بيان نموذجي

**حركة المستهلكين حول العالم تدعو إلى أسواق رقمية أكثر عدلا**

في اليوم العالمي لحقوق المستهلك، 15 مارس، منظمات المستهلكين في جميع أنحاء العالم ينضمون معا للدعوة إلى أسواق رقمية أكثر عدلا.

اليوم، بتنسيق من قبل المنظمة العالمية للمستهلك، منظمة العضوية لمجموعات المستهلكين في جميع أنحاء العالم، والتي تهدف إلى إنشاء #عالم رقمي أفضل #BetterDigitalWorld من خلال تعزيز الوصول إلى خدمات إنترنت عادلة وآمنة، والعمل ضد الغش والاحتيال وحماية أفضل على الانترنت.

يعقد اليوم العالمي لحقوق المستهلك كل عام لتسليط الضوء على قضايا حماية المستهلك وتمكينه، والجمع بين حركة المستهلك العالمية لإجراء تغييرات دائمة لمصلحة المستهلكين في جميع أنحاء العالم.

الأسواق الرقمية، أو مواقع التجارة الإلكترونية، هي المكان الذي يحدث فيه شراء المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت وقد غير عالم المستهلكين. لقد أعطت التجارة الإلكترونية الناس المزيد من الخيارات و راحة أكثر وفتحت السوق العالمية. كما أحدثت ثورة في الطريقة التي يشتري بها الناس ويبيعون السلع. والأمر في تزايد مستمر، حيث يتوقع أن تزيد مبيعات التجزئة التجارة الإلكترونية العالمية إلى أكثر من الضعف بين 2017 و 2021 إلى ما يقارب 4.48 تريليون $.[[1]](#footnote-1)

كما أن الوصول إلى الإنترنت بشكل آمن وقوي ضروري أيضا لتتمكن من التسوق عبر الإنترنت بثقة. وهذا هو السبب في أن العديد من منظمات المستهلكين ستدعو في اليوم العالمي لحقوق المستهلك إلى الوصول إلى الإنترنت بشكل أفضل. حاليا نصف سكان العالم فقط يستطيعون الوصول إلى الإنترنت، مما يجعل الوصول إلى الأسواق الرقمية مستحيلا.[[2]](#footnote-2)

كما أن نصف الناس الذين لديهم إنترنت يختارون عدم التسوق عبر الإنترنت بسبب عدم وجود الثقة[[3]](#footnote-3)، ومن العوامل الرئيسية التي تسهم في هذا الافتقار إلى ثقة المستهلك هو الخوف من تكبد تكاليف غير متوقعة وغير نزيهة. ويمكن أن تنشأ عن عمليات احتيال غير قانونية أو احتيالية أو من ممارسات تجارية غير عادلة وغير واضحة ومربكة.

ولمعالجة هذا النقص في الثقة، من الحيوي أن تتخذ السلطات إجراءات لمنع التحايل، وأن توفر الشركات شروطا وأحكاما واضحة، وأسعارا عادلة، وإجراءات انتصاف وتعويض جيدة.

وقد صرحت أماندا لونغ، المديرة العامة للمنظمة العالمية للمستهلك: "لقد زاد التسوق عبر الإنترنت من حجم الخيارات والسهولة بشكل لم يسبق له مثيل، ولكن الحجم والنمو لا يعنيان بالضرورة الثقة. خلال اليوم العالمي لحقوق المستهلك نحن ندعو ليس فقط إلى المزيد من الوصول إلى معاملات التجارة الإلكترونية، ولكن أيضا إلى المزيد من الوصول إلى أنظمة تجارة إلكترونية موثوقة. نريد أن يكون الناس على يقين بأن بياناتهم ومدفوعاتهم آمنة وأن المنتجات التي يشترونها آمنة. فقط مع ثقة المستهلك في صلب الأسواق الرقمية، يمكن للتجارة الإلكترونية أن تقدم إمكاناتها الهائلة."

خلال اليوم العالمي لحقوق المستهلك سوف ندعو ليس فقط لمزيد من الوصول إلى معاملات التجارة الإلكترونية، ولكن لمزيد من الوصول إلى أنظمة التجارة الإلكترونية الموثوقة. نريد من الناس أن يكونوا على يقين من أن بياناتهم ومدفوعاتهم آمنة وأن المنتجات التي يشترونها آمنة. فقط مع ثقة المستهلك في صلب بناء الأسواق الرقمية سوف يمكن للتجارة الإلكترونية أن تقدم حقا إمكاناتها الهائلة ".

لمعرفة المزيد عن اليوم العالمي لحقوق المستهلك، تعرف على المزيد حول الأسواق الرقمية وعلى الأنشطة في بلدك، تفضل بزيارة www.consumersinternational.org/WCRD

**ملاحظات للمحررين**

• المنظمة العالمية للمستهلك هي منظمة عضوية لمجموعات المستهلكين في جميع أنحاء العالم.

• نضم أكثر من 200 منظمة عضو في أكثر من 100 بلد لتمكين حقوق المستهلك والدفاع عنها في كل مكان. نحن صوتهم في المنتديات الدولية لصنع السياسات والسوق العالمية لضمان التعامل معهم بأمان ونزاهة وأمانة.

• يُحتفل باليوم العالمي لحقوق المستهلك سنويا في 15 آذار / مارس منذ عام 1983. ويأتي ذلك في ذكرى خطاب الرئيس جون كينيدي إلى الكونغرس الأمريكي في 15 آذار / مارس 1962، الذي تناول فيه رسميا مسألة حقوق المستهلك، وكان أول زعيم عالمي يقوم بذلك.

1. " [التجارة الإلكترونية تمر بحدث رئيسي هذا العام](https://retail.emarketer.com/article/ecommerce-will-pass-key-milestone-this-year/596e4c8cebd40005284d5ccd?ecid=NL1014)"، إماركيتر، 2017 [↑](#footnote-ref-1)
2. “ [مستخدمو الإنترنت في العالم](https://www.internetworldstats.com/stats.htm)"، إحصائيات عالم الإنترنت، 2018 [↑](#footnote-ref-2)
3. " [المسح العالمي بشأن أمن الإنترنت والثقة](https://www.cigionline.org/internet-survey)"، سيجي-إيبسوس، 2017 [↑](#footnote-ref-3)