



المنظمة العالمية للمستهلك

**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

معا من أجل التغيير

ملخص اليوم العالمي لحقوق المستهلك 2018 الدخول إلى عالم التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية الأفضل للجميع



لماذا يعتبر الدخول إلى عالم التجارة الإلكترونية شديداً الأهمية؟

”إذا لم يتوفر لديك مصدر طاقة كهربية، فلن تتمكن من تحقيق تنمية صناعية... فالكهرباء هي المحرك الرئيسي لكل شيء، وستظل أفريقيا تواجه تحديات ضخمة حتى نتمكن من حل هذه المشكلة.“¹
أكينومي أديسينا، رئيس البنك الأفريقي للتنمية

إن أكبر ما يمنع المستهلك من الاشتراك في عالم الأسواق الرقمية هو عدم إمكانية الاتصال بشبكة الإنترنت. حيث إن نصف سكان العالم غير مشترك بشبكة الإنترنت.

تختلف إمكانية الوصول إلى الإنترنت اختلافاً كبيراً حسب المناطق، حيث تتمثل أعلى نسبة في أمريكا الشمالية وأدناها في أفريقيا. ويرجع انخفاض اعتماد خدمات الاتصال بالإنترنت ذات النطاق العريض في العديد من الدول الإفريقية إلى ضعف البنى التحتية الخاصة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وإلى انقطاع الكهرباء.

توجد اختلافات كبيرة وأحياناً لا تتوافر اتصالات موثوقة وبأسعار معقولة إلا في المناطق الحضرية حتى داخل المناطق والدول.

يبين الجدول التالي المناطق التي يحدث فيها انقطاع في الإنترنت.

الشكل 1: ما هي المناطق المتصلة بالإنترنت؟

استخدام الإنترنت حول العالم وإحصاءات السكان، 25 مارس 2017

مناطق العالم	السكان (% من العالم)	معدل الانتشار (%)	النمو (2000 - 2017)
أفريقيا	16.6%	27.7%	7,557.2%
آسيا	55.2%	45.2%	1,539.4%
أوروبا	10.9%	77.4%	506.1%
أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	8.6%	59.6%	2,035.8%
الشرق الأوسط	3.3%	56.7%	4,220.9%
أمريكا الشمالية	4.8%	88.1%	196.1%
أوقيانوسيا/ أستراليا	0.5%	68.1%	261.5%
المجموع العالمي	100.0%	49.6%	933.8%

المصدر: إنترنت وورلد ستاتس

1 ”هل بإمكان الإنترنت إعادة النهضة إلى أفريقيا؟“ نقلاً عن صحيفة الغارديان، 25/07/2016، ورد ذلك ضمن مناقشات منظمة التجارة العالمية بشأن التجارة الإلكترونية، مركز الجنوب، 2017

الجودة والتكلفة

من الممكن أن تتسبب جودة وتكلفة الوصول إلى الإنترنت في عدم مشاركة بعض الناس في التجارة الإلكترونية. على سبيل المثال، شارك أعضاء المنظمة العالمية للمستهلكين، المعهد البرازيلي للدفاع عن المستهلك (IDEC) في حملة في البرازيل ضد عدم المساواة في تطبيق الحد الأقصى للبيانات الذي يفرضه مزودي خدمات الإنترنت. يتسبب ذلك الإجراء في إبطاء أو إيقاف الاتصال واسع النطاق للمستهلك بمجرد الوصول إلى الحد الأقصى من البيانات الشهرية المتاحة. ويمكن أدى هذا الإجراء مع تطبيقه غير العادل إلى الحد بشكل كبير من قدرة الفئات ذات الدخل المنخفض على استخدام الإنترنت بأفضل صورة ممكنة، مما يمنعهم من المشاركة الكاملة في الأسواق الرقمية باعتبارهم مستهلكين أو منتجين. كما يمكن أن يؤدي تطبيق الحد الأقصى لاستخدام البيانات إلى انتهاء وقت الاتصال بشبكة الإنترنت قبل اكتمال عمليات الشراء والتأثير في خدمات البث المدفوعة، مثل الخدمات التي تقدمها شركة نتفليكس². من الممكن أن يؤثر تطبيق نظام الحد الأقصى سلباً في التنمية الاقتصادية من خلال الحد من المنافسة والابتكار³.

تقليص الخيارات

من الممكن في بعض الحالات ربط مدى إمكانية وصول المستهلكين إلى الأسواق الرقمية بالشروط التي يمكنهم بموجبها الوصول إليها، مثل مبادرة "برنامج تشغيل الفيسبوك بالملجان" ("Free Basics") التي يطلقها موقع الفيس بوك. أطلقت هذه المبادرة في عام 4102 على موقع Internet.org وهي تهدف إلى توفير خدمات اتصال مجانية بالإنترنت للمستخدمين عبر هواتفهم المحمولة. ظهرت هذه مبادرة للمستهلكين في صورة تطبيق موبايل يسمح للمستخدمين بالوصول إلى مجموعة صغيرة محددة من المواقع الإلكترونية والخدمات التي يختارها القائمين على موقع الفيس بوك. ولهذه المبادرة أثر واضح في زيادة المنافسة رغم منعها المستهلكين من الاشتراك في أكثر من مجموعة من الأعمال التجارية. وتطبق مبادرة "برنامج تشغيل الفيسبوك بالملجان" في 36 دولة في أفريقيا وآسيا وأمريكا والعراق والأردن، إلا أن محاولة القائمين على موقع الفيس بوك لاستخدام التطبيق في الهند باءت بالفشل. في 2016، وجد أن الجهة التنظيمية في الهند منحازة إلى التمسك بحياد الإنترنت وأعلنت عدم قانونية استخدام برنامج Free Basics "برنامج تشغيل الفيسبوك بالملجان" 4 وبالإضافة إلى انتهاك مبادئ حياد الشبكة، تشمل الانتقادات الموجهة إلى برنامج Free Basics "برنامج تشغيل الفيسبوك بالملجان": الفشل في تلبية الاحتياجات اللغوية للمستخدمين المستهدفين وعدم تحقيق التوازن للمواقع والمحتوى الذي يسيطر عليه خدمات طرف ثالث مقدمة من الشركات المملوكة ملكية خاصة داخل الولايات المتحدة الأمريكية وجمع البيانات الوصفية من كافة أنشطة المستخدمين عبر برنامج Free Basics "برنامج تشغيل الفيسبوك بالملجان"⁵.

الدفع والتسليم

تؤثر عدم إمكانية الوصول إلى وسائل الدفع أو التسليم الفعال على الملايين من الناس. يقيس مؤشر التجارة الإلكترونية للأونكتاد⁶ "مدى استعداد الدول للدخول إلى عالم التجارة الإلكترونية" الذي يشمل إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت ووسائل الدفع والبنية التحتية اللازمة لإتمام عملية التسليم. إن مؤشر الدفع المستخدم في هذا المؤشر الرئيسي يعتبر بطاقة الائتمان هي وسيلة الدفع المستخدمة. ولا تزال هذه الوسيلة هي الأكثر شيوعاً للدفع ومن المتوقع أن تستمر كذلك حتى عام 2019. ومع ذلك، يتراجع معدل المعاملات المنجزة باستخدام بطاقة الائتمان مقارنة بوسائل الدفع الأخرى. في الصين، لا يملك بطاقة ائتمان من السكان البالغين سوى 16%. وتعتبر خدمة ضمان النقود الإلكترونية في ألباي التي يقدمها موقع علي بابا هي وسيلة الدفع الأكثر شيوعاً للتسوق عبر الإنترنت في الصين، حيث يستخدمها 68% من المتسوقين هناك. وقد قيل أن⁷ عدم امتلاك الصين بنية تحتية واسعة النطاق للخدمات المصرفية للمستهلك قد أدت إلى اكتشاف حلول دفع مبتكرة ساهمت في نمو التجارة الإلكترونية نمواً متسارعاً وواسع النطاق في السنوات العشر الأخيرة.

² البرازيل يجب أن تتوقف عن تطبيق الحد الأقصى لاستخدام البيانات واسع النطاق.

بعد اعتراض المستهلكين [Brazil Has To Pause Adoption Of Broadband](#), Usage Caps After Consumers Revolt", Techdirt.com, مايو 2016

³ تطبيق الحد الأقصى على شبكات النطاق العريض في الدولة

"Capping the Nation's Broadband Future", NewAmerica.org, 17/12/12

⁴ قصة أكبر نكسة شهدتها فيس بوك

The Guardian, 12/05/16 "The inside story of Facebook's biggest setback",

⁵ برنامج Free Basics "برنامج تشغيل الفيسبوك بالملجان". في الحياة الواقعية.

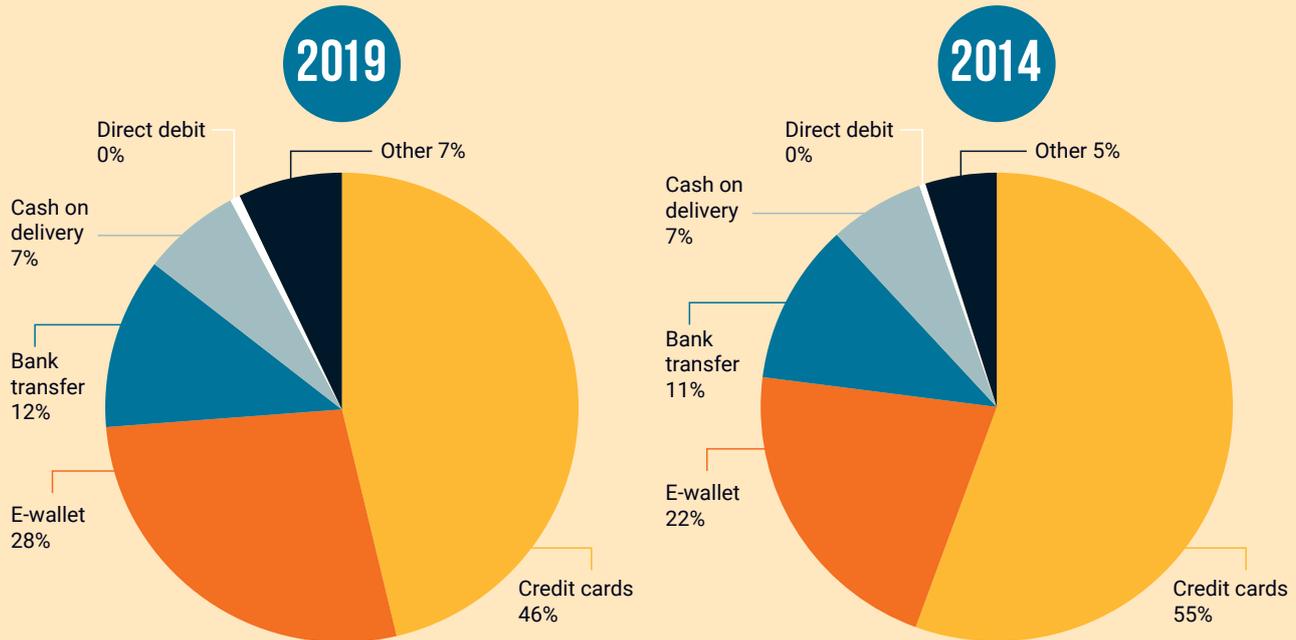
"هدونة تيكديرت"، Advox Global Voices, يوليو 2017

UNCTAD, 22/04/16, 'UNCTAD B2C e-Commerce Index 2016' 6

⁷ Lead Leapfrogger: Chinese O2O Commerce and The Nature Of

Cultural Innovation', Digital Hub Asia, 29/04/17

الشكل 3. طرق الدفع الإلكترونية حسب القيمة، 2014 والتوقعات لعام 2019



ملاحظة: تشمل البنود الأخرى الفواتير الإلكترونية والدفع الآجل وفوترة مشغل شبكات الجوال والعملات المشفرة (مثل بيتكوين) والتقنيات الناشئة الأخرى. تتيح المحافظ الإلكترونية للمستهلكين إما استخدام قيمة الأموال المخزنة إلكترونياً أو سحب الأموال بنمط دفع آخر مرتبط بالمحفظة الإلكترونية الخاصة بهم: ومن الأمثلة على ذلك، أليباي، تينباي، باي بال، كيوي، يانديكس ماني. وتشمل بطاقات الائتمان جميع حلول الدفع بالبطاقة (بطاقة الائتمان و بطاقة الصرف، و بطاقة الخصم، و البطاقة مسبقة الدفع).
المصدر: بحث الأونكتاد بناءً على بيانات من وورلد باي، 5102. الدليل العالمي للمدفوعات البديلة.

رائدة العالم في إجراء الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول. تم إطلاق هذه الخدمة عام 2007 عبر سفاريكوم، وهي أكبر مشغلي شبكة الهاتف المحمول الأرضية في كينيا، ويستخدمها أكثر من 17 مليون من قاطني كينيا، أي ما يعادل أكثر من ثلثي السكان البالغين في كينيا؛ حيث يتدفق نحو 25 في المائة من إجمالي الناتج القومي للبلد عبر هذه الخدمة.⁸ وبالرغم من أن إمكانية الوصول للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، فقد أتاحت للمزيد من المستهلكين المشاركة في الأسواق الإلكترونية في أفريقيا، ما زالت الصفقات الأساسية والعمليات اللوجستية بحاجة إلى مزيد من التطور حتى لا يبقى التسوق عبر الإنترنت على الأرجح مقتصرًا على فئة الأثرياء في المناطق الحضرية. وما زالت كينيا تحتل المرتبة 86 على مستوى العالم وفقاً لمؤشر الاستعداد للتجارة الإلكترونية للأونكتاد.

التسليم

في مؤشر الاستعداد للتجارة الإلكترونية للأونكتاد، يمنح الاتحاد البريدي العالمي درجة من إجمالي 100 على موثوقية النظام البريدي المستخدم في تسليم المنتجات المادية بناءً على سرعة تسليم العناصر (من خلال تتبع البيانات) وإمكانية تنبؤ الخدمة البريدية. وقد لوحظ أن اثنين من اقتصادات منطقة آسيا والمحيط الهادئ الثلاث تأتي ضمن الدول العشرة الأولى للمؤشر لامتلاكها الشبكات البريدية الأكثر موثوقية؛ حيث تحتل جمهورية كوريا المرتبة الأولى واليابان المرتبة الثانية حيث سجلت الدولتان 100 و99 درجة على الترتيب. وتحتل غواتيمالا وفنزويلا أدنى درجات الموثوقية البريدية - حيث لم تحصل الدولتان على أي درجة.

دعوة إلى العمل

من الممكن أن يستغل الأعضاء اليوم العالمي لحقوق المستهلك 2018 للدعوة إلى اتخاذ إجراءات بشأن الوصول إلى الإنترنت وفرص التجارة الإلكترونية. توصيات المنظمة العالمية للمستهلكين [2017 لبناء عالم رقمي يثق به المستهلكون Building a Digital World Consumers Can Trust](#) تدعو إلى التالي:

- السماح للمستهلكين بالوصول إلى إنترنت ذي جودة جيدة وثابتة وبسعر معقول لتمكينهم من الاستفادة من الفرص المتاحة للاقتصاد الرقمي.
- بذل الحكومات والجهات التنظيمية ومسؤولي الأعمال للجهود المكثفة المنسقة لضمان وصول السكان غير المتصلين بالإنترنت إلى شبكة إنترنت مفتوحة من خلال اتصال عالي الجودة وبأسعار معقولة.
- احترام خدمات الوصول لمبادئ حياد الشبكة.
- إيلاء اهتمام خاص لضمان وصول الإنترنت إلى الفئات المهمشة أو المحرومة من المستهلكين وسكان المناطق الجغرافية النائية أو المناطق التي لا طاقة لها بتحمل تكاليف الاتصال، ضرورة وضع الفئات منخفضة الدخل والمساواة الديمغرافية بعين الاعتبار عند وضع تدابير الوصول إلى الإنترنت.

- تعامل الدول مع جميع العوامل التي تحد من القدرة على تحمل التكاليف مثل تكاليف الأجهزة وتطبيق حد أقصى لاستخدام البيانات بشكل غير عادل مما يجعل أسعار التوصيل مرتفعة ارتفاعاً غير طبيعي⁹.

من خلال تبادل المعلومات مع المنظمة الدولية للمستهلكين حول ما تعده لليوم العالمي لحقوق المستهلك واستخدام الوسم #betterdigitalworld، سستهم الأنشطة الخاصة بك في يوم عالمي للعمل.

دراسة الحالة: أمثلة للمبادرات التي تهدف إلى تعزيز فرص الوصول

قامت مؤسسة eWater Pay، وهي مؤسسة خيرية تابعة للمملكة المتحدة تعمل في غامبيا وتنزانيا، بتطوير تطبيق يسمح للمستهلكين بالشراء والبيع باستخدام بطاقة ائتمان للحصول على مياه نظيفة بأسعار معقولة. وباستخدام هذا التطبيق، أصبح بإمكان المستهلكين استخدام المنصة المتكاملة لإجراء المعاملات المالية عن طريق الهاتف المحمول في البيع والشراء عبر بطاقة الائتمان الخاصة بمؤسسة eWater. وما زال بإمكان المستهلكين الذين لا يملكون هواتف ذكية شراء بطاقات الائتمان المقدمة من مؤسسة retaWe باستخدام الأوسمة المتوفرة، بحيث يتم توصيل مضخات eWater بالإنترنت ويتم إخطار خدمات الصيانة عندما تتعطل بحيث يمكن إصلاحها في أسرع وقت ممكن¹⁰.

في المغرب، تتيح المنصات الإلكترونية مثل Anao للمستخدمين بيع المنتجات مباشرة للعملاء في جميع أنحاء العالم. وتقضي الجمعيات التعاونية مثل الجمعية المغربية للنساء العاملات في النسيج على الحاجة إلى دور الوسيط وبالتالي يزداد معدل الأرباح التي تحصل عليها عاملات النسيج. يساعد التطبيق أيضاً الحرفيين على الترتيب لشحن منتجاتهم عند التعامل مع طلبات توصيل خارج البلاد¹¹.

وفي جمهورية كوريا، عملت الحكومة عن كثب مع مشغلي الاتصالات السلكية واللاسلكية لمساعدة المستهلكين في المناطق الريفية على الاستفادة من التجارة الإلكترونية وتشجيع تجارة السلع والخدمات من مستهلك إلى مستهلك. تم تنظيم برامج تدريبية لمساعدة المستهلكين على معرفة المزيد بشأن كيفية بيع البضائع عبر الإنترنت. قدم القطاع الخاص أيضاً يد المساعدة في المبادرة الحكومية من خلال تطوير بوابات تجارة إلكترونية متطورة لتحسين فرص الوصول إلى التجارة الإلكترونية داخل الدولة¹².

أنشطة الأعضاء لتعزيز الوصول

سورينام



في سورينام، نظمت مؤسسة **Consumentenkring** مجموعة من الأنشطة بما في ذلك محاضرات عن اتصالات الإنترنت ذات النطاق الواسع بجودة عالية وبأسعار معقولة للمستهلكين وأعدت مقالات عن الوعي بالخصوصية على الإنترنت بمساعدة هيئة الاتصالات في سورينام.

ساحل العاج



أطلق **فيس بوك ساحل العاج** حملته في اليوم العالمي لحقوق المستهلك 2017 لاستهداف الأكاديميين والطلاب من السكان. اجتمع الموظفون حول طاولة الاجتماعات مع المشاركين لمناقشة القضايا المتعلقة بإمكانية وصول الجميع إلى شبكة إنترنت سريعة.

باكستان



دعت **شبكة حماية المستهلك الدولية** في يومها العالمي لحقوق المستهلك لعام 2017 المشرعين وصانعي السياسات وهيئات تنظيم الاتصالات لاتخاذ خطوات ملموسة لتحسين جودة الاتصالات وإمكانية الوصول إلى خدمات الإنترنت في باكستان.

9 المنظمة العالمية للمستهلكين، "بناء عالم رقمي يثق به المستهلكون: Building a digital world Consumers can trust: التوصيات المقترحة من حركة المستهلك إلى الدول الأعضاء في مجموعة العشرين (2017، G20)"

10 الصفحة الرئيسية لمؤسسة eWater Pay: <http://www.ewaterpay.com/>

11 'منصة Anou تربط النساكين المغربية بالسوق العالمية' Fair Observer, 09/10/2015

12 الأونكتاد، "التقرير الاقتصادي العالمي 2015: Information Economy Report 2015" السماح للدول النامية بالوصول إلى التجارة الإلكترونية...

"Unlocking the Potential of e-commerce for developing countries", 2015