**MOD** MEX/47/5

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

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

消费者保护已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。

鉴于电信/ICT变化迅猛，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。

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。因此，必须履行法律、政策和监管做法并为建立信任和提高安全性制定透明、有效的消费者保护机制。

同样，为使监管机构限制并防范欺骗性、欺诈性、不公平商业做法，有必要向所有人推广教育并充分普及电信/ICT服务，以便使他们做出知情选择，并在出现问题时受益于提供充分保护和补偿的机制。

因此，所有参与消费者保护的各方（监管机构、消费者保护机构和决策机构）必须参加提高消费者（包括残疾人、妇女及儿童）认识的工作。

跨部门竞争伴随技术、服务和平台的融合形成的服务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。

综上所述，必须铭记，有关最近研究期的最终报告包含对有关电信服务的消费者权益的状况审议以及目前面临的消费者保护挑战，包括技术创新、市场竞争、变革的商业模式、监管机构的资源和能力以及包括残疾人、女性和儿童在内的特殊群体的需求以及消费者权益框架和消费者保护的经济方面。

一项继续有益于成员国和部门成员的报告将适当列出有关现有的各种资源、战略及工具的建议，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) 监管机构设立的机制/方法使运营商/服务提供商得以就价格、资费和有关中断合同、使用和更新电信服务及其它的资费和费用公布可比照的、充足的最新信息，从而使消费者保持知情。

c) 监管机构为向用户提供有益的电信信息而实施的机制/方法使他们能够了解并行使其权益，妥善使用服务并在签署合同时做出知情决策。

d) 国际、区域和国家机构在保护电信/ICT消费者权利中的作用。

e) 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。

f) 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、规则和规定。

g) 提供机制和手段，以便为用户和听众提供有关民事保护的敏感信息。

h) 设立机制以便推广用于促进数字识读，尤其是女性和儿童等群体的识读的有益信息和实用手段。

i) 监管机构促进制定机制和手段以便对最终用户的移动网络服务性能进行监督评估。

j) 有利于消费者电信服务的企业最佳做法。

k) 为保护电信/ICT服务消费者和用户开展标准研究。

l) 与ITU-T研究组合作，确定保障和保护电信/ICT服务消费者和用户的解决方案，尤其是在质量、安全和价格机制方面。

# 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和/或建议，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2019年向第1研究组提交一份中期报告。建议将此项研究于2021年完成，届时将提交一份最后报告以及研究期内可能通过的任何建议。

# 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]](#footnote-6)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。

# 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。

1. 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。 [↑](#footnote-ref-6)