقم السجل التجاري، والالتزام بسياسات الاستبدال والاسترجاع، وتوفير سياسة حقوق وواجبات المستهلك للشحن والتوصيل، وتوفير سياسة للتعامل مع الشكاوى والمقترحات، وحفظ حقوق المستهلك وبياناته الشخصية، وتوفير أيقونة (تواصل معنا) في مكان واضح، كما يظهر التقييم للعميل عدد البلاغات الواردة للوزارة خلال فترة التقييم، ونسبة البلاغات المعاد فتحها من إجمالي البلاغات الواردة، ومتوسط وقت معالجة البلاغ.

ويأتي هذا التقييم في سياق سوق يشهد نموًا متسارعًا وفق بيانات وزارة التجارة، حيث بلغ عدد سجلات التجارة الإلكترونية 45,631 سجلًا، إلى جانب توثيق 10,184 متجرًا إلكترونيًا للربع الأول 2026، ما يعكس اتساع النشاط الرقمي وتزايد الحاجة إلى أدوات تنظيمية تعزز الانضباط وترفع مستوى الموثوقية.

ويمثل هذا التوجه انتقالاً من الرقابة التقليدية إلى الرقابة القائمة على القياس والإفصاح، حيث يُسهم نشر نتائج التقييم في رفع مستوى الشفافية في السوق، وتمكين المستهلك من اتخاذ قرارات شراء مبنية على مؤشرات أداء واضحة، تعكس مدى التزام المتاجر. كما يشكّل التقييم حافزاً مباشراً للمتاجر الإلكترونية لتطوير عملياتها التشغيلية، والارتقاء بمعايير الخدمة، والامتثال للأنظمة، في سوق رقمي يتطلب وضوح السياسات وسرعة الاستجابة وجودة تجربة المستخدم.

ويؤكد هذا التحول أن ضبط الفضاءات المفتوحة في التجارة الإلكترونية بات ضرورة تنظيمية، حيث تواصل وزارة التجارة تطوير أدواتها الرقابية بما يحقق التوازن بين الانفتاح الرقمي والانضباط، ويعزز ثقة المستهلك، ويدعم نمو واستدامة القطاع، ويرسخ بيئة تجارية رقمية أكثر شفافية وكفاءة في المملكة وفق رؤية السعودية 2030.

في ظل التوسع المتسارع للتجارة الإلكترونية، وما تفرضه طبيعتها العابرة والفضاءات المفتوحة من تحديات تنظيمية، تقود وزارة التجارة تحولاً نوعياً نحو ضبط السوق الرقمية، عبر تقييم المتاجر الإلكترونية كأداة تنظيمية تعزز الامتثال وترفع موثوقية التعاملات وتحمي حقوق المستهلك.

ولم يعد التحدي في التجارة الإلكترونية مقتصرًا على وفرة الخيارات، بل في ضبط ممارسات يتبعها في بيئة رقمية متغيرة تتداخل فيها المنصات وتتنوع نماذج الأعمال. وهنا، يأتي التقييم ليعيد تعريف معايير الثقة في السوق، من خلال قياس أداء المتاجر وفق مؤشرات واضحة تعكس مستوى التزامها بالأنظمة وجودة خدماتها.

وشهد التقييم توسعًا ملحوظًا في نطاقه، حيث شمل التقييم الأول 100 متجر إلكتروني، فيما ارتفع العدد في التقييم الثاني إلى 220 متجرًا إلكترونيًا، في مؤشر يعكس اتساع نطاق القياس، وتعزيز شمولية التقييم لشرائح أكبر من السوق.

واعتمدت منهجية التقييم على معايير دقيقة تقيس تجربة المستهلك بشكل متكامل، أبرزها توثيق المتجر في





وتطرت ورش العمل القادمة في عدة مناطق، منها: الرياض، مكة المكرمة، الشرقية، المدينة المنورة إلى التوعية عن آليات الإبلاغ، وتعزيز وعي التجار بالمتطلبات والالتزامات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح. واستعرضت آليات الإبلاغ عن المعاملات المشبوهة، وسبل رفع جودة التقارير في قطاع المعادن الثمينة، وشرح خطوات التسجيل في منصة "تقسي"، بالإضافة إلى المتطلبات المتعلقة بتطبيق العقوبات المالية المستهدفة المرتبطة بتمويل الإرهاب، وذلك بهدف تعزيز التزام العاملين في القطاع بالضوابط النظامية.

## ورش عمل توعوية لقطاع المعادن الثمينة والأحجار الكريمة

نظمت وزارة التجارة، بالتعاون مع عدد من الجهات الحكومية والغرف التجارية ورش عمل متخصصة لتوعية أصحاب المنشآت التجارية في قطاع المعادن الثمينة والأحجار الكريمة بالمستجدات في المواضيع المرتبطة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح.



## مبادرات توعوية وزيارات ميدانية لتعزيز موثوقية التجارة الإلكترونية

والأعمال، بهدف رفع مستوى الوعي بالأمن السيبراني وتعزيز ممارسات التسوق الإلكتروني الآمن لدى المستهلكين.

كما ساهمت الإدارة في مبادرة "اطلب بدري" بالتعاون مع الهيئة العامة للنقل، والتي تهدف إلى توعية المستهلكين بأهمية التخطيط المبكر للطلبات، بما يضمن استلامها في الوقت المناسب قبل حلول عيد الفطر.

وتأتي هذه الجهود لتعزيز كفاءة قطاع التجارة الإلكترونية، ورفع مستوى الوعي لدى المستهلكين، بما يواكب النمو المتسارع في هذا القطاع الحيوي.

ناقشت إدارة الرقابة على المتاجر الإلكترونية مع القائمين على منصة "سلة"، أبرز التحديات التي تواجه قطاع التجارة الإلكترونية، واستعراض الحلول المقترحة لمعالجتها. كما تم التأكيد على جاهزية المنصة من خلال متابعة أداء المتاجر المسجلة لديها، بما يسهم في تعزيز موثوقية الخدمات الإلكترونية وحفظ حقوق المستهلكين.

وفي سياق متصل، شاركت الإدارة في إعداد وإطلاق حملة "اطلب بأمان"، بالتعاون مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني ومجلس التجارة الإلكترونية والمركز السعودي للتنافسية



## ضبط وحجز (8,883) منتج إنبارة مخالف وإتلاف وإعادة تدوير أكثر من 32 ألف منتج

إنبارة مخالف للمواصفات والمقاييس، بما يعزز المعالجة الآمنة للمنتجات غير المطابقة.

وفي سياق متصل، أسفرت الجولات الرقابية على أسواق الأجهزة المنزلية عن ضبط وحجز (20) جهازاً منزلياً مخالفاً.

وتأتي هذه الجهود ضمن أعمال الرقابة الميدانية المستمرة لضبط المخالفات، والتحقق من امتثال المنتجات للمواصفات الفنية المعتمدة، بما يسهم في حماية المستهلك ورفع مستوى موثوقية السوق.

أسفرت الجولات الرقابية على أسواق الإنبارة عن ضبط وحجز (8,883) منتج إنبارة مخالف، إلى جانب إتلاف وإعادة تدوير (32,418) منتج إنبارة مخالف، في إطار التحقق من التزام المنتجات المعروضة للمواصفات والمقاييس المعتمدة ومعالجة المضبوطات بآليات نظامية. وتفصيلاً، جرى إحالة (15,423) منتج إنبارة مخالف من مضبوطات عام 2024 للإتلاف، لضمان عدم تسربها إلى السوق، كما تم الإشراف على إعادة تدوير (16,995) منتج

# مؤشرات تعكس كفاءة المعالجة وثقة المستهلك

## انخفاض بلاغات المستهلكين المُعاد فتحها 20.4%

سجّلت البلاغات التجارية خلال الربع الأول من عام 2026 ارتفاعاً بنسبة 15% لتبلغ 182,884 بلاغاً، مقارنة بـ 158,976 بلاغاً في الفترة المماثلة من عام 2025، في حين انخفضت البلاغات المُعاد فتحها بنسبة 20.4% لتسجّل 9,972 بلاغاً مقابل 12,526 بلاغاً، بعد توسيع وسائل البلاغات بإتاحة تسجيل بلاغ تجاري عبر تطبيق توكلنا، يُضاف إلى الوسائل الأخرى مثل الرقم الموحد 1900 وتطبيق "بلاغ تجاري". ويعكس ارتفاع البلاغات زيادة استخدام القنوات الرسمية للإبلاغ وسهولة الوصول إليها، إلى جانب تنامي وعي المستهلك بحقوقه وثقته في فاعلية المعالجة. وفي المقابل، يشير انخفاض البلاغات المُعاد

فتحها إلى تحسن جودة معالجة البلاغات من المرة الأولى، من خلال دقة التحقق واكتمال الإجراءات النظامية، بما يقلل الحاجة لإعادة النظر في الحالات. وتؤكد هذه المؤشرات مجتمعة تطوراً ملموساً في كفاءة الخدمات الرقابية، من حيث سرعة الاستجابة، ودقة المعالجة، وموثوقية النتائج، بما يسهم في تعزيز حماية المستهلك ورفع مستوى الامتثال في السوق.



## معالجة أكثر من

ألف  
بلاغ **182**

خلال الربع الأول 2026م

**26,034**

بلاغ خارج اختصاص الوزارة

**1.5 يوم**

مدة المعالجة

**182,884**

بلاغ تمت معالجته

**1,225**بلاغ من المُعاد فتحها يملك المستهلك حقاً  
فيها "بنسبة 0,53%" من البلاغات الواردة**9,972**بلاغ مُعاد فتحه من إجمالي البلاغات  
الواردة "تشكل نسبة 4,32%"

## أبرزها:

**18,332**بلاغ  
خلافات تعاقدية مرتبطة  
بأنظمة حماية المستهلك**33,756**بلاغ  
عدم الالتزام بسياسة  
الاستبدال والاسترجاع**100,298**بلاغ  
للمتاجر الإلكترونية**2,854**بلاغ  
عدم قبول السلعة في  
الضمان**3,320**بلاغ  
الغش التجاري**3,587**بلاغ  
عدم استقبال السلعة أو  
توفير الصيانة



# +6,000

زيارة تفتيشية إلكترونية  
للقوف على امثال  
المتاجر الإلكترونية



## 181

مخالفة محررة



## + 100 ألف

بلاغ تم استقباله



## 10,184 متجر

(جديد) موثق في "منصة الأعمال"



## 48 ساعة

الوقت المستغرق لمعالجة البلاغات

يمكن الاستعلام عن متجر موثق أو إصدار شهادة توثيق التجارة الإلكترونية للمتاجر عبر "منصة الأعمال" التابعة للمركز السعودي للتنافسية والأعمال عبر: [business.sa](https://business.sa)



# زيارة تفتيشية **120,633**

## لمكافحة الغش التجاري ومخالفات أنظمة البيع

**2**  
قضايا أحيلت  
للنيابة العامة

**90%**  
معدل امتثال  
المنشآت

**142**  
قضية لنظام سلامة  
المنتجات

**171**  
قضية أحيلت للجان  
شبه القضائية



# حقوق المستهلك في المملكة... قصة توثقها الأرقام وتدعمها الأنظمة



تعكس الأرقام الرسمية المسجلة في المملكة خلال عام 2025 حجم الجهود المبذولة لحماية حقوق المستهلك وتعزيز الامتثال في الأسواق، حيث توثق البيانات الرقابية والتنظيمية واقع هذه الحقوق على الأرض، بدءًا حق الأمان والسلامة، وحق المعرفة، والحق في الاختيار، والحق في الاستماع لملاحظاته، والحق في التعويض، وحق إشباع الاحتياجات الأساسية، وحق العيش في بيئة صحية وآمنة، وحق التثقيف الاستهلاكي، وذلك في إطار منظومة متكاملة من الأنظمة والرقابة والتوعية التي تسهم في تعزيز شفافية الأسواق وترسيخ الثقة فيها.

## الحق في المعرفة

**6** مبادرات نوعية أطلقت لتعزيز معرفة المستهلك بحقوقه وواجباته وهي: دليل حقوق وواجبات المستهلك، مؤشر أسعار السلع الرئيسية، نظام تقييم المتاجر، والنظام الإلكتروني للتسوق الخفي، والأكاديمية الرقمية للمستهلك، ودليل المقارنة الفنية للمنتجات.

## الحق في الاستماع للملاحظات

**647** ألف بلاغ استقبلتها قنوات البلاغات المختلفة خلال عام 2025، جرى التعامل معها ومعالجتها، ما يعكس فاعلية قنوات التواصل مع المستهلكين ودورهم في الإبلاغ عن الممارسات المخالفة.

## الحق في الأمان والسلامة

**173** حملة استدعاء لمنتجات معيبة عبر مركز استدعاء المنتجات المعيبة، تم تنفيذها خلال عام 2025 شملت أكثر من 129 ألف منتج و284 ألف مركبة، في إطار الجهود الرامية إلى معالجة العيوب الفنية ومنع المخاطر المحتملة على المستهلكين، عبر الاستدعاء والإصلاح أو الاستبدال وفق الأنظمة المعتمدة.

## الحق في الاختيار

**18** ألف ترخيص أُصدر خلال عام 2025 للتخفيضات التجارية، شملت أكثر من 42 مليون منتج ضمن التخفيضات في الأسواق، بما يعزز تنوع الخيارات أمام المستهلكين ويرفع مستوى الشفافية في العروض التجارية.

# جهود لحماية حقوق المستهلك وتعزيز الامتثال في الأسواق



## الحق في التعويض

**2000** مركبة تم تعويض ملاكها بعد أن باشرت الوزارة استدعاء إحدى الشركات المصنعة وإلزامها بمعالجة حالات فنية جسيمة، والعمل على إطلاق حملة استدعاء فورية، وتعويض المستهلكين المتضررين.

وتؤكد المنظومة النظامية في المملكة عبر ما لا يقل عن سبعة أطر نظامية وتنظيمية رئيسة معالجة عادلة لأي ضرر ينشأ عن السلع أو الخدمات. ويتجسد ذلك في إلزام المنشآت بإصلاح العيوب أو استبدال المنتجات أو إعادة المبالغ أو تعويض المستهلك وفق ما تقرره الأنظمة والجهات القضائية المختصة، وتشمل تلك الأطر مكافحة الغش التجاري، وحماية المستهلك، والتجارة الإلكترونية، والاتصالات وتقنية المعلومات، والخدمات المالية، وقطاع الكهرباء، وتنظيم جمعية حماية المستهلك، على ترسيخ حق المستهلك والمستفيد في الحماية والتعويض وتسوية

## الحق في إشباع الاحتياجات الأساسية

**50%** من إنفاق الأسر في المملكة يتجه إلى السكن والغذاء والخدمات الأساسية، وفق بيانات الهيئة العامة للإحصاء، بما يعكس تلبية الاحتياجات المعيشية الأساسية واستقرارها.

## الحق في العيش في بيئة صحية

**16** مدينة سعودية انضمت إلى برنامج المدن الصحية بإشراف وزارة الصحة، في إطار تعزيز هذا الحق من خلال مبادرات بيئية وصحية واسعة. كما تم تشغيل أكثر من 240 محطة لرصد جودة الهواء في مختلف مناطق المملكة، إلى جانب زراعة أكثر من 43 مليون شجرة ضمن برامج تنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر، بما يساهم في تحسين البيئة والصحة العامة.

## الحق في التثقيف والتوعية

**1.3** مليون مشاهدة وتفاعل على منصات التواصل الاجتماعي للحملات التوعوية لإعلان نتائج تقييم وكلاء السيارات ووكلاء الأجهزة الكهربائية والمتاجر الإلكترونية، التي أسهمت في رفع تنافسية المنشآت، ومساعدة المستهلك على اتخاذ قرار الشراء. وتنشر الوزارة كل عام 4 نشرات ربعية لحماية المستهلك تهدف إلى تعزيز الشفافية وإطلاع المستهلكين على جهود الوزارة في حماية حقوقهم.

# حقوق المستهلك الثمانية

**2** الحق في المعرفة: الوصول لمعلومات عن السلعة والخدمة ومن ينتجها وطبيعة مكوناتها والآثار المترتبة عليها.

**1** حق إشباع حاجاته الأساسية: توفير الاحتياجات الأساسية من السلع والخدمات بسهولة ويسر دون شروط أو تقييد.

**4** حق الاستماع لملاحظاته: الحق في الاستماع لرأي المستهلك عن المنتجات والخدمات وتلقي بلاغاته ومعالجة الشكاوى وحمايته.

**3** الحق في بيئة صحية: العيش والعمل في بيئة خالية من المنتجات الضارة والمخاطر الصحية للأجيال الحالية والمستقبلية

**6** حق الاختيار: حصول المستهلك على خيارات وبدائل متعددة للسلع والخدمات وأن يكون قادراً على الاختيار من بين مجموعة من المنتجات والخدمات المقدمة بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة المرضية.

**5** حق السلامة والأمان: حماية المستهلك من المنتجات والخدمات التي قد تعرض صحته وحياته لأي مخاطر واستدعاء السلع التي قد تهدد سلامته.

**8** حق التعويض: التعويض العادل في حال تعرض المستهلك لأي ضرر ناتج عن استهلاكه لسلعة أو خدمة واستبدال السلع المعيبة والحصول على تسوية عادلة للمطالب العادلة، بما في ذلك التعويض عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية.

**7** حق التثقيف: الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات، وأن يكون مدركاً لحقوق المستهلك الأساسية ومسؤوليته وكيفية استخدامها.



# حملات استدعاء الربع الأول تشمل أكثر من 5 آلاف مركبة ومنتج

واحتمالية نشوب حريق، إلى جانب استدعاء بطاريات لمعدات كهربائية بسبب ارتفاع درجة الحرارة.

وتضمنت جميع حملات الاستدعاء إجراءات تصحيحية، تشمل إصلاح العيوب مجاناً عبر الوكلاء أو الشركات المصنعة، مع إتاحة التحقق من شمول المركبات أو المنتجات ضمن الحملات عبر موقع مركز الاستدعاءات، والتواصل مع الوكلاء لإجراء الإصلاحات اللازمة، بما يعزز السلامة ويرفع موثوقية السوق

صدرت 10 حملات استدعاء عبر موقع مركز استدعاء المنتجات المعيبة، شملت 5,560 مركبة ومنتجاً استهلاكياً، في إطار تعزيز سلامة المنتجات في السوق وحماية المستهلك.

وتركزت حملات الاستدعاء بشكل رئيسي في قطاع المركبات، حيث تضمنت أعطالاً في أنظمة السلامة، شملت معزز الفرامل، وخزانات التبريد، وأنظمة إزالة الضباب، إضافة إلى خلل في الوسائد الهوائية قد يؤدي إلى مخاطر إصابات عند الحوادث.

كما شملت الحملات أعطالاً في نظام تهوية خزان الوقود، قد تؤدي إلى تسرب الأبخرة

OCTAVIA | سكودا

ŠKODA



22/01/2026

خلل في ناوخ الوسادة الهوائية لجهة السائق قد يؤدي إلى تمزق الوسادة وخروج شظايا معدنية حادة عند وقوع...  
الرقم المرجعي 26004

جي دبليو ام | تانك 500



19/01/2026

خلل في وظيفة إزالة الضباب للزجاج الخلفي قد يعيق الرؤية الخلفية أثناء القيادة في ظروف معينة مما يزيد...  
الرقم المرجعي 26001

بايك | بي جي 40



19/01/2026

خلل في معزز الفرامل قد يؤدي إلى تأثر عمل نظام أمان الفرامل أثناء القيادة مما يزيد من خطر وقوع حادث...  
الرقم المرجعي 26002

هيولداي | باليسيد



31/03/2026

خلل في مقاعد الصف الثاني والثالث الكهربائية قد يؤدي إلى عدم استشعار وجود ركاب أو أجسام أثناء عملية...  
الرقم المرجعي 26010

ديوالت | بطاريات لتشغيل المعدات الكهربائية DCBPS0554



11/02/2026

احتمالية ارتفاع درجة حرارة البطارية قد يؤدي إلى نشوب حريق...  
الرقم المرجعي 26007

بايك | دي 50



03/02/2026

خلل في أنبوب تهوية خزان الوقود قد يؤدي إلى تشققه وتسرب أبخرة الوقود منه مما يزيد من خطر نشوب حريق...  
الرقم المرجعي 26005

# 10 حملات استدعاء خلال الربع الأول 2026

عدد المركبات والمنتجات

5,560

تهدف إلى:

تعزيز سلامة المنتجات في السوق وحماية المستهلك.

أعطال المركبات شملت:



خزانات التبريد  
وإزالة الضباب

نافخ الوسائد  
الهوائية

أنظمة السلامة  
والفرامل

نظام تهوية  
خزان الوقود

# الاستدعاء

استدعاء

مركز استدعاء المنتجات المعيبة  
Defective product recall center



## في يوم المفتش والمراقب الميداني.. جولات رقابية ترسخ استقرار الأسواق وتحمي المستهلك

معالجة ما يزيد على 640 ألف بلاغ تجاري، بما يعكس كفاءة المنظومة الرقابية وسرعة استجابتها لملاحظات المستهلكين. كما عززت الجولات الميدانية من استقرار السوق من خلال المتابعة المستمرة لوضع السلع وتوفيرها، والتأكد من التزام المنشآت التجارية بالأنظمة والتعليمات، بما يحفظ حقوق المستهلك ويعزز الثقة في البيئة التجارية.

ويؤكد هذا الجهد الرقابي أن المفتش والمراقب الميداني لم يعد دورًا تقليديًا، بل يمثل أحد الركائز الأساسية لدعم استدامة القطاع التجاري وتحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 نحو اقتصاد مزدهر وبيئة تجارية موثوقة.

يأتي يوم المفتش والمراقب الميداني الذي يُصادف 30 مارس من كل عام، ليعكس حجم الدور الحيوي الذي تقوم به الفرق الرقابية في وزارة التجارة، ممثلة في المفتشين والمراقبين الميدانيين، في تعزيز استقرار الأسواق وحماية حقوق المستهلك، من خلال حضور يومي فاعل في مختلف مناطق المملكة.

وخلال عام 2025، نفذت الفرق الرقابية بوزارة التجارة أكثر من 560 ألف جولة تفتيشية على المنشآت التجارية والمتاجر الإلكترونية، في إطار جهود مستمرة للتحقق من الامتثال للأنظمة، وضبط المخالفات، وضمان بيئة تجارية عادلة وآمنة. وأسهمت هذه الجولات في حماية المستهلك المنتجات المخالفة أو غير المطابقة، إلى جانب



مكة المكرمة



الرياض



القصيم



الشرقية



المدينة المنورة



تبوك

في يوم المفتش والمراقب الميداني  
نحتفي بمن يقف في الميدان  
لضمان امتثال المنشآت  
بالأنظمة... بجهودهم تستمر  
الثقة وترسخ الشفافية في  
التعاملات التجارية.  
30 مارس



عسير



نجران



جازان



حائل



الحدود الشمالية



الباحة



الجوف

# نشر 6 أحكام تشهير بجرائم ومخالفات التستر والغش التجاري

## جرائم التستر التجاري:

التشهير بثلاثة مقيمين لارتكابهم جريمة التستر في الصالونات النسائية

## مخالفات الغش التجاري:

التشهير بمنشأة تجارية ووافد  
لحياسة وعرض مواد غذائية منتهية  
الصلاحية

التشهير بمحطة وقود ووافد  
لارتكابهما الغش في بيع المحروقات

التشهير بمنشأة ووافد لبيعهما  
منتجات غذائية فاسدة

التشهير بمنشأة تجارية ووافد تورطا  
في بيع الإطارات المغشوشة

## أبرز العقوبات الصادرة:

شطب السجلات  
التجارية واستيفاء  
الزكاة والرسوم  
والضرائب.

إغلاق المنشآت  
المخالفة، وتصفية  
النشاط وإلغاء  
الترخيص.

غرامات مالية.

نشر أحكام التشهير  
على نفقة المخالفين.

إبعاد المتستر عليهم وعدم  
السماح بعودتهم إلى  
المملكة للعمل.

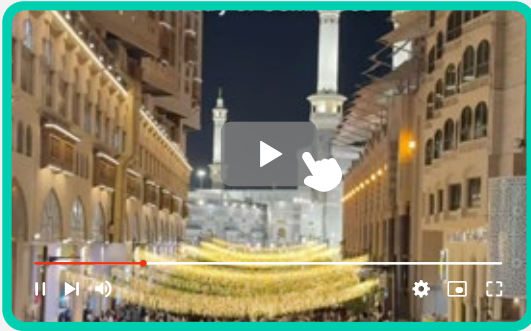
# فيديوهات .. الزيارات الرقابية والحملات التفتيشية في مختلف مناطق المملكة



الرقابية أسواق النفع العام  
والمراكز التموينية



التسوق للعيد .. رقابة وامثال



فرقنا الرقابية تقوم بجولات في المنطقة  
المركزية المجاورة للمسجد النبوي



فرقنا الرقابية تقف على منافذ بيع زكاة  
الفطر في مناطق المملكة



لتفقد الخدمات المقدمة  
للمعتمرين والزوار



يوم المفتش والمراقب الميداني