|  |  |
| --- | --- |
| **Logo, company name  Description automatically generated** | A close up of a sign  Description automatically generated**Conférence mondiale de développementdes télécommunications (CMDT-22)****Kigali, Rwanda, 6-16 juin 2022** |
|  |  |
| SÉANCE PLÉNIÈRE | **Addendum 2 auDocument WTDC-22/33-F** |
|  | **16 mai 2022** |
|  | **Original: anglais** |
| États-Unis d'Amérique |
| Modification apportée à la Question 6/1 – Information, protection et droits du consommateur: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs |
|  |
|  |
| **Domaine prioritaire:**– Priorités thématiques, Plan d'action, initiatives régionales et Questions confiées aux commissions d'études**Résumé:**Il est proposé de modifier la Question 6/1, afin d'étudier de nouveaux sujets, notamment la collaboration multi-parties prenantes, l'échange d'informations et diverses pratiques suivies dans le secteur, ainsi que la sensibilisation des consommateurs et l'accès aux informations nécessaires pour prendre des décisions en toute connaissance de cause.Dans la présente proposition, il est également recommandé d'organiser des séminaires et des ateliers sur des questions concernant la protection des consommateurs et d'élaborer des lignes directrices relatives aux bonnes pratiques sur les cadres d'action permettant de protéger les consommateurs dans le contexte des technologies et des services des télécommunications/TIC nouveaux et émergents.**Résultats attendus:**Les États-Unis invitent la CMDT à examiner la proposition et à approuver les modifications apportées à la Question 6/1.**Références:**Annexe 1 du Document WTDC-22/5 – Question 6/1 – Information, protection et droits du consommateur: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs |

Proposition:

Les États-Unis proposent de modifier la Question 6/1 de l'UIT-D comme indiqué ci-après.

COMMISSION D'ÉTUDES 1

**MOD** USA/33A2/1

QUESTION 6/1

Information, protection et droits du consommateur: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs

# 1 Exposé de la situation ou du problème

1.1 Compte tenu de la convergence croissante et de l'émergence de technologies de communication évoluées, la protection des consommateurs est un thème qui conserve toute sa pertinence et ne cesse d'évoluer. Le secteur des télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC) est un secteur dynamique et les technologies et modèles économiques évoluent constamment, ce qui pose de nouveaux problèmes en matière de protection des consommateurs. En outre, le taux de pénétration des télécommunications/TIC, l'adoption des nouvelles technologies et l'évolution des politiques et de la réglementation varient selon les États Membres, qui sont dès lors confrontés à des défis différents, ce qui rend l'échange d'informations et de bonnes pratiques encore plus important.

1.2 La pandémie de COVID-19 ainsi que l'utilisation généralisée des télécommunications/TIC mettent en évidence l'importance de la connectivité numérique et la nécessité d'échanger des bonnes pratiques, de façon à tirer parti des avantages qu'offrent les télécommunications/TIC tout en protégeant les intérêts des consommateurs.

1.3 Il est nécessaire d'encourager l'utilisation responsable des télécommunications/TIC et les moyens de promouvoir la confiance des consommateurs vis-à-vis des nouvelles technologies, tout en préservant la concurrence et l'innovation.

1.4 Les États Membres doivent se préparer à améliorer la réglementation collaborative. La protection des consommateurs est un aspect politique important des télécommunications/TIC. Il faut étudier différents modèles politiques et réglementaires, notamment des modèles fondés sur une autoréglementation plus efficace par les fournisseurs de services et des modèles de coréglementation.

1.5 Il est nécessaire de garantir la protection des consommateurs afin de favoriser la confiance des consommateurs, ce qui permettra en retour d'encourager l'adoption continue de nouvelles technologies d'une manière sûre, sécurisée et respectueuse des droits des consommateurs. Une attention particulière doit être accordée à la protection des utilisateurs vulnérables, par exemple les nouveaux utilisateurs – en particulier ceux qui sont issus des populations défavorisées –, les femmes, les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées.

# 2 Question ou thème à étudier

2.1 La Question continuera de porter sur les thèmes susceptibles de faire l'objet d'une révision éventuelle du Rapport final sur la Question 6/1 confiée à l'UIT-D pendant la période d'études 2018-2022 ainsi que sur de nouveaux thèmes correspondant à de nouveaux produits pendant la période d'études 2022-2025 de l'UIT-D, selon qu'il conviendra.

2.2 Les études entreprises dans le cadre de cette Question seront axées sur les thèmes ci‑dessous.

2.2.1 Politiques générales et réglementation relatives aux télécommunications/TIC et à la protection des consommateurs adoptées actuellement par les autorités nationales de régulation (ANR) et d'autres organisations nationales, régionales et internationales pour permettre la transformation numérique, tout en conciliant les intérêts de toutes les parties prenantes, y compris les consommateurs et les fournisseurs de services. Cela pourrait consister notamment à instaurer des mécanismes institutionnels et réglementaires destinés à promouvoir la collaboration intersectorielle et transfrontières, ainsi qu'à revoir les approches politiques et réglementaires, telles que la coréglementation et l'autoréglementation. En particulier, il s'agirait d'étudier les aspects suivants:

i) Méthodes et outils à utiliser pour protéger les consommateurs contre les communications commerciales non sollicitées, la fraude en ligne et l'utilisation abusive de leurs informations d'identification personnelle, qui feront partie intégrante de la politique en matière de télécommunications/TIC.

ii) Échange d'informations sur les cadres politiques propres à protéger les consommateurs, promouvoir la concurrence et l'innovation, améliorer le service à la clientèle, compte tenu de l'apparition de technologies de télécommunication/TIC nouvelles et émergentes, telles que l'Internet des objets (IoT), et veiller à ce que les cadres permettent de faciliter les communications et les transactions en ligne.

2.2.2 Méthodes et stratégies organisationnelles élaborées actuellement par les entités publiques chargées de la protection des consommateurs en ce qui concerne les mécanismes institutionnels/juridiques et réglementaires à mettre en place pour résoudre les nouveaux problèmes découlant de l'adoption rapide de nouveaux services de télécommunication/TIC, notamment la création d'institutions, par exemple des centres d'éducation des consommateurs, des centres ou des commissions spécialisés dans le traitement des réclamations des consommateurs et des mécanismes spécialisés de traitement des réclamations des consommateurs, afin de protéger efficacement les consommateurs.

2.2.3 Bonnes pratiques pour veiller à ce que les politiques générales et la réglementation en matière de protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications/TIC soient des instruments de protection durable, notamment:

i) fondées sur la consultation et la collaboration, compte tenu des attentes, des idées et des compétences de toutes les parties prenantes et des acteurs du marché, à savoir les établissements universitaires, les entreprises privées, la société civile, les associations de consommateurs, les spécialistes des données, les utilisateurs finals et les organismes publics compétents des différents secteurs;

ii) fondées sur des données factuelles, étant donné que ces données sont essentielles pour bien comprendre les questions en jeu et identifier les réponses pouvant y être apportées, ainsi que pour évaluer leurs incidences;

iii) axées sur les résultats, afin de traiter les questions les plus urgentes, par exemple les obstacles à l'accès au marché et la création de synergies. Les mesures politiques et réglementaires prises pour tenir compte des nouvelles technologies de télécommunication/TIC devraient être motivées par les incidences pour les consommateurs, les sociétés et les acteurs du marché;

iv) fondées sur des mesures d'incitation visant à récompenser les acteurs qui veillent à la protection des consommateurs.

2.2.4 Mécanismes ou moyens institutionnels et politiques/réglementaires mis en place par les États Membres et les régulateurs dans le secteur des télécommunications/TIC, afin que les opérateurs/fournisseurs de services publient des informations transparentes, comparables, appropriées et actualisées concernant, notamment, les prix, les tarifs, les charges et les conditions de service, y compris en ce qui concerne la protection des informations personnelles et la résiliation des contrats et l'accès aux services de télécommunication/TIC ainsi que la modernisation de ces services, de manière à tenir informés les consommateurs et à concevoir des offres claires et simples ainsi que des bonnes pratiques en matière d'éducation des consommateurs. Cela inclut les aspects suivants:

i) Disponibilité d'outils pour tester le débit réel de la connexion des utilisateurs et de bonnes pratiques sur les mesures de protection des consommateurs concernant le débit prévu annoncé par les opérateurs/fournisseurs de services de télécommunication/TIC.

ii) Exigences éventuelles en matière de transparence pour la gestion du trafic et la gratuité des services pratiquée par les opérateurs/fournisseurs de services de télécommunication/TIC.

iii) Transparence pour ce qui est des principales formes de facturation, notamment les modes de paiements par des tiers (facturation directe via l'opérateur, services kiosque, paiements sur mobile, etc.) et mesures de protection des consommateurs mises en place concernant les frais de tiers dans les factures de télécommunication.

2.2.5 Mécanismes ou moyens mis en place par les décideurs et les régulateurs eux-mêmes, afin de tenir informés les consommateurs et les utilisateurs des principales fonctionnalités, de la qualité, de la sécurité, des mesures visant à protéger les informations personnelles et des tarifs des différents services offerts par les opérateurs, pour leur permettre de connaître et d'exercer leurs droits, d'utiliser de façon judicieuse les services et de prendre des décisions éclairées lorsqu'ils souscrivent un contrat pour ces services.

2.2.6 Mesures juridiques, économiques et financières spéciales adoptées par les autorités nationales, afin de protéger certaines catégories d'utilisateurs de services de télécommunication/TIC nouveaux utilisateurs, en particulier ceux issus des communautés défavorisées sur le plan économique, personnes âgées, personnes handicapées, femmes et enfants), et mécanismes visant à encourager la création d'informations utiles et d'outils pratiques destinés à sensibiliser les consommateurs, pour améliorer la protection des consommateurs, notamment en ce qui concerne l'utilisation des nouvelles technologies.

2.2.7 Mécanismes ou moyens mis en œuvre par les décideurs, les régulateurs et les opérateurs/fournisseurs de services pour encourager l'autoréglementation et la coréglementation propres à favoriser la confiance entre tous les acteurs concernés, en particulier les consommateurs.

2.2.8 Moyens susceptibles d'être adoptés pour favoriser une coopération efficace en matière de protection des consommateurs et pour faciliter l'échange d'informations entre les décideurs et les régulateurs.

# 3 Résultats attendus

a) Un rapport à l'intention des Etats Membres et des Membres de Secteur, des organisations de protection des consommateurs et des opérateurs et fournisseurs de services, comprenant des lignes directrices et de bonnes pratiques relatives à la protection des consommateurs dans la fourniture de tous les services de télécommunication/TIC, à savoir:

i) Lignes directrices sur les mesures propres à sensibiliser davantage les consommateurs.

ii) Bonnes pratiques relatives à la collaboration et à la consultation, afin de promouvoir la participation multi-parties prenantes quant aux politiques et réglementations en matière de protection des consommateurs.

iii) Lignes directrices et échange d'informations sur les cadres d'action propres à protéger les consommateurs, à promouvoir la concurrence et l'innovation et à améliorer le service à la clientèle, compte tenu de l'apparition de technologies de télécommunication/TIC nouvelles et émergentes, telles que l'Internet des objets (IoT).

b) Organisation de séminaires et d'ateliers sur les sujets susmentionnés en ce qui concerne la protection des consommateurs.

# 4 Echéance

Un rapport d'activité annuel sera présenté à chaque réunion de la commission d'études. D'autres produits, notamment des produits annuels, des ateliers et la version révisée du rapport de la période d'études précédente, pourraient être transmis à la commission d'études pour approbation lorsqu'ils sont achevés, le cas échéant.

# 5 Auteurs de la proposition/sponsors

À définir.

# 6 Origine des contributions

1) Collecte de contributions et de données connexes auprès des États Membres et des Membres de Secteur de l'UIT-D ainsi qu'auprès des organisations et groupes énumérés ci‑dessous.

2) Mises à jour et résultats des travaux des Commissions d'études de l'UIT-R et de l'UIT-T; Recommandations et rapports pertinents et concernant la protection des consommateurs.

3) Collecte d'informations sur les incidences, pour les pays en développement, des nouvelles technologies, des nouveaux modèles économiques et de la transformation numérique en cours.

4) Résultats obtenus au titre de la Résolution 9 (Rév. Buenos Aires, 2017) de la CMDT, y compris les Recommandations, les lignes directrices et les rapports pertinents.

# 7 Destinataires

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Destinataires de l'étude | Pays développés | Pays en développement |
| Décideurs en matière de télécommunications | oui | oui |
| Régulateurs des télécommunications | oui | oui |
| Organisation de protection des consommateurs de télécommunications/TIC | oui | oui |
| Fournisseur de services/opérateurs | oui | oui |
| Opérateurs de radiodiffusion | oui | oui |
| Programme de l'UIT-D | oui | oui |

a) Destinataires de l'étude – Qui précisément en utilisera les résultats

Les bénéficiaires des résultats de cette étude devraient être les consommateurs, les opérateurs de télécommunication/TIC et les régulateurs/décideurs du monde entier.

b) Méthodes proposées pour la mise en oeuvre des résultats

Les activités consisteront à appliquer des bonnes pratiques, à les observer et à les échanger, et à élaborer des rapports détaillés répondant aux besoins des destinataires.

# 8 Méthodes proposées pour traiter la Question ou le thème

a) Comment?

1) Dans le cadre d'une commission d'études: ☑

– Question (traitée sur plusieurs années au cours d'une période d'études) □

2) Dans le cadre des activités courantes du BDT (indiquer les programmes, les activités, les projets, etc., qui seront mis en œuvre dans le cadre des travaux sur la Question à l'étude):

– Objectif 2 ☑

– Programmes □

– Projets □

– Consultants spécialisés □

– Bureaux régionaux □

3) D'une autre manière – Préciser (sur le plan régional, dans
le cadre d'autres organisations spécialisées, conjointement avec
d'autres organisations, etc.) □

b) Pourquoi?

À définir dans le programme de travail.

# 9 Coordination et collaboration

La Commission d'études de l'UIT-D chargée de cette Question devrait coordonner étroitement ses activités avec celles:

– d'autres Commissions d'études de l'UIT-R et de l'UIT-T qui étudient des thèmes similaires, en particulier d'autres groupes compétents de l'UIT‑D, par exemple le Groupe de travail de l'UIT‑D sur les questions de genre et la protection en ligne des enfants;

– des organisations internationales et régionales compétentes, le cas échéant;

– le Directeur/La Directrice du Bureau de développement des télécommunications (BDT) devra, par l'intermédiaire des fonctionnaires concernés du BDT (par exemple, les directeurs des bureaux régionaux, les coordonnateurs) communiquer aux Rapporteurs des informations sur tous les projets pertinents de l'UIT dans les différentes régions. Ces informations devraient être présentées aux réunions des Rapporteurs lorsque les travaux au titre des programmes et ceux menés par les bureaux régionaux en sont au stade de la planification et lorsqu'ils sont achevés.

Il y a lieu de souligner qu'il est dans l'intérêt des membres d'encourager la collaboration avec les responsables de l'étude d'autres Questions et avec les autres Secteurs, afin d'étudier d'autres réseaux et plates-formes de services susceptibles d'être associés à la radiodiffusion pour ouvrir la voie à des expériences innovantes dans le domaine de la fourniture de contenus, par exemple au titre des Questions 1/1, 3/1 et 4/1 de l'UIT-D et avec les CE 1, 5 et 6 de l'UIT-R ainsi que les CE 9 et 16 de l'UIT-T, dans le cadre de leur mandat et du champ d'application de leurs travaux.

# 10 Lien avec les programmes du BDT

Liens avec les programmes du BDT visant à encourager le développement des réseaux de télécommunication/TIC, ainsi que des applications et services correspondants, notamment en vue de réduire la fracture numérique.

# 11 Autres informations utiles

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_