**MOD** ACP/22A7/6

CUESTIÓN 6/1

Prácticas idóneas y directrices para la protección de los consumidores   
y la mejora de la aplicación de sus derechos

# 1 Exposición de la situación o el problema

Durante la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (Dubái, 2014) se tuvo en cuenta el deseo expresado por los Estados Miembros y los Miembros de Sector de estudiar la protección de los consumidores de telecomunicaciones/TIC, y dicho estudio quedó incluido en el tema de la convergencia. Frente a la rápida evolución de las tecnologías y la aparición en el mercado de equipos más sofisticados que nunca, los consumidores que no son expertos de las telecomunicaciones/TIC pueden encontrarse desorientados. En consecuencia, la información al consumidor y los derechos del consumidor se han convertido en una prioridad, y el tema debería ser objeto de un estudio específico por separado.

En la mayoría de las reuniones organizadas por los actores que lideran las telecomunicaciones y las TIC, el tema de la protección de los consumidores se ha convertido en una preocupación constante; sin embargo, ni reguladores, ni operadores, ni proveedores de servicios, ni fabricantes de equipos dan una definición y una base jurídica específica para las herramientas jurídicas de protección con el fin de garantizar el acceso universal a servicios de telecomunicaciones/TIC de calidad y a precio bajo.

Dada la rápida evolución y el tiempo necesario para promulgar y poner en marcha nuevas leyes o reglamentos, las entidades de protección del consumidor (reguladores, entidades gubernamentales o privadas) deben modificar periódicamente los marcos reglamentarios con el fin de establecer un equilibrio entre los intereses de los proveedores y de los usuarios, en ámbitos como los contratos de abono, la protección de los derechos de la propiedad intelectual y la gestión de los derechos digitales, sin perjudicar los innovadores modelos del comercio electrónico (por ejemplo, el comercio electrónico y el comercio con móviles que abren amplias perspectivas en materia de comercio transfronterizo y permiten acceder a ciertos bienes y servicios a comunidades hasta ahora sin servicio).

Uno de los principales retos para los reguladores es crear una cultura de seguridad que promueva la confianza en los servicios y aplicaciones de telecomunicaciones/TIC y en la que se garantice de verdad la protección de la privacidad y del consumidor.

Los consumidores deben disponer de toda la información necesaria para poder elegir con conocimiento de causa y beneficiarse de los mecanismos de protección y de reparación adecuados cuando surgen problemas.

En la mayoría de los países en desarrollo, el modo de funcionamiento de las asociaciones de defensa del consumidor en general, y en particular en el sector de las telecomunicaciones/TIC, sobre todo en términos de experiencia y de profesionalidad, dificulta la gestión de la protección del consumidor con las entidades estatales, los reguladores y/o los proveedores de servicio.

Todas las partes implicadas en la protección del consumidor (reguladores, organismos de defensa del consumidor y legisladores) deberían participar en la educación y sensibilización del consumidor, incluidas las personas con discapacidad, las mujeres y los niños.

La competencia intersectorial con la aparición de servicios resultantes de la convergencia (servicios combinados, servicios móviles, etc.) hace aún más necesario reforzar la cooperación transfronteriza y mejorar las competencias de reguladores y legisladores, así como disponer de herramientas para proteger a los consumidores. Convendría estudiar asimismo el tema del servicio postventa, por cuanto también es un criterio que tienen en cuenta los consumidores al tomar su decisión.

El estudio realizado durante el último periodo de estudios recogía e integraba las anteriores conclusiones acerca de los aspectos fundamentales de la protección del consumidor, especialmente en el contexto de la convergencia y aplicación, en particular la legislación, las prácticas, los procedimientos y las sanciones adecuadas a escala nacional.

En dicho estudio se trataban los problemas de observancia de leyes, políticas y reglamentos en materia de protección del consumidor y describía en particular prácticas vigentes en determinados países, comprendida la protección en el contexto de la competencia.

Este estudio propone diversas directrices aplicables a distintas circunstancias y que ayudarán a los Estados Miembros y Miembros de Sector a cumplir su normativa nacional en materia de protección del consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC.

Estos estudios sobre protección del consumidor en el contexto de la convergencia deberían, no obstante, completarse dentro del plazo y orientados a las nuevas dificultades.

A los Estados Miembros y Miembros de Sector les sería de utilidad disponer de un informe sobre los diversos recursos, estrategias e instrumentos disponibles para mejorar la aplicación de sus leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales por los que se rige la información, la protección y los derechos de los consumidores, desde el punto de vista de la legislación, la reglamentación, los fundamentos económicos y las redes/organizaciones de defensa del consumidor.

# 2 Cuestión o asunto que ha de estudiarse

a) Métodos operativos y estratégicos desarrollados por las entidades gubernamentales de protección del consumidor relativos a la legislación/reglamentación y las actividades de regulación.

b) Mecanismos/medios adoptados por los reguladores, operadores/proveedores de servicio, organizaciones de protección del consumidor para mantener informados a los consumidores, especialmente sobre los distintos ámbitos temáticos abordados.

c) Función de las organizaciones internacionales, regionales y nacionales de defensa de los derechos del consumidor de telecomunicaciones /TIC.

d) Medidas económicas y financieras adoptadas, en su caso, por las Autoridades nacionales para defender al consumidor de servicios de telecomunicaciones /TIC, especialmente las categorías específicas de usuarios (personas con discapacidad, mujeres y niños).

e) Dificultades inherentes a la prestación de nuevos servicios convergentes (transparencia en las ofertas, liquidez del mercado, calidad y disponibilidad de servicios, servicios de valor añadido, servicios postventa, procedimientos de gestión de reclamaciones/inquietudes del consumidor, etc.) en materia de protección del consumidor y de políticas, reglamentos y normativas diversas adoptados por las ANR para la protección del consumidor contra posibles abusos por parte de los operadores/proveedores de servicios convergentes.

f) Identificación de prácticas idóneas para organismos reguladores y operadores nacionales en lo que respecta al uso y la gestión de recursos nacionales de numeración telefónica.

# 3 Resultados previstos

a) Informe destinado a los Estados Miembros, Miembros de Sector, organizaciones de protección del consumidor y operadores/proveedores de servicios, que incluya directrices y prácticas óptimas para ayudar a los actores a encontrar los instrumentos necesarios para ofrecer una mayor protección del consumidor en relación con la información, sensibilización, la incorporación de los derechos fundamentales del consumidor en las leyes y normativas nacionales, regionales e internacionales, y la protección del consumidor en la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones /TIC y la utilización y gestión de recursos nacionales de numeración telefónica.

b) Organización de seminarios regionales sobre la protección del consumidor: información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentos, fundamentos económicos y financieros, redes de consumidores.

# 4 Plazos

En 2018 se presentará un informe preliminar a la Comisión de Estudio 1. Se propone que este estudio esté terminado en 2020, fecha en la que se presentará el Informe Final.

# 5 Autores/patrocinadores de la propuesta

La Comisión de Estudio 1 del UIT-D propuso seguir estudiando esta Cuestión con las modificaciones indicadas.

# 6 Origen de las contribuciones

a) Contribuciones de los Estados Miembros, Miembros de Sector y organizaciones regionales e internacionales interesadas, como las Naciones Unidas y sus organismos especializados, la OCDE y las asociaciones de consumidores.

b) Encuestas/entrevistas.

c) Información sobre reglamentación disponible a través de la BDT.

d) Sitios web de las autoridades nacionales de reglamentación de las telecomunicaciones/TIC en el mundo, las entidades gubernamentales regionales y nacionales encargadas de la protección del consumidor y las asociaciones de consumidores.

e) Los trabajos pertinentes en curso en el UIT-T y el UIT-R.

f) Otras fuentes pertinentes.

# 7 Destinatarios

Todos los indicados a continuación, teniendo en cuenta especialmente las necesidades de los países en desarrollo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Destinatarios | Países desarrollados | Países en desarrollo[[1]](#footnote-3)1 |
| Legisladores de telecomunicaciones | Sí | Sí |
| Reguladores de telecomunicaciones | Sí | Sí |
| Organizaciones de protección del consumidor de telecomunicaciones/TIC | Sí | Sí |
| Operadores/proveedores de servicio | Sí | Sí |
| Fabricantes | Sí | Sí |
| Programa del UIT-D | Sí | Sí |

a) Destinatarios del estudio – Los que utilizarán específicamente el resultado

Legisladores, reguladores, proveedores de servicio y operadores nacionales de telecomunicaciones, así como los organismos nacionales, regionales e internacionales reconocidos de protección de los consumidores de telecomunicaciones/TIC.

b) Métodos propuestos para poner en práctica los resultados

– Distribución electrónica del informe y las directrices a todos los Estados Miembros y Miembros de Sector, así como a sus respectivos organismos nacionales de reglamentación de las telecomunicaciones y a las Oficinas Regionales de la UIT.

– Distribución del informe y de las directrices en el Simposio Mundial para Reguladores y en los seminarios de la BDT, la BR y la TSB pertinentes.

# 8 Métodos propuestos para abordar la Cuestión o el asunto

a) ¿Cómo?

1) En el marco de la Comisión de Estudio: ☑

– Cuestión (a lo largo de un periodo de estudios   
que se prolonga varios años) □

2) En el marco de las actividades ordinarias de la BDT:

– Objetivo 2 ☑

– Proyectos: Iniciativas Regionales □

– Expertos consultores □

3) Por otras vías – descríbanse (por ejemplo: regionales,   
en el seno de otras organizaciones, de manera conjunta   
con otras organizaciones, etc.) □

En colaboración con organizaciones internacionales, regionales y nacionales encargadas de la defensa del consumidor de telecomunicaciones/TIC.

b) ¿Por qué en la Comisión de Estudio?

Las Comisiones de Estudio constituyen el marco idóneo para garantizar una amplia participación de los países en desarrollo en los trabajos de esta Cuestión y en la preparación de los documentos resultantes, a saber las directrices sobre prácticas idóneas.

# 9 Coordinación y colaboración

El estudio de esta Cuestión deberá coordinarse con el Objetivo 2 del UIT-D y con las Cuestiones relativas a personas con discapacidad y las personas con necesidades especiales, de los servicios de telecomunicaciones/TIC que pretende estudiar la Comisión de Estudio durante el periodo 2014‑2018.

# 10 Vínculo con los Programas de la BDT

Objetivo 2 del UIT-D.

# 11 Otra información pertinente

Según se revele necesario durante el estudio de esta Cuestión.

1. 1 Este término comprende a los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo, los países en desarrollo sin litoral y los países con economías en transición. [↑](#footnote-ref-3)