

GSR14

DIRECTRICES DE PRÁCTICAS ÓPTIMAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN UN **MUNDO DIGITAL**

Reglamentar el sector de las TIC en constante evolución es como apuntar a un blanco en movimiento. Definir y aplicar prácticas idóneas es la manera ideal de acelerar nuestros esfuerzos con miras a adaptarnos al cambio y adoptar nuevas tecnologías para fomentar el desarrollo y el comercio.



Iniciativa lanzada por:

Sr. Brahim Sanou,
Director, Oficina de Desarrollo de las
Telecomunicaciones (BDT), UIT

El mundo digital actual influye en casi todos los aspectos de nuestras vidas. En este panorama globalizado e interconectado, hemos de trabajar juntos a fin de proteger los derechos de los consumidores, especialmente los de las personas vulnerables, fomentando el desarrollo de instrumentos de reglamentación modernos y eficaces. Confío en que estas directrices nos ayuden a crear un entorno digital seguro y fiable para todos.



Coordinador:

Dr. Mohammed Ahmed Alamer,
Presidente, Autoridad de Reglamentación
de las Telecomunicaciones (TRA), Bahrein

Una de nuestras responsabilidades principales consiste en analizar formas de garantizar que todos los ciudadanos puedan aprovechar plenamente los beneficios del mundo digital de manera clara, reactiva y segura. Este objetivo sólo puede lograrse mediante reglamentaciones efectivas e inteligentes, cuyo objetivo sea emancipar a los consumidores, redefinir responsabilidades y crear las condiciones propicias para el florecimiento de una economía basada en los datos. La adopción de directrices sobre prácticas idóneas facilitará estos procesos y garantizará que todos colaboremos con el fin de alcanzar nuestra meta.



DIRECTRICES DE PRÁCTICAS ÓPTIMAS DEL GSR14 EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN UN MUNDO DIGITAL

Es evidente que la economía digital ha creado nuevas y excitantes oportunidades, pero también problemas para los consumidores, que requerirán una mayor atención desde el punto de vista regulatorio. Los consumidores afrontan nuevos problemas resultantes de la mayor disponibilidad de nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en términos de mayor elección de dispositivos, servicios y aplicaciones en línea. A fin de proteger los derechos de todos los usuarios en un mundo digital abierto, transparente e integrador, es fundamental identificar políticas y medidas regulatorias proactivas, además de soluciones de corregulación y autorregulación, junto con iniciativas destinadas a educar y empoderar a los consumidores.

Nosotros, reguladores participantes en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores de 2014, reconocemos que se han de equilibrar los derechos de todos los interesados a fin de que tanto consumidores como empresas disfruten de las oportunidades digitales. Por consiguiente, hemos identificado y respaldamos estas Directrices de prácticas óptimas regulatorias para proteger los intereses de los consumidores, al tiempo que se garantiza la igualdad de oportunidades para los actores nuevos y tradicionales del mercado adoptando un enfoque regulatorio poco intervencionista.

1. Definición de la orientación estratégica

Consideramos que los gobiernos deben seguir desempeñando un papel preponderante en la protección de los ciudadanos a todos los niveles mediante la definición de un amplio abanico de políticas estatales y sus correspondientes legislaciones, como políticas nacionales de TIC y acceso universal, leyes pertinentes de protección del consumidor, legislación en materia de ciberseguridad y ciberdelincuencia, incluida la protección de la infancia en línea, calidad de servicio y reglamentación de los límites de exposición electromagnética, así como otras iniciativas complementarias, como la elaboración de directrices sobre prohibiciones, y prácticas idóneas sobre temas tan variados como el pirateo informático, la transmisión de datos personales (entre servicios y/o proveedores de contenido) y fraude en línea. Además, se puede dar prioridad a una serie de medidas políticas a fin de crear mecanismos regulatorios autoadaptativos con el objetivo de crear un ciberespacio seguro y fiable. Se pueden definir iniciativas transfronterizas para seguir fomentando la cooperación internacional y la implementación de políticas.

Consideramos que la reglamentación debe redefinir los derechos e intereses legítimos de los consumidores, que, entre otras cosas, incluyen el acceso a la información y los servicios de disponibilidad pública en Internet, la calidad de servicio, la privacidad, la confidencialidad y la protección de datos personales, la posibilidad de recurrir a la exclusión voluntaria de opciones y servicios, el derecho a presentar quejas, la portabilidad de números y los derechos de propiedad intelectual. Los reguladores y legisladores han de hacer todo lo posible por proteger estos derechos de manera universal y equitativa dentro del marco de las leyes y reglamentos. Reconocemos que, a la hora de aplicar y examinar la legislación pertinente, los reguladores y legisladores deben crear mecanismos eficaces de cooperación (como los memorandos de cooperación) con las autoridades competentes de protección de los consumidores, proveedores de servicios y demás órganos pertinentes a nivel nacional, regional e internacional. Para ello, es fundamental definir claramente las funciones y responsabilidades entre las partes, así como una compartición de información y recursos, según proceda.

Reconocemos además que la cooperación y armonización de reglamentaciones e iniciativas entre los países es necesaria para afrontar efectivamente problemas transfronterizos como los que plantean los contenidos y servicios proporcionados por proveedores de servicios superpuestos (OTT), incluida la diversidad del consumidor, el fraude en línea y la ciberdelincuencia que afecta al comercio electrónico y los medios sociales. Del mismo modo se puede dar a las entidades regionales potestad para tratar problemas transnacionales de manera armonizada y centrada.

2. Aumento de la competitividad del mercado

Reconocemos que es necesario mantener los marcos legislativos y regulatorios abiertos, orientados al futuro, neutrales y flexibles a fin de poder aprovechar las nuevas tecnologías, los servicios innovadores y las nuevas prácticas comerciales, como la computación en la nube, los medios sociales, la banda ancha móvil, los grandes datos y la Internet de las cosas para que los usuarios puedan beneficiarse de los diversos servicios prestados a todos los niveles del mercado de las TIC.

En lo que respecta al almacenamiento y la transmisión de la información, es necesario dar igualdad de trato a los operadores de telecomunicaciones sujetos a la reglamentación, los actores del mercado de las TIC y los OTT no sometidos a reglamentación en cuanto a la aplicación de los instrumentos jurídicos de protección del consumidor.

3. Asociación con la industria

Reconocemos que la industria tiene un papel fundamental que desempeñar, no sólo en cuanto a la transparencia y responsabilidad de sus prácticas comerciales, sino también en la adopción voluntaria de medidas destinadas a proteger los derechos de los consumidores, como la protección de los datos personales, la lucha contra la publicidad engañosa y masiva, el correo basura (spam) la permanencia de los datos y la protección de la infancia en línea.

Recomendamos que los reguladores fomenten la creación Códigos de Práctica para los proveedores de servicios, incluidos los OTT, a fin de garantizar que el contenido, la promoción y la explotación de los servicios se ajustan a todas las condiciones necesarias de protección del consumidor.

4. Creación de un marco coherente para los servicios contractuales

Consideramos práctica óptima la prohibición por ley de términos y condiciones generales que van en detrimento del cliente. Además, deben prohibirse las diferencias injustificadas y desproporcionadas entre derechos y obligaciones dimanantes de un contrato de servicios TIC, independientemente de que se haya concluido en línea o no.

Reconocemos además que es necesario elaborar normas transparentes sobre términos y condiciones para la conclusión de contratos en línea, sobre la formulación de tales contratos, así como sobre los procedimientos conexos (por ejemplo, identificación del usuario, confirmación del pedido, cancelación y terminación).

5. Múltiples canales de reparación

Consideramos fundamental el papel de los reguladores en la mediación y tramitación de las quejas de los consumidores, para lo que se ha de mantener una sana relación con los proveedores de servicio. Los procedimientos de tramitación de quejas que animan específicamente a los consumidores a solicitar en primer lugar reparación a los proveedores de servicio pueden resultar satisfactorios y hacer que los proveedores de servicio sean más conscientes de las necesidades, los derechos y las responsabilidades de los consumidores. Creemos que los consumidores no sólo tienen el derecho de quejarse, sino que, y esto es más importante, tienen derecho a solicitar reparación siempre que se hayan menoscabado sus derechos.

En caso de controversia, además de los procesos formales y los buenos oficios, es posible recurrir a mecanismos alternativos (como la conciliación, el arbitraje y la autorresolución) siguiendo procedimientos claros y transparentes, a fin de que los consumidores puedan defender sus derechos prestamente por un coste nulo o mínimo. En este sentido los centros de mediación de telecomunicaciones/TIC especializados pueden revelarse particularmente eficaces.

6. Calidad de servicio y experiencia del consumidor

Es posible adoptar diversas medidas para garantizar que los consumidores, incluidas las personas con discapacidad, tengan un acceso fácil y fiable a servicios de TIC y a contenido en Internet , como por ejemplo, la elaboración y el examen periódico de normas y especificaciones de calidad de servicio mínima para las nuevas tecnologías y servicios; la supervisión de los proveedores de servicios de red; la evaluación periódica de la calidad de los servicios de telecomunicaciones/TIC y la publicación de los resultados.

7. Protección de la privacidad y los datos del consumidor

Consideramos que la creación de un sistema jurídico integrado para la protección efectiva de los datos y la información personales es vital para que el mundo digital pueda prosperar.

Recomendamos que los OTT, y los proveedores de medios sociales en particular, se comprometan a adoptar mecanismos más transparentes de procesamiento de datos, a obtener el consentimiento explícito y no tácito de sus clientes antes de compartir sus datos y a dar a los usuarios la opción de escoger de manera clara el carácter de sus comunicaciones: privadas o públicas. Los usuarios deben poder tomar decisiones con conocimiento de causa acerca del grado en que otras personas pueden acceder a sus datos y de qué modo pueden utilizarlos.

El mundo en línea presenta riesgos específicos para niños y jóvenes, sobre todo en términos de contenidos para adultos y depredación sexual. Reconocemos la importancia de suplementar las herramientas jurídicas con diversas medidas tales como campañas públicas, alertas de contenido e iniciativas de autorregulación de la industria, al tiempo que se invierten más esfuerzos en educar a los consumidores de grupos específicos, como niños, jóvenes, padres y docentes.

Creemos que la creación de Equipos de Intervención en caso de Emergencia Informática (EIEI) puede beneficiar de múltiples maneras a los consumidores al facilitar, entre otras cosas, servicios de alerta temprana sobre amenazas y posibles ciberataques al público en general y a los organismos estatales.

8. Empoderamiento de los consumidores

Los reguladores de las TIC debe adoptar una postura proactiva al fomentar, informar, animar y dar a conocer a los participantes los beneficios y problemas que conlleva un mundo en banda ancha conectado. En este contexto, es importante reconocer que es necesario proteger y educar a los consumidores con distintas necesidades de acceso, que pueden ser particularmente vulnerables a las prácticas comerciales engañosas, o pueden tener dificultades para entender plenamente los términos y condiciones de un servicio (por ejemplo, personas analfabetas, personas con discapacidad, niños y jóvenes). Además, involucrar en este proceso a escuelas, centros comunitarios y ONG, especialmente por conducto de medios sociales, a fin de llegar a toda la población puede contribuir en gran medida a la concienciación de los consumidores.

También se pueden crear foros de interesados en los que participen representantes de consumidores, que servirán de plataforma para que los consumidores participen en la adopción de decisiones y la definición de políticas. De este modo los consumidores harán escuchar su voz en un marco de diálogo constante.

9. Derecho del consumidor a la información

Los reguladores deben garantizar que todos los proveedores de servicio ponen a disposición información puntual y precisa de manera clara, transparente y comparable sobre sus servicios y productos a fin de permitir la adopción racional de decisiones. Los consumidores deben comprender la naturaleza de los servicios y, en particular, los precios y su método de cálculo, la calidad del servicio prestado, y sus propios derechos y responsabilidades. Es necesario actualizar periódica y sistemáticamente todos los reglamentos sobre el derecho de los consumidores a la información para que puedan ser prácticos y aplicables.

10. Redefinición del papel de los reguladores

Somos conscientes de que con cada vez más frecuencia se considera que el regulador de TIC es un socio de los actores del mercado y un defensor de los derechos de los consumidores. Basándose en pruebas y conocimientos técnicos, sus decisiones están destinadas a fomentar el acceso y la utilización de las TIC, la competitividad de los mercados y el desarrollo socioeconómico en general.

Por tanto, es necesario reconsiderar el mandato de los reguladores de TIC a fin de reforzar estratégicamente su poder de imposición reglamentaria para responder a los retos del dinámico entorno digital.