|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo, company name  Description automatically generated** | A close up of a sign  Description automatically generated**Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT-22)**  **Kigali, Rwanda, 6-16 de junio de 2022** | |
|  | |  |
| SESIÓN PLENARIA | | **Addéndum 2 al Documento WTDC-22/33-S** |
|  | | **16 de mayo de 2022** |
|  | | **Original: inglés** |
| Estados Unidos de América | | |
| modificación de la cuestión 6/1 de la cmdt –  INFORMACIÓN, PROTECCIÓN Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR: leyes, REGLAMENTACIÓN, fundamentos económicos, redes de consumidores | | |
| Área prioritaria:  – Prioridades Temáticas, Plan de Acción, Iniciativas Regionales y Cuestiones de la Comisión de Estudio  Resumen:  Revisiones propuestas de la Cuestión 6/1 a fin de examinar nuevas cuestiones como la colaboración multipartita, la compartición de información y diversas prácticas del sector, así como la sensibilización del consumidor y el acceso a la información necesaria para adoptar decisiones fundamentadas.  En esta propuesta también se recomiendan seminarios y talleres sobre temas pertinentes relacionados con la protección del consumidor y directrices sobre prácticas idóneas para marcos políticos que protejan a los consumidores en el contexto de las tecnologías de las telecomunicaciones/TIC nuevas y emergentes.  Resultados previstos:  Los Estados Unidos invitan a la CMDT a que examine la propuesta y apruebe los cambios de la Cuestión 6/1.  Referencias:  – CMDT-22 Documento 5 Anexo 1 – Cuestión 6/1 – Información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentación, fundamentos económicos, redes de consumidores | | |

Propuesta

Los Estados Unidos proponen que se modifique la Cuestión de Estudio 6/1 de la CMDT con los cambios que se presentan a continuación.

COMISIÓN DE ESTUDIO 1

**MOD** USA/33A2/1

CUESTIÓN 6/1

Información, protección y derechos del consumidor:   
leyes, reglamentación, fundamentos económicos,   
redes de consumidores

# 1 Exposición de la situación o el problema

1.1 En el contexto de la creciente convergencia y la aparición de tecnologías de la comunicación avanzadas, la protección de los consumidores sigue siendo un tema extremadamente pertinente y versátil. Las telecomunicaciones/TIC son un sector dinámico y la tecnología y los modelos de negocio cambian sin cesar, planteando nuevos problemas relativos a la protección del consumidor. Además, los Estados Miembros se encuentran en distintas fases de penetración de las telecomunicaciones/TIC, de adopción de nuevas tecnologías y de evolución de la normativa, por lo que afrontan retos distintos que revelan la importancia del intercambio de información y de prácticas idóneas.

1.2 La pandemia de COVID-19 y el uso generalizado de las telecomunicaciones/TIC, subraya la importancia de la conectividad digital y la necesidad de compartir las prácticas idóneas con el fin de aprovechar los beneficios de las telecomunicaciones/TIC, protegiendo al mismo tiempo los intereses de los consumidores.

1.3 Es necesario fomentar el uso responsable de las telecomunicaciones/TIC y los medios para fomentar la confianza de los consumidores en las nuevas tecnologías, protegiendo al mismo tiempo la innovación y la competencia.

1.4 Los Estados Miembros deben prepararse para mejorar la reglamentación colaborativa. La protección del consumidor es un aspecto político importante de las telecomunicaciones/TIC. Se han de explorar diversos modelos políticos y reglamentarios, incluidas la mejor autorregulación de los proveedores de servicio y la corregulación.

1.5 La protección de los consumidores es esencial para fomentar su confianza, lo que a su vez redundará en la adopción continuada de nuevas tecnologías de manera segura, protegida y que respete los derechos del consumidor. La protección de los usuarios vulnerables, como los nuevos usuarios, en particular los pertenecientes a los sectores económicamente desfavorecidos de la población, las mujeres, los niños, los ancianos y las personas con discapacidad, merece una atención particular.

# 2 Cuestión o asunto que ha de estudiarse

2.1 La Cuestión seguirá abordando los temas en el contexto de la posible revisión del Informe final de la Cuestión 6/1 del UIT-D para el periodo de estudios 2018-2022, además de temas nuevos a fin de generar nuevos resultados para el periodo de estudios 2022-2025 del UIT-D, según proceda.

2.2 La Cuestión centrará sus estudios en los temas que se indican a continuación.

2.2.1 Las políticas y reglamentos en materia de telecomunicaciones/TIC que adoptan para la protección del consumidor las ANR y demás organismos nacionales, regionales e internacionales para propiciar la transformación digital equilibrando al mismo tiempo los intereses de todos los interesados, incluidos los consumidores y proveedores de servicios. Se incluyen aquí los mecanismos institucionales y reglamentarios para promover la colaboración transectorial y transfronteriza y la revisión de los enfoques políticos y reglamentarios, como la corregulación y la autorregulación. En particular se contemplan:

i) Los métodos y herramientas de protección de los consumidores contra las comunicaciones comerciales no solicitadas, el fraude en línea y el uso indebido de información de identificación personal como parte integrante de la política de telecomunicaciones/TIC.

ii) La compartición de información sobre marcos políticos que permitan proteger a los consumidores, promover la competencia y la innovación, y mejorar la atención al cliente, de cara a la llegada de tecnologías de telecomunicaciones/TIC nuevas y emergentes como la Internet de las cosas (IoT), y garantizar que esos marcos faciliten la comunicación y las transacciones en línea.

2.2.2 Métodos operativos y estratégicos que las entidades gubernamentales de protección del consumidor están desarrollando en relación con los mecanismos institucionales/jurídicos y reglamentarios para hacer frente a los nuevos retos que plantea la rápida adopción de nuevos servicios de telecomunicaciones/TIC, incluida la creación de instituciones, como los centros de formación al consumo, los centros o comisiones destinados a la tramitación de las reclamaciones de los consumidores, y los mecanismos especializados de resolución de controversias para los consumidores a fin de proteger a los consumidores de forma eficaz.

2.2.3 Prácticas idóneas para garantizar que las políticas y reglamentos de protección del consumidor en las telecomunicaciones/TIC son instrumentos de protección sostenibles que:

i) Se basan en la consulta y la colaboración, equilibrando las expectativas, las ideas y los conocimientos de todas las partes interesadas y los actores del mercado, incluyendo las instituciones académicas, la industria, la sociedad civil, las asociaciones de consumidores, los científicos de datos, los usuarios finales y los organismos gubernamentales pertinentes de los distintos sectores.

ii) Se fundamentan en pruebas, lo que es esencial para lograr una comprensión cabal de lo que está en juego y para identificar las opciones de futuro y evaluar su repercusión.

iii) Se basan en resultados para resolver los problemas más acuciantes, como los obstáculos del mercado y las sinergias habilitadoras. Las respuestas políticas y reglamentarias ante las nuevas tecnologías de telecomunicaciones/TIC deben basarse en sus efectos sobre los consumidores, las sociedades y los actores del mercado.

iv) Son incentivadoras y recompensan a los actores que promueven la protección de los consumidores.

2.2.4 Mecanismos/medios institucionales y de política/reglamentarios adoptados por los Estados Miembros y reguladores en el sector de las telecomunicaciones/TIC, para que los operadores/proveedores de servicio publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada relativa, entre otras cosas, a los precios, tarifas, gastos y condiciones de servicio relativas a temas como la protección de la información personal y la terminación de contratos, el acceso y la actualización de servicios de telecomunicaciones/TIC, a fin de mantener informados a los consumidores y desarrollar ofertas claras y simples, así como mejores prácticas de educación para el consumo. Esto incluye:

i) La disponibilidad de herramientas para probar la velocidad real de la conexión de los usuarios y de prácticas idóneas en materia de medidas de protección del consumidor relacionadas con la velocidad prevista anunciada por los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones/TIC.

ii) Todos los requisitos de transparencia de la gestión del tráfico y de las ofertas gratuitas de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones/TIC.

iii) La transparencia de las principales formas de facturación, incluidos los pagos a terceros, como la facturación directa del operador, los servicios con recargo, los pagos móviles, etc., y las medidas de protección del consumidor aplicadas en relación con los cargos de terceros en las facturas de telecomunicaciones.

2.2.5 Mecanismos/medios implementados por los propios responsables de formular políticas y reguladores para mantener informados a los consumidores y usuarios respecto a las características básicas, la calidad, la seguridad, las medidas para proteger la información personal y las tarifas de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, que les permitan conocer sus derechos y ejercerlos, usar de manera adecuada sus servicios, así como tomar decisiones informadas a la hora de contratar servicios.

2.2.6 Medidas jurídicas, económicas y financieras específicas adoptadas, en su caso, por las Autoridades nacionales para proteger determinadas categorías de usuarios de telecomunicaciones/TIC (nuevos usuarios, en particular los que proceden de comunidades económicamente desfavorecidas, los ancianos, las personas con discapacidad, las mujeres y los niños). Esto debe incluir los mecanismos que fomenten la generación de información útil y herramientas prácticas que puedan ser utilizadas para fomentar la concienciación del consumidor a fin de facilitar su protección, incluso en el ámbito de la utilización de nuevas tecnologías.

2.2.7 Mecanismos y medios implementados por los responsables políticos y los reguladores y operadores/proveedores de servicio para incentivar la autorregulación y la corregulación que fomenten la confianza entre todos los actores involucrados, en particular el consumidor.

2.2.8 Medios que pueden adoptarse para fomentar la protección efectiva del consumidor mediante la cooperación y el intercambio de información entre responsables políticos y reguladores.

# 3 Resultados previstos

a) Informe destinado a los Estados Miembros, Miembros de Sector, organizaciones de protección del consumidor, operadores y proveedores de servicios, que incluya las directrices y prácticas idóneas en materia de protección del consumidor en la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones/TIC, como:

i) Directrices sobre el fomento de la sensibilización del consumidor.

ii) Prácticas idóneas en materia de colaboración y consulta para promover las contribuciones de las partes interesadas en relación con las políticas y reglamentos de protección del consumidor.

iii) Directrices y compartición de información sobre los marcos políticos que protegen a los consumidores, fomentan la competencia y la innovación y mejoran la atención al cliente, tras la aparición de las tecnologías de telecomunicaciones/TIC nuevas y emergentes como la Internet de las cosas (IoT).

b) Organización de seminarios y talleres sobre los temas señalados anteriormente en relación con la protección del consumidor.

# 4 Plazos

Se espera disponer de un informe de situación anual en cada reunión de la Comisión de Estudio. Otros resultados, incluidos los resultados anuales, los talleres y la revisión del Informe del periodo de estudios anterior, podrán someterse a la aprobación de la Comisión de Estudio a medida que se finalicen, si procede.

# 5 Autores/patrocinadores de la propuesta

Por determinar.

# 6 Origen de las contribuciones

1) Recopilación de las contribuciones y datos conexos de los Estados Miembros y Miembros de Sector del UIT‑D, así como de las organizaciones y grupos enumerados a continuación.

2) Actualizaciones y resultados de las Comisiones de Estudio del UIT-R y del UIT-T, las Recomendaciones pertinentes y los informes relacionados con la protección del consumidor.

3) Recopilación de información sobre las consecuencias para los países en desarrollo de las nuevas tecnologías y modelos de negocio, y de la transformación digital en curso.

4) Productos de la Resolución 9 (Rev. Buenos Aires, 2017) de la CMDT, incluidas las Recomendaciones, directrices e informes pertinentes.

# 7 Destinatarios

| Destinatarios | Países desarrollados | Países en desarrollo |
| --- | --- | --- |
| Legisladores de las telecomunicaciones | Sí | Sí |
| Reguladores de las telecomunicaciones | Sí | Sí |
| Organizaciones de protección del consumidor de telecomunicaciones/TIC | Sí | Sí |
| Proveedores de servicios/operadores | Sí | Sí |
| Operadores de radiodifusión | Sí | Sí |
| Programa UIT-D | Sí | Sí |

a) Destinatarios – ¿Quién en particular utilizará los resultados?

Se prevé que los beneficiarios sean los consumidores, los operadores de telecomunicaciones/TIC y los responsables de formular políticas/reguladores de todo el mundo.

b) Métodos propuestos de aplicación de los resultados

Entre las actividades se contarán la observación y compartición de prácticas idóneas y la preparación de informes integrales que sirvan a los intereses de los destinatarios.

# 8 Métodos propuestos para abordar la Cuestión o el asunto

a) ¿Cómo?

1) Dentro de una Comisión de Estudio: ☑

– Cuestión (durante un periodo de estudios de varios años) □

2) En la actividad regular de la BDT (indique los programas, actividades, proyectos, etc. que participarán en el trabajo de la Cuestión de estudio):

– Objetivo 2 ☑

– Programas □

– Proyectos □

– Asesores especializados □

– Oficinas regionales 

3) De otras formas – descríbanse (por ejemplo, a nivel regional,   
en otras organizaciones con experiencia, junto con otras organizaciones, etc.) □

b) ¿Por qué?

Se establecerá en el plan de trabajo.

# 9 Coordinación y colaboración

La Comisión de Estudio del UIT-D encargada del estudio de esta Cuestión debe establecer una estrecha coordinación con:

– Otras Comisiones de Estudio del UIT-R y el UIT-T que se ocupen de temas similares y, en particular, otros grupos competentes del UIT-D, por ejemplo, el Grupo de Trabajo del UIT‑D sobre Cuestiones de Género y Protección de la Infancia en Línea.

– Las organizaciones regionales e internacionales pertinentes, según proceda.

– La Directora de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT), con la ayuda del personal competente de la BDT (por ejemplo, directores regionales, coordinadores) informará a los Relatores acerca de los proyectos pertinentes de la UIT en las diferentes Regiones. Esta información debe facilitarse en las reuniones de los Relatores cuando los trabajos de los programas y de las Oficinas Regionales estén en fase de planificación y cuando estén terminados.

Cabe señalar que resultará benéfico para los Miembros incentivar la colaboración con otras Cuestiones y Sectores para el estudio de otras redes y plataformas de servicio que puedan combinarse con la radiodifusión para ofrecer nuevas experiencias de entrega de contenido, por ejemplo, las Cuestiones 1/1, 3/1 y 4/1 del UIT-D, las CE 1, CE 5 y CE 6 del UIT-R y las CE 9 y CE 16 del UIT-T, así como los Grupos bajo su mandato y dentro de sus ámbitos de competencia.

# 10 Vínculo con los Programas de la BDT

Guarda relación con los programas de la BDT diseñados para fomentar el desarrollo de las redes de telecomunicaciones/TIC, así como de los servicios y aplicaciones pertinentes, incluido el cierre de la brecha digital.

# 11 Otra información pertinente

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