

GSR14

المبادئ التوجيهية الصادرة عن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات

عام 2014 بشأن أفضل الممارسات من أجل حماية المستهلك في عالم رقمي

إن تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتغير باستمرار هو شبيه بالتطلع إلى إضافة هدف متحرك. وتطوير أفضل الممارسات واستعمالها هو أفضل طريقة لحفز جهودنا الرامية إلى التكيف مع التغيير وتبني تكنولوجيات جديدة من أجل تعزيز التنمية والأعمال التجارية.

السيد براهيم سانو،

مدير مكتب تنمية الاتصالات (BDT) في الاتحاد الدولي

يمس العالم الرقمي اليوم جوانب حياتنا كلها تقريباً. وفي هذا السياق المعولم والموصول نحتاج إلى العمل معاً لحماية حقوق المستهلكين، خاصة حقوق المستضعفين، عن طريق تشجيع تطوير أدوات تنظيمية حديثة وفعالة. وإني على ثقة من أن هذه المبادئ التوجيهية ستساعدنا على بناء بيئة رقمية مأمونة وجديرة بالثقة من أجل الجميع.



بمبادرة من:

الدكتور محمد أحمد العامر،

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين

من المسؤوليات الجسام التي تقع علينا البحث عن السبل التي تكفل توصيل كل فوائد العالم الرقمي إلى المواطنين كافة بطريقة واعية ومتجاوبة وأكثر أماناً. ولا سبيل لتحقيق ذلك إلا بالتنظيم الفعال والذكي الموجه نحو تمكين المستهلكين، وبالتالي إعادة تحديد المسؤوليات وتهيئة الظروف التي تمكن الاقتصاد المدفوع بقوة البيانات من الازدهار. والأخذ بالمبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات سيساعد في هذه العمليات، وسيضمن تضافرنا في العمل من أجل بلوغ تلك الغاية.



بتنسيق من:



1. رسم اتجاه استراتيجي

نحن نرى أن الحكومات يجب أن تستمر في أداء دور رئيسي في تيسير حماية المواطنين على جميع المستويات من خلال تطوير مجموعة واسعة من التشريعات والسياسات الحكومية ذات الصلة، مثل وضع سياسات وطنية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفاذ الشامل، وتشريعات ملائمة لحماية المستهلك، وتشريعات بشأن الأمن السيبراني والجريمة السيبرانية، بما في ذلك تشريعات لحماية الأطفال على الخط؛ ولوائح بشأن جودة الخدمة وحدود التعرض للمحالات الكهرومغناطيسية، فضلاً عن مبادرات تكميلية مثل وضع مبادئ توجيهية بشأن الأفعال المحظورة وأفضل الممارسات للصدى لقضايا متنوعة كالقرصنة وإرسال البيانات الشخصية (بين مقدمي الخدمة و/أو مقدمي المحتوى) والاحتياط على الخط. وعلاوة على ذلك، يمكن إعطاء الأولوية لمجموعة من تدابير السياسة العامة لوضع آليات تنظيمية للتكيف الذاتي من أجل إقامة فضاء سيبراني آمن وموثوق به. ويمكن وضع مبادرات عابرة للحدود من أجل زيادة تعزيز التعاون الدولي وتنفيذ السياسات العامة.

ونعتبر أن اللوائح ينبغي أن تعيد تعريف حقوق المستهلك ومصالحه المشروعة التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: النفاذ إلى المعلومات والخدمات المتاحة علناً عبر الإنترنت وجودة الخدمة والخصوصية والسرية وحماية البيانات الشخصية وإمكانية الخروج من البرامج والخدمات؛ والحق في تقديم شكوى؛ وإمكانية نقل الأرقام؛ وحقوق الملكية الفكرية. ويتعين على المنظمين وواضعي السياسات أن يسعوا جاهدين إلى حماية تلك الحقوق عالمياً وعلى قدم المساواة ضمن نطاق القوانين واللوائح. ونذكر أنه لدى إنفاذ التشريعات ذات الصلة وإعادة النظر فيها، يجب على المنظمين وواضعي السياسات أن يضعوا آليات فعالة للتعاون (مذكرات التعاون مثلاً) مع السلطات المعنية بحماية المستهلك وموردي الخدمات وهيئات الأخرى ذات الصلة على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية. وعند القيام بذلك، من الضروري تحديد الأدوار والمسؤوليات بين الأطراف بوضوح فضلاً عن تقاسم المعلومات والموارد حسب الاقتضاء.

ونذكر كذلك أن التعاون متعدد الجنسيات وتنسيق اللوائح والمبادرات مطلوبان للتعامل بفعالية مع الظواهر العابرة للحدود مثل القضايا المتعلقة بالمحتوى والخدمات التي تقدمها أطراف فاعلة بجرية عبر الإنترنت (OTT) بما في ذلك خصوصية المستهلك والاحتياط على الخط والجرائم السيبرانية المتصلة بأنشطة التجارة الإلكترونية والوسائط الاجتماعية. وبالمثل، يمكن تمكين كيانات إقليمية متخصصة للتعامل مع القضايا عبر الوطنية بطريقة منسقة ومركزة.

المبادئ التوجيهية الصادرة عن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014 بشأن أفضل الممارسات من أجل حماية المستهلك في عالم رقمي

أتاح الاقتصاد الرقمي بوضوح فرصاً جديدة مثيرة ولكنه طرح أيضاً تحديات أمام المستهلكين ستطلب مزيداً من الاهتمام من منظور تنظيمي. إذ يواجه المستهلكون قضايا جديدة ناجمة عن توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق أوسع من حيث خيارات أوسع للأجهزة والخدمات والتطبيقات المتاحة على الخط. ويلزم تحديد تدابير استباقية، سواء تدابير السياسة العامة والتدابير التنظيمية، إضافة إلى حلول التنظيم المشترك والتنظيم الذاتي والمبادرات الموجهة نحو تثقيف المستهلكين وتمكينهم، فهذا أمر ضروري لحماية حقوق جميع المستهلكين في عالم رقمي مفتوح وشفاف وشامل.

نحن، المنظمين المشاركين في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014، نعترف بأن حقوق جميع أصحاب المصلحة يجب أن تكون متوازنة لضمان استفادة المستهلكين ومؤسسات الأعمال على السواء من الفرص الرقمية. ولذلك، قمنا بتحديد وإقرار هذه المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات لحماية مصالح المستهلك مع ضمان إتاحة فرص متكافئة للأطراف الفاعلة التقليدية والجديدة في السوق من خلال تعزيز نهج تنظيمي غير متشدد.

2. تعزيز القدرة التنافسية للسوق

نقر بأن الأطر القانونية والتنظيمية يلزم أن تبقى مفتوحة وتطلعية ومحيدة ومرنة للسماح بالاستفادة من التكنولوجيا الجديدة والخدمات المبتكرة والممارسات التجارية الجديدة من قبيل الحوسبة السحابية والوسائط الاجتماعية والنطاق العريض المتنقل والبيانات الضخمة وإنترنت الأشياء، لكي يستفيد المستعملون من مجموعة متنوعة من الخدمات المقدمة على جميع مستويات سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفيما يتعلق بتخزين المعلومات وإرسالها، ينبغي أن تُعامل الأطراف الفاعلة في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاضعة للتنظيم ومقدمو الخدمات بحرية عبر الإنترنت غير الخاضعين للتنظيم على قدم المساواة عندما يتعلق الأمر بإنفاذ الصكوك القانونية لحماية المستهلك.

3. الشراكة مع دوائر الصناعة

نعترف بأن على الأطراف الفاعلة في دوائر الصناعة أن تؤدي دوراً حيوياً في ضمان الشفافية والمساءلة في ممارساتها التجارية بل وأيضاً في التنبؤ، التلقائي للتدابير الرامية إلى حماية حقوق المستهلكين مثل حماية البيانات الشخصية ومكافحة الدعاية الجماهيرية المضللة وغير التزيهة والرسائل الإقحامية واستمرارية البيانات وحماية الأطفال على الخط.

ونوصي بأن يشجع المنظّمون وضع مدونات الممارسات من أجل مقدمي الخدمات بما في ذلك الخدمات المقدمة بحرية عبر الإنترنت لضمان امتثال المحتوى والترويج وتشغيل الخدمات لجميع شروط حماية المستهلك الضرورية.

4. توفير إطار سليم للخدمات التعاقدية

نعترف أن من أفضل الممارسات الحظر القانوني لاستخدام أحكام وشروط عامة تضر بمصالح العميل. وعلاوةً على ذلك، ينبغي حظر الاختلافات غير المبررة وغير المتناسبة بين الحقوق والواجبات الناشئة بموجب العقد المتعلق بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغض النظر عن إبرامه على الخط أو خلاف ذلك.

ونعترف كذلك بالحاجة إلى وضع قواعد شفافة بشأن الأحكام والشروط المتعلقة بإبرام العقود على الخط وشكل هذه العقود فضلاً عن الإجراءات المتصلة بها (مثل تعرف هوية المستعمل، وتأكيد الطلب وإثباته).

5. قنوات متعددة للإصلاح

نرى أن دور المنظّمين في الوساطة ورفع شكاوى المستهلك من أجل الإنصاف أمر ضروري، ويلزم الحفاظ على علاقة سليمة مع مقدمي الخدمات لتحقيق هذه الغاية. ويمكن أن تكون إجراءات معالجة الشكاوى ناجحة ولا سيما الإجراءات التي تشجع المستهلكين على التماس الإنصاف أولاً مع مقدمي الخدمات، كما أنها تعزز توعية مقدمي الخدمات باحتياجات المستهلك وحقوقه ومسؤولياته. ونؤمن بأن المستهلكين لا يتمتعون فقط بالحق في تقديم شكوى بل والأهم من ذلك، هم يتمتعون بالحق في التماس وسيلة انتصاف كلما انتهكت حقوقهم.

وفي حالة حدوث نزاع، يمكن استعمال آليات بديلة (مثل التوفيق والتحكيم والتسوية الودية) باتباع إجراءات واضحة وشفافة لفض المنازعات إضافة إلى التقاضي الرسمي والمسامي الحميدة، بحيث يمكن للمستهلك أن يدافع عن حقوقه بسرعة وبدون تكلفة أو بتكلفة منخفضة للغاية. وقد تكون مراكز الوساطة المتخصصة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فعّالة بشكل خاص في هذا الصدد.

6. جودة الخدمة وتجربة المستهلك

يمكن اتخاذ سلسلة من التدابير لضمان نفاذ المستهلكين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، على أساس سهل وموثوق إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحتوى الويب كذلك، منها وضع معايير ومواصفات الحد الأدنى من جودة الخدمة للتكنولوجيات والخدمات الجديدة واستعراضها بانتظام؛ ومراقبة مقدمي خدمات الشبكة؛ وتقييم جودة خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بانتظام ونشر النتائج المتصلة بها.

7. حماية خصوصية وبيانات المستهلك

نرى أن إنشاء نظام قانوني متكامل لحماية البيانات والمعلومات الشخصية على نحو فعال أمر بالغ الأهمية لازدهار العالم الرقمي. ونوصي بأن يشارك مقدمو الخدمات المتاحة بحرية عبر الإنترنت وخصوصاً خدمات الوسائط الاجتماعية، في إجراءات أكثر شفافية لمعالجة البيانات والحصول على موافقة عملائهم من خلال نظام للقبول قبل تداول البيانات الخاصة بهم، وتزويد المستعملين بإمكانية

أن يختاروا بوضوح صفة الاتصالات الخاصة بهم أي أن تكون خصوصية أو علنية. وينبغي أن يكون المستعملون قادرين على اتخاذ قرارات مستنيرة حول درجة نفاذ الآخرين إلى بياناتهم واحتمال استخدام أطراف ثالثة لها.

يعرض عالم الإنترنت الأطفال والشباب إلى مخاطر محددة، لا سيما من حيث تعرضهم للمحتوى المخصص للراشدين فقط والاعتداء الجنسي. وإننا نعتزف بأهمية استكمال الأدوات القانونية بمجموعة من التدابير التي تشمل توعية الجمهور وتبنيها المحتوى ومبادرات التنظيم الذاتي المتعلقة بالصناعة مع بذل مزيد من الجهود في تثقيف المستهلك فيما يتعلق بفئات مستهدفة مثل الأطفال والشباب والآباء والأمهات والمعلمين.

ونرى أن إنشاء فريق للاستجابة لطوارئ الحاسوب (CERT) يمكن أن يولد فوائد متعددة للمستهلكين من حيث توفير خدمة للإنذار المبكر مثلاً بشأن التهديدات والهجمات السيبرانية الممكنة لعامة الجمهور وللوكالات الحكومية.

8. تمكين المستهلكين

ينبغي أن يكون منظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استباقياً في الترويج لدى أصحاب المصلحة وإعلامهم وإذكاء الوعي لديهم بشأن الفوائد والتحديات التي يطرحها عالم النطاق العريض الموصول. وعند القيام بذلك، من المهم إدراك الحاجة إلى حماية وتثقيف المستهلكين الذين لديهم احتياجات مختلفة من حيث النفاذ والذين قد يكونون عرضة بشكل خاص للممارسات التجارية المخادعة أو لديهم صعوبات في فهم شروط الخدمة وأحكامها فهماً كاملاً (مثل الأميين وذوي الإعاقة والأطفال والشباب). وإضافةً إلى ذلك، فإن اتباع نهج تصاعدي يستهدف المواطنين من خلال إشراك المدارس والمراكز المجتمعية والمنظمات غير الحكومية، لا سيما عن طريق وسائل الإعلام الاجتماعية، يمكن أن يسهم إسهاماً كبيراً في توعية المستهلك.

ويمكن أيضاً إقامة منتديات لأصحاب المصلحة يشارك فيها ممثلون عن المستهلكين لتكون منصة تسمح بمشاركة المستهلكين في صنع القرار وصياغة السياسات. ومن شأن ذلك أن يعلي صوت المستهلكين في إطار الحوار الجاري..

9. حق المستهلك في الحصول على المعلومات

يتعين على المنظمين ضمان أن يتيح جميع مقدمي الخدمات معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب حول خدماتهم ومنتجاتهم وذلك بطريقة واضحة وشفافة وقابلة للمقارنة تسمح باتخاذ قرارات رشيدة. ولذلك، ينبغي أن يكون المستهلك قادراً على فهم طبيعة الخدمات بما في ذلك كيفية حساب الأسعار وجودة الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى فهم حقوقه ومسؤولياته. وينبغي تحديث جميع اللوائح المتصلة بحق المستهلك في المعلومات بانتظام واستمرار بما يسمح لها أن تكون عملية وقابلة للتنفيذ.

10. إعادة تعريف دور المنظمين

لا يغيب عن بالنا أن جهة تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يُنظر إليها بشكل متزايد بوصفها شريكاً للأطراف الفاعلة في السوق ومدافعاً عن حقوق المستهلكين. وتتخذ قراراتها استناداً إلى الأدلة والخبرة التقنية لتعزيز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها والقدرة التنافسية للأسواق والتنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة.

ولذلك، من الضروري إعادة النظر في ولاية جهات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تعزيز قدرتها استراتيجياً على إنفاذ القوانين من أجل التصدي لتحديات البيئة الرقمية الحيوية.