Вопрос 6/1

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

# 1 Изложение ситуации или проблемы

В ходе Всемирной конференции по развитию электросвязи (Дубай, 2014 г.) было учтено пожелание Государств-Членов и Членов Секторов изучить проблему защиты потребителей услуг электросвязи/ИКТ, и это исследование было включено в рамках конвергенции. В условиях стремительного развития технологий и появления на рынке все более совершенного оборудования потребители, которые не являются специалистами в области электросвязи/ИКТ, могут испытывать чувство растерянности. Таким образом, информация для потребителей и права потребителей стали приоритетом, и эта тема должна стать предметом отдельного исследования.

В ходе большинства собраний, организуемых ведущими участниками рынка электросвязи и ИКТ, вопрос о защите прав потребителей стал постоянной проблемой, хотя ни регуляторные органы, ни операторы, ни поставщики услуг, ни производители оборудования не определили и не разработали особую правовую основу для юридической защиты прав потребителей − то есть тот инструмент, который необходимо внедрить для обеспечения универсального доступа к качественным недорогим услугам электросвязи/ИКТ.

С учетом скорости изменений и времени, необходимого для введения и реализации нового законодательства и нормативных положений, органам, ответственным за защиту потребителей (регуляторным органам, общественным и частным учреждениям), следует периодически вносить поправки в нормативные базы на основе уравновешивания интересов операторов/поставщиков услуг и пользователей в таких областях, как абонентское соглашение, защита прав интеллектуальной собственности и управление цифровыми правами, не нанося при этом ущерба инновационным моделям электронного бизнеса (например, электронной коммерции и коммерции с использованием мобильных телефонов, которая открывает широкие возможности для трансграничной коммерции, обеспечивая доступ к определенным товарам и услугам сообществ, обслуживаемых ранее в недостаточной степени).

Одна из ключевых задач, стоящих перед регуляторными органами, заключается в формировании культуры безопасности, которая способствует достижению доверия к приложениям и услугам электросвязи/ИКТ и в которой обеспечивается эффективная защита конфиденциальности и потребителей.

Все потребители должны располагать всей информацией, которая необходима им для того, чтобы сделать осознанный выбор, и пользоваться надлежащими механизмами защиты и возмещения ущерба в случае возникновения проблем.

В большинстве развивающихся стран деятельность ассоциаций по защите потребителей в целом, и в секторе электросвязи/ИКТ в частности, особенно в том что касается опыта и профессионального уровня, сопряжена с трудностями, когда возникает необходимость управления защитой потребителей с участием государственных учреждений, регуляторных органов или поставщиков услуг/операторов.

Образование для потребителей и повышение их осведомленности, включая лиц с ограниченными возможностями, женщин и детей, должно быть задачей всех сторон, участвующих в защите потребителей (регуляторных органов, органов по защите потребителей и директивных органов).

С появлением услуг, обусловленных конвергенцией (пакетов услуг, услуг, получаемых с помощью мобильных средств, и других), развитие межотраслевой конкуренции придает еще большее значение расширению трансграничного сотрудничества и укреплению регуляторными органами полномочий и средств, предназначенных для защиты потребителей. Кроме того, потребуется изучить вопрос послепродажного обслуживания, которое является одним из критериев потребительского выбора.

Исследование, проведенное в течение последнего исследовательского цикла, основано на сделанных ранее выводах по основным вопросам защиты потребителей, в частности в конвергирующей среде, и обеспечения выполнения законов, включая соответствующее национальное законодательство, практику и процедуры, а также санкции, и включает такие выводы.

В рамках данного исследования затрагивались задачи в области обеспечения выполнения законов, политики и нормативных положений в области защиты потребителей, в частности описывалась практика обеспечения выполнения законов в некоторых странах и охватывались также вопросы защиты в конвергирующей среде.

В исследовании был предложен ряд руководящих указаний, которые применимы в различных обстоятельствах и помогут Государствам-Членам и Членам Секторов в их усилиях по обеспечению выполнения национальных законов в области защиты потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

Вместе с тем, эти исследования по защите потребителей в конвергирующей среде следует завершить и посвятить исследования новым проблемам.

Государства-Члены и Члены Секторов могут воспользоваться отчетом, в котором указываются различные имеющиеся ресурсы, стратегии и инструменты, позволяющие усовершенствовать обеспечение выполнения их национальных и региональных законов, правил и нормативных положений, регулирующих вопросы информации для потребителей, их защиты и прав, с точки зрения законов, нормативных положений, экономических основ и сетей/организаций по защите потребителей.

# 2 Вопрос или предмет для исследования

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

b) Механизмы/средства, введенные в действие регуляторными органами, операторами/поставщиками услуг и учреждениями по защите потребителей для информирования потребителей, в частности в различных рассматриваемых предметных областях.

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

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

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

# 3 Ожидаемые результаты

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

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

# 4 График

Промежуточный отчет будет представлен 1-й Исследовательской комиссии в 2015 году. Предлагается завершить это исследование в 2017 году, когда будет представлен заключительный отчет.

# 5 Авторы предложения/спонсоры

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

# 6 Источники используемых в работе материалов

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

b) Обследования/опросы.

c) Информация регуляторного характера, предоставляемая через БРЭ.

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

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

f) Прочие соответствующие источники.

# 7 Целевая аудитория

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

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

а) Целевая аудитория – кто конкретно будет использовать результаты работы

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

b) Предлагаемые методы распространения результатов

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

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

# 8 Предлагаемые методы рассмотрения данного Вопроса или предмета

a) Каким образом?

1) В исследовательской комиссии: ☑

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

2) В рамках регулярной деятельности БРЭ:

– Задача 2 ☑

– Проекты: региональные инициативы □

– Консультанты-эксперты □

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

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

b) Почему в исследовательской комиссии?

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

# 9 Координация и сотрудничество

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

# 10 Связь с Программой БРЭ

Задача 2 МСЭ-D.

# 11 Прочая относящаяся к теме информация

По мере возможного появления в период срока действия данного Вопроса.

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