



**Конференция Организации
Объединенных Наций
по торговле и развитию**

Distr.: General
26 July 2018
Russian
Original: English

Совет по торговле и развитию
Комиссия по торговле и развитию
Межправительственная группа экспертов
по законодательству и политике в области
защиты прав потребителей
Третья сессия
Женева, 9–10 июля 2018 года

Доклад Межправительственной группы экспертов
по законодательству и политике в области защиты прав
потребителей о работе ее третьей сессии,

проходившей во Дворце Наций в Женеве 9–10 июля 2018 года



Содержание

Стр.

I. Согласованные выводы, принятые Межправительственной группой экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей на ее третьей сессии	3
II. Резюме Председателя.....	6
III. Организационные вопросы	16

Приложения

I. Предварительная повестка дня четвертой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей	18
II. Участники	19

I. Согласованные выводы, принятые Межправительственной группой экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей на ее третьей сессии

Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей,

принимая во внимание резолюцию, принятую на седьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой (Женева, Швейцария, июль 2015 года)¹,

ссылаясь на резолюцию 70/1 Генеральной Ассамблеи от 25 сентября 2015 года, озаглавленную «Преобразование нашего мира: повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года»,

ссылаясь далее на резолюцию 70/186 Генеральной Ассамблеи от 22 декабря 2015 года, озаглавленную «Защита интересов потребителей», утвердившую пересмотренные руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей,

ссылаясь на положения, касающиеся вопросов защиты прав потребителей, принятые четырнадцатой сессией Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (Найроби, июль 2016 года), включая положения в пункте 76 х) Найробийского маафикиано²,

ссылаясь на пункт 69 Найробийского маафикиано, в котором подтверждается: «Важную роль также играют справедливое, рациональное и надежное национальное законодательство и политика по вопросам конкуренции и защиты прав потребителей, равно как и международное сотрудничество, обмен информацией и укрепление потенциала в этих областях, особенно в свете расширения глобальных рынков, повышения роли транснациональных компаний, необходимости повышения прозрачности и подотчетности, революции в сфере информационно-коммуникационных технологий и появления электронной торговли»,

подчеркивая, что законодательство и политика в области защиты прав потребителей служат ключевым инструментом борьбы с недобросовестной, мошеннической и обманной коммерческой практикой в мире глобализации и взаимозависимости, в том числе путем повышения прозрачности и ответственности предприятий, мобилизации ресурсов, расширения прав и возможностей потребителей и уменьшения бедности и путем поощрения всеохватной экономической и социальной политики,

признавая, что действительно благоприятные условия для защиты потребителей и развития могут включать как национальное, так и международное сотрудничество и правоприменение в борьбе с недобросовестной, мошеннической и обманной международной коммерческой практикой,

признавая важную работу ЮНКТАД по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей в целях повышения ее роли для развития и выгод для потребителей и предприятий,

приветствуя добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей ЮНКТАД, проводимый органами по защите прав потребителей государств-членов, как инструмент укрепления национальных правовых и институциональных систем и содействия международному сотрудничеству в области защиты прав потребителей,

¹ TD/RBP/CONF.8/11.

² TD/519/Add.2.

приветствуя вклад Перу в работу Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей в форме виртуального каталога лучшей международной практики в области защиты потребителей и конкуренции,

отмечая важные письменные и устные вклады органов по защите прав потребителей и других участников, которые обогатили дискуссию на ее третьей сессии,

с удовлетворением принимая к сведению документацию, подготовленную секретариатом ЮНКТАД для ее третьей сессии,

1. *приветствует* усилия государств-членов и других заинтересованных сторон по осуществлению руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей;

2. *поздравляет* Марокко с проведением первого добровольного экспертного обзора законодательства и политики в области защиты прав потребителей и призывает заинтересованные государства-члены добровольно участвовать в будущих экспертных обзорах законодательства и политики в области защиты прав потребителей, проводимых их органами по защите прав потребителей;

3. *признает* важную роль соответствующих заинтересованных сторон, в соответствующих случаях, особенно в отношении всеохватной политики защиты потребителей; приветствует участие ассоциаций потребителей, гражданского общества, представителей бизнеса и научных кругов в обсуждениях сессий Межправительственной группы экспертов; а также призывает этих участников представлять письменные доклады и материалы заблаговременно до совещаний Межправительственной группы экспертов;

4. *признает*, что защита потребителей в сфере финансовых услуг и финансовая интеграция, конкретно на основе финансового образования, оказывает значительное позитивное воздействие на развитие, и приветствует инициативы, выдвинутые ЮНКТАД, Группой 20, другими соответствующими организациями системы Организации Объединенных Наций и другими международными организациями и сетями для усиления защиты потребителей в сфере финансов;

5. *подчеркивает* важность разработки справедливых, дееспособных, прозрачных и беспристрастных механизмов рассмотрения жалоб потребителей с помощью административного, судебного и альтернативного урегулирования споров, в том числе дел с международным элементом; а также призывает государства-члены, группы потребителей и предприятия объединить усилия для обеспечения потребителям быстрого, справедливого, прозрачного, недорогого и доступного урегулирования споров и возмещения;

6. *подчеркивает* важность укрепления систем безопасности потребительских товаров на национальном, региональном и международном уровне для защиты потребителей от опасностей для их здоровья и благополучия;

7. *приветствует* инициативы отдельных государств-членов, ЮНКТАД и других организаций и сетей по формированию потенциала и укреплению институтов в области защиты потребителей и призывает все заинтересованные стороны совместно работать и выявлять и укреплять синергизмы;

8. *призывает* продолжить процесс сбора информации о правовых и институциональных системах защиты потребителей, включая, в частности, разработку глобальной карты защиты прав потребителей ЮНКТАД, и предлагает всем государствам-членам принять участие в ее завершении и обновлении;

9. *подчеркивая* важность регионального сотрудничества в применении законодательства и проведении политики в области конкуренции; предлагает органам по защите прав потребителей укреплять свое двустороннее, региональное и международное сотрудничество в свете руководящих принципов 79–94; а также просит секретариат ЮНКТАД продолжить изучение, сбор и распространение передовой практики в целях международного сотрудничества;

10. *постановляет* продлить мандат Рабочей группы по защите прав потребителей в сфере электронной торговли, учрежденной Межправительственной группой экспертов на ее второй сессии, для уделения основного внимания вводящей в заблуждение и недобросовестной деловой практике, просвещению потребителей и рекомендациям для предпринимателей, а также международному сотрудничеству в делах с международным элементом; а также для выработки рекомендаций по вариантам политики для органов по защите прав потребителей государств-членов в свете руководящих принципов 63–65 и представления доклада четвертой сессии Межправительственной группы экспертов;

11. *просит* секретариат ЮНКТАД отразить соображения, касающиеся защиты уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении потребителей, в составляемом виртуальном каталоге лучшей международной практики защиты прав потребителей и конкуренции и призывает государства-члены представить описания передовой практики для виртуального каталога ЮНКТАД;

12. *просит* секретариат ЮНКТАД создать рабочую группу по безопасности потребительских товаров для освещения передовой практики, содействия обмену информацией и консультаций и продолжения работы третьей сессии, состоящую из государств-членов и возглавляемую ими на добровольной основе, без финансовых последствий для регулярного бюджета Организации Объединенных Наций и представить доклад четвертой сессии Межправительственной рабочей группы экспертов;

13. *просит* секретариат ЮНКТАД в соответствии с руководящим положением 97 b) подготовить доклады и исследования в качестве справочной документации для четвертой сессии Межправительственной группы экспертов по следующей теме: Вклад защиты потребителей в устойчивое потребление в плане подхода органов по защите прав потребителей к рекламным тезисам экологического маркетинга, включая просвещение потребителей и рекомендации для бизнеса;

14. *просит* секретариат ЮНКТАД представить на четвертой сессии Межправительственной группы экспертов обновленный обзор деятельности по формированию потенциала и технической помощи в области законодательства и политики защиты прав потребителей;

15. *просит* секретариат ЮНКТАД и далее вести список контактных лиц в органах по защите прав потребителей для содействия сотрудничеству в соответствии с руководящими принципами Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей в соответствии с руководящим принципом 87;

16. *предлагает* государствам-членам провести консультации в связи с провозглашением международного празднования Организацией Объединенных Наций защиты прав потребителей;

17. *с признательностью отмечает* добровольные финансовые и другие взносы, полученные от государств-членов; предлагает государствам-членам и далее оказывать ЮНКТАД на добровольной основе содействие в ее деятельности по укреплению потенциала и техническому сотрудничеству путем предоставления экспертов, учебной базы или финансовых ресурсов; просит секретариат ЮНКТАД продолжать свою деятельность по укреплению потенциала и техническому сотрудничеству, включая подготовку кадров и, по возможности, сосредоточить внимание на максимальном увеличении их отдачи во всех заинтересованных странах; а также призывает заинтересованные государства-члены продолжать свои усилия по организации деятельности по укреплению потенциала и техническому сотрудничеству.

*Заключительное пленарное заседание
10 июля 2018 года*

II. Резюме Председателя

A. Первое пленарное заседание сессии

1. Третья сессия Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей состоялась во Дворце Наций в Женеве (Швейцария) 9–10 июля 2018 года. На обсуждении на высоком уровне присутствовали представители более 70 стран и межправительственных организаций, включая министров и руководителей органов по защите прав потребителей.

2. В своем вступительном слове Генеральный секретарь ЮНКТАД заявил, что в усилиях по достижению экономического развития не следует оставлять потребителей позади и что ЮНКТАД привержена достижению Целей устойчивого развития, в том числе с помощью защиты потребителей. Межправительственная группа экспертов все чаще рассматривается правительствами и другими заинтересованными сторонами как самое важное в мире совещание по вопросам защиты прав потребителей со стороны, и оно дает осязаемые результаты для государств-членов. В их числе – содержательные дискуссии, например, по финансовым услугам, урегулированию споров и возмещению, а также по новым инструментам для проведения реформы политики, таким как добровольные экспертные обзоры и всемирная карта защиты прав потребителей. ЮНКТАД всемерно участвует в совершенствовании систем защиты прав потребителей государств-членов в рамках региональных проектов технической помощи в Центральной и Западной Африке, Латинской Америке, на Ближнем Востоке и в Северной Африке, а также национального проекта в Эфиопии. Кроме того, недавно такую помощь со стороны ЮНКТАД запросили Бутан, Камбоджа и Парагвай.

3. В ходе общих прений ряд делегаций рассказали о последних событиях в области защиты прав потребителей в своих странах. Два делегата заявили, что устойчивое развитие не может быть достигнуто без защиты уязвимых потребителей.

4. Один из делегатов предложил повысить глобальное внимание к защите потребителей, провозгласив резолюцией Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций неделю защиты потребителей.

5. В основном докладе эксперт из Университета Нилай (Малайзия) рассказал о том, как защита потребителей может способствовать достижению Целей устойчивого развития. Он подчеркнул общность целей и сферы применения Повестки дня устойчивого развития до 2030 года и руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, считая, что руководящие принципы являются своего рода частью Повестки дня: оба документа усиливают друг друга. Важно, чтобы цель 16 устойчивого развития, касающаяся мира, правосудия и эффективных, подотчетных и основанных на широком участии институтов, была заострена на системе гражданского судопроизводства и расширении прав и возможностей потребителей. Согласно недавнему исследованию, потребительские споры составляют одну из основных проблем граждан, которые выразили ограниченное доверие к судебным системам и судам. Оратор высказался в пользу более действенного контроля за урегулированием споров потребителей и возмещением, как это было предложено ЮНКТАД, и призвал к разработке кодекса надлежащей практики в отношении альтернативных форм урегулирования споров для потребителей.

B. Защита прав потребителей в сфере финансовых услуг (Пункт 3 а) повестки дня)

6. Тематическая дискуссия по этому пункту повестки дня дала государствам-членам и заинтересованным сторонам возможность представить и обсудить инициативы, выдвинутые в связи с защитой прав потребителей в сфере финансовых услуг.

7. В состав группы вошли следующие эксперты: директор департамента банковского надзора Банка Португалии; вице-президент «Итау унибанку» (Бразилия); менеджер по политике и исследованиям Управлении конкуренции Кении.

8. Представляя пересмотренные руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, секретариат ЮНКТАД отметил, что впервые в руководящие принципы (66–68) включен раздел о финансовых услугах. В центре внимания находятся вопросы финансовой грамотности и интеграции, защиты уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении потребителей финансовых услуг, роли органов финансового регулирования и органов по защите прав потребителей, ответственной деловой практики, безопасности расчетов в сети и мобильных платежей, рассмотрения жалоб и правовой защиты потребителей.

9. Одна из участниц дискуссии в своем выступлении отразила точку зрения надзорных органов. Она заявила, что национальная стратегия защиты прав потребителей включает в себя регулирование, надзор, финансовую грамотность и интеграцию. Например, в Португалии Центральный банк служит органом по защите прав потребителей в финансовой сфере, обладающим полномочиями по регулированию, надзору и правоприменению. Все органы власти с пруденциальным мандатом в финансовом секторе участвуют в межучрежденческом институциональном механизме и несут обязанности по защите потребителей. В Португалии они были размещены на одном иерархическом уровне, чтобы избежать конфликтов интересов между защитой потребителей и пруденциальными функциями при их разной подчиненности. Некоторые правоприменительные меры включают контрольные покупки и раскрытие валовых годовых номинальных ставок, чтобы гарантировать защиту потребителей финансовых услуг от введения в заблуждение. Финансовая интеграция и грамотность, в том числе цифровая финансовая грамотность, имеют важное значение для предоставления потребителям цифровых финансовых услуг, повышения безопасности их использования и повышения осведомленности о преимуществах и рисках цифровых финансовых продуктов.

10. Эксперт из банковского сектора подчеркнул важность справедливости при рассмотрении жалоб потребителей. Поскольку банк, который он представлял, стремился продолжать расти и оставаться популярным среди потребителей, он работал над укреплением своих отношений с учреждениями по защите потребителей на основе общения на форумах и встреч по всей стране. Банк не привлекался на систематической основе к рассмотрению дел в судах, за исключением случаев явных нарушений. С 2012 года число жалоб, полученных местными органами по защите прав потребителей, уменьшилось на 39% и на 47% сократилось число судебных исков, и, таким образом, в последние 10 лет банк ставит людей в центр своей бизнес-модели и строит доверительные отношения.

11. Другой эксперт подчеркнул важность финансовой интеграции на основе финансового образования. Основные инициативы, предпринятые органом по защите прав потребителей в этой области, заключались, в частности, в обеспечении соблюдения требований раскрытия информации, в частности условий, тарифов и сборов, а также в повышении квалификации сотрудников банка. Другими средствами эффективного обеспечения прав потребителей в финансовом секторе были следующие: сотрудничество с регулирующими органами, иностранными организациями потребителей и международными сетями; пересмотр законов и положений; усиление процедур расследований; повышение информированности деловых кругов и потребителей; а также обеспечение просвещения потребителей. ЮНКТАД и другие международные организации внесли ценный вклад путем проведения исследований, анализа и формирования потенциала.

12. В ходе последующего обсуждения один эксперт представил информацию о том, что считается национальным приоритетом в его стране, – о системе защиты потребителей финансовых услуг. Другой эксперт отметил, что важно обеспечить раскрытие информации и прозрачность, а также пресекать агрессивную практику финансовых учреждений. Кроме того, орган, обладающий двойной ответственностью за защиту потребителей и конкуренцию, может решать проблемы с обеих сторон и

использовать синергизмы. Не менее важно саморегулирование применительно к финансовым учреждениям и потребителям.

13. Ряд экспертов подчеркнули важность просвещения потребителей в сфере финансовых услуг. Один из экспертов пояснила, как финансовое просвещение, предназначенное для женщин, расширило доступ разных групп населения к финансовым услугам в ее стране, особенно в сельских районах. Другой эксперт отметил необходимость стратегий финансовой интеграции и просвещения для обеспечения расширения прав и возможностей потребителей.

14. Ряд экспертов подчеркнули важность обеспечения эффективного урегулирования споров с участием потребителей в сфере финансовых услуг. Один из экспертов высказал мнение, что финансовое просвещение в цифровой экономике сегодня является самой большой задачей для органов по защите потребителей и, таким образом, Межправительственной группе экспертов следует сосредоточить свое внимание на финансовом просвещении.

C. Обзор деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей

(Пункт 3 b) повестки дня)

15. Представляя документ TD/B/CI/CPLP/14, секретариат отметил, что деятельность ЮНКТАД, проведенная после второй сессии Межправительственной группы экспертов, была сосредоточена на оказании национальной и региональной помощи в разработке законов о конкуренции и защите прав потребителей и применении руководящих принципов, повышении институционального потенциала более эффективного соблюдения таких законов и на информационно-пропагандистской деятельности, направленной на формирование культуры конкуренции и повышение благополучия потребителей.

16. В тематической дискуссии приняли участие следующие эксперты: председатель Комиссии по защите прав потребителей Общего рынка Востока и Юга Африки, консультант ЮНКТАД и профессор Квебекского университета, а также главный советник бюро Немецкого агентства международного сотрудничества в Индонезии. Они согласились с той важной ролью, которую ЮНКТАД играет в осуществлении руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей на национальном, региональном и международном уровнях. В результате все больше государств-членов перестраивают свои структуры механизмы потребителей и используют инструменты ЮНКТАД для повышения своего местного потенциала. Региональные организации, такие как Ассоциация государств Юго-Восточной Азии, Центральноеафриканское экономическое и валютное сообщество и Общий рынок Востока и Юга Африки, также проводили мероприятия по пересмотру политики и созданию потенциала в сфере защиты прав потребителей при участии и поддержке ЮНКТАД.

D. Добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей Марокко

(Пункт 3 c) повестки дня)

17. По этому пункту повестки дня Межправительственная группа экспертов провела первый добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей – обзор по Марокко. Делегацию Марокко возглавлял государственный секретарь Министерства промышленности, инвестиций, торговли и цифровой экономики, отвечающий за внешнюю торговлю. Экспертами, проводившими обзор, были генеральный директор Агентства по защите прав потребителей Португалии, заместитель генерального директора Главного управления экономической инспекции Бельгии и начальник отдела защиты прав потребителей Министерства экономики и торговли Ливана.

18. Представитель Марокко представил законодательство о защите прав потребителей этой страны, в частности закон № 31-08 (2011), в котором перечислены права потребителей и установлена презумпция благоприятствования потребителям.

19. Для осуществления закона и судебного преследования практики, которая может нанести ущерб правам потребителей, Министерством промышленности, инвестиций, торговли и цифровой экономики было привлечено около 80 дознавателей. Некоторые проблемы, с которыми сталкиваются органы по защите прав потребителей, связаны с электронной торговлей, недобросовестной рекламой и внеконтрактными убытками. В настоящее время правоприменительные меры принимаются в форме предупреждений, а не штрафов.

20. Для укрепления потенциала дознавателей органы по защите прав потребителей проводили учебные курсы для государственных служащих Министерства промышленности, инвестиций, торговли и цифровой экономики, Министерства внутренних дел и Министерства энергетики, горнодобывающей промышленности и устойчивого развития. Кроме того, в 2017 году в Марокко создан интерактивный портал для повышения осведомленности о законе № 31-08 и получено более 791 интерактивной жалобы от потребителей. С 2016 года предоставляется финансовая поддержка ассоциациям потребителей. Органы по защите прав потребителей разработали национальную стратегию и повысили информированность заинтересованных сторон благодаря национальному дню потребителя (15 марта). Представитель Марокко дал высокую оценку опыту коллегиального обзора и призвал другие страны добровольно участвовать в будущих обзорах.

21. Секретариат представил концепцию добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области защиты прав потребителей, мандат на которые предусмотрен в руководящем принципе 97 с) Организации Объединенных Наций, изложенную в документе TD/B/C.I/CPLP/6. Концепция затрагивает аспекты экспертной оценки, вовлеченности стран и воздействия. Консультант ЮНКТАД представил доклад об экспертной оценке Марокко (UNCTAD/DITC/CPLP/2018/1), обзор которого содержится в документе TD/B/C.I/CPLP/13. Он изложил правовую и институциональную систему защиты прав потребителей Марокко и представил рекомендации, содержащиеся в докладе. Марокко имеет богатую традицию обеспечения защиты потребителей на протяжении всей своей истории, и его нынешняя система прочно укоренена в практике полностью дееспособна.

22. Главная ответственность за защиту потребителей в Марокко лежит на секторе защиты потребителей Главного управления по защите прав потребителей, надзоре за рынком и качеству Министерства промышленности, инвестиций, торговли и цифровой экономики, хотя другие органы власти также использовали полномочия по защите прав потребителей в области своей компетенции. Так, Министерство внутренних дел и суды также несут ответственность за исполнение закона № 31-08, в то время как отраслевые регулирующие органы обеспечивают защиту потребителей в соответствующих областях. Главное управление занимается разработкой политики, осуществлением указанного выше закона, повышением информированности, рассмотрением жалоб, в том числе через интерактивный портал, и координацией с заинтересованными сторонами.

23. Потребительские ассоциации играют заметную роль в формировании политики и просвещении и информировании потребителей. Министерство предоставляло средства для федераций потребительских ассоциаций в связи с профессионализацией их деятельности.

24. Выводы доклада в основном связаны с необходимостью дополнить осуществление закона № 31-08 путем разработки нормативных актов; в нем также изложен ряд рекомендаций. Они были следующими: опубликование принципов недобросовестной коммерческой практики, расширение доступа к правосудию, углубление защиты потребителей в сфере электронной торговли и усиление урегулирования споров и предоставления возмещения. Кроме того, в докладе предлагается возложить на Главное управление функции координации органов по защите прав потребителей и расширить его правоприменительные полномочия и

ресурсы и больше привлекать к нему внимание общественности. Главному управлению необходимо наращивать свой потенциал и участвовать в международных встречах и сетях в целях обмена опытом.

25. В ходе последовавших за этим ответов на вопросы один эксперт спросил о механизмах, которые были созданы в Марокко для обеспечения координации политики между государственными органами в рамках горизонтальной политики, такой как защита потребителей, и обеспечения участия потребителей в процессе разработки политики. Представитель Марокко ответил, что Главное управление активно выступает в качестве центра координации между 12 подразделениями нескольких министерств, которые занимаются вопросами защиты прав потребителей. Марокко придерживается гибкого и открытого подхода к разработке политики, привлекая на разных этапах ассоциации потребителей и деловые круги.

26. Другой эксперт поинтересовался, какой приоритет в Марокко имеет деятельность по обеспечению соблюдения законодательства о защите прав потребителей и какую роль играют ассоциации потребителей. В ответ представитель Марокко сообщил, что Главное управление подготовило более 400 сотрудников Министерства внутренних дел для усиления правоприменения и создало подразделение по надзору за электронной торговлей, хотя оно не имеет полномочий налагать санкции. В марте 2018 года в Марокко было принято законодательство, облегчающее процесс подачи ассоциациями потребителей жалоб от имени потребителей в гражданских судах, что дало хорошую возможность усилить роль гражданского общества в защите прав потребителей.

27. Один из экспертов спросил, с какими проблемами сталкиваются в Марокко потребители, пользующиеся электронной торговлей, и каков порядок урегулирования споров с участием потребителей и возмещения. В стране произошло значительное увеличение электронной торговли между предприятиями и потребителями, и потребители столкнулись с новыми проблемами, которые необходимо решать. Специальная группа по надзору Генерального управления с 2016 года провела 300 контрольных операций, направив письма с предупреждениями предприятиям, которые не соблюдали закон № 31-08.

28. Два эксперта хотели узнать об отношении Марокко к международному сотрудничеству в области правоприменения. В ответ представитель Марокко сообщил, что его страна заинтересована в присоединении к Международной сети защиты прав потребителей и правоприменения, поскольку Марокко получает жалобы от иностранных потребителей и желает увеличить свое участие в международных сетях.

29. Марокко воспользовалось опытом проводивших обзор экспертов и других делегатов в отношении возможностей улучшений. Одна из делегаций сообщила об основных чертах недавнего законодательства своей страны о защите прав потребителей в сфере электронной торговли, в котором отражены руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей и ряд рекомендаций Организации экономического сотрудничества и развития. Другая делегация представила свой новый режим регулирования ответственности в отношении потребителей одноранговых цифровых платформ и достоверности обзоров в Интернете, а другая делегация подробно рассказало о своей комплексной программе финансового просвещения потребителей и программе решения проблемы чрезмерной задолженности потребителей. Другие делегации поделились своим опытом в вопросах независимости ассоциаций потребителей, совершенствования урегулирования споров и возмещения, а также создания региональных механизмов международного сотрудничества правоохранительных органов.

30. Секретариат ЮНКТАД представил специальный проект технической помощи для выполнения рекомендаций экспертных обзоров и предложил другим органам и партнерам по развитию оказать Марокко помощь в совершенствовании политики, укреплении правоприменительных возможностей и развитии культуры защиты потребителей. В этой связи два государства-члена заявили, что они выразят желание провести добровольный экспертный обзор.

Е. Урегулирование споров и средства правовой защиты

(Пункт 3 d) повестки дня)

31. В ходе обсуждения за круглым столом по этому пункту повестки дня участники дискуссии обсудили различные пути обеспечения разрешения споров и удовлетворения требований потребителей. В состав группы входили следующие эксперты: министр юстиции Бразилии, директор Департамента защиты прав потребителей Китая, начальник отдела правоприменения по делам потребителей и правовой защиты потребителей Генерального директората правосудия и по делам потребителей Европейской комиссии, международный советник по защите прав потребителей Федеральной торговой комиссии Соединенных Штатов Америки, член Федерального суда Бразилии, директор по вопросам глобальной политики в общественных связях по Европе, Ближнему Востоку и Африке корпорации «Ибей» и научный сотрудник по изучению законодательства, правосудия и общества Оксфордского университета.

32. Представляя документ TD/B/C.I/CPLP/11, секретариат отметил, что основные средства урегулирования споров и правовой защиты – правоприменение, омбудсмены, альтернативное урегулирование споров, разрешение споров в Интернете, обслуживание клиентов и рассмотрение жалоб. Кроме того, секретариат представил варианты политики для государств-членов, применяющих руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты потребителей, по этому вопросу.

33. Один участник сообщил о децентрализованном законодательстве и политике по защите потребителей в Бразилии. Министерство юстиции отвечает за разработку политики и создало портал (consumidor.gov.br) для урегулирования споров потребителей с предприятиями, благодаря которому 80% споров урегулируется в течение семи дней. Недавно Общий рынок Юга одобрил разработку региональной платформы, инициатором которой стала Бразилия, что станет шагом вперед в процессе интеграции на Общем рынке.

34. Другой участник дискуссии рассказал о недавних изменениях в законодательстве о разрешении споров потребителей. В 2017 году были внесены поправки в закон о защите прав потребителей Китая, обеспечивающие усиление межведомственной координации в вопросах цифровизации, на рынке, на котором доминируют молодые потребители. Цифровая платформа для подачи жалоб зарегистрировала в 2017 году более 254 млн посещений.

35. Еще один участник дискуссии пояснил эволюцию регионального регулирования разрешения споров и правовой защиты, которая привела в 2013 году к принятию директивы Европейского союза об альтернативном урегулировании споров и положения об урегулировании споров в Интернете в отношении споров потребителей. Это позволило государствам – членам Европейского союза развивать урегулирование споров в соответствии со своими правовыми традициями, одновременно предоставляя потребителям единую интерактивную платформу урегулирования споров с предприятиями в Европейском союзе. В 2018 году Европейская комиссия выдвинула инициативу «Новый курс для потребителей», целью которой было усиление процедур рассмотрения жалоб, в том числе коллективных, которая уже была представлена на утверждение.

36. Одна участница дискуссии сказала, что государственные механизмы возмещения служат действенным способом повышения благополучия потребителей и создания более конкурентных рынков. В 2017 году Федеральная торговая комиссия использовала этот вариант, вернув потребителям более 543 млн. долларов. Она призвала к согласованным действиям на международном уровне для координации правоприменительной практики и расследований и развития международных партнерств. Она также призвала обновить законодательство и положения о конфиденциальности, углубить международные партнерства и усилить потенциал. Она выделила три этапа международного сотрудничества: обмен информацией и содействие неофициального плана, обмен информацией о жалобах и официальная помощь в расследовании и обмен информацией.

37. Еще один участник дискуссии поставила вопрос об урегулировании споров и правовой защите в более широком контексте политики защиты потребителей в Бразилии, где система судебной защиты действует на базе мировых судов, специализированных судов и федеральных судов. Она высказалась в пользу расширения посредничества применительно к делам потребителей.

38. Один из участников дискуссии сказал, что его компания создала первый интерактивный механизм урегулирования споров, который в настоящее время ежегодно урегулирует миллионы жалоб. Такой механизм повысил доверие к цифровым рынкам и позволил потребителям получить более широкий выбор и более низкие цены, а предприятиям – получить доступ ко многим новым потребителям во всем мире.

39. Еще один участник дискуссии представил некоторые успешные методы защиты прав потребителей. Поскольку потребители сталкиваются с серьезными препятствиями, связанными с затратами времени и денег, в доступе к судебной системе, целесообразно разработать альтернативные системы внесудебного урегулирования споров. Потребители предпочитают горячие линии письменным процедурам, а цифровые платформы все чаще поддерживают онлайн-чаты для разрешения споров. Эмитенты кредитных карт и системы возврата платежей оказывают помощь потребителям в ситуациях спора с предприятием, поэтому они имеют хорошие условия для организации урегулирования споров.

40. Участники дискуссии предложили, чтобы ЮНКТАД продолжала собирать информацию, предоставлять данные по этому вопросу и расширять рекомендации по политике, содержащиеся в документе TD/B/C.I/CPLP/11, на основе сопоставительного исследования или типового закона. Аналогичным образом, ЮНКТАД следует наращивать потенциал и поощрять обмен опытом между членами для достижения общего минимального стандарта урегулирования споров для потребителей.

41. Несколько экспертов обменялись мнениями о характере урегулирования споров на национальном и региональном уровне и обменялись накопленным опытом. Цифровая экономика требует совершенствования урегулирования споров, чтобы потребители доверяли электронной торговле, что также требует принятия принудительного характера урегулирования споров для предприятий. Платформы должны играть центральную роль в развитии передового опыта. Кроме того, коллективные жалобы должны быть легко и широко доступны для потребителей для получения возмещения в случаях массовых нарушений законов о защите потребителей.

Г. Доклад рабочих групп по электронной торговле и по защите прав потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, а также по вопросу о последних изменениях в правовых и институциональных рамках

(Пункт 3 е) повестки дня)

42. Секретариат представил доклад рабочих групп по электронной торговле и по защите прав потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, которые были созданы на второй сессии Межправительственной группы экспертов. Обе рабочие группы ставят задачу выявления передовой практики, содействия обмену информацией и проведения консультаций. Группы работали под руководством государств-членов на добровольной основе и со времени последней сессии Межправительственной группы экспертов провели несколько совещаний с помощью телеконференц-связи. Рабочая группа по защите прав потребителей в электронной торговле выявила три области работы: вводящая в заблуждение и недобросовестная деловая практика, просвещением потребителей и рекомендации деловым кругам, а также международное сотрудничество в делах с международным элементом. Кроме того, рабочая группа просила продлить свой мандат еще на один год, чтобы рекомендовать варианты политики для органов по защите прав потребителей, особенно из развивающихся стран. Рабочая группа по защите прав потребителей,

находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, собрала примеры передовой практики в этом вопросе, признав, что единого определения уязвимости потребителей не существует и что каждая национальная политика отвечает конкретным социальным и экономическим потребностям потребителей в каждой стране. Рабочая группа предложила, чтобы передовая практика, обобщенная к настоящему времени, была отражена в составленном ЮНКТАД виртуальном каталоге лучшей международной практики в области конкуренции и защиты потребителей.

43. Секретариат представил новый инструмент для обмена информацией о правовых и институциональных системах защиты потребителей: всемирную карту защиты потребителей, имеющуюся по адресу <https://unctadwcpm.org/> (ссылка проверена 18 июля 2018 года). ЮНКТАД получила сведения о 110 официальных контактных пунктах, назначенных в соответствии с руководящим принципом Организации Объединенных Наций № 87. Контактным пунктам было предложено заполнить интерактивный вопросник, и полученные результаты были отображены в виде карты, поддерживающей различные фильтры, сопровождаемой диаграммами и обобщающей 40 ответов, полученных к настоящему времени. Секретариат призвал те государства-члены, которые еще не заполнили вопросник, сделать это, с тем чтобы получить более полную картину нынешнего состояния защиты потребителей в мире. Одна из делегаций заявила, что этот проект является осязаемым результатом деятельности Межправительственной группы экспертов, благодаря которой ЮНКТАД оказалась в числе лидеров глобального анализа состояния защиты потребителей.

44. Представляя виртуальный каталог передовой международной практики в области защиты прав потребителей и конкуренции, секретариат сообщил, что этот проект задумывался как интерактивный инструмент для обмена мнениями между государствами-членами. Информация будет направляться национальными органами и размещаться на сайте, находящемся в ведении ЮНКТАД. Осуществление проекта стало вкладом Национального института защиты свободной конкуренции и защиты интеллектуальной собственности Перу, известного по его испанскому сокращению ИНДЕКОПИ. Делегат Перу представил экспериментальный проект, обобщающий передовой опыт 12 государств-членов, и призвал все делегации ввести свою информацию в каталог.

G. Безопасность потребительских товаров

(Пункт 3 f) повестки дня)

45. В своем вводном сообщении по этому пункту повестки дня секретариат представил справочный документ (TD/B/C.I/CPLP/12), в котором были изучен ряд вопросов безопасности потребительских товаров глобального плана и предоставлена информация об инициативах на региональном и глобальном уровне по обеспечению безопасности потребительских товаров.

46. По этому пункту повестки дня было проведено обсуждение в дискуссионной группе. В состав группы вошли следующие эксперты: государственный секретарь по защите прав потребителей Германии, директор по международным программам и межправительственным вопросам Комиссии по безопасности потребительских товаров Соединенных Штатов, национальный директор по защите прав потребителей Аргентины, аналитик по потребительской политике Организации экономического сотрудничества и развития и руководитель проектов Международной организации потребителей.

47. Один из экспертов указал на новые аспекты безопасности товаров, которые возникли с появлением цифровизации, особенно в отношении Интернета вещей и искусственного интеллекта, связанные с угрозой конфиденциальности и безопасности потребителей. Он призвал предприятия вкладывать средства в цифровую безопасность и пересмотреть закон о продажах для усиления контрактных обязательств предприятий в этом отношении. В Германии готовится новый закон о кибербезопасности, предусматривающий предоставление производителям

возможности публиковать добровольные уведомления, и создается комитет по этике данных для оценки необходимости новых норм регулирования.

48. Другой эксперт подчеркнул важность обмена информацией и международного сотрудничества для предотвращения инцидентов, когда факторы риска известны. Безопасность продуктов – ключевой фактор устойчивого развития, в свете ее издержек и влияния связанных с товарами вреда здоровью или даже смертей на ежегодный валовой внутренний продукт на душу населения как в развивающихся, так и в развитых странах. Важными принципами должны быть ответственность и прозрачность, участие заинтересованных сторон в разработке политики, разработка научно обоснованной политики и отслеживание вреда здоровью потребителей для лучшей оценки рисков и защиты потребителей. Хотя некоторые данные могут иметь значение только в конкретном контексте, незаменим международный сбор данных. С этой целью он высказал предложение создать под эгидой ЮНКТАД рабочую группу по безопасности потребительских товаров, которое поддержал другой эксперт. Он также призвал разработать новую базу данных; а также увязать существующие базы данных.

49. Один из экспертов сказал, что необходимо координировать и консолидировать существующие системы оповещения, такие как Система быстрого обмена информацией (Европейского союза), Глобальный портал возвратов (Организации экономического сотрудничества и развития) и Межамериканская система быстрого оповещения (Организации американских государств), что необходимо для обеспечения межсистемного взаимодействия. Он предложил, чтобы ЮНКТАД содействовала координации и установила минимальные стандарты. Он отметил, что просвещение и информирование потребителей служат ключевыми факторами предотвращения рисков и вреда здоровью и что безопасность пищевых продуктов и безопасность международных туристов являются серьезными проблемами, которые необходимо решить в будущем.

50. Другой эксперт рассказал о недавних усилиях по измерению и максимальному увеличению результативности отзыва товаров, включая изменение содержания уведомлений об отзыве, кампании по повышению осведомленности, дискуссии на подключенных устройствах и взаимодействие с платформами электронной торговли. Организация экономического сотрудничества и развития провела анализ соответствующих документов, которыми она располагала, и в этой связи приветствуются вклады государств – членов ЮНКТАД. Кроме того, Глобальный портал возвратов вскоре будет автоматизирован, что упростит установление связи между национальными и региональными порталами.

51. Один из экспертов представил результаты опроса потребителей. Около 75% ответов было получено из развивающихся стран. Чем ниже доход страны, тем меньше вероятность, что в ней имеется необходимое законодательство о безопасности товаров. Кроме того, 13% респондентов сообщили, что законодательство в их странах хорошо работает. Обязательные принудительные меры в случае, если продукт был признан небезопасным, имеют свои недостатки, а публичная информация о потенциально опасных продуктах ограничена. Он рекомендовал усилить нормы регулирования и правоприменение, расширить возможности потребителей и улучшить координацию и сотрудничество. Он вновь подчеркнул необходимость того, чтобы ЮНКТАД создала целевую или рабочую группу по этим вопросам.

52. Несколько делегаций согласились с тем, что ЮНКТАД как координатор в Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей могла бы сыграть позитивную роль в содействии координации усилий на национальном, региональном и международном уровне. Другие отметили, что безопасность потребительских товаров является серьезной проблемой для развивающихся стран.

Н. Заключительное пленарное заседание

53. После неофициальных консультаций, не давших результата, одна делегация отозвала свое предложение по проекту резолюции о декларации о всемирной неделе

защиты потребителей для представления на рассмотрение Генеральной Ассамблеи, и среди экспертов был достигнут консенсус относительно того, что необходимы дальнейшие консультации по этому вопросу.

54. Одна из делегаций, которую поддержала другая делегация, предложила, чтобы секретариат подготовил и представил в качестве справочного документа для следующей сессии Межправительственной группы экспертов последующий доклад об осуществлении согласованных выводов сессии.

III. Организационные вопросы

A. Выборы должностных лиц

(Пункт 1 повестки дня)

55. На первом пленарном заседании сессии 9 июля 2018 года Межправительственная группа экспертов избрала г-жу Шарлотту Вези Малонду (Малави) своим Председателем и г-жу Анину Дель Кастильо (Доминиканская Республика) – заместителем Председателя – Докладчиком.

B. Утверждение повестки дня и организация работы

(Пункт 2 повестки дня)

56. Также на своем первом пленарном заседании Межправительственная группа экспертов утвердила предварительную повестку дня, содержащуюся в документе TD/B/C.I/CPLP/10:

1. Выборы должностных лиц.
2. Утверждение повестки дня и организация работы.
3.
 - a) Защита прав потребителей в сфере финансовых услуг;
 - b) обзор деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей;
 - c) добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей Марокко;
 - d) урегулирование споров и средства правовой защиты;
 - e) доклад рабочих групп по электронной торговле и по защите прав потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, а также по вопросу о последних изменениях в правовых и институциональных рамках;
 - f) безопасность потребительских товаров.
4. Предварительная повестка дня четвертой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.
5. Утверждение доклада о работе третьей сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.

C. Предварительная повестка дня четвертой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей

(Пункт 4 повестки дня)

57. На своем заключительном пленарном заседании 10 июля 2018 года Межправительственная группа экспертов утвердила предварительную повестку дня своей четвертой сессии (приложение I).

D. Утверждение доклада Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей

(Пункт 5 повестки дня)

58. Также на своем заключительном пленарном заседании Межправительственная группа экспертов уполномочила заместителя Председателя – Докладчика доработать доклад после завершения сессии.

Приложение I

Предварительная повестка дня четвертой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей

1. Выборы должностных лиц.
2. Утверждение повестки дня и организация работы.
3. Доклад рабочих групп по защите прав потребителей в сфере электронной торговли и по безопасности потребительских товаров.
4. Обновленная информация об осуществлении согласованных выводов третьей сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.
5. Вклад защиты прав потребителей в устойчивое потребление.
6. Последние изменения в правовых и институциональных системах и всемирная карта защиты прав потребителей.
7. Добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей.
8. Обзор деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи.
9. Предварительная повестка дня пятой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.
10. Утверждение доклада о работе четвертой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.

Приложение II

Участники*

1. На сессии присутствовали представители следующих государств – членов ЮНКТАД:

Алжир	Малави
Аргентина	Марокко
Армения	Мексика
Беларусь	Мьянма
Бельгия	Намибия
Болгария	Непал
Ботсвана	Нигерия
Бразилия	Нидерланды
Буркина-Фасо	Объединенная Республика Танзания
Бутан	Оман
Венгрия	Пакистан
Вьетнам	Панама
Гватемала	Перу
Германия	Португалия
Грузия	Республика Корея
Демократическая Республика Конго	Российская Федерация
Доминиканская Республика	Сальвадор
Египет	Саудовская Аравия
Замбия	Сейшельские Острова
Зимбабве	Сенегал
Индия	Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии
Иордания	Соединенные Штаты Америки
Ирак	Суринам
Ирландия	Тунис
Испания	Турция
Италия	Уганда
Казахстан	Финляндия
Камбоджа	Франция
Катар	Хорватия
Кения	Чад
Китай	Чили
Колумбия	Швейцария
Конго	Швеция
Коста-Рика	Эсватини
Кувейт	Южная Африка
Лаосская Народно-Демократическая Республика	
Латвия	
Ливан	
Маврикий	

2. На сессии присутствовали представители следующего участника Конференции:

Государство Палестина
Святой Престол

* В этом списке указаны зарегистрировавшиеся участники. Окончательный список участников см. TD/B/C.I/CPLP/INF.3.

3. На сессии были представлены следующие межправительственные организации:
 - Африканская, карибская и тихоокеанская группа государств
 - Евразийская экономическая комиссия
 - Европейский союз
 - Западноафриканский экономический и валютный союз
 - Лига арабских государств
 - Общий рынок Востока и Юга Африки
 - Организация восточнокарибских государств
 - Организация исламского сотрудничества
 - Организация экономического сотрудничества и развития
 - Экономическое и валютное сообщество центральноафриканских государств
 - Экономическое сообщество западноафриканских государств
4. На сессии были представлены следующие органы, подразделения или программы Организации Объединенных Наций:
 - Европейская экономическая комиссия
 - Экономическая и социальная комиссия для Западной Азии
 - Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию
 - Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности
5. На сессии были представлены следующие неправительственные организации:
 - Общей категории*
 - Ассоциация международного права
 - Конференция глобальных трейдеров
 - Международная организация по стандартизации
 - Международная организация потребителей
 - Международная торговая палата
 - Международное общество за единство и доверие потребителей
