

ВОПРОС 6/1

Информация для потребителей, их защита и права: законы, нормативные положения, экономические основы, сети потребителей

1 Изложение ситуации или проблемы

В ходе Всемирной конференции по развитию электросвязи (Дубай, 2014 г.) было учтено пожелание Государств-Членов и Членов Секторов изучить проблему защиты потребителей услуг электросвязи/ИКТ, и это исследование было включено в рамках конвергенции. В условиях стремительного развития технологий и появления на рынке все более совершенного оборудования потребители, которые не являются специалистами в области электросвязи/ИКТ, могут испытывать чувство растерянности. Таким образом, информация для потребителей и права потребителей стали приоритетом, и эта тема должна стать предметом отдельного исследования.

В ходе большинства собраний, организуемых ведущими участниками рынка электросвязи и ИКТ, вопрос о защите прав потребителей стал постоянной проблемой, хотя ни регуляторные органы, ни операторы, ни поставщики услуг, ни производители оборудования не определили и не разработали особую правовую основу для юридической защиты прав потребителей – то есть тот инструмент, который необходимо внедрить для обеспечения универсального доступа к качественным недорогим услугам электросвязи/ИКТ.

С учетом скорости изменений и времени, необходимого для введения и реализации нового законодательства и нормативных положений, органам, ответственным за защиту потребителей (регуляторным органам, общественным и частным учреждениям), следует периодически вносить поправки в нормативные базы на основе уравнивания интересов операторов/поставщиков услуг и пользователей в таких областях, как абонентское соглашение, защита прав интеллектуальной собственности и управление цифровыми правами, не нанося при этом ущерба инновационным моделям электронного бизнеса (например, электронной коммерции и коммерции с использованием мобильных телефонов, которая открывает широкие возможности для трансграничной коммерции, обеспечивая доступ к определенным товарам и услугам сообществ, обслуживаемых ранее в недостаточной степени).

Одна из ключевых задач, стоящих перед регуляторными органами, заключается в формировании культуры безопасности, которая способствует достижению доверия к приложениям и услугам электросвязи/ИКТ и в которой обеспечивается эффективная защита конфиденциальности и потребителей.

Все потребители должны располагать всей информацией, которая необходима им для того, чтобы сделать осознанный выбор, и пользоваться надлежащими механизмами защиты и возмещения ущерба в случае возникновения проблем.

В большинстве развивающихся стран деятельность ассоциаций по защите потребителей в целом, и в секторе электросвязи/ИКТ в частности, особенно в том что касается опыта и профессионального уровня, сопряжена с трудностями, когда возникает необходимость управления защитой потребителей с участием государственных учреждений, регуляторных органов или поставщиков услуг/операторов.

Образование для потребителей и повышение их осведомленности, включая лиц с ограниченными возможностями, женщин и детей, должно быть задачей всех сторон, участвующих в защите потребителей (регуляторных органов, органов по защите потребителей и директивных органов).

С появлением услуг, обусловленных конвергенцией (пакетов услуг, услуг, получаемых с помощью мобильных средств, и других), развитие межотраслевой конкуренции придает еще большее значение расширению трансграничного сотрудничества и укреплению регуляторными органами полномочий и средств, предназначенных для защиты потребителей. Кроме того, потребуется изучить вопрос послепродажного обслуживания, которое является одним из критериев потребительского выбора.

Исследование, проведенное в течение последнего исследовательского цикла, основано на сделанных ранее выводах по основным вопросам защиты потребителей, в частности в конвергирующей среде, и обеспечения выполнения законов, включая соответствующее национальное законодательство, практику и процедуры, а также санкции, и включает такие выводы.

В рамках данного исследования затрагивались задачи в области обеспечения выполнения законов, политики и нормативных положений в области защиты потребителей, в частности описывалась практика обеспечения выполнения законов в некоторых странах и охватывались также вопросы защиты в конвергирующей среде.

В исследовании был предложен ряд руководящих указаний, которые применимы в различных обстоятельствах и помогут Государствам-Членам и Членам Секторов в их усилиях по обеспечению выполнения национальных законов в области защиты потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

Вместе с тем, эти исследования по защите потребителей в конвергирующей среде следует завершить и посвятить исследования новым проблемам.

Государства-Члены и Члены Секторов могут воспользоваться отчетом, в котором указываются различные имеющиеся ресурсы, стратегии и инструменты, позволяющие усовершенствовать обеспечение выполнения их национальных и региональных законов, правил и нормативных положений, регулирующих вопросы информации для потребителей, их защиты и прав, с точки зрения законов, нормативных положений, экономических основ и сетей/организаций по защите потребителей.

2 Вопрос или предмет для исследования

- a) Организационные методы и стратегии, разработанные общественными учреждениями по защите потребителей в отношении законодательства/нормативных положений и регуляторной деятельности.
- b) Механизмы/средства, введенные в действие регуляторными органами, операторами/поставщиками услуг и учреждениями по защите потребителей для информирования потребителей, в частности в различных рассматриваемых предметных областях.
- c) Роль национальных, региональных и международных организаций по защите прав потребителей услуг электросвязи/ИКТ.
- d) Любые экономические и финансовые меры, принятые национальными органами в интересах потребителей услуг электросвязи/ИКТ, в частности особых категорий пользователей (лиц с ограниченными возможностями, женщин и детей).

- e) Проблемы, связанные с оказанием новых конвергированных услуг (прозрачность предложений услуг, подвижность рынков, качество и доступность услуг, дополнительные услуги, послепродажное обслуживание, процедуры рассмотрения жалоб потребителей или вызывающих их обеспокоенность вопросов и др.), которые касаются защиты потребителей, а также политику, нормативные положения и правила, устанавливаемые НРО для защиты потребителей от возможных злоупотреблений со стороны операторов/поставщиков этих конвергированных услуг.

3 Ожидаемые результаты

- Отчет Государствам-Членам и Членам Секторов, организациям по защите потребителей, операторам и поставщикам услуг, определяющий руководящие указания и примеры передового опыта, которые потребуются подготовить для оказания помощи этим участникам в нахождении инструментов, необходимых для повышения уровня культуры защиты потребителей, в том что касается информации, повышения осведомленности, учета основных прав потребителей в законах и национальных, региональных или международных регуляторных документах и защиты потребителей при оказании любых услуг электросвязи/ИКТ.
- Организация региональных семинаров по защите потребителей на тему "Информация для потребителей, их защита и права: законы, экономические и финансовые основы, сети потребителей".

4 График

Промежуточный отчет будет представлен 1-й Исследовательской комиссии в 2015 году. Предлагается завершить это исследование в 2017 году, когда будет представлен заключительный отчет.

5 Авторы предложения/спонсоры

1-я Исследовательская комиссия МСЭ-D предложила продолжить изучение этого Вопроса с учетом содержащихся в настоящем документе изменений.

6 Источники используемых в работе материалов

- a) Вклады Государств-Членов, Членов Сектора и заинтересованных региональных и международных организаций, таких как Организация Объединенных Наций и ее специализированные учреждения, ОЭСР и признанные ассоциации потребителей.
- b) Обследования/опросы.
- c) Информация регуляторного характера, предоставляемая через БРЭ.
- d) Веб-сайты национальных регуляторных органов электросвязи/ИКТ в различных странах мира, национальных и региональных правительственных органов, ответственных за защиту потребителей, и признанных ассоциаций потребителей.
- e) Связанная с данной темой работа, проводимая в настоящее время в МСЭ-T и МСЭ-R.
- f) Прочие соответствующие источники.

7 Целевая аудитория

Вся целевая аудитория, определенная ниже, при этом особое внимание уделяется потребностям развивающихся стран.

Целевая аудитория	Развитые страны	Развивающиеся страны ¹
Органы, ответственные за выработку политики в области электросвязи	Да	Да
Регуляторные органы электросвязи/ИКТ	Да	Да
Организации по защите прав потребителей услуг электросвязи/ИКТ	Да	Да
Поставщики услуг/операторы	Да	Да
Производители	Да	Да
Программа МСЭ-D	Да	Да

а) Целевая аудитория – кто конкретно будет использовать результаты работы

Национальные директивные органы в области электросвязи, регуляторные органы, поставщики услуг и операторы, а также признанные национальные, региональные и международные органы по защите потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

б) Предлагаемые методы распространения результатов

- Распространение в электронной форме отчета и руководящих указаний среди всех Государств-Членов, Членов Сектора и их соответствующих НРО, а также региональных отделений МСЭ.
- Распространение отчета и руководящих указаний на Глобальном симпозиуме для регуляторных органов и соответствующих семинарах БРЭ, БР и БСЭ.

8 Предлагаемые методы рассмотрения данного Вопроса или предмета

а) Каким образом?

- 1) В исследовательской комиссии:
 - Вопрос (в течение исследовательского периода продолжительностью в несколько лет)
- 2) В рамках регулярной деятельности БРЭ:
 - Задача 2
 - Проекты: региональные инициативы
 - Консультанты-эксперты
- 3) Иными способами – укажите (например, региональный подход, в рамках других организаций, совместно с другими организациями и т. д.)

¹ К ним относятся наименее развитые страны, малые островные развивающиеся государства, развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю, и страны с переходной экономикой.

Совместно с признанными национальными, региональными и международными органами по защите потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

в) Почему в исследовательской комиссии?

Исследовательская комиссия является самым эффективным средством для обеспечения наиболее широкого участия развивающихся стран как в работе по Вопросу, так и в составлении итогового документа – руководящих указаний на основе передового опыта.

9 Координация и сотрудничество

Работу по этому Вопросу следует координировать с Задачей 2 МСЭ-D и Вопросами, касающимися лиц с ограниченными возможностями, лиц с особыми потребностями и услуг электросвязи/ИКТ, предлагаемыми для изучения в исследовательских комиссиях в течение исследовательского периода 2014–2018 годов.

10 Связь с Программой БРЭ

Задача 2 МСЭ-D.

11 Прочая относящаяся к теме информация

По мере возможного появления в период срока действия данного Вопроса.

