**اليوم العالمي لحقوق المستهلك 2019:**

**أربع طرق يمكن أن تجعل المنتجات الذكية أفضل للمستهلكين**

اليوم هو اليوم العالمي لحقوق المستهلك، ونحن نحتفل به كل عام كوسيلة لزيادة الوعي العالمي بحقوق المستهلك واحتياجاته. موضوع هذا العام هو [منتجات ذكية موثوقة](https://www.consumersinternational.org/what-we-do/world-consumer-rights-day/trusted-smart-products/).

أحدثت المنتجات الذكية ثورة في طريقة تواصل الناس وتعلمهم وتفكيرهم حول العالم، ولكن مع الابتكار الرقمي تأتي تحديات جديدة.

إذن كيف يمكن للأجهزة الذكية أن تعمل بشكل أفضل للمستهلكين؟

1**: إمكانية الوصول - توسيع نطاق الوصول للجميع**

تتوفر المنتجات الذكية في مناطق في جميع أنحاء العالم، ولكن بعض الموانع بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف لا تزال تمنع بلايين الأشخاص من الاستفادة من الراحة والابتكار. في أفريقيا، تبلغ تكلفة البيانات بمقدار 1 جيغابايت في المتوسط ​​18٪ من [الدخل الشهري](http://1e8q3q16vyc81g8l3h3md6q5f5e-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2017/02/A4AI-2017-Affordability-Report.pdf) للشخص، وهذا يجعل العديد من الأشخاص خارج السوق.

هناك مشاكل مماثلة في البرازيل، مع العديد من الناس في واحدة من أكثر مدنها اكتظاظا بالسكان، ساو باولو غير قادرة على [تحمل تكاليف الإنترنت](https://www.theguardian.com/cities/2019/jan/11/a-game-of-patience-and-persistence-life-in-sao-paulo-internet-deserts). دفع هذا بعض الشركات المستقلة لتقديم خدمة لأولئك في الأحياء الفقيرة، وتجاوز الشركات الكبرى التي رفضت في السابق القيام بذلك. تمت رقمنة العديد من الخدمات الحيوية مثل تطبيقات التعليم الإضافي في البرازيل مما يجعل الوصول إلى الإنترنت ضرورة للكثيرين.

بحلول عام 2025 ، تشير التقديرات إلى أن 91٪ من الاتصالات ستكون 3G أو [4G](https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2018/05/The-Mobile-Economy-2018.pdf) وهذا سيوفر وصولاً أوسع إلى خدمات الهاتف النقال وخدمات النطاق العريض المتنقلة [لمزيد من الناس](https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2018/02/The-Mobile-Economy-Global-2018.pdf). ومع ذلك، يجب بذل جهود منسقة من قبل الحكومات والهيئات التنظيمية وقطاع الأعمال لضمان توصيل باقي السكان غير المتصلين بالإنترنت المفتوح من خلال اتصال عالي الجودة وبأسعار معقولة.

2**: السلامة - تأمين أجهزتنا**

ليس مجرد الوصول غير الآمن للإنترنت هو ما يمثل مشكلة، فالأجهزة ذات البنية الأمنية الضعيفة يمكن أن تكون أيضًا عرضة للاختراق.

أظهرت دراسة أجرتها 25 جهة دولية تنظيمية للخصوصية أن 59٪ من الأجهزة لم تشرح للعملاء بطريقة كافية كيفية جمع معلوماتهم الشخصية واستخدامها [والكشف عنها](https://inform.tmforum.org/news/2016/09/60-iot-devices-falling-short-privacy-data-protection/).

في عام 2015، وجدت تقارير المستهلك أن أجهزة التلفزيون الذكية، من النوع الذي يتصل بالإنترنت، كانت تجمع معلومات عن كل ما شاهده مالكوها. ينبغي أن يعرف المستهلكون ما هي بياناتهم التي يتم جمعها وأن يكون لديهم قدر معقول من [السيطرة عليها](https://www.consumerreports.org/privacy/consumer-reports-to-begin-evaluating-products-services-for-privacy-and-data-security/).

**3: البيانات - تحسين تحكم المستهلك واحترام الخصوصية**

مع انتشار تقنيات جمع البيانات المثيرة للجدل في جميع أنحاء العالم خلال [الأعوام القليلة الماضية](https://www.consumersinternational.org/news-resources/blog/posts/what-kind-of-tech-company-are-you/)، فإن اليوم العالمي لحقوق المستهلك هو فرصة للدعوة إلى المنتجات الذكية التي تحترم خصوصية المستهلك. كشفت دراسة استهلاكية عالمية أجريت في 2018 أن 52٪ من المستخدمين أكثر اهتمامًا بخصوصية الإنترنت مقارنةً [بالعام الماضي](https://www.cigionline.org/internet-survey-2018).

إذاً، ما الذي يمكن لشركات التكنولوجيا والشركات المصنعة فعله حيال ذلك؟ إحدى الطرق هي إعطاء المستهلكين سيطرة أكبر على كيفية استخدام بياناتهم وإعطائهم طرق واضحة وسهلة لتحديث إعدادات الخصوصية، حتى يتمكنوا من اتخاذ خياراتهم الخاصة.

ولكن حتى عندما يكون المستهلكون قادرين على التحكم في إعدادات الخصوصية، فإنهم غالبًا لا يعرفون كيف. وللتصدي لهذا تقدم المنظمة العالمية للمستهلك ومنظمة جمعية الإنترنت حملة #اتصل\_بذكاء #ConnectSMART، توفر للمستهلكين [خمس خطوات بسيطة](https://www.connect-smart.org/) لضمان حماية البيانات بشكل أفضل والحفاظ على الأمان عند توصيل الأجهزة بالإنترنت.

**4: الشفافية - توفير معلومات واضحة**

في كثير من الأحيان عبر الإنترنت، ستبيع مواقع الويب بيانات المستخدمين دون أن يكون لدى المستخدمين أي فكرة عن [حدوث ذلك](https://www.theguardian.com/technology/2017/mar/03/terms-of-service-online-contracts-fine-print). وحتى عندما يتم إخبار المستخدمين عن كل شيء في شروط الخدمة، فإنها في الغالب تكون قراءات طويلة ومجهدة، مما يعني أن المستخدمين لا يقرأون المعلومات المهمة.

حسبت منظمة المستهلك CHOICE أنه يمكنك قراءة كتاب في الوقت الذي استغرقته قراءة سياسة الخصوصية في Kindle ، وسيستغرق الأمر 250 ساعة لشخص أمريكي عادي​​ لقراءة جميع عقودها الرقمية لمدة عام. من الواضح أن هناك حاجة إلى تغيير شيء ما إذا أرنا أن يحصل المستخدمون على جميع المعلومات التي يحتاجونها.

**انضم إلى مطالباتنا للحصول على منتجات ذكية موثوقة**

في هذا اليوم العالمي لحقوق المستهلك، من المهم التفكير في ما يريده المستهلكون ويحتاجون إليه من عالم متصل وكيف يمكن وضعهم في صميم تطوير هذه المنتجات والخدمات الرقمية.

قم بزيارة [موقع المنظمة العالمية للمستهلك](https://www.consumersinternational.org/what-we-do/world-consumer-rights-day/trusted-smart-products/)  لمزيد من المعلومات.