



المنظمة العالمية للمستهلك

**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

معا من أجل التغيير

موجز اليوم العالمي لحقوق المستهلك 2018: الغش والاحتيال

التجارة الإلكترونية الأفضل للجميع



لماذا تأخذ عمليات الغش والخداع عبر الإنترنت هذا القدر من الأهمية؟

يعتبر نصف الأشخاص الذين لم يتسوقوا عبر الإنترنت انعدام الثقة السبب وراء ذلك.¹ ويعتبر الخوف من التعرض للخداع من العوامل الرئيسية التي تساهم في فقدان ثقة المستهلك؛ حيث يمكن أن يتكبد المستهلكون تكاليف غير متوقعة وغير مرغوبة عند التسوق عبر الإنترنت. ويمكن أن تنشأ تلك التكاليف عن عمليات الخداع غير القانونية أو الاحتيالية أو عن ممارسات الأعمال التجارية غير المشروعة والغامضة والمحيرة.

هناك أنواع عديدة لعمليات الاحتيال أثناء التسوق عبر الإنترنت وتظهر أنواع أخرى باستمرار طوال الوقت. ومن الصعب الحصول على صورة واضحة عن حجم عمليات الاحتيال على مستوى العالم بسبب التقارير غير المنتظمة. وفي أستراليا في مارس 2017، تلقى موقع مراقبة عمليات الاحتيال "Scamwatch" الذي تديره الحكومة 531 بلاغاً بأن قيمة ما خسره المستهلكون قد بلغت 95,407 دولاراً.² وتدير الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، التي تتألف من 53 جهازاً وطنياً لحماية المستهلك، موقع [Econsumer](http://Econsumer.gov) على شبكة الإنترنت، حيث يشجع الناس على الإبلاغ عن عمليات الاحتيال الدولية. وفيما يلي قائمة بالأنواع الرئيسية لأساليب الغش والخداع:

متاجر وهمية

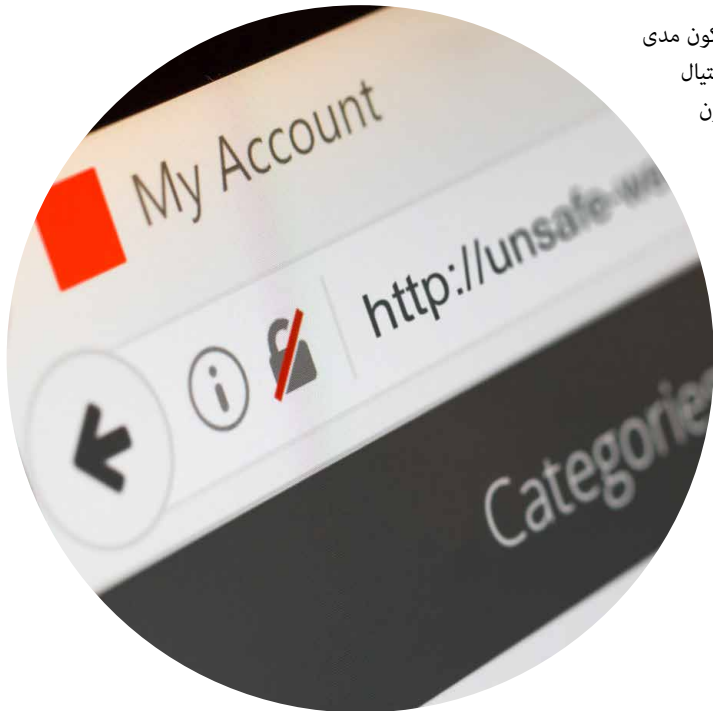
تنطوي المتاجر الوهمية أو "حيل النصابين" على محتالين يحولون المدفوعات عن طريق الادعاء أنهم بائعون شرعيون على الإنترنت، إما من خلال موقع ويب وهمي أو عن طريق الإعلان على موقع أصلي للبيع بالتجزئة.

اتجاهات شكاوى الواردة في موقع Econsumer.gov للفترة من يناير - مارس لعام 2016³ وضعت حيل النصابين في المرتبة الثانية على قائمة أعلى فئات الشكاوى. يمكن لمواقع البيع بالتجزئة المزيفة استخدام التصميم والتخطيطات المتطورة والشعارات المسروقة وأسماء المجالات. وعلى الرغم من أن هذه الأشياء يمكن اكتشافها في بعض الأحيان عن طريق اختيار طريقة الدفع المطلوبة بشكل خاص، أو الخلط في عنوان URL، إلا أنه من الصعب للغاية على المستهلكين تحديدها.

عمليات الاحتيال من خلال المنصات

هناك أنواع عديدة من عمليات الاحتيال التي تستخدم منصات شرعية. وفي هذه الحالات، يكون مدى تحمل المنصة المسؤولية غير واضح. فعلى سبيل المثال، يقع المستهلكون فريسة لعمليات الاحتيال لأنهم: لا يحصلون على الغرض الذين اشتروه؛ أو يستلمون شيئاً مخالفاً لما طلبوه، أو يستلمون سلعة مقلدة. وفي ديسمبر 2016، وُضع موقع علي بابا المعروف ببيع السلع المقلدة على القائمة السوداء للحكومة الأمريكية "الأسواق سيئة السمعة".⁴ وفي الصين، حاول موقع علي بابا التصدي لممارسة "التنظيف" حيث يلجأ التجار إلى تزيف الاستعراضات والطلبات، بغية زيادة أرقام المبيعات لتوضع في أعلى صفحة نتائج البحث. وفي بعض الحالات، يتم اختراق حسابات المستهلكين وتقديم طلبات وهمية نيابة عنهم.⁵

هناك العديد من المحتالين الذين يضعون إعلانات وهمية على منصات شرعية، مثل إيباي أو إير بي إن بي، لاستدراج الناس للخروج من تلك المنصة. وهناك مثال على ذلك حدث في يوليو 2017، حيث خسّر مستهلك بريطاني 4,100 يورو عند محاولة تأجير فيلا في صقلية من خلال عملية احتيال شائعة على ما يبدو على إير بي إن بي.⁶ وتم حثه على دفع ثمن تأجير العقار عن طريق التحويل المصرفي بدلاً من المنصة الآمنة للموقع. وعندما اكتشف أنه في قائمة مزيفة كان قد فقد ماله.



1 في الاستطلاع الأخير الذي أجرته شركة الأبحاث العالمية إبسوس بتكليف من مركز الحوكمة الدولية في مجال الابتكار (CIGI) عبر الإنترنت لعدد 24,225 مستخدم للإنترنت في 24 دولة، أعرب 22% ممن شملهم الاستطلاع عن أنهم لم يتسوقوا أبداً عبر الإنترنت، حيث أوضح 49% من هذه النسبة البالغة 22% ممن شملهم الاستطلاع أن انعدام الثقة هو السبب وراء ذلك. 2017، الاستطلاع بشأن الأمن والثقة عبر الإنترنت الذي أجرته شركة الأبحاث العالمية إبسوس بتكليف من مركز الحوكمة الدولية في مجال الابتكار

(CIGI). <https://www.cigionline.org/internet-survey>

Scamwatch 2017 "Online Shopping Scams"، مارس 2017

Econsumer.gov, 2016 3 "complaint trends for January-March"

BBC, 22/12/2016 4 "US Puts Alibaba on Counterfeit Blacklist"

5 "They Call It 'Brushing': The Dark Art of Alibaba Sales Fakery"، وول ستريت جورنال، 3 مارس 2015

6 "Could you spot a bogus Airbnb listing؟"، صحيفة الغارديان 15/07/2017

وفي بعض الحالات، تدفع المنصات تعويضات للمستهلكين الذين تعرضوا للخداع، خاصةً إذا كان ذلك يمثل خطورة على السمعة. وفي نهاية المطاف، سيكون هذا في مصلحة المنصات لمنع الاحتيال من خلال قوائم مزيفة. ووفقاً لإير بي إن ، تشمل تدابير منع الغش ما يلي: نظام الكشف عن المخاطر على الفور الذي يستخدم التعلم الآلي للكشف عن عمليات الغش ووقفها قبل أن يتعرض لها المستخدمون، والتحقق من خاصية الهوية التي تربط هوية المستخدم على الإنترنت بالشخص الحقيقي في العالم الواقعي.⁷

وقال المستهلك البريطاني الذي سقط ضحية لعملية الاحتيال المتعلقة بتأجير فيلا صقلية أنه ينبغي أن تحذر إير بي إن بي المستهلكين بألا يوافقوا أبداً على الدفع بأي وسيلة غير الموجودة في منصة إير بي إن بي الأمانة. ويمكن للمنصات -بل وينبغي لها- أن تيسر الإبلاغ عن الإعلانات والقوائم المزيفة ومنعها قدر الإمكان.

الاحتيال خلال عمليات الدفع

لقد قد ارتفع عدد حالات الغش على الصعيد العالمي بنسبة 19% مقارنةً بعام 2013*. وهذه هي المرة الرابعة على التوالي التي يتجاوز فيه نمو الغش نمو التجارة الإلكترونية. فمقابل كل 100 دولار من حجم المبيعات، يحصل المحتالون حالياً على 5.65 سنتاً منها (وهذا يشمل جميع أنواع الاحتيال عبر التجارة الإلكترونية، مثل المطالبات الزائفة لرد المبالغ المدفوعة المقدمة ضد الشركات). وتشمل المخاطر التي يتعرض لها المستهلكون نقل معلومات الدفع عبر الشبكة وتخزين بيانات الدفع.

لا يقتصر الغش على الدفع عن طريق بطاقات الائتمان؛ فوسائل الدفع الأخرى تستقطب عمليات الغش، حيث أصبح المجرمون أكثر تطوراً من أي وقت مضى في استخدام البرمجيات الضارة لالتقاط تسجيلات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتحكم بها عبر الهواتف والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر، وذلك باستخدام تفاصيل الحساب المصرفي المسروقة للحصول على الأموال.

دعوة إلى العمل

يمكن للأعضاء الاستفادة من اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2018 وذلك بمطالبة الحكومات وجهات الأعمال بمكافحة عمليات الاحتيال والممارسات غير العادلة والغامضة والمضللة ونشر الوعي بين المستهلكين. توصيات المستهلكين العالمية لبناء عالم رقمي يثق به المستهلكون [Building a Digital World Consumers Can Trust](#) تدعو إلى التالي:

- حماية المستهلك الرقمي وتمكينه حتى يصبح جزءاً لا يتجزأ من الإطار التنظيمي للتعامل بفاعلية مع مستوى تعقيد الأسواق الرقمية وتجارب المستهلكين على الإنترنت. يجب أن يلبي إطار عمل حماية المستهلك المتطلبات الموضحة في المبادئ التوجيهية والتوصيات واللوائح التنظيمية العالمية مثل المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك UN Guidelines on Consumer Protection، فضلاً عن توفير مستوى حماية عادل للمستهلكين سواء أكانت أنشطتهم من خلال الاتصال بالإنترنت أم بدونها، وبغض النظر عن الموقع.
- يجب أن يصنف التعامل بصورة عادلة مع المستهلكين كجزء لا يتجزأ من الأهداف والإدارة الرشيدة وثقافة الشركات لجميع مقدمي الخدمات الرقمية، كما يتعين على هذه الجهات تحمل مسؤولية الحفاظ على حماية المستهلك الرقمي. يجب على الشركات تبني المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات التابعة للمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك والتي تنص على وجوب التعامل مع كافة مستهلكي المنتجات والخدمات الرقمية بطريقة تنسجم بالمساواة والأمانة والعدل في جميع مراحل التعامل مع مقدمي المنتجات والخدمات.
- يجب أن تكون المعلومات المتوفرة حول المنتجات ومقدمي الخدمة والعمليات الرقمية ذات منفعة عملية للمستهلكين؛ فيجب أن تتمتع هذه المعلومات بسهولة الوصول إليها حتى يتمكن المستهلكون من استيعاب الآثار المترتبة على أنشطتهم على الإنترنت وتيسير عملية صنع القرار القائم على الثقة وتوفير المعلومات.
- يجب أن يدعم التعليم والوعي الرقمي المستهلكين لاستيعاب المخاطر والفرص الخاصة بمنتجاتهم وخدماتهم على الإنترنت.

* "What does Airbnb do to avoid fraud?"، كورا، 01/10/2015

"The seven types of e-commerce fraud explained"، Information Age، 15/04/2016

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية الخاص بمتعقب القانون السيبراني تحقق من نوع التشريعات المعمول بها في بلدك لحماية المستهلكين عبر الإنترنت من خلال تعقب القانون السيبراني للأونكتاد UNCTAS's cyber law tracker



برجاء الاطلاع على توصيات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية [Consumer Protection in e-commerce](#) لمزيد من الدعوات المفصلة: حماية تتسم بالشفافية والفعالية؛ وممارسات تجارية عادلة؛ وعمليات الإفصاح عبر الإنترنت؛ وحماية الدفع وتثقيف المستهلكين، والتوعية والكفاءة الرقمية.

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

دراسة الحالة: مبادرات أعضاء المنظمة الدولية للمستهلكين بشأن عمليات الاحتيال

لقد وضع [Which](#)? دليلاً على الإنترنت لمساعدة المستهلكين في المملكة المتحدة لتحديد المواقع المزيفة:

[كيفية اكتشاف المواقع المزيفة أو الوهمية أو المصممة للاحتيال \(How to spot a fake, fraudulent or scam website\)](#)

مبادرات أعضاء المنظمة الدولية للمستهلكين بشأن عمليات الاحتيال

لقد أصدر [Which](#)? دليل إلكتروني لمساعدة المستهلكين في المملكة المتحدة في تحديد المواقع المزيفة:



وقد أصدر Consumer Reports أيضاً دليلاً بشأن أمن الإنترنت [a guide to internet security](#).



مبادرات أخرى

أنشأت وزارة الشؤون الاجتماعية النمساوية [بوابة إلكترونية لحماية المستهلك](#) تتضمن اختصاراً بشأن البقاء محميًا على الإنترنت.

يدل الموقع الشبكي للشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون [للمستهلكين على المبادرات الوطنية الموجودة في بلدانهم](#). بعض الحكومات تدير برامج يمكن للمستهلكين من خلالها الإبلاغ عن عمليات الاحتيال.