MOD MEX/47/5

المسـألة 6/1

توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح
والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين

# 1 بيان الحالة أو المشكلة

أمام التطور السريع للاتصالات وظهور معدات أكثر تطوراً فأكثر 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.

وقد أصبحت قضية حماية المستهلك مبعث قلق مستمر. لكن لم تضع جهات التنظيم، ولا جهات التشغيل، ولا جهات توفير الخدمات، ولا جهات تصنيع التجهيزات، تعريفاً أو أساساً قانونياً محدَّداً لصكوك حماية المستهلك التي يتعيَّن تنفيذها والتي تضمن النفاذ الشامل إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجيدة بتكلفة منخفضة.

ونظراً لوتيرة التغيرات في الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، 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.

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. ولذلك، من الضروري تنفيذ القوانين والسياسات والممارسات التنظيمية، ووضع آليات شفافة وفعالة لحماية المستهلك من أجل بناء الثقة وتعزيز الشعور بالأمن.

وبالمثل، لكي يتسنى لهذه الأنظمة الحد من الممارسات التجارية الاحتيالية والمضللة وغير النزيهة ومنعها، من الضروري تعزيز التثقيف وتعميم خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو ملائم بين جميع المستهلكين لتمكينهم من الاختيار عن اطلاع ومن أن يتمتعوا بآليات حماية وتعويض كاف في حالة حدوث أي مشكلات.

ولذلك، من المهم لجميع الأطراف المعنية بحماية المستهلك (الهيئات التنظيمية وهيئات حماية المستهلك وواضعو السياسات والقطاع الخاص) أن تشارك في تثقيف وتوعية المستهلكين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة والنساء والأطفال.

ويزيد التنافس بين القطاعات مع ظهور الخدمات المتأتية عن تقارب التكنولوجيات والخدمات والمنصات من ضرورة تعزيز التعاون عبر الحدود، وتحسين كفاءات هيئات التنظيم والجهات التي تضع السياسات، والأدوات المصمَّمة لحماية المستهلكين.

واعتباراً لما ورد أعلاه، من المهم ألاّ يغيب عن البال أن التقرير النهائي عن آخر فترة للدراسة يتضمن استعراضاً لحالة حقوق المستهلك المتعلقة بخدمات الاتصالات، والتحديات القائمة في مجال حماية المستهلك، بما في ذلك الابتكار التكنولوجي، والمنافسة في السوق، وتبدّل نماذج الأعمال والجهات التنظيمية والموارد والقدرات، واحتياجات فئات محددة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والنساء والأطفال، وإطار حقوق المستهلك والجوانب الاقتصادية لحماية المستهلك.

و ستستفيد الدول الأعضاء وأعضاء القطاع من إعداد تقرير وتوصيات، عند الاقتضاء، بشأن شتى الموارد والاستراتيجيات والأدوات المتاحة لتحسين إنفاذ قوانينها وقواعدها ولوائحها الوطنية والإقليمية الناظمة 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 لكي يتسنى لجهات التشغيل/جهات توفير الخدمات نشر معلومات شفافة وقابلة للمقارنة وكافية ومحدثة عن الأسعار والتعريفات والمصروفات المتعلقة بإنهاء العقد والنفاذ إلى خدمات الاتصالات وتحديثها، وغيرها من المعلومات، من أجل إطلاع المستهلكين على التطورات.

ج) الآليات/الوسائل التي وضعتها هيئات التنظيم لتزويد المستخدمين بمعلومات مفيدة عن الاتصالات، وتمكينهم من معرفة حقوقهم وممارستها، واستعمال خدماتهم بطريقة سليمة، واتخاذ قرارات مستنيرة لدى تعاقدهم للحصول على الخدمات.

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

ﻫ ) كل التدابير الاقتصادية والمالية التي تعتمدها السلطات الوطنية لصالح مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبخاصة بعض الفئات المعيَّنة من المستخدمين (الأشخاص ذوو الإعاقة والنساء والأطفال).

و ) التحديات التي تواجه توفير الخدمات المتقاربة الجديدة (شفافية عروض توفير الخدمات وانسيابية حركة الأسواق، وجودة الخدمات وتوافرها، وخدمات القيمة المضافة، وخدمات ما بعد المبيع، 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.

ﺯ ) الآليات والأدوات التي تمكّن من تزويد المستخدمين والجماهير بمعلومات حساسة بشأن الحماية المدنية.

ﺡ) آليات لتشجيع إعداد معلومات مفيدة وأدوات عملية لاستخدامها في تعزيز الإلمام بالمعارف الرقمية، ولا سيما في أوساط فئات محددة مثل النساء والأطفال.

ﻁ) الآليات والأدوات التي تروج لها الهيئات التنظيمية لرصد أداء خدمات الشبكات المتنقلة للمستعمل النهائي، من أجل تقييم جودة الخدمة التي يتلقاها المستهلكون.

ﻱ) أفضل الممارسات المؤسسية الموجهة لفائدة مستهلكي خدمات الاتصالات.

ﻙ) الدراسات المتعلقة بمعايير حماية مستهلكي ومستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ﻝ) تحديد حلول لضمان حقوق مستعملي ومستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتها وتحديداً في مجالات الجودة، والأمن، وآليات تحديد التعريفات، بالتعاون مع لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات.

# 3 الناتج المتوقع

 أ ) إعداد تقرير و/أو توصيات إلى الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات ومنظمات حماية المستهلك وجهات التشغيل/جهات توفير الخدمات تحدَّد 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.

ب) 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 2019. ويُقترح أن تنجَز هذه الدراسة في عام 2021، عندما يقدم تقرير نهائي بشأنها، مع أي توصيات قد تُعتمد خلال فترة الدراسة.

# 5 الجهات المقترحة/الجهات الراعية

اقترحت لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات مواصلة بحث هذه المسألة بصيغتها المعدَّلة 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

ﻫ ) العمل ذو الصلة الجاري الاضطلاع به في قطاع تقييس الاتصالات وقطاع الاتصالات الراديوية

و ) المصادر الأخرى ذات الصلة.

# 7 الجمهور المستهدَف

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الجمهور المستهدَف | البلدان المتقدمة | البلدان النامية[[1]](#footnote-6)1 |
| 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 | نعم | نعم |

 أ ) الجمهور المستهدَف - 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 □

- 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 الدارسات خلال الفترة 2018‑2014.

# 10 الصلة ببرامج مكتب تنمية الاتصالات

الهدف 2 لقطاع تنمية الاتصالات.

# 11 معلومات أخرى ذات صلة

حسبما يتضح خلال فترة دراسة هذه المسألة

1. 1 تشمل أقل البلدان نمواً (LDC) والدول الجزرية الصغيرة النامية (SIDS) والبلدان النامية غير الساحلية (LLDC) والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية. [↑](#footnote-ref-6)