المنظمة العالمية للمستهلك
CONSUMERS INTERNATIONAL
معا من أجل التغيير

استجابة لأزمة جائحة كوفيد 19 يدعو أعضاء المنظمة العالمية للمستهلك في 100دولة إلى التركيز على حماية وتمكين الأفراد على أساس حقوق المستهلك، و إلى تبني استراتيجيات منسقة عبر الدول والهيئات الحكومية الدولية لبناء اقتصاديات عادلة، آمنة، ومرنة ومستدامة من خلال حماية المستهلك.
المنظمة العالمية للمستهلك هي منظمة عضوية لمجموعات المستهلكين في جميع أنحاء العالم، وتمثل حقوق الشعوب في سوق عادل وآمن ومستدام. خلال جائحة كوفيد 19، استخدم أعضاؤنا أصواتهم محليا من أجل: تبادل المعلومات المسؤولة عن الصحة والمنزل ؛ تحديد طرق لتخفيف الأعباء المالية على المستهلكين الأفراد ؛ تشجيع الشركات والحكومات على التصرف بمسؤولية ؛ والابتكار من خلال، على سبيل المثال، التدريب عبر الإنترنت على الخصوصية للمستهلكين[1]. من خلال هذه المجموعة من الأنشطة، لاحظ أعضاؤنا ما يلي:

- إن بناء الثقة الآن أثناء الأزمة أمر بالغ الأهمية: اتخاذ إجراءات حاسمة ونزيهة وشفافة الآن لن ينقذ الأرواح فحسب، بل سيبني الثقة للمستقبل عندما تحتاج إعادة بناء المجتمعات والاقتصادات المرنة والمستدامة إلى القيادة والمشاركة من جميع أصحاب المصلحة.

- إن الطبيعة العالمية لأزمة جائحة **COVID-19**هي تذكير بكيفية ترابط العالم اليوم، وكيف أننا أقوياء فقط بقدر قوة الحلقة الأضعف. سلاسل الاستهلاك والإنتاج المعولمة تعني أن الناس يتعرضون لصدمات نظامية في جميع القطاعات الأساسية بما في ذلك الغذاء والتمويل والصحة والتنقل.

- تواجه الأسواق الناشئة والمستهلكون الضعفاء في كل دولة أكبر المخاطر من حيث التأثير المباشر على الصحة والوفيات، والانكماش الاقتصادي الذي سيتبع ذلك. سيؤثر كوفيد-19 بشكل غير متناسب على الأشخاص الذين يعانون من أمراض غير معدية، في المناطق ذات نوعية الهواء الرديئة، أو في الوظائف غير الرسمية، أو بدون اتصال بالإنترنت، أو السكن غير اللائق أو المدخرات المحدودة.

يمكن أن تساعد حماية المستهلك الآن، وعندما نعيد بناء أسواق آمنة وعادلة ومستدامة ومرنة لجميع الأجيال.

الآن: حماية الأشخاص في الأنظمة والأسواق المهمة

1. ضمان وصول جميع الناس إلى احتياجات المستهلكين المشروعة المعترف بها من قبل الأمم المتحدة

الصحة: الحق في الصحة أولوية لحماية المستهلك. ينبغي توفير الخدمات الصحية والتعليم والوعي وتنفيذ التدابير الوقائية على سبيل الاستعجال لضمان الوصول للجميع. ينبغي تخفيض تكلفة العلاج الطبي الأساسي، والفحوصات واللقاحات، وتوفير التأمين الطبي المناسب للفقراء. يجب أن تكون المنتجات التي تساعد المستهلكين على حماية أنفسهم من كوفيد-19 ميسورة التكلفة ومتاحة بسهولة. يجب السماح مؤقتًا بترتيبات التعاون اللازمة لضمان توريد وتوزيع المنتجات بأسعار معقولة لجميع المستهلكين لمنع نقص المنتجات الأساسية. يجب مراقبة أسواق المنتجات الأساسية مثل المطهرات والأقنعة عن كثب لضمان توافرها، وإذا لزم الأمر، وضع حد أقصى للأسعار المؤقتة لحماية صحة المستهلكين أثناء الوباء.

الغذاء والسلع الأساسية: واجه المستهلكون نقصا وزيادات في أسعار المواد الغذائية والسلع الأساسية الأخرى مما تسبب في ضرر كبير، لا سيما في الاقتصادات الناشئة. تواجه سلاسل التوريد اضطرابًا نتيجة شراء الذعر وتراجع القدرة الإنتاجية. يجب أن يظل المستهلكون، وخاصة الأكثر ضعفاً، قادرين على الوصول إلى الغذاء الآمن والصحي. يجب حماية الأسواق وسبل العيش المحلية وتشجيع التحول إلى ممارسات أكثر استدامة.

[1] https://www.consumersinternational.org/what-we-do/covid-19/

المالية: قد لا يتمكن الأشخاص الذين هم في وضع صحي سيء، أومن يقومون برعاية الآخرين أو معزولون من كسب دخل. وقد يفتقرون أيضًا إلى الوصول إلى الخدمات المالية بالطريقة المعتادة وقد يكونون أكثر عرضة للاحتيال. بالإضافة إلى الحاجة إلى الدعم للوصول إلى الاحتياجات الأساسية، قد يحتاج هؤلاء المستهلكون إلى وقف سداد القروض والفوائد والرسوم. كما يجب بذل جهود إضافية لضمان استمرار وصول المستهلكين إلى الخدمات المالية وحمايتهم من الممارسات غير العادلة أو الاحتيالية في وقت يجعلهم عرضة للخطر بشكل خاص.

الاتصال: يصبح الوصول إلى الخدمات والمعلومات الموثوقة عبر الإنترنت أكثر أهمية من أي وقت مضى عندما تتعطل فجأة طرق الوصول المعتادة إلى السلع والخدمات الأساسية. يمكن تأمين الوصول إلى الإنترنت لعدد أكبر من الناس من خلال الأجهزة والبيانات المدعومة، وزيادة بدل البيانات، ومواقع الويب الصفرية للمؤسسات الصحية الرسمية وغيرها من الخدمات الحكومية الأساسية وإنهاء عمليات الإغلاق أو التباطؤ المفروضة على الإنترنت.

2.حماية الناس من ممارسات السوق غير العادلة

التلاعب بالأسعار: فرض التشريعات، ومعاقبة أولئك الذين يتقاضون أسعارًا زائدة أو يتسببون في نقص مصطنع ؛ تعزيز الشفافية في التسعير ؛ وضع قيود على تسعير السلع الأساسية ؛ اتخاذ إجراءات ضد البائعين الثانويين على منصات البيع. تطبيق قانون المنافسة ضد الشركات التي تستفيد من الأزمة من خلال إنشاء الكارتلات أو استغلال قوتها السوقية.

نقص المبالغ المستردة والتعويض: عرض الحماية من الخسائر المالية من التغييرات غير المتوقعة للظروف بتوفير المبالغ المستردة أو البدائل المقدمة ؛ احترام المبالغ المستردة المضمونة قانونا ؛ إتاحة خدمات تسوية المنازعات ؛ التحلي بالمرونة في استثناءات التأمين.

الأخبار المزيفة والمعلومات المضللة والمبيعات والخداع: إعطاء الأولوية لإزالة المحتوى والحسابات والمجموعات التي تنشر المعلومات الخاطئة والتحقق من المحتوى الموثوق به والترويج له، وتحذير المستهلكين من عمليات الخداع ذات الصلة بكوفيد 19، وتقديم النصح للمستهلكين حول كيفية حماية أنفسهم.

فترة سماح عادلة في أوقات الضغط المالي: توفير المرونة للمستهلكين الذين يواجهون تغييرات مفاجئة وغير متوقعة في مواردهم المالية، على سبيل المثال تأخير سداد القروض، والتنازل عن الرسوم ، وتأجيل تحصيل الديون وتمكين الوصول إلى أموال الطوارئ ، وحماية المستهلكين من خسائر الشركات نتيجة للأزمة.
الحفاظ على خصوصية المستهلك: تلعب البيانات الشخصية دورًا رئيسيًا في إبطاء انتشار كوفيد 19، ولكن يجب استخدامها بطرق حماية مسؤولة وآمنة وخصوصية ولا تؤدي إلى التمييز أثناء أو بعد الجائحة، تخضع للرقابة والمساءلة وقائمة على القانون.

3.حماية المستهلكين الضعفاء وذوي الدخل المنخفض

- ينبغي إيلاء اهتمام خاص للمستهلكين الضعفاء وأولئك الموجودين في البلدان المنخفضة الدخل حيث ستكون آثار وباء صحي مجتمعة مع ركود عالمي كارثية.

- يجب مقاومة محاولات استخدام الأزمة الحالية للتراجع عن سلامة المنتجات أو الحماية الاجتماعية أو البيئية التي من شأنها أن تضر أكثر المتضررين من الوباء.

- يجب توفير الوصول إلى الأساسيات مثل الغذاء الصحي والخدمات الصحية والطاقة الآمنة والتمويل والاتصال بأقل سعر ممكن.

الخطوات التالية**:** الاستثمار في التحول العاجل إلى الاستهلاك والإنتاج المستدامين مدفوعين بحقوق المستهلكين في السوق

1. بناء حماية أقوى وأكثر شمولاً للمستهلكين: من المقدر أن ما يصل إلى ربع جميع البلدان لا توفر حماية قانونية لمستهلكيها[2] من الممارسات غير العادلة والمعلومات الخاطئة والمنتجات والخدمات غير الآمنة والوصول إلى التعويض، و تعاني من أسواق لا تعطي الأولوية للصحة والبيئة. يجب بشكل عاجل تطبيق حماية المستهلك في المناطق التي لا تتوفر فيها. في حالة وجود حماية للمستهلكين، يجب دعمها -ويجب معالجة أي ثغرات في الحماية نتيجة للقضايا التي تنشأ عن هذه الأزمة. إن صوت المستهلك جزء حيوي من نهج الحكومة والمجتمع بأسره الذي دعت إليه الأمم المتحدة. ينبغي أن تكون احتياجات المستهلكين أكثر وضوحا في السياسة الوطنية وفي العمليات الحكومية الدولية. ويمكن تعزيزها من خلال الآليات المتاحة من خلال نماذج حماية المستهلك وتمكينه مثل القضايا والتعويضات الجماعية أو الشراء الجماعي الذي يمكن أن يخلق قدرًا أكبر من الإنصاف والتمثيل والتعويض في الأسواق.

2. إعطاء الأولوية للاستدامة**:** سيلعب المستهلكون دورًا مهمًا في مساعدة العالم على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، التي اعتمدتها الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في عام .2015ويشير هدف التنمية المستدامة 12على وجه التحديد إلى المستهلكين، ولكن سلوك المستهلك سيكون مهمًا للكثير من هذه الأهداف، إن لم يكن جميعها. إن تلبية الحاجة الملحة للانتقال السريع إلى نموذج اقتصادي نظيف ودائري ومستدام، خاصة عند حدوث تحولات في سلسلة التوريد، سيكون من المستحيل تحقيقه بدون ثقة المستهلكين وإشراكهم على المدى الطويل. يجب ألا تؤدي الأزمة الحالية إلى إضعاف التشريعات القائمة لحماية وتعزيز الاستدامة، أو تأخير المبادرات المستقبلية التي تمس الحاجة إليها في مجالات مثل التمويل المستدام، والنظم الغذائية، والتنقل، وتدابير الطاقة المنزلية.
3. إعطاء الأولوية للصحة: يمكن أن تساعد مبادئ المستهلك في ضمان الوصول إلى المنتجات الآمنة التي لا تضر بالصحة ؛ الحصول على غذاء آمن ومغذٍ وبأسعار معقولة ومياه شرب نظيفة ومرافق صحية لائقة ؛ تشجيع الاستثمارات الوطنية واسعة النطاق في التكنولوجيا النظيفة والطاقة لتحسين جودة الهواء ؛ نشر معلومات موثوقة عن التدابير الصحية الوقائية والعلاج. ينبغي تمكين الاستخدام المتزايد للصحة والبيانات الرقمية من خلال الحماية والأمن والمساءلة لزيادة الثقة والمشاركة.

4. تعزيز النظم الغذائية: يمكن لأطر حماية المستهلك تشكيل نظم غذائية ميسورة وقوية ومستدامة تلبي الاحتياجات الصحية والتغذوية للمستهلكين، وتبني الصحة الفردية والمرونة ضد تفشي الوباء في المستقبل، وتحمي سبل العيش والموارد البيئية. يمكن أن يساعد تطوير مزيج متنوع من سلاسل التوريد أيضًا على التكيف مع الاضطرابات المستقبلية والحفاظ على سبل العيش لمجموعة من أصحاب المصلحة بما في ذلك صغار المزارعين والشركات الصغيرة.

5. الوصول إلى الخدمات المالية العادلة: تساعد الخدمات المالية مثل المدفوعات والمدخرات والائتمان المستهلكين على إدارة أموالهم بأمان وكفاءة، ولكن الطبيعة المعقدة لبعض الخدمات يمكن أن تجعل المستهلكين عرضة بشكل خاص للممارسات غير المسؤولة، خاصة في أوقات الأزمات والتغيير. سيؤدي تحديث مبادئ مجموعة العشرين رفيعة المستوى لحماية المستهلك المالية[3] للتعامل مع التغييرات الكبيرة في الخدمات المالية ودعم التنفيذ في جميع البلدان إلى حماية المستهلكين من المعلومات المضللة، والشروط والأحكام غير العادلة، والاحتيال، وانعدام المنافسة.

6. الاستثمار العام العادل: يتم تنفيذ حزم التحفيز الوطنية الشاملة للتخفيف من الآثار السلبية لـكوفيد-19 وضمان الانتعاش الاقتصادي. مثل هذه المساعدة والمزيد من الاستثمار العام على المدى الطويل في البنية التحتية وإعادة البناء يجب أن تضع احتياجات الصحة العامة والمرونة أولاً وأن تكون متاحة فقط للشركات التي تمتثل لأنظمة حماية المستهلك وملتزمة بتحقيق أهداف باريس المناخية وأهداف التنمية المستدامة. يجب إعطاء الأولوية للتمويل في الأنظمة التي يحتاجها المستهلكون أكثر من غيرها، ولكنها تميل إلى جذب أقل قدر من الاستثمار مثل الصرف الصحي والنظافة، والطاقة المنزلية وتعديل الكفاءة، وتنقل بدون تلوث، وأنظمة التوصيل النهائية.

---

[2] تقدر معل،مات المنظمة العالمية للمستهلك و الأنكتاد أن 75 إلى 85 في المائة من الدول لديها نوع من أنواع التشريعات حول حماية المستهلك https://unctadwcpm.org/map.html
https://www.consumersinternational.org/media/154677/the-state-of-consumer-protection-around-the-world-full-report-en-revised-april-2013.pdf

[3] http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/financialconsumerprotection.htm

7. تمكين الاتصال الرقمي العادل والآمن: أظهر وباء كوفيد-19 مدى أهمية البنية التحتية الرقمية للناس والاقتصاد الفعال. نصف العالم متصل بالإنترنت، فيما يعيش معظم السكان غير المتصلين بالإنترنت في أقل البلدان نمواً[4]. يجب تسريع تغطية التجارة الإلكترونية والهوية الرقمية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات الصحية المتنقلة لبناء المرونة تجاه الصدمات المستقبلية -مع ابتكارات للوصول إلى مجموعات مهمشة أو محرومة من المستهلكين مبنية على المبادئ الأساسية للأمن والخصوصية والاستدامة والمساءلة ومسؤولية محسّنة عن سلامة المنتج. يجب بذل جهد منسق لضمان اتصال باقي السكان غير المتصلين بإنترنت مفتوح وميسور التكلفة وجيد وآمن، وأن تكون قواعد المشاركة في السوق الرقمية تحمي المستهلكين كما هو الحال في الاقتصاد غير المتصل بالإنترنت. في العالم الرقمي، أصبحت ثقة المستهلك أكثر أهمية من أي وقت مضى.

[4] https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2019.pdf