



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

Distr.: General
8 July 2020
Russian
Original: English

**Восьмая Конференция Организации
Объединенных Наций по рассмотрению
всех аспектов Комплекса согласованных
на многосторонней основе справедливых
принципов и правил для контроля
за ограничительной деловой практикой**

Женева, 19–23 октября 2020 года

Пункт 6 предварительной повестки дня

**Осуществление руководящих принципов Организации
Объединенных Наций для защиты интересов потребителей
и Комплекса согласованных на многосторонней основе
справедливых принципов и правил для контроля
за ограничительной деловой практикой**

**Осуществление руководящих принципов Организации
Объединенных Наций для защиты интересов
потребителей**

Записка секретариата ЮНКТАД

Резюме

В настоящей записке представлен обзор осуществления государствами-членами и соответствующими организациями руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей за период после последнего пересмотра руководящих принципов в 2015 году. В нем анализируется современный контекст руководящих принципов и рассматриваются новые вопросы в области защиты прав потребителей. В частности, в записке проводится обзор осуществления руководящих принципов на национальном, региональном и международном уровне в отдельных областях с упором на аспекты, которые были включены в ходе пересмотра в 2015 году, а именно: принципы добросовестной деловой практики, программы просвещения и информирования, электронная торговля, финансовые услуги и меры, касающиеся конкретных областей (водоснабжение и энергоснабжение). В записке сообщается об осуществлении программы работы Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей на 2016–2020 годы и в заключение предлагаются области для будущей работы и вопросы для обсуждения.



I. Введение

1. В своей резолюции о защите интересов потребителей, принятой 22 декабря 2015 года, Генеральная Ассамблея подтвердила, что руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей «представляют собой ценный свод общих правил для определения основных параметров эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты и для оказания заинтересованным государствам-членам содействия в разработке и обеспечении применения национальных и региональных законов, правил и нормативных актов, соответствующих специфике их социально-экономических и экологических условий, а также для содействия развитию международного сотрудничества в правоприменительной сфере между государствами-членами и расширению обмена опытом в деле защиты интересов потребителей»¹. С момента их первоначального принятия в 1985 году руководящие принципы остаются единственным согласованным на международном уровне глобальным документом по защите интересов потребителей. Они широко применяются государствами — членами ЮНКТАД².

2. В своей резолюции Генеральная Ассамблея утвердила пересмотренные руководящие принципы и просила секретариат ЮНКТАД обеспечить обмен информацией о ходе и практическом опыте осуществления резолюции, проанализировать эту информацию и представить Генеральной Ассамблее доклад, приурочив его представлению к намеченному на июль 2020 года проведению восьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой. В этой связи Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей на своей четвертой сессии просила секретариат ЮНКТАД подготовить доклад об осуществлении руководящих принципов, в частности о правовой и институциональной основе защиты потребителей и программе работы Межправительственной группы экспертов на 2016–2020 годы³.

3. В настоящей записке на основе информации, содержащейся в записке секретариата 2013 года⁴ и «Всемирной карте защиты потребителей» ЮНКТАД⁵, результатов исследований, проведенных другими международными организациями и учеными в этой области, а также ответов на подготовленный ЮНКТАД вопросник⁶ анализируется ход осуществления руководящих принципов с момента их последнего пересмотра в 2015 году и работа Межправительственной группы экспертов с момента ее учреждения согласно резолюции 70/186. В главе II рассматривается эволюция руководящих принципов со времени их первоначального принятия в 1985 году в качестве ориентира для правительств и других заинтересованных сторон при рассмотрении вопросов защиты интересов потребителей до первого пересмотра в 1999 году, в ходе которого был поставлен вопрос о рациональных моделях потребления, и последнего пересмотра в 2015 году. В главе III подводятся итоги осуществления руководящих принципов. Глава IV посвящена некоторым отдельным новым вопросам, охватываемым руководящими принципами, а именно: принципам добросовестной деловой практики, программам просвещения и информирования, электронной торговле, финансовым услугам и мерам, касающимся конкретных

¹ A/RES/70/186.

² TD/B/C.I/CLP/23.

³ TD/B/C.I/CPLP/20.

⁴ TD/B/C.I/CLP/23.

⁵ См. <https://unctadwcpm.org/map.html> и <https://unctadwcpm.org/answers.html>.

Примечание: информация со всех указанных в сносках веб-сайтов представлена по состоянию на апрель 2020 года.

⁶ Ответы на вопросник, в частности, представили: Аргентина, Болгария, Бразилия, Гватемала, Германия, Гондурас, Испания, Колумбия, Коста-Рика, Латвия, Мексика, Никарагуа, Оман, Перу, Республика Корея, Сальвадор, Уругвай, Чили, Швейцария, Эквадор, Япония и Макао (Китай).

областей (водоснабжение и энергоснабжение). В главе V содержится подробная информация об осуществлении программы работы Межправительственной группы экспертов за период после ее первой сессии в 2016 году. Наконец, в главе VI предлагаются новые направления работы Межправительственной группы экспертов до девятой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса, которая состоится в 2025 году, и некоторые вопросы для обсуждения.

II. Эволюция руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей

4. Генеральная Ассамблея утвердила первое издание руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей 16 апреля 1985 года в качестве не имеющего обязательной силы свода рекомендаций для государств-членов, охватывающих наиболее важные элементы политики в области защиты интересов потребителей, которые в то время уже включали в себя физическую безопасность, содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защиту, нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг, средства правовой защиты, просвещение и информирование потребителей и меры, касающиеся продовольствия, водоснабжения и фармацевтических товаров⁷. Пересмотренные руководящие принципы, принятые 26 июля 1999 года, содержали новый раздел, посвященный рационализации потребления⁸. В 2013 году ЮНКТАД отметила, что с момента принятия руководящих принципов в 1985 году они широко применяются государствами-членами и все области остаются актуальными и полезными⁹. Вместе с тем ЮНКТАД выявила также некоторые новые вопросы, в частности в области электронной торговли и финансовых услуг.

5. После проведения консультаций на трех совещаниях специальных групп экспертов в 2012, 2013 и 2015 годах седьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса и 22 декабря 2015 года Генеральная Ассамблея утвердила пересмотренные руководящие принципы для защиты интересов потребителей. Помимо положений, касающихся электронной торговли и финансовых услуг, в этот пересмотренный вариант были включены рекомендации по новым вопросам, связанным с политикой защиты потребителей, включая доступ к товарам и услугам первой необходимости, защиту потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, защиту данных, принципы добросовестной деловой практики, национальную политику в области защиты интересов потребителей, урегулирование споров, коммунальные услуги, энергоснабжение, туризм и международное сотрудничество.

6. Генеральная Ассамблея постановила также учредить Межправительственную группу экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей в рамках существующей комиссии Совета по торговле и развитию ЮНКТАД. Межправительственная группа экспертов обеспечивает институциональный механизм и ежегодный форум для многосторонних консультаций, обсуждений и обмена мнениями между государствами-членами по вопросам, касающимся руководящих принципов; ведет аналитическую и исследовательскую работу; проводит добровольные экспертные обзоры политики защиты потребителей в государствах-членах; осуществляет сбор и распространение информации по вопросам, связанным с общим ходом достижения обозначенных в руководящих принципах целей; оказывает развивающимся странам и странам с переходной экономикой техническую помощь и помощь в наращивании потенциала в плане разработки и применения законодательства и политики в области защиты интересов потребителей; рассматривает актуальные исследования, документы и доклады соответствующих

⁷ A/RES/39/248.

⁸ E/1999/INF/2/Add.2.

⁹ TD/B/C.I/CLP/23.

организаций; подготавливает соответствующие доклады и рекомендации по вопросам, касающимся политики государств-членов в области защиты интересов потребителей; работает в периоды между проведением конференций Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса и представляет доклады этим конференциям; и проводит по поручению Конференции периодические обзоры руководящих принципов¹⁰. Восьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса, которая состоится в июле 2020 года, впервые рассмотрит работу этой Межправительственной группы экспертов.

7. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей призваны содействовать государствам в налаживании или продолжении обеспечения надлежащей защиты различных групп населения, выступающих в роли потребителей. В них признается, что потребители зачастую находятся в неравном положении с точки зрения материального достатка, уровня образования и переговорных возможностей и что они должны иметь право на доступ к безопасным товарам. Руководящие принципы также способствуют справедливому, равноправному и устойчивому социально-экономическому развитию и охране окружающей среды. Руководящие принципы позволяют государствам определять свои приоритеты в области защиты потребителей в соответствии с их экономическими, социальными и экологическими условиями и потребностями населения.

III. Оценка результатов осуществления руководящих принципов

8. В руководящих принципах обозначены восемь целей: содействовать государствам в налаживании или продолжении обеспечения надлежащей защиты различных групп населения, выступающих в роли потребителей; способствовать формированию моделей производства и распределения, способных удовлетворять потребности и запросы потребителей; побуждать тех, кто занимается производством и распределением товаров и услуг для потребителей, к строгому соблюдению этических норм поведения; содействовать странам в борьбе с недобросовестной деловой практикой всех предприятий на национальном и международном уровнях, которая отрицательно сказывается на потребителях; способствовать созданию независимых групп потребителей; расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей; стимулировать формирование рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах; содействовать рационализации моделей потребления¹¹.

9. Согласно «Всемирной карте защиты потребителей» и ответам на вопросник ЮНКТАД, большинство государств-членов, ответивших на вопросник, утвердили основные цели руководящих принципов. Некоторые государства, например Аргентина, Гватемала, Испания, Колумбия, Коста-Рика, Мексика, Никарагуа, Перу, Сальвадор, Сербия, Швейцария и Южная Африка, закрепили принципы защиты интересов потребителей в своей конституции. Так, в Кении в статье 46 Конституции 2010 года закреплено право потребителей на товары и услуги разумного качества, на информацию, необходимую для того, чтобы они могли в полной мере извлекать выгоду из товаров и услуг, и на защиту их здоровья, безопасности и экономических интересов¹².

10. «Всемирная карта защиты потребителей» показывает, что все 63 государства-члена, ответивших на вопросник ЮНКТАД, имеют нормативно-правовую базу, направленную на решение вопросов защиты интересов потребителей¹³. Единодушно

¹⁰ A/RES/70/186.

¹¹ Там же.

¹² См. <http://kenyalaw.org/kl/index.php?id=398>.

¹³ ЮНКТАД обратилась к государствам-членам, международным организациям и другим заинтересованным сторонам с просьбой принять участие в процессе разработки руководящих принципов и представить информацию о законодательных процессах государств-членов в этой области; в 2013 году было получено 58 ответов.

признается цель борьбы с недобросовестной практикой, которая негативно сказывается на потребителях. Вместе с тем разные государства ставят перед собой разные задачи. Право на доступ к безопасным товарам, а также право на справедливое, равноправное и устойчивое экономическое и социальное развитие и на охрану окружающей среды предусмотрены либо в законах о защите потребителей, либо в правовых актах в других отраслях, таких как законодательство о конкуренции и защите окружающей среды. Согласно полученным ответам на вопросник ЮНКТАД, во многих государствах-членах действует законодательство о защите потребителей, в котором признаются права потребителей, включая Австралию, Австрию, Аргентину, Бангладеш, Бразилию, Габон, Гайану, Германию, Демократическую Республику Конго, Индонезию, Испанию, Италию, Камерун, Кению, Колумбию, Лаосскую Народно-Демократическую Республику, Литву, Мавританию, Мадагаскар, Мексику, Новую Зеландию, Перу, Республику Корея, Саудовскую Аравию, Сенегал, Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии, Соединенные Штаты Америки, Таиланд, Тунис, Турцию, Украину, Францию, Чад, Чили, Швецию, Южную Африку и Японию.

11. Что касается рационального потребления, то ЮНКТАД отметила, что, хотя понятие рационального потребления было в 1999 году включено в руководящие принципы, во многих государствах принцип рациональности не был в полной мере принят в качестве правовой нормы в законодательстве о защите прав потребителей¹⁴. В целях исправления этой ситуации учреждения по защите прав потребителей все чаще применяют существующие в законодательстве положения для просвещения потребителей и предоставляют компаниям консультации по вопросам рационального потребления. Межправительственная группа экспертов «признала вклад политики защиты прав потребителей в поощрение устойчивого потребления» и призвала «органы по защите прав потребителей содействовать просвещению потребителей и предоставлять руководящие указания деловым кругам в соответствии с принципом совместной ответственности за устойчивое потребление и рекомендацией действовать в партнерстве с государствами-членами, предпринимателями, организациями потребителей, природоохранными организациями и другими заинтересованными группами, как того требуют руководящие принципы 50–52»¹⁵. Это тем более актуально в более широком контексте реализации Повестки дня устойчивого развития на период до 2030 года и Целей устойчивого развития.

12. Некоторые региональные организации также заимствовали изложенные в руководящих принципах цели и разработали инструменты и программы для оказания помощи своим членам в их достижении. Например, работа Комитета по защите прав потребителей Ассоциации государств Юго-Восточной Азии со времени его создания в 2007 году была направлена в первую очередь на обеспечение принятия законодательства о защите потребителей во всех государствах — членах Ассоциации, расширение доступа потребителей к информации и создание механизмов для возмещения ущерба потребителям и отзыва товаров с рынка. Комитет признал восемь прав и пять обязанностей потребителей, закрепленных в руководящих принципах, и подчеркнул, что компании также играют важную роль в деле защиты потребителей, внедряя добросовестную деловую практику в качестве одного из основных принципов системы защиты потребителей¹⁶. В 2019 году Центральноеафриканское экономическое и валютное сообщество приняло региональные руководящие принципы защиты интересов потребителей, основанные на руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты потребителей, что, как ожидается, приведет к более активному принятию государствами нормативных актов в области защиты потребителей¹⁷. В правилах и положениях о конкуренции Общего рынка Востока и Юга Африки содержатся положения о защите потребителей от ложной или вводящей в заблуждение рекламы товаров и услуг, недобросовестного поведения, неудовлетворительных стандартов безопасности и небезопасных товаров, а также

¹⁴ TD/B/C.I/CPLP/17.

¹⁵ TD/B/C.I/CPLP/20.

¹⁶ См. https://asean.org/?static_post=handbook-asean-consumer-protection-laws-regulations.

¹⁷ См. <https://unctad.org/en/pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=2133>.

запрещается вводящая в заблуждение и мошенническая практика, в частности при рекламировании и продаже¹⁸. Евразийский экономический союз — региональный экономический союз Армении, Беларуси, Казахстана, Кыргызстана и Российской Федерации — объединил усилия в области защиты прав потребителей с Содружеством Независимых Государств¹⁹. Наконец, государства — члены Организации американских государств признали некоторые принципы защиты прав потребителей в Уставе (пункт b) статьи 39) и в резолюциях Генеральной Ассамблеи Организации²⁰.

13. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей содержат ключевые принципы и одобренные на высоком уровне рекомендации, охватывающие широкий круг вопросов, касающихся потребителей, и стали полезным инструментом для директивных органов во всем мире в деле совершенствования законодательства и политики в области защиты потребителей. Подробная оценка осуществления на национальном уровне выходит за рамки настоящей записки. В главе IV рассматриваются некоторые новые вопросы, возникшие после последнего пересмотра руководящих принципов.

IV. Отдельные новые вопросы

14. В настоящей главе рассматриваются следующие вопросы, большинство из которых были включены в руководящие принципы или пересмотрены в 2015 году: принципы добросовестной деловой практики; программы просвещения и информирования; электронная торговля; финансовые услуги; меры, касающиеся конкретных областей (водоснабжение и энергоснабжение). Важно отметить, что в пересмотренных руководящих принципах отражена новая обоснованная потребность, которая подкрепляет и определяет остальные рекомендации, а именно: защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Рабочая группа по защите потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, отметила, что понятие уязвимости потребителей зависит от контекста и что в разных странах используются разные определения²¹. Однако органы защиты прав потребителей традиционно уделяют первоочередное внимание детям, престарелым, жителям сельских районов и неграмотным потребителям, а также потребителям с инвалидностью. Учет особых потребностей потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, все чаще рассматривается как существенный вклад в реализацию Повестки дня на период до 2030 года и достижение Целей устойчивого развития и, таким образом, занимает центральное место в стратегиях развития и требует внимания со стороны ЮНКТАД²². Поэтому все вопросы, подробно рассматриваемые в этой главе, должны также охватывать цель обеспечения более действенной защиты потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении.

A. Принципы добросовестной деловой практики

15. Одной из целей руководящих принципов является поощрение строгого соблюдения этических норм поведения среди тех, кто занимается производством и сбытом товаров и услуг для потребителей. В ходе пересмотра руководящих принципов в 2015 году в них был включен набор принципов добросовестной деловой практики, направленных на то, чтобы предприятия беспристрастно и честно обслуживали потребителей на всех этапах их взаимоотношений и чтобы защита интересов

¹⁸ См. https://www.comesacompetition.org/?page_id=294.

¹⁹ См. www.eurasiancommission.org/en/act/txnreg/depstanmer/consumer_rights/Pages/default.aspx.

²⁰ AG/RES.2065, thirty-fifth regular session; AG/RES.2494, thirty-ninth regular session; AG/RES.2549, fortieth regular session; AG/RES.2682, forty-first regular session; and AG/RES.2712, forty-second regular session. См. www.oas.org/consejo/GENERAL%20ASSEMBLY/Resoluciones-Declaraciones.asp.

²¹ См. <https://unctad.org/en/pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=1674>.

²² UNCTAD, 2018, *Achieving the Sustainable Development Goals Through Consumer Protection* (United Nations publication, New York and Geneva).

потребителей стала неотъемлемой частью культуры предпринимательской деятельности (руководящий принцип 11). Это стало отражением процесса разработки в предыдущем десятилетии руководящих принципов социальной ответственности, в частности руководства по социальной ответственности, опубликованного Международной организацией по стандартизации в 2010 году и направленного на содействие глобальному устойчивому развитию путем поощрения социальной ответственности в практике предприятий и других организаций²³. В 2011 году в *Руководящие принципы для многонациональных предприятий* Организации экономического сотрудничества и развития были включены положения, обеспечивающие учет интересов потребителей при ответственном ведении бизнеса в глобальном контексте в соответствии с применимым законодательством и признанными на международном уровне стандартами²⁴. Эти нормы, содержащиеся во всех руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, являются эталонными с точки зрения добросовестной практики, применимой ко всем формам торговли, включая электронную торговлю. В руководящих принципах государствам-членам также рекомендуется разрабатывать меры политики в области защиты прав потребителей, направленные на поощрение добросовестной деловой практики (руководящий принцип 14 а)).

16. В руководящих принципах признается, что активное участие деловых кругов способствует защите интересов потребителей, и поощряется саморегулирование, например с помощью кодексов маркетинга, добровольных соглашений и других видов деловой практики, для обеспечения надлежащей защиты интересов потребителей. Организация экономического сотрудничества и развития отмечает, что саморегулирование предприятий может играть важную роль в решении проблем потребителей, особенно если у предприятий имеются кодексы и стандарты поведения²⁵. Из «Всемирной карты защиты потребителей» видно, что в 20 из 63 государств-членов, ответивших на вопросник ЮНКТАД, в законах о защите прав потребителей упоминаются добровольные кодексы предприятий. Однако на практике об инициативах в области саморегулирования предпринимательской деятельности сообщили 28 государств-членов, а 19 государств-членов — о совместных инициативах в области регулирования с участием компаний и государственных структур. Например, был реализован ряд инициатив в области рекламы: в рамках Международной торговой палаты и на национальном уровне — под эгидой Совета по саморегулированию и рекламной этике в Мексике, Управления по стандартам рекламы в Новой Зеландии и Национального управления по рекламе в Соединенных Штатах.

17. На своей первой сессии Межправительственная группа экспертов подчеркнула необходимость вовлечения заинтересованных сторон в осуществление Повестки дня на период до 2030 года, в частности в том, что касается всеохватной политики в области защиты интересов потребителей, и приветствовала участие в ее работе потребительских ассоциаций, гражданского общества, представителей деловых и научных кругов²⁶. В ходе Недели электронной торговли ЮНКТАД в 2018 году обсуждалась роль участия бизнеса в защите интересов потребителей в Интернете, при этом подчеркивалось, что защита потребителей в цифровой экономике является общей обязанностью всех заинтересованных сторон, включая бизнес²⁷. Кроме того, ЮНКТАД отметила, что к участию в таких обсуждениях следует, насколько это возможно, привлекать малые и государственные предприятия²⁸.

18. В Болгарии Министерство экономики поддерживает основанный на саморегулировании подход к защите интересов потребителей, а кодексы поведения

²³ См. <https://www.iso.org/publication/PUB100258.html>.

²⁴ См. www.oecd.org/daf/inv/mne/oecdguidelinesformultinationalenterprises.htm.

²⁵ Organization for Economic Cooperation and Development, 2015, *Industry self-regulation: Role and use in supporting consumer interests*, Digital economy papers No. 247.

²⁶ TD/B/C.I/CPLP/4.

²⁷ См. <https://unctad.org/en/conferences/e-week/Pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=1653>.

²⁸ UNCTAD, 2017, *Middle East and North Africa Programme: Guidelines on Consumer Protection – Business Engagement* (United Nations publication, New York and Geneva).

или этические кодексы рассматриваются в качестве альтернативы законодательству. Коммерческие банки руководствуются Этическим кодексом Ассоциации коммерческих банков, принципы которого заключаются в обеспечении справедливости и добросовестности во взаимоотношениях между коммерческими банками, отношениях с клиентами и отношениях с общественностью²⁹.

19. В Бразилии в 2019 году с участием крупных телекоммуникационных компаний начато осуществление первой инициативы по саморегулированию «Не звоните», а в 2020 году финансовый сектор начал осуществление второй инициативы — «Не звоните с кредитными предложениями». Обе инициативы осуществляются под контролем Национального секретариата по делам потребителей³⁰.

20. В Сальвадоре в законе о защите прав потребителей указано, что агентство по защите прав потребителей должно поощрять предприятия к принятию норм и правил, направленных на улучшение обслуживания потребителей. В соответствии с законодательством в различных местах, таких как торговые центры, гостиницы и рестораны, осуществляются программы по внедрению добросовестной деловой практики³¹.

21. В Латвии в рамках Центра защиты прав потребителей организуются программы обучения для бизнеса³².

22. На Филиппинах Министерство торговли и промышленности учредило премию «Багвис», которая присуждается компаниям, соблюдающим права потребителей и практикующим ответственный подход к ведению бизнеса, в результате чего потребители получают оптимальное соотношение цена — качество³³.

23. В Республике Корея Агентство по защите прав потребителей реализует программу сертификации систем управления, ориентированную на потребителя, в целях поощрения предприятий к добровольному созданию благоприятных для потребителей рыночных условий. В рамках этой программы проводится оценка того, руководствуются ли компании в своей деятельности интересами потребителей, планируют ли они свою деятельность таким образом, чтобы она была ориентирована на потребителей, и совершенствуют ли они свою работу на непрерывной основе. На сегодняшний день сертифицировано около 180 компаний³⁴.

24. В Соединенных Штатах в различных отраслях, таких как реклама, ритуальные услуги и электронные игры, действуют хорошо зарекомендовавшие себя кодексы саморегулирования. Так, в ответ на обеспокоенность общественности относительно связанных с насилием материалов и их допустимости для детей в отраслях кино, музыки и электронных игр были внедрены системы саморегулирования, с помощью которых продукции присваивается рейтинг и маркировка, регулируется размещение рекламы и вводится требование раскрытия информации о рейтинге и маркировке в рекламе и на упаковке продукции³⁵.

25. В Макао (Китай) Совет по делам потребителей создал программу сертификации в области электронной торговли, в соответствии с которой магазины, имеющие право на эмблему сертифицированного Интернет-магазина, должны соблюдать принятый Советом по делам потребителей свод правил, включая публикацию четких и подробных условий сделки на веб-сайтах и своевременное оказание услуг потребителям³⁶.

²⁹ Ответы Болгарии на вопросник ЮНКТАД.

³⁰ Ответы Бразилии на вопросник ЮНКТАД.

³¹ Ответы Сальвадора на вопросник ЮНКТАД.

³² Ответы Латвии на вопросник ЮНКТАД.

³³ См. <https://www.dti.gov.ph/konsyumer/bagwis-awards/>.

³⁴ См. <https://www.kca.go.kr/eng/main.do>.

³⁵ Ответы Соединенных Штатов на вопросник ЮНКТАД.

³⁶ Ответы Макао (Китай) на вопросник ЮНКТАД.

В. Программы просвещения и информирования

26. Просвещение потребителей играет центральную роль в программах защиты интересов потребителей и является одной из основных задач органов по защите прав потребителей. Потребители находятся во все более сложной рыночной среде, сталкиваясь с растущим объемом информации и расширяющимся выбором сложных продуктов и услуг. Для того чтобы сделать правильный выбор и защитить свои интересы, необходимо иметь более широкий спектр навыков и знаний, для чего важнейшее значение имеет просвещение потребителей.

27. В пересмотренном издании руководящих принципов программы просвещения и информирования потребителей не только рассматриваются в специальном разделе (раздел G), но и упоминаются в ряде других мест, а именно в руководящем принципе 5 о законных потребностях, руководящем принципе 11 о принципах добросовестной деловой практики, руководящем принципе 14 о национальной политике в области защиты интересов потребителей, руководящем принципе 66 о финансовых услугах и руководящем принципе 69 о мерах, касающихся конкретных областей. Как видно из «Всемирной карты защиты потребителей», в 50 из 63 государств-членов, ответивших на вопросник ЮНКТАД, просвещение потребителей охвачено законодательством о защите потребителей. Остальные 10 государств-членов также в той или иной форме осуществляют инициативы по просвещению потребителей.

28. Государства-члены осуществляют множество важных инициатив, включая практикумы и семинары в Болгарии, общественно-информационные кампании в Болгарии, Колумбии и Латвии, брошюры в Германии, специальные учебные программы в Гватемале, Никарагуа, Республике Корея и Японии, а также передвижные выставки по повышению осведомленности в Омане. В Аргентине при Национальном управлении по защите потребителей создана школа по просвещению потребителей, основной целью которой является распространение информации о правах потребителей. В Болгарии Комиссия по защите прав потребителей провела подготовку судей и юристов по вопросам законодательства в области защиты прав потребителей. В Соединенных Штатах Федеральная торговая комиссия сосредоточила внимание на просвещении потребителей, связанном с электронной торговлей, в частности на недопущении кражи личных данных и предотвращении ее последствий, недопущении введения в заблуждение в отношении пищевых добавок и борьбе с мошенническими действиями, связанными с занятостью и электронными денежными переводами. В Макао (Китай) в 2015/16 учебном году Совет по делам потребителей учредил премию для местных учащихся средних школ за изучение потребительских вопросов; участвующие в программе школьники изучают, представляют, обдумывают, анализируют, открывают и оценивают поведение потребителей, влияющее на общество.

29. Во многих государствах-членах важную роль в просвещении потребителей играют также организации потребителей. Как видно из «Всемирной карты защиты потребителей», в 41 из 63 государств-членов, ответивших на вопросник ЮНКТАД, организации потребителей реализуют программы просвещения потребителей, например в Аргентине, Бангладеш, Индонезии, Колумбии, Коста-Рике, Перу, Сербии, Соединенном Королевстве, Соединенных Штатах, Турции, Франции, Хорватии и Чили.

30. Поскольку во всем мире 71 % молодежи пользуется Интернетом, важно, чтобы государства-члены сосредоточили усилия по просвещению потребителей на Интернет-среде³⁷. «Всемирная карта защиты потребителей» показывает, что Австралия, Албания, Аргентина, Бангладеш, Болгария, Мексика, Республика Корея, Соединенные Штаты, Южная Африка и Япония уже продвинулись в этом направлении, но в большинстве государств в рамках работы по просвещению потребителей это направление может стать новым рубежом.

³⁷ United Nations Children's Fund, 2017, *The State of the World's Children 2017: Children in a Digital World* (New York).

31. Еще одним приоритетом должно стать просвещение с особым вниманием к потребителям, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении, включая сельских жителей и малограмотных (руководящий принцип 47). Как видно из «Всемирной карты защиты потребителей», 25 из 63 государств-членов, ответивших на вопросник ЮНКТАД, организуют специальные обучающие программы для потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. В этих странах первоочередное внимание уделяется следующим группам: коренным народам и меньшинствам в Австралии; потребителям с инвалидностью в Австралии, Колумбии и Республике Корея; детям в Колумбии и Германии; пожилым людям в Чехии, Германии и Республике Корея; иммигрантам и беженцам в Германии и Республике Корея; сельским жителям в Южной Африке; чрезмерно закредитованным заемщикам в Швеции.

С. Электронная торговля

32. Согласно оценкам, в 2017 году покупки в Интернете совершали 1,3 млрд человек, или четверть населения мира. На долю развивающихся стран приходится 90 % мирового роста пользования Интернетом, причем самые высокие темпы роста наблюдаются в наименее развитых странах. В 2018 году Интернетом пользовались 51,2 % мирового населения, 3,9 млрд потребителей проводили время в сети³⁸.

33. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 70/186 отметила, что электронная торговля становится все более значимой для потребителей во всем мире и открывающимися благодаря ей возможностями следует воспользоваться для содействия обеспечению экономического развития и роста. С учетом растущего значения электронной торговли для потребителей, в руководящие положения был включен новый раздел (раздел I), посвященный данному вопросу; остальные положения в равной степени применимы к электронной торговле. Одной из законных потребностей, обозначенных в руководящих принципах, является обеспечение защиты потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли.

34. В своей пересмотренной в 2016 году рекомендации о защите потребителей в сфере электронной торговли Организация экономического сотрудничества и развития признает необходимость решения ряда возникающих у потребителей проблем, связанных с раскрытием информации, вводящей в заблуждение или недобросовестной коммерческой практикой, подтверждением и оплатой, мошенничеством и хищением личных данных, а также урегулированием споров и возмещением ущерба³⁹. В ходе пересмотра были включены такие новые аспекты, как неденежные операции, продукты с цифровым контентом, мобильные устройства, риски, связанные с конфиденциальностью и безопасностью, защита платежей и безопасность продукции, а сфера охвата рекомендации была распространена на коммерческие операции, с помощью которых компании обеспечивают возможность совершать сделки между потребителями и облегают этот процесс. Кроме того, руководящие указания и примеры, касающиеся электронной торговли, содержатся в «Инструментарии защиты цифровых потребителей» Организации экономического сотрудничества и развития и Группы 20, а также в подготовленном ЮНКТАД «Руководстве по защите прав потребителей».

35. В 2017 году ЮНКТАД определила проблемы, с которыми сталкиваются потребители в развивающихся странах в сфере электронной торговли и которые связаны с информацией о товарах, услугах и участниках торговли, возвратом товаров и денег, конфиденциальностью и безопасностью данных, платежами, вводящей в заблуждение и недобросовестной деловой практикой, а также урегулированием

³⁸ UNCTAD, 2019a, *Digital Economy Report 2019: Value Creation and Capture – Implications for Developing Countries* (United Nations publication, sales No. E.19.II.D.17, Geneva); UNCTAD, 2019b, *Business-to-consumer e-commerce index 2019, Technical notes on information and communications technology for development* No. 14.

³⁹ См. www.oecd.org/sti/consumer/consumersinthedigitaleconomy.htm.

споров и возмещением ущерба⁴⁰. В силу глобального и международного характера электронной торговли с 2015 года на международном уровне наблюдается растущий интерес к решению вопросов, связанных с электронной торговлей, например в рамках ряда международных форумов, в том числе на сессиях Межправительственной группы экспертов и в ходе Недели электронной торговли ЮНКТАД, включая Неделю электронной торговли в Африке, и на совещаниях Африканского диалога по защите потребителей, Ассоциации государств Юго-Восточной Азии, Международной сети по обеспечению соблюдения законов о защите потребителей и Организации экономического сотрудничества и развития, на саммитах по вопросам прав потребителей Группы 20, Иbero-американском форуме учреждений по защите прав потребителей и Международном форуме по защите прав потребителей ЮНКТАД, а также в рамках Программы в области конкуренции и защиты прав потребителей для Латинской Америки.

36. Такая тенденция наблюдается и на национальном уровне. Так, в 2019 году в Соединенных Штатах в ответ на вводящие в заблуждение рекомендации и обзоры Федеральная торговая комиссия опубликовала новые правила в отношении того, когда и каким образом лидеры мнений в сети должны сообщать своим подписчикам о своем участии в спонсорстве⁴¹. Аналогичные руководства были опубликованы в Перу и Соединенном Королевстве⁴². Что касается защиты данных о потребителях, то в 2019 году Федеральная торговая комиссия наложила денежный штраф в размере 5 млрд долл. за неправомерное использование одной из социальных сетей персональной информации пользователей⁴³. В Европейском союзе с мая 2018 года вступил в силу общий регламент о защите данных, позволяющий потребителям в большей степени контролировать использование своих персональных данных⁴⁴. В Германии были введены ограничения в отношении одной из социальных сетей, которая объединяла пользовательские данные, полученные от сторонних приложений, работающих на базе социальных сетей, без получения добровольного согласия пользователей, что является нарушением регламента Европейского союза⁴⁵.

37. Несмотря на активизацию работы в этой области, доверие потребителей к цифровым рынкам остается низким. Согласно опросам, отсутствие доверия является основным недостатком для 49 % потребителей, которые не делают покупок в Интернете, а 78 % опрошенных обеспокоены вопросами конфиденциальности в Интернете, причем у более половины (53 %) опрошенных эта обеспокоенность по сравнению с предыдущим годом возросла⁴⁶. Это еще более очевидно в случае трансграничной розничной электронной торговли. По оценкам ЮНКТАД, в 2017 году объем экспортных розничных продаж физическим лицам в стоимостном выражении составил 412 млрд долл., что соответствует почти 11 % от общего объема розничных продаж и на 7 % больше, чем в 2015 году⁴⁷. Для повышения доверия потребителей к электронной торговле необходимо совершенствовать политику защиты потребителей в Интернете на национальном, региональном и международном уровне. В соответствии с рекомендацией, содержащейся в руководящих принципах, государствам-членам следует пересмотреть свою политику в области защиты интересов потребителей с учетом особенностей электронной торговли и принять меры

⁴⁰ TD/B/C.I/CPLP/7.

⁴¹ См. <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2019/11/ftc-releases-advertising-disclosures-guidance-online-influencers>.

⁴² См. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/3979412/Publicidad+Digital.pdf/186e5bc2-42c6-9a30-1d5c-dff598e82358> и <https://www.asa.org.uk/resource/influencers-guide.html>.

⁴³ Ответы Соединенных Штатов Америки на вопросник ЮНКТАД.

⁴⁴ См. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.

⁴⁵ См.

https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Meldung/EN/Pressemitteilungen/2019/07_02_2019_Facebook.html.

⁴⁶ См. <https://www.cigionline.org/internet-survey-2017> и <https://www.cigionline.org/internet-survey-2019>.

⁴⁷ UNCTAD, 2019a.

к обеспечению осведомленности потребителей и предпринимателей об их правах и обязанностях на цифровом рынке.

38. В 2018 году Международная сеть защиты потребителей и правоприменения разработала рекомендации для компаний, касающиеся типовых условий сделок с потребителями в рамках цифровой экономики⁴⁸. В 2019 году органы по защите потребителей 27 стран, таких как Малави, Нидерланды, Норвегия и Польша, направили совместное открытое письмо в адрес платформ приложений и предложили внести изменения в структуру магазинов приложений и представить более полную информацию об использовании данных о потребителях⁴⁹.

39. Необходимо также укреплять международное сотрудничество между органами по защите прав потребителей. В 2018 году на веб-сайте, посвященном сбору жалоб от потребителей из других стран и поддерживаемом Международной сетью защиты потребителей и правоприменения⁵⁰, было зарегистрировано более 29 000 международных жалоб. Организация экономического сотрудничества и развития выявила несколько факторов, которые подрывают международное сотрудничество в области защиты прав потребителей, а именно: нехватка ресурсов, отсутствие правовых полномочий, проблемы с защитой частных данных и конфиденциальностью, а также языковые барьеры⁵¹. Рабочая группа по защите прав потребителей в контексте электронной торговли Межправительственной группы экспертов стремится выработать рекомендации, в частности для развивающихся стран, по совершенствованию международного сотрудничества в области правоприменения в цифровую эпоху с учетом обсуждений, ведущихся в рамках Организации экономического сотрудничества и развития и Международной сети по вопросам защиты прав потребителей и правоприменительной практики.

D. Финансовые услуги

40. В своей резолюции о защите интересов потребителей Генеральная Ассамблея признала, «что потребительская уверенность и доверие в условиях нормального функционирования рынка финансовых услуг способствуют укреплению финансовой стабильности, активизации роста, повышению эффективности и развитию инновационной деятельности в долгосрочной перспективе и что в связи с недавним финансовым кризисом на передний план вновь выдвигается задача обеспечения защиты интересов потребителей, для решения которой в финансовом секторе требуется создать эффективные регулирующие, надзорные и правоприменительные механизмы в целях содействия повышению благосостояния потребителей»⁵². В пересмотренное издание руководящих принципов включен новый раздел, посвященный финансовым услугам (раздел J), в основу которого положена международная передовая практика, обобщенная, в частности, Всемирным банком, а после глобального финансового кризиса 2008–2009 годов — Организацией экономического сотрудничества и развития и Группой 20⁵³. Раздел J касается

⁴⁸ Organization for Economic Cooperation and Development, 2019, Challenges to consumer policy in the digital age: Background report – Group of 20 international conference on consumer policy. Этот инструментарий включает шесть общих зонтичных принципов, направленных на защиту потребителей в цифровом пространстве и повышение доверия к электронной торговле и касающихся добросовестной деловой и рекламной практики, надлежащего раскрытия информации, безопасного подтверждения сделок и оплаты, рисков, связанных с конфиденциальностью и безопасностью, безопасности продукции и эффективных механизмов урегулирования споров.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ См. <https://www.econsumer.gov/en/FileAComplaint#crnt>.

⁵¹ Organization for Economic Cooperation and Development, 2018, Consumer protection enforcement in a global digital marketplace, Digital economy papers No. 266.

⁵² A/RES/70/186.

⁵³ Общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг, изложенные Группой 20, охватывают нормативно-правовую базу и систему надзора, роль надзорных органов, справедливое и равное отношение к потребителям, раскрытие информации и транспарентность, просвещение и повышение осведомленности в финансовых вопросах,

обеспечения общедоступности, денежных переводов, ответственного поведения бизнеса, защиты данных и просвещения потребителей. Государствам-членам следует создавать или поощрять органы по обеспечению правоприменения и надзору, программы просвещения и повышения грамотности потребителей, раскрытие информации, ответственное поведение бизнеса и защиту данных, а также принимать меры для совершенствования и согласования мер политики по защите интересов потребителей в вопросах обеспечения общедоступности финансовых услуг.

41. Как видно из «Всемирной карты защиты потребителей», в 32 из 63 государств-членов, ответивших на вопросник ЮНКТАД, финансовые услуги охвачены законодательством о защите прав потребителей. В тех государствах, где законы о защите прав потребителей не распространяются на финансовые услуги, имеются специальные законы или подзаконные акты, касающиеся финансового сектора. Среди прочих стран, в Австрии, на Багамских Островах, в Гватемале, Индонезии, Кении, Колумбии, Панаме, Сербии, Тунисе, Турции и Японии действуют законы или подзаконные акты, регулирующие финансовый сектор.

42. Одной из приоритетных задач для государств-членов является обеспечение того, чтобы надзорные органы обладали необходимыми полномочиями и ресурсами для достижения поставленных перед ними целей. Например, Перу возлагает на свое агентство по защите прав потребителей — Национальный институт защиты конкуренции и охраны интеллектуальной собственности — ответственность за рассмотрение жалоб потребителей и отдельных нарушений прав потребителей, позволяя при этом регулирующему органу финансового сектора осуществлять надзор за добросовестностью поведения поставщиков услуг по отношению к своим клиентам. В 2013 году в Соединенном Королевстве было создано Управление финансовой практики, призванное обеспечить надлежащую степень защиты потребителей, а в 2011 году в Соединенных Штатах было создано Бюро по финансовой защите потребителей, которое уделяет приоритетное внимание интересам потребителей и расширяет их возможности в плане принятия более обоснованных финансовых решений⁵⁴. Однако во многих случаях органы по защите потребителей не обладают директивными или правоприменительными полномочиями в финансовом секторе, которые закреплены за отраслевым регулирующим органом, например, как это видно из «Всемирной карты защиты потребителей», в Австралии, Аргентине, Бразилии, Германии и Лаосской Народно-Демократической Республике. Координация между учреждениями по защите прав потребителей и отраслевыми регулируемыми органами имеет ключевое значение для укрепления и согласования мер по защите интересов потребителей, направленных на обеспечение общедоступности финансовых услуг, просвещение в области финансовых вопросов и защиту интересов потребителей при получении доступа к финансовым услугам и их использовании.

43. В условиях беспрецедентных темпов технических изменений и распространения финансовых услуг во всем мире повсеместно признается, что финансовое просвещение имеет решающее значение для расширения финансовых прав и возможностей физических лиц и общей стабильности финансовой системы. В 2002 году признание важности распространения финансовой грамотности с помощью просвещения побудило Организацию экономического сотрудничества и развития создать Международную сеть по финансовому образованию, которая в настоящее время включает представителей более 125 стран и ведет работу, направленную на разработку инструментов политики, содействие распространению финансовой грамотности с помощью образования и обмен опытом и передовой практикой с опорой на исследования и сопоставимые данные, позволяющие измерять

ответственное поведение поставщиков финансовых услуг и уполномоченных агентов, защиту активов потребителей от мошенничества и неправомерного использования, защиту данных о потребителе и конфиденциальность, рассмотрение жалоб и возмещение ущерба и вопросы конкуренции. См. <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/g20-oecd-task-force-financial-consumer-protection.htm>.

⁵⁴ См. www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/21/contents/enacted и <https://www.cftc.gov/LawRegulation/DoddFrankAct/index.htm>.

достигнутые результаты⁵⁵. В 2019 году перуанское агентство по защите потребителей провело исследование информационного неравенства между компаниями и потребителями в рамках финансовой системы, в ходе которого были выявлены возможности усовершенствования практики ведения бизнеса на финансовом рынке, оптимизации доступной потребителям информации и укрепления системы просвещения потребителей⁵⁶.

44. Ответственное поведение поставщиков финансовых услуг и уполномоченных агентов, включая ответственное кредитование и реализацию финансовых продуктов, удовлетворяющих потребностям потребителей и соответствующих их финансовым возможностям (руководящий принцип 66 f)), является важнейшим фактором здорового развития финансового сектора, обеспечения всеобщего охвата финансовыми услугами и экономического роста в целом. Некоторые государства-члены, например Болгария, Новая Зеландия, Перу, Тринидад и Тобаго, Швеция и Южная Африка, поощряют инициативы по саморегулированию в финансовом секторе, которые должны сочетаться с надлежащей политикой регулирования и правоприменения в области защиты финансовых прав потребителей.

Е. Меры, касающиеся конкретных областей: водоснабжение и энергоснабжение

45. Коммунальные услуги, такие как водоснабжение, энергоснабжение, водоотведение и связь, как правило, сопряжены с особыми трудностями в плане защиты потребителей. Речь идет не только о самых базовых и необходимых услугах, но и об услугах, которые обладают такими экономическими характеристиками, из-за которых зачастую сложно создать для них конкурентную среду. Большинство поставщиков коммунальных услуг используют для предоставления услуг определенную сетевую структуру. Экономические характеристики таких фиксированных сетей указывают на то, что обслуживание всего рынка одной компанией будет дешевле, чем несколькими, и, если с общеэкономической точки зрения наиболее эффективно, когда такие инфраструктурные услуги предоставляет один единственный оператор, возникает естественная монополия. Такая естественная монополия «привязывает» потребителей к определенной компании. Когда крупные инвестиции в сеть уже вложены, затраты на строительство второй подобной сети становятся для новых участников слишком высокими⁵⁷. Однако сегодня такое суждение в меньшей степени справедливо. Многие аспекты естественной монополии меняются, и с момента перехода на оказание персонализированных услуг мобильной связи телекоммуникационные услуги стали конкурентными услугами с меньшим числом сетевых эффектов, поскольку связанные с ними относительно недорогие капитальные активы могут перекрываться на одной территории. Однако водо- и энергоснабжение остаются в основном в рамках государственного сектора⁵⁸.

46. Пересмотр руководящих принципов в 2015 году стал прорывом в этой области, поскольку в них были закреплены новые законные потребности, связанные с доступом потребителей к товарам и услугам первой необходимости и защитой потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Как видно из «Всемирной карты защиты потребителей», в 41 из 63 государств-членов, ответивших на вопросник ЮНКТАД, вопросы доступа потребителей к товарам и услугам первой необходимости охвачены законодательством о защите прав потребителей.

47. Несколько Целей и задач в области устойчивого развития касаются услуг, включая водоснабжение и санитарии (цель 6) и энергию (цель 7). Доступ к безопасной воде и санитарии и рациональное регулирование пресноводных экосистем имеют исключительно важное значение не только для здоровья людей и устойчивости

⁵⁵ См. <https://www.oecd.org/financial/education/oecd-international-network-on-financial-education.htm>.

⁵⁶ Ответы Перу на вопросник ЮНКТАД.

⁵⁷ TD/B/C.I/CLP/L.7.

⁵⁸ UNCTAD, 2017, *Manual on Consumer Protection* (Geneva).

окружающей среды, но и для экономического процветания, и поэтому цель 6 направлена на обеспечение наличия и рационального использования водных ресурсов и санитарии для всех, в том числе за счет достижения целевых показателей, касающихся всеобщего и равноправного доступа к безопасной и недорогой питьевой воде. Рост энергопотребления обусловлен ростом численности населения, экономическим ростом и урбанизацией во всем мире. Надежное энергоснабжение и предоставление соответствующих услуг по доступным ценам оказывает значительное влияние на сокращение масштабов нищеты и экономический рост. Производство энергии с использованием угля и нефти приводит к выбросам двуокси углерода, и поэтому актуальными вопросами для многих стран стали обеспечение эффективности использования нефти, газа и угля и необходимость расширения использования возобновляемых источников энергии, например гидроэнергии, биомассы, энергии солнца, ветра, геотермальной энергии, энергии волн и приливов⁵⁹.

48. Как видно из «Всемирной карты защиты потребителей», в 26 из 63 государств-членов, ответивших на вопросник ЮНКТАД, водоснабжение и энергоснабжение охвачены законодательством о защите прав потребителей. В тех государствах, где законы о защите прав потребителей на энергоснабжение или водоснабжение не распространяются, имеются специальные законы или нормативные акты, касающиеся этих секторов, например в Индонезии, Иордании, Колумбии, Панаме, Таиланде, на Украине, в Чили и Южной Африке.

49. Пересмотренное в 2015 году издание руководящих принципов направлено на обеспечение надлежащей защиты потребителей, в том числе в сельских районах, при использовании таких товаров и услуг первой необходимости, как вода и энергия. В руководящем принципе 76 содержится призыв к обеспечению всеобщего доступа к чистой энергии и указывается, что государствам-членам следует, с учетом своих экономических реалий, разрабатывать, осуществлять или укреплять национальную политику, направленную на улучшение снабжения потребителей недорогостоящей энергией и совершенствование систем ее распределения, а также на повышение качества такой энергии. В этой связи Международная организация по стандартизации приняла во многих областях стандарты, главная цель которых заключается в содействии укреплению защиты интересов потребителей. В 2016 году был принят стандарт, касающийся энергетических услуг, включая руководящие принципы оценки и совершенствования предоставления энергетических услуг пользователям, которые были предложены Международной организацией потребителей. Этот стандарт направлен на обеспечение всеобщего и справедливого доступа потребителей к энергии и содержит руководящие принципы, касающиеся удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей, критериев оценки предоставления энергетических услуг потребителям и просвещения и обучения потребителей с целью понимания специфики энергетических услуг, предоставляемых поставщиком.

50. В руководящем принципе 72 указывается, что государствам-членам следует обеспечить разработку, дальнейшее осуществление или совершенствование национальной политики, направленной на улучшение снабжения питьевой водой и ее распределения, а также на повышение ее качества. Международная организация по стандартизации также приняла разнообразные стандарты в области водных ресурсов, касающиеся, в частности, питьевой воды и санитарных услуг. Эти стандарты включают рекомендации по оценке, совершенствованию и управлению деятельностью, связанной с оказанием услуг в рамках систем снабжения питьевой водой и санитарии, и помогают органам власти и операторам удовлетворять ожидания потребителей и соблюдать принципы устойчивого развития⁶⁰.

51. Руководящие принципы являются полезным инструментом для государств-членов при разработке политики в области защиты потребителей и сохраняют свою актуальность. В таких областях, как коммунальное хозяйство, требуется проведение дальнейших исследований. В руководящем принципе 97 указывается, что Межправительственная группа экспертов должна рассматривать соответствующие

⁵⁹ TD/B/C.I/MEM.4/17.

⁶⁰ См. <https://www.iso.org/publication/PUB100293.html>.

исследования, документы и доклады соответствующих организаций системы Организации Объединенных Наций и других международных организаций и сетевых объединений, обмениваться информацией о программах работы и темах консультаций и определять проекты для совместного осуществления и возможности для сотрудничества в деле оказания технической помощи. Кроме того, на сессиях Межправительственной группы экспертов ЮНКТАД распространяет результаты работы (исследования, доклады, руководящие принципы) других организаций.

V. Программа работы Межправительственной группы экспертов на период 2016–2020 годов

52. В руководящих принципах излагаются функции Межправительственной группы экспертов. На своей первой сессии Межправительственная группа экспертов утвердила свои процедуры и метод работы⁶¹. Восьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса примет решение по программе работы Межправительственной группы экспертов на период 2020–2025 годов.

53. За последние годы число участников сессий Межправительственной группы экспертов увеличилось, и в него вошли национальные и региональные учреждения по защите прав потребителей, межправительственные органы и представители постоянных представительств в Женеве, а также другие заинтересованные стороны, представляющие международные организации, научные круги, потребительские ассоциации и частный сектор⁶². На каждой сессии принимались согласованные выводы, отражающие международный консенсус по различным вопросам, связанным с защитой потребителей, и определяющие программу работы в межсессионный период. В соответствии с руководящими принципами Межправительственная группа экспертов не выносит суждений о деятельности или поведении отдельных государственных органов или отдельных предприятий в связи с теми или иными коммерческими операциями (руководящий принцип 98). Мандат на проведение обзора руководящих принципов до восьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса получен не был.

54. Межправительственная группа экспертов ежегодно проводит сессии высокого уровня, посвященные осуществлению руководящих принципов, рассматривает различные аналитические и исследовательские документы, подготовленные секретариатом ЮНКТАД, и проводит обсуждения по вопросам защиты потребителей в сфере электронной торговли, урегулирования споров и возмещения ущерба, безопасности потребительских товаров и вклада защиты потребителей в рационализацию моделей потребления⁶³. Кроме того, Межправительственная группа экспертов провела обсуждения в формате «круглого стола» по таким вопросам, как проблемы и перспективы развития экономики совместного потребления, привлечение заинтересованных сторон к достижению Целей устойчивого развития, защита потребителей в сфере финансовых услуг и защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, а также по ежегодным докладам о наращивании потенциала и технической помощи по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей. На сегодняшний день Индонезия и Марокко провели добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей, а в 2020 году добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей был проведен в

⁶¹ TD/B/C.I/CPLP/4.

⁶² К числу международных и региональных организаций с мандатом в области защиты потребителей, которые принимали участие в сессиях, относятся Ассоциация государств Юго-Восточной Азии, Центральноеафриканское экономическое и валютное сообщество, Общий рынок Востока и Юга Африки, Евразийская экономическая комиссия, Европейская комиссия, Организация американских государств и Европейская экономическая комиссия. См. TD/B/C.I/CPLP/4, TD/B/C.I/CPLP/9, TD/B/C.I/CPLP/15 и TD/B/C.I/CPLP/20.

⁶³ TD/B/C.I/CPLP/7; TD/B/C.I/CPLP/11; TD/B/C.I/CPLP/12; TD/B/C.I/CPLP/17.

Перу⁶⁴. Кроме того, Межправительственная группа экспертов опубликовала два ключевых инструмента для обмена передовой практикой — Всемирную карту защиты потребителей и виртуальный каталог передовой международной практики в области защиты потребителей и конкуренции; последний был создан в сотрудничестве с Перу и при содействии этой страны. Наконец, на полях каждой сессии были организованы различные параллельные мероприятия.

55. В целях продолжения работы своих ежегодных сессий в течение всего года, освещения передовой практики и содействия обмену информацией и консультациям Межправительственная группа экспертов просила ЮНКТАД учредить различные рабочие группы, возглавляемые и составляемые государствами-членами на добровольной основе без финансовых последствий для регулярного бюджета Организации Объединенных Наций. В 2017–2018 годах рабочая группа по защите прав потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, собрала примеры передовой практики в этой сфере, признав, что единого определения уязвимости потребителей не существует и что меры национальной политики отвечают конкретным социальным и экономическим потребностям потребителей в каждой стране. В 2017 году была создана рабочая группа по защите прав потребителей в электронной торговле, которая в настоящее время занимается вопросами вводящей в заблуждение и недобросовестной деловой практики, просвещения потребителей и консультирования предприятий, а также международным сотрудничеством в области правоприменения. В 2018 году была создана рабочая группа по безопасности потребительских товаров, целью которой является укрепление рамок обеспечения безопасности потребительских товаров на национальном, региональном и международном уровнях для защиты потребителей от угроз для их здоровья и безопасности.

56. Таким образом, Межправительственная группа экспертов успешно выполняет свой мандат. Помимо прочих функций, она служит форумом для многосторонних консультаций, обсуждений и обмена мнениями между государствами-членами по вопросам, связанным с руководящими принципами, осуществляет сбор и распространение информации, проводит исследования и аналитическую работу, организует экспертные обзоры в развивающихся странах и странах с переходной экономикой и оказывает им техническую помощь и содействие в укреплении потенциала, а также готовит соответствующие доклады и рекомендации по вопросам политики в области защиты прав потребителей.

VI. Будущая работа и вопросы для обсуждения

57. В резолюции 70/186 Генеральная Ассамблея принимает к сведению возложенный на ЮНКТАД мандат проводить исследовательско-аналитическую работу и помогать всем государствам-членам в разработке и осуществлении политики в области защиты прав потребителей, содействии расширению обмена передовым опытом и проведению коллегиальных экспертных обзоров осуществления такой политики. Сессии Межправительственной группы экспертов являются единственными ежегодными совещаниями по вопросам защиты прав потребителей, в которых участвуют почти все страны мира. Восьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса примет решение относительно областей работы ЮНКТАД в 2020–2025 годах, связанных с защитой потребителей. Секретариат ЮНКТАД предлагает, в частности, сосредоточить внимание на следующих новых вопросах, которые были подробно рассмотрены в настоящей записке:

а) новые вызовы в области защиты потребителей, такие как изменения в сфере цифровой экономики, безопасность продукции и доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости, финансовые услуги, а также урегулирование споров и возмещение;

⁶⁴ TD/B/C.I/CPLP/6; TD/B/C.I/CPLP/13; TD/B/C.I/CPLP/18; TD/RBP/CONF.9/7.

- b) международное сотрудничество в области защиты потребителей;
- c) особые потребности и проблемы потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении;
- d) участие в защите потребителей заинтересованных сторон, а именно государственных органов, групп потребителей и компаний.

58. Восьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса, возможно, решит рассмотреть следующие вопросы для обсуждения:

- a) Каковы новые тенденции и вызовы в области защиты потребителей?
 - b) Какие области руководящих принципов для защиты интересов потребителей нуждаются в дальнейшем обсуждении и более активном осуществлении?
 - c) Каким образом можно мобилизовать внебюджетные ресурсы в поддержку осуществления руководящих принципов для защиты интересов потребителей и мандата ЮНКТАД в области защиты потребителей?
-