**MOD** MEX/47/5

Вопрос 6/1

Информация для потребителей, их защита и права: законы, нормативные положения, экономические основы, сети потребителей

# 1 Изложение ситуации или проблемы

В условиях стремительного развития технологий и появления на рынке все более совершенного оборудования потребители, которые не являются специалистами в области электросвязи/ИКТ, могут испытывать чувство растерянности. Таким образом, информация для потребителей и права потребителей стали приоритетом, и вопрос о защите прав потребителей стал постоянной проблемой, хотя ни регуляторные органы, ни операторы, ни поставщики услуг, ни производители оборудования не определили и не разработали особую правовую основу для юридической защиты прав потребителей − то есть тот инструмент, который необходимо внедрить и который гарантирует универсальный доступ к качественным недорогим услугам электросвязи/ИКТ.

С учетом скорости изменений в сфере электросвязи/ИКТ, органам, ответственным за защиту потребителей (регуляторным органам, общественным и частным учреждениям), следует периодически вносить поправки в нормативные базы на основе уравновешивания интересов операторов/поставщиков услуг и пользователей в таких областях, как абонентское соглашение, защита прав интеллектуальной собственности и управление цифровыми правами, не нанося при этом ущерба инновационным моделям электронного бизнеса.

Одна из ключевых задач, стоящих перед регуляторными органами, заключается в формировании культуры безопасности, которая способствует достижению доверия к приложениям и услугам электросвязи/ИКТ и в которой обеспечивается эффективная защита конфиденциальности и потребителей. Поэтому важно вводить в действие законы, политику и регуляторную практику и разрабатывать прозрачные и эффективные механизмы защиты потребителей, чтобы завоевать такое доверие и обеспечить безопасность потребителей.

Точно так же, чтобы эти нормативные акты позволили ограничить и предотвратить мошенническую, обманную и недобросовестную деловую практику, необходимо содействовать просвещению и надлежащему распространению услуг электросвязи/ИКТ среди всех потребителей, чтобы они могли делать осознанный выбор и пользоваться надлежащими механизмами защиты и возмещения ущерба в случае возникновения проблем.

Поэтому важно, чтобы все стороны, участвующие в защите потребителей (регуляторные органы, органы по защите потребителей, директивные органы и частный сектор), принимали участие в просвещении потребителей и повышении их осведомленности, включая лиц с ограниченными возможностями, женщин и детей.

С появлением услуг, обусловленных конвергенцией технологий, услуг и платформ, развитие межотраслевой конкуренции придает еще большее значение расширению трансграничного сотрудничества и укреплению регуляторными органами полномочий и средств, предназначенных для защиты потребителей.

С учетом изложенного выше, важно помнить о том, что Заключительный отчет о последнем исследовательском периоде включает анализ положения с правами потребителей в отношении услуг электросвязи, а также существующих задач по защите потребителей, включая инновации в технологиях, рыночную конкуренцию, изменение моделей ведения хозяйственной деятельности, ресурсы и потенциал регуляторных органов, а также потребности определенных социальных групп, таких как лица с ограниченными возможностями, женщины и дети, а также институциональную основу прав потребителей и экономические аспекты их защиты.

Государства-Члены и Члены Секторов продолжат пользоваться отчетом и, в соответствующих случаях, рекомендациями по различным имеющимся ресурсам, стратегиям и инструментам, позволяющим усовершенствовать обеспечение выполнения их национальных и региональных законов, правил и нормативных положений, регулирующих вопросы информации для потребителей, их защиты и прав, с точки зрения законов, нормативных положений, экономических основ и сетей/организаций по защите потребителей.

# 2 Вопрос или предмет для исследования

a) Организационные методы и стратегии, разработанные общественными учреждениями по защите потребителей в отношении законодательства/нормативных положений и регуляторной деятельности.

b) Механизмы/средства, введенные в действие регуляторными органами для того, чтобы операторы/поставщики услуг публиковали прозрачную, сопоставимую, надлежащую и обновленную информацию о ценах, тарифах и расходах, связанных с прекращением действия контракта, доступом к услугам электросвязи и их обновлением, и другую информацию для информирования потребителей.

с) Механизмы/средства, внедренные самими регуляторными органами для предоставления пользователям полезной информации относительно электросвязи, с тем чтобы у них была возможность знать о своих правах и пользоваться ими, использовать их услуги надлежащим образом, а также принимать обоснованные решения при заключении договора об их оказании.

d) Роль национальных, региональных и международных организаций по защите прав потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

e) Любые экономические и финансовые меры, принятые национальными органами в интересах потребителей услуг электросвязи/ИКТ, в частности особых категорий пользователей (лиц с ограниченными возможностями, женщин и детей).

f) Проблемы, связанные с оказанием новых конвергированных услуг (прозрачность предложений услуг, подвижность рынков, качество и доступность услуг, дополнительные услуги, послепродажное обслуживание, процедуры рассмотрения жалоб потребителей или вызывающих их обеспокоенность вопросов и др.), которые касаются защиты потребителей, а также политику, нормативные положения и правила, устанавливаемые НРО для защиты потребителей от возможных злоупотреблений со стороны операторов/поставщиков этих конвергированных услуг.

g) Механизмы и инструменты, позволяющие предоставлять пользователям и судебным инстанциям конфиденциальную информацию, касающуюся гражданско-правовой защиты.

h) Механизмы, способствующие созданию полезной информации и практических инструментов, которые могут быть использованы для повышения цифровой грамотности, в частности, среди определенных социальных групп, таких как женщины и дети.

i) Механизмы и инструменты, пропагандируемые регуляторными органами в целях осуществления контроля качества услуг, предоставляемых конечным пользователям в сетях подвижной связи, для оценки качества услуг, получаемых потребителями.

j) Передовой опыт предприятий в интересах потребителей услуг электросвязи.

k) Исследования, касающиеся стандартов защиты потребителей и пользователей услуг электросвязи/ИКТ.

l) Выявление в сотрудничестве с исследовательскими комиссиями МСЭ-Т решений, обеспечивающих гарантии и защиту прав потребителей и пользователей услуг электросвязи/ИКТ, в частности, с точки зрения качества, безопасности и механизмов ценообразования.

# 3 Ожидаемые результаты

a) Отчет и/или рекомендации, предоставляемые Государствам-Членам и Членам Секторов, организациям по защите потребителей, операторам и поставщикам услуг, определяющие руководящие указания и примеры передового опыта, которые потребуется подготовить для оказания помощи этим участникам в нахождении инструментов, необходимых для повышения уровня культуры защиты потребителей, в том что касается информации, повышения осведомленности, учета основных прав потребителей в законах и национальных, региональных или международных регуляторных документах и защиты потребителей при оказании любых услуг электросвязи/ИКТ.

b) Организация региональных семинаров по защите потребителей на тему "Информация для потребителей, их защита и права: законы, экономические и финансовые основы, сети потребителей".

# 4 График

Промежуточный отчет будет представлен 1-й Исследовательской комиссии в 2019 году. Предлагается завершить это исследование в 2021 году, когда будет представлен заключительный отчет, вместе с любыми рекомендациями, которые могут быть приняты в течение исследовательского периода.

# 5 Авторы предложения/спонсоры

1-я Исследовательская комиссия МСЭ-D предложила продолжить изучение этого Вопроса с учетом содержащихся в настоящем документе изменений.

# 6 Источники используемых в работе материалов

а) Вклады Государств-Членов, Членов Сектора и заинтересованных региональных и международных организаций, таких как Организация Объединенных Наций и ее специализированные учреждения, ОЭСР и признанные ассоциации потребителей.

b) Обследования/опросы.

c) Информация регуляторного характера, предоставляемая через БРЭ.

d) Веб-сайты национальных регуляторных органов электросвязи/ИКТ в различных странах мира, национальных и региональных правительственных органов, ответственных за защиту потребителей, и признанных ассоциаций потребителей.

e) Связанная с данной темой работа, проводимая в настоящее время в МСЭ-Т и МСЭ-R.

f) Прочие соответствующие источники.

# 7 Целевая аудитория

Вся целевая аудитория, определенная ниже, при этом особое внимание уделяется потребностям развивающихся стран.

| Целевая аудитория | Развитые страны | Развивающиеся страны[[1]](#footnote-6)1 |
| --- | --- | --- |
| Органы, ответственные за выработку политики в области электросвязи | Да | Да |
| Регуляторные органы электросвязи/ИКТ | Да | Да |
| Организации по защите прав потребителей услуг электросвязи/ИКТ | Да | Да |
| Поставщики услуг/операторы | Да | Да |
| Производители | Да | Да |
| Программа МСЭ-D | Да | Да |

а) Целевая аудитория – кто конкретно будет использовать результаты работы

Национальные директивные органы в области электросвязи, регуляторные органы, поставщики услуг и операторы, а также признанные национальные, региональные и международные органы по защите потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

b) Предлагаемые методы распространения результатов

− Распространение в электронной форме отчета и руководящих указаний среди всех Государств-Членов, Членов Сектора и их соответствующих НРО, а также региональных отделений МСЭ.

− Распространение отчета и руководящих указаний на Глобальном симпозиуме для регуляторных органов и соответствующих семинарах БРЭ, БР и БСЭ.

# 8 Предлагаемые методы рассмотрения данного Вопроса или предмета

a) Каким образом?

1) В исследовательской комиссии: ☑

– Вопрос (в течение исследовательского периода продолжительностью
в несколько лет) □

2) В рамках регулярной деятельности БРЭ:

– Задача 2 ☑

– Проекты: региональные инициативы □

– Консультанты-эксперты □

3) Иными способами – укажите (например, региональный подход,
в рамках других организаций, совместно с другими
организациями и т. д.) □

Совместно с признанными национальными, региональными и международными органами по защите потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

b) Почему в исследовательской комиссии?

Исследовательская комиссия является самым эффективным средством для обеспечения наиболее широкого участия развивающихся стран как в работе по Вопросу, так и в составлении итогового документа − руководящих указаний на основе передового опыта.

# 9 Координация и сотрудничество

Работу по этому Вопросу следует координировать с Задачей 2 МСЭ-D и Вопросами, касающимися лиц с ограниченными возможностями, лиц с особыми потребностями и услуг электросвязи/ИКТ, предлагаемыми для изучения в исследовательских комиссиях в течение исследовательского периода 2014–2018 годов.

# 10 Связь с Программой БРЭ

Задача 2 МСЭ-D.

# 11 Прочая относящаяся к теме информация

По мере возможного появления в период срока действия данного Вопроса.

1. 1 К ним относятся наименее развитые страны, малые островные развивающиеся государства, развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю, и страны с переходной экономикой. [↑](#footnote-ref-6)