



المنظمة العالمية للمستهلك

**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

معا من أجل التغيير

من أجل أماكن تسوق
رقمية أكثر عدلاً

حملة اليوم العالمي لحقوق
المستهلك عبر الإنترنت لعام 2018

أعدتها كونسومرز انترناشونال



شهد مكان التسوق تحولاً كبيراً بفضل التجارة الإلكترونية، أو شراء المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت. فالآن، ومن خلال جهاز متصل بالإنترنت ووسيلة للدفع، بإمكان المستهلك أن يشتري أي شيء من الموسيقى وحتى المأكولات السريعة وحجز وسائل النقل والإقامة أو شراء تذاكر الفعاليات.

فتحت هذه الطريقة الجديدة في التجارة الباب أمام مجموعة عريضة من الخيارات للمستهلكين وجعلت الأمر سهلاً بشكل لم يحدث من قبل قط. مع ذلك، ولأن هذه التعاملات غالباً ما تتم عبر الحدود وتتعامل مع شركات عبر الإنترنت ليس لها متاجر مادية وبعد أن أصبح بإمكان الجميع تقريباً أن ينشئ موقعاً ويؤسس متجرّاً عبر الإنترنت، ثمة مشاكل وتحديات تواجه المستهلكين لا يواجهونها ببساطة عندما يتسوقون وجهاً لوجه بصورة تقليدية.

ولهذا السبب، يجب أن تعمل حركة المستهلك على ضمان عدالة وأمن أماكن التسوق الرقمية. بحيث أنه في حالة وقوع أي خطأ، لابد أن يتوافر التعويض المناسب. وبالتالي، يقل خطر الاحتيال والغش عبر الإنترنت، الحاضر دائماً، ويصبح من الممكن التعامل معه.

وهذا هو السبب في أننا نريد، في هذا اليوم العالمي لحقوق المستهلك، أن نجعل من أماكن التسوق الرقمية أكثر عدلاً لجميع المستهلكين من خلال حملتنا #BetterDigitalWorld. ستحدث هذه الحملة معك عن الطرق التي يمكنك من خلالها إلقاء الضوء على مشاكل التجارة الإلكترونية في دولتك.

من نحن؟

نؤمن بعالم يتاح فيه للجميع الوصول إلى المنتجات والخدمات الآمنة والمستدامة.

نجمع في عضوية حملتنا أكثر من 200 منظمة في أكثر من 100 دولة لتمكين وحماية حقوق المساهمين في كل مكان. فنحن صوتهم في المنتديات الدولية لصناعة القرار وفي أماكن التسوق العالمية للتأكد من حصولهم على معاملة آمنة وعادلة وبأمانة.

نحن مستقلون تماماً ولا نخضع لأية قيود من الأحزاب السياسية أو الأعمال. ونعمل في شراكة وممارس تأثيرنا من خلال النزاهة والمثابرة والولع بتحقيق نتائج ملموسة.

كونسيومرز انترناشونال. معاً من أجل التغيير.

تايوتحملاً

02 مقدمة

03 ما يمكنكم القيام به

03 نداء للعمل

04 ابقوا على اتصال

نجمع أكثر من 200
عضو من المنظمات
والجمعيات في أكثر من
100 بلد حول العالم.



مقدمة

الغرض من اليوم العالمي لحقوق المستهلك

15 مارس هو اليوم العالمي لحقوق المستهلك، وهي مناسبة سنوية للاحتفال بها وللتأثير من خلالها وتحقيق التضامن العالمي ضمن حركة المستهلك الدولية.

في كل عام، تحتفل منظمات حماية المستهلك بهذا اليوم بالاجتماع معاً لإلقاء الضوء والتوعية بقضية مهمة للمستهلكين حول العالم. واليوم العالمي لحقوق المستهلك هو فرصتنا لتحقيق أكبر أثر ممكن. فمن خلال العمل معاً، تصبح أصواتنا التي تدعو للتغيير أقوى من صوت كل منا وحده.

كيف نشرك الأعضاء؟

تقدم كونسيومرز انترناشونال موضوعاً ومفهوماً وفرصاً من أجل التنسيق لإجراء مشترك كل عام. يعمل الأعضاء في إطار هذا الموضوع ويهيئونه بحيث يناسب سياقهم الوطني ثم يربطون نشاطهم باليوم العالمي لهذا الإجراء.

ما هو موضوع اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2017؟

من أجل أماكن تسوق رقمية أكثر عدلاً

تمتاز التقنية الرقمية بتأثيرها الملحوظ على المستهلكين حول العالم مما يخلق العديد من المزايا الجديدة تشمل التواصل الأفضل والوصول للمعلومات والمزيد من الخيارات والراحة.

قفزت النسبة المئوية لسكان العالم ممن يتاح لهم الاتصال بالإنترنت من 1% عام 1995 إلى حوالي 50% في عام 2017. وخلال نفس الإطار الزمني، نمت التجارة الإلكترونية بإيقاع سريع. ففي عام 2016، قُدِّر عدد من اشتروا سلعاً عبر الإنترنت بحوالي 1.61 مليار شخصاً حول العالم. وفي عام 2016 أيضاً، بلغ عائد مبيعات التجارة الإلكترونية العالمية 1.9 تريليون دولار أمريكي وتشير التوقعات إلى نمو يصل إلى 4.06 تريليون دولار أمريكي بحلول عام 2020.

تمثل التجارة الإلكترونية قضية مهمة لمنظمات حماية المستهلك، فعلى الرغم من مزايا التجارة الإلكترونية، لا زالت هناك مجموعة من المشاكل تشمل ضعف الوصول إليها والاحتيايل والحماية عبر الإنترنت.

يمكنك الاطلاع على المزيد عن موضوع التجارة الإلكترونية بموجزنا.

سيحقق العمل في هذه المناطق الثلاثة مزايا هائلة للمستهلكين، ففي اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2018، نطلب من الأعضاء اتخاذ إجراءات في المناطق الأكثر صلة بمستهلكيهم وهي:

- الوصول
- الاحتيايل
- الحماية عبر الإنترنت

ما الذي يمكنك فعله

- 1 اختيار موضوع يتعلق بدولتك.
- 2 تخطيط نشاط يتناسب بأفضل صورة مع سياق دولتك.
- 3 المساعدة في بناء الصورة الدولية بمشاركة نشاطكم على وسائل الإعلام الاجتماعي باستخدام الوسم أو الهاشتاغ BetterDigitalWorld ومشاركة المعلومات مع كونسومرز انترناشونال بحيث يمكننا إضافتها لموقعنا.

ستفهمون أية أنشطة تناسبكم أكثر. في الماضي، كان الأعضاء يقيمون الفعاليات ويتواصلون مع وسائل الإعلام المحلية لديهم ويصدرون التقارير ويدافعون أمام الحكومات الوطنية ويستهدفون الشركات ويجرون المحادثات مع المستهلكين.

ما هو دور كونسومرز انترناشونال في اليوم العالمي لحقوق المستهلك؟

ستطرح كونسومرز انترناشونال موضوعاً وملخصات عن القضايا وموارد للحملة وعلامات يمكن للأعضاء استخدامها في دعم أعمالهم. وستجمع كونسومرز انترناشونال أنشطة من جميع أنحاء العالم على موقعنا الإلكتروني لعرض صوتنا الجماعي.

كيف سيرتبط نشاطي مع حملات الأعضاء الآخرين؟

كي تتمكن من عرض الاهتمام العالمي ودعم هذه القضية في اليوم العالمي لحقوق المستهلك نفسه وفيما بعد ذلك في دفاعنا المستمر وأنشطة الاتصال المستمرة، يرجى تنفيذ ما يلي:

- ربط عملك بالرسالة الأساسية لليوم باستخدام الوسم أو الهاشتاغ BetterDigitalWorld، وكذلك عبارة ”من أجل أماكن تسوق رقمية أكثر عدلاً“.
- المشاركة في نشاط الدفاع الدولي المشترك ونشاط الاتصال في العروض الموجزة للقضايا.
- إبلاغنا عن أنشطتك من خلال ممثلك الإقليمي بالشبكة أو عبر البريد الإلكتروني على wcd@consint.org.

دعوة للعمل

يمكن للأعضاء الاشتراك في حملة في واحدة (أو أكثر) من مناطق التجارة الإلكترونية الثلاثة الأكثر ارتباطاً بمستهلكيك وبعملك. والمناطق الثلاثة التي حددناها هي كالتالي:

- الوصول
- الاحتيايل
- الحماية عبر الإنترنت

الرسائل الأساسية

تمثل أنشطتنا جزءاً من حملة اليوم العالمي لحقوق الإنسان التي تطرحها كونسومرز انترناشونال ”من أجل أماكن تسوق رقمية أكثر عدالة“.

دعوة للعمل من أجل الدفاع

ستعرف أنسب طريقة للدفاع في دولتك سواء أمام الحكومات المحلية أو الشركات. مع ذلك، لدينا بعض الاقتراحات والأفكار في الملخصات الفردية.



الأنشطة المنسقة التي يمكنك القيام بها

يرجى إبلاغنا بما تفعله من أجل الحملة بمراسلتنا على البريد الإلكتروني wcrd@consint.org أو التحدث لممثلك الإقليمي بالشبكة.

سنقيم مجموعة من أنشطة التواصل الاجتماعي يمكنك المشاركة فيها خلال اليوم. وسنقدم صوراً بالإعلام الاجتماعي حول موضوع التجارة الإلكترونية. وسننشر على تويتر وعلى فيسبوك تحت الهاشتاغ #betterdigitalworld. كما سنستضيف خارطة عبر الإنترنت لأنشطة الأعضاء على موقع كونسيومرز انترناشونال ونعرض التغييرات باستخدام الهاشتاغ #betterdigitalworld عبر العالم وعلى الهواء مباشرةً.

كما سنقدم نموذجاً للإصدارات الصحفية يمكنك استخدامه في وسائل الإعلام المحلية لديك وعلى موقعك.

تواريخ مهمة

نوفمبر	يتسلم الأعضاء الخطوط العريضة لحملة اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2018
ديسمبر / يناير	يتسلم جميع الأعضاء باقة موارد لحملة اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2018 وتشمل: <ul style="list-style-type: none">• موارد وسائل التواصل الاجتماعي• نماذج الإصدارات الصحفية• وسم وشعار اليوم العالمي لحقوق المستهلك منتدى اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2018 عبر الإنترنت
فبراير	تدشين الحملة في مطبوعات الأعضاء وعلى وسائل التواصل الاجتماعي.
15 مارس	اليوم العالمي لحقوق المستهلك

لنكن على اتصال

يرجى مشاركتنا في أحدث المستجدات عن خططك وصورك وإجراءاتك وأية تغطية إعلامية تصدرها.

tmeza@consumidoresint.org
indrani@ciroap.org
AMourassilo@consint.org
XNdikumagenge@consint.org
wcrd@consint.org

تمارا ميزا
إندراني ثوراسينغام
عزيزة موراسيلو
زافيرين نديكوماجينج
سوزي برايس

جهات الاتصال الإقليمية
أمريكا اللاتينية
آسيا المحيط الهادئ
الشرق الأوسط
أفريقيا
أمريكا الشمالية وأوروبا

ملخصات القضايا

يمكنك الاطلاع على ملخصات عن موضوعات الوصول والاحتيايل وحماية المستهلك وكذلك نبذة عامة عن موضوع التجارة الإلكترونية على الرابط

www.consumersinternational.org/members/wcrd2018resources-ara