

بيان سياسات

بيان سياسات غرفة التجارة الدولية بشأن البريد الإلكتروني غير المرغوب "سبام" ¹ والرسائل الإلكترونية الدعائية

إعداد لجنة الأعمال الإلكترونية وتقنية المعلومات والاتصالات

مقدمة

تعتمد مؤسسات الأعمال والمستهلكون في مختلف أرجاء العالم على سرعة وسهولة البريد الإلكتروني وغيره من أشكال الاتصالات الإلكترونية. ففي غضون سنوات قليلة، أصبح البريد الإلكتروني أداة أساسية لتنفيذ الأعمال والحصول على المعلومات والتواصل بين الناس. وقد أثير الكثير من الجدل حول مشكلة "سبام" وكيفية تقليصها. وحيث يتم تطبيق أحكام قانونية مختلفة على الاتصالات الإلكترونية في مختلف الاختصاصات، إلا أنه لا يوجد تعريف مقبول عموماً لمصطلح "سبام". وعليه فإننا نسعى في هذه الورقة إلى تحديد الإتصالات الإلكترونية غير المشروعة أو غير المقبولة، وهو موضوع نعتقد بوجود اتفاق عام بشأنه.

يُقصد بمصطلح "سبام" لدى غرفة التجارة الدولية الاتصالات المضرة أو الاحتيالية أو المغرضة أو المضللة أو غير القانونية التي يتم إرسالها عموماً بأعداد كبيرة. وهذا هو المقصود بمصطلح "سبام" كما هو مستخدم في هذه الورقة.

ويُقصد بمصطلح مرسلي "سبام" "spammers" تلك الجهات التي ترسل هذه الرسائل الإلكترونية كما هو موضح أعلاه.

ويركز القسم أدناه على وصف الرسائل الإلكترونية غير المقبولة ويميزها عن رسائل التسويق التجاري الإلكترونية المقبولة التي تتبع القواعد المتبع في ممارسات أهل المهنة.

إن التمييز بين ما تتفق غرفة التجارة الدولية وأعضائها على وجوب تصنيفه على أنه "سبام" وبين الاتصالات الإلكترونية التجارية المشروعة له فائدتان واضحتان:

الأولى: أنه يعترف بالاحتياجات والمنافع المشروعة للاتصالات الإلكترونية التجارية؛

الثانية: أنه يتيح للحكومات والجهات الأخرى التركيز على المشكلة الحقيقية للاتصالات المضرة أو الاحتيالية أو المؤذية أو المضللة أو غير القانونية.

¹ تم استخدام مصطلح "سبام" في هذه الوثيقة لأنه المصطلح الأكثر شيوعاً في الوقت الحاضر.

1- الممارسات التسويقية المسؤولة والمشروعة هي أساس التنظيم الذاتي

تدعم غرفة التجارة الدولية وجود إطار تنظيمي ذاتي مدروس تتشارك فيه جميع الأطراف في مجال التسويق والإعلان مسؤولة توزيع الرسائل التي يتم إرسالها باستخدام الوسائل الإلكترونية، مما يعني أنه ينبغي على الشركات أن تتبع قواعد السلوك المهني التي تحدد معايير السلوك الأخلاقي مثل إرشادات غرفة التجارة الدولية حول التسويق والإعلان باستخدام الوسائل الإلكترونية المعدلة والمحدثة في عام 2004.

وعلى المسوقين المفوضين الذين يتحلون بروح المسؤولية والذين يتبعون إرشادات² غرفة التجارة الدولية أن يتبعوا الإجراءات التالية:

- عند جمع البيانات الشخصية، ينبغي إتباع أحكام القانون الدولي لغرفة التجارة الدولية حول التسويق المباشر³ التي تتعلق بإبلاغ الشخص موضوع البيانات، وكيفية جمعها واستخدامها ونقلها وأمنها، وتقديم واستخدام سياسات الخصوصية. وفي المناطق التي تفتقر إلى تشريعات نافذة للخصوصية، يجب على الشركات أن تراعي مبادئ الخصوصية المحددة في نظام أدوات الخصوصية التابع لغرفة التجارة الدولية⁴.
- أن يتم توجيه الرسائل للمستقبلين الذين يرجح أن يكون لديهم اهتمام بالموضوع أو العرض ذي العلاقة.
- عدم استخدام عناوين المواضيع المضللة في رسائل البريد الإلكتروني التجارية.
- الكشف عن هوية المرسل وتفاصيل الاتصال المتعلقة به مما يتيح المجال للمستقبل بأن يقوم برفض رسائل التسويق في المستقبل.

وتختلف الشركات التي تتبع هذه الإرشادات عن الجهات التي ترسل "سبام".

ومن أجل تركيز الجهود الحكومية في الاتجاه الصحيح وضمان أن تستمر شبكات الاتصال وسيلة عملية للاتصالات التجارية لمؤسسات الأعمال المشروعة، فمن المهم للسياسة الحكومية أن تعترف بهذا الفرق. وإننا نشجع الحكومات على تركيز جهودها على الإجراءات التي تستهدف المسوقين المفوضين دون فرض عقوبات عليهم.

2- الاتصالات الإلكترونية المشروعة المخصصة للتسويق ليست "سبام"

إذا كان الاتصال الإلكتروني ذو طبيعة تجارية، فإنه بالتالي ليس رسالة "سبام". وفي العادة تتميز رسائل "سبام" والرسائل المضرة أو الاحتيالية أو المؤذية أو المضللة أو غير القانونية والتي ترسل عموماً بأعداد كبيرة بالخصائص التالية:

- قد تتضمن معلومات غير حقيقية في عنوانها أو تتضمن آلية رفض لا تعمل أو لا تنفذ، أي قد تكون احتيالية أو مضللة.
- يمكن استخدامها للإعلان عن المنتجات والخدمات مع ادعاءات مضللة، أو لبيع منتجات مثل وصفات الأدوية بطريقة غير قانونية، أي قد تكون مضللة وغير مشروعة بل ومضرة.

² يشتمل القانون الدولي لغرفة التجارة الدولية حول التسويق المباشر أحكاماً تتعلق بجمع البيانات الشخصية.

³ متوفر عبر الإنترنت على

http://www.iccwbo.org/home/statements_rules/rules/2001/code_of_direct_marketing.asp

⁴ متوفر عبر الإنترنت على http://www.iccwbo.org/home/e_business/word_documents/TOOLKIT-rev.pdf

- يمكن للجهات التي ترسل هذه الرسائل الإلكترونية الحصول على تفاصيل معلومات الاتصال للأفراد بطرق غير أخلاقية وغير قانونية ومضلة، أي قد تكون غير مشروعة وغير قانونية.
- وكما ورد وصفه في هذا البيان، يمكن أن تكون رسائل "سبام" وسيلة نقل للفيروسات أو عمليات الاحتيال أي أنها يمكن أن تكون سيئة النوايا وغير قانونية.

وببساطة تختلف الجهات التي ترسل "سبام" عن المسوقين المفوضين حيث أن المنشآت التي ترسل هذه الرسائل لا تحترم الأنظمة والقوانين المطبقة ولا تحترم اختيارات المستخدمين فيما يتعلق بالاتصالات التجارية. وهذه هي الفكرة الأساسية للرسائل الإلكترونية غير المرغوبة.

3- ليس لجميع رسائل "سبام" هدف تجاري

هناك كمٌ متزايد من رسائل "سبام" - وخاصة رسائل البريد الإلكتروني - ليس له أي هدف تسويقي أو ترويجي على الإطلاق، بل يتم إرسالها بشكل أساسي لنشر الفيروسات (مثل الفيروس المعروف باسم ILOVEYOU) أو كوسيلة للحصول على المعلومات الشخصية بالتحايل. وقد تزعم هذه الرسائل المعروفة باسم phishing أنها موجهة من قبل مؤسسة أعمال مشروعة أو بنك وتطلب أرقام بطاقات الائتمان للأفراد أو تفاصيل الحسابات المصرفية أو غيرها من المعلومات الشخصية. وقد تحتوي هذه الرسائل على روابط إلى مواقع إلكترونية مزيفة أو وهمية تخدع المستخدمين ليقدموا معلوماتهم الشخصية. وعندما يتم الحصول على المعلومات الشخصية يتم استخدامها لارتكاب جرائم سرقة الهوية وللإحتيال على الأفراد والمؤسسات. وقد أصبحت هذه القضية من القضايا الخطيرة المتعلقة بأمن المعلومات مما يضيف جانبا جديدا لمشكلة "سبام".

لقد قامت بعض الدول بسبب استيائها من الرسائل الإلكترونية المضرة أو الاحتيالية بحظر جميع الاتصالات التجارية غير المرغوبة، إلا أن هذه الإجراءات لم تنجح في تقليل حجم "سبام" لأن مرسلتي هذه الرسائل يعملون خارج نطاق القانون ولا يحترمون قواعد حرية القبول (opt-in) أو الرفض (opt-out). لم يؤد ذلك إلى زيادة في تعقيد المشكلة الرئيسية فحسب وإنما ساهم في زيادة بطء التسويق عبر البريد الإلكتروني ورفع تكلفته بالنسبة لمؤسسات الأعمال المشروعة. كما أدت إجراءات القبول إلى التقليل من قدرة مؤسسات الأعمال المشروعة وخاصة مؤسسات الأعمال الصغيرة ومتوسطة الحجم على المحافظة على قواعد عملائها وتوسيعها عن طريق استخدام أساليب التسويق المبتكرة والهادفة التي تتيحها الإنترنت.

أسلوب مجموعات الأدوات لمكافحة "سبام"

يعد "سبام" - أي الرسائل المضرة أو الاحتيالية أو المؤذية أو المضللة أو غير القانونية التي يتم إرسالها عادة بأعداد كبيرة وليس فقط الرسائل الإلكترونية غير المرغوبة أو غير المصرح بها - مشكلة خطيرة ودولية تواجه جميع القطاعات، ويجب مواجهتها من خلال الجهود المنسقة من قبل كافة الجهات المهتمة في مجتمع المعلومات. وتلحق هذه الرسائل الضرر بالمستهلكين ومؤسسات الأعمال ومستخدمي تقنيات المعلومات والاتصالات. ويعد الحوار وتبادل الخبرات بين القطاعين العام والخاص أمرا أساسيا لمواجهة هذا التحدي بنجاح والتأكد من استمرار انتفاع المستخدمين عبر العالم من اقتصاد الشبكات.

يضيف القطاع الخاص رؤى مميزة وقيمة إلى هذا الحوار. ولأن القطاع التجاري يملك ويدير عددا كبيرا من الشبكات والأنظمة التي تنقل كاهلها ظاهرة "سبام" فإن مجتمع الأعمال يملك خبرة واسعة وحديثة في مواجهة هذا النوع من الرسائل. والأهم من ذلك يقوم القطاع التجاري بدور أساسي في وضع الحلول التقنية المبتكرة لمواجهة مشكلة "سبام". ونسعى نحو تحقيق حوار

متواصل وبناء على جميع المستويات وبمشاركة جميع أصحاب المصالح المتأثرين لضمان الوصول الى الحلول العملية والفعالة لمشكلة "سبام".

ويؤيد قطاع الأعمال وضع منهج متعدد الأوجه لمحاربة "سبام" على النحو التالي:

- **التوعية والتعاون:** يجب أن تعمل الحكومة وقطاع الأعمال معا كشراكة بين القطاعين العام والخاص لتوعية المستخدمين ومؤسسات الأعمال في الحرب ضد "سبام".
- **التقنية:** يجب أن يواصل قطاع التقنية العمل لتطوير الحلول التقنية لمشكلة "سبام" من خلال العمل مع الحكومات والمستهلكين لتعزيز الوعي بالأساليب التقنية.
- **دور قطاع الأعمال في مواجهة مشكلة "سبام":** يستطيع قطاع الأعمال أن يتبع أفضل السبل في التعامل مع "سبام" عن طريق قوانين السلوك المهني وغيرها من أدوات التنظيم الذاتي.
- **الإجراءات التنفيذية الحكومية:** يجب أن تتأكد الحكومات من أن التشريعات ذات الصلة الموجودة تغطي الرسائل المضرة والاحتيالية والمضللة وغير القانونية ويتم تطبيقها بفعالية.

إن الجهد التعاوني في جميع هذه المجالات هو أنجع الطرق للتعامل بفعالية مع هذه المعضلة والتأكد في الوقت ذاته من تمتع مؤسسات الأعمال والمستهلكين بالراحة والسهولة التي يوفرها استخدام الاتصالات الإلكترونية.

1- التوعية والتعاون: يجب أن تعمل الحكومة وقطاع الأعمال معا كشراكة بين القطاعين العام والخاص لتوعية المستخدمين ومؤسسات الأعمال في الحرب ضد "سبام".

إن المستوى الفعال من الوعي والتنقيف هو الوسيلة الرئيسية في مواجهة "سبام" لأنها تزود المستخدمين بالأدوات المهمة التي يحتاجون إليها للتعامل مع البريد الإلكتروني والمعلومات الشخصية الخاصة بهم. وعندما يتعلم المستخدمون كيفية التقليل من "سبام" والتعامل معها ستصبح هذه العملية أقل جدوى للمنشآت التي ترسل هذه الرسائل. ويجب أن يتمتع المستخدمون بدرجة من الوعي عند الإفصاح عن عناوينهم الإلكترونية وأن يدركوا كيفية استخدام البرامج وغيرها من الأدوات للتعامل مع رسائل "سبام" الموجهة لهم.

إن الوعي والتنقيف هما مسؤوليتان مشتركة على جميع أصحاب المصالح. إذ على قطاع الأعمال أن يستمر في توعية المستخدمين حول كيفية حماية خصوصية معلوماتهم عند التسجيل في موقع ما أو شراء منتج ما. ويحرص قطاع الأعمال على تبادل المعلومات حول أفضل الممارسات للإجراءات الفعالة لصد "سبام" ووضع الأدوات التي تمكن المستخدمين من تحديد رسائل البريد الإلكتروني التي يريدون أن يتسلموها. ومع نجاح القطاع الخاص في إنجاز مراحل متقدمة في التعامل مع آخر تقنيات "سبام"، يصبح أفضل القطاعات للتعامل مع هذه المشكلة وتقديم الحلول لها. وسيعمل القطاع الخاص مع أصحاب المصالح المعنيين على تعزيز الوعي بين المستخدمين ونشر أحدث الوسائل وأكثرها فعالية لتجنب "سبام" أو التقليل منها.

- ينبغي على الحكومات أن تدعم وتكمل الجهود الذي يبذلها قطاع الأعمال لتوعية المستخدمين (بما فيهم المشاركين المتوسطة وصغيرة الحجم) حول تجنب "سبام" أو التقليل منها، وكيفية التعامل مع معلوماتهم الشخصية عبر الإنترنت.

▪ يجب أن تتعاون الحكومات مع قطاع الأعمال لزيادة الوعي واستخدام الحلول والآليات العملية للتبليغ عن سوء استخدام رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل الفورية أو الرسائل القصيرة (إس إم إس) والتعامل معها. ويجب أن توفر الحكومات وقطاع الأعمال آلية التبليغ وعاوين إلكترونية لخيارات الرفض الخاصة بالمصدر العالمي عبر الإنترنت حول "سبام" التابع لغرفة التجارة الدولية⁵، وهو مصدر عبر الإنترنت للمستخدمين يمكنهم من خلاله التبليغ عن "سبام" والتقدم بشكاوى تتعلق بالخصوصية ويقدم روابط إلكترونية لمصادر التبليغ والرفض في أكثر من ثلاثين بلدا حول العالم.

▪ يجب أن تتم من خلال قطاع الأعمال متابعة وتوسيع الجهود لزيادة وعي مؤسسات الأعمال بممارسات التسويق عن طريق تثقيفهم وتشجيعهم ليمتثلوا لقوانين التنظيم الذاتي.

2- قطاع التقنية: يجب أن يتابع قطاع التقنية سعيه لتطوير الحلول التقنية لمشكلة "سبام" والعمل مع الحكومات والمستهلكين لتعزيز الوعي بالأساليب التقنية.

سيتابع قطاع الأعمال جهوده لتطوير وتحسين عملية التصفية وغيرها من تقنيات التقليل من "سبام". وبما أن الجهات التي ترسل هذه الرسائل تستطيع أن تغير تكتيكاتها بنفس السرعة التي تطور فيها قطاع الأعمال أساليب دفاعية جديدة، يجب أن يتم تطوير الحلول التقنية لمواجهة مشكلة "سبام" بسرعة وبشكل مستمر. ويقوم قطاع الأعمال باستمرار بتحسين قدرة هذه التقنيات على التمييز بين "سبام" وغيرها من الرسائل ويقوم كذلك بتطوير منتجات سهلة الاستخدام.

يدرك قطاع الأعمال حجم التحدي الذي تشكله "سبام" لمجتمع المعلومات، وقد استجاب لهذا التحدي عبر بعض الابتكارات مثل مراقبة الشبكات على مستوى المشاريع وتحليل حركة الاتصالات وفحص الفيروسات لحماية أنظمة وشبكات المعلومات. ومن الأساليب الجديدة لمواجهة مشكلة "سبام"، استخدام الأنظمة الذكية التي تتأقلم تلقائيا مع التكتيكات المتغيرة للجهات التي ترسل هذه الرسائل بل يمكن تعديلها لتناسب مع الخيارات التي يفضلها مختلف المستخدمين.

وينبغي على الحكومات أن تتجنب فرض تقنيات محددة مضادة لـ "سبام"، وأن تركز على إيجاد وتعزيز مناخ يستطيع قطاع الأعمال في ظللة أن يواصل ابتكار وتطوير وتحسين الحلول التقنية لمشكلة "سبام" المتغيرة باستمرار.

▪ ينبغي أن تتأكد الحكومات من أن إجراءات محاربة "سبام" ليست متحيزة لتقنية معينة وترتكز على معايير يوافق عليها قطاع الأعمال، كلما أمكن ذلك. وينبغي على الحكومات أيضا أن لا تفرض إجراءات تقنية محددة لمواجهة مشكلة "سبام"، أو أن تحاول إجبار الشركات على تبني إجراءات لا يتوفر لها الدعم الفني في سوق العمل.

▪ يجب أن تستمر الحكومات في السماح لمزودي خدمات الإنترنت وغيرهم من الشركات في حجب "سبام" عن أنظمتهم وشبكاتهم أخذين بعين الاعتبار منافع البريد التجاري المشروع.

3- دور قطاع الأعمال: يستطيع قطاع الأعمال أن يتبع أفضل السبل في التعامل مع "سبام" عن طريق قوانين السلوك المهني وغيرها من أدوات التنظيم الذاتي

ترغب مؤسسات الأعمال في التأكد من ثقة زبائنهم فترسل لهم رسائل هادفة ومثيرة للاهتمام تسعى إلى تكوين العلاقة مع الزبون أو تعزيزها. ومن مصلحة قطاع الأعمال أن يحافظ على

⁵ http://www.iccwbo.org/home/menu_electronic_business.asp

فائدة الإنترنت وتقنيات الاتصال المرتبطة بها كوسيلة للرسائل التجارية المسؤولة والمقبولة. ويمكن لقطاع الأعمال أن يساعد في ادخار الموارد الحكومية لمواجهة "سبام" عن طريق وضع آليات المراقبة والامتثال لإدارة وتنظيم الرسائل التجارية المشروعة باستخدام قواعد السلوك المهني وغيرها من الأدوات.

تعد قواعد السلوك المهني والإرشادات ومبادرات القطاع الخاص المتعلقة بأفضل الممارسات مثل إرشادات غرفة التجارة الدولية حول التسويق والإعلان باستخدام الوسائل الإلكترونية⁶ والقانون الأوروبي لممارسة استخدام البيانات الشخصية في توجيه التسويق⁷ ومحاربة "سبام" (Antispam)-إرشادات اتحاد الصناعات الدنماركية وأيتك (ITEK)⁸، والممارسات التطوعية من حوار الأعمال العالمي حول التجارة الإلكترونية (GBDe) في توصياتها بشأن الاتصالات الإلكترونية غير المرغوبة⁹ وترست أورغ (Truste.org)¹⁰، تمثل جميعها وسيلة فعالة لنشر أفضل الممارسات.

- ينبغي على الحكومات أن تحترم وتشجع قواعد السلوك المهني وأفضل الممارسات التي تضع إرشادات الاستخدام التجاري المسؤول لرسائل البريد الإلكتروني.
- ينبغي على قطاع الأعمال أن يستمر في استخدام القواعد وأفضل الممارسات لتثقيف عدد أكبر من الشركات حول ممارسات التسويق المباشرة المقبولة.

4- الإجراءات التنفيذية الحكومية: يجب أن تتأكد الحكومات من أن التشريعات ذات الصلة الموجودة تغطي الرسائل المضرة والاحتمالية والمضلة وغير القانونية ويتم تطبيقها بفعالية.

تناشد قطاعات الأعمال الحكومات بأن تتبنى أساليب تشريعية متوازنة كجزء من مجموعة إجراءات محتملة لمواجهة مشكلة "سبام". يجب على الحكومات مراجعة القوانين والأنظمة الحالية لمعرفة ما إذا كانت كافية لمعالجة هذه المشكلة.

ويجب أن تركز التشريعات أو التعديلات الجديدة -كلما لزم الأمر- على منع الرسائل غير المشروعة أو الاحتمالية أو المضرة. ويجب أن يتم وضع الإجراءات بعناية للتقليل من حجم هذه الرسائل والحفاظ على استخدام قطاع الأعمال المشروع للإنترنت كوسيلة للاتصال والتسويق. ويجب أن تميز القوانين بين الاتصالات المضرة أو الاحتمالية أو المؤذية أو المضلة أو غير القانونية التي ترسلها جهات مجهولة والاتصالات التي تجريها شركات مسؤولة لإنشاء العلاقة مع العملاء أو تعزيزها.

- ينبغي أن تحتوي التشريعات ذات الصلة (مثل الأنظمة والقوانين بشأن الاحتيال وحماية المستهلك والمنافسة غير المشروعة) على مفاهيم محددة تمنع بعض الأنشطة مثل استخدام معلومات خاطئة أو مضللة في العنوان أو في سطر الموضوع أو عروض أو مزاعم احتيالية أو سوء استخدام لأسماء المجال وعناوين بروتوكولات الإنترنت الخاصة بالآخرين والحصول على عناوين البريد الإلكتروني من خلال السطو على أدلة العناوين الإلكترونية أو إتباع إجراءات مجهولة المصدر أو مؤتمتة لجمع العناوين.

⁶ http://www.iccwbo.org/home/statements_rules/rules/1998/internet_guidliens.asp

إرشادات غرفة التجارة الدولية حاليا قيد المراجعة حتى يتم إصدارها في صورتها النهائية في حزيران 2004

⁷ http://www.europa.eu.int/comm/internal_market/privacy/docs/wpdocs/2003/wp77-annex_en.pdf

⁸ <http://billed.di.dk/wimpfiles/lores/image.asp?objno=/298860.pdf>

⁹ <http://www.gbde.org/spam03.pdf>

¹⁰ <http://www.truste.org>

■ يجب تطبيق القوانين والسياسات بشأن "سبام" على البلد الذي توجد فيه الشركة التي ترسل الرسائل الإلكترونية التجارية بأعداد كبيرة. ولا يشمل تطبيق القوانين والسياسات بشأن "سبام" على رسائل البريد الإلكتروني التجارية التي يتم إرسالها بأعداد كبيرة والتي لا يتم توجيهها بشكل رئيسي نحو المستقبلين في ذلك البلد. كما لا ينبغي أن يتم تطبيقها على اتصال ما على أساس جزء (مثل حزمة أو مجموعة من الحزم) من ذلك الاتصال الذي يتم تمريره من مستقبل معين في ذلك البلد وليس موجهًا إليه.

إن التنفيذ الفعال للقوانين من جانب الحكومات أمر ضروري. أما إجراءات الإنفاذ الخاصة والحقوق الخاصة باتخاذ الإجراءات من خلال الجهاز القضائي فهي جزء مهم من جهود مواجهة مشكلة "سبام"، وينبغي أن يتم دعمها بالقانون. لقد اتخذت بعض الدول إجراءات إصدار إنذارات قضائية سريعة في جانبي التنفيذ الخاص والعام.

■ يجب على الحكومات احترام خصوصية العميل وحرية اختياره وإتاحة المجال للشركات المشروعة بما فيها مؤسسات الأعمال الصغيرة ومتوسطة الحجم أن تمارس تسويق منتجاتها وخدماتها.

■ يجب على الحكومات أن تتأكد من أنها قادرة بحكم القانون أن تفرض غرامات فعالة أو غيرها من العقوبات على الجهات التي ترسل "سبام".

■ يجب أن تركز الحكومات على قضايا الاحتيال وأن تخصص الموارد الكافية لتطبيق قوانين الاحتيال الحالية المتعلقة بالاتصالات الإلكترونية بشكل فعال.

■ يجب أن تتبنى الحكومات إجراءات فعالة للتعامل مع الشكاوى الدولية.

■ يجب أن تتخذ الحكومات جميع الوسائل الاحترازية لمنع الشركات من التملص من الالتزامات القانونية أو تحديدها أو معارضتها.

نموذج للتعاون الفعال والمناسب في إنفاذ القانون:

يجب أن تحرص الحكومات على التعاون الفعال والمناسب في تطبيق القانون بدلا من التطبيق الدولي غير الضروري للقوانين. يوفر مجلس الاتفاق الأوروبي حول جرائم الإنترنت وإرشادات منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية نماذج لهذا التعاون. ويجب أن يتم من خلال نموذج للتعاون الفعال والمناسب في تطبيق القانون التأكد مما يلي:

(1) أن يتم احترام طلب التعاون من وكالة تطبيق القانون في بلد ما إلى وكالة تنفيذ قانون في بلد آخر فقط إذا كان السلوك المزعوم يخالف القوانين في كلا الدولتين: مصدر الطلب والمطلوب منها، أي حين تكون الجريمة متبادلة،

(2) لن يطلب من شركة ما أن تستجيب وتمثل للطلبات إلا من وكالة تطبيق القانون التابعة للدولة مقر تلك الشركة ويتوفر فيها الدليل على الجريمة¹¹.

¹¹ على سبيل المثال لا تحتاج الأحكام المتعلقة بالدعم المتبادل في مجلس الاتفاق الأوروبي حول جرائم الإنترنت إلى شركات تستجيب لطلب مباشر من وكالة تنفيذ من بلد أجنبي. وإنما ينبغي على وكالة تنفيذ القانون الأجنبية أن تبحث عن مساعدة وكالة تنفيذ القانون الموجودة في بلد الشركة. وينبغي على الوكالة الوطنية أن تسعى إلى تعاون الشركة بما يتفق مع ضوابط العملية والإجراءات المعمول بها.

إجراءات قطاع الأعمال:

لقد تم وضع خطوات العمل هذه من قبل غرفة التجارة الدولية بالتعاون مع اللجنة الاستشارية في قطاعي الأعمال والصناعة التابعة لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية لتكون مكملة للإجراءات المقترحة للحكومات.

- سيتعاون قطاع الأعمال مع الحكومات لزيادة الوعي واستخدام الحلول والآليات العملية للإبلاغ عن سوء استخدام البريد الإلكتروني أو نظام الرسائل الفورية أو الرسائل القصيرة (إس إم إس) والتعامل معها.
 - سيستمر قطاع الأعمال في زيادة وعي المستخدم بكيفية التقليل من "سبام" والتعامل معها على المستوى الفردي ومستوى مؤسسات الأعمال خاصة من خلال مبادرات مثل مبادرة المصادر العالمية عبر الإنترنت للرسائل الإلكترونية غير المرغوبة التي توفرها غرفة التجارة الدولية.
 - سيستمر قطاع الأعمال في وضع الحلول التقنية لمعضلة "سبام".
 - سيقوم قطاع العمال بتطبيق إجراءات خاصة على الجهات التي ترسل هذه الرسائل حيثما كانت هذه الإجراءات مناسبة ومن المحتمل أن تكون فعالة.
 - سيستمر قطاع الأعمال في دعم الأساليب الفعالة والعملية لمواجهة مشكلة "سبام". ومن أجل هذه الغاية، نلفت الانتباه نحو البيانات وقواعد التسويق من منظمات الأعمال التالية: غرفة التجارة الدولية واتحاد جمعيات التسويق المباشر الأوروبية وحوار الأعمال العالمي حول التجارة الإلكترونية (GBDe) وجمعية التسويق المباشر وأنتي سبام (Antispam) - إرشادات اتحاد الصناعات الدنمركية وآيتك (ITEK).
 - سيستمر قطاع الأعمال في التعاون مع المنظمات المهنية لتبادل السياسات وأفضل الممارسات وتعزيزها عالمياً.
 - سيستمر قطاع الأعمال بدعم الحوار الدولي بين أصحاب المصالح المتعددين والمشاركة فيه لاعتماد أساليب عملية لمواجهة مشكلة "سبام".
- ويتطلع قطاع الأعمال الى الحوار والتعاون المستمر والعمل التعاوني مع الحكومات لمواجهة مشكلة "سبام". ومن شأن ذلك أن يدعم خصوصية وأمن جميع المستخدمين والتأكد من أن تظل الإنترنت مكاناً مواتياً للقيام بالأعمال.