

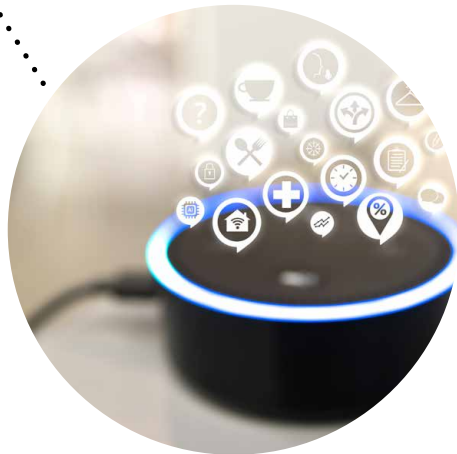
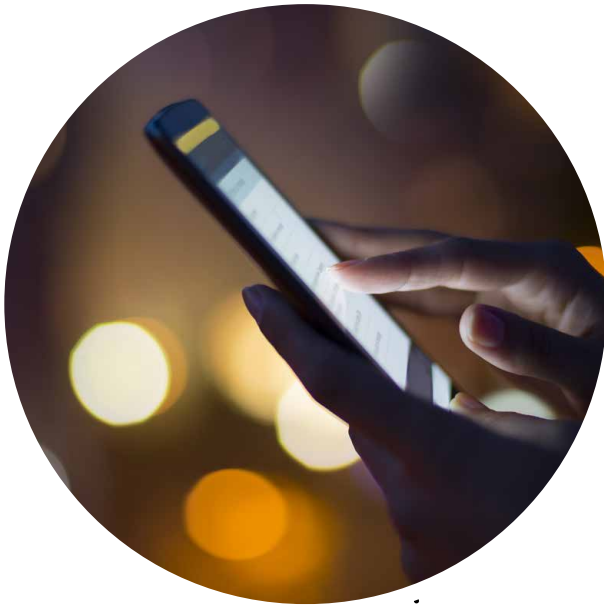


المنظمة العالمية للمستهلك

**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

معا من أجل التغيير

حملة اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2019 منتجات ذكية موثوقة



في مخطط الحملة هذا، سنأخذكم عبر الطرق التي يمكنكم من خلالها إحياء موضوع حملة اليوم العالمي لحقوق المستهلك. سوف تتناول الحملة الفرص والتحديات في المنتجات الذكية. التكنولوجيا الذكية هي ظاهرة عالمية متنامية ستغير بشكل جذري طبيعة العديد من المنتجات والخدمات الاستهلاكية. إن فهم هذا النوع من القضايا الرقمية الناشئة يعني توقع التحديات والدفاع عن حقوق المستهلكين في كل مكان. اليوم العالمي لحقوق المستهلك هو فرصتنا لتسليط الضوء على ما يريده المستهلكون ويحتاجونه من عالم متصل وكذلك فرصة لوضعهم في صميم تطوير هذه المنتجات والخدمات الرقمية.

من نحن

المنظمة العالمية للمستهلك هي منظمة عضوية لمجموعات المستهلكين في جميع أنحاء العالم، نحن نؤمن بعالم يستطيع فيه الجميع الوصول إلى منتجات وخدمات آمنة ومستدامة.

نجمع أكثر من 200 منظمة عضو في أكثر من 100 دولة لتمكين حقوق المستهلكين في كل مكان، نحن صوتهم في المنتديات الدولية لصنع السياسات والسوق العالمي لضمان معاملتهم بأمان ونزاهة وأمانة.

المنظمة مستقلة تماما وبدون قيود من قبل الشركات أو الأحزاب السياسية، نعمل من خلال شراكات وممارس نفوذنا بنزاهة ومثابرة وشغف لتحقيق نتائج ملموسة.

المنظمة العالمية للمستهلك، معا من أجل التغيير

نجمع أكثر من
200 منظمة
عضو في أكثر
من 100 دولة



الغرض من اليوم العالمي لحقوق المستهلك

15 مارس هو اليوم العالمي لحقوق المستهلك، وهو مناسبة سنوية للاحتفال والتأثير والتضامن العالمي داخل حركة المستهلكين الدولية.

في كل عام، تحتفل منظمات المستهلكين بهذا اليوم من خلال التعاون معًا لتسليط الضوء على قضية تهم المستهلكين في جميع أنحاء العالم ورفع الوعي بها. اليوم العالمي لحقوق المستهلك هو فرصتنا لتحقيق أكبر تأثير ممكن، وبالعامل معاً فإن أصواتنا التي تدعو إلى التغيير أقوى بكثير مما هي منفردة.

كيف يشارك الأعضاء؟

توفر المنظمة العالمية للمستهلك موضوعاً ومفهوماً وفرصاً للعمل المنسق كل عام، ويعمل الأعضاء ضمن هذا الموضوع، ويكيّفونه ليتناسب مع سياقهم الوطني ويربطون نشاطهم باليوم العالمي.

ما هو موضوع اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2019 ، ولماذا اخترنا ذلك؟

منتجات ذكية موثوقة

المنتجات الذكية متصلة بالإنترنت وتقوم بتلقي البيانات وجمعها وإرسالها. على الصعيد العالمي، يوجد حالياً 23.1 مليار منتج ذكي في العالم، يفوق عدد الأشخاص بنسبة ثلاثة إلى واحد. أصبحت العديد من المنتجات التي نستخدمها متصلة بشكل متزايد بشكل افتراضي، من الهواتف الذكية إلى أجهزة قابلة للارتداء تتبع اللياقة البدنية، إلى المساعد الذكي الذين يُفعل بالصوت وأجهزة التلفزيون الذكية. يمكن أيضاً تعريف شبكات المنتجات الذكية باسم إنترنت الأشياء (IoT).

يتزايد عدد الأشخاص الذين يزورون الإنترنت في جميع أنحاء العالم، ويصبح اتصالنا بالإنترنت أفضل وأسرع، وهذا يجعل المنتجات الذكية حقيقة يومية للمستهلكين في كل مكان، مما يمثل تغييراً كبيراً في الطريقة التي يتفاعل بها العديد من المستهلكين مع المنتجات والخدمات.

ظهور التكنولوجيا الذكية يجلب العديد من الفرص للمستهلكين. الوصول إلى خدمات جديدة، منتجات أكثر استجابة، المزيد من الراحة والاختيار. ولكن هناك بعض الأسباب المهمة للقلق بشأنها: انعدام الأمن والخصوصية والاختيار المعقول حول كيفية استخدامنا لها، وكذلك عدم الوضوح حول من المسؤول عندما تسوء الأمور. يمكنك قراءة المزيد عن المنتجات الذكية هنا (رابط إلى الملخص).

ماذا نريد أن نحقق؟

في متابعة لما قمنا به في السنوات الماضية، سنواصل التأكيد على أهمية حصول المستهلكين على المنتجات والخدمات الرقمية التي يمكنهم الوثوق بها.

كما هو الحال مع أي اتجاه رقمي ناشئ، ستكون البلدان المختلفة في مراحل مختلفة من تبني المنتجات الذكية. بالنسبة للبلدان التي لا تزال فيها هذه الأجهزة في المراحل الأولى من تبنيها، ستكون هذه فرصة كبيرة لتحجيم المشكلة ووضع المعايير والممارسات لبيئة متصلة حيث يمكن للمستهلكين إدراك فوائد التكنولوجيا الجديدة دون الاضطرار إلى التنازل عن حقوق المستهلك الخاصة بهم.

بما أن المنتجات الذكية أصبحت جزءاً شائعاً بشكل متزايد في الحياة اليومية، فنحن نريد أن نسلط الضوء على الطرق التي يمكن بها وضع الأمن والخصوصية في أساس عملية التطوير، وأن تكون الحماية الحالية أكثر قوة. نريد زيادة الوصول إلى هذه الأجهزة من خلال تسعير البيانات العادل، بنية تحتية أفضل للإنترنت بالإضافة إلى تأمين الحماية للمستهلكين الذين يستخدمون أجهزة مستعملة.

ما يمكنكم القيام به

• اختر مشكلة تتعلق بالمنتجات الذكية ذات الصلة ببلدك.

• خطط للنشاط أو الفعالية التي تناسب بلدك على أفضل وجه.

• المساعدة في بناء الصورة الدولية من خلال مشاركة نشاطك على وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام وسم #عالم_رقمي_أفضل #betterdigitalworld ومشاركة المعلومات مع المنظمة العالمية للمستهلك حتى تتمكن من إضافتها إلى خريطتنا التفاعلية لليوم ومدونتنا المباشرة.

ستتخارون الأنشطة الأنسب لكم. في السنوات الماضية قام الأعضاء بعقد فعاليات والتفاعل مع وسائل إعلامهم المحلية، وإنجاز تقارير، وتقديم مطالبات إلى الحكومات الوطنية والشركات المستهدفة وإجراء محادثات مع المستهلكين.

ما دور المنظمة العالمية للمستهلك في اليوم العالمي لحقوق المستهلك؟

ستوفر المنظمة العالمية للمستهلك موضوعاً رئيسياً، وملخصات حول المواضيع، وموارد الحملة والعلامات التجارية التي يمكن للأعضاء استخدامها لدعم عملهم. كما سنجمع أنشطة من جميع أنحاء العالم على موقعنا على الإنترنت، لإظهار صوت الأعضاء الجماعي المتحد. لدينا أيضاً مقترح إجراء مشترك يمكننا دعمكم للقيام به.

سيكون لدينا مجموعة من أنشطة وسائل الإعلام الاجتماعية التي يمكنكم مشاركتها في هذا اليوم، سوف نقدم صور الوسائط الاجتماعية ذات صلة بالموضوع، وننشر تغريدات على تويتر وننشر في الفيسبوك تحت الهاشتاج #betterdigitalworld وسنقوم باستضافة خريطة لنشاط الأعضاء على الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة العالمية للمستهلك، بالإضافة إلى مدونة وموقع مباشر حيث يقوم الناس بالتغريد باستخدام الـ #betterdigitalworld في جميع أنحاء العالم مباشرة وفي نفس الوقت.

كما سنقدم نموذج بيان صحفي يمكنكم استخدامه في وسائل الإعلام المحلية وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بكم.

كيف سيرتبط نشاطي بحملات الأعضاء الآخرين؟

لتمكيننا من إظهار الاهتمام والدعم العالميين لهذه القضية في نشاطنا المستمر في مجال الدعوة والتواصل خلال اليوم العالمي لحقوق المستهلك وما بعده ، يرجى:

- ربط الرسائل الرئيسية التي ترسلونها بخصوص هذا اليوم باستخدام الـ #betterdigitalworld
- المشاركة في بعض أنشطة الدعوة والتواصل وبعض الأفكار في ملخص الحملة هذا
- أخبرنا عن أنشطتك عبر مراسلة المسؤول الإقليمي أو عبر البريد الإلكتروني على wcrd@consint.org

العمل المشترك

يمكنكم أيضاً المشاركة في عملنا المشترك. تدعو المنظمة العالمية للمستهلك الشركات والحكومات إلى تحسين الأمن والبيانات وحماية المستهلك وإمكانية الوصول إلى المنتجات الذكية. اعتماداً على ما يعمل في السياق المحلي الخاص بكم يمكنكم التواصل مع حكومتكم أو المصنعين وتجار التجزئة. بعض الأمثلة على ما يمكن أن تطلبوه فيما يلي:

1. ينبغي أن يكون لدى المستهلكين إمكانية الوصول إلى اتصال إنترنت عالي السرعة وعالي الجودة بأسعار معقولة لتمكينهم من الاستفادة من الفرص التي توفرها تكنولوجيا إنترنت الأشياء.
2. يجب أن تباع المنتجات المتصلة بالإنترنت مع ميزات الأمان الأساسية كقاعدة عامة، ويجب توفير التحديثات لفترة زمنية معقولة بعد البيع حتى لا يتمكن قراصنة الإنترنت من الوصول إلى بيانات المستهلكين أو تغيير وظائف المنتج.
3. يجب حماية حقوق الخصوصية وحماية البيانات الخاصة بالمستهلكين على الوجه الصحيح والتمسك بها للتصدي لأية أضرار محتملة مثل الممارسات التمييزية والتسويق الضار وفقدان الخصوصية والخروقات الأمنية.
4. يجب أن تلتزم المنتجات المتصلة بمقاييس الأجهزة والبرمجيات المتوافقة مع بعضها البعض لتفادي تأثيرات القفل وتعزيز قدرة المستهلكين على المقارنة والتبديل بسهولة.

إذا كنت ترغب في إجراء نقاش أكثر عمقاً مع حكومتك أو مع تجار التجزئة المحليين، فيمكنك استخدام "توصيات ومبادئ لتأمين ثقة المستهلك في إنترنت الأشياء" والتي قمنا بتطويرها مع BEUC و ICRT و ANEC كأساس للنقاش.

وإذا كنت ترغب في الاجتماع مع تجار تجزئة، فيمكنك أيضاً التحدث معهم حول قائمتنا المرجعية لتجار التجزئة التي تحدد الخطوات التي يمكن أن يتخذها تجار التجزئة لضمان أن المنتجات الذكية التي يبيعونها تلبى معايير جيدة للمستهلكين. تواصل مع ليلى نيسبت أحمد على nesbitt-ahmed@consint.org لمناقشة ذلك.

الرسائل الرئيسية

تُعد أنشطتنا جزءاً من حملة اليوم العالمي لحقوق المستهلك التي تنظمها المنظمة العالمية للمستهلك للمطالبة بمنتجات ذكية موثوق بها.



التواريخ الرئيسية

أكتوبر	يتلقى الأعضاء ملخص حملة اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2019
نوفمبر	ويبنر - ندوة عبر الإنترنت- حول اليوم العالمي لحقوق المستهلك
ديسمبر	1. يتلقى جميع الأعضاء موارد اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2019 ، بما في ذلك: • موارد وسائل الإعلام الاجتماعية • نموذج بيان صحفي • العلامة التجارية وشعار اليوم العالمي لحقوق المستهلك 2. الويبنر - ندوة عبر الإنترنت- الثانية حول اليوم العالمي لحقوق المستهلك 2019 3. رسالة نموذجية يمكن تعديلها وإرسالها إلى الحكومات وأتجار التجزئة / المصنعين لطلب اجتماع لمناقشة كيفية ضمان حصول الأشخاص على منتجات ذكية موثوق بها
يناير	إطلاق الحملة في منشورات الأعضاء وعلى الشبكات الاجتماعية
15 مارس	اليوم العالمي لحقوق المستهلك

ابق على اتصال

يرجى مشاركة التحديثات حول خططكم وصور أنشطتكم وأي تغطية إعلامية تقومون بها.

نقاط الاتصال الإقليمية:	
الشرق الأوسط	عزيزة مراسلو
آسيا المحيط الهادي	إندرانى ثورايسنغهام
أمريكا اللاتينية	تمارا ميذا
افريقيا	زافرين نديكومادينغي
أمريكا الشمالية وأوروبا	سوزي برايس
	amourassilo@consint.org
	indrani@ciroap.org
	tmeza@consint.org
	xndikumagenge@consint.org
	wcrd@consint.org

قراءة متعمقة

اقرأ ملخصات الموضوع:

تقرير: اختبار ثقتنا: المستهلكون وإنترنت الأشياء (مراجعة عام 2017) - الإنجليزية فقط

تقرير: المبادئ والتوصيات لضمان ثقة المستهلك في إنترنت الأشياء - بالإنجليزية فقط

تقرير: إنترنت الأشياء وتحديات حماية المستهلك - الإنجليزية و العربية

المدونة: ضمان أمان الأطفال عبر الإنترنت - يجب علينا جميعاً لعب دورنا