

第6/1号课题

消费者信息、保护和权利： 法律、监管、经济基础、消费者网络

1 情况或问题说明

考虑到

世界电信发展大会（2014年，迪拜）考虑到成员国希望研究电信/ICT消费者保护问题，因而将研究纳入融合的范围。面对技术的快速演进和日益尖端化的设备进入市场，作为非电信/ICT专家的消费者可能会感到不知所措。因此，消费者信息和消费者权利成为重点问题，而这一问题应该成为一项单独研究议题。

在由知名电信和信息通信技术参与方举办的大部分会议上，消费者保护都成为一个持续关注的问题，但监管机构、运营商、服务提供商和设备制造商都没有为应为保证以低成本享用高质量的电信/ICT服务而实施的消费者保护法律文件确定或提供明确的法律依据；

鉴于变化迅猛且通过与实施新的立法和规则需要时间，消费者保护机构（监管机构，公共和私人机构）应在运营商/服务提供商与用户的利益之间寻求订用协议、知识产权保护和数字权利管理领域的适当平衡的基础上，定期修改其监管框架，同时又不损害电子商务的创新模式（例如，利用移动电话开展电子商务和商业，通过令迄今服务不足的社区获得商品和服务，开辟跨境电子商务的广阔前景）。

监管机构面临的重大挑战之一是建立安全文化，以此提高人们对电信/ICT应用和服务信任，并对隐私和消费者实行有效保护。

所有消费者必须掌握他们所需的全部信息，以便做出知情选择，并在出现问题时受益于提供充分保护和补偿的机制。

大多数发展中国家，消费者权益保护协会，尤其是电信/ICT行业的消费者保护协会，在与国家机关、监管机构或服务提供商/运营商共同实施消费者保护管理时，面临经验和专业方面的困难。

通过宣传教育提高消费者，包括残疾人、妇女及儿童的意识，是所有参与消费者保护各方（监管机构、消费者保护机构和决策机构）应当承担的工作。

跨部门竞争随着融合（绑定服务、通过移动提供的服务等）形成的服务的发展，使强化跨境合作和改善监管机构及决策机构竞争力和消费者保护工具变得更加重要。此外，还需要研究作为消费者选择标准的售后服务问题。

进一步考虑到

上个研究期开展的研究，强化和囊括了此前就实施消费者保护（特别是融合环境中）和执法的基本问题提出的研究结果，其中包括适用的国家立法、做法、程序和惩罚手段。

上个研究期研究了执行消费者保护法律法规和政策方面的挑战，重点说明了所选国家的执法做法，并涉及到融合背景下的消费者保护。

该项研究将提出一系列适用于不同情况的指导原则，并将协助成员国和部门执行其电信/ICT服务消费者保护的国家法律。

应完成有关融合并景下消费者保护的研究，并集中关注新的挑战。

一项有益于成员国和部门成员的报告将列出现有的各种资源、战略及工具，用于从法律、监管、经济基础和消费者保护网络/机构的角度，完善各国有关融合环境下消费者保护的国家法律、法规和规章制度的执行工作。

2 研究课题或问题

- a) 公共消费者保护机构就立法/监管和监管活动制定的组织方法和战略。
- b) 说明监管机构、运营商/服务提供商和消费者保护机构建立的消费者通报机制/方法，尤其是涉及的不同问题领域。
- c) 国际、区域和国家机构在保护电信/ICT消费者权利中的作用。
- d) 国家管理机构从电信/ICT服务消费者的利益出发，尤其是具体类别的用户（残疾人、妇女和儿童）的利益出发而采取的经济和财务措施。
- e) 在提供与消费者保护相关的新型融合服务方面遇到的挑战（业务提供的透明度、市场流动性、服务的质量和可用性、增值服务、售后服务、解决消费者投诉或关切的程序等）。以及国家监管机构（NRA）为保护消费者免受这些融合业务的运营商/提供商可能的滥用而制定的政策、规则 and 规定

3 预期输出成果

- a) 需编制一份为成员国和部门成员、消费者保护机构、运营商和业务提供商确定指导原则和最佳做法的报告，以帮助这些参与方在信息、提高意识、将消费者基本权益纳入法律和国家、区域或国际监管文件以及所有电信/ICT服务提供中的消费者保护领域寻求改善消费者保护文化所需的工具。
- b) 举办区域性消费者保护研讨会：消费者信息、保护与权利：法律、经济和财务基础、消费者网络。

4 时间安排

将于2015年向第1研究组提交一份中期报告。建议将此项研究于2017年完成，届时将提交一份最后报告。

5 建议方/发起方

ITU-D第1研究组建议对这一修改后的课题继续开展研究。

6 输入文件来源

- a) 成员国、部门成员以及相关区域性和国际组织（如联合国及其专门机构、经合发组织（OECD）和经认可的消费者协会）提交的文稿；
- b) 问卷调查表/访谈；
- c) 电信发展局所提供的监管信息；
- d) 世界各国电信/ICT监管机构、负责消费者保护的区域和国家政府机构和经认可的消费者协会的网站；
- e) ITU-T和ITU-R部门目前开展的相关工作；
- f) 其它相关来源。

7 目标对象

以上列出的所有目标对象，并重点关注发展中国家的需求。

目标对象	发达国家	发展中国家 ¹
电信政策制定机构	是	是
电信监管机构	是	是
电信/ICT消费者保护机构	是	是
服务提供商/运营商	是	是
制造商	是	是
ITU-D项目	是	是

a) 目标对象 – 谁将具体使用输出成果

各国电信政策制定机构、监管机构、服务提供商和运营商以及认可的、保护电信/ICT消费者的国际、区域性和国家机构。

b) 建议的成果落实方法

- 将报告和导则以电子方式分发给所有成员国、部门成员及各自国家的监管机构和国际电联区域代表处；
- 在全球监管机构专题研讨会和电信发展局、无线电通信局和电信标准化局相关研讨会上散发该报告与导则。

¹ 这包括最不发达国家、小岛屿发展中国家、内陆发展中国家和经济转型国家。

8 建议的课题或问题处理方法

a) 如何进行？

- 1) 在研究组内：
 - 课题（贯穿一个多年研究期）
- 2) 在电信发展局的正常活动范围内：
 - 部门目标2
 - 项目：区域性举措
 - 专家咨询
- 3) 其它方式 – 说明（如，在区域、在其它机构内部、与其它机构合作等）
与经认可的国际、区域性和国家电信/ICT消费者保护机构合作。

b) 为什么在研究组内部？

研究组是发展中国家最广泛参与课题研究工作和编写成果文件（即最佳做法导则）的最佳途径。

9 协调与协作

此课题应与ITU-D的部门目标2协调并与有关残疾人、有具体需要的人们的课题和研究组中2014-2018年研究期内需研究的电信/ICT服务课题进行协调。

10 与电信发展局项目的联系

ITU-D部门目标2。

11 其它相关信息

可能会在本课题的研究期内逐渐明朗。

