

Отчет о результатах работы по Вопросу 6/1 МСЭ-D Информация для потребителей, их защита и права

Исследовательский период 2022–2025 годов



Отчет о результатах работы по Вопросу 6/1 МСЭ-D

Информация для потребителей, их защита и права

Исследовательский период 2022–2025 годов



Информация для потребителей, их защита и права: отчет о результатах работы по Вопросу 6/1 МСЭ-D за исследовательский период 2022–2025 годов

ISBN 978-92-61-40934-0 (электронная версия)

ISBN 978-92-61-40944-9 (версия EPUB)

© International Telecommunication Union 2025

International Telecommunication Union, Place des Nations, CH-1211 Geneva, Switzerland

Некоторые права сохранены. Настоящая работа лицензирована для широкого применения на основе использования лицензии международной организации Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO).

По условиям этой лицензии допускается копирование, перераспределение и адаптация настоящей работы в некоммерческих целях, при условии наличия надлежащих ссылок на настоящую работу, как указано ниже. При любом использовании настоящей работы не следует предполагать, что МСЭ поддерживает какую-либо конкретную организацию, продукт или услугу. Не разрешается несанкционированное использование наименования и логотипа МСЭ.

При адаптации работы необходимо в качестве лицензии на работу применять ту же или эквивалентную лицензию Creative Commons. При создании перевода настоящей работы следует добавить следующую правовую оговорку наряду с предлагаемой ссылкой: "Настоящий перевод не был выполнен Международным союзом электросвязи (МСЭ).

МСЭ не несет ответственности за содержание или точность настоящего перевода. Оригинальный английский текст должен являться имеющим обязательную силу и аутентичным текстом".

С дополнительной информацией можно ознакомиться по адресу:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>.

Предлагаемая ссылка. Информация для потребителей, их защита и права: отчет о результатах работы по Вопросу 6/1 МСЭ-D за исследовательский период 2022–2025 годов. Женева: Международный союз электросвязи, 2025 год. Лицензия: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Материалы третьих сторон. Желаящие повторно использовать содержащиеся в данной работе материалы, авторство которых принадлежит третьим сторонам, к примеру, таблицы, рисунки или изображения, несут ответственность за определение необходимости получения разрешения на такое повторное использование и получение разрешения от правообладателя. Риск, связанный с возможным предъявлением претензий в результате нарушения прав на любой компонент данной работы, принадлежащий третьим сторонам, несет исключительно пользователь.

Оговорки общего характера. Употребляемые обозначения, а также изложение материала в настоящей публикации не означают выражения какого бы то ни было мнения со стороны Международного союза электросвязи (МСЭ) или его Секретариата в отношении правового статуса какой-либо страны, территории, города или района, или их властей, а также в отношении делимитации их границ.

Упоминание конкретных компаний или продуктов определенных производителей не означает, что они одобряются или рекомендуются МСЭ в предпочтение аналогичных другим компаниям или продуктам, которые не упоминаются. За исключением ошибок и пропусков названия проприетарных продуктов выделяются начальными заглавными буквами.

МСЭ принял все разумные меры для проверки информации, содержащейся в настоящей публикации. Тем не менее, публикуемый материал распространяется без каких-либо гарантий, четко выраженных или подразумеваемых. Ответственность за истолкование и использование материала несет читатель.

Мнения, выводы и заключения, представленные в настоящей публикации, не обязательно отражают точку зрения МСЭ или его членов.

Фото на обложке: Adobe Stock

Выражение признательности

Исследовательские комиссии Сектора развития электросвязи МСЭ (МСЭ-D) представляют собой нейтральную платформу, на которой эксперты из правительственных органов, компаний отрасли, организаций электросвязи и академических организаций со всего мира занимаются разработкой практических инструментов и ресурсов для решения проблем развития. Таким образом, две исследовательские комиссии МСЭ-D отвечают за разработку отчетов, руководящих указаний и рекомендаций на основе вкладов, полученных от членов. Решения по определению Вопросов для исследования принимаются раз в четыре года на Всемирной конференции по развитию электросвязи (ВКРЭ). Члены МСЭ, собравшиеся на ВКРЭ-22 в Кигали в июне 2022 года, приняли решение о том, что в период 2022–2025 годов 1-я Исследовательская комиссия будет заниматься семью Вопросами в рамках общей задачи по созданию "благоприятной среды для реальной возможности установления соединений".

Настоящий отчет подготовлен в рамках работы над Вопросом 6/1: Информация для потребителей, их защита и права, под общим руководством и при координации со стороны руководящего состава 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D, возглавляемой г-жой Региной-Флёр Ассуму-Бессу (Кот-д'Ивуар) в качестве Председателя, которой оказывали помощь следующие заместители Председателя: г-н Али Рашид Хамад Аль-Хамад (Кувейт), г-н Ама Виньо Капо (Того), г-н Джордж Энтони Джаннумис (Норвегия), г-н Роберту Мицуаке Хираяма (Бразилия), г-н Санвон Ко (Республика Корея), г-жа Умида Мусаева (Узбекистан), г-жа Сесилия Ньямутсва (Зимбабве), г-жа Мемико Оцуки (Япония), г-жа Хаяла Пашазаде (Азербайджан), г-н Сунил Сингхал (Индия) и г-н Мехмет Альпер Текин (Турция).

Отчет был подготовлен Содокладчиками по Вопросу 6/1, г-жой Кристианой Камарате (Бразилия) и г-жой Вэй Пэй (Китайский институт связи (CIC)) в сотрудничестве с заместителями Докладчика: г-жа Хадиза Качаллах (Нигерия), г-жа Линь Линь (Китайская Народная Республика), г-жа Таралика Ливера (Шри-Ланка), г-жа Каролин Катуре Мурианки (Кения), г-жа Анна Шанталь Нгонджи (Камерун), г-н Хесус Кокис Ромеро (Мексика), г-н Осман Шахин (Турция) и г-н Иссуф Сулама (Буркина-Фасо).

Особая благодарность выражается ведущим авторам глав, а именно: г-же Вэй Пэй (Введение, Выводы, п. 3.3); г-ну Иссуфу Сулама и г-же Таралике Ливере (глава 1); активным сотрудникам: г-ну Даниэлю Араухо (Бразилия) и г-же Элизе Дайгеле Бизарриа (Бразилия) под руководством г-жи Кристианы Камарате (глава 2); г-же Каролин Катуре Мурианки (п. 3.1); г-же Хадизе Качаллах (п. 3.2); г-же Арчане Гулати (п. 3.4); г-же Линь Линь (п. 4.1); г-ну Осману Шахину (п. 4.2); г-ну Хесусу Кокис Ромеро (п. 4.3); г-же Анне Шанталь Нгонджи (глава 5); активным сотрудникам г-ну Тедди Вудхаусу (Соединенное Королевство), г-ну Джозеф Бертон (Соединенные Штаты Америки) и г-же Николе Беннетт (Австралия). Настоящий отчет был подготовлен при содействии координаторов по Вопросу 6/1 МСЭ-D, редакторов, группы по производству публикаций и секретариата 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D.

Содержание

Выражение признательности	iii
Резюме.....	vi
Сокращения и акронимы	ix
Глава 1 – Важность диалога по вопросам защиты цифровых потребителей	1
1.1 Сотрудничество и обмен информацией между директивными органами, регуляторными органами и ассоциациями потребителей	1
1.2 Механизмы/инструменты для учета отзывов потребителей и процедуры урегулирования жалоб потребителей.....	2
1.3 Передовой опыт поддержания диалога по вопросам защиты цифровых потребителей	5
Глава 2 – Тенденции в политике в области защиты потребителей и регуляторные инструменты	6
2.1 Соответствующие своему назначению инструменты регулирования	6
2.2 Передовой опыт использования регулирования для защиты прав потребителей	9
Глава 3 – Стратегии цифровой трансформации и актуальные вопросы для потребителей	11
3.1 Онлайн-обмен информацией и проведение операций с использованием новых и появляющихся технологий электросвязи/ИКТ	11
3.1.1 Стратегии, способствующие более эффективному онлайн-обмену информацией и проведению операций с использованием новых и появляющихся технологий электросвязи/ИКТ, и методы работы организаций	11
3.1.2 Практические рекомендации в отношении содействия цифровой трансформации	14
3.2 Незапрашиваемые коммерческие сообщения	15
3.2.1 Передовой опыт защиты потребителей от незапрашиваемых коммерческих сообщений.....	18
3.3 Онлайн-мошенничество	20
3.3.1 Онлайн-мошенничество: общая тенденция.....	20
3.3.2 Инновационные меры по борьбе с онлайн-мошенничеством.....	21
3.3.3 Передовые методы борьбы с онлайн-мошенничеством.....	26
3.4 Неправомерное использование информации, позволяющей установить личность	27
3.4.1 Базовая информация	27
3.4.2 Политика в области PII в Республике Корея	28
3.4.3 Содействие защите прав потребителей при помощи информации в Мексике	29
3.4.4 Получение отзывов заинтересованных сторон в Кот-д'Ивуаре	29
3.4.5 Предотвращение использования "темных паттернов" в Индии	30
3.4.6 Обсуждение вопроса о предотвращении неправомерного использования PII	30
3.4.7 Передовой опыт в области повышения осведомленности и развития навыков потребителей применительно к проблеме неправомерного использования PII	31
Глава 4 – Механизмы, способствующие принятию потребителями обоснованных решений.....	32

4.1	Национальный опыт публикации прозрачной, сопоставимой, достаточно подробной и актуальной информации, касающейся решений потребителей относительно заключения и расторжения договоров на оказание цифровых услуг	32
4.1.1	Совершенствование законодательства и раскрытие данных с целью обеспечить потребителям доступ к прозрачной информации	32
4.1.2	Практические инструменты, помогающие потребителям получать доступ к информации для сопоставления	33
4.1.3	Использование просвещения потребителей и проектирования услуг с целью помочь потребителям в получении полной и актуальной информации	34
4.2	Прозрачность при выставлении счетов, включая платежи третьих сторон, такие как прямой биллинг оператора, вызов с оплатой по повышенному тарифу и мобильные платежи	35
4.3	Передовой опыт в области защиты потребителей, связанный с качеством обслуживания/пользовательским опытом и безопасностью предлагаемых потребителям услуг	37
4.4	Требования прозрачности управления трафиком и практика бесплатного доступа с учетом современного национального опыта	39
4.5	Передовой опыт использования механизмов, способствующих принятию потребителями обоснованных решений	40
Глава 5 – Меры, принимаемые для стимулирования защиты потребителей, и в частности пользователей, находящихся в уязвимом положении		42
5.1	Передовой опыт обеспечения качества, информационной поддержки и безопасности для участников сообществ, находящихся в неблагоприятном экономическом положении, лиц с ограниченными возможностями, лиц старшего возраста, женщин и детей	43
Глава 6 – Выводы		45
6.1	Краткое изложение основных выводов	45
6.2	Руководящие указания в отношении политики	46
6.3	Дальнейшие действия	47
Annex 1 – Case studies		48
1.1	Cooperation and information-sharing among policy-makers, regulators and consumer associations	48
1.2	Mechanisms/tools for listening to the consumer and means to receive and resolve consumer complaints	48

Резюме

Настоящий отчет содержит результаты исследований, проведенных Сектором развития электросвязи (МСЭ-D) в рамках Вопроса 6/1 ("Информация для потребителей, их защита и права") за исследовательский период 2022–2025 годов.

I Базовая информация

Экспоненциальный рост в сфере цифровых технологий и услуг электросвязи коренным образом изменил то, как потребители взаимодействуют с рынками, государственными службами и друг с другом. Количество пользователей интернета во всем мире за последнее десятилетие удвоилось и на сегодняшний день составляет 5,5 миллиарда. Этот цифровой сдвиг открывает новые возможности, но одновременно с этим представляет для потребителей потенциальный источник рисков, в частности связанных с киберугрозами, похищение информации, позволяющей установить личность (PII) и столкновение с вводящими в заблуждение маркетинговыми практиками. Почти повсеместная доступность интернета сделала это всеобъемлющей угрозой. Национальные, региональные и международные регуляторные органы признали настоятельную необходимость создания надежных систем защиты потребителей, особенно тех, кто относится к наиболее уязвимым и экономически неблагополучным группам населения.

Настоящий отчет является частью более широкой инициативы, цель которой – выявить наиболее эффективные методы и механизмы нормативного регулирования и разработать рекомендации в отношении систем, обеспечивающих охват цифровыми технологиями, прозрачность и расширение прав и возможностей потребителей в секторах электросвязи и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). В нем вновь подчеркивается необходимость поддержки всеми заинтересованными сторонами, особенно правительствами инициатив в области повышения цифровой грамотности, которые имеют большое значение для того, чтобы помочь потребителям научиться ориентироваться в сложных цифровых услугах и защищать себя от кибер-рисков.

Отчет основан на письменных вкладах в работу 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D по Вопросу 6/1 со стороны участников, представляющих Государства – Члены МСЭ, Члены Сектора и Академические организации, участвовавшие в собраниях и на содержании семинаров-практикумов на тему "Тенденции развития нормативных документов защиты потребителей, способствующие цифровой трансформации"¹, на тему "Персональные данные"² и на тему "Механизмы поощрения принятия обоснованных решений потребителями"³, состоявшихся соответственно 17 мая 2023 года, 7 апреля 2024 года и 18 июня 2024 года. Каждая из глав настоящего отчета содержит конкретные рекомендации по соответствующим темам, как показано в приведенном выше оглавлении.

II Содержание основной части отчета

Отчет состоит из пяти глав, подчеркивающих важность диалога и регулирования в области защиты цифровых потребителей.

В главе 1 подчеркивается необходимость создания всеобъемлющих механизмов для расширения прав и возможностей потребителей и их защиты в эпоху цифровых технологий. При этом особо отмечается важность координации между заинтересованными сторонами, такими как директивные органы, регуляторные органы, предприятия отрасли и ассоциации потребителей, в разработке эффективных механизмов реагирования на жалобы потребителей и предоставления четкой и доступной информации.

¹ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2022-2025/Pages/meetings/session-Q6-1-may23.aspx>.

² https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2022-2025/Pages/meetings/workshop-personal-data_april24.aspx.

³ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Americas/Pages/EVENTS/2024/cons-awa-2024.aspx>.

В главе 2 рассматриваются существующие регуляторные инструменты и политика в области регулирования, используемые для защиты потребителей. В ней подчеркивается необходимость того, чтобы эти инструменты соответствовали своему назначению, обеспечивая баланс между безопасностью потребителей и стимулированием инноваций и конкуренции. Кроме того, в этой главе отмечается необходимость того, чтобы регуляторные инструменты были гибкими и их можно было адаптировать с учетом динамики происходящих в секторе ИКТ изменений.

В главе 3 рассматриваются ключевые вопросы, касающиеся защиты потребителей в условиях цифровой трансформации, излагаются стратегии защиты интересов потребителей при одновременном содействии развитию передовых технологий, включая интернет вещей (IoT).

В главе 4 подчеркивается важность предоставления потребителям понятной и доступной информации в качестве основы для принятия ими обоснованных решений. В ней рассматриваются механизмы регулирования, такие как требования к прозрачности, инициативы по просвещению потребителей, а также инструменты, которые помогают потребителям сравнивать услуги и понимать правила и условия, позволяя им уверенно и не подвергаясь опасности ориентироваться в цифровых услугах.

В главе 5 особое внимание уделено мерам, принимаемым в разных странах для защиты уязвимых групп, таких как пожилые люди и люди с ограниченными возможностями, с помощью специальных нормативных актов, инициатив по обеспечению доступности и адресного просвещения потребителей. Эти усилия направлены на обеспечение всеобщего и справедливого доступа к цифровым услугам при одновременном усилении защиты потребителей в целом.

III Основные выводы

Необходимы скоординированные регуляторные действия: защита потребителей в эпоху цифровых технологий требует скоординированных усилий правительств, регуляторных органов, предприятий отрасли и ассоциаций потребителей для разработки эффективных механизмов, позволяющих решать уникальные проблемы, связанные с цифровыми услугами.

Большое значение имеют нормативные акты, соответствующие своему назначению: инструменты регулирования должны адаптироваться для решения конкретных проблем, при этом не препятствуя инновациям. Нормативные акты должны обеспечивать баланс между защитой прав потребителей и стимулированием конкуренции на рынке, инноваций и технического прогресса.

Цифровая грамотность как одно из основных условий расширения прав и возможностей потребителей: повышение осведомленности потребителей и уровня цифровой грамотности имеет решающее значение для защиты прав и интересов потребителей. Инициативы по просвещению потребителей и расширению их прав и возможностей должны быть направлены на то, чтобы потребители понимали свои права, распознавали мошенничество и знали, как защитить свои персональные данные (PII).

Всеобъемлющие механизмы защиты потребителей: для эффективной защиты потребителей необходимо учитывать потребности уязвимых групп населения, включая людей с ограниченными возможностями и жителей обслуживаемых в недостаточной степени сообществ. Политика должна обеспечивать доступность цифровых услуг для всех, независимо от демографических факторов.

Усиление подотчетности и повышение прозрачности: следует обязать поставщиков услуг раскрывать понятную и доступную информацию о своих услугах и политике в отношении конфиденциальности. Прозрачность и интерактивные цифровые инструменты, такие как платформы для сравнения услуг, укрепляют доверие и позволяют потребителям принимать обоснованные решения при покупке, использовании, обновлении и прекращении использования цифровых услуг.

Способность адаптации к появляющимся технологиям: по мере того как новые технологии, такие как интернет вещей (IoT) и искусственный интеллект (ИИ), меняют цифровой ландшафт, системы защиты потребителей должны развиваться и совершенствоваться с учетом рисков, возникающих в связи с появлением новых технологий. Необходимо постоянно оценивать механизмы регулирования и адаптировать их, чтобы идти в ногу с технологическим прогрессом.

Международное сотрудничество и решение трансграничных проблем: учитывая глобальный характер цифровой коммерции и связи, необходимо международное сотрудничество для решения таких трансграничных проблем, как онлайн-мошенничество, незапрашиваемые электронные сообщения и несанкционированный доступ к данным. Большое значение имеют обмен передовым опытом и укрепление сотрудничества в области регулирования.

Механизмы возмещения ущерба потребителям: эффективные механизмы подачи и рассмотрения жалоб и разрешения споров имеют принципиально важное значение для защиты потребителей. Регуляторные органы должны обеспечить наличие четких каналов, позволяющих потребителям высказывать свою обеспокоенность и обеспечивающих своевременное и справедливое решение проблем.

Защита данных и гарантии конфиденциальности: защита персональных данных (PII) остается одной из серьезнейших проблем в цифровой экономике. Необходимо, чтобы системы регулирования уделяли первоочередное внимание обеспечению безопасности персональных данных потребителей, устанавливая строгие правила обработки данных и требуя от организаций применения эффективных мер для защиты данных.

Особое внимание должно уделяться этическим нормам ведения бизнеса: компаниям следует соблюдать этические нормы и правила маркетинга и сбора данных для укрепления доверия со стороны потребителей. Регуляторный надзор может гарантировать, что поставщики услуг руководствуются принципами добросовестной практики, особенно при использовании потребительских данных в коммерческих целях.

Сокращения и акронимы

Сокращение	Термин	Сокращение	Термин
2G/3G/4G/5G/6G	second/third/fourth/fifth/ sixth-generation mobile communications		подвижная электросвязь второго/третьего/ четвертого/ пятого/шестого поколения ⁴
ACCC	Australian Competition and Consumer Commission		Австралийская комиссия по вопросам конкуренции и делам потребителей
ACMA	Australian Communications and Media Authority		Австралийское управление по связи и средствам массовой информации
AI	artificial intelligence	ИИ	искусственный интеллект
Anatel	National Telecommunications Agency (Brazil)		Бразильское национальное агентство электросвязи
ARPTC	Post and Telecommunications Regulatory Authority of the Democratic Republic (the Congo)		Регуляторный орган почтовой связи и электросвязи Республики Конго
ARTCI	Telecommunications/ICT Regulatory Authority of Côte d'Ivoire		Регуляторного органа электросвязи/ИКТ Кот- д'Ивуара
AR/VR	augmented and virtual reality		дополненная реальность и виртуальная реальность
BTK	Information and Communication Technologies Authority of Türkiye		Управление информационно- коммуникационных технологий Турции
CONATEL	National Telecommunications Council (Haiti)		Национальный совет электросвязи Гаити
IoT	Internet of Things		интернет вещей
ITU-D	ITU Telecommunication Development Sector	МСЭ-D	Сектор развития электросвязи МСЭ
ITU-R	ITU's Radiocommunication Sector	МСЭ-R	Сектор радиосвязи МСЭ

⁴ Хотя при подготовке настоящего документа использовалось официальное определение поколений IMT (см. Резолюцию МСЭ-R 56 об определении названий для международной подвижной электросвязи), Сектор развития электросвязи МСЭ (МСЭ-D) отмечает, что отдельные части документа содержат материалы, представленные Членами, в которых используются общепринятые на рынке обозначения формата "xG". Эти материалы не всегда могут быть напрямую соотнесены с конкретным поколением IMT, поскольку критерии, на которых основывались Члены, неизвестны. В целом IMT-2000, IMT-Advanced, IMT-2020 и IMT-2030 обозначаются на рынке как 3G, 4G, 5G и 6G соответственно. Более ранние технологии, такие как GSM, EDGE и GPRS, на рынке обозначаются как 2G, а в документации и нормативных актах МСЭ могут рассматриваться как "до-IMT" или технологии, "предшествующие IMT-2000".

(продолжение)

Сокращение	Термин	Сокращение	Термин
MNO	mobile network operator		оператор сети подвижной связи
NCC	Nigerian Communications Commission		Комиссия по связи Нигерии
NTRA	National Telecommunication Regulatory Authority (Egypt)		Национальный регуляторный орган электросвязи Египта
PII	personally identifiable information		информация, позволяющая установить личность
RIFEN	International Network of Women Digital Experts		Международная сеть женщин – экспертов в области цифровых технологий, Республика Камерун (аббревиатура на французском языке)
TIO	Telecommunications Industry Ombudsman (Australia)		Управление омбудсмана по вопросам электросвязи Австралии
TRCSL	Telecommunications Regulatory Commission of Sri Lanka		Комиссия по регулированию электросвязи Шри-Ланки
VAS	value-added service		дополнительная услуга

Глава 1 – Важность диалога по вопросам защиты цифровых потребителей

Цифровой ландшафт быстро меняется по мере появления новых технологий, платформ и бизнес-моделей. Постоянный диалог помогает обеспечить соответствие защиты прав потребителей этим изменениям и устранению возникающих рисков.

Расширение прав и возможностей цифровых потребителей и их защита стали важной частью задач, стоящих перед директивными органами, регуляторными органами и ассоциациями потребителей.

Однако для того, чтобы защита прав потребителей различными участниками этого процесса была всесторонней и эффективной, эти различные субъекты должны работать вместе и выбирать соответствующие средства и инструменты для информирования потребителей или рассмотрения их жалоб.

Для достижения этой цели необходимо сотрудничество и обмен информацией между заинтересованными сторонами, и тем самым согласование механизмов и инструментов для учета отзывов потребителей и урегулирования их жалоб.

1.1 Сотрудничество и обмен информацией между директивными органами, регуляторными органами и ассоциациями потребителей

Для защиты прав и интересов потребителей необходима структурированная система, в рамках которой директивные органы, регуляторные органы и ассоциации, защищающие права потребителей, тесно сотрудничают друг с другом. Такое сотрудничество имеет огромное значение для эффективной защиты потребителей, обеспечивая учет потребностей цифровых потребителей при разработке политики и нормативных актов. Во всем мире 67,5 процентов регуляторных органов в области ИКТ отвечают за поддержку тех, кто представляет интересы потребителей⁵.

В соответствии с Резолюцией 64 (Пересм. Кигали, 2022 г.) Всемирной конференции по развитию электросвязи (ВКРЭ) о защите пользователей/потребителей услуг электросвязи и ИКТ в некоторых странах установлены механизмы сотрудничества для поддержки цифровых потребителей.

В **Кот-д'Ивуаре**⁶ Регуляторный орган электросвязи/ИКТ (ARTCI) своим Решением № 2022–0723 от 1 марта 2022 года учредил Комитет потребителей. В состав этого комитета вошли тринадцать постоянных членов: девять представителей ассоциаций потребителей и четыре должностных лица ARTCI. Он служит платформой, открытой для всех заинтересованных сторон, участвующих в защите потребителей услуг электросвязи/ИКТ. В обязанности комитета входит вынесение заключений, внесение предложений по проектам решений и выработка рекомендаций для Регуляторного совета ARTCI по таким вопросам, как защита прав потребителей, электронные транзакции, защита персональных данных и предотвращение киберпреступлений. Члены ассоциации потребителей назначаются в состав комитета на возобновляемый двухлетний срок в соответствии с прозрачными процедурами отбора, установленными Регуляторным советом ARTCI.

Аналогичным образом в **Буркина-Фасо**⁷ Регуляторный орган электронных средств связи и почты (ARCEP) установил механизм консультаций с ассоциациями потребителей. Эта платформа способствует постоянному диалогу и обмену информацией с ассоциациями, защищающими интересы потребителей, с целью сбора информации о том, что их беспокоит, и об их ожиданиях в отношении общественных инициатив по защите прав потребителей. В отличие от ивуарийской модели, этот механизм не закреплен в каком-либо правовом документе и обычно применяется в виде проведения семинаров-практикумов, посвященных конкретным темам, с участием всех законно созданных ассоциаций потребителей.

⁵ ITU Data Hub <https://datahub.itu.int/data/?i=100039&s=3124>.

⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0042/>, представленный Кот-д'Ивуаром.

⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0052/>, представленный Буркина-Фасо.

В **Демократической Республике Конго**⁸ Регуляторный орган почтовой связи и электросвязи (ARPTC) установил механизмы сотрудничества с ассоциациями потребителей для усиления защиты потребителей услуг электросвязи и ИКТ. Эти инициативы направлены на устранение недостатков в обслуживании клиентов операторами подвижной связи (MNO). В процессе сотрудничества особое внимание уделяется информированию потребителей о текущих тенденциях в области ИКТ, выявлению проблем, с которыми они сталкиваются, и предоставлению информации о доступных средствах их решения. В рамках этих механизмов ARPTC сотрудничает с тремя ассоциациями потребителей, одна из которых специализируется в секторе ИКТ.

В **Кот-д'Ивуаре**⁹ государственные органы создают постоянно действующие местные центры для защиты прав потребителей в рамках растущей цифровой экосистемы. Цель деятельности этих центров, стратегически расположенных по всей территории страны, – обеспечить более эффективное распространение информации и рассмотрение жалоб потребителей. Эта инициатива направлена на укрепление доверия между потребителями и административными органами, способствуя созданию более надежной цифровой среды.

1.2 Механизмы/инструменты для учета отзывов потребителей и процедуры урегулирования жалоб потребителей

Для эффективной защиты прав потребителей важно создать правовые системы или технические механизмы, позволяющие своевременно получать жалобы, рассматривать их и принимать по ним решения. *Согласно Центру данных МСЭ, во всем мире 85,3 процента регуляторных органов в области ИКТ непосредственно отвечают за рассмотрение жалоб потребителей.* Учитывая эту необходимость, во многих Государствах – Членах МСЭ внедрены инструменты, позволяющие учитывать отзывы потребителей и рассматривать их жалобы. Хотя применяемые в разных странах механизмы и процедуры различаются, общая цель заключается в расширении возможностей потребителей и организаций, занимающихся защитой прав потребителей, и тем самым в обеспечении того, чтобы проблемы потребителей доводились до сведения регуляторного органа и эффективно решались.

В **Турции**¹⁰ Управлением информационно-коммуникационных технологий (ВТК) установлена онлайн-система уведомления о жалобах для рассмотрения жалоб потребителей, связанных с электронными средствами связи и почтовыми услугами. Эта система позволяет потребителям подавать жалобы в электронном виде, которые ВТК направляет соответствующим поставщикам услуг для их урегулирования. Система имеет ряд преимуществ, таких как безбумажный процесс, возможность многократного обжалования решений, эффективное разрешение споров, наличие всей необходимой информации о соответствующих нормативных актах и малое время реагирования. Эта система расширяет возможности потребителей и способствует созданию более эффективной и учитывающей потребности потребителей среды цифровых услуг в Турции.

Комиссией по связи **Нигерии** (NCC) реализуется несколько инициатив по защите цифровых потребителей, причем особое внимание уделяется рассмотрению жалоб и взаимодействию с потребителями¹¹. Первый инструмент работы в рамках этих инициатив, порядок подачи и рассмотрения жалоб, позволяет NCC предоставить потребителям платформу для подачи неурегулированных жалоб. Эти жалобы передаются на рассмотрение поставщикам услуг для принятия по ним решений в установленные сроки, что обеспечивает своевременное реагирование на жалобы. Второй инструмент – это взаимодействие с потребителями, в рамках которого NCC организованы различные инициативы для поддержания диалога с потребителями цифровых услуг, такие как Telecom Consumer Parliament ("Парламент потребителей услуг электросвязи"). Другая инициатива, Telecom Consumer Conversations ("Беседа с потребителями услуг электросвязи"), в свою очередь состоит из различных интерактивных программ, включая Telecom Campus Conversation ("Беседа со студентами об электросвязи") – форум, проводимый в университетах по всей стране, где регуляторы

⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0031/>, представленный Демократической Республикой Конго.

⁹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0056/>, представленный Кот-д'Ивуаром.

¹⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0089/>, представленный Турцией.

¹¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0020/>, представленный Нигерией.

и поставщики услуг совместно информируют студентов старших курсов о ключевых вопросах отрасли и рассматривают их жалобы; National Youth Service Corps Camp Sensitization ("Просветительская программа Национального молодежного корпуса вспомогательных войск"), в рамках которой регуляторы знакомят участников лагерей с актуальными проблемами отрасли; Village Square Dialogue ("Диалог на деревенской площади"), – программа, специально предназначенная для повышения осведомленности сельских потребителей услуг электросвязи, проводимая на местных языках и Market Conversation ("Беседа на рынке"), – программа по обучению рыночных торговцев по всей стране ключевым вопросам отрасли, а также их правам и привилегиям с использованием понятного для них языка. С помощью этих инициатив NCC стремится расширить возможности потребителей, обеспечивая их полную осведомленность и эффективно решая их проблемы.

В Демократической Республике Конго¹² ARPTC уделяет первоочередное внимание защите потребителей, используя различные механизмы сотрудничества с ассоциациями потребителей. Эти механизмы позволяют выявлять и учитывать обеспокоенность и ожидания потребителей в отношении цифровых услуг. В результате этого сотрудничества было создано несколько инструментов для более эффективной защиты прав потребителей, включая систему центрального реестра идентификации оборудования (CEIR) для борьбы с хищением и контрафакцией мобильных оконечных устройств и веб-портал для подачи жалоб и сравнения услуг. Этот веб-сайт также служит для моделирования и сравнения цен, позволяя потребителям просматривать доступные на рынке предложения, выбирать из них те, которые наилучшим образом соответствуют их потребностям, и рассчитывать, сколько средств в своем бюджете можно выделить на оплату услуг электросвязи. К числу инструментов, разработанных в сотрудничестве с потребителями, относится бесплатная линия телефонной связи, по которой потребитель цифровых услуг может подать жалобу. ARPTC планирует увеличивать масштабы этого сотрудничества в рамках таких инициатив, как дискуссионный форум Facebook, трехсторонние соглашения с операторами подвижной связи (MNO) и ассоциациями потребителей, а также периодические опросы для оценки того, насколько потребители удовлетворены услугами электросвязи.

В Австралии¹³ в соответствии с Кодексом защиты потребителей услуг электросвязи (TCP) был создан независимый альтернативный орган по разрешению споров для малого бизнеса и бытовых потребителей – Управление омбудсмена по вопросам электросвязи (TIO). Важно отметить, что все поставщики услуг электросвязи обязаны зарегистрироваться в системе TIO. Этот механизм позволяет потребителям, чьи жалобы не были разрешены с помощью традиционных механизмов удовлетворения жалоб, подавать свои жалобы в TIO. Рассмотрев жалобу, TIO может либо обязать поставщика выплатить компенсацию, либо передать дело в Австралийское управление по связи и средствам массовой информации (ACMA) или в Австралийскую комиссию по вопросам конкуренции и прав потребителей (ACCC).

В Бразилии¹⁴ национальный регуляторный орган Anatel отвечает за защиту прав потребителей услуг электросвязи. Пользователи могут зарегистрировать сервисные жалобы, воспользовавшись системой *Anatel Consumidor* через приложение для смартфона, через интернет, центр обработки вызовов или лично в отделениях Anatel. Поставщики услуг разработали собственные механизмы и инструменты для получения и рассмотрения жалоб потребителей, в том числе через собственные веб-сайты, где, помимо прочего, можно регистрировать и обрабатывать запросы на информацию, жалобы, заявки на обслуживание, расторжение договора, а также через круглосуточные центры обработки вызовов и традиционные магазины. Anatel также требует, чтобы компании, обладающие значительным влиянием на рынке, в дополнение к вышеуказанным системам обслуживания имели омбудсмена, который служит апелляционным органом для потребителей, не удовлетворенных рассмотрением их жалоб. В соответствии со своей миссией, ориентированной на потребителей, Anatel разрабатывает меры, сосредоточенные на опыте клиентов и защите прав пользователей услуг электросвязи. Эти меры включают использование ИИ для эффективного рассмотрения жалоб и использования приложения для обмена сообщениями в качестве официального канала доступа, что еще больше приближает Anatel к потребителям.

¹² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-RGQ-C-0031/>, представленный Демократической Республикой Конго.

¹³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-RGQ-C-0061/>, представленный Австралией.

¹⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0146/>, представленный Бразилией.

В **Китае**¹⁵ деятельность в отрасли электросвязи осуществляется в соответствии с устоявшимися этическими нормами и стандартами. Ее высокое качество объясняется дисциплинированностью государственных операторов электросвязи, которые стремятся информировать население о правах пользователей. Перед этими операторами поставлена задача оптимизировать инициативы по предоставлению рыночных услуг для содействия принятию потребителями обоснованных решений. China Mobile, как крупнейший оператор электросвязи в стране, принимает упреждающие меры в соответствии с действующим законодательством, с тем чтобы предоставить потребителям более полной информацией для принятия ими обоснованных решений. China Mobile также получает от потребителей отзывы с помощью горячих линий для подачи жалоб и службы поддержки клиентов. Конечная цель состоит в достижении полной удовлетворенности потребителей за счет обеспечения всех пользователей услуг электросвязи качественным обслуживанием и сохранения их возможности принимать обоснованные решения. В этой связи Китайская ассоциация потребителей, национальная общественная организация, защищающая законные права потребителей, действует в качестве третьей стороны: принимает жалобы потребителей, проводит расследования, оказывает консультационные услуги и поддерживает потребителей в судебных разбирательствах по защите их прав. Ассоциация также раскрывает случаи нарушения прав и интересов потребителей. Одной из ее наиболее значимых инициатив является ежегодная общенациональная прямая трансляция под названием "Гала 3.15", организуемая совместно с соответствующими государственными органами. Эта программа публично раскрывает факты нарушения прав потребителей, объединяя тем самым общественный контроль с регуляторным надзором. Привлекая широкое внимание общественности, мероприятие создает серьезное давление на предприятия, в частности на операторов и поставщиков услуг электросвязи, побуждая их проводить самооценки, совершенствовать механизмы соблюдения требований и оперативно решать проблемы потребителей.

На **Гаити**¹⁶ Национальный совет по электросвязи (CONATEL) осуществляет надзор за сектором электросвязи, защищая интересы потребителей. В составе CONATEL создано специальное подразделение для наблюдения за деятельностью операторов и рассмотрения жалоб потребителей, в том числе в связи с потерянными минутами и незапрашиваемой рекламой. Это подразделение собирает жалобы по телефону или в виде заполняемых потребителями форм, обрабатывает их согласно установленным процедурам, с тем чтобы обеспечить пользователям высококачественное обслуживание в соответствии с предусмотренными условиями лицензирования операторов. Кроме того, CONATEL выступает за внедрение онлайн-услуг связи общего пользования для повышения доступности связи для людей с ограниченными возможностями. Признавая достижения в области тактильных технологий, таких как дистанционное управление, голосовые объявления в общественном транспорте и звуковые сигналы на пешеходных переходах, CONATEL поддерживает инициативы, которые расширяют возможности Государственного секретариата по делам инвалидов. Одной из таких инициатив является программа *RepareNet*, в рамках которой молодых людей с ограниченными возможностями учат ремонтировать телефоны, что позволяет им получать доход и участвовать в цифровой экономике. Эти усилия отражают приверженность Гаити повышению качества услуг электросвязи и обеспечению доступа к ним для всех граждан.

Федеральный институт электросвязи **Мексике**¹⁷ публикует Карту жалоб, в которой пользователям предоставляется наглядная информация о жалобах на поставщиков услуг в различных регионах. На основе анализа данных из системы I am User ("Я – пользователь"), инструмент классифицирует жалобы по типу услуги, виду нарушения, штату и году, позволяя пользователям принимать обоснованные решения при выборе поставщиков услуг.

В Египте¹⁸ Национальный регуляторный орган электросвязи (NTRA) использует интерактивное приложение MyNTRA, призванное упростить процесс предоставления услуг электросвязи индивидуальным и корпоративным пользователям при помощи мобильных телефонов, без необходимости обращения в центр обработки вызовов или личного посещения офисов операторов. Мобильное приложение MyNTRA содержит ряд интерактивных онлайн-услуг, предназначенных для пользователей, включая систему подачи жалоб, которая позволяет пользователям направлять свои

¹⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0222/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

¹⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0171/>, представленный Гаити.

¹⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0184/>, представленный Мексикой.

¹⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0190/>, представленный Египтом.

жалобы в NTRA, а также отслеживать то, как они рассматриваются, и запрашивать соответствующую информацию.

1.3 Передовой опыт поддержания диалога по вопросам защиты цифровых потребителей

Передовой опыт в плане координации и диалога между различными заинтересованными сторонами можно обобщить следующим образом:

- **Правила сотрудничества заинтересованных сторон:** создать нормативно-правовую базу, которая должна способствовать сотрудничеству и обмену информацией между директивными органами, регуляторными органами, отраслью и ассоциациями потребителей.
- **Учет мнений и потребностей потребителей:** создать различные механизмы подачи жалоб потребителями, например по электронной почте, при помощи веб-приложений, социальных сетей, систем на базе телефонов и в традиционных магазинах, а также организация просвещения потребителей различными способами.
- **Использование цифровых каналов для расширения возможностей диалога:** провести цифровизацию подачи жалоб, так чтобы отзывы направлялись непосредственно поставщикам услуг, тем самым устраняя необходимость использования бумажных носителей и почтовой связи, что ускоряет процесс цифровой трансформации и помогает отслеживать соблюдение требований.
- **Создание специализированных центров:** в определенных ситуациях может оказаться полезным создание постоянно действующих центров для рассмотрения жалоб потребителей в стратегически важных местах по всей стране. Такие центры могут специализироваться на просвещении потребителей, решении вопросов и приеме жалоб, что в конечном итоге поможет наладить более тесные отношения с обслуживаемым населением.
- **Сроки рассмотрения жалоб потребителей:** обеспечить предсказуемость процесса за счет установления сроков рассмотрения жалоб. Регуляторный орган и компании могут обеспечить оптимизацию процесса анализа соглашений и контроля за их выполнением.
- **Контроль за соблюдением требований:** принять надлежащие меры регулирования и контроля, чтобы обеспечить исполнение поставщиками услуг решений, вынесенных в пользу потребителей.
- **Установление приоритетов:** обеспечить предоставление поставщиками услуг и регуляторными органами доступных продуктов и услуг ИКТ лицам с ограниченными возможностями и обеспечить их беспрепятственный доступ к механизмам рассмотрения жалоб.
- **Доступ к данным о жалобах потребителей:** использовать информационные инструменты, такие как "тепловые карты", показывающие распределение жалоб в адрес поставщиков услуг, чтобы расширить возможности пользователей и дать им возможность воспользоваться опытом других при выборе поставщика.

Глава 2 – Тенденции в политике в области защиты потребителей и регуляторные инструменты

2.1 Соответствующие своему назначению инструменты регулирования

Политические и регуляторные инструменты следует использовать соразмерно и только в той мере, в какой это необходимо для достижения целей государственной политики. Они не должны необоснованно ограничивать экономические свободы или инновации на регулируемом ими рынке. Инструменты регулирования, используемые национальными регуляторными органами, должны соответствовать своему назначению и позволять воздействовать на рынок в той мере, в какой это необходимо для достижения намеченных целей государственной политики, при этом соблюдая баланс между требованиями регулирования, стимулированием инноваций, конкуренцией и защитой прав потребителей.

Одним из важных факторов, на которые должен обращать внимание регуляторный орган, является поведение регулируемых компаний по отношению к цели государственной политики. Это может повлиять на выбор подходящих инструментов и методов регулирования, что может быть реализовано за счет следования систематической процедуре учета мнений и опыта многочисленных заинтересованных сторон с помощью таких методов, как общественные консультации, запросы о предоставлении доказательств, сбор данных, анализ жалоб и другие инструменты, включая неформальные обсуждения.

После первоначального всестороннего анализа рынка могут быть выявлены и расставлены по приоритетам конкретные регуляторные вопросы, в данном случае — вопросы защиты прав потребителей. На этом этапе диагностики основное внимание должно уделяться сбору и анализу данных и доказательств для выявления конкретных проблем и определения их приоритетности в местном контексте.

Например, жалобы потребителей могут изучаться для выявления наиболее часто возникающих проблем в плане регулирования, которые оказывают наиболее существенное влияние на потребителей. Один из аспектов, который следует учесть, это то, что проблема, в отношении которой поступает наибольшее количество жалоб, необязательно является приоритетной. Она может иметь более глубокую первопричину, устранение которой может привести к снижению количества жалоб. Так может быть даже в том случае, если для решения проблемы требуется меньше усилий. Например, большое количество жалоб клиентов на незаконные начисления необязательно требует вмешательства непосредственно в механизмы выставления счетов; возможно, меры следует принять в отношении того, как компании рекламируют свои товары и услуги клиентам.

После выявления указанной проблемы и определения ее приоритетности регуляторному органу следует предпринять активные шаги по снижению существующей информационной асимметрии по данной конкретной проблеме. Такими шагами являются использование данных и результатов анализа, сбор информации и данных, а также налаживание диалога с заинтересованными сторонами (такими, как ассоциации по защите прав потребителей, поставщики услуг, потребители и т. д.). После того, как собран значительный объем информации, можно установить четко определенный объем работ с четко сформулированными целями, понятными для всех участвующих сторон. Это позволит определить приоритеты деятельности и сосредоточить внимание на достижении ощутимых результатов.

Цель заключается в том, чтобы всегда иметь в распоряжении качественные и количественные показатели и обеспечивать соблюдение соответствующими субъектами правил и нормативов. Жалобы, например, указывают на количество, тип и характер проблем и вопросов, которые вызывают беспокойство пользователей. В процессе диагностики необходимо всегда проводить периодические проверки, как при оценке того, насколько точно выполняются требования, так и на

стадии выявления фактов несоблюдения правил и требований и проведения более всесторонних расследований по таким фактам, когда мониторинг не дает желаемых результатов.

Когда данные служат необходимым доказательством, могут быть приняты конкретные и целенаправленные действия, и необходимо постоянно и последовательно отслеживать уровень удовлетворенности потребителей и соответствующие показатели. Кроме того, регуляторный орган обязан определить, как потребитель реагирует на регулярное вмешательство, которое, возможно, имело место.

Что касается мониторинга и оценки рынка, то анализ регуляторного воздействия, особенно с акцентом на потребителей, позволяет пересмотреть действующие меры регулирования. Для принятия достаточно эффективных и тщательно продуманных мер регулирования, необходимы достоверные данные, консультации с заинтересованными сторонами и независимый анализ. Поскольку регуляторные органы во многом определяют ситуацию на регулируемых ими рынках, этот процесс сбора фактических данных, консультаций с заинтересованными сторонами и анализа соответствующих показателей может придать легитимность действиям регуляторного органа. Это, в свою очередь, может повысить эффективность деятельности регуляторных органов по защите интересов потребителей.

Для обеспечения соблюдения нормативных требований и более эффективного предоставления услуг некоторые регуляторные органы выносят соответствующие определения и усиливают диаметрально противоположные меры, такие как штрафы и стимулы. Считается, что стимулы имеют решающее значение и им, как правило, следует отдавать предпочтение по сравнению со штрафными санкциями. Однако все методы следует применять в соответствии с требованиями конкретной ситуации, без заранее определенного подхода. Прошлый опыт применения такой стратегии показал, что действия, предпринимаемые регуляторными органами, приносят пользу и более эффективны тогда, когда эти действия и устанавливаемые этими органами стандарты стимулируют действующие в секторе предприятия действовать определенным образом, ориентируют их в нужном направлении и устраняют недостатки по мере необходимости.

Обеспечение более оперативных мер регулирования и оценка их эффективности требуют наличия прозрачных инструментов и процессов, которые способны корректировать поведение регулируемых субъектов в интересах достижения поставленных целей. Объекты регулирования следует рассматривать как участников процесса регулирования, но в идеальном варианте им нужно действовать более активно. Они должны брать на себя все больше ответственности, включая организацию и структурирование, необходимые для достижения желаемых результатов. Регуляторный орган не только осуществляет надзор за этим процессом, но и играет упреждающую роль в направлении этой деятельности, обеспечивая при этом, чтобы гибкость организации и ее результаты соответствовали требованиям общества и потребителей.

Опыт, накопленный в ходе этого процесса, показал, что стимулирующие меры обеспечивают более высокую гибкость и эффективность использования ресурсов, лучшее распределение усилий и, в особенности, более устойчивые решения проблем. Поставщики услуг также могут корректировать, внедрять и адаптировать свои процессы, что позволяет им удовлетворять реальные общественные и потребительские потребности. В результате потребители получают возможность пользоваться решениями без необходимости многократно обращаться к поставщикам услуг и регуляторным органам для решения проблем. Одним из способов организации стимулирующих мер является расстановка приоритетов в действиях субъектов в зависимости от наиболее актуальных потребностей и проблем. В условиях более активного вовлечения регулируемых субъектов, ориентированных на стимулирование, регулятор должен создавать благоприятную среду, обеспечивать надлежащие разъяснения для соблюдения норм и поощрять представителей бизнес-сообщества к ведению добросовестной деятельности. Таким образом, стимулы – это не вознаграждение за выполнение обязательств; они, скорее, способствуют формированию благоприятной и безопасной среды для соблюдения норм и правил, в которой санкции и иное внешнее принуждение не считаются нормой.

В этом контексте опыт передовых практик, изложенный ниже (п. 2.2), также указывает на такие аспекты, как необходимость усиления внутреннего мониторинга регулируемых субъектов. Применение контроля на основе целей и показателей вместо постоянных проверок позволит

снизить информационную нагрузку на регулируемые субъекты. Это в свою очередь соответствует требованиям прозрачности и подотчетности в отношении как объектов регулирования, так и самого регуляторного органа. И объекты регулирования, и регуляторный орган должны нести ответственность за достигнутые результаты и пользу, которую они приносят обществу, а не просто отчитываться о выполненных действиях и процедурах. Предусмотреть единую негибкую процедуру невозможно и нецелесообразно, но при этом признается, что общее видение и создание собственного инструментария является весьма актуальной задачей для обеспечения непрерывности и повышения эффективности мер реагирования.

Прежде всего, процесс решения проблем должен быть максимально открыт для участия всех заинтересованных сторон, чтобы он мог удовлетворять текущие реальные потребности потребителей и общества, а также учитывать внутренние взгляды компаний на возможные трудности и осуществимые изменения. Цели процесса должны быть понятны всем заинтересованным сторонам. Такая ясность обеспечивает надлежащую координацию усилий и способствует достижению желаемых результатов. Цель принятия мер также должна быть обоснованной и соразмерной планируемым действиям, и возможность принятия более значительных и действенных мер в случае необходимости также должна быть очевидной.

Для того, чтобы оценивать эффективность инициатив и результаты, важно установить и определить показатели, свидетельствующие о том, насколько эти меры способны облегчить трудности, испытываемые потребителями, и решить проблемы, вызывающие обеспокоенность общества. Поэтому рекомендуется предоставлять качественные и количественные показатели, позволяющие измерять воздействие предъявляемых требований на компании. Например, жалобы потребителей указывают на трудности, с которыми они сталкиваются. Следует рассмотреть возможность проведения периодических проверок, если текущий мониторинг не дает желаемых результатов.

В ходе оперативного регулирования можно вносить коррективы на протяжении всего процесса с учетом характера и актуальности проблем, поведением и реакцией регулируемых организаций, а также представленными результатами, используя для этого соответствующие инструменты. Такая корректировка способствует удовлетворительному разрешению выявленных проблем и повышению качества услуг. Информация о результатах должна распространяться и доводиться до сведения общественности, чтобы общество было осведомлено о результатах предпринимаемых усилий, а поставщики услуг могли сравнивать результаты своей деятельности в масштабах отрасли.

Еще один аспект, который следует отметить, — это то, что изменения в культуре заинтересованных сторон могут происходить постепенно, и для завершения и закрепления нового процесса может потребоваться несколько этапов. Это требует большей осведомленности и заинтересованности, в том числе со стороны высшего руководства, приобретения сотрудниками определенных навыков и, в конечном счете, институционализации модели. В некоторых случаях компании учитывали преимущества и экономию затрат при оперативном решении проблем, перенаправив усилия на внутреннюю командную работу вместо передачи административных споров по инстанциям. Это укрепило их имидж и повысило интерес к ним со стороны акционеров.

В заключение следует отметить, что наряду с постоянным мониторингом и эффективным функционированием системы внутреннего контроля соответствия требованиям, необходимо также осмысливать используемые инструменты, периодически анализировать сферу их применения и искать решения, которые соответствуют технологическим изменениям и поведению типичных пользователей в отрасли.

2.2 Передовой опыт использования регулирования для защиты прав потребителей

Передовой опыт использования регулирования для защиты прав потребителей обычно опирается на один или несколько из перечисленных ниже принципов¹⁹.

- **Выявление и определение проблемы, требующей решения:** чтобы обеспечить приоритизацию усилий и стимулировать достижение желаемых результатов, задачи должны быть четко определены, а ожидаемые цели должны быть ясны участникам процесса.
- **Готовность к совместному решению проблем:** для удовлетворения текущих реальных запросов потребителей и общества, процесс решения проблем должен быть максимально открытым и настолько, насколько это возможно, для всех его участников.
- **Необходимость объективной оценки эффективности:** усилия должны быть сосредоточены на повышении качества услуг, но оно не всегда поддается субъективной оценке. Регуляторные органы должны располагать количественными и качественными показателями, чтобы убедиться в том, что то, что требуется от компании, необходимо ей для обеспечения соблюдения правил и соразмерно с этой целью.
- **Надлежащее управление и контроль соответствия требованиям в отрасли:** согласованные общие принципы и требования представляют собой устоявшуюся передовую практику, которую следует последовательно применять в рамках внутренней системы соблюдения норм каждой компании как основу для адаптивных действий — как для обеспечения первоначального успеха предлагаемого внедрения, так и для устойчивости его результатов.
- **Прозрачность и публичное раскрытие результатов:** информация о результатах работы должна быть общедоступной и доводиться до сведения населения, чтобы общество было осведомлено о результатах предпринимаемых усилий, а поставщики услуг могли сравнивать результаты своей деятельности в масштабах отрасли.
- **Многоплановость и гибкость принимаемых мер:** регулирование должно быть нацелено на удовлетворительное решение выявленных проблем и улучшение качества услуг, что позволяет вносить коррективы на протяжении всего процесса с помощью адаптивных инструментов.
- **Создание благоприятных условий для изменений в культуре заинтересованных сторон:** для завершения и закрепления нового процесса может потребоваться несколько этапов и для этого необходимы осведомленность и заинтересованность.
- **Развитие и совершенствование мониторинга:** результаты необходимо систематически изучать и обсуждать, чтобы избежать снижения эффективности принимаемых мер с течением времени или чтобы это снижение было менее существенным, если оно все-таки произойдет.

¹⁹ <https://www.itu.int/hub/publication/d-stg-sg01-06-3-2023/>.



Глава 3 – Стратегии цифровой трансформации и актуальные вопросы для потребителей

В этой главе представлена информация о политике, системах, организационных методах, инструментах и стратегиях, разработанных национальными регуляторными органами и другими организациями, которые обеспечивают цифровую трансформацию и рассматривают связанные с ней проблемы.

Проблемы, представляющим интерес для потребителей, включают онлайн-обмен информацией и проведение операций (3.1), незапрашиваемые коммерческие сообщения (3.2), онлайн-мошенничество (3.3) и неправомерное использование информации, позволяющей установить личность (PII) (3.4).

3.1 Онлайн-обмен информацией и проведение операций с использованием новых и появляющихся технологий электросвязи/ИКТ

Технологии развиваются с беспрецедентной скоростью и способствуют повышению эффективности, безопасности, инновациям и вовлеченности населения в цифровую экономику и цифровое общество. Новые и появляющиеся технологии, такие как 5G, IoT, ИИ, дополненная и виртуальная реальность (AR/VR), радикальным образом меняют обмен информацией и проведение операций в онлайн-среде благодаря возможности соединения в режиме реального времени, автоматизации, индивидуальным решениям, прозрачности, масштабируемой инфраструктуре и эффекту погружения.

Решение задач цифровой трансформации зависит от способности экономики использовать эти новые и появляющиеся технологии для стимулирования развития цифровой экономики и цифрового общества²⁰. Кроме того, необходимо создать надежную экосистему, способствующую этому развитию, поскольку ИКТ затрагивают все аспекты нашей жизни. Динамика изменений в секторе ИКТ означает изменение подходов к защите потребителей²¹.

Потребители будут все более активно участвовать в формировании цифровой экономики и цифрового общества. Необходимо признать их растущую роль в цифровой экосистеме и способствовать их участию в цифровой экономике и цифровом обществе с помощью новых и перспективных технологий электросвязи/ИКТ. При этом необходимо использовать появляющиеся технологии для улучшения качества обслуживания потребителей, принимать необходимые меры, обеспечивающие беспрепятственный доступ к этим технологиям и простоту их использования, а также их адаптацию в соответствии с ожиданиями и предпочтениями потребителей услуг.

3.1.1 Стратегии, способствующие более эффективному онлайн-обмену информацией и проведению операций с использованием новых и появляющихся технологий электросвязи/ИКТ, и методы работы организаций

3.1.1.1 Появляющиеся технологии, повышающие степень удовлетворенности потребителя качеством услуг, эффективность онлайн-обмена информацией и проведения операций

Инновации в новых и появляющихся технологиях должны открыть невероятно широкие возможности и в огромной степени способствовать развитию и росту цифровой экономики и развитию цифрового общества – от решения повседневных задач до внедрения технологических решений, способствующих цифровой трансформации. Эти возможности открываются перед всеми отраслями, при этом некоторые решения призваны повысить производительность и результаты работы, способствовать творческому процессу, повысить эффективность анализа данных и укрепить доверие потребителей

²⁰ Отчет ВКРЭ-22 https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/tdc/D-TDC-WTDC-2022-PDF-R.pdf.

²¹ <https://www.itu.int/pub/D-PREF-TRH.1-2020>.

к рынку ИКТ, попутно принося пользу в других отношениях²². Исследование потенциала, который может быть раскрыт благодаря ИИ в Африке, показывает, что потенциальные выгоды только в четырех странах Африки к югу от Сахары (Гана, Кения, Нигерия и Южно-Африканская Республика) к 2030 году могут достичь 136 млрд. долларов США²³.

Использование иммерсивных технологий в значительной степени способствует тому, что пользователи более высоко оценивают качество услуг, и, следовательно, влияет на потребление ими услуг, поскольку оно сочетает в себе реальный мир и виртуальный опыт. Компания China Mobile преобразила культурный и исторический туризм, используя технологии 5G и VR, благодаря чему пользователи могут погружаться в жизнь древних культур²⁴.

3.1.1.2 Понимание поведения потребителей в цифровую эпоху

Появление новых технологий может повысить качество потребительского опыта, сделав широкий спектр товаров и услуг более удобными, безопасными, легкодоступными (в первую очередь для мобильных устройств) и конфиденциальными, а также обеспечить бесперебойное обслуживание клиентов и простые способы оплаты²⁵.

Новые и появляющиеся технологии уже оказали значительное влияние на потребление, и потребители получают новые ценности и новый опыт благодаря их использованию²⁶, например, благодаря интеграции виртуальной среды с реальным миром, что становится возможным благодаря технологиям.

Эти изменения сопровождаются проблемами²⁷, связанными с потенциальным ущербом для пользователей вследствие рисков в области защиты данных²⁸, информационной безопасности и информации, позволяющей установить личность (PII), а также проблем прозрачности и этики ИИ, расширяющегося цифрового разрыва²⁹ и недобросовестной деловой практики³⁰. Что касается расширения цифрового разрыва, то следует отметить, что уязвимые потребители, такие как женщины, инвалиды, пожилые люди, жители сельских, отдаленных и изолированных районов, рискуют быть оставленными без внимания³¹. Отсутствие у них возможностей для повсеместного и реального установления соединений влияет на их способность активно участвовать в цифровой экономике и цифровом обществе, причем в такой же ситуации оказываются малые и средние предприятия (МСП)³².

Кроме того, ограниченный доступ к основанной на фактах достоверной информации становится все более серьезной проблемой³³, о чем явно свидетельствует то, что недостоверная информация получает все более широкое распространение. Это серьезная проблема, которая привлекает к себе внимание во всем мире, и некоторые страны, такие как Китай³⁴, Индия и Соединенные Штаты, а также страны Европейского союза, устанавливают руководящие принципы, принимают рекомендации и правила работы для борьбы с дипфейками³⁵.

²² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0242/>, представленный Access Partnership Limited, Соединенное Королевство.

²³ Там же.

²⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0231/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

²⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0335/>, Отчет о семинаре-практикуме "Укрепление механизмов информированности потребителей для содействия принятию обоснованных решений потребителями: совместный семинар-практикум по Вопросу 6/1 и Вопросу 3/2", прошедшем в Бразилиа 18–20 июня 2024 года.

²⁶ Документ <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0231/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

²⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0343/>, представленный Камеруном.

²⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0470/>, представленный Чадом.

²⁹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0242/>, представленный Access Partnership Limited, Соединенное Королевство.

³⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0325/>, представленный Республикой Конго.

³¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0150/>, представленный RIFEN.

³² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0242/>, представленный Access Partnership Limited, Соединенное Королевство.

³³ Там же.

³⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0505/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

³⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0150/>, представленный RIFEN.

Еще одной проблемой является сбор значительного объема информации, включая данные о состоянии здоровья и информацию, позволяющую установить личность (PII), с таких устройств, как камеры видеонаблюдения. Результаты исследования, проведенного Лабораторией Касперского, показывают, что устройства IoT все чаще подвергаются кибератакам³⁶. Данные о происшествиях свидетельствуют о проблеме защиты данных, возникающей из-за доступа хакеров к домашним видеопотокам³⁷.

3.1.1.3 Стратегии повышения эффективности онлайн-обмена информацией с потребителями

В условиях, когда общество становится все более сложным, и все труднее становится ориентироваться в цифровой экономике, возникает необходимость в расширении возможностей потребителей для принятия обоснованных решений при покупке и использовании цифровых услуг³⁸. При этом чрезвычайно важно развить более глубокое понимание того, чем руководствуются потребители в своих предпочтениях и поведении при покупке и использовании ИКТ-продуктов и услуг, и насколько активно они участвуют в цифровой экономике и цифровом обществе. Этого можно достичь, используя науку о поведении³⁹, которой руководствуются Anatel в Бразилии и Ofcom в Соединенном Королевстве. Кроме того, необходимо расширить возможности потребителей для принятия обоснованных решений о покупке и использовании услуг, предоставляя более широкий доступ к прозрачной информации и инструментам для принятия решений⁴⁰, таким как инструменты для сравнения тарифов, подачи жалоб, оценки качества обслуживания – такая стратегия используется в Мексике и Египте.

Бразильская компания электросвязи Vivo⁴¹, стремясь удовлетворить потребительский спрос на быстрое, ориентированное на их индивидуальные потребности обслуживание, использует ряд стратегий для улучшения взаимодействия со своими клиентами. К таким стратегиям относятся повышение простоты, ясности и удобства взаимодействия с клиентами, обеспечение бесшовного опыта при работе через несколько каналов и клиентоориентированный подход во всех точках контакта, включая цифровые каналы и приложения компании.

В Китае создана комплексная система, обеспечивающая защиту права потребителей на информирование о случаях, когда услуги им предоставляются с использованием ИИ или когда услуги электросвязи/ИКТ используют ИИ. Система сосредоточена на следующих направлениях: разработка политики для формирования структуры защиты прав потребителей в сфере ИИ, с особым вниманием к таким аспектам, как стандарты НИОКР, соглашения об уведомлении, маркировка контента и механизмы рассмотрения жалоб; разработка стандартов для продуктов и услуг на основе ИИ; модернизация технологий и услуг для помощи потребителям в выявлении и предотвращении мошеннической информации; публикация руководящих принципов безопасного использования ИИ и содействие повышению уровня цифровой грамотности в области ИИ⁴².

3.1.1.4 Стратегии повышения эффективности проведения онлайн-операций

Онлайн-платежи и операции являются очень важными составляющими цифровой экономики и цифрового общества, поскольку они позволяют пользователям получать доступ к продуктам и услугам ИКТ. После пандемии COVID-19 потребители начали отдавать предпочтение использованию цифровых методов оплаты⁴³: в Бамако⁴⁴ число таких опрошенных пользователей мобильных телефонов

³⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0325/>, представленный Республикой Конго.

³⁷ Там же.

³⁸ Документ ИК1 МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0335/>, Отчет о семинаре-практикуме "Укрепление механизмов информированности потребителей для содействия принятию обоснованных решений потребителями: совместный семинар-практикум по Вопросу 6/1 и Вопросу 3/2", прошедшем в Бразилиа 18–20 июня 2024 года.

³⁹ Там же.

⁴⁰ Там же.

⁴¹ Там же.

⁴² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0505/>, представленный Китайской Народной Республикой.

⁴³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224/>, представленный корпорацией China Telecommunications.

⁴⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0376/>, представленный Мали.

составило 98 процентов, а в материковом Китае⁴⁵ – 77,5 процентов. Поэтому необходимо создавать благоприятные условия для проведения безопасных и беспрепятственных онлайн-операций. Во вкладах было отмечено, что услуги мобильных денег, такие как M-Pesa, Orange Money и MTN Mobile Money, развивались быстрее на тех рынках, где высок уровень проникновения подвижной связи и много не имеющих банковского счета потребителей⁴⁶.

Потребители сталкиваются с рядом проблем, связанных с услугами мобильных денег, включая риск обмана и мошенничества, в частности такими способами, как замена лица при помощи ИИ для обмана системы распознавания лица в приложениях для цифровых платежей⁴⁷, длительные и бюрократизированные процессы исправления ошибок и рассмотрения жалоб⁴⁸. Другие проблемы включают высокие транзакционные издержки, низкое качество обслуживания, отсутствие прозрачности и информации о том, как подать жалобу, и уязвимость от таких рисков, как злоупотребление их данными⁴⁹, как было показано в отчете Мали. Соответствующие заинтересованные стороны не сотрудничают друг с другом, регуляторные органы не рассматривают жалобы потребителей и не осуществляют надлежащий надзор за функционированием систем обработки жалоб, установленных поставщиками услуг мобильных денег⁵⁰.

Одна из стратегий, применяемых в странах Центральноафриканского экономического и валютного сообщества (ЦАВЭС) для укрепления доверия потребителей к услугам, заключается в том, что устанавливаются правила, которые позволяют потребителям вернуть себе средства, ошибочно переведенные не тому адресату. Для этого потребовалось, чтобы при проведении операций с мобильными деньгами средства зачислялись на счет получателя немедленно, но чтобы использовать средства можно было не раньше, чем 5 минут после их зачисления, чтобы отправитель имел возможность отменить транзакцию⁵¹.

Вклад Республики Конго подчеркивает необходимость того, чтобы регуляторные органы и операторы играли более значимую роль и несли большую ответственность в борьбе с мошенничеством в сфере мобильных финансовых услуг⁵².

Для повышения безопасности данных компания BestPay, принадлежащая China Telecom, создала Центр защиты пользователей⁵³, обеспечивающий прозрачное управление самообслуживанием. Поддержка с помощью ИИ повышает эффективность взаимодействия с пользователями, позволяет выявлять проблемы и управлять оценкой потребителем качества обслуживания, а для решения проблем безопасности используются интеллектуальные продукты управления риском. Существуют также решения, предназначенные для пожилых людей⁵⁴.

3.1.2 Практические рекомендации в отношении содействия цифровой трансформации

Для того, чтобы обеспечить цифровую трансформацию на основе подхода, ориентированного на потребителя, регуляторным органам следует поощрять организации следовать следующим рекомендациям:

- **Устанавливать и применять правила и руководящие принципы, ориентированные на потребителя:** разработать принципы, в соответствии с которыми первоочередное внимание должно уделяться потребностям пользователей. Действующие нормы и правила должны способствовать цифровым инновациям, при этом защищая потребителей.

⁴⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224/>, представленный корпорацией China Telecommunications.

⁴⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0383/>, представленный Республикой Конго.

⁴⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224/>, представленный корпорацией China Telecommunications.

⁴⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0383/>, представленный Республикой Конго.

⁴⁹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0376/>, представленный Мали.

⁵⁰ Там же.

⁵¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0383/>, представленный Республикой Конго.

⁵² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0475/>, представленный Республикой Конго.

⁵³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224/>, представленный корпорацией China Telecommunications.

⁵⁴ Там же.

- **Использовать появляющиеся технологии:** совершенствовать цифровые продукты и услуги с помощью новых и появляющихся технологий, таких как ИИ, для обнаружения мошенничества и обеспечения кибербезопасности. Применять многоканальный подход к повышению эффективности взаимодействия с потребителями.
- **Просвещать и расширять возможности потребителей:** разрабатывать программы с использованием как традиционных, так и появляющихся технологий для информирования пользователей о цифровых инструментах и о проблемах, которые могут возникать в связи с их использованием.
- **Решать возникающие у потребителей проблемы:** создавать механизмы для решения этических, экологических проблем, проблем со здоровьем, проблем, связанных с РИИ и защитой данных, с которыми сталкиваются потребители.
- **Усилить меры внутреннего контроля для защиты потребителей:** внедрять системы внутреннего контроля и механизмы предотвращения рисков для защиты потребителей.
- **Формировать культуру, ориентированную на потребителя:** содействовать инновациям и оперативному реагированию на потребности потребителей на всех уровнях организации.
- **Создавать прозрачную и подотчетную цифровую экосистему:** развивать инфраструктуру, обеспечивающую ответственную цифровую трансформацию при сохранении прозрачности и доверия со стороны потребителей.

3.2 Незапрашиваемые коммерческие сообщения

Незапрашиваемые коммерческие сообщения, или спам, — это нежелательные и часто навязчивые цифровые сообщения, массово рассылаемые в виде текстовых сообщений, по телефону, электронной почте или в социальных сетях.

В сфере электросвязи незапрашиваемые коммерческие сообщения являются проблемой для потребителей во всем мире, и в нескольких странах приняты законы или нормативные акты для контроля, регулирования или обеспечения соблюдения ответственной практики текст-маркетинга, и предусмотрены штрафные санкции за безответственные действия.

В **Нигерии**⁵⁵ МНО применяют различные стратегии телемаркетинга для распространения информации среди своих абонентов о различных услугах и предложениях, доступных в их сети, что приводит к росту числа жалоб потребителей на незапрашиваемые телемаркетинговые сообщения и автоматизированные телефонные вызовы. В связи с этим НСС Нигерии издала нормативный акт, обязавший работающие в Нигерии МНО предпринять следующие действия:

- 1) создать базу данных о предпочтениях потребителей в отношении услуги Do-Not-Disturb (DND) ("Не беспокоить");
- 2) выделить короткий номер 2442 для абонентов, чтобы они могли бесплатно зарегистрироваться в базе данных, в качестве средства ограничения незапрашиваемых телемаркетинговых сообщений из одной или нескольких следующих категорий: новостные оповещения, религиозные сообщения, спорт, образование, здравоохранение и туризм;
- 3) обеспечить осведомленность среди потребителей о доступности услуги DND в различных сетях;
- 4) обеспечить, чтобы разрешенные SMS-сообщения, генерируемые сетью, отправлялись потребителям только с 8 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.;
- 5) в качестве средства предотвращения несоблюдения положений, на операторов, не выполняющих требования, налагается административный штраф;
- 6) освободить от действия правила в отношении услуги DND оповещения о финансовых транзакциях и сообщения, касающиеся выборов, для предотвращения мошенничества и обеспечения беспрепятственного потока информации во время выборов. Эти исключения действуют также в чрезвычайных ситуациях и в ситуациях, когда существует угроза общественной безопасности.

⁵⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0032/>, представленный Нигерией.

В связи с этим власти **Китая**⁵⁶ уделяют первоочередное внимание защите прав потребителей, улучшая условия потребления, обеспечивая баланс между развитием и регулированием и совершенствуя инструменты правовой защиты. В Китае постоянно обновляются законы и стандарты, причем особое внимание уделяется защите цифровых прав и уязвимых потребителей.

В **Руанде**⁵⁷ принят ряд мер контроля и регулирования, призванных ограничить рассылку незапрашиваемых коммерческих сообщений и в то же время содействовать развитию ответственной маркетинговой практики, основанной на принципе взаимного согласия. Установлено правило, требующее, чтобы коммерческие электронные сообщения содержали точную информацию о лице, разрешившем отправку сообщения, и функциональную возможность отказаться от подписки, позволяющую получателю сообщить отправителю о своем отказе от дальнейшей рассылки сообщений. Оно также запрещает использование программного обеспечения для сбора адресов и использование собранных адресов для рассылки незапрашиваемых коммерческих электронных сообщений и в целом предотвращает ненадлежащее использование информационно-коммуникационных технологий.

Регуляторный орган электросвязи **Шри-Ланки** (TRCSL)⁵⁸ опубликовал правило рассылки рекламных сообщений операторами, в котором подробно прописаны процедуры, которые должны соблюдаться операторами в отношении рекламных сообщений, рассылаемых при их посредничестве или создаваемых внешними сторонами.

В отношении рекламных сообщений, создаваемых внешними сторонами, были установлены следующие процедуры:

- 1) Оператор обязан зарегистрировать порты/клиентов, которым i) разрешено создавать рекламные сообщения и которые ii) обязаны гарантировать оператору, что все сообщения будут передаваться с согласия абонентов, зарегистрированных у указанного клиента.
- 2) Только зарегистрированным портам/клиентам должно быть разрешено создавать рекламные сообщения для их зарегистрированных пользователей. Рекламные сообщения, создаваемые незарегистрированным портом/клиентом, подлежат блокировке.
- 3) Оператор регистрирует все жалобы пользователей, полученные в связи с незапрашиваемыми сообщениями через порты/услуги SMS или по стандартным номерам подвижной связи, проводит по ним проверку и принимает надлежащие меры. Такими мерами могут быть отключение порта или постоянная блокировка маски номера или номера подвижной связи.
- 4) Оператор публикует информацию о бесплатных методах блокировки рекламных сообщений, создаваемых определенной маской номера порта, на своем веб-сайте и по другим каналам информирования пользователей.

В отношении рекламных сообщений, рассылаемых с участием оператора (под контролем оператора), установлены следующие процедуры:

- 1) Каждое рекламное сообщение содержит опцию отказа, позволяющую пользователям беспрепятственно прекратить прием рекламных сообщений от соответствующего поставщика услуг/порта/маски номера.
- 2) Каждое рекламное сообщение создается под маской номера для однозначной идентификации отправителя рекламного сообщения.
- 3) Каждое рекламное сообщение содержит опцию отказа для прекращения получения такой информации.
- 4) Опция отказа или средство блокировки SMS предоставляются бесплатно.
- 5) Методы отказа или блокировки SMS для рекламных сообщений оператора публикуются на веб-сайте оператора и сообщаются через различные средства информирования пользователей.

⁵⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0069/>, представленный Бэйханским университетом, Китайская Народная Республика.

⁵⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0155/>, представленный Руандой.

⁵⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0125/>, представленный Шри-Ланкой.

Несмотря на внедрение вышеуказанных принципов саморегулирования, от потребителей продолжали поступать жалобы на чрезмерные, навязчивые и несоответствующие требованиям рекламные сообщения, в частности на нежелательные рекламные рассылки и телемаркетинговые практики. В этом контексте TRCSL подготовил кодекс практики для операторов электросвязи с целью устранения пробелов в предыдущих руководящих принципах и усиления защиты прав потребителей⁵⁹.

В **Бразилии**⁶⁰ принят ряд мер для решения проблемы неправомерных вызовов, такие как стимулирование применения добросовестной практики, блокировка возможности посылать исходящие вызовы, когда превышены определенные пределы вызовов или эффективности, а также повышение качества информации, предоставляемой потребителям. Anatel реализовала инициативы, направленные на расширение возможностей пользователей в борьбе с агрессивным телемаркетингом, вызовами по взысканию долгов и аналогичными вызовами. Эти инициативы были нацелены на противодействие отдельным аспектам проблемы, таким как неправомерное использование номеров, массовые обзвоны и нарушение прав пользователей. Подробное описание инициатив приведено ниже:

- 1) Создан реестр Do Not Call ("не звонить"), в который включаются потребители, отказавшиеся от получения вызовов с предложениями товаров и услуг электросвязи, а также параллельно – кодекс поведения для стандартизации обработки таких вызовов.
- 2) Требование, чтобы телемаркетинговые компании и организации, осуществляющие большой объем вызовов (свыше 10 000 вызовов в день), использовали префикс 0303 вне зависимости от цели вызова, чтобы потребители могли идентифицировать абонента и принять решение о том, отвечать или нет на вызов.
- 3) Было принято предупредительное решение, предусматривающее действия по трем направлениям: установление предельного объема вызовов на один код доступа (номер источника); стимулирование эффективного использования сетей электросвязи пользователями, а также создание правил, обеспечивающих большую прозрачность происхождения вызовов. В решении отмечается, что применение технологических решений для массового совершения вызовов в объеме, превышающем человеческие возможности по набору, ответу и ведению разговора, без их завершения или завершения с разединением абонентом в течение 3 секунд (так называемые "короткие вызовы") является неправомерным использованием ресурсов нумерации и ненадлежащим использованием услуг электросвязи. Операторы сетей выявляют источник и блокируют на 15 дней возможность отправлять вызовы с использованием кодов доступа сетей фиксированной коммутируемой (стационарной) телефонной связи и персональной подвижной связи (сотовых телефонов), которые:
 - a) совершают не менее 100 000 коротких вызовов на один код доступа в течение одного дня; или
 - b) совершают не менее 100 000 вызовов за один день, и при этом общее количество коротких вызовов составляет долю, равную или превышающую 85 процентов от общего количества вызовов.
- 4) Данным решением также вводится требование, чтобы поставщики услуг электросвязи, использующие ресурсы нумерации, обязаны обеспечить совместный доступ в интернете к поисковому инструменту, с помощью которого можно определить владельца кодов доступа сетей фиксированной и подвижной связи, принадлежащих юридическим лицам. Этот инструмент доступен через вебсайт www.qualempresameligou.com.br/.
- 5) Внедрение протокола аутентификации и идентификации вызовов Verify Origin ("Проверь происхождение") (ранее известного как STIR/SHAKEN), который позволяет пользователям видеть идентификационный номер вызывающего абонента наряду с его идентификацией, именем и логотипом, с указанием причины вызова и знаком, подтверждающим источник вызова. Благодаря этой информации потребители смогут идентифицировать компании и решать, стоит ли им отвечать на вызов.
- 6) Координация с Национальным органом Бразилии по защите данных (ANPD) с целью планирования структурных мер, направленных против брокеров данных – компаний, специализирующихся на сборе публичной информации, которую они передают другим компаниям, и входящих в цепочку телеуслуг, деятельность которых в значительной степени влияет на количество поступающих

⁵⁹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0492/>, представленный Шри-Ланкой.

⁶⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0453/>, представленный Бразилией.

абонентам вызовов. В отношении компаний электросвязи, телеслужб и их подрядчиков начаты десятки судебных процессов.

В **Австралии**⁶¹ регуляторный орган периодически предпринимает действия в порядке контроля за соблюдением требований и борьбы с мошенничеством в сфере электросвязи и принимает меры в отношении поставщиков, не соблюдающих правила и требования. Регуляторный орган также предупреждает потребителей о мошеннических действиях лиц, которые выдают себя за государственные учреждения, и о мошенничестве удаленным доступом. Ряд принятых правительством и отраслью мер по борьбе с мошенничеством в сфере электросвязи принесли положительные результаты. Ниже перечислены предпринятые в связи с этим инициативы:

- 1) Введен номер 7226 (SCAM) в качестве общего специального номера службы поддержки (для добровольного использования поставщиками услуг электросвязи, чтобы их клиенты могли быстро и простым способом напрямую сообщать о мошенничестве).
- 2) Запрещено использовать телефонные номера бесплатного вызова, номера с местными тарифами и номера для вызова по повышенным тарифам для исходящих вызовов (чтобы мошенники не могли использовать эти номера для мошеннических вызовов и обмана потребителей).
- 3) Регуляторному органу предоставлено право отозвать номер, используемый для мошеннической деятельности.
- 4) Введение Кодекса правил для сокращения количества мошеннических вызовов и SMS-сообщений, который обязывает поставщиков услуг электросвязи принимать, в частности, следующие меры:
 - Выявлять, отслеживать и блокировать мошеннические вызовы и текстовые сообщения.
 - Публиковать информацию, помогающую их клиентам своевременно распознавать мошеннические вызовы и текстовые сообщения и сообщать о них.
- 5) Введены более строгие процедуры проверки личности при переносе номера в случае перехода на обслуживание другим поставщиком в соответствии с установленным в 2020 году Стандартом отрасли электросвязи, чтобы предотвратить кражу мошенниками номеров мобильных телефонов с финансовых счетов пользователей.
- 6) Введены более строгие процедуры проверки личности при совершении операций с высокой степенью риска (включая замену SIM-карты и запросы на смену учетной записи) в соответствии с Постановлением от 2022 года о поставщиках услуг электросвязи для предотвращения несанкционированного доступа злоумышленников к услугам электросвязи и личной информации пользователей.
- 7) Требование к поставщикам услуг электросвязи применять фильтры против мошенничества для выявления и блокирования вредоносных SMS-сообщений с подозрительными ссылками/телефонными номерами до того, как они поступят на мобильный телефон клиента.
- 8) Инициатива Call Stop ("Стоп вызов"). Созданная в партнерстве с одним из поставщиков услуг электросвязи инициатива направлена против мошенничества с использованием обратного вызова, при котором клиент получает сообщение по электронной почте или SMS-сообщение, в котором говорится, что у него какая-то проблема с банковским счетом. В сообщении содержится просьба позвонить в банк по указанному номеру, где они связываются с мошенником, выдающим себя за банк. В этот момент мошенник обманом заставляет потребителя предоставить доступ к его банковскому счету или перевести деньги на счет, контролируемый мошенником. До тех пор, пока номер, идентифицированный как мошеннический, не заблокирован, инициатива "Стоп вызов" не позволяет клиентам, которые звонят на этот номер, связаться с мошенником и вместо этого перенаправляет вызов на автоматическое сообщение, предупреждающее клиентов о том, что они стали мишенью мошенничества.

3.2.1 Передовой опыт защиты потребителей от незапрашиваемых коммерческих сообщений

- 1) Цифровая трансформация требует, чтобы потребители чувствовали себя в безопасности и защищенными при выборе новой услуги, и поэтому странам рекомендуется иметь нормативно-

⁶¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212>, представленный Австралией.

правовую основу для принятия мер в отношении незапрашиваемых коммерческих сообщений, а также применять штрафные санкции и механизмы контроля за соблюдением требований, позволяющие устранять нарушения и при необходимости привлекать нарушителей к ответственности.

- 2) Странам следует создать нормативно-правовую базу, способствующую развитию цифровой экономики, устанавливая и применяя правила, защищающие от неправомерного использования информации, позволяющей устанавливать личность потребителя, повышая прозрачность процедур и методов, используемых для получения информации о потребителях, и способов ее использования при передаче сообщений.
- 3) Для удовлетворения меняющихся потребностей в области защиты потребителей в цифровую эпоху странам рекомендуется постоянно корректировать и совершенствовать соответствующую политику и нормативные акты, активно содействуя цифровой трансформации путем применения традиционных законов о защите прав потребителей.
- 4) Незапрашиваемые коммерческие сообщения, как правило, считаются чем-то досаждающим и нежелательным, поэтому вместо рассылки таких сообщений предпочтительнее сосредоточиться на этических и эффективных маркетинговых стратегиях.
- 5) С учетом чрезвычайной сложности проблемы незапрашиваемых коммерческих сообщений следует принимать комплекс различных взаимодополняющих профилактических мер.
- 6) Необходимы совместное регулирование или комплексный подход, предусматривающий там, где это необходимо, реализацию соответствующих инициатив отраслью и государственными органами, в поддержку целей государственной политики, параллельно с постоянным проведением кампаний по повышению осведомленности потребителей с целью расширения их прав и возможностей.
- 7) Следует содействовать международному сотрудничеству с другими странами и международными регуляторными органами для усиления стратегического взаимодействия в глобальной борьбе с мошенничеством, нежелательным телемаркетингом и спамом, поскольку это поможет обмениваться информацией о спаме, выявлять виды мошенничества, которым необходимо уделить особое внимание, и повышать осведомленность.

Некоторые этические и эффективные стратегии борьбы с незапрашиваемыми коммерческими сообщениями, включающие следующее:

- 1) Просвещение потребителей и расширение их прав и возможностей, в дополнение к сотрудничеству между различными заинтересованными сторонами, имеют огромное значение для решения возникающих проблем, повышения прозрачности и укрепления доверия к цифровой экономике. Такой подход имеет важное значение для эффективной защиты потребителей в постоянно меняющейся цифровой среде.
- 2) Эффективные механизмы отказа от рассылки/получения согласия на рассылку, позволяющие клиенту запретить поставщику соответствующей услуги или конкретному приложению отправлять ему дальнейшие сообщения.
- 3) Участники рынка или коммерческие организации должны получить явно выраженное письменное, а не устное, согласие на добавление кого-либо в свой список подписки, прежде чем рассылать рекламные сообщения с целью продажи, продвижения или рекламы продукта, бизнеса или услуги.
- 4) Даже в том случае, если потребитель предоставил свой номер телефона и имеет давние отношения с компанией, должно быть получено письменное согласие.
- 5) Маркетинг на основе разрешения предполагает получение согласия от клиентов перед отправкой коммерческих сообщений. Должна применяться процедура двойного подтверждения согласия на подписку, при котором пользователи подтверждают свою заинтересованность в получении сообщений.
- 6) Необходимо убедиться в том, что потребители готовы получать транзакционные текстовые сообщения, которые позволяют им быть в курсе важной информации или помогают им выполнять действия, не связанные с продажей.
- 7) В первом текстовом сообщении до подтверждения потребителем согласия на получение сообщений участник рынка или коммерческая организация должны предоставить потребителю важную информацию, такую как их идентификация, частота рассылки сообщений, способ отказа и взимаемая плата за услуги.

- 8) В конце каждого сообщения должен быть четкий и полный призыв к действию, в котором указываются цель кампании, частота рассылки сообщений, условия, правила в отношении конфиденциальности, информация о сообщении, расценки на передачу данных и т. п.
- 9) Введение штрафов за нарушение законов/правил SMS-маркетинга.
- 10) Обязать телемаркетинговые компании использовать конкретный префикс номера для рассылки незапрашиваемых коммерческих сообщений.
- 11) Создание реестров Do Not Disturb ("Не беспокоить") или Do Not Call ("Не звонить"), который позволит частным лицам и компаниям отказаться от нежелательных маркетинговых или рекламных вызовов, а также других форм сообщений.
- 12) Следует поощрять использование поставщиками услуг электросвязи фильтров мошеннических сообщений, позволяющих выявлять и блокировать вредоносные SMS/вызовы с подозрительными ссылками или телефонными номерами до того, как потребитель их получит.
- 13) Поставщики услуг электросвязи должны отслеживать и выявлять тех, кто совершает большие объемы вызовов, и обязывать их соблюдать правила под надзором регуляторного органа.

3.3 Онлайновое мошенничество

3.3.1 Онлайновое мошенничество: общая тенденция

Бурное развитие кибер- и информационных технологий привело к взрывному росту онлайн-мошенничества. От относительно простых мошеннических текстовых сообщений и телефонных вызовов на ранних этапах оно превратилось в целую индустрию, использующую передовые технологии и инновационные методы. Ниже представлены три основных наблюдаемых сегодня тенденции.

Прежде всего, можно заметить, что киберпространство, характеризующееся открытостью, разнообразием, распространенностью виртуальных личностей и удобством взаимодействия, представляет собой благоприятную среду для определенных мошеннических действий. Мошенники могут использовать персональные данные, чтобы обманным путем завоевать доверие потребителей. Это облегчает обход защитных механизмов, установленных платежными учреждениями, операторами связи и другими поставщиками услуг. Таким образом, ничего не подозревающие жертвы могут стать объектом мошенничества, что приводит не только к финансовым потерям, но и к психологическому и эмоциональному стрессу и другим негативным последствиям. Например:

- В Уганде насчитывается 24,1 миллиона активных пользователей электронных денег, а уровень проникновения в стране составляет 56 процентов, и все эти пользователи являются потенциальными жертвами онлайн-мошенничества.
- В Республике Корея⁶² преступники прибегают к краже персональных данных для приобретения мобильных телефонов для незаконной деятельности, в результате чего, по данным корейской полиции, в 2022 году для различных мошеннических действий были использованы от 200 до 300 таких телефонов.
- В Австралии убытки потребителей в результате мошенничества достигли рекордных 3,1 миллиарда австралийских долларов в 2022 году, что оказало значительное влияние как на пострадавших, так и на экономику в целом.

Согласно рейтингу Truecaller Global Scam and Spam Report (2022 г.), Бразилия уже четыре года занимает худшую позицию за последние четыре года с показателем 32,9 спам-вызова на одного пользователя в месяц, это почти в два раза больше, чем у следующей в рейтинге страны, Перу, где этот показатель составляет 18,02 вызова на пользователя в месяц⁶³. Финансовые потери от мошенничества и кражи личных данных оказывают серьезное влияние как на жертв, так и на экономику в целом⁶⁴.

⁶² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0152>, представленный Республикой Корея.

⁶³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0145/>, представленный Бразилией.

⁶⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212/>, представленный Австралией.

Онлайновое мошенничество может быть связано с другими видами деятельности, включая нарушения в отношении информации, позволяющей установить личность (PII), что приводит к возникновению синергии черно-серой производственной цепочки операторов, в центре которой находится онлайновое мошенничество.

Так, для обмана людей в рамках целенаправленного мошенничества используется мошеннический контент, созданный с помощью ИИ, в том числе дипфейк-видео⁶⁵. Например, в Китае, где цифровые платежные платформы в значительной степени опираются на распознавание лица для входа в аккаунт, подтверждения транзакций и разблокировки учетных записей, мошенники начали использовать такие технологии, как основанная на ИИ замена лица, что привело к значительным убыткам для потребителей⁶⁶. В Индии мошенники выдают себя за сотрудников курьерских служб или правоохранительных органов и используют незаконно полученную личную информацию для обмана жертв. Мошенничество с использованием одноразовых паролей также привело к значительным финансовым потерям в условиях все более широкого использования цифровых платежей⁶⁷.

В-третьих, определенные категории людей особенно уязвимы для онлайнового мошенничества. В Китае согласно Отчету о результатах национального исследования использования интернета (2021 г.), доля несовершеннолетних пользователей интернета, пострадавших от онлайнового мошенничества, выросла⁶⁸. Кроме того, 20 процентов несовершеннолетних пользователей интернета не имеют представления о том, как предотвратить онлайновое мошенничество, утечку информации, домогательства в интернете и т. п., и менее всех осведомлены дети раннего возраста⁶⁹.

Борьба с такими проявлениями онлайнового мошенничества истощает ресурсы многих стран. Как отмечается во вкладе Либерии, лишь 25 из 54 африканских стран имеют законы, касающиеся прав потребителей в онлайн-среде и электронных транзакций, и еще 4 страны в настоящее время разрабатывают соответствующее законодательство⁷⁰. Во многих случаях существующие законы устарели и плохо подходят для борьбы с новыми формами онлайнового мошенничества в отношении потребителей. Например, в Уганде законы об электронных транзакциях и компьютерных преступлениях были приняты в 2011 году и уже не справляются с задачей обеспечения защиты прав потребителей в онлайн-среде⁷¹. Аналогичным образом, в Южно-Африканской Республике ложная реклама по-прежнему регулируется положениями Закона о защите прав потребителей, принятом еще в 2008 году⁷².

3.3.2 Инновационные меры по борьбе с онлайновым мошенничеством

3.3.2.1 Совершенствование соответствующей политики и законодательства

Во многих странах обновляются законодательные нормы, с тем чтобы обеспечить защиту прав и интересов потребителей.

В **Индии** внесены поправки в законы, касающиеся электронных транзакций: в Закон 2000 года об информационных технологиях включены преступления в сфере информационных технологий, а в Уголовный кодекс Индии включено слово "электронный" с конкретным упоминанием электронных записей и документов в той же категории, в которую включены записи и документы на физических носителях⁷³.

В 2023 году правительство **Индии** опубликовало проект предлагаемых Руководящих принципов по предотвращению и регулированию "темных паттернов", призванный снизить угрозу использования

⁶⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0356/>, представленный RIFEN.

⁶⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224/>, представленный Китаем.

⁶⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0302/>, представленный Индией.

⁶⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0222/>, представленный корпорацией China Telecommunications.

⁶⁹ Там же.

⁷⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0004/>, представленный Либерией.

⁷¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0004/>, представленный Либерией.

⁷² Там же.

⁷³ Там же.

"темных паттернов", причиняющих вред потребителям в онлайн-среде. "Темные паттерны" определяются как *"любые методы или вводящие в заблуждение шаблоны проектирования, основанные на взаимодействии UI/UX (пользовательского интерфейса/пользовательского опыта) на любой платформе, предназначенные для введения в заблуждение или обмана пользователей, чтобы заставить их делать то, что они изначально не намеревались или не хотят делать, тем самым ограничивая автономию потребителей, их способность принимать решения или делать выбор, что равносильно вводящей в заблуждение рекламе, недобросовестной торговой практике или нарушению прав потребителей"*⁷⁴.

В **Южной Африке** Закон о защите прав потребителей содержит конкретные положения, касающиеся ложной и вводящей в заблуждение рекламы, чтобы защитить потребителей от недобросовестных рекламодателей⁷⁵.

В **Уганде** в законодательство об онлайн-преступлениях были включены положения, согласно которым онлайн-мошенничество в отношении потребителей считается уголовно наказуемым преступлением⁷⁶.

В **Китае** в 2016 году Верховный народный суд, Верховная народная прокуратура и Министерство общественной безопасности совместно вынесли заключения относительно применения закона при рассмотрении дел о мошенничестве в сфере электросвязи и других уголовных дел. В целях дальнейшего ужесточения наказания за онлайн-мошенничество, а также всесторонней и полномасштабной борьбы с такой деятельностью в декабре 2022 года в Китае был официально введен в действие Закон о борьбе с мошенничеством в сфере электросвязи и онлайн-мошенничеством, в котором определяются обязанности местных органов власти, отраслевых регуляторных органов и предприятий, а также меры по предотвращению и управлению, которые им надлежит принимать⁷⁷.

В **Бразилии** в стратегическом плане Anatel на 2023–2027 годы были предусмотрены стратегические действия в целях предотвращения мошенничества и обманных действий в цифровой экосистеме, а также повышения осведомленности о кибербезопасности и укрепления цифровой безопасности граждан страны⁷⁸. Реализуются и другие инициативы, направленные на борьбу с конкретными аспектами данной проблемы, такими как неправомерное использование номеров, массовые вызовы и ущемление прав пользователей⁷⁹.

В **Австралии** АСМА установлены несколько новых правил, направленных на пресечение деятельности мошенников: а) изменение принятого в 2015 году плана нумерации в системе электросвязи в поддержку нескольких инициатив по пресечению мошенничества; b) введение в июле 2022 года Кодекса правил для сокращения количества мошеннических вызовов и SMS-сообщений, который обязывает поставщиков услуг электросвязи выявлять, отслеживать и блокировать мошеннические вызовы и текстовые сообщения, а также публиковать информацию, помогающую их клиентам своевременно распознавать мошеннические вызовы и текстовые сообщения и сообщать о них; c) введение более строгих процедур проверки личности при переносе номера в случае перехода на обслуживание другим поставщиком в соответствии с установленным в 2020 году Стандартом отрасли электросвязи (дополнительное подтверждение личности при сообщении о номере мобильного телефона); и d) более строгие процедуры проверки личности при совершении операций с высокой степенью риска (аутентификация личных данных клиента) в соответствии с Постановлением от 2022 года о поставщиках услуг электросвязи⁸⁰.

⁷⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0196/>, представленный Фондом МСЭ-АТЭС, Индия.

⁷⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0004/>, представленный Либерией.

⁷⁶ Там же.

⁷⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0069/>, представленный Бэйханским университетом, Китайская Народная Республика.

⁷⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0251/>, представленный Бразилией.

⁷⁹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0145/>, представленный Бразилией.

⁸⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212/>, представленный Австралией.

3.3.2.2 Совершенствование механизма мониторинга и контроля за соблюдением требований

Эта деятельность ведется по трем направлениям. Во-первых, во многих странах создаются платформы для подачи жалоб потребителями. В **Нигерии** создана бесплатная многоканальная платформа для подачи жалоб, в том числе в письменной форме, при помощи портала для потребителей, в виде электронных сообщений, через учетные записи в Facebook, Twitter, Instagram и т. п., с тем чтобы наладить связь между потребителями и Комиссией и обеспечить эффективное рассмотрение жалоб потребителей⁸¹. В **Турции** национальный регуляторный орган в сфере электросвязи и почтовой связи ВТК требует от поставщиков соответствующих услуг создавать системы прозрачного, оперативного и четкого рассмотрения жалоб потребителей на основе процедур и принципов урегулирования жалоб и требований⁸².

Во-вторых, созданы консультативные органы для выработки рекомендаций по вопросам регулирования. В **Кот-д'Ивуаре** на Совет потребителей, учрежденный ARTCI, возложены такие задачи, как составление заключений, разработка проектов решений и т. п. по вопросам регулирования, относящимся к компетенции ARTCI, таким как защита неприкосновенности и конфиденциальности данных, а также предупреждение преступности в интернете и борьба с ней в целях защиты законных прав и интересов потребителей, которым предоставляется возможность лично участвовать в процессе принятия решений регуляторным органом⁸³.

В-третьих, укрепляются механизмы мониторинга и обеспечения соблюдения установленных правил, а также внедряется динамичная модель регулирования, сочетающая внешнюю дисциплину с внутренними стимулами.

В **Бразилии** Anatel внедрило механизм контроля за соблюдением требований, в рамках которого налагаются штрафы и применяются другие санкции за мошенничество и другие выявленные нарушения в сфере электросвязи. Anatel руководствуется теорией адаптивного регулирования – подходом, который предусматривает использование гибких и разнообразных средств регулирования поставщиков услуг электросвязи и контроля за соблюдением ими требований в зависимости от конкретных обстоятельств для обеспечения надлежащей и регулируемой работы, предотвращения онлайн-мошенничества и эффективного удовлетворения потребностей потребителей⁸⁴.

В **Австралии** в апреле-июне 2023 года АСМА приняло меры в отношении трех поставщиков после того, как в результате допущенных ими нарушений появилась возможность отправлять SMS с использованием текстовых идентификаторов отправителей без надлежащей проверки, необходимой для того, чтобы убедиться, что они не используются мошенниками⁸⁵.

3.3.2.3 Сотрудничество с платформами и заинтересованными сторонами

Учитывая сложный характер онлайн-мошенничества, многие страны укрепляют сотрудничество с заинтересованными сторонами, такими как платформы, для повышения эффективности предотвращения, пресечения и устранения последствий онлайн-мошенничества. В данной связи используется несколько подходов.

Первый подход заключается в расширении обмена информацией между государственными органами и ИТ-отраслями.

Комиссия по вопросам связи **Уганды** борется с мошенничеством в сфере мобильных платежей и сотрудничает с несколькими ключевыми заинтересованными сторонами, включая Центральный банк, Национальное управление по регистрации удостоверений личности, Ассоциацию поставщиков финансово-технологических услуг, Группу реагирования на нарушения компьютерной защиты,

⁸¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0020/>, представленный Нигерией.

⁸² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0089/>, представленный Турцией.

⁸³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0042/>, представленный Кот-д'Ивуаром.

⁸⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0039/>, представленный Бразилией.

⁸⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212/>, представленный Австралией. С отчетами АСМА об этих нарушениях можно ознакомиться на странице <https://www.acma.gov.au/publications> в категории "мошенничество".

а также организации, защищающие права и интересы потребителей, содействуя реализации инициатив в области регулирования, регистрации и верификации SIM-карт, наращиванию потенциала заинтересованных сторон, а также способствуя созданию безопасной среды в области мобильных платежей для предотвращения мошенничества, связанного с мобильными платежами, и борьбы с ним⁸⁶.

В **Египте** с помощью услуги My Lines пользователи, используя свой национальный идентификатор, могут получить непосредственную информацию о том, сколько номеров мобильных телефонов зарегистрировано на их имена у всех операторов подвижной связи, работающих в стране. Эта услуга обеспечивает защиту персональных данных абонентов, а также помогает сократить количество мошеннических операций⁸⁷.

Австралия укрепила сотрудничество с заинтересованными сторонами, создав в июле 2023 года Национальный центр по борьбе с мошенничеством, в работе которого принимают участие правоохранительные органы, поставщики услуг электросвязи, цифровые платформы и другие стороны, обменивающиеся информацией о мошенничестве, выявляя случаи мошенничества, которым необходимо уделять первоочередное внимание, и способствуя повышению осведомленности⁸⁸.

Еще один подход заключается в стимулировании компаний к инновациям в целях совершенствования механизмов борьбы с онлайн-мошенничеством.

В **Австралии** крупные поставщики услуг электросвязи используют фильтрацию мошеннических сообщений. Telstra, крупнейший в стране поставщик услуг электросвязи, использует такой фильтр для выявления и блокирования вредоносных SMS-сообщений с подозрительными ссылками/телефонными номерами до того, как они поступят на мобильный телефон клиента. Содержание SMS сканируется в целях выявления подозрительных шаблонов и особенностей. Эксперты проверяют подозрительные сообщения на предмет мошенничества, при этом данные получателя остаются скрытыми. Кроме того, в июле 2023 года второй по величине поставщик услуг электросвязи в Австралии Optus объявил о партнерстве с Австралийской биржей по борьбе с финансовыми преступлениями и участвующими в ней банковскими учреждениями. Компания приступила к реализации инициативы "Стоп вызов", в рамках которой до тех пор, пока номер, идентифицированный как мошеннический, не заблокирован, система не позволяет клиентам Optus, которые звонят на этот номер, связаться с мошенником и вместо этого перенаправляет вызов на автоматическое сообщение, предупреждающее клиентов о мошенничестве: "Поступило сообщение о том, что номер, на который вы позвонили, используется для мошеннических действий. Для получения дополнительной информации просьба посетить веб-сайт optus.com.au/CallStop". Это предупреждает пользователей о том, что они стали мишенью мошенников⁸⁹.

Китайская компания BestPay внедрила внутренние механизмы управления обслуживанием клиентов, системы гарантированного информирования клиентов, комплексные системы внутреннего контроля и полномасштабные системы управления рисками в целях соблюдения требований социальной ответственности организации применительно к защите прав и интересов потребителей, в том числе в части конфиденциальности. BestPay использует множество онлайн- и офлайн-каналов для обучения потребителей приемам обеспечения безопасности, включая базовую и расширенную осведомленность и навыки в области защиты их личной информации и данных. Онлайн-каналы включают в себя сообщения, официальные медиа-платформы, а также персонализированные извещающие уведомления и т. п.⁹⁰.

Третий подход заключается в усилении обязательств и юридической ответственности компаний в борьбе с онлайн-мошенничеством.

⁸⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0046/>, представленный Угандой.

⁸⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0190/>, представленный Египтом.

⁸⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212/>, представленный Австралией.

⁸⁹ Там же.

⁹⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224/>, представленный корпорацией China Telecommunications.

В **Республике Конго** регуляторные органы возлагают ответственность за рекламу и защиту потребителей от опасных товаров, контрафакции и мошенничества на онлайн-платформы, такие как социальные сети, торговые площадки и поисковые системы⁹¹.

В **Австралии** АСМА периодически предпринимает действия в порядке контроля за соблюдением требований и борьбы с мошенничеством и проводит аудит поставщиков услуг электросвязи, которые рассылают массовые текстовые сообщения; было установлено, что в некоторых случаях мошенники пользуются уязвимостями, возникающими в результате несоблюдения требований, для рассылки мошеннических SMS-сообщений австралийцам⁹².

3.3.2.4 Расширение возможностей и повышение осведомленности потребителей в цифровой среде

Повышение осведомленности потребителей о проблемах безопасности и расширение их возможностей в цифровой среде в том, что касается их решения, может помочь предотвратить онлайн-мошенничество и другие злонамеренные действия. Поэтому некоторые страны придают особое значение просвещению и консультированию потребителей. По информации Центра данных МСЭ программы просвещения потребителей входят в круг обязанностей **80,7 процентов регуляторных органов в области ИКТ**. Кроме того, страны обеспечили реализацию разнообразных мер, включая проведение информационно-просветительских кампаний и консультаций по цифровым навыкам для определенных групп населения, таких как женщины, дети и пожилые люди, меры по повышению осведомленности и предоставление рекомендаций по использованию информационных приложений, онлайн-платежам, выявлению и отслеживанию рисков, а также распространение других необходимых знаний для повышения осведомленности потребителей о превентивных мерах.

В **Южной Африке** создан орган по управлению доменными именами, Управление доменными именами Южно-Африканской Республики (ZADNA), который проводит курсы обучения и другие учебные мероприятия для потребителей, в том числе для женщин и лиц с ограниченными возможностями, посвященные передовым методам защиты доменных имен при помощи создания надежных паролей, многофакторной аутентификации и т. п., а также направленные на более эффективное выявление угроз безопасности в кибер-инфраструктуре, которое, в свою очередь, позволяет предотвращать ненадлежащее поведение, такое как онлайн-мошенничество⁹³.

В **Кот-д'Ивуаре** создана сеть постоянно действующих общественных центров, целью которой является информирование потребителей об их правах. Благодаря регулярным учебным мероприятиям, посвященным событиям в сфере развития цифровых технологий и прав потребителей на использование товаров и услуг ИКТ, она способствует сокращению цифрового разрыва и предоставлению потребителям возможности выявлять такие риски, как онлайн-мошенничество, и надлежащим образом реагировать на них⁹⁴.

В **Китае** создана целевая система долгосрочной социальной поддержки пожилых потребителей, в рамках которой лицам старшего возраста предоставляются консультации и конкретные разъяснения по распространенным вопросам, для решения которых они используют интернет, путем организации общественных аудиторных занятий по теме предотвращения мошенничества. Национальный центр по борьбе с мошенничеством подготовил и выпустил в 2023 году очередное издание информационного справочника по вопросам предотвращения мошенничества в сетях электросвязи⁹⁵.

В этом справочнике подробно излагается текущая ситуация в плане мошенничества в сетях электросвязи. В нем приводятся подробные данные о 10 наиболее распространенных видов онлайн-мошенничества, анализируются типичные случаи, разъясняются способы выявления мошеннических действий и даются советы по борьбе с мошенничеством для уязвимых групп населения. Уделяя особое внимание предотвращению мошенничества, авторы справочника

⁹¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0147/>, представленный Республикой Конго.

⁹² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212/>, представленный Австралией.

⁹³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0073/>, представленный Южно-Африканской Республикой.

⁹⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0056/>, представленный Кот-д'Ивуаром.

⁹⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0068/>, представленный China Mobile Communications Corporation.

призывают широкую общественность совместно создавать "брандмауэр", защищающий от онлайн-мошенничества. Таким образом, вносится эффективный вклад в повышение осведомленности широкого круга потребителей, а также в развитие их навыков по распознаванию и предотвращению мошенничества.

В **Мексике** проводятся семинары-практикумы по переводу на языки коренных народов с целью поощрения использования языков коренных народов при производстве контента для повышения осведомленности представителей коренных народов об их правах в качестве пользователей, а также о потенциальных угрозах и способах защиты их прав и интересов⁹⁶.

Наконец, компания **BestPay** организовала курс обучения по вопросам безопасности в общедоступных аккаунтах WeChat и мобильных приложениях. В нем используются длинные визуальные материалы, анимация и короткие видеоролики по вопросам финансовой безопасности, охватывающие широкий круг тем, таких как базовые знания о финансах, кибербезопасность, конфиденциальность, борьба с отмыканием денег и кибермошенничеством, а также защита прав потребителей⁹⁷.

3.3.2.5 Международное сотрудничество

Международное сотрудничество играет важную роль в борьбе с мошенничеством. В **Китае** Закон Китайской Народной Республики о борьбе с мошенничеством в сфере электросвязи и онлайн-мошенничеством содержит конкретный призыв к созданию эффективных механизмов сотрудничества с соответствующими странами, регионами и международными организациями. Международное сотрудничество в сфере правоохраны и других областях способствует обмену информацией, проведению расследований, сбору доказательств, обнаружению и аресту мошенников, а также возврату похищенных товаров и возмещению ущерба, что позволяет эффективно бороться с трансграничным онлайн-мошенничеством и пресекать его.

В **Австралии** АСМА осуществляет международное сотрудничество с другими странами и международными регуляторными органами для усиления стратегического взаимодействия в глобальной борьбе с мошенничеством, нежелательным телемаркетингом и спамом. Этому сотрудничеству способствует недавно продленный меморандум о взаимопонимании, который предусматривает дальнейшее взаимодействие и обмен информацией между учреждениями⁹⁸.

3.3.3 Передовые методы борьбы с онлайн-мошенничеством

Основываясь на законодательстве и практическом опыте различных стран в борьбе с онлайн-мошенничеством, мы обобщили широко признанные передовые методы.

- 1) Рассмотреть возможность регулярного обновления политики и нормативных актов в области электросвязи/ИКТ для борьбы с онлайн-мошенничеством: регулярно вносить изменения и обновлять политику и нормативные акты в области электросвязи/ИКТ с учетом меняющегося характера онлайн-мошенничества, консультируясь со всеми участвующими заинтересованными сторонами.
- 2) **Создать четкую нормативно-правовую базу:** установить конкретные нормы для борьбы с обманом и мошенничеством, а также обеспечить защиту прав потребителей в сфере электросвязи/ИКТ.
- 3) **Обеспечить эффективность механизмов правоприменения:** проводить строгий надзор со стороны регуляторных органов, предусматривающий штрафные санкции за нарушения, и обеспечивать соблюдение требований.
- 4) **Совершенствовать механизмы рассмотрения жалоб потребителей:** сделать доступными механизмы рассмотрения жалоб, которые обеспечивают потребителям оперативное, справедливое, прозрачное, недорогое, доступное, удобное и эффективное разрешение споров без ненужных затрат или трудностей.

⁹⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-RGQ-C-0101/>, представленный Мексикой.

⁹⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0224/>, представленный корпорацией China Telecommunications.

⁹⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0212/>, представленный Австралией.

- 5) **Способствовать сотрудничеству между государственным и частным секторами:** укреплять партнерские отношения между государственными учреждениями и частными платформами для обмена информацией и усиления мер по предотвращению мошенничества, а также привлекать платформы к предотвращению онлайн-мошенничества и защите прав потребителей.
- 6) **Повышать цифровую грамотность и осведомленность потребителей:** проводить широкомасштабные информационно-разъяснительные кампании для повышения осведомленности об онлайн-мошенничестве, ориентируясь на все демографические группы, особенно на уязвимые группы населения.
- 7) **Стимулировать применение эффективных процедур проверки онлайн-операций и услуг подвижной связи:** поощрять проверку онлайн-транзакций и услуг подвижной связи для предотвращения мошеннических действий в отношении потребителей.
- 8) **Способствовать международному сотрудничеству:** укреплять трансграничное сотрудничество с правительствами, регуляторными органами и другими заинтересованными сторонами для обмена передовым опытом борьбы с онлайн-мошенничеством.
- 9) **Поддерживать технологические инновации для предотвращения мошенничества:** стимулировать разработку и использование технологических решений для выявления, предотвращения и смягчения последствий онлайн-мошенничества.
- 10) **Осуществлять непрерывный мониторинг рисков:** регулярно оценивать и обновлять стратегии предотвращения мошенничества, чтобы предвидеть возникающие киберугрозы и факторы уязвимости и быть готовым к ним.

3.4 Неправомерное использование информации, позволяющей установить личность

3.4.1 Базовая информация

В современном обществе объем информации, распространяемой в экономике, стремительно растет, поскольку транзакции – такие как онлайн-покупки и приложения доставки – все чаще осуществляются без личного физического контакта. Это стало возможным, поскольку цифровые технологии, сети, ИИ и облачные хранилища данных заметно облегчают сбор, хранение и анализ информации о физических лицах. По мере того, как все больше и больше личной информации используется как в общественных, так и в частных целях, риск неправомерного применения персональных данных или злоупотребления ими, включая кражу, также увеличивается.

Информация, позволяющая установить личность (PII), – это любая информация, которую можно использовать для различения или отслеживания личности человека, например имя, дата и место рождения, биометрические данные (такие как скан сетчатки глаза, голосовая подпись, геометрия лица и т. д.), и любая другая информация, которая связана или может быть связана с человеком, например медицинские данные, сведения об образовании, финансовом положении и трудовой деятельности. Есть множество разных видов PII: от имени или адреса электронной почты человека до финансовых и медицинских данных, географических указателей, религиозной принадлежности, юридических документов и т. п. Несанкционированный доступ к PII, ее использование или раскрытие могут нанести серьезный вред как отдельным лицам, способствуя краже персональных данных, шантажу или компрометации, так и организациям, подрывая доверие общественности к ним или приводя к возникновению юридической ответственности.

Перед директивными органами стоит двойная задача: поощрять использование PII для стимулирования инновационных услуг и улучшения условий потребителей в цифровой экономике и одновременно с этим устанавливать соответствующие административные, технические и физические гарантии для обеспечения безопасности и конфиденциальности документов и защиты от возможного вреда или неудобств лиц, PII которых собирается.

Как правило, защита PII предполагает обеспечение конфиденциальности, целостности и доступности такой информации. Большинство средств контроля безопасности, используемых для других типов данных, также применяются для защиты PII. Тем не менее, в отношении PII есть несколько

мер защиты, связанных непосредственно с конфиденциальностью, в частности анонимизация, минимизация сбора ПИ и деидентификация. Именно поэтому, в отличие от других видов данных, необходимо особое обращение с ПИ; ее необходимо собирать, обрабатывать и распространять в соответствии со строгими принципами конфиденциальности и соответствующими правилами защиты персональной информации. Во многих странах действуют законы или нормативные акты о конфиденциальности в отношении защиты ПИ, а международные руководящие принципы, такие как Рекомендация ОЭСР в отношении конфиденциальности, играют полезную роль⁹⁹ и стали основой для законов о конфиденциальности и соответствующих правил во многих странах.

3.4.2 Политика в области ПИ в Республике Корея

В **Республике Корея** растет беспокойство общества по поводу неблагоприятных последствий неправомерного использования ПИ. Согласно экспертному докладу за 2022 год, подготовленному Комиссией по защите персональной информации, — национального органа, отвечающего за защиту данных в Корее, — в 2022 году число официальных сообщений о случаях нарушения конфиденциальности в Корее составило 210 767, что на 18,8 процентов больше, чем в предыдущем году; за период с 2017 года число таких сообщений (в том числе в порядке консультаций) удвоилось.

Чаще всего сообщается о следующих формах неправомерного использования или злоупотребления ПИ: 1) кража личных данных в мобильном телефоне¹⁰⁰; 2) злоупотребление личной учетной записью для покупок в интернете¹⁰¹ и 3) кража персонального кода таможенного оформления или таможенного идентификационного номера¹⁰².

Защита конфиденциальности является предметом Закона о защите персональной информации (PIPA). В статье 3 PIPA установлены восемь принципов защиты персональной информации, согласно которым контролеры данных должны обрабатывать ПИ так, чтобы сводить к минимуму нарушения конфиденциальности и обеспечивать соблюдение строгих процедур анонимизации¹⁰³.

В связи с ростом числа случаев кражи личных данных и других нарушений конфиденциальности в августе 2020 года регуляторные органы представили Руководство по анонимизации ПИ. Руководство не оказало ожидаемого влияния на поведение контролеров данных, в связи с чем были предприняты дополнительные усилия по обеспечению анонимизации персональной информации; в частности, в июле 2021 года Комиссией по 4-й промышленной революции при Канцелярии Президента была представлена "Политика в области поддержки использования анонимизированной ПИ".

Двадцать восьмого апреля 2022 года на основе PIPA были внесены поправки в существующее Руководство по анонимизации ПИ, что стало попыткой уточнить правила и усилить защиту и доверие к использованию ПИ в экономике. В усовершенствованном руководстве прописаны пошаговые процедуры обращения с персональной информацией (ее деидентификации), обработки персональной информации и уровни анонимности, а также представлены различные примеры случаев анонимизации и ответы на вопросы, часто задаваемые контролерами данных. В усовершенствованном руководстве предлагается проводить анонимизацию ПИ в шесть этапов, которые кратко изложены ниже.

Руководство по анонимизации ПИ с внесенными изменениями (апрель 2022 г.)

Этап 1. Предварительная обработка: проверить соответствие документов и собранных данных законодательству, получить согласие субъектов данных на использование ПИ.

⁹⁹ ОЭСР, Рекомендация относительно руководящих принципов, регулирующих защиту конфиденциальности и трансграничных потоков персональных данных, 1980 г.

¹⁰⁰ Кража личных данных в мобильном телефоне: мобильные телефоны приобретаются с использованием украденных личных данных и используются в преступных целях. По данным полиции, в 2022 году было зарегистрировано 200 300 случаев использования таких телефонов для различных видов телефонного мошенничества.

¹⁰¹ Злоупотребление личной учетной записью для совершения покупок в интернете: в последнее время несанкционированный доступ к информации, содержащейся в личных учетных записях, для совершения покупок осуществляется с помощью "подстановки учетных данных"; затем ПИ незаконно продаются в даркнете и используются для кибератак.

¹⁰² Кража персонального кода таможенного оформления: украденные коды используются для уклонения от уплаты налогов, для обхода правил импорта или же для контрабанды или других видов незаконного ввоза товаров.

¹⁰³ См. Статью 3 "Принципы защиты личной информации" [здесь](#).

Этап 2. Цель сбора данных: проверить, соответствуют ли собранные данные требованиям законодательства, подготовить юридическую документацию для анонимизации PII.

Этап 3. Управление рисками: проверить, соответствуют ли собранные данные руководящим принципам оценки рисков, свериться с контрольным перечнем классификации PII и руководством по стандартам.

Этап 4. Строгие процедуры анонимизации: проверить правильность применения процедур анонимизации в отношении каждой из категорий собранных PII и их соответствие установленным в законе принципам и процедурам.

Этап 5. Адекватность результатов анонимизации: проверить, полностью ли анонимизированы данные, при необходимости повысить уровень анонимизации и подготовиться к документальному оформлению согласно предусмотренным законом обязательствам.

Этап 6. Проверка достижения целей анонимизации: проверить, соответствуют ли результаты анонимизации заявленным целям, получить документацию, подтверждающую анонимизацию PII для представления.

3.4.3 Содействие защите прав потребителей при помощи информации в Мексике¹⁰⁴

Федеральный институт электросвязи Мексики разработал интерактивный инструмент, который позволяет пользователям просматривать и сравнивать соответствующие характеристики установленных действующих в отношении пользователей правил, положений и условий использования услуг цифровых платформ, оконечного оборудования и операционных систем.

Этот инструмент также содержит рекомендации по обеспечению безопасности потребителей; например, потребителям рекомендуется убедиться в том, что приложения и программное обеспечение загружаются из официальных магазинов приложений, и что соответствующая страница безопасна и надежна, прежде чем совершать онлайн-покупку, проявлять осторожность при обмене фотографиями и информацией и проверять настройки конфиденциальности, периодически менять пароли и использовать разные пароли на разных цифровых платформах, а также избегать передачи в пользование другим лицам мобильных телефонов и других устройств, на которых хранятся данные учетных записей и информация о способах оплаты цифровых услуг, во избежание их неправомерного использования.

Сопоставительный инструмент завоевал первый приз на ежегодном конкурсе передового опыта 2023 года, организованном Латиноамериканским форумом регуляторных органов электросвязи (REGULATEL), в категории качества обслуживания пользователей. Форум ежегодно присуждает этот приз в знак признания передового опыта в области защиты прав пользователей и качества обслуживания на международном уровне.

3.4.4 Получение отзывов заинтересованных сторон в Кот-д'Ивуаре¹⁰⁵

В Кот-д'Ивуаре в ознаменование десятой годовщины принятия Закона № 2013-450 о защите персональных данных национальный Регуляторный орган электросвязи/ИКТ созвал заинтересованные стороны, чтобы обсудить вопросы, касающиеся применения закона, сформулировать соответствующие рекомендации и рассмотреть перспективы развития. Цель состояла в том, чтобы получить отзывы заинтересованных сторон (компаний, административных органов, фирм, потребителей и т. д.), узнать об их опыте и трудностях, с которыми они сталкиваются в связи с применением закона, а затем разработать рекомендации в отношении внесения изменений в нормативно-правовую базу в будущем, а также оценить влияние закона на различные заинтересованные стороны. Всесторонние консультации с участием многих заинтересованных сторон по вопросам внедрения правил являются частью передовой практики в области регулирования, которая может быть перенята другими

¹⁰⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0183/>, представленный Мексикой.

¹⁰⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0177/>, представленный Кот-д'Ивуаром.

странами. Такие законы также можно усовершенствовать в том, что касается защиты прав особо уязвимых групп населения, таких как несовершеннолетние и лица с ограниченными возможностями.

3.4.5 Предотвращение использования "темных паттернов" в Индии

По мере все более широкого использования потребителями различных платформ и услуг в интернете появляется огромное количество раскрываемой и собираемой РИИ потребителей, которая может анализироваться с помощью ИИ и использоваться в "темных паттернах", в конечном счете причиняющих вред потребителям.

Угроза "темных паттернов" особенно актуальна в развивающихся странах, где многие потребители впервые приобщаются к интернету, иногда при помощи мобильных телефонов, которыми они тоже пользуются впервые. В 2023 году правительство Индии опубликовало проект "Руководящих принципов по предотвращению и регулированию темных паттернов"¹⁰⁶, призванный нейтрализовать угрозу использования вредоносных "темных паттернов".

Ответственность за создание безопасной и справедливой цифровой среды также лежит на компаниях, которые выбирают лучшие бизнес-модели, регуляторных органах, защищающих потребителей, и самих потребителях, которые должны знать и отстаивать свои права. Однако регулирование в области защиты прав потребителей должно учитывать соображения защиты данных и устанавливать ограничения на использование РИИ. Такие законы важны в мире, где каждый раз, когда потребители входят в систему, к их и без того полной электронной личности, информация о которой часто перепродается, добавляется все больше подробностей.

"Темные паттерны" запрещены Законом ЕС о цифровых услугах¹⁰⁷, который дополняет собой другие нормативные акты, включая Общий регламент по защите данных (GDPR) и Закон об ИИ. Директива ЕС о недобросовестной деловой практике запрещает "недобросовестную деловую практику, затрагивающую экономические интересы потребителей до, во время и после заключения договора" и содержит подробные руководящие указания. Действующий в Индии Закон о защите прав потребителей также определяет и запрещает недобросовестную деловую практику, которая включает в себя обман. Руководящие принципы, касающиеся "темных паттернов", являются шагом в данном направлении.

3.4.6 Обсуждение вопроса о предотвращении неправомерного использования РИИ

Во время совместного семинара-практикума по Вопросу 6/1 ("Использование персональных данных: регуляторные и экономические аспекты"), состоявшегося в штаб-квартире МСЭ в Женеве 17 апреля 2024 года, была подчеркнута важность безопасности, прозрачности, справедливости, подотчетности, просвещения потребителей и выбора в отношении использования данных, и по итогам этого мероприятия был сделан ряд важных выводов.

Подход, учитывающий интересы многих заинтересованных сторон, способствует завоеванию и сохранению доверия со стороны потребителей: не только регуляторные органы, но также компании отрасли должны отдавать себе отчет в возможности негативной реакции со стороны потребителей, отвергающих манипулятивные технологии и бизнес-модели, которые причиняют вред их интересам. Хотя сегодня многие потребители могут не знать, что их данные собираются или неправомерно используются, в конечном счете потребители будут осуществлять свой выбор в пользу тех технологий или бизнес-моделей, в которых уделяется первоочередное внимание безопасности потребителей и не допускается неправомерное использование их данных. Инновации и конкуренция — это механизмы, которые стимулируют использование удобных для потребителей цифровых услуг и избавляют от необходимости чрезмерного регулирования.

Важное значение имеет отраслевая практика: отраслевые организации, такие как Ассоциация GSM, делают многое для поощрения передовой практики среди своих членов. Ключевое значение имеет

¹⁰⁶ <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/file-uploads/latestnews/Draft%20Guidelines%20for%20Prevention%20and%20Regulation%20of%20Dark%20Patterns%202023.pdf>.

¹⁰⁷ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>.

сотрудничество с участием многих заинтересованных сторон. Было сочтено, что на современном этапе необходимы регулирование, направленное на защиту прав и интересов потребителей, соблюдение действующих в отрасли требований, а также упреждающие меры в сфере просвещения потребителей.

Защита от неправомерного использования данных в эпоху ИИ: поскольку ИИ обучается на обширных массивах данных, могут возникнуть проблемы в плане защиты потребителей, особенно когда такие инструменты обучения и мониторинга используются для сбора персональных и конфиденциальных данных. Существуют риски, связанные со скрейпингом открытых наборов данных, которые могут включать персональные данные, и, следовательно, важно принимать продуманные меры, обеспечивающие анонимизацию данных. Существуют также риски предвзятости и дискриминации, что подчеркивает необходимость обеспечения прозрачности и защиты права потребителей быть осведомленными о рисках и ограничениях моделей, основанных на ИИ, чтобы они могли делать осознанный выбор.

3.4.7 Передовой опыт в области повышения осведомленности и развития навыков потребителей применительно к проблеме неправомерного использования РИИ

Поскольку цифровые технологии, и в частности ИИ, продолжают стремительно развиваться, цифровые навыки как потребителей, так и регуляторных органов с трудом поспевают за ними. Это отставание усиливает потенциальный ущерб, наносимый потребителям онлайн-мошенничеством, что делает его актуальной проблемой. Во вкладе¹⁰⁸ RIFEN подчеркивается настоятельная необходимость межсекторального и глобального сотрудничества и наращивания потенциала в области цифровых навыков для предотвращения дальнейшего ущерба.

Учитывая рост числа утечек персональных данных во всем мире за последнее десятилетие, информирование общественности и потребителей, пострадавших от таких утечек, также будет способствовать предотвращению или уменьшению потенциального ущерба, а также повышению уровня осведомленности о неправомерном использовании РИИ. Операторы в **Турции**¹⁰⁹ несут установленное законом обязательство сообщать об утечке персональных данных компетентным органам и пострадавшим лицам. В связи с этим KVKK – национальный орган, отвечающий за защиту данных, – опубликовал форму, которую контролеры данных должны использовать для уведомления об утечке персональных данных. Кроме того, KVKK публикует на своем веб-сайте уведомления о любых случаях утечки данных, которые его правление считает необходимым публиковать.

Успех цифровой экономики и цифровой трансформации зависит от эффективного и результативного использования огромных объемов данных – важнейшего ресурса, от которого зависят инновационные цифровые услуги.

Усилия по пресечению неправомерного использования РИИ и защите особо уязвимых потребителей, как отмечается в приведенных выше абзацах, продолжают, поскольку регулирование старается не отставать от стремительного развития технологий. Директивным органам во всем мире следует проявлять особенно взвешенный подход при разработке руководящих принципов, которые обеспечивают баланс между необходимостью защиты потребителей и стремлением пользоваться преимуществами новых технологий. Заинтересованные стороны должны сотрудничать для защиты потребителей, с тем чтобы заручиться доверием потребителей к устойчивой цифровой трансформации и сохранить это доверие в интересах такой трансформации. В конечном счете ключевое значение имеет развитие цифровых навыков и осведомленности потребителей, с тем чтобы они могли защититься от неправомерного использования РИИ.

¹⁰⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0150/>, представленный RIFEN.

¹⁰⁹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0244/>, представленный Турцией.

Глава 4 – Механизмы, способствующие принятию потребителями обоснованных решений

4.1 Национальный опыт публикации прозрачной, сопоставимой, достаточно подробной и актуальной информации, касающейся решений потребителей относительно заключения и расторжения договоров на оказание цифровых услуг

Бум в сфере электросвязи привел к распространению продуктов и услуг, которые облегчают работу и жизнь людей, что влечет за собой повсеместный сбор и использование персональных данных. Это влечет за собой проблему обеспечения того, чтобы потребители услуг электросвязи по-прежнему могли принимать обоснованные решения, то есть автономные решения, основанные на полной осведомленности и соответствующие принципам свободного и рационального потребления. Для этого всем заинтересованным сторонам необходимо обеспечить, чтобы при приобретении, оформлении подписки на цифровые услуги или прекращении их предоставления потребителям была доступна прозрачная, сопоставимая, достаточная и актуальная информация. Эти усилия могут предприниматься по таким направлениям, как законодательство, раскрытие данных, практические инструменты, просвещение потребителей и разработка услуг.

4.1.1 Совершенствование законодательства и раскрытие данных с целью обеспечить потребителям доступ к прозрачной информации

Как эффективный рынок, так и защита прав и интересов потребителей требуют, чтобы информационная асимметрия между операторами и поставщиками, с одной стороны, и потребителями, с другой, была сведена к минимуму. Такая цель может достигаться путем публичного раскрытия соответствующих данных, публикации отчетов о расследованиях и другой ключевой информации, а также путем стандартизации законодательных и нормативных текстов по правам и интересам потребителей. Это должно усилить надзор за операторами и поставщиками услуг, повысить прозрачность рынка и эффективно защитить право потребителей на получение информации.

В **Индии** законодательство об электронных транзакциях было укреплено путем внесения в него поправок с целью запретить недобросовестную торговую практику в сфере электронной коммерции, защитить интересы потребителей и гарантировать прозрачность платформ электронной коммерции¹¹⁰.

В **Южной Африке** были приняты меры законодательного характера в целях борьбы с вводящей в заблуждение рекламой. Закон о защите прав потребителей № 68 регулирует предоставление товаров и услуг, заключение договоров с потребителями, а также рекламу и маркетинг товаров и услуг. Он также защищает потребителей от попыток навязать им ложную и вводящую в заблуждение рекламу, с тем чтобы побудить их заключать невыгодные контракты¹¹¹.

В **Соединенном Королевстве** Ofcom, независимый регуляторный орган в области связи, публикует большинство данных своих опросов в открытом формате, что позволяет заинтересованным сторонам загружать и анализировать эти данные. Это делается в дополнение к публикации таблиц данных, технических отчетов и рабочих материалов. Регуляторный орган считает, что эта практика нашла отражение в реакции отрасли на консультации, в том числе по таким вопросам, как замена оператора¹¹².

В **Китае** регуляторным органом в области электросвязи является Управление информации и связи Министерства промышленности и информационных технологий. Оно отвечает за установление

¹¹⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0004/>, представленный Либерией.

¹¹¹ Там же.

¹¹² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0237/>, представленный Соединенным Королевством.

и обнародование стандартов и нормативов, касающихся качества услуг электросвязи, следит за их соблюдением, осуществляет мониторинг с целью обнаружения проблем в плане качества услуг электросвязи, а также публикует информацию о процессе управления и результатах важных мероприятий по повышению качества услуг¹¹³.

Оператор связи China Mobile обеспечивает общедоступность всей информации о тарифных планах, публикуя эту информацию в наглядном формате, в том числе в торговых точках и в приложении China Mobile, уделяя при этом первоочередное внимание наиболее важной информации, такой как условия, объем и продолжительность рекламных акций¹¹⁴.

На **Мадагаскаре**, где наиболее распространенные жалобы потребителей касаются подписки на услуги и расторжения договоров, на веб-сайте ARTEC создана специальная информационная страница для клиентов и представлена карта инфраструктуры с информацией о покрытии 2G, 3G и 4G в стране¹¹⁵.

В **Турции** предусмотрено положение о процедурах и принципах предоставления услуг по расторжению договоров в электронном виде через портал электронного правительства. Эта инициатива будет способствовать более эффективной защите потребителей. Это не только позволяет потребителям легче и быстрее расторгать договоры, но также обеспечивает их информированность на протяжении всего процесса расторжения договора. Кроме того, предоставление услуги электронного расторжения договора с возможностью многофакторной аутентификации обеспечивает защиту от злоупотреблений и мошеннических транзакций, тем самым повышая уровень безопасности и доверия¹¹⁶.

4.1.2 Практические инструменты, помогающие потребителям получать доступ к информации для сопоставления

Распространение быстро меняющихся продуктов и услуг часто затрудняет для потребителей проведение сопоставлений с точки зрения существа и ценности. Реагируя на сложную и динамичную рыночную среду, заинтересованные стороны могут сотрудничать в создании информационных инструментов, которые предоставят потребителям необходимые сведения, помогая им принимать более обоснованные и эффективные решения.

В **Демократической Республике Конго** ARPTC создал веб-портал для потребителей, позволяющий моделировать и сравнивать цены на услуги электросвязи, доступные на рынке, с тем чтобы они могли выбрать услуги электросвязи, которые наилучшим образом соответствуют их потребностям, и рассчитать соответствующий бюджет. Кроме того, ARPTC выпустил инструмент для аудиторской проверки договоров, предлагаемых MNO, позволяющий выявлять сомнительные условия, которые могут нарушать права потребителей¹¹⁷.

В **Мексике** Федеральный институт электросвязи внедрил различные информационные механизмы для пользователей услуг электросвязи, с тем чтобы обеспечить укрепление их прав и расширение безопасной, заслуживающей доверия и инновационной цифровой среды. В рамках соответствующих инициатив созданы онлайн-инструменты и информационные ресурсы, включая программу сравнения тарифных планов и тарифов на услуги электросвязи, инструмент для выбора наилучшего плана с учетом профиля пользователя (*Conozco mi Consumo*), инструмент для сравнения мобильных устройств, а также информационные материалы, касающиеся сравнительных характеристик различных планов и тарифов на многочисленные услуги электросвязи. Эти инструменты и ресурсы позволяют потребителям принимать более обоснованные решения относительно потребляемых услуг, облегчая сопоставление, уменьшая информационную асимметрию и расширяя возможности пользователей¹¹⁸. Кроме того, Федеральный институт электросвязи создал электронный каталог устройств интернета

¹¹³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-RGQ-C-0222/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

¹¹⁴ Там же.

¹¹⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-RGQ-C-0028/>, представленный Мадагаскаром.

¹¹⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0345/>, представленный Турцией.

¹¹⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-RGQ-C-0031/>, представленный Демократической Республикой Конго.

¹¹⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0071/>, представленный Мексикой.

вещей, соответствующих техническим регламентам, в котором содержится прозрачная информация о правилах обеспечения конфиденциальности данных и характеристиках устройств, что позволяет пользователям принимать обоснованные решения и правильно использовать оборудование IoT¹¹⁹. Федеральный институт электросвязи также разработал интерактивный инструмент, содержащий информацию о правилах, положениях и условиях, касающихся цифровых платформ, с интерактивным приложением для пользователей цифровых услуг. Инструмент позволяет установить, какой информацией пользователи обмениваются с платформами и как эта информация обрабатывается, а также определяет сферу разрешений, которые пользователи предоставляют этим платформам¹²⁰.

В **Румынии** национальный орган электросвязи ANCOM создал несколько платформ (Veritel, Netograf), которые позволяют пользователям сравнивать тарифы и оценивать качество услуг доступа в интернет, предоставляемых различными операторами. Доступ к сопоставимой, достаточной и актуальной информации с помощью таких инструментов помогает конечным пользователям делать осознанный выбор при приобретении и использовании услуг электронной связи¹²¹.

4.1.3 Использование просвещения потребителей и проектирования услуг с целью помочь потребителям в получении полной и актуальной информации

Целенаправленные и содержательные учебные мероприятия могут расширить возможности потребителей в плане получения информации, оценки своей защищенности и доступа к новейшим рыночным тенденциям и информации. Проектирование услуг также может помочь потребителям принимать обоснованные решения о покупке: примером может служить эффективная и прозрачная система подписки, которая позволяет потребителям получать достаточную и подробную информацию о продуктах и услугах.

В **Мексике** Федеральный институт электросвязи публикует отчеты об условиях работы платформ электронной коммерции¹²² и о защите личной информации пользователей таких платформ¹²³, которые содержат четкую, простую и прозрачную информацию о политике платформ в этой области. Институт выявил недостатки, связанные с процедурой расторжения договоров.

В **Кот-д'Ивуаре** Регуляторный орган электросвязи внедрил модель, предусматривающую создание на местах постоянно действующих центров для просвещения потребителей и рассмотрения их жалоб (CPP-ETRC) с конкретной целью, заключающейся в информировании потребителей о технологических достижениях в области ИКТ и их правах в связи с использованием продуктов и услуг ИКТ, а также в регулярном проведении обучающих и просветительских мероприятий для осведомления потребителей о новых цифровых технологиях и об изменениях в их правах¹²⁴.

Оператор связи **China Mobile** внедрил систему двухэтапного подтверждения подписки, которая предлагает потребителям подтвердить свои намерения перед подписанием договора при помощи SMS-сообщения или вызова на горячую линию. Потребителям, которые пользуются услугами через приложения, система заблаговременно предоставляет информацию, такую как "Декларация о сборе личной информации" и "Список сторонних организаций, предоставляющих доступ к информации", и сообщает потребителям о полях данных, бизнес-сценариях, целях и методах сбора, а также о том, как получить доступ к личной информации, исправить и удалить ее¹²⁵.

МСЭ-D провел совместный семинар-практикум, посвященный механизмам повышения информированности потребителей для содействия принятию ими обоснованных решений. На семинаре-практикуме были представлены передовая практика в области защиты прав, повышения осведомленности и расширения прав и возможностей потребителей, а также механизмы решения проблем кибербезопасности и онлайн-среде, направленные на достижение главной цели, которая заключается в защите прав потребителей и повышении их осведомленности в цифровую

¹¹⁹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0097/>, представленный Мексикой.

¹²⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0183/>, представленный Мексикой.

¹²¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0478/>, представленный Румынией.

¹²² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0100/>, представленный Мексикой.

¹²³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0099/>, представленный Мексикой.

¹²⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0118/>, представленный Кот-д'Ивуаром.

¹²⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0222/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

эпоху. Среди важнейших вопросов, обсужденных в ходе мероприятия, были совершенствование инфраструктуры в недостаточно обслуживаемых районах, укрепление безопасности и развитие цифровых навыков¹²⁶.

4.2 Прозрачность при выставлении счетов, включая платежи третьих сторон, такие как прямой биллинг оператора, вызов с оплатой по повышенному тарифу и мобильные платежи

Продолжающееся динамичное развитие сектора электросвязи также представляет собой проблему для регуляторных органов, обеспокоенных вопросами прозрачности изменения счетов за телефонную связь. Прямой биллинг оператора (DCB), ранее использовавшийся операторами в основном для начисления платы за услуги электросвязи, предоставляемые клиентам, стал для сторонних поставщиков средством взимания платы со своих клиентов за приобретение других продуктов и услуг¹²⁷.

DCB имеет важные преимущества. Для МНО это дает возможность создания дополнительных потоков доходов. С точки зрения потребителей DCB является удобным методом оплаты покупок или контрактов с использованием счета за услуги подвижной связи или баланса с предоплатой в качестве альтернативы наличным деньгам и картам.

Однако в связи с моделью DCB также возникает большая проблема, которая связана с риском того, что потребители могут непреднамеренно подписаться на дополнительные услуги или совершить покупки, не имея полного представления об условиях, ценах и процедурах отмены заказа¹²⁸.

Учитывая, что значительная доля жалоб потребителей в данном секторе связана с выставлением счетов и платежами¹²⁹, механизмы защиты прав потребителей, включая обеспечение прозрачности выставления счетов, являются важными инструментами, которые следует использовать регуляторным органам и поставщикам услуг.

В **Китае** оператор связи China Mobile уведомляет потребителей об остатках средств на их счетах и отправляет им сообщения о необходимости избегать дополнительных платежей в определенное время месяца или когда потребление трафика превышает установленные пороговые величины. Он также предоставляет удобные услуги запросов, позволяющие потребителям получать информацию о текущем статусе обслуживания, остатках средств на счетах, выставленных счетах и другую информацию через горячие линии, в виде SMS-сообщений, через приложение WeChat и по другим каналам¹³⁰.

Кроме того, клиенты электросвязи в Китае могут просматривать свои счета в режиме реального времени и получать доступ к подробным записям как минимум за последние 12 месяцев в приложении оператора. Они также могут просматривать свои соглашения об обслуживании, сравнивать использование голосовой связи/SMS/данных за соответствующие периоды и получать автоматические оповещения о чрезмерном использовании данных, обеспечивая прозрачное управление потреблением и трафиком¹³¹.

В **Уганде** после резкого увеличения числа жалоб на мошенничество с мобильными платежами были приняты меры, в частности в отношении обязательств по регистрации и замене SIM-карт, а также началась реализация кампаний по информированию потребителей и регулярных программ повышения уровня кибербезопасности в сотрудничестве с соответствующими заинтересованными

¹²⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0335/>, Отчет о семинаре-практикуме "Укрепление механизмов информированности потребителей для содействия принятию обоснованных решений потребителями: совместный семинар-практикум по Вопросу 6/1 и Вопросу 3/2", прошедшем в Бразилиа 18–20 июня 2024 года.

¹²⁷ BoR (21) 118. [BEREC Report](#) on the handling of third-party payment charges on mobile phone bills

¹²⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-RGQ-C-0059/>, представленный Турцией.

¹²⁹ ITU. [Digital Regulation Handbook](#). Geneva, 2020.

¹³⁰ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0222/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

¹³¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0507/>, представленный Китайской Народной Республикой.

сторонами. Эти меры способствуют пресечению мошенничества с мобильными деньгами и повышению безопасности потребителей¹³².

Некоторые регуляторные органы приняли конкретные меры в отношении потребителей, пользующихся услугами на основе предоплаты, поскольку пользователям с последующей оплатой услуг проще проверять свои счета, чем пользователям с предоплатой проверять остатки средств на своих счетах до и после каждой транзакции. В связи с этим в **Индии** операторов связи обязали предоставлять потребителям предоплаченных услуг следующую информацию посредством SMS после активации любых услуг, в том числе дополнительных (VAS): списанная сумма с указанием цели ее списания, баланс на счете и период, в течение которого оказывается дополнительная услуга¹³³.

Механизм уведомления, введенный в **Турции** в соответствии с регламентом ВТК, предусматривает следующие обязательства:

- a) все операторы обязаны уведомлять своих абонентов, когда объем использования каждой услуги в их тарифных планах (вызовы, текстовые сообщения, прием и передача данных) достигает установленных регламентом пределов в 80 и 100 процентов;
- b) операторы, обслуживающие более 200 000 абонентов, также обязаны уведомлять своих абонентов, когда общая сумма платежей (включая платежи третьим сторонам) в их ежемесячных счетах достигает 100 турецких лир или же предельного уровня, установленного оператором¹³⁴.

Уведомления, основанные на объеме и финансовых лимитах, указанных в регламенте ВТК, рассылаются всем абонентам, если не предусмотрено иное. Регламент направлен на повышение прозрачности выставления счетов, защиту абонентов от "шока от получаемых счетов" и позволяет им лучше контролировать объем использования услуг и соответствующие расходы. В связи с растущим количеством жалоб, поступающих на дополнительные услуги, ВТК также опубликовало документ "Принципы VAS" – комплекс правил, призванный обеспечить прозрачность на всех этапах подписки на дополнительную услугу и ее оплаты и всестороннюю информированность потребителей об условиях предоставления услуг, в том числе о ценах. С этой целью в Принципах VAS подробно прописаны отдельные процедуры предоставления услуг через интернет, при помощи SMS-сообщений и по телефону¹³⁵.

Согласно Европейскому кодексу электронных коммуникаций (ЕЕСС), конечные пользователи часто не знают, во сколько им обойдется та иная услуга, или им трудно отслеживать время использования услуг электронной связи и объем потребляемых данных. Поэтому в целях повышения прозрачности и для того, чтобы потребители могли лучше контролировать свои расходы на оплату счетов, страны должны иметь возможность применять существующие или устанавливать новые правила в отношении лимитов потребления, защищающие конечных пользователей от "шока от получаемых счетов", в том числе за услуги по повышенному тарифу и другие услуги, на которые распространяются особые условия ценообразования.

В своем стратегическом плане BEREC подчеркивает, что регуляторные органы по-прежнему играют важную роль в обеспечении прозрачности для потребителей, несмотря на то, что цифровизация расширила возможности потребителей, и что BEREC продолжит наблюдать за ситуацией в цифровом секторе и способствовать повышению прозрачности, чтобы потребители могли принимать обоснованные решения¹³⁶.

Меры по обеспечению прозрачности становятся еще более важными для потребителей услуг роуминга, поскольку при использовании телефона за границей дополнительные услуги могут потребовать дополнительных расходов. С целью повышения прозрачности в подобных ситуациях Регламентом (ЕС) 2022/612 ("Регламент о роуминге"), заменившим собой Регламент (ЕС) № 531/2012, срок действия которого истек 30 июня 2022 года, были установлены новые правила¹³⁷.

¹³² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0046/>, представленный Угандой.

¹³³ ITU and the World Bank, Digital Regulation Platform, [Protection of consumers with prepaid accounts](https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0236/).

¹³⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0236/>, представленный Турцией.

¹³⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0059/>, представленный Турцией.

¹³⁶ BoR (20) 108. [BEREC strategy 2021–2025](#).

¹³⁷ BoR (22) 174. [BEREC Guidelines](#) on Regulation (EU) 2022/612 and Commission Implementing Regulation (EU) 2016/2286 (Retail Roaming Guidelines).

Таким образом, несмотря на многочисленные преимущества, обеспечиваемые растущим числом услуг третьих сторон и используемыми ими мобильными платежами – охват финансовыми услугами, удобство для клиентов и т. д., – потребители зачастую не осведомлены о том, какие расходы они могут понести. Это объясняется, во-первых, отсутствием у них достаточной информации об условиях, применимых к этим услугам, включая ценообразование, и, во-вторых, новым риском мошенничества, связанным с мобильными платежами. Эти факторы делают прозрачность выставления счетов и осведомленность потребителей в секторе электронной связи более важной, чем когда-либо.

4.3 Передовой опыт в области защиты потребителей, связанный с качеством обслуживания/пользовательским опытом и безопасностью предлагаемых потребителям услуг

Несмотря на то, что услуги электросвязи стали в высшей степени доступными, а участие в цифровой экосистеме получило чрезвычайно широкое распространение, требуемые для этого цифровые навыки и цифровая грамотность по-прежнему распределяются весьма неравномерно, что препятствует полноценному участию и безопасному, осознанному использованию различных услуг.

Поэтому важно, чтобы регуляторные органы сектора электросвязи осуществляли программы по развитию цифровой грамотности и культуры кибербезопасности для безопасного использования доступа к интернету и цифровым платформам, а также предоставляли потребителям прозрачную информацию об условиях оказания различных услуг, чтобы они могли принимать более продуманные решения, получая доступ к этим услугам и используя их.

Например, **Либерия**¹³⁸ обращает внимание на растущую обеспокоенность в связи с необходимостью защиты потребителей от низкого качества услуг и недобросовестной рекламы, отмечая в данной связи потребность в политическом диалоге. В отсутствие надлежащего законодательства потребители становятся все более уязвимыми для онлайн-мошенничества. Рекомендуется рассмотреть вопрос о запрещении недобросовестной торговой практики в электронной коммерции, защите интересов потребителей и обеспечении прозрачности платформ электронной коммерции. Кроме того, необходимо усилить законодательство, чтобы юридически закрепить права потребителей и обязанности поставщиков услуг.

Кроме того, следует отметить опыт, стратегии и результаты работы регуляторного органа **Уганды**, который, сотрудничая с ключевыми заинтересованными сторонами, такими как МНО и Центральный банк Уганды, борется с мошенничеством в сфере мобильных денег и содействует обеспечению безопасности потребителей¹³⁹.

В числе таких результатов можно упомянуть повышение осведомленности потребителей и их способности самостоятельно оценивать ситуацию, что, в свою очередь, позволило снизить количество случаев мошенничества с мобильными деньгами, укрепить доверие потребителей к цифровым финансовым услугам и обеспечить рост числа пользователей мобильных денег.

Этот опыт показывает, как повышение доверия пользователей может идти рука об руку с более широким внедрением цифровых услуг. Цифровая грамотность является одним из основных определяющих факторов безопасности потребителей, а расширение прав и возможностей потребителей повышает способность действовать самостоятельно, уверенность и безопасность при использовании приложений мобильных денег¹⁴⁰.

Еще один хороший пример можно найти в отчете **Мексики**, где были проанализированы и обобщены условия платформ электронной коммерции, с тем чтобы пользователи были проинформированы об условиях, которые применяются к ним при использовании платформ или совершении через них транзакций¹⁴¹.

¹³⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0004/>, представленный Либерией.

¹³⁹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0046/>, представленный Угандой.

¹⁴⁰ Там же.

¹⁴¹ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0100/>, представленный Мексикой.

Наиболее значимая информация обобщается и группируется в соответствии с такими переменными, как ответственность поставщика перед пользователями, выставление счетов, способы проведения транзакций и оплаты, порядок рассмотрения жалоб и условия возврата¹⁴².

Предоставление информации пользователям считается необходимым для содействия осознанному и ответственному использованию цифровых платформ и, как следствие, эффективному участию населения в соответствующей экосистеме¹⁴³.

Конфиденциальность является еще одним важным аспектом использования платформ, который пользователи должны понимать, учитывая объем информации, которая распространяется через различные цифровые платформы. По этой причине Мексика анализирует политику конфиденциальности, чтобы пользователи могли легко получить информацию о том, какой информацией они обмениваются, о сроке хранения, о том, кому передается их информация, а также о разрешениях, предоставленных платформам на создаваемый ими контент, и о других подробностях¹⁴⁴.

В отчетах о соблюдении конфиденциальности информации пользователей при использовании цифровых платформ разъясняются требования в отношении конфиденциальности, которым должны соответствовать операционные системы, оконечное оборудование, социальные сети и цифровые платформы, позволяющие предоставлять различные услуги, в том числе в области электронной коммерции, транспорта, развлечений и т. п.¹⁴⁵.

Защита потребителей имеет важное значение для укрепления их доверия, что, в свою очередь, является ключевой предпосылкой дальнейшего внедрения новых технологий. Это особенно актуально во все более взаимосвязанном мире сетей электросвязи и информационных технологий. Поэтому важнейшая роль в анализе мер защиты и проверке того, как защищаются права пользователей, принадлежит регуляторным органам.

Таким образом, регуляторные органы должны осуществлять надзор и регулировать права потребителей, связанные с доступом, качеством обслуживания, ценообразованием и конкуренцией.

В этом отношении можно выделить действия, предпринятые в **Республике Конго**. Во вкладе этой страны представлены результаты анализа мер, принятых регуляторными органами электросвязи для защиты потребителей в цифровой среде, и предложен ряд рекомендаций, основанных на результатах анализа и опыте работы¹⁴⁶.

Качество обслуживания

- Обеспечить соответствие качества предоставляемых услуг применимым стандартам, в частности, в плане доступности, надежности и скорости соединения.
- Создать механизмы мониторинга и оценки качества обслуживания и установить процедуры оперативного решения технических проблем.

Безопасность онлайн-транзакций

- Принимать продуманные меры для обеспечения безопасности онлайн-транзакций, включая строгую аутентификацию и шифрование конфиденциальных данных.
- Информировать потребителей о рисках онлайн-мошенничества и предоставлять им рекомендации в отношении наилучших способов защиты их информации.
- Внедрять более строгие стандарты и протоколы безопасности для защиты онлайн-транзакций от мошенничества и пиратства.

¹⁴² Там же.

¹⁴³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0099/>, представленный Мексикой.

¹⁴⁴ Там же.

¹⁴⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0100/>, представленный Мексикой.

¹⁴⁶ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0147/>, представленный Республикой Конго.

- Способствовать использованию технологий защиты электронных платежей, включая токенизацию и строгую аутентификацию.

Обеспечение доступности, просвещение и повышение осведомленности

- Поощрять компании к тому, чтобы их платформы и пользовательские интерфейсы были более удобными и доступными для всех пользователей.
- Внедрять программы повышения осведомленности и информирования потребителей об их правах и передовых методах обеспечения безопасности в онлайн-среде.
- Способствовать повышению уровня цифровой грамотности, чтобы потребители развивали свои навыки обеспечения безопасности и ориентировались в цифровой среде.

В **Кот-д'Ивуаре** в целях создания экосистемы доверия был реализован проект, в рамках которого создавались постоянно действующие центры для установления тесных связей между потребителями, административными органами и учреждениями, защищающими права потребителей¹⁴⁷.

Эти постоянно действующие центры решают конкретные задачи, такие как информирование и повышение осведомленности потребителей о достижениях в области ИКТ и их правах, связанных с использованием продуктов и услуг ИКТ, создание механизмов получения и обработки жалоб потребителей на несоблюдение действующих правил, а также периодическое проведение учебных и информационных мероприятий по таким темам, как новые цифровые технологии и эволюция прав потребителей.

В **Китае** было отмечено, что наличие у потребителей необходимой информации для принятия ими решений приносит пользу как потребителям, так и предприятиям, что делает экономику более устойчивой и способствует созданию более безопасной и стабильной среды¹⁴⁸.

К числу механизмов, о которых сообщил Китай и которые он использует для защиты прав и интересов потребителей услуг электросвязи, относится постоянное и непрерывное совершенствование соответствующих законодательных положений и правил, составляющих нормативно-правовую основу для защиты этих прав.

Регуляторным органам важно идти в ногу с развитием отрасли ИКТ, совершенствуя и оттачивая регуляторные меры, с тем чтобы потребители имели возможность принимать более продуманные решения, обеспечивая их всеобъемлющий, своевременный и целенаправленный характер.

4.4 Требования прозрачности управления трафиком и практика бесплатного доступа с учетом современного национального опыта

Упомянутый выше бурный рост цифровых технологий и услуг электросвязи сопровождался стремительными изменениями в том, что касается возможностей установления соединений, прав и развития важнейших видов деятельности в цифровой среде. Согласно отчету МСЭ "Факты и цифры, 2024 год", число пользователей интернета в мире сегодня оценивается в 5,5 млрд человек¹⁴⁹.

Управление трафиком и практика бесплатного доступа, которые могут внедряться по таким причинам, как качество обслуживания, оптимизация сети, безопасность, политика добросовестного использования, коммерческие интересы и т. д., могут оказывать негативное воздействие на потребителей, если они осуществляются непрозрачным и дискриминационным образом. Ознакомить потребителей с условиями и положениями, связанными с такими услугами, далеко не просто. Тем не менее нулевой тариф может быть выгоден многим государственным и частным организациям и потребителям. Например, в государственном секторе услуги с нулевым тарифом могут помочь

¹⁴⁷ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0118/>, представленный Кот-д'Ивуаром.

¹⁴⁸ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0222/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

¹⁴⁹ Факты и цифры, 2022 г., МСЭ, <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2024/11/10/ff24-internet-use/>.

снизить затраты, выиграть время и повысить вовлеченность в сфере образования, здравоохранения и цифровых государственных услуг¹⁵⁰.

В **Колумбии**¹⁵¹ соответствующий регламент по этому вопросу действует с 2011 года. В этом регламенте указано, что в отношении права на свободный доступ в интернет поставщики услуг не могут осуществлять какие-либо блокировки, допускать дискриминацию или отдавать предпочтение тем или иным компаниям, приложениям или конкретному контенту в ущерб другим. Единственным видом контента, доступ к которому может быть ограничен, являются материалы, определяемые законодательством как связанные с насилием или азартными играми, что особо учитывается поставщиками услуг. Поставщики услуг также вправе принимать меры во избежание перегрузки по трафику. Наконец, регламент обязывает операторов предоставлять пользователям полную и прозрачную информацию об условиях тарифных планов, в том числе о том, могут ли они использовать дополнительные бесплатные приложения. Во время пандемии регуляторный орган разработал меры, позволяющие учреждениям здравоохранения и образования пользоваться предложениями по бесплатному предоставлению потребителям базовой повседневной информации в целях обеспечения общественного благополучия.

4.5 Передовой опыт использования механизмов, способствующих принятию потребителями обоснованных решений

Таким образом, существует целый ряд мер, которые могут быть приняты для обеспечения того, чтобы потребители могли принимать более обоснованные решения, а также отстаивать свои права и интересы. Основная цель состоит в том, чтобы повысить уровень их знаний и осведомленности в области ИКТ и услуг электросвязи, а также укрепить их уверенность в их использовании. В данной связи речь может идти о следующих направлениях деятельности:

- 1) Предоставлять онлайн-доступ к общей информации, отчетам, результатам исследований, руководствам и другим материалам по вопросам, связанным с потребителями, тем самым стимулируя потребителей к эффективному взаимодействию с отраслью электросвязи/ИКТ и расширяя их возможности для такого взаимодействия.
- 2) Обеспечивать доступ пользователей к четкой, понятной и прозрачной информации о контрактах, правилах и условиях использования различных услуг электросвязи и цифровых платформ.
- 3) Создавать практические инструменты, такие как карты покрытия сети, информационные порталы, сайты, на которых сравниваются тарифные предложения, а также ресурсы с информацией о продуктах и услугах, с тем чтобы потребители имели возможность принимать хорошо обоснованные и рациональные решения.
- 4) Повышать прозрачность выставления счетов за услуги электросвязи и осведомленность потребителей в этом отношении, с тем чтобы помогать потребителям лучше контролировать использование услуг и принимать обоснованные решения, особенно в отношении подписки или покупок, связанных с услугами третьих сторон.
- 5) Обеспечивать принятие технических и организационных мер в отношении мобильных платежей, чтобы устранить растущую обеспокоенность потребителей по поводу злоупотреблений или мошеннических действий.
- 6) В тех случаях, когда мобильные платежи являются межсекторальным вопросом и создают проблемы с точки зрения регулирования, поощрять сотрудничество между компетентными органами и другими заинтересованными сторонами.
- 7) Обеспечивать соответствие качества предоставляемых услуг применимым стандартам, особенно в плане доступности, надежности и скорости соединения.
- 8) Создавать механизмы мониторинга и оценки качества обслуживания и установить процедуры оперативного решения технических проблем.

¹⁵⁰ Документ ИК1 МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0335/en>, Отчет о семинаре-практикуме "Укрепление механизмов информированности потребителей для содействия принятию обоснованных решений потребителями: совместный семинар-практикум по Вопросу 6/1 и Вопросу 3/2", прошедшем в Бразилиа 18–20 июня 2024 года.

¹⁵¹ Там же.

- 9) Обеспечивать, чтобы поставщики услуг электросвязи и цифровых услуг применяли надежные меры безопасности в целях укрепления доверия и повышения уровня защищенности, информированности и безопасности потребителей при использовании интернета и цифровых платформ, в том числе осуществлять программы повышения осведомленности и просвещения потребителей в отношении их прав и передовой практики в области обеспечения безопасности в онлайн-среде.
- 10) В отношении управления трафиком и практики бесплатного доступа, обеспечить предоставление пользователям исчерпывающей информации, в том числе о тарифных условиях, потреблении данных, бесплатных услугах/приложениях и других применимых условиях.
- 11) Координировать с поставщиками услуг свои действия, связанные с нулевой тарификацией услуг электросвязи, с тем чтобы обеспечивать бесплатный доступ к определенным государственным услугам.

Глава 5 – Меры, принимаемые для стимулирования защиты потребителей, и в частности пользователей, находящихся в уязвимом положении

Мы увидели, насколько важна защита потребителей в цифровой среде; это особенным образом касается уязвимых пользователей. Все начинается с необходимости содействовать обеспечению доступности, которая часто является серьезной проблемой для лиц с ограниченными возможностями или особыми потребностями. В то время как развитые страны зачастую имеют решения для содействия равенству людей в соответствии со Всеобщей декларацией прав человека, люди в развивающихся странах часто сталкиваются с весьма серьезными проблемами.

Среди упомянутых выше решений, которые были реализованы в разных странах, можно отметить следующие:

- преобразование речи в текст для лиц с нарушениями слуха;
- возможность изменения размера шрифта или преобразования текста в речь для лиц с нарушениями зрения, ухудшающимся или ослабленным зрением;
- датчики предупреждения, ориентации в пространстве и движения для лиц со слабым или ограниченным зрением;
- цифровые библиотеки для глухих и слабослышащих людей;
- навигация по глобальной системе определения местоположения (GPS) для людей, которые сталкиваются с особенно высоким риском потеряться;
- цифровые фотоальбомы и голосовые записи для людей с амнезией, деменцией или кратковременной потерей памяти, позволяющие им вспомнить свое прошлое и узнать своих друзей и родственников;
- перспектива самостоятельного передвижения с помощью беспилотных автомобилей для слепых и лиц с нарушениями зрения в будущем;
- устройства синтеза речи, позволяющие общаться людям, например, с болезнью двигательного нейрона, которые больше не могут говорить.

Что касается развивающихся стран, то ситуация там остается сложной, поскольку возможности для обучения и приобретения оборудования по-прежнему ограничены.

В таких странах значительная часть работы, связанной с информированием о потребностях людей с ограниченными возможностями в ведении самостоятельного образа жизни и разработкой практических решений для удовлетворения этих потребностей в условиях ограниченности ресурсов, выполняется организациями лиц с ограниченными возможностями (DPO). Поэтому государственным органам следует всерьез рассмотреть вопрос о поддержке и поощрении деятельности DPO и других НПО в качестве основной стратегии обеспечения доступности. Это могло бы позволить достичь немедленных результатов благодаря уже имеющимся прямым отношениям с бенефициарами и наличию базовой ресурсной инфраструктуры с обученным и квалифицированным персоналом, обладающим необходимыми знаниями для удовлетворения заявленных потребностей. В Китае оператор электросвязи China Mobile проводит комплексную модернизацию ориентированных на пожилых людей услуг по сценариям обслуживания, глубине обслуживания и инновациям в решениях с помощью таких мер, как цифровые развлекательные услуги на базе ИИ, предназначенные для пожилых людей, платформы здравоохранения со встроенными семейными врачами на основе ИИ и экспериментальные решения в области робототехники по уходу за пожилыми людьми¹⁵².

Одновременно с этим Китай постоянно продвигает глубокую интеграцию цифровых технологий и образования. Во-первых, Китай продолжает ускорять развертывание сетей 5G, что обеспечивает

¹⁵² Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0503/>, представленный Китайской Народной Республикой.

надежную сетевую поддержку для возникающих сценариев обучения. Во-вторых, Китай стремится распространить аппаратное обеспечение, приложения и услуги цифрового образования на домохозяйства и сельские районы, обеспечивая высококачественные учебные ресурсы и онлайн-репетиторство для учеников, а также оказывая родителям поддержку в сфере образования¹⁵³.

Кроме того, компания China Mobile активно изучает возможности применения технологии 5G в сфере медицины для предоставления высококачественных медицинских ресурсов в отдаленных районах, что, в свою очередь, позволит повысить доступность и эффективность услуг здравоохранения и ухода за пациентами¹⁵⁴.

5.1 Передовой опыт обеспечения качества, информационной поддержки и безопасности для участников сообществ, находящихся в неблагоприятном экономическом положении, лиц с ограниченными возможностями, лиц старшего возраста, женщин и детей

Аналогичным образом, во вкладе **Кот-д'Ивуара** по Вопросу 7/1 приводится обзор ситуации с доступностью средств электросвязи/ИКТ для лиц с ограниченными возможностями в развивающихся странах, в частности в Кот-д'Ивуаре, и предлагаются стратегии обеспечения эффективного охвата. Отмечается, что, как и любая развивающаяся страна, Кот-д'Ивуар также одновременно сталкивается с рядом проблем, таких как неграмотность, отсутствие цифровых навыков, низкие доходы и трудности со связью.

Для исправления этой ситуации во вкладе Кот-д'Ивуара предлагается перечень решений, которые могут быть реализованы Государствами-Членами для достижения полного охвата и предоставления каждому возможности использовать преимущества цифровой трансформации:

- способствовать приобретению директивными органами и лицами, ответственными за принятие решений, знаний о доступности ИКТ с целью содействия разработке и реализации соответствующей политики и стратегий в области доступности ИКТ;
- способствовать расширению знаний для оценки и мониторинга мер по обеспечению доступности ИКТ в различных секторах и на национальном уровне;
- разработать руководящие указания и план их реализации для обеспечения доступности продуктов и услуг электронного правительства в цифровом формате для всех без какой-либо дискриминации по таким признакам, как пол, возраст, способность использовать технологии или уровень образования;
- обмениваться передовым опытом реализации национальных мер политики в области доступности ИКТ, нормативно-правовой основы, предписаний, указаний, стратегий и технологических решений для улучшения доступности, совместимости и удобства использования услуг электросвязи/ИКТ;
- содействовать внедрению доступных услуг электронного правительства и других социально значимых цифровых услуг;
- содействовать обеспечению приемлемости в ценовом отношении новых доступных ("умных") и появляющихся технологий;
- обеспечивать, чтобы ИКТ, в частности относящиеся к чрезвычайным и кризисным ситуациям, составлялась и распространялась в доступных цифровых форматах, с тем чтобы информация была доступна всем, включая лиц с ограниченными возможностями. Поощрять образование и обучение лиц с ограниченными возможностями и лиц с особыми потребностями в области использования электросвязи/ИКТ;
- поощрять обучение и подготовку экспертов для оказания помощи лицам с ограниченными возможностями и лицам с особыми потребностями в использовании электросвязи/ИКТ;
- стимулировать использование доступных средств электросвязи/ИКТ для содействия занятости лиц с ограниченными возможностями в целях обеспечения открытого и инклюзивного общества;

¹⁵³ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0504/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

¹⁵⁴ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0506/>, представленный корпорацией China Mobile Communications.

- разрабатывать механизмы вовлечения лиц с ограниченными возможностями и лиц с особыми потребностями в процесс разработки правовых/регуляторных положений, государственной политики и стандартов, связанных с доступностью электросвязи/ИКТ, а также создавать платформы для обмена информацией;
- расширять знания для обеспечения того, чтобы проектирование и развитие физической цифровой среды (например, “умных” городов) на национальном уровне было доступным и открытым для всех людей, включая лиц с ограниченными возможностями.

В **Камеруне** в рамках инициативы EmpowerBlind применяется упреждающий и всеобъемлющий подход, направленный на преобразование цифрового разрыва в возможности развития. Цель проекта заключается в измерении взаимодействия слепых и слабовидящих молодых людей с технологиями, оценке уровня их цифровых навыков и выявлении возможных препятствий для их охвата ИКТ¹⁵⁵.

¹⁵⁵ Документ МСЭ-D <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0541>, представленный Камеруном.

Глава 6 – Выводы

6.1 Краткое изложение основных выводов

Исследования, проведенные в рамках Вопросы 6/1 МСЭ-D (2022–2025 гг.), выявили ключевые достижения в области информирования, а также защиты интересов и прав потребителей в развивающейся цифровой экосистеме. Результаты исследования подчеркивают, что цифровое взаимодействие становится все более сложным, а потребность в упреждающих системах рассмотрения жалоб и нормативно-правовой базе, ориентированной на потребителя, возрастает. Были сделаны, в частности, следующие основные выводы:

- Цифровая трансформация и потребности в защите прав потребителей:
 - По мере развития услуг электросвязи и ИКТ у потребителей появляется более широкий доступ к цифровым услугам, но вместе с тем они становятся уязвимыми для потенциального источника рисков, связанных с онлайн-мошенничеством, неправомерным использованием их ПИИ и вводящими в заблуждение цифровыми транзакциями.
 - Новые риски, такие как "темные паттерны", несправедливые условия контрактов и манипулятивный маркетинг, требуют целенаправленных действий со стороны регуляторных органов.
 - Доверие потребителей к цифровым платформам зависит от прозрачных, подотчетных и – подлежащих исполнению нормативных актов, обеспечивающих баланс между инновациями и необходимостью защиты потребителей и призванных в первую очередь обеспечить доверие и подотчетность.
- Проблемы регулирования и действия, направленные на их решение:
 - Нормативно-правовые базы часто являются устаревшими и не способными адаптироваться с учетом рисков, связанных с ИИ, IoT и автоматизированными системами принятия решений.
 - Во многих странах внедрены адаптивные подходы к регулированию, предусматривающие межсекторальное сотрудничество, разработку политики на основе данных и повышение уровня информированности потребителей¹⁵⁶.
 - В отрасли все более широко используются совместное регулирование и саморегулирование, что позволяет применять механизмы добровольного соблюдения правил и требований в дополнение к традиционным инструментам контроля за их соблюдением, а также более оперативно откликаться на тенденции в данной области.
- Просвещение и повышение осведомленности потребителей:
 - Программы повышения цифровой грамотности и осведомленности имеют решающее значение для снижения рисков, связанных с мошенничеством, неправомерным использованием ПИИ и незитичными методами цифрового маркетинга.
 - Несколько реализованных в странах инициатив принесли желаемые результаты в плане повышения эффективности взаимодействия с потребителями, обеспечив наличие интерактивных инструментов и прозрачных механизмов рассмотрения жалоб.
- Международное сотрудничество:
 - Трансграничные возможности цифровой коммерции подчеркивают ценность трансграничного сотрудничества.

¹⁵⁶ <https://app.gen5.digital/benchmark/concepts>.

6.2 Руководящие указания в отношении политики

Предлагаются следующие основанные на выводах руководящие указания в отношении политики с целью усиления защиты прав потребителей и содействия созданию инклюзивной, прозрачной и подотчетной цифровой экосистемы:

- Создание специализированных систем регулирования.
 - Разрабатывать технологически нейтральные механизмы регулирования, способные адаптироваться с учетом возникающих рисков, которым подвергаются потребители, в то же время способствуя инновациям.
 - Внедрять подходы к регулированию, основанные на оценке рисков, в которых основное внимание уделяется аспектам, связанным с высоким риском, таким как предотвращение мошенничества, неправомерное использование PII и содействие прозрачности цифровых транзакций.
- Повышение прозрачности, цифровой грамотности потребителей и расширение их прав и возможностей.
 - Все заинтересованные стороны должны поддерживать более эффективное и обоснованное принятие решений, в рамках которого потребители располагали бы прозрачной, сопоставимой, достаточно полной и актуальной информацией об условиях предоставления им услуг, в том числе об условиях доступа к услугам, их использования и отказа от их использования, которые должны соблюдаться потребителями.
 - Правительствам и регуляторным органам следует инвестировать в программы повышения осведомленности потребителей, в рамках которых общественность информируется о правилах конфиденциальности данных, кибербезопасности и справедливых условиях контрактов.
 - Стимулировать использование интерактивных цифровых инструментов, таких как системы отслеживания жалоб и платформы сравнения услуг электросвязи, чтобы потребители имели возможность получать информацию в режиме реального времени.
- Усиление механизмов правоприменения и контроля за соблюдением установленных требований.
 - Внедрять автоматизированные системы мониторинга для выявления онлайн-мошенничества, вводящей в заблуждение рекламы и неправомерного использования данных.
 - Проводить упреждающие проверки соответствия требованиям для обеспечения соблюдения законов о защите прав потребителей, особенно на цифровых рынках и в сфере финансовых транзакций.
- Содействие международному сотрудничеству и согласованность действующих в разных странах нормативных актов.
 - Обеспечивать международное сотрудничество в целях укрепления мер по защите прав потребителей в разных юрисдикциях.
 - Укреплять партнерские отношения между соответствующими государственными органами для борьбы с трансграничным онлайн-мошенничеством и неправомерным использованием PII.
- Содействие поддержанию этических норм ведения бизнеса на цифровых рынках.
 - Поощрять установление предприятиями прозрачных условий предоставления услуг и правил подтверждения пользователями своего согласия на использование их данных.
 - Разрабатывать кодексы поведения по инициативе предприятий отрасли для обеспечения честной конкуренции и прозрачности для потребителей.
- Усиление защиты уязвимых групп потребителей.
 - Проводить политику, направленную на удовлетворение потребностей пожилых людей, лиц с ограниченными возможностями и потребителей, относящихся к экономически неблагополучным группам населения.

- Поощрять разработку цифровых услуг таким образом, чтобы они были приемлемыми и доступными для всех, чтобы обеспечить равный доступ к необходимым ресурсам электросвязи и ИКТ.

6.3 Дальнейшие действия

Обсуждения в рамках Вопросы 6/1 МСЭ-D (2022–2025 гг.) и сделанные по их результатам выводы подтверждают ключевое значение информирования, защиты интересов и прав потребителей для укрепления доверия, обеспечения инклюзивности и устойчивости цифровой экономики и общества. По мере ускорения цифровой трансформации первоочередной задачей остается обеспечение безопасных условий, справедливости и равноправия для всех потребителей, особенно уязвимых групп.

В дальнейшем при проведении исследований следует основываться на этих выводах и применять комплексный подход с участием многих заинтересованных сторон, включая правительства, представителей отрасли, научные круги и гражданское общество, уделяя первоочередное внимание упреждающей адаптации нормативных актов и механизмов регулирования, глобальному сотрудничеству и расширению прав и возможностей потребителей, с тем чтобы цифровая трансформация оставалась инклюзивной и устойчивой и продолжала учитывать интересы потребителей. Исследования могут проводиться в следующих основных областях:

- Использование результатов исследований в области науки о поведении при разработке механизмов регулирования: применение методов стимулирования и информации, необходимой потребителям для принятия решений, для повышения цифровой грамотности и предотвращения мошенничества и защиты РИ.
- Алгоритмическая прозрачность: понимание и поощрение подотчетности при автоматизированном принятии решений.
- Координация действий регуляторных органов разных юрисдикций: укрепление трансграничного сотрудничества для постоянного совершенствования систем защиты прав потребителей.
- Формирование регуляторного инструментария: разработка на основе фактических данных руководящих принципов в отношении защиты данных, прозрачности и этических методов ведения бизнеса.
- Появляющиеся технологии для защиты прав потребителей: изучение того, как новые и появляющиеся технологии могут повысить уровень безопасности потребителей, рационализировать процесс рассмотрения жалоб и предотвратить онлайн-мошенничество.
- Укрепление потенциала директивных и регуляторных органов: предоставление регуляторным органам навыков и инструментов, необходимых для решения стоящих перед ними задач в условиях меняющегося ландшафта, с тем чтобы и впредь обеспечивать доверие и безопасность потребителей.

Annex 1 – Case studies

1.1 Cooperation and information-sharing among policy-makers, regulators and consumer associations

Côte d'Ivoire – Consumer Council

The Consumer Council created by ARTCI is an inclusive exchange framework that integrates all stakeholders to protect the rights of consumers of telecommunications/ICT services in domains that fall within the remit of ARTCI: electronic transactions, protection of personal data and privacy, and the fight against cybercrime. Concretely, the Consumer Council formulates opinions, proposes draft decisions and makes recommendations to the ARTCI Regulatory Council, taking into account technological, economic and regulatory developments. This is done either at the request of the ARTCI Regulatory Council or on the initiative of the Consumer Council, in an anticipated or proactive manner, on matters regulated by the ARTCI. Consumer associations are appointed to the Consumer Council for a renewable period of two years, following a selection procedure based on transparent criteria set by decision of the ARTCI Regulatory Council.

Democratic Republic of the Congo

The collaboration mechanism between ARPTC and the consumer associations is intended in particular to inform consumers about current news and trends in ICT, identify the problems consumers face, and inform them of the remedies available. To set up the collaboration mechanism, ARPTC identified three associations having a particular impact on the population, one of which specialized in the ICT sector.

Côte d'Ivoire – permanent local centres

The aim of creating permanent local centres for education and processing consumer complaints is mainly to promote proximity between consumers and administrative and protection authorities, promoting an ecosystem of trust. These centres will have the following specific objectives:

- inform and train consumers on technological advances in ICT and on their rights related to the use of ICT goods and services.
- set up mechanisms for collecting and processing malfunctions and complaints related to non-compliance with standards in force, reported by consumers.
- conduct regular training and information activities on new digital technologies and on the evolution of consumer rights.
- provide alerts to administrations and regulators in order to promote revisions and adjustments of standards and structures.
- be a digital observatory.

In view of the objectives pursued, the results of the work of these centres should be able to contribute significantly to strengthening the protection of consumer rights and contribute to reducing the digital divide.

1.2 Mechanisms/tools for listening to the consumer and means to receive and resolve consumer complaints

Türkiye – Online complaint notification

The Information and Communication Technologies Authority of Turkey, BTK, has established an online complaint notification system to resolve consumer/user complaints in electronic communication and postal services. By dispensing with paper-based and post-reliant processes, this contributes to the country's digital transformation processes. The system offers multiple levels of appeal, improving the chances of resolution at the source (without the direct intervention of BTK) and thus reducing the Authority's workload.

Registered complaints can serve as an input for possible regulatory and supervisory action. Finally, the system facilitates the classification and analysis of consumer complaints to identify particularly problematic issues and provides an opportunity to take quick action.

Nigeria – Complaints channels and consumer engagement

The National Communications Commission (NCC) of Nigeria has come up with two strategic initiatives, focussed on complaint channels and consumer engagement respectively, to ensure the protection of digital consumers. One initiative is the Telecom Consumer Parliament, “a high-level dialogue forum held twice a year to address critical and contemporary issues affecting the Nation’s telecommunications industry during which key telecom industry players gather to exchange ideas on salient issues affecting the consumers of telecommunication services in Nigeria”. The other is Telecom Consumer Conversations, which consists of various interactive programmes including Telecom Campus Conversation, NYSC Camp Sensitization, Village Square Dialogue, and Market Conversation. Through the initiatives described above and many other public actions and measures, it has been possible to progressively reach out to a large number of Nigerians, particularly at the grass-roots level, to ensure that the public fully understands and appreciates the benefits of telecommunication services and to enlighten and inform them about their rights.

China

In China, operators have a mandate to optimize market service initiatives to promote consumer-informed decision-making. China Mobile gathers consumer feedback through complaint hotlines and through its customer service. The end goal is to ensure the service quality for all telecom consumers and informed decision-making by consumers, for total consumer satisfaction.

An important stakeholder is the China Consumers Association (CCA), a nationwide social organization that safeguards the legitimate rights of consumers. It accepts complaints, conducts investigations and offers consultation services to consumers, including litigation. It publicizes unfair and non-transparent behaviour of enterprises, as well as activities which violate consumer’s rights and interests. National live broadcasts are held annually. These are highly public events that serve to expedite resolution of issues and provide added motivation for self-scrutiny by telecom enterprises and service providers and improvements to consumer information.

Democratic Republic of the Congo

ARPTC has designed numerous tools to contribute to better consideration of consumer rights. One is CEIR, a national system to combat the theft and counterfeiting of mobile terminals that can help consumers recover their lost or stolen terminals. Another is the web portal created by ARPTC to handle complaints from consumers of digital services. This website also serves as a price simulator and market comparator to help consumers choose the offer best suited to their needs and determine assess the necessary budget. Some tools have been designed in collaboration with consumers of digital services, including a toll-free centralized hotline. Building on the successful collaboration and dialogue between the telecoms regulator and consumers, ARPTC is planning the following additional initiatives: the creation of a discussion forum on Facebook for exchanges with digital consumers on their concerns related to the provision of digital services; a tripartite charter between MNOs, ARPTC and digital consumers’ associations; and surveys among households to measure the level of satisfaction with the services of the MNOs.

Haiti

The regulator in Haiti has created a unit for monitoring operators for the benefit of customers. The regulator is also lobbying the competent authorities to set up online public communication services enabling persons with disabilities to access the services of government administration, the local authorities and public establishments. The development of accessible technologies (haptic, remote control, voice announcements in public transportation, sound signals at pedestrian crossings, etc.) represents major progress for persons with disabilities, in particular the visually impaired and the blind. The Secretariat of State for Persons with Disabilities has been authorized to plan training a cohort of 50 young persons with disabilities under its RepareNet programme, which aims to teach the young people how to repair their own defective phones and those of others, thereby enabling them to earn a significant income and to be part of the digital economy.

Mexico

In Mexico, IFT has introduced a complaint map to give users more insight into the record of each service provider as regards complaints, and the consensus in each region. Users of digital services are also able to use an interactive application to research and compare relevant characteristics of the policies and the terms and conditions used by the main digital platforms, terminal equipment vendors, and operating systems. It highlights the information that the user population shares with them and how that is managed, as well as the scope of the permissions that are granted when using these platforms.

For the development of the tool, information was identified and analysed for different digital platforms, terminal equipment vendors and operating systems and their policies, terms and conditions, and so on. The information that is integrated into the tool is related to the constantly evolving information provided by these companies. In this way users can keep up to date regarding their rights.

Канцелярия Директора
Международный союз электросвязи (МСЭ)
Бюро развития электросвязи (БРЭ)
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Эл. почта: bdtdirector@itu.int
Тел.: +41 22 730 5035/5435
Факс: +41 22 730 5484

**Департамент цифровых сетей и
цифрового общества (DNS)**

Эл. почта: bdt-dns@itu.int
Тел.: +41 22 730 5421
Факс: +41 22 730 5484

**Департамент центра цифровых
знаний (DKN)**

Эл. почта: bdt-dkh@itu.int
Тел.: +41 22 730 5900
Факс: +41 22 730 5484

Канцелярия заместителя Директора и региональное присутствие
Департамент координации операций на местах (DDR)
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Эл. почта: bdtdeputydir@itu.int
Тел.: +41 22 730 5131
Факс: +41 22 730 5484

**Департамент партнерских отношений
в интересах цифрового развития (PDD)**

Эл. почта: bdt-pdd@itu.int
Тел.: +41 22 730 5447
Факс: +41 22 730 5484

Африка

Эфиопия

Региональное отделение МСЭ
Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg., 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Ababa
Ethiopia

Эл. почта: itu-ro-africa@itu.int
Тел.: +251 11 551 4977
Тел.: +251 11 551 4855
Тел.: +251 11 551 8328
Факс: +251 11 551 7299

Камерун

Зональное отделение МСЭ
Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé
Cameroun

Эл. почта: itu-yaounde@itu.int
Тел.: + 237 22 22 9292
Тел.: + 237 22 22 9291
Факс: + 237 22 22 9297

Сенегал

Зональное отделение МСЭ
8, Route du Méridien Président
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar – Yoff
Senegal

Эл. почта: itu-dakar@itu.int
Тел.: +221 33 859 7010
Тел.: +221 33 859 7021
Факс: +221 33 868 6386

Зимбабве

Зональное отделение МСЭ
USAF POTRAZ Building
877 Endeavour Crescent
Mount Pleasant Business Park
Harare
Zimbabwe

Эл. почта: itu-harare@itu.int
Тел.: +263 242 369015
Тел.: +263 242 369016

Северная и Южная Америка

Бразилия

Региональное отделение МСЭ
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo
Magalhães
Bloco E, 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 70070-940 Brasilia – DF
Brazil

Эл. почта: itubrasilia@itu.int
Тел.: +55 61 2312 2730-1
Тел.: +55 61 2312 2733-5
Факс: +55 61 2312 2738

Барбадос

Зональное отделение МСЭ
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown
Barbados

Эл. почта: itubridgetown@itu.int
Тел.: +1 246 431 0343
Факс: +1 246 437 7403

Чили

Зональное отделение МСЭ
Merced 753, Piso 4
Santiago de Chile
Chile

Эл. почта: itusantiago@itu.int
Тел.: +56 2 632 6134/6147
Факс: +56 2 632 6154

Гондурас

Зональное отделение МСЭ
Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cia
Apartado Postal 976
Tegucigalpa
Honduras

Эл. почта: itutegucigalpa@itu.int
Тел.: +504 2235 5470
Факс: +504 2235 5471

Арабские государства

Египет

Региональное отделение МСЭ
Smart Village, Building B 147
3rd floor
Km 28 Cairo
Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo
Egypt

Эл. почта: itu-ro-arabstates@itu.int
Тел.: +202 3537 1777
Факс: +202 3537 1888

Азиатско-Тихоокеанский регион

Таиланд

Региональное отделение МСЭ
4th floor NBTC Region 1 Building
101 Chaengwattana Road
Laksi,
Bangkok 10210,
Thailand

Эл. почта: itu-ro-asiapacific@itu.int
Тел.: +66 2 574 9326 – 8
+66 2 575 0055

Индонезия

Зональное отделение МСЭ
Gedung Sapta Pesona
13th floor
Jl. Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110
Indonesia

Эл. почта: bdt-ao-jakarta@itu.int
Тел.: +62 21 380 2322

Индия

**Зональное отделение и
Центр инноваций МСЭ**
C-DOT Campus
Mandi Road
Chhatarpur, Mehrauli
New Delhi 110030
India

Эл. почта: itu-ao-southasia@itu.int
Зональное отделение itu-ao-southasia@itu.int
Центр инноваций itu-ic-southasia@itu.int
Веб-сайт: [ITU Innovation Centre in New Delhi, India](http://ITU-Innovation-Centre.in)

СНГ

Российская Федерация

Региональное отделение МСЭ
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Russian Federation

Эл. почта: itu-ro-cis@itu.int
Тел.: +7 495 926 6070

Европа

Швейцария

Отделение для Европы МСЭ
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Эл. почта: euregion@itu.int
Тел.: +41 22 730 5467
Факс: +41 22 730 5484

Международный союз электросвязи

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

ISBN: 978-92-61-40934-0



Опубликовано в Швейцарии
Женева, 2025 г.

Фотографии представлены: Adobe Stock