

توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين

1 بيان الحالة أو المشكلة

خلال المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2014 (WTDC-14)، أخذت بالاعتبار رغبة الدول الأعضاء وأعضاء القطاع في دراسة حماية مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فأدرجت هذه الدراسة ضمن إطار موضوع التقارب. وأمام التطور السريع للاتصالات وظهور معدات أكثر تطوراً وأكثر في السوق، قد يجد المستهلكون الذين ليست لديهم خبرة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنفسهم في حيرة من أمرهم. وبالتالي أصبح إعلام المستهلك وحقوقه أمرين من الأمور ذات الأولوية وينبغي أن يخضع هذا الموضوع لدراسة منفصلة.

وقد أصبحت قضية حماية المستهلك مبعث قلق مستمر أعرب عنه في غالبية الاجتماعات التي نظمتها الجهات الفاعلة الرئيسية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. لكن لم تضع جهات التنظيم، ولا جهات التشغيل، ولا جهات توفير الخدمات، ولا جهات تصنيع التجهيزات، تعريفاً أو أساساً قانونياً محدداً لصكوك حماية المستهلك التي يتعين تنفيذها من أجل ضمان النفاذ الشامل إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجيدة بتكلفة منخفضة.

ونظراً لوتيرة التغيرات والوقت اللازم لوضع وتنفيذ تشريعات أو لوائح جديدة، ينبغي للهيئات المسؤولة عن حماية المستهلك (هيئات التنظيم وكيانات القطاعين العام والخاص) أن تجري بانتظام تعديلات للأطر التنظيمية تستند إلى التوازن الصحيح بين مصالح جهات التشغيل/جهات توفير الخدمات ومصالح المستخدمين في مجالات مثل عقود الاشتراك، وحماية الملكية الفكرية وإدارة الحقوق الرقمية، دون المساس بالنماذج المبتكرة للتجارة الإلكترونية (مثل التجارة الإلكترونية والتجارة بواسطة الهواتف المتنقلة اللتين تفتتحان آفاقاً واسعة في مجال التجارة عبر الحدود بإتاحتهما الانتفاع ببعض السلع والخدمات لجماعات محرومة منه حتى الآن).

ومن التحديات الرئيسية التي تواجهها هيئات التنظيم إرساء ثقافة الأمن التي تعزز الثقة في تطبيقات وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تتحقق بها فعلاً حماية الخصوصية والمستهلكين.

ويجب أن تتوفر لجميع المستهلكين كل المعلومات التي يحتاجونها للاختيار المستنير وأن يتمتعوا بآليات حماية وتعويض كاف في حالة حدوث أي مشكلات.

وفي معظم البلدان النامية تعترض عمل رابطات حماية المستهلك بشكل عام، وعلى وجه التحديد في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما من حيث الخبرة والمراس المهني، مصاعب فيما يتعلق بإدارة حماية المستهلك مع كيانات الدولة أو هيئات التنظيم أو جهات التشغيل/جهات توفير الخدمات.

ويجب أن يكون تثقيف وتوعية المستهلكين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة والنساء والأطفال، شأنًا يُعنى به كل الجهات المشاركة في حماية المستهلك (جهات التنظيم، وهيئات حماية المستهلكين، والجهات التي تضع السياسات).

ويزيد تنامي التنافس بين القطاعات مع ظهور الخدمات المتأتية عن التقارب (الخدمات المجمعّة والخدمات عبر الأجهزة المتنقلة وما إلى ذلك) من ضرورة تعزيز التعاون عبر الحدود، وتحسين كفاءات هيئات التنظيم والجهات التي تضع السياسات، والأدوات المصمّمة لحماية المستهلكين. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي دراسة مسألة خدمة ما بعد البيع التي تمثل أحد معايير الاختيار للمستهلك.

وتستند الدراسة التي أجريت خلال دورة الدراسة الماضية إلى النتائج التي سبق التوصل إليها بشأن قضايا حماية المستهلك الأساسية، ولا سيما في بيئة التقارب والإنفاذ، بما في ذلك التشريعات والممارسة والإجراءات والعقوبات المناسبة على الصعيد الوطني، وتشتمل على هذه النتائج.

وتناولت الدراسة المعنية مصاعب إنفاذ القانون والسياسات واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك، ووصفت على وجه التحديد الممارسات على صعيد الإنفاذ في نخبة من البلدان، شاملة الحماية في سياق التقارب أيضاً.

واقترحت الدراسة عدداً من المبادئ التوجيهية القابلة للتطبيق في ظروف مختلفة وستساعد الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات فيما تبذله من جهود لإنفاذ قوانينها الوطنية في مجال حماية مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وينبغي مع ذلك أن تُستكمل هذه الدراسات المتعلقة بحماية المستهلك في سياق التقارب وأن يركّز فيها على التحديات الجديدة.

وسوف تستفيد الدول الأعضاء وأعضاء القطاع من إعداد تقرير يحدد شتى الموارد والاستراتيجيات والأدوات المتاحة لتحسين إنفاذ قوانينها وقواعدها ولوائحها الوطنية والإقليمية النازمة لإعلام المستهلكين وحمايتهم وحقوقهم، من زاوية القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات/منظمات حماية المستهلك.

2 المسألة أو القضية المطروحة للدراسة

أ) الأساليب التنظيمية والاستراتيجيات التي وضعتها الأجهزة العمومية المعنية بحماية المستهلكين فيما يتعلق بالقوانين/اللوائح والأنشطة التنظيمية؛

ب) الآليات/الوسائل التي وضعتها هيئات التنظيم وجهات التشغيل/جهات توفير الخدمات، وأجهزة حماية المستهلكين لضمان إعلام المستهلكين، بأمور منها على الخصوص مختلف جوانب المواضيع المشمولة بذلك؛

ج) دور المنظمات الدولية والإقليمية والوطنية في الدفاع عن حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

د) كل التدابير الاقتصادية والمالية التي تعتمد عليها السلطات الوطنية لصالح مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبخاصة بعض الفئات المعيّنة من المستخدمين (الأشخاص ذوو الإعاقة والنساء والأطفال)؛

هـ) التحديات التي تواجه توفير الخدمات المتقاربة الجديدة (شفافية عروض توفير الخدمات وانسيابية حركة الأسواق، وجودة الخدمات وتوافرها، وخدمات القيمة المضافة، وخدمات ما بعد البيع، وإجراءات البت في شكاوى المستهلكين أو الاهتمام بشواغلهم، وما إلى ذلك) المتعلقة بحماية المستهلك، وكذلك السياسات واللوائح والقواعد التي تضعها هيئات التنظيم الوطنية لحماية المستهلك من التجاوزات التي قد ترتكبها جهات التشغيل/جهات توفير هذه الخدمات المتقاربة.

3 الناتج المتوقع

- إعداد تقرير يقدم إلى الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات ومنظمات حماية المستهلك وجهات التشغيل/جهات توفير الخدمات تحدّد فيه المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات، لمساعدة هذه الجهات في إيجاد الأدوات اللازمة لإرساء ثقافة أفضل بشأن حماية المستهلك فيما يتعلق بالإعلام والتوعية، وإدراج الحقوق الأساسية للمستهلك في القوانين والنصوص التنظيمية الوطنية أو الإقليمية أو الدولية وحماية المستهلك في توفير جميع خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تنظيم حلقات دراسية إقليمية بشأن حماية المستهلك: إعلام المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين.

4 التوقيت

سيقدم تقرير مؤقت إلى لجنة الدراسات 1 في عام 2015. ويُقترح أن تنجز هذه الدراسة في عام 2017، عندما يقدم تقرير نهائي بشأنها.

5 الجهات المقترحة/الجهات الراعية

اقترحت لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات مواصلة بحث هذه المسألة بصيغتها المعدّلة الواردة في الوثيقة الحالية.

6 مصادر المُدخلات

- (أ) مساهمات من الدول الأعضاء ومن أعضاء القطاعات ومن المنظمات الدولية والإقليمية المهتمة بالأمر، مثل منظمة الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة، ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ورابطات المستهلكين المعترف بها.
- (ب) دراسات استقصائية/مقابلات.
- (ج) المعلومات المتعلقة بالتنظيم المتيسرة عن طريق مكتب تنمية الاتصالات.
- (د) المواقع الشبكية الخاصة بالهيئات الوطنية لتنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء العالم والهيئات الحكومية الإقليمية والوطنية المسؤولة عن حماية المستهلك ورابطات المستهلكين المعترف بها.
- (هـ) العمل ذو الصلة الجاري الاضطلاع به في قطاع تقييس الاتصالات وقطاع الاتصالات الراديوية.
- (و) المصادر الأخرى ذات الصلة.

7 الجمهور المستهدف

جميع فئات الجمهور المستهدف المشار إليها فيما يلي، مع إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات البلدان النامية.

البلدان النامية ¹	البلدان المتقدمة	الجمهور المستهدف
نعم	نعم	واضعو سياسات الاتصالات
نعم	نعم	منظمو الاتصالات
نعم	نعم	منظمات حماية مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
نعم	نعم	مقدمو الخدمات/المشغلون
نعم	نعم	المصنعون
نعم	نعم	برنامج قطاع تنمية الاتصالات

أ) الجمهور المستهدف - من تحديداً الذي سيستخدم الناتج

واضعو سياسات الاتصالات ومنظمو الاتصالات ومقدمو الخدمات والمشغلون على الصعيد الوطني، إضافةً إلى الهيئات الدولية والإقليمية والوطنية المعترف بها لحماية المستهلكين في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ب) الطرائق المقترحة لتنفيذ النتائج

- التوزيع الإلكتروني للتقرير والمبادئ التوجيهية على جميع الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات والهيئات الوطنية لتنظيم الاتصالات المعنية والمكاتب الإقليمية للاتحاد.
- توزيع التقرير والمبادئ التوجيهية على المنتدى العالمي لمنظمي الاتصالات والحلقات الدراسية لمكتب تنمية الاتصالات ومكتب الاتصالات الراديوية ومكتب تقييس الاتصالات ذات الصلة.

8 الطرائق المقترحة لتناول المسألة أو القضية

أ) ما هي الطريقة؟

- 1) في إطار لجنة دراسات: ☒
- مسألة (تُتناول على مدى فترة دراسة تمتد لعدة سنوات) ☐
- 2) في إطار أنشطة مكتب تنمية الاتصالات العادية: ☐
- الهدف 2 ☒
- المشاريع: مبادرات إقليمية ☐

¹ تشمل أقل البلدان نمواً (LDC) والدول الجزرية الصغيرة النامية (SIDS) والبلدان النامية غير الساحلية (LLDC) والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية.

□

- الخبراء الاستشاريون

(3) في إطار آخر - يرجى التحديد (مثلاً، في إطار إقليمي، في إطار منظمات أخرى،

□

بالاشتراك مع منظمات أخرى، إلخ.).

بالاشتراك مع هيئات دولية وإقليمية ووطنية معتمدة لحماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(ب) لماذا في إطار لجنة الدراسات؟

تُعتبر لجنة الدراسات أفضل وسيلة لمشاركة البلدان النامية أوسع مشاركة ممكنة سواء في العمل بشأن هذه المسألة وفي تهيئة الوثائق التي ستنتج عن ذلك (أي المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات).

9 التنسيق والتعاون

ينبغي تنسيق هذه المسألة مع الهدف 2 لقطاع تنمية الاتصالات ومع المسائل المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة، والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقترحة للدراسة في لجان الدراسات خلال الفترة 2014-2018.

10 الصلة ببرامج مكتب تنمية الاتصالات

الهدف 2 لقطاع تنمية الاتصالات.

11 معلومات أخرى ذات صلة

حسبما يتضح خلال فترة دراسة هذه المسألة.