

Influența SI-SC asupra vieții personale și a dezvoltării individuale a cetățeanului, protecția drepturilor cetățeanului și consumatorului

Ileana Trandafir

1. Considerații generale

Impactul societății informaționale - societate a cunoașterii (SI-SC) asupra vieții personale și a dezvoltării individuale a membrilor săi poate fi analizat sub multiple aspecte. O asemenea analiză trebuie să ia în considerare în primul rând **modelul** acestui nou tip de societate cu toate caracteristicile sale politice, economice și sociale, așa cum este conceput și implementat atât la nivelul fiecărei țări, cât și la nivel regional și internațional. Efectele benefice ale utilizării pe scară largă a tehnologiei informației și comunicațiilor la locul de muncă, în relația cu autoritățile și instituțiile publice, în viața de zi cu zi (pentru a face cumpărături, a se instrui, a se distra sau a-și rezolva diverse treburi gospodărești ș.a.m.d.) sunt de necontestat. Aceste efecte însă nu trebuie idealizate, atâta timp cât practica actuală a dovedit și existența a numeroase obstacole care pot diminua sau anula aceste efecte: imposibilitatea unor categorii sociale de a avea acces la noile servicii specifice societății informaționale (din lipsa infrastructurii de comunicații adecvate sau a terminalelor de acces, din lipsa culturii necesare pentru a le utiliza sau datorită tarifelor prea ridicate în raport cu veniturile individuale etc.), distorsiunile produse în piața muncii, inadecvarea serviciilor/informațiilor oferite în raport cu interesele individuale sau de grup, lipsa de securitate și confidențialitate a informației cu efecte nedorite asupra intimității vieții personale sau cu producerea de pierderi materiale importante, conținuturi informaționale periculoase la adresa moralei publice, eticii sociale sau a securității individuale. În consecință, se pune cu tot mai multă acuitate problema incluziunii sociale (limitării fenomenului de "digital divide") cât și a protecției cetățeanului și consumatorului în societatea informațională.

Viziunea optimistă asupra economiei globale bazate pe cunoaștere trebuie temperată de realitățile actuale: jumătate din populația globului nu a vorbit niciodată la un telefon, și mult mai mulți sunt cei care nu au accesat vreodată Internetul.

Numeroase organisme și instituții naționale și internaționale analizează și încercă să găsească soluții acestor probleme (instituții guvernamentale, Consiliul European, Parlamentul, Consiliul și Comisia UE, G7/G8, OECD, UNESCO, WB, etc.) alături de reprezentanți ai mediului de afaceri și ai societății civile.

În perspectiva integrării României în UE cât și a unor angajamente recent asumate privind dezvoltarea societății informaționale naționale -aderarea la Planul de acțiune eEurope+ 2003 în iunie 2001 la summitul european de la Göteborg- în studiul de față sunt considerate cu prioritate tendințele și politicile organismelor europene și ale țărilor membre UE [4,5,6,7]. Fără a contesta beneficiile SI-SC asupra membrilor societății, punem îndeosebi accentul pe provocările acestui nou tip de societate și pe

direcțiile de acțiune pe care societatea însăși trebuie să le adopte pentru a se bucura deplin de aceste beneficii.

2. Viziunea europeană asupra societății informaționale SI-SC – o societate pentru toți

Încă din anul 1995 în raportul preliminar "*Construire la Société Européene de l'Information pour tous*" [1], al cărui titlu și principii au fost reluate în 1999 prin inițiativa Comisiei Europene "*eEurope - An Information Society for All*", se arăta că:

- Tehnologia în sine nu este nici bună, nici rea, ci numai modul său de utilizare poate conduce la beneficii sau pericole. În plus, implemetarea noilor tehnologii nu aduce automat avantaje pentru toți cetățenii; practica a demonstrat că pentru majoritatea inovațiilor tehnologice, beneficiile și costurile sunt inegal distribuite: în timp ce unii indivizi sau grupuri obțin mari avantaje, alții pot fi serios dezavantajați (ex. pierderea locului de muncă sau "erodarea" calificării).
- Pentru viitor pot fi considerate diferite modele ale societății informaționale, așa cum astăzi avem în lume diferite modele de societăți industriale. Aceste societăți diferă tocmai prin modul în care previn excluderea socială și crează noi oportunități pentru persoanele defavorizate. Modelul european trebuie să acorde o importanță maximă dimensiunii sociale, prin trecerea de la conceptul *solidarității pasive* la cel al *solidarității active*.
- În primul rând este esențial de a considera societatea informațională ca o *societate a învățării*, care conferă capacitatea de a transforma informația în cunoaștere, fapt care presupune mult mai mult decât asigurarea accesului la tehnologia informației și comunicațiilor (ideea convențională de *serviciu universal*) sau menținerea sistemului educațional actual.
- Având în vedere faptul că informația joacă un rol din ce în ce mai important în viața fiecăruia, o caracteristică esențială a societății informaționale "cu față umană" este garantarea posibilității ca indivizii să poată controla informația și nu invers. Prin proliferarea informațiilor detaliate care înregistrează fiecare mișcare, cumpărătură sau profil personal al indivizilor există riscul de a realiza o societate informațională inoportună și obositoare. Trebuie de asemenea acordată atenție tendinței de individualizare pe care o favorizează noile tehnologii; chiar dacă din punctul de vedere al serviciilor oferite se obține o eficacitate sporită, există riscul împietării asupra drepturilor individuale și a reducerii solidarității sociale.
- Activitățile umane (munca, petrecerea timpului liber, contactele cu administrația, cu băncile și alte servicii, etc.) se vor baza tot mai mult pe "reprezentări" ale realității (imagini abstracte sau virtuale) decât pe realitatea însăși. Această evoluție prezintă avantaje importante cum ar fi furnizarea mult mai rapidă a produselor sau serviciilor, diminuarea accidentelor și poate chiar a stress-ului fizic, dar poate prezenta și riscuri. Viața virtuală nu este viața reală și nici reprezentarea realității nu este realitatea. Este foarte probabil ca unii dintre noi să nu fie capabili să suporte să trăiască constatant numai într-o reprezentare a realității.

● In toate perioadele de evoluție socială, economică și tehnologică echilibrul între costurile și avantajele sociale suferă variații, iar societatea informațională nu face excepție de la această regulă. Adaptarea la societatea informațională constituie o mare provocare la adresa sectoarelor economiei, a întreprinderilor, a calificărilor și profesiilor, a furnizorilor de servicii publice sau private. În plus se produc schimbări spectaculoase în organizarea și calitatea muncii. Întreprinderile trebuie să fie tot mai flexibile pentru a opera în noul context de competiție, de calitate, de personalizare și de inovare rapidă. Angajaților li se cere din ce în ce mai mult să se adapteze la noile calificări, sarcini și forme de organizare a muncii; apar noi relații între funcția plătită, munca și activitatea depusă. Obținerea sau păstrarea locului de muncă devin o problemă majoră pentru viața indivizilor în noul tip de societate.

Raportul menționat conchide asupra faptului că societatea informațională produce mari mutații la scară socială, putând deschide posibilități de: noi locuri de muncă, o utilizare mai eficientă a resurselor (nu numai umane cât și materiale și energetice) contribuind la dezvoltarea durabilă, creșterea veniturilor și a bunăstării individuale, noi forme de organizare mai descentralizate, dezvoltare regională și urbană mai coerentă, asigurând astfel o societate mai democratică și mai descentralizată.

Creșterea economică și de productivitate depind în mod crucial de armonizarea dimensiunilor tehnologice, economice și sociale. Așa cum la nivelul unei companii private adoptarea noilor tehnologii se face pe baza unei analize prudente a mizelor și riscurilor (nu numai sub aspectul eficacității tehnologice), tot astfel trebuie analizată problema și la scara societății, pe baza unor dezbateri politice și a cercetării atente a măsurilor necesare pentru a realiza o societate informațională integrată atât economic cât și social.

Modelul european de societate informațională, fundamentat prin numeroase lucrări și dezbateri în cadrul European Information Society Forum (ISF) se bazează pe câteva caracteristici specifice, care -conform opiniei autorilor- îl diferențiază de cele din SUA și Asia de Est [2,4]. Aceste caracteristici sunt:

- **Intervenția guvernamentală și a partenerilor sociali.** Fără a nega rolul decisiv al forțelor pieții, modelul european consideră ca necesare elaborarea politicilor guvernamentale pentru a dezvolta și (mai ales) pentru a corecta "proiectul" societății informaționale.
- **Interconectivitatea și standardele deschise.** Deși duce o politică consecventă de liberalizare a comunicațiilor și serviciilor TI și de stimulare a concurenței, UE este consecventă în susținerea politicilor de asigurare a interconectivității și a standardelor deschise, care să permită crearea de infrastructuri deschise și accesibile tuturor.
- **Sustenabilitatea mediului.** Modelul european de societate informațională ia în considerare permanent relația directă cu cerințele unei **economii durabile și ecologice**, abordând dintr-o perspectivă optimistă posibilitate reconcilierii dintre creșterea economică și dezvoltarea durabilă.
- **Sustenabilitatea socială.** O caracteristică dominantă a modelului european de societate informațională este aceea că aceasta trebuie să asigure pe lângă o "sustenabilitate a mediului" și o "sustenabilitate socială", prin politici adecvate de balansare a aspectelor uneori conflictuale, din triumphiul obiectivelor economice,

sociale și ecologice. Excluderea unor largi populații de la șansa participării la societatea informațională, prin creșterea decalajelor dintre clase sociale, sexe, generații/vârste, țări și regiuni, fragmentarea și monopolizarea piețelor în sectorul tehnologiei informației și comunicațiilor sunt inacceptabile. În acest context, politicile și recomandările UE sunt orientate spre conectarea cu prioritate a instituțiilor publice de larg interes social: școli, spitale, biblioteci și altele asemenea, care să dea posibilitatea unor părți largi ale populației să beneficieze de avantajele noilor tehnologii specifice SI-SC.

Este demnă de menționat atenția acordată de Comisia Europeană, guvernele naționale și partenerii sociali ai acestora pentru:

- crearea de noi locuri de muncă,
- educație, instruire și formare continuă,
- susținerea informatică a serviciilor publice,
- accesibilitatea (fizică și ca tarife/costuri) a tuturor la resursele și serviciile specifice SI,
- politici de coeziune socială inter-regională.

● **Diversitatea culturală și lingvistică**, modelul european de societate informațională este bazat pe comunitatea diversității culturale și lingvistice, având în vedere o nouă cultură a comunicării, o nouă cultură a democrației și o nouă cultură a business-ului pe care o impune utilizarea noilor tehnologii.

● **Orientarea spre respectarea drepturilor civile**, prin asigurarea libertății de comunicare și a libertății informației. Este recunoscută importanța pe care UE o acordă respectării protecției datelor personale și a vieții private, cât și atitudinea constructivă adoptată cu privire la reglementările privind criptarea informației. Sunt avute în vedere atât interesele persoanelor fizice cât și crearea de noi oportunități pentru mediul de afaceri din domeniul TIC.

● **Cadrul de reglementări și coordonare la nivel internațional**. UE este un actor principal în promovarea unui cadru internațional de reglementare cât mai neutru și a unei coordonări a eforturilor în plan tehnic, comercial și legislativ printr-un dialog cât mai larg. Poziția UE este de a nu se crea noi organisme internaționale, care să favorizeze poziția dominantă a unor state pe piața TIC. Sunt considerate suficiente cele existente WTO, WIPO, ISO, ITU, OECD și altele asemenea. În schimb vor trebui constituite și consolidate **organizațiile care reprezintă interesele utilizatorilor și consumatorilor**.

Inițiativa eEurope [5] și Planul de acțiune asociat [6] dezvoltă în plan practic aceste caracteristici, propunându-și să garanteze tuturor cetățenilor Europei accesul la beneficiile societății informaționale, să apropie comunitățile rurale și urbane, să creeze pe această cale bunăstare, partajarea cunoștințelor și creșterea calității vieții pentru toți membrii societății. Se estimează că prin mutațiile care se vor produce în următorii cinci ani se vor crea noi locuri de muncă și va crește productivitatea economiei europene. Se urmărește totodată ca, prin programele și acțiunile întreprinse, progresul către societatea informațională să întărească **coeziunea** și nu divizarea socială, **integrarea** și nu izolarea anumitor categorii sociale sau zone geografice. În acest scop, obiectivele eEurope sunt:

- "intrarea în era digitală" a tuturor cetățenilor, locuințelor, întreprinderilor, școlilor, instituțiilor de administrație publică prin asigurarea accesului on-line,

- dezvoltarea unei noi culturi digitale susținută totodată de un spirit antreprenorial favorabil finanțării și dezvoltării ideilor noi,
- urmărirea ca aceste procese să aibă o vocație de integrare socială, să câștige încrederea consumatorilor și să consolideze coeziunea socială.

2.1. Cetățeanul și consumatorul - beneficiarii SI-SC

Dintr-o analiză mai atentă a celor șapte caracteristici ale modelului european de societate informațională devine vizibil faptul că cel puțin sub aspect conceptual, principalii beneficiari ai acestui nou tip de societate sunt considerați **cetățeanul** și **consumatorul**.

Distincția dintre aceste două categorii - deși din multe puncte de vedere au drepturi și îndatoriri comune - devine mai importantă și mai evidentă odată cu diversificarea serviciilor specifice societății informaționale de care aceștia vor beneficia. Aceasta diferențiere s-a analizat în contextul inițiativei europene de a se elabora o *Cartă a drepturilor omului în societatea informațională* [16] - proiect elaborat în cadrul Information Society Forum, la inițiativa membrei parlamentului european Emma Bonini.

În acest context prof. Jan van Dijk de la Univ. Utrecht - membru marcant al ISF - propune următoarele definiții [13], pe care le vom adopta ca bază de referință în studiul de față:

Cetățeanul este locuitorul unei țări, care acționează în concordanță cu un set de reguli (drepturi și îndatoriri) în problemele/afacerile publice. Câmpul său principal de acțiune este **sfera publică** în care interacționează și comunică cu alți cetățeni.

Consumatorul este un cumpărător sau utilizator de resurse (sub formă de bunuri sau servicii) de natură privată (de pe piață) sau de natură publică (bunuri sau servicii publice). Câmpul său principal de acțiune este **pieța**.

În timp ce cetățeanul se manifestă în raport cu problemele publice (inclusiv cele politice), consumatorul se manifestă în raport cu probleme de natură economică.

Toți cetățenii sunt egali în fața legii, atât ca drepturi cât și ca îndatoriri, în timp ce consumatorii nu sunt egali - prin definiție - d.p.d.v.al resurselor procurate sau utilizate.

2.1.1. Cetățeanul

2.1.1.1. Noile cerințe ale cetățenilor

În condițiile actuale guvernele trebuie să facă față unor noi presiuni pentru a răspunde necesităților și cerințelor cetățenilor, dintre care se menționează mai frecvent următoarele [10,11,12]:

- creșterea presiunii asupra bugetelor publice și necesitatea găsirii de noi soluții pentru creșterea eficienței și performanțelor instituțiilor administrației publice centrale și locale,

- restructurarea continuă a funcțiunilor și serviciilor sectorului public, tendința privatizării sau a externalizării unor servicii prin outsourcing (“reinventing government”),
- necesitatea legitimității administrației publice în raport cu cetățenii/contribuabilii,
- facilitățile și serviciile oferite de noile tehnologii ale informației și comunicațiilor,
- noua filozofie managerială, cu aplicații în conducerea activităților din sectorul public (“*new public management*”, “*business process reengineering*”).

Problema devine cu atât mai complexă cu cât mediul socio-politic este marcat de multiple interese și de provocările pe termen lung privind tranziția la "noua economie", globalizarea și dezvoltarea durabilă. Utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor poate contribui substanțial la îmbunătățirea relației complexe guvern-cetățeni, având în vedere faptul că cetățenii cu un anumit nivel de educație pretind o transparență și o eficacitate măsurabilă a serviciilor publice, servicii care să le satisfacă cerințele și exigențele de calitate, la costuri cât mai scăzute cu putință.

Guvernele, pe de altă parte sunt conștiente de faptul că nu își pot pune în aplicare politicile, oricât de bune ar fi acestea, fără suportul efectiv al cetățenilor. Acest aspect devine critic în situațiile în care guvernele respective au de implementat reforme majore la scară economico-socială sau trebuie să răspundă unor provocări pe termen lung (ex.dezvoltarea durabilă și globalizarea).

Tot mai mulți cetățeni se consideră îndreptățiți:

- să fie informați și să înțeleagă informația comunicată de administrația publică,
- să participe la procesul de luare a deciziei privind politicile guvernamentale naționale / locale și furnizarea serviciilor publice; să li se ia în considerare opiniile exprimate,
- să beneficieze de servicii publice conforme cu cerințele lor și să aibă posibilități de opțiune privind aceste servicii (ex. calitate, costuri).

Aceste exigențe pot lua forme diferite în funcție de cei care le formulează : *cetățeni individuali* (în special ca utilizatori ai serviciilor publice sau ca decidenți individuali) sau *grupuri de cetățeni* cu anumite interese specifice (femei, părinți, șomeri, handicapați, minorități etnice etc.), care acționează ca intermediari între cetățenii individuali și guvern.

Dialogul guvern-cetățeni are totuși unele *limite*, care trebuie luate în considerare atunci când se analizează acest nou tip de relații. Dacă anumite grupuri de interese se implică mai intensiv în procesul de luare a deciziei politice, prin acțiuni de lobby pot influența sau frâna unele acțiuni guvernamentale pozitive. O altă problemă este însăși fragmentarea intereselor cetățenilor și varietatea de opțiuni cărora guvernele trebuie să le facă față. În consecință *încrederea mutuală* este o condiție esențială în acest nou tip de dialog. O altă limitare importantă derivă din riscul ca acest dialog - mai ales în condițiile accesului limitat și al lipsei de cultură privind utilizarea noilor tehnologii - să fie "capturat " de anumite elite, care să folosească numai în propriul beneficiu noile facilități de comunicare.

Societatea informațională bazată pe cunoaștere trebuie să ofere cetățeanului noi garanții [10,11,16] privind:

- consolidarea democrației,
- accesul la informația publică,
- libertatea informației și a comunicării,
- posibilitatea exprimării opiniilor față de îndatoririle impuse prin reglementări și deciziile politice la nivel național sau local,
- redresarea unor disfuncții produse sau a încălcării unor drepturi și îndatoriri.

2.1.1.2. E-government – un nou tip de relație guvern-cetățean

Sectorul public și relațiile sale cu societatea au generat numeroase analize și discuții în ultimii ani. Creșterea cererii de servicii publice, restricțiile bugetare, costurile de personal și noile facilități oferite de TIC au constituit provocări generatoare de noi concepte: “*guvernare on-line*”, “*e-government*”, “*democrație electronică*”.

Elementul cheie al conceptului de “e-government” este îmbunătățirea relației și fluidizarea schimbului de informații dintre sectorul public – pe de o parte și cetățeni și mediul de afaceri, pe de altă parte. Termenul de e-government se referă atât la furnizarea informațiilor și serviciilor către cetățeni și mediul de business (aplicații externe) cât și la utilizarea TIC în cadrul/interiorul instituțiilor publice (aplicații interne). Cele două categorii de aplicații trebuie abordate în mod distinct și în interdependență deoarece asociază opțiuni și probleme distincte. ***Deși în ultima vreme (în special în documentele UE) se pune un accent deosebit pe aplicațiile externe, trebuie subliniat faptul că acestea nu pot fi realizate independent de aplicațiile interne, ci sunt direct condiționate de calitatea și eficiența acestora.***

Tot mai multe țări și guverne îmbrățișază acest nou concept. Sunt deja cunoscute numeroase experiențe și realizări la nivel local, regional, național și zonal (ex.organismele UE aplică în mod consecvent acest concept). Tehnologia informației și comunicațiilor utilizată inițial pentru soluționarea internă a problemelor administrației publice, se extinde în prezent tot mai mult spre interacțiunea cu cetățenii și mediul de afaceri și spre interacțiunea inter-administrații. Programele europene ca IDA și Programul cadru V de C&D susțin direct această nouă abordare.

Serviciile oferite cetățenilor¹ sub eticheta de ***e-government G2C*** (*Government-to-Citizen*) sunt, în principal , de trei tipuri după funcțiile oferite:

Servicii de informare, care permit regăsirea de informații sortate și clasificate la cerere (ex. web-site) care la randul lor pot fi:

- pentru viața zilnică - informații despre muncă, protecție socială, locuințe, educație, sănătate, cultură, transport, mediu, etc.,
- pentru tele-administrare - lista serviciilor publice, ghid de proceduri administrative, registre și baze de date publice,

¹ Conceptul de e-government include și alte componente cum sunt: G2G (relații inter-deparmanetale), G2B (relații cu mediul de business), G2E (relații cu angajații), care însă nu fac obiectul prezentului studiu.

- pentru participare la viața politică - legi, documente parlamentare, programe politice, consultare de documente.

Servicii de comunicare interactivă, care permit interacțiunea cu indivizi sau grupuri de persoane (ex. e-mail, liste de discuții..), care la rândul lor pot fi :

- pentru viața zilnică - discuții, răspunsuri la întrebări privind munca, protecția socială, locuințele....etc.,
- pentru tele-administrare - contacte e-mail cu funcționarii publici,
- pentru participare la viața politică - discuții pe teme politice, contacte prin e-mail cu oamenii politici.

Servicii tranzacționale - care permit transmiterea de către cetățeni a unor formulare (administrative, de vot) și /sau achiziția de produse și servicii on-line. Și acestea la rândul lor pot fi:

- pentru viața zilnică - rezervare de tichete la diverse acțiuni, înscrieri la cursuri,
- pentru tele-administrare - completarea și prezentarea de formulare electronice (ex.declarații fiscale)
- pentru participarea la viața politică - referendum, alegeri, exprimarea de opinii.

Serviciile tranzacționale sunt considerate ca cele mai reprezentative în viitor pentru e-government, atâta timp cât completarea și prezentarea de formulare de către populație va continua să aibă un rol preponderent în relația sa cu administrația publică. Realizarea acestor servicii, deschise către cetățean și mediul de afaceri, necesită însă investiții importante, dar mai ales ceea ce numim frecvent *reingineria proceselor administrative* și o *nouă cultură* a funcționarului public.

Notă: Implementarea conceptului de e-government aduce o serie de avantaje derivate, dintre care sunt de reținut:

- stimularea utilizării TIC prin "forța exemplului" instituțiilor guvernamentale,
- dezvoltarea unor noi servicii cu valoare adăugată în sectorul privat pe baza informațiilor publice furnizate de instituțiile guvernamentale.

2.1.2. Consumatorul

2.1.2.1.Comerțul electronic

Multitudinea de servicii oferite consumatorului în SI-SC sunt în principal regăsite sub eticheta de *e-commerce B2C (Business- to Consumer)*. Deși statisticile actuale prevăd o creștere continuă a ponderii comerțului B2B (**Business-to-Business**), grija pentru stimularea acestui nou tip de comerț și protecția consumatorului individual este din ce în ce mai însemnată.

Principalele beneficii ale consumatorului în condițiile comerțului electronic sunt:

- **alegerea globalizată**- posibilitatea consumatorului de a-și procura produse și servicii pe o piață tot mai largă, care tinde să devină globală;
- **calitatea serviciilor**- însuși conceptul de e-commerce presupune prin definiție o creștere a competitivității prin "apropierea de client", prin diversificarea serviciilor pre și post vânzare;
- **răspuns rapid la cerere** - lanțul tradițional al comerțului se scurtează în mod dramatic, prin dispariția multor verigi intermediare și prin automatizarea unor activități. Cazul cel mai evident îl constituie livrarea directă de bunuri electronice prin Internet(software, muzică, ziare, filme ..);
- **reducerea substanțială a prețurilor** - printre altele și datorită dispariției intermediarilor. Dacă o tranzacție comercială tradițională, care implica intervenția umană preponderentă, avea un cost de ordinul "dolarilor", acum o tranzacție electronică are un cost de ordinul "cenților";
- **produse și servicii personalizate** - clientul își poate selecta atât produsul/serviciul dar și caracteristicile acestuia din faza de pre-comandă, fără o creștere a prețului unui produs de "masă";
- **noi produse, noi servicii** - în afara redefinirii serviciilor și produselor existente, pot fi oferite produse și servicii noi, care fără tehnologia informației și comunicațiilor nu ar fi fost posibile.

Toate aceste avantaje sunt dublate însă și de o serie de riscuri, care limitează încrederea consumatorului în noul tip de servicii, datorate naturii specifice acestui nou tip de comerț: efectuarea plății înaintea primirii mărfii, site-ul de e-commerce mai puțin tangibil decât magazinul tradițional ("*briks and mortar*" shop), riscul securității transmiterii datelor financiare și personale detaliate, incertitudinea posibilității de revenire asupra unei tranzacții, etc.[18].

Numeroasele fraude și incidente nedorite suportate de clienții comerțului electronic, captarea de informații personale în scopuri comerciale fără acceptul clientului, invadarea informațională a rețelelor cu reclame comerciale au scăzut de asemenea entuziasmul consumatorilor.

Dezvoltarea e-commerce impune dezvoltarea simultană și coordonată a trei infrastructuri esențiale: cea tehnologică, cea a proceselor și cea a reglementărilor. În mod esențial însă extinderea comerțului electronic este condiționată de **încrederea consumatorului** și de **protecția** acestuia de incidente nedorite.

În acest scop sunt în curs de elaborare – atât la nivel internațional, european și național- o serie de reglementări, programe de acțiune, cercetări și dezvoltări tehnologice menite să limiteze aceste neajunsuri.

Unul din cele mai clare documente pe această temă este *Recomandarea OECD privind protecția consumatorului în contextul comerțului electronic* [17] care propune o abordare coordonată la nivel internațional pentru soluționarea acestei probleme. Liniile directoare din acest document se adresează guvernelor, agenților economici, consumatorilor și reprezentanților acestora și se referă în principal la :

- **Protecția transparentă și eficientă** - cel puțin echivalentă cu cea asigurată pentru formele tradiționale de comerț.

- **Loialitatea practicilor comerciale, de publicitate și de marketing** - fără a leza interesele și viața privată a consumatorului.
- **Informarea clară a consumatorului asupra** - identității unității furnizoare, a modului de soluționare a litigiilor, a persoanelor responsabile și de contact, a codurilor și procedurilor aplicate în caz de incidente.
- **Informarea clară a consumatorului asupra**- bunurilor și serviciilor oferite
- **Informarea clară a consumatorului asupra** - modalităților, condițiilor și costurilor tranzacției.
- **Posibilitatea de confirmare a tranzacției** - încheierea sau întreruperea tranzacției în cunoștința deplină de cauză a consumatorului.
- **Asigurarea de mijloace de plată** - sigure și facile cât și de mijloace de securitate cunoscute și acceptate de consumator.
- **Reglementări juridice clare privind soluționarea litigiilor** .
- **Protecția vieții private** și a fluxurilor transfrontieră a datelor personale.
- **Asigurare educației și sensibilizării consumatorilor** privind avantajele și riscurile comerțului electronic.

3.Viziunea asupra SI-SC în România

Având în vedere tendințele semnalate în capitolele anterioare, strategia generală de dezvoltare a României cât și angajamentele asumate în perspectiva aderării la UE [7,8], considerăm că viziunea națională SI-SC ar trebui să-și propună ca obiectiv strategic pe termen mediu-lung:

- *creșterea coeziunii sociale prin asigurarea accesului nediscriminatoriu al tuturor membrilor societății (indiferent de poziția socială, origine etnică, abilități, vârstă, sex, vederi politice sau religioase, localizare geografică) la serviciile specifice SI-SC și oferirea de șanse egale privind obținerea beneficiilor acestui nou model de societate - creșterea bunăstării și a calității vieții (noi locuri de muncă, creșterea productivității și reducerea timpului de muncă, noi forme de educație și acces la valorile culturale, îmbunătățirea comunicării sociale și a posibilităților de exprimare a opiniilor, îmbunătățirea stării de sănătate și a securității individuale), cu protejarea drepturilor cetățeanului și consumatorului.*

Realizarea acestui obiectiv strategic presupune o nouă abordare a solidarității sociale și o nouă etică, care să nu separe aspectele sociale și societale de cele tehnice, industriale și economice. Sunt de luat în considerare câteva elemente fundamentale [1]:

- Este esențial de a vedea societatea informațională ca o "societate a învățării", în care accentul nu se pune numai pe asigurarea accesului fizic la rețelele și noile servicii de comunicație, ci în mod special pe **capacitatea de a transforma informația în cunoștințe** și pe procesele de educație și instruire în școală, la locul de muncă și la domiciliu pe tot parcursul vieții. De aici decurg o serie de orientări și acțiuni privind calitatea conținutului (informațional) oferit și noile forme și structuri de învățare specifice societății informaționale.
- Oamenii trebuie să poată păstra **controlul asupra informației** și să nu fie ei cei controlați prin intermediul informației furnizate, stocate, vehiculate sau prelucrate.

Totodată, tendința de individualizare, pe care o induce utilizarea noilor tehnologii trebuie ținută sub control pentru a nu reduce solidaritatea socială.

- Extinderea și tendința de generalizare în viitor a activităților umane bazate pe noile tehnologii ale informației și comunicațiilor nu trebuie să fie exhaustive și să excludă **posibilitatea de opțiune** a acelor care nu sunt dispuși să accepte să trăiască numai într-o "reprezentare" a realității.

- Societatea informațională prin modificările pe care le produce în structurile industriale conduce la dispariția unor locuri de muncă și la crearea unora noi, la schimbări majore în modul de organizare și calitatea muncii. Fără politici adecvate, care să ia în considerare aceste **transformări majore ale pieței muncii** pot apare grave urmări la scară socială.

Deși în acest an s-au făcut progrese importante în domeniul promovării unor reglementări menite să asigure protecția cetățeanului și consumatorului (ex. protecția datelor personale, semnătura electronică, tranzacțiile electronice) și s-au inițiat o serie de acțiuni guvernamentale menite să susțină progresul României către societatea informațională [8], principiile și drepturile sintetizate în continuare pot constitui un cadru de referință în perspectiva realizării SI-SC în beneficiul tuturor membrilor săi.

Referitor la asigurarea accesului:

- Asigurarea accesului fizic la rețelele de comunicație de la domiciliu sau de la o distanță rezonabilă față de domiciliu, prin legături fixe / mobile sau prin puncte de acces public echipate corespunzător.

- Asigurarea accesului universal la un nucleu de servicii de comunicații (ex. telefonie vocală, acces la serviciile de urgență, serviciu de e-mail, acces la Internet, etc.) care se vor defini dinamic în funcție de standardul de viață la nivel național într-o perioadă dată.

- Dreptul fiecărui individ de a accesa sau utiliza rețelele deschise de comunicație fără discriminare.

Referitor la pregătirea și cunoștințele necesare:

- Asigurarea pregătirii și cunoștințelor necesare pentru a utiliza serviciile de bază din SI-SC atât prin sistemul de educație cât și prin sistemul de formare continuă.

Referitor la accesibilitatea și securitatea tehnologiei informației și comunicațiilor:

- Proiectarea, vânzarea și furnizarea de tehnologii și servicii asociate care respectă standardele generale de protecție a sănătății și a securității utilizatorului.

- Proiectarea echipamentelor de comunicație, serviciilor, manualelor și a altor informații de utilizare într-o manieră cât mai simplă și prietenoasă (*user-friendly*): centrarea pe utilizator, utilizarea de simboluri universal recunoscute, instrucțiuni auto-explicabile și disponibile în limba primară a utilizatorului (fie direct, fie printr-un sistem de traducere automată).

- Includerea tuturor categoriilor de utilizatori prin adoptarea unor principii de proiectare care acoperă cea mai largă scală de abilități și performanțe umane (*Accesible Design*), extinsă față de produsele și serviciile tradiționale; se va acorda o atenție deosebită persoanelor cu handicap și cu nevoi speciale.

- Respectarea standardelor internaționale pentru asigurarea inter-operabilității și ușurinței de utilizare.

Referitor la reprezentarea / consultarea societății civile:

- Constituirea de structuri de reprezentare și de consultare permanentă a cetățenilor și consumatorilor în dezbaterile și deciziile referitoare la SI-SC; includerea acestor reprezentanți în toate forurile de supervizare și de monitorizare a proceselor și structurilor specifice noului model de societate (atât în cele ale autorităților publice cât și în cele ale industriei).

Referitor la comunicarea deschisă și transparență:

- Dreptul de exprimare liberă a opiniei cetățenilor și consumatorilor asupra produselor și serviciilor prin intermediul rețelelor publice de comunicație, asupra abuzurilor comise în special via Internet și a modului de prevenire și sancționare a acestora (ex. incitare la ură rasială și violență, afectarea moralei publice).
- Dreptul de asociere și comunicare în mod individual, în asociații sau comunități care permit dezvoltarea personalității individului.
- Furnizarea de informații corecte, complete și explicite privind serviciile de comunicații oferite (furnizorul, date de identificare/localizare, descrierea produsului/serviciului oferit, prețul/ taxele /termenii contractuali ai serviciului respectiv, posibilități de depunere și solutionarea a reclamațiilor).

Referitor la confidențialitatea și protecția datelor personale:

- Colectarea de date personale numai cu informarea prealabilă și cu consimțământul persoanei în cauză.
- Utilizarea acestor date numai în scopurile anunțate în momentul colectării.
- Posibilitatea corectării acestor date în cazul utilizării lor inexacte sau improprii, la cererea persoanei în cauză.

Referitor la securitatea comunicațiilor:

- Intreprinderea de acțiuni menite să asigure funcționarea corectă a rețelelor și serviciilor conexe, cu garantarea confidențialității și integrității comunicațiilor.
- Posibilitatea fiecărui cetățean de a dispune de propria semnătură electronică în depline condiții de securitate.

Referitor la protecția de informații nedorite :

- Punerea la dispoziția adulților- de către furnizorii de produse și servicii care utilizează comunicații electronice - a unor sisteme de etichetare și filtrare a conținutului astfel încât aceștia să aibă posibilitatea de opțiune individuală asupra conținutului accesat, în mod special pentru protejarea copiilor de către părinți.

Referitor la accesul la informația publică și drepturile politice:

- Punerea la dispoziția tuturor cetățenilor a informației publice de către autoritățile publice și prin mijloace electronice, cu excepția acelor informații exceptate prin lege.
- Accesul la aceste informații trebuie să fie în principiu gratuit sau să implice costuri bine justificate și care să nu restrângă posibilitatea de acces larg la informația publică.
- Utilizarea de către autoritățile publice a mijloacelor de comunicare electronică cu cetățenii nu trebuie să excludă mijloacele de comunicare tradiționale, astfel încât cetățenii să poată opta asupra metodei utilizate.
- Dreptul de exprimare a opiniilor politice prin intermediul rețelelor publice de comunicație, inclusiv de a face parte dintr-o comunitate virtuală care dezbate teme politice sau promovează o anumită idee, cu excepția incitării la violență și la discriminare rasială.
- Exercițarea drepturilor politice ale cetățenilor cu ajutorul mijloacelor electronice nu trebuie să implice costuri mai mari decât în cazul utilizării mijloacelor tradiționale.
- Asigurarea de garanții speciale în cazul utilizării mijloacelor electronice pentru vot sau exprimarea unor preferințe politice: asigurarea confidențialității și integrității opiniilor/votului, lipsa oricărei conexiuni cu baze de date personale, asigurarea că informația respectivă nu poate fi utilizată în detrimentul persoanei emitente sau al persoanelor la care se referă.

Referitor la protecția consumatorului:

- Acordarea de garanții legale consumatorului care utilizează tranzacții electronice prin intermediul rețelelor publice de comunicații referitoare la produsul sau serviciul achiziționat cât și la condițiile de livrare.
- Asigurarea posibilității de redresare cât mai facilă, rapidă și necostisitoare a sistemului de către utilizator în cursul derulării unei tranzacții electronice.
- atitudine cât mai loială a furnizorilor de bunuri și servicii prin intermediul rețelelor de comunicație în materie de comerț, publicitate și marketing.
- Mecanisme și reglementări cât mai clare privind soluționarea reclamațiilor și litigiilor.
- Educarea și sensibilizarea continuă a consumatorilor în materie de comerț electronic, colaborarea permanentă dintre reprezentanții guvernamentali, întreprinderi și consumatori.

Asigurarea și protecția acestor drepturi nu este nici simplă, nici ușoară și presupune, în afara unor strategii și politici guvernamentale ferme, participarea colaborativă a reprezentanților mediului de afaceri, ai mediului academic și în special ai societății civile. Realizarea SI-SC, prin însăși trăsăturile sale esențiale, nu este posibilă fără un ***dialog social*** larg și coerent.

Referințe bibliografice

- [1] Commission Europeene, Group d'expert de haut niveau: *Construire la Société Européenne de l'Information pour tous*, 1995.
- [2] Information Society Forum: *Towards a Global Sustainable Information Society – A European Perspective*, 1999.
- [3] European Commission: Green Paper *Living and Working in the Information Society-putting people first*, 1997.
- [4] Information Society Forum: *A European Way for the Information Society*, 2000
- [5] European Commission: *eEurope – An Information Society for All*, December 1999
- [6] Council of the European Union and European Commission: *eEurope 2002- An Information Society for All, Action Plan*, June 2000.
- [7] Candidate Countries and European Commission: *eEurope+2003- A co-operative effort to implement the Information Society in Europe, June 2001*
- [8] D.Nica: *Guvern, cetățean, societate informațională*, Ed.SemnE, 2001.
- [9] 5e Conference ministérielle européenne sur la politique des communications de masse (Thessalonique dec.1997): *La Société de l'Information une défi pour l'Europe – Rapport de la delegation d'Italie*, 1997.
- [10] European Commission: Green Paper on the *Public Sector Information in the Information Society*, 1998.
- [11] G. Aichholzer, R.Schmutzer, I. Hochgerner: *Bringing Public Administration Closer to Citizens* - Background Paper of the ISF/WG5, 1998.
- [12] OECD : *Impliquer les citoyens: l'information, la consultation et la participation du public dans le processus de prise de décision*, PUMA, 2001.
- [13] Jan A.G.M.van Dijk: *Basic distinctions of consumer and citizen issues in the Information Society*, ISF, 1999.
- [14] European Commission: *Universal service in Telecommunications – European Consumer Rights to Telecommunications services*, Summary of BEUC Study, 1998.
- [15] Council of Europe, Draft Recommendation on *Cultural Work within the Information Society – New professional profiles and competencies for information professionals and knowledge workers operating in cultural industries and institutions*, 1998
- [16] European Commission, ISF: *Charter of Rights for People in the Information Society – Working Draft*, 1999.
- [17] OECD: *Recommandation du Conseil relative aux lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique*, 1998.
- [18] David Byrne: *Making the virtual virtuos – towards a new approach to e-Consumers*, European Consumer Centre, 2000.