

# ГСР 14

## РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ НА ОСНОВЕ ПРИМЕРОВ ПЕРЕДОВОГО ОПЫТА ПО **ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** В **ЦИФРОВОМ МИРЕ**

*Регулировать постоянно меняющийся сектор ИКТ – это все равно что держать под прицелом движущуюся цель. Разработка и использование передовых методов являются наилучшим способом получения результата от наших усилий по адаптации к изменениям и внедрению новых технологий, в целях стимулирования процесса развития и ведения бизнеса.*



Инициатор:

**Г-н Брахима Сану,  
Директор Бюро развития электросвязи (БРЭ), МСЭ**

Сегодня цифровой мир затрагивает почти все аспекты нашей жизни. В такой глобализированной и взаимосоединенной среде нам необходимо работать сообща, чтобы защищать права потребителей, в особенности тех, кто находится в уязвимом положении, способствуя разработке современных и эффективных регуляторных инструментов. Уверен, что настоящие Руководящие указания помогут нам создать более безопасную и надежную цифровую среду для всех.



Координатор:

**Д-р Мохаммед Ахмед Аламер,  
Председатель Регуляторного органа электросвязи (ТРА),  
Бахрейн**

Одна из основных наших обязанностей – изучить, как добиться того, чтобы полный диапазон преимуществ цифрового мира доводился до всех граждан осознанным, оперативным и безопасным образом. Этого можно добиться только при эффективном и "умном" регулировании, направленном на расширение прав и возможностей потребителей, обновление определения обязанностей и создание условий для процветания основанной на данных экономики. Принятие Руководящих указаний на основе примеров передового опыта поможет в проведении этих процессов и обеспечит нашу совместную работу для достижения нашей цели.



**ГСР14**  
**РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ**  
**НА ОСНОВЕ**  
**ПРИМЕРОВ ПЕРЕДОВОГО**  
**ОПЫТА ПО**  
**ЗАЩИТЕ ПРАВ**  
**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**  
**В ЦИФРОВОМ МИРЕ**

Несомненно, что цифровая экономика привела к появлению новых захватывающих возможностей, но и создала проблемы для потребителей, требующие большего внимания с точки зрения регулирования. Потребители сталкиваются с новыми вопросами, которые приносит более широкая доступность новых информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), связанная с более значительным выбором устройств, онлайн-услуг и приложений. Определение упреждающих мер политики и регулирования, направленных на просвещение и расширение возможностей потребителей, в дополнение к решениям и инициативам, предусматривающим совместное регулирование и саморегулирование, имеет решающее значение для защиты прав всех пользователей в открытом, прозрачном и охватывающем всех цифровом мире.

Мы, представители регуляторных органов, участвующие в Глобальном симпозиуме для регуляторных органов 2014 года, признаем, что права всех заинтересованных сторон должны быть сбалансированы для обеспечения того, чтобы как потребители, так и коммерческие предприятия получали пользу от цифровых возможностей. В связи с этим мы определили и одобрили настоящие руководящие указания на основе примеров передового опыта для защиты интересов потребителей, обеспечивая при этом равные условия для традиционных и новых участников рынка благодаря содействию мягкому подходу к регулированию.

## 1. Намечая стратегическое направление

Мы считаем, что правительства по-прежнему должны играть основную роль в содействии защите граждан на всех уровнях путем разработки широкого спектра соответствующего законодательства и государственной политики, такой как национальная политика в области ИКТ и универсального доступа, надлежащего законодательства по защите потребителей, законодательства в области кибербезопасности и киберпреступности, включая защиту ребенка в онлайн-среде, нормативных положений, связанных с качеством обслуживания и ограничением воздействия электромагнитных излучений, а также с помощью дополнительных инициатив, таких как разработка руководящих указаний по запрещенным действиям и по передовому опыту при решении таких различных вопросов, как хакерство, передача персональных данных (между поставщиками услуг и/или контентом) и онлайн-мошенничество. Кроме того, можно установить приоритеты для ряда мер политики по созданию саморегулирующихся регуляторных механизмов в целях формирования защищенного и надежного киберпространства. Для дальнейшего содействия международному сотрудничеству и выполнению политики можно разрабатывать трансграничные инициативы.

Мы считаем, что в нормативных положениях следует пересмотреть определение законных прав и интересов потребителей, которые включают, в том числе: доступ к общедоступным информации и услугам по интернету, качество обслуживания, неприкосновенность частной жизни, конфиденциальность и защиту персональных данных, возможность отказа от функций и услуг; право подать жалобу; переносимость номера; и права интеллектуальной собственности. Регуляторным и директивным органам следует стремиться повсеместно и в равной степени защищать эти права в рамках законов и нормативных положений. Мы признаем, что, обеспечивая выполнение соответствующего законодательства и пересматривая его, регуляторные и директивные органы должны создавать эффективные механизмы сотрудничества (такие, как меморандумы о сотрудничестве) с профильными учреждениями по защите прав потребителей, поставщиками услуг и с другими соответствующими органами на национальном, региональном и международном уровнях. При этом решающее значение имеет четкое определение ролей и ответственности между сторонами, а также обмен информацией и ресурсами, в зависимости от случая.

Мы признаем также, что требуется многонациональное сотрудничество и согласованность нормативных баз и инициатив для эффективной работы, связанной с трансграничными процессами, такими как вопросы, касающиеся контента и услуг, которые предоставляют участники рынка услуг, использующие технологию over-the-top (OTT), включая неприкосновенность частной жизни потребителей, онлайн-мошенничество и киберпреступность, связанные с электронной коммерцией и деятельностью социальных сетей. Таким же образом могут быть расширены возможности специализированных региональных учреждений, с тем чтобы они согласованно и целенаправленно занимались межнациональными вопросами.

## 2. Повышая рыночную конкурентоспособность

Мы признаем необходимым, чтобы нормативно-правовая база оставалась открытой, перспективной, нейтральной и гибкой, с тем чтобы можно было максимально использовать новые технологии, инновационные услуги и новые виды деловой практики, такие как облачные вычисления, социальные сети, подвижная широкополосная связь, большие данные и интернет вещей, в интересах того, чтобы пользователи могли пользоваться различными услугами, предоставляемыми на всех уровнях рынков ИКТ.

В том что касается хранения и передачи информации, к участникам регулируемых рынков электросвязи и ИКТ, а также нерегулируемых ОТТ следует подходить на равной основе, когда речь идет об обеспечении исполнения юридических актов по защите прав потребителей.

### 3. Устанавливая партнерские отношения с отраслью

Мы признаем, что участники отрасли должны играть важнейшую роль в обеспечении не только прозрачности и подотчетности в своей деловой практике, но и в добровольном принятии мер, направленных на защиту прав потребителей, таких как защита персональных данных, борьба с вводящей в заблуждение и недобросовестной массовой рассылкой рекламы и со спамом, обеспечение устойчивости данных и защита ребенка в онлайн-среде.

Мы рекомендуем регуляторным органам поддерживать разработку сводов правил для поставщиков услуг, включая ОТТ, для обеспечения того, чтобы контент, рекламирование и использование услуг соответствовали всем необходимым условиям защиты прав потребителей.

### 4. Обеспечивая надежную основу для контрактных услуг

Мы считаем, что в рамках передового опыта необходимо законодательно запретить использование общих условий, которые наносят ущерб потребителям. Кроме того, следует запретить необоснованные и непропорциональные различия между правами и обязанностями, вытекающими из контракта на предоставление услуг ИКТ, вне зависимости от того, был ли он заключен в онлайн-форме или иной форме.

Мы признаем далее необходимость разработки прозрачных правил, касающихся условий заключения контрактов в онлайн-форме, формы таких контрактов, а также соответствующих процедур (например, идентификация пользователя, подтверждение, аннулирование и прекращение действия заказа).

### 5. Различные каналы возмещения ущерба

Мы считаем, что регуляторные органы играют важнейшую роль в посредничестве при рассмотрении и в передаче по инстанции исковых требований потребителей о возмещении ущерба, и поэтому необходимо поддерживать прочные отношения с поставщиками услуг. Процедуры рассмотрения исковых требований, при которых потребителям конкретно настоятельно рекомендуется в первую очередь обращаться за возмещением ущерба к поставщикам услуг, могут оказаться успешными и повысить уровень информированности поставщиков услуг о потребностях, правах и обязанностях потребителей. Мы считаем, что потребители не только имеют право подавать исковые требования, но и, что еще важнее, имеют право искать средство правовой защиты, когда их права нарушены.

В случае споров, для их урегулирования можно внедрить альтернативные механизмы (такие, как примирение, арбитражное разбирательство и самостоятельное разрешение споров), которые следуют четким и прозрачным процедурам и которые дополняют официальное судебное разбирательство и посредничество, с тем чтобы потребители могли быстро и бесплатно или при минимальных затратах защищать свои права. В связи с этим особенно эффективными могли бы оказаться специализированные посреднические центры электросвязи/ИКТ.

### 6. Качество обслуживания и опыт потребителей

Можно принять целый ряд мер для обеспечения того, чтобы у потребителей, в том числе у лиц с ограниченными возможностями, был легкий и надежный доступ к услугам ИКТ, а также к веб-контенту, например связанным с разработкой и регулярным рассмотрением минимальных стандартов качества обслуживания и спецификаций новых технологий и услуг; контролем за поставщиками сетевых услуг; регулярной оценкой качества услуг электросвязи/ИКТ и публикацией полученных результатов.

### 7. Защита частной жизни и данных потребителей

Мы считаем, что создание единой правовой системы для эффективной защиты персональных данных и информации имеет громадное значение для процветания цифрового мира.

Мы рекомендуем ОТТ, в частности поставщикам социальных сетей, применять более прозрачные процедуры обработки данных, получать от своих потребителей согласие в явной форме, прежде чем обмениваться их данными, и предоставлять пользователям возможность четко выбирать статус их обмена сообщениями – частный или общедоступный. Следует, чтобы у пользователей была возможность принимать обоснованные решения о степени, в которой их данные могут быть доступными для других, и о том, как их могут использовать третьи стороны.

В онлайн-мире дети и молодежь подвергаются особым рискам, в частности в связи с контентом "только для взрослых" и сексуальным растлением. Мы признаем важность дополнения правовых инструментов серией мер, включающих информационно-просветительскую деятельность среди населения, предупреждения об опасном контенте и инициативы промышленности по саморегулированию, и при этом больше усилий следует направлять на просвещение потребителей в целевых группах, таких как дети, молодежь, родители и учителя.

Мы верим в то, что создание Группы реагирования на нарушения компьютерной защиты (CERT) может принести потребителям много преимуществ, обеспечивая, среди прочего, услугу раннего предупреждения как населения в целом, так и правительственных учреждений об угрозах и возможных кибератаках.

## 8. Расширение прав и возможностей потребителей

Регуляторным органам ИКТ следует активно действовать в сферах поддержки, информирования, стимулирования и повышения уровня осведомленности заинтересованных сторон о преимуществах и проблемах соединенного широкополосного мира. При этом важно признавать необходимость защиты и просвещения потребителей с различными потребностями в доступе, которые могут быть особо уязвимыми перед вводящей в заблуждение коммерческой практикой или испытывать трудности с полным пониманием условий обслуживания (например, неграмотные люди, лица с ограниченными возможностями, дети и молодежь). Кроме того, благодаря привлечению школ, коллективных центров и НПО, в частности с помощью социальных сетей, существенно способствовать повышению уровня информированности потребителей мог бы подход "снизу-вверх", рассчитанный на граждан.

Могут быть также созданы форумы заинтересованных сторон с привлечением представителей от потребителей в качестве платформы, обеспечивающей участие потребителей в принятии решений и разработке политики. Это позволит голосам потребителей внести свою лепту в рамках текущего диалога.

## 9. Право потребителей на информацию

Регуляторным органам необходимо обеспечивать, чтобы все поставщики услуг предоставляли своевременную и точную информацию о своих услугах и продуктах четким, прозрачным и сопоставимым образом, способствующим рациональному принятию решений. Потребители, таким образом, могли бы понимать характер предоставляемых услуг, в том числе цены и способы их расчета, а также качество предоставляемых услуг, наряду со своими собственными правами и обязанностями. Все нормативные положения, касающиеся права потребителей на информацию, следует регулярно и постоянно обновлять, с тем чтобы они были практичными и осуществимыми.

## 10. Переопределение роли регуляторных органов

Мы не забываем о том, что регуляторные органы ИКТ все чаще рассматриваются как партнеры для участников рынка и как защитники прав потребителей. Их решения принимаются на основе фактов и технических знаний в целях содействия доступу и использованию ИКТ, конкурентоспособности рынков и общему социально-экономическому развитию.

Поэтому необходимо пересмотреть мандат регуляторных органов ИКТ в целях стратегического усиления их полномочий в сфере правоприменения для реагирования на проблемы, связанные с динамичной цифровой средой.