



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

Distr.: General  
30 April 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  
Пункт 3 с) предварительной повестки дня  
**Добровольный экспертный обзор законодательства**  
**и политики в области защиты прав**  
**потребителей Марокко**

**Добровольный экспертный обзор**  
**законодательства и политики в области**  
**защиты прав потребителей: Марокко**

**Обзор\***

\* Результаты, трактовка и выводы, изложенные в настоящем документе, являются точкой зрения автора и не обязательно отражают точку зрения Организации Объединенных Наций, ее должностных лиц или государств-членов. Настоящий документ представляет собой обзор полного доклада о добровольном экспертном обзоре законодательства и политики Марокко в области защиты прав потребителей.



## Содержание

	<i>Стр.</i>
I. Введение .....	3
II. Ситуация в политической, экономической и социальной областях .....	3
III. Основные законодательные акты .....	4
A. Закон № 31-08 о защите прав потребителей .....	4
B. Другое применимое законодательство .....	8
IV. Организационная структура .....	10
A. Государственные учреждения .....	10
B. Другие заинтересованные стороны .....	13
V. Международное сотрудничество .....	14
VI. Выводы и рекомендации .....	15
A. Выводы .....	15
B. Рекомендации .....	16
1. Основные аспекты Закона № 31-08 .....	16
2. Организационная структура .....	19

## I. Введение

1. В своей резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 года о защите интересов потребителей Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций 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, мер по его применению и политики такой защиты. Руководящие принципы помогают развивать международное сотрудничество в правоприменительной сфере между государствами-членами и способствуют обмену опытом в деле защиты интересов потребителей. Генеральная Ассамблея также постановила учредить в рамках ЮНКТАД межправительственную группу экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, призванную служить международным институциональным механизмом упомянутых руководящих принципов.
2. Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей поручено проводить добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей, осуществляемых национальными органами по защите прав потребителей<sup>1</sup>. Марокко стало первым добровольцем среди государств – членов ЮНКТАД.
3. Цель добровольных экспертных обзоров заключается в том, чтобы давать внешнюю независимую оценку эффективности законодательства в области защиты прав потребителей; выявлять проблемы, которые предстоит решить, и пробелы в правовой и институциональной базе, которые необходимо устранить; оценивать осведомленность о вопросах защиты прав потребителей соответствующих заинтересованных сторон и их вклад в этой области; выносить рекомендации относительно надлежащих мер; и оказывать странам помощь в выполнении этих рекомендаций путем разработки программы по созданию потенциала<sup>2</sup>.

## II. Ситуация в политической, экономической и социальной областях

4. Королевство Марокко является конституционной, демократической парламентской и социальной монархией; численность его населения составляет примерно 35 млн человек<sup>3</sup>. Индекс развития человеческого потенциала Марокко за 2015 год составляет 0,647. В период с 1990 по 2015 год средняя ожидаемая продолжительность жизни при рождении в Марокко возросла на 9,6 года, а ожидаемая продолжительность школьного обучения – на 5,6 года. Доход на душу населения в Марокко вырос за период 1990–2015 годов примерно на 90%<sup>4</sup>. Недавно Всемирный банк информировал о достижении Марокко «бесспорного экономического прогресса» за прошедшие 15 лет, и не только с точки зрения экономического роста и повышения уровня жизни, но и с точки зрения обеспечения доступа к основным услугам, таким как электроэнергия, водоснабжение и общественная инфраструктура<sup>5</sup>. Крупнейшим сектором экономики является сельское хозяйство, на которое приходится 15%

<sup>1</sup> TD/B/C.I/CPLP/9.

<sup>2</sup> TD/B/C.I/CPLP/6.

<sup>3</sup> Данные по Марокко за 2016 год. См. World Bank, World Development Indicators database, Имеется по адресу <http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=2&country=MAR> (дата обращения: 30 апреля 2018 года).

<sup>4</sup> Программа развития Организации Объединенных Наций, 2016 год, информационная записка для стран по документу «Доклад о человеческом развитии 2016: человеческое развитие для всех и каждого», Марокко, Имеется по адресу [http://hdr.undp.org/sites/all/themes/hdr\\_theme/country-notes/MAR.pdf](http://hdr.undp.org/sites/all/themes/hdr_theme/country-notes/MAR.pdf).

<sup>5</sup> World Bank, 2018, *Morocco 2040: Emerging by Investing in Intangible Capital*, URL: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28442/9781464810664.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

валового внутреннего продукта и 40–45% всех рабочих мест<sup>6</sup>. Вторым по масштабу сектором является туристическая отрасль, на которую приходится 8% валового внутреннего продукта и 515 000 рабочих мест и которая обеспечивает значительные поступления в иностранной валюте<sup>7</sup>.

5. В последние годы отмечаются стремительный рост и активное развитие сектора розничной торговли. Аналогичным образом, набирает темпы процесс электронной торговли; за три года количество покупок, совершаемых в режиме «онлайн», возросло более чем в два раза и к 2015 году достигло 2,5 млн. В стратегическом плане по защите прав потребителей, который будет представлен позднее Министерством промышленности, инвестиций, торговли и цифровой экономики (МПИТЦЭ) Марокко, говорится о «радикальных изменениях, которые коснутся и предложения, и условий приобретения, поставки и регулирования». Тем не менее на рынке пока еще преобладают покупки в неэлектронном виде; они составляют 87% от общего объема операций<sup>8</sup>.

### III. Основные законодательные акты

6. В Конституции Марокко 2011 года упоминаются различные вопросы, касающиеся защиты прав потребителей, однако без явного указания на потребителей. К их числу относятся «защита и поощрение социально-экономических прав и интересов», права гражданского общества на участие в общественной жизни, неприкосновенность частной жизни и право на информацию. В статье 31 подробно изложены права граждан в таких областях, как социальная защита, образование, достойное жилье, доступ к воде и здоровой окружающей среде и устойчивое развитие. В положении, посвященном ведомству по посредничеству, присутствует ссылка на «пользователей» услуг в системе государственного управления<sup>9</sup>.

#### A. Закон № 31-08 о защите прав потребителей

7. Закон № 31-08 (2011 год), определяющий меры по защите прав потребителей, является примером преимущественно горизонтального законодательства и состоит из 206 статей. В нем устанавливаются основные права потребителей, а также сфера применения и соответствующие определения. Закон тщательно регулирует обязательства предприятий в области предоставления информации, предусматривает защиту от несправедливых договорных условий, а также устанавливает обязательства предприятий в отношении конкретных видов деловой практики, таких как предоставление гарантий, в том числе технических, и регулирует вопросы, касающиеся задолженности потребителей, ассоциаций потребителей, нарушений и уголовного наказания.

##### 1. Преамбула, сфера применения и задачи

8. В преамбуле Закона № 31-08 излагаются основные права потребителей, а именно:

- право на информацию;
- право на защиту экономических прав;
- право быть представленным;

<sup>6</sup> World Bank, 2017, The World Bank in Morocco, имеется по адресу <http://www.worldbank.org/en/country/morocco/overview> (дата обращения: 27 апреля 2018 года)

<sup>7</sup> Марокко, Министерство туризма, 2017 год, информация, доведенная до сведения членов миссии ЮНКТАД в декабре.

<sup>8</sup> Марокко, Министерство промышленности, инвестиций, торговли и цифровой экономики, *Stratégie de protection du Consommateur, 2017–2022* (готовится к выпуску).

<sup>9</sup> Марокко, Генеральный секретариат, 2011 год, *Конституция*, указ № 1-11-91 (от 29 июля 2011 года).

- право на отказ;
- право на выбор;
- право быть выслушанным.

9. Этот перечень отражает некоторые из положений Конституции (право на информацию, право быть представленным и экономические права). Кроме того, в нем приведен ряд ключевых законных потребностей, изложенных в руководящем принципе 5 пересмотренных Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, – наиболее часто цитируемом положении<sup>10</sup>. Статья 3 Закона № 31-08 закрепляет принцип, согласно которому информация должна предоставляться в форме, которая позволяет потребителю сделать разумный выбор исходя из собственных потребностей и средств.

10. В целях отражены общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг, такие как принцип защиты интересов потребителя: «Применимыми являются все другие законодательные положения по одному и тому же предмету, если они более благоприятны для потребителя». В статье 2 Закона № 31-08 понятие «потребитель» определяется следующим образом: «все физические или юридические лица, которые приобретают или используют продукцию, товары или услуги в целях, не связанных с работой, для личного или семейного пользования». Еще одним важным аспектом сферы применения является распространение защиты прав потребителей на государственные предприятия; марокканское законодательство 2011 года, как представляется, предугадало международную тенденцию к включению этих видов предприятий в область применения законодательных норм о защите прав потребителей в соответствии с пересмотренными в 2015 году Руководящими принципами Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей.

<sup>10</sup> См. A/RES/70/186, приложение. В соответствии с руководящим принципом 5 Руководящие принципы призваны обеспечить удовлетворение следующих потребностей: а) доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости; б) защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении; в) защита потребителей от факторов риска, влияющих на их здоровье и безопасность; д) содействие соблюдению и защита экономических интересов потребителей; е) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями; ф) просвещение потребителей, в том числе по вопросам экологических и социально-экономических последствий их потребительских предпочтений; г) наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских споров и средств правовой защиты потребителей; h) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций представлять свои мнения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы; i) содействие формированию рациональных моделей потребления; j) обеспечение защиты потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли; и к) защита личной информации потребителей и свобода глобального обмена информацией.

Право на возврат является отдельным вопросом, который не освещается ни в Конституции Марокко, ни в Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей. Некоторые законные потребности, перечисленные в Руководящих принципах Организации Объединенных Наций, охватываются другими законодательными актами Марокко, как, например, безопасность потребительских товаров (Закон № 24-09 о безопасности товаров и услуг, Закон № 28-07 о безопасности продовольственных товаров, Закон № 25-08 о Национальном управлении по безопасности продовольственных товаров, Закон № 13-83 о борьбе с мошенничеством в отношении проданных товаров, Закон № 18-88 об указании срока годности, а также Закон № 75-291 о проверках скота на соблюдение санитарных требований и требований к качеству) и защита данных (Закон № 09-08 о защите персональных данных). Марокко, Генеральный секретариат, 2010 год, Série “Documentation juridique marocaine”.

## **2. Несправедливые договорные условия**

11. В статье 18 Закона № 31-08 приводится неполный перечень видов договорных условий, которых следует избегать, а статья 16 предполагает определенный гибкий подход к решению вопроса о том, когда условия договоров можно рассматривать как неправомерные. В статье 16 указывается, что при таком рассмотрении необходимо учитывать «обстоятельства на момент заключения договора», что свидетельствует также о более внимательном отношении к контексту и соблюдению принципа, а не просто к формальному выполнению нормативного акта.

## **3. Деловая практика**

12. В разделе IV подробно излагаются нормы регулирования различных видов деловой практики, включая рекламу, дистанционно заключаемые договоры (в том числе в сфере электронной торговли), разносную торговлю, распродажи, продажу за бонусные баллы, продажу с нагрузкой, финансовые пирамиды, злоупотребление уязвимым положением и лотереи.

13. Одним из основополагающих прав потребителей, закрепленных в Законе 31-08, является право на отказ, охватываемое как в преамбуле, так и в положении, посвященном дистанционно заключаемым договорам (статьи 25–43). Оно особенно актуально для онлайн-продаж, поскольку считается, что оно способствует повышению доверия потребителей к системе электронной торговли.

14. В главе о деловой практике содержится положение, посвященное борьбе со злоупотреблением уязвимым положением или неосведомленностью. Согласно статье 59, такое злоупотребление может привести к аннулированию договора и требует возврата средств потребителю, а также выплаты ему компенсации за возможный понесенный в связи с этим ущерб. Данная статья опережает нормы многих других правовых систем и согласуется с руководящим принципом 5 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, касающимся защиты находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении потребителей.

## **4. Задолженность**

15. Более 75 статей в разделе VI посвящены теме потребительской задолженности, включая вопросы потребительского и жилищного кредитования, которые чаще регулируются отраслевым законодательством. Сравнительно новой областью является защита прав потребителей финансовых услуг. До принятия Закона № 31-08 управление сектором осуществлялось либо через сами услуги как таковые, что, по существу, представляло собой форму саморегулирования, либо через арбитраж, отчасти на основании обычая и практики и с опорой на 27 различных законов.

## **5. Ассоциации по защите прав потребителей**

16. Положения раздела VII регулируют роль ассоциаций по защите прав потребителей. Основные функции ассоциаций состоят в том, чтобы обеспечивать информационную поддержку и продвижение интересов потребителей и содействовать соблюдению закона. Они должны быть некоммерческими и функционировать без поддержки в виде субсидии предприятий и коммерческой рекламы, а также не могут иметь какой-либо политической принадлежности.

17. Ассоциации по защите прав потребителей могут быть признаны государством как представляющие общественные интересы при условии, что они отвечают определенным критериям, перечисленным в статье 153. На настоящий момент ассоциаций по защите прав потребителей, которые бы получили этот статус, являющийся общим предварительным условием для осуществления судебного представительства потребителей, еще не существует. Статья 157 предусматривает более широкие возможности, такие как возможность для непризнанных ассоциаций вступать в судебное производство, будучи уполномоченными на это потребителем «и согласно условиям, закрепленным в нормативном акте». В настоящее время на стадии рассмотрения находится решение Министерства юстиции о составлении подробных условий предоставления ассоциациям по защите прав потребителей разрешения выступать в суде.

18. В соответствии с положениями раздела VII ассоциациям потребителей разрешается пользоваться государственным финансированием. В статье 156 говорится о работе по созданию национального фонда под управлением МПИТЦЭ, призванного способствовать «развитию культуры потребления». Это передовая инициатива региона Ближнего Востока и Северной Африки (БВСА), в которую МПИТЦЭ вложило более 1 млн долл. США.

19. В соответствии с руководящим принципом 45 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций, касающимся просвещения потребителей, в Указе № 2-12-462 просвещение потребителей также закрепляется в качестве цели ассоциаций потребителей наряду с «ориентацией и информированием в отношении санитарных, пищевых, экологических и коммерческих аспектов». Это положение восполняет пробел в Законе № 31-08, в котором отсутствует прямое упоминание о просветительских кампаниях, проводимых ассоциациями потребителей. Информационно-просветительские кампании организуются непосредственно МПИТЦЭ и ассоциациями по защите прав потребителей, финансируемыми национальным фондом.

## 6. Механизмы консультаций

20. Статья 204 предусматривает создание высокого консультативного совета по защите прав потребителей как независимого учреждения, которое отвечало бы за выдвижение предложений о необходимых мерах и за представление заключений в отношении предложенных мер. Данное учреждение до сих пор не создано, хотя в настоящее время этот вопрос является одним из приоритетов МПИТЦЭ на 2018–2021 годы.

## 7. Разработка нормативной базы Закона № 31-08

21. Закон № 31-08 предусматривает разработку нормативной базы различных положений посредством издания на уровне правительства нормативных актов, известных как подзаконные акты<sup>11</sup>. В правовой традиции Марокко допускаются значительные промежутки времени между принятием законов и разработкой их нормативной базы, что в некоторых случаях может отрицательно сказаться на эффективности правовых положений. В силу своего межотраслевого характера система защиты прав потребителей особенно уязвима перед лицом таких задержек, поскольку органы по защите прав потребителей в своей работе зависят от условий применения, которые устанавливаются многочисленными министерствами. В случае Марокко для применения Закона № 31-08 необходимы соответствующие действия со стороны десятка департаментов различных министерств.

22. Независимо от этих трудностей, применение Закона № 31-08 обеспечивается 15 подзаконными актами (в виде указов и постановлений). В большинстве своем эти акты были изданы МПИТЦЭ, а также Министерством экономики и финансов и Министерством внутренних дел<sup>12</sup>. Многие нормативные акты регулируют технические и судебные функции инспекторов<sup>13</sup>.

23. Основные ограничения, которые были определены МПИТЦЭ как препятствующие надлежащему обеспечению выполнения Закона № 31-08, включают в себя<sup>14</sup>:

- отсутствие административного наказания;
- необходимость создания простого инструментария для выплаты компенсаций за ущерб во внесудебном порядке;

<sup>11</sup> Статьи 3, 4, 12 и 61.

<sup>12</sup> Марокко, Loi № 31-08 édictant des mesures de protection du Consommateur et ses textes d'application (18 февраля 2011 года).

<sup>13</sup> См. примеры в документе ЮНКТАД, 2018 год, «Добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей: Марокко» (готовится к выпуску).

<sup>14</sup> Марокко, Министерство промышленности, инвестиций, торговли и цифровой экономики, *Stratégie de protection du Consommateur, 2017–2022* (будет представлен позднее).

- ограниченное применение закона в отношении определенных видов коммерческой практики, таких как вводящая в заблуждение реклама;
- необходимость укрепления системы защиты интересов потребителей в сфере кредитования;
- необходимость укрепления системы защиты интересов уязвимых групп населения.

24. Эти ограничения наряду с передовой международной практикой могут быть учтены в будущих поправках к Закону № 31-08 согласно Руководящим принципам Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей.

## **В. Другое применимое законодательство**

### **1. Финансовые услуги**

25. Новый закон о банковской деятельности № 103-12, вступивший в силу в 2015 году, установил всеобщее право иметь счет в банке. На сегодняшний день в стране насчитывается 20 видов бесплатных банковских услуг, предоставляемых на безвозмездной основе<sup>15</sup>. 60% населения Марокко имеет банковские счета. В законе предусматриваются гарантии для банковских вкладов на сумму примерно до 8 800 долл. США, а также содержатся требования об указании цен, возможности перевода счетов, обязательном создании в банках служб по рассмотрению жалоб, ведении реестра неисполненных платежных обязательств, а также санкциях в случае неисполнения закона. Банки обязаны иметь лицензию; запрещается предоставление кредитов в неофициальном порядке<sup>16</sup>. Процентные ставки по кредитам регулируются при помощи применения ограничений процентных ставок.

### **2. Защита потребителей от факторов риска, влияющих на их здоровье и безопасность**

26. Закон № 28-07 о безопасности продуктов питания действует следующим образом: в дополнение к требованиям по предоставлению информации и маркировке пищевых продуктов определяются предварительные условия производства и обработки пищевых продуктов. Следует отметить, что в законе устанавливается принцип предосторожности, известный также как подход, основанный на принципе предосторожности. Этот принцип признается в статье 5.7 Соглашения по применению санитарных и фитосанитарных мер Всемирной торговой организации. Это относится к ситуациям, в которых имеющихся научных знаний может быть недостаточно для принятия окончательного решения о том, стоит ли запретить продукт, однако допускается применение подхода, основанного на принципе предосторожности, до тех пор пока не будет определен реальный уровень опасности<sup>17</sup>.

27. Закон № 24-09 о безопасности товаров и услуг устанавливает «обязанность по обеспечению общей безопасности» для «производителей и импортеров продукции, а также для поставщиков услуг» и предусматривает наказания в случаях, когда поставщики пошли на риск осознанно или были обязаны знать о нем. Это требование позволяет избежать нередкой для многих стран проблемы доказывания факта заблаговременной осведомленности о рисках, что является непростой задачей для

<sup>15</sup> Информация, предоставленная ЮНКТАД Министерством экономики и финансов Марокко во время поездки в ноябре 2017 года. Закон № 103-12 о кредитных учреждениях и связанных с ними организациях, *Официальный бюллетень № 6340 от 5 марта 2015 года*, гарантирует всеобщее право иметь банковские счета. Контроль применения Закона № 103-12 осуществляется Министерством экономики и финансов.

<sup>16</sup> Например, в 2017 году лицензия на банковскую деятельность была предоставлена (исламским) банкам-участникам, как это предусмотрено в Законе № 103-12.

<sup>17</sup> ЮНКТАД, 2017 год, «Руководство по защите прав потребителей» (издание Организации Объединенных Наций. Нью-Йорк и Женева), глава 9. Соглашение по применению санитарных и фитосанитарных мер распространяется на пищевые продукты, а не на промышленные товары или услуги.

правоприменительных органов. Закон № 24-09, дополняющий комплекс общих гражданско-правовых обязанностей, не предусматривает прямой ответственности производителей и поставщиков, как это принято в других странах<sup>18</sup>.

### 3. Защита права на неприкосновенность частной жизни потребителей

28. Права потребителей на защиту их частной жизни были расширены в соответствии с пересмотренной в 2011 году Конституцией Марокко, статья 24 которой провозглашает, что «каждый человек имеет право на защиту своей частной жизни». Закон № 09-08 года о защите физических лиц в процессе обработки личных данных предусматривает следующие права<sup>19</sup>:

- обязательное получение прямого согласия как условие для осуществления сбора данных;
- предоставление информации об использовании данных;
- право на доступ к хранящимся данным, а также их источникам и адресам назначения;
- право на исправление данных без дополнительной платы в случае обнаружения ошибки до истечения установленного срока;
- право на обжалование в Национальной комиссии по контролю защиты личных данных;
- право выражать несогласие в связи со сбором данных.

29. Пользователи данных, в данном случае предприятия, обязаны следить за тем, чтобы сбор данных осуществлялся честно, законно и прозрачно.

### 4. Стандартизация

30. Налаживание рабочих связей между государством и учреждениями по вопросам стандартизации на основе принципа самостоятельности имеет ключевое значение для разработки стандартов во всем мире. Закон № 12-06 о стандартизации предоставил более широкую автономию Марокканскому институту стандартов, который ранее являлся составной частью МПИТЦЭ<sup>20</sup>. Правительство Марокко сохранило за собой некоторые полномочия направляющего органа, однако в статье 22 обозначается намерение применять такие полномочия сообразно рекомендациям экономических и социальных партнеров и технических комитетов упомянутого института.

31. Марокко обеспечивает наличие прочной взаимосвязи между стандартизацией и нормативными актами. Статья 33 Закона № 12-06 предусматривает также переход с добровольного стандарта на обязательный, когда это «будет сочтено необходимым компетентным государственным органом». Однако на практике подавляющее большинство стандартов по-прежнему остаются добровольными. Из 14 400 принятых стандартов обязательными являются лишь 280.

<sup>18</sup> Так, например, положения о прямой ответственности были включены в законодательство Европейского союза директивой о безопасности товаров 1985 года (изменения были внесены в 1999 году) и утверждены Советом Европейских сообществ 25 июля 1985 года. Имеется по адресу <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31985L0374&from=EN>.

<sup>19</sup> Марокко, Закон № 09-08 о защите персональных данных, *Официальный бюллетень № 5714* от 5 марта 2009 года.

<sup>20</sup> Закон № 12-06 по стандартизации, сертификации и аккредитации, *Официальный бюллетень № 5822* от 18 марта 2010 года.

## IV. Организационная структура

### A. Государственные учреждения

#### 1. Правительство

32. В обязанности МПИТЦЭ входит разработка и осуществление государственной политики в таких областях, как промышленность, торговля и новые технологии, кроме тех случаев, в которых по действующим законам и нормативным актам они относятся к ведению других министерских департаментов<sup>21</sup>. Одна из обязанностей МПИТЦЭ состоит в том, чтобы «обеспечивать контроль в областях метрологии, сертификации, качества, техники безопасности на предприятиях, надзора за рынком и защиты прав потребителей»<sup>22</sup>.

33. В структуре Управления по вопросам защиты прав потребителей, надзору за рынком и контролю качества МПИТЦЭ действует Департамент по вопросам защиты прав потребителей (ДЗПП), который является государственным органом Марокко по защите прав потребителей. Вопросами защиты прав потребителей занимаются и многие другие министерства<sup>23</sup>, поскольку система такой защиты имеет горизонтальный характер. ДЗПП прилагает огромные усилия для налаживания механизмов двустороннего сотрудничества с соответствующими министерствами.

#### 2. Государственный орган по защите прав потребителей

34. **Укрепление нормативно-правовой базы Закона № 31-08 и меры по обеспечению его соблюдения.** На ДЗПП возлагаются обязанности по укреплению нормативно-правовой базы, контролю применения законодательства о защите прав потребителей на рынке, взаимодействию с потребителями и повышению их осведомленности об их правах на рынке, наряду с другими соответствующими заинтересованными сторонами, в частности ассоциациями по защите прав потребителей<sup>24</sup> и предприятиями, и содействию развитию движения потребителей. Штат ДЗПП составляет всего 10 человек. В дополнение к ним у МПИТЦЭ имеется более 70 квалифицированных уполномоченных инспекторов на местах. Министерство внутренних дел при содействии МПИТЦЭ организовало подготовку 400 инспекторов; к маю 2018 года эти инспекторы должны приступить к выполнению своих обязанностей в различных регионах страны. В 2016 году приступили к осуществлению выездных проверок следователи МПИТЦЭ, прошедшие соответствующую подготовку и официально приведенные к присяге.

35. Среди осуществленных по состоянию на 31 декабря 2017 года контрольных мероприятий можно назвать следующие:

- проверка 836 предприятий, главным образом продовольственных, специализированных и других розничных магазинов;
- осуществление контроля по 11 636 различным аспектам (маркировка, экспозиция, наличие чеков и т. д.);

<sup>21</sup> Марокко, Министерство промышленности, инвестиций, торговли и цифровой экономики, имеется по адресу <http://www.mcinet.gov.ma/en/content/missions> (дата обращения: 25.04.2018).

<sup>22</sup> Там же.

<sup>23</sup> Министерство энергетики, горной промышленности и окружающей среды, Министерство внутренних дел, Министерство экономики и финансов, Министерство жилищного строительства, городского развития и городской политики, Министерство сельского хозяйства и морского рыболовства, Министерство оснащения и транспорта, Министерство туризма, Министерство ремесел, Министерство здравоохранения, Министерство по общим вопросам и вопросам управления и Министерство юстиции. Имеется по адресу <http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/fr/acteurs/administration-etablissement-publique>.

<sup>24</sup> Независимо от того, считаются ли они представляющими общественные интересы, или нет (см. пункт 17 настоящего документа).

- выявление 2 429 случаев несоблюдения установленных требований, главным образом связанных с отображением цен, маркировкой и наличием чеков;
- направление 105 предупреждений правонарушителям в связи с нарушениями.

36. В рамках проверки электронной торговли ДЗПП осуществил 120 надзорных мероприятий, в том числе на 20 сайтах, которые проходили проверку в 2016 году и которым были вынесены предупреждения. В интересах содействия обеспечению соблюдения Закона № 31-08 по результатам проведенных мероприятий соответствующим предприятиям было направлено более 100 писем с предупреждениями. В прошлом государственные органы власти сталкивались с трудностями при осуществлении своих полномочий в области проверки интернет-сайтов в соответствии с Законом № 31-08. С января 2017 года электронная торговля находится под надзором Центра по надзору за электронной торговлей – нового подразделения МПИТЦЭ<sup>25</sup>.

37. **Поддержка национального движения потребителей.** В 2017 году МПИТЦЭ подписало новые соглашения о финансировании с тремя федерациями ассоциаций по защите прав потребителей, а именно:

- с Марокканской федерацией права потребителей;
- с Национальной федерацией ассоциаций потребителей;
- с Южной федерацией ассоциаций по защите прав потребителей.

38. В рамках работы по повышению профессионального уровня персонала пунктов по работе с потребителями или бюро консультативной помощи потребителю, находящихся в ведении ассоциаций по защите прав потребителей, ДЗПП подготовил стандартное руководство по соответствующим вопросам<sup>26</sup>.

39. **Информационная работа, повышение осведомленности и подготовка кадров.** ДЗПП организовал ряд информационно-просветительских и учебных мероприятий, в частности:

- создан потребительский веб-портал. Этот портал представляет собой онлайн-платформу ([www.khidmat-almostahlik.ma](http://www.khidmat-almostahlik.ma)) на арабском и французском языках. Он призван содействовать повышению уровня осведомленности граждан об их правах. Здесь представлена различная информация, в том числе нормативные акты, информационные бюллетени, руководства и контактные данные ассоциаций по защите прав потребителей. Этот ресурс также содержит сведения для потребителей об их юридических правах и ссылки для перехода на сайты нескольких учреждений и организаций, занимающихся вопросами защиты прав потребителей. В 2017 году веб-портал посетили 41 770 пользователей, что на 14% больше, чем в предыдущем году. В 2017 году число поступивших на веб-портал и признанных приемлемыми жалоб достигло 791, что на 64% больше, чем в 2016 году. Наибольшее количество жалоб касалось сектора телекоммуникаций (29%) и общей розничной торговли (22%), затем следовали сельское хозяйство и рыболовство и сектор финансовых услуг. По характеру претензий 27% жалоб были поданы в связи несоблюдением правовых и общих гарантий, наличием брака и послепродажным обслуживанием, а 24% – в связи с отсутствием информации о цене, нарушениями маркировки и неоправданными задержками доставки;
- национальные дни потребителей. В целях содействия формированию культуры защиты прав потребителей в Марокко ДЗПП организовал несколько ежегодных совещаний с участием всех соответствующих заинтересованных сторон. Эти совещания проводятся в тесном сотрудничестве с заинтересованными партнерами, в частности с ассоциациями по защите прав потребителей и департаментами различных министерств. В 2017 году в 28 городах было организовано 30 мероприятий на местном уровне. В 2018 году национальный

<sup>25</sup> Марокко, МПИТЦЭ, *Stratégie de protection du Consommateur, 2017–2022* (готовится к выпуску).

<sup>26</sup> Марокко, МПИТЦЭ, 2017 год, *Manuel de fonctionnement des guichets consommateur*, Рабат.

день проводился под председательством государственного секретаря МПИТЦЭ, который подчеркнул неизменную приверженность возглавляемого им министерства делу защиты прав потребителей, заявив: «Это приоритетный проект, в центре внимания которого находятся интересы граждан; правительство приступило к осуществлению ряда конкретных мер в рамках проекта».

### 3. Национальное управление по вопросам безопасности продуктов питания

40. Национальное управление по безопасности продуктов питания для здоровья является независимым от правительства органом, который был создан в 2010 году. В обязанности управления входит осуществление широкого спектра мер по обеспечению безопасности продуктов питания, включая инспектирование скотобоен; оно уполномочено изымать не соответствующие требованиям продукты и уничтожать их в случае необходимости, а также налагать штрафы. Инспекторы, работающие при канцеляриях губернаторов регионов, имеют право закрывать объекты. Инспекторы, отчитывающиеся о своей работе перед провинциями, являются независимыми, и их полномочия согласуются с Национальным управлением по вопросам безопасности продуктов питания для здоровья. Управление периодически проводит кампании по предупреждению потребителей о существующих рисках, в частности во время национальных праздников, а также ввело в действие систему телефонного оповещения «голубая линия».

### 4. Защита личных данных

41. Национальная комиссия по контролю защиты личных данных является автономным органом, который отвечает за то, чтобы использование личных данных не наносило ущерба неприкосновенности личной жизни. Комиссия обладает полномочиями по контролю частных и государственных учреждений и выполнения ими Закона № 09-08 о защите личных данных. В случаях нарушения закона комиссия уполномочена осуществлять судебные действия и применять финансовые взыскания и меры уголовного наказания<sup>27</sup>.

42. Комиссия осуществляет следующие функции:

- рассматривает индивидуальные жалобы;
- рассматривает просьбы о предоставлении разрешения пользователям данных (комиссия имеет право отзываться разрешения на сбор и хранение данных, выступая, по сути, в качестве органа, предоставляющего лицензии на торговлю);
- ведет государственный реестр пользователей данных;
- отвечает на запросы о предоставлении консультативной помощи от правительства и парламента.

### 5. Стандартизация

43. Марокканский институт стандартов – это государственный орган, который действует под эгидой МПИТЦЭ, выполняет функции секретариата и выступает в качестве докладчика Высокому совету по стандартизации, сертификации и аккредитации под председательством премьер-министра. В состав Высокого совета входят представители экономических партнеров, таких как отраслевые торговые палаты, профсоюзы, ассоциации по защите прав потребителей, и представители органов, занимающихся исследованиями в области стандартизации. Опыт Высокого совета по стандартизации, сертификации и аккредитации мог бы лечь в основу работы по изучению возможностей развития консультационных механизмов по вопросам защиты прав потребителей под руководством ДЗПП<sup>28</sup>.

<sup>27</sup> Марокко, Национальная комиссия по контролю защиты личных данных, брошюра, имеется по адресу <http://www.cndp.ma/images/documents/CNDP-depliant-fr.pdf>.

<sup>28</sup> Марокко, Закон № 12-06, касающийся стандартизации, сертификации и аккредитации, Указ № 1-10-15 от 11 февраля 2010 года.

## 6. Финансовые услуги

44. Центральный банк стремится поддерживать взаимодействие с государственными ведомствами, занимающимися вопросами защиты прав потребителей, такими как ДЗПП и Совет по вопросам конкуренции. Ассоциациям потребителей удалось разработать проекты типовых договоров с банками с учетом методов передовой международной практики, таких как Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей<sup>29</sup>. Типовые договоры опубликованы в Официальном бюллетене.

45. В данном секторе ведется разработка альтернативных механизмов урегулирования споров. Функционирует организованный Центральным банком и банковскими ассоциациями центр посредничества, который рассматривает 500 дел в год. В случае возникновения спора потребитель имеет право обращаться напрямую в Центральный банк. Решения посреднической службы имеют для банков обязательную силу. Рекомендации этой службы способствуют налаживанию эффективной практики.

## 7. Государственная прокуратура и судебная система

46. Генеральная прокуратура занимается рассмотрением уголовных дел под надзором Министерства юстиции; при этом она имеет автономный статус и собственный бюджет. Судьи, представляющие судебную власть, вынесли ряд решений в отношении Закона № 31-08, которые способствовали его укреплению в качестве правового инструмента защиты прав потребителей. В частности, эти меры коснулись области потребительского кредитования. Среди знаковых примеров толкования в пользу потребителей можно назвать следующие:

- статья 9: Закон № 31-08 толкуется как заведомо благоприятствующий потребителю;
- статья 34: бремя доказывания возлагается на поставщика;
- статья 202: компетенция суда определяется с учетом постоянного места жительства потребителя;
- статья 59: использование неосведомленности или слабости потребителя рассматривается в качестве уголовного преступления и лишает договор законной силы;
- примат защиты прав потребителей перед коммерческим правом в отношении банковских кредитов.

47. Это свидетельствует о потенциальной значимости полноценного применения настоящего Закона № 31-08 даже без дополнительных поправок.

## В. Другие заинтересованные стороны

### 1. Торговые палаты

48. Под надзором МПИТЦЭ в стране действует 12 региональных торговых палат. Торговые палаты участвуют в акции «Национальная неделя качества», которая проводится Управлением по вопросам защиты прав потребителей, надзору за рынком и контролю качества, а также в мероприятиях, организуемых совместно с ассоциациями по защите прав потребителей; так, например, они проводят общественные собрания для разъяснения положений Закона № 31-08.

<sup>29</sup> A/RES/70/186, приложение, руководящий принцип 66; Организация экономического сотрудничества и развития, 2011 год, Group of 20 high-level principles on financial consumer protection, имеется по адресу <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/48892010.pdf>.

49. Федерация торговых палат рассчитывает принять участие в работе высокого консультативного совета по защите прав потребителей, как это предусмотрено в статье 204 Закона № 31-08<sup>30</sup>. Совет, когда он будет создан, в принципе, может стать площадкой для разработки кодексов норм саморегулирования.

## 2. Ассоциации по защите прав потребителей

50. В настоящее время насчитывается 90–100 ассоциаций по защите прав потребителей, действующих на местном уровне; 38 из них учредили пункты по работе с потребителями и бюро консультативной помощи потребителю. В Указе № 2-12-462, который регулирует вопросы предоставления ассоциациям по защите прав потребителей статуса организаций, представляющих общественные интересы, потенциальная роль ассоциаций по защите прав потребителей в формировании государственной политики прямо не упоминается. О признании роли ассоциаций по защите прав потребителей свидетельствует упоминание их предполагаемого участия в работе высокого консультативного совета по защите прав потребителей, который еще предстоит сформировать, как это предусмотрено в Законе № 31-08 2011 года.

51. В статье 6 Указа № 2-12-462 упоминается о представительстве потребителей, однако данный вопрос подробно не разъясняется<sup>31</sup>. Статья 6 Указа (цели и задачи) гласит, что одной из основных целей является «содействие процессу внесудебного урегулирования споров». В статье 24 содержится требование о том, что такое урегулирование должно сопровождаться попытками добиться мирного разрешения спора; на случай, если они окажутся безуспешны, может быть предусмотрено судебное разбирательство. Фактически, по оценкам Национальной федерации ассоциаций потребителей, 72% споров, представляемых на их рассмотрение, разрешаются мирным путем. И, тем не менее, ассоциации по защите прав потребителей полагают, что их несправедливо исключили из процесса судебных разбирательств. Для того чтобы уладить этот вопрос, необходимо принять решение по вопросу о статусе ассоциаций по защите прав потребителей в процессе урегулирования споров. Как представляется, законодательство в этой сфере не поспевает за текущей деятельностью.

52. Кроме того, в соответствии с Законом № 31-08 ассоциациям по защите прав потребителей предоставляется право вступать в судебное производство от имени потребителей. В то же время это право не осуществляется ассоциациями по защите прав потребителей, как это предусмотрено. Одним из возможных объяснений являются обременительные условия осуществления такого права (признание в качестве организации, представляющей общественные интересы, или получение специального разрешения). Другое возможное объяснение – отсутствие у ассоциаций по защите прав потребителей достаточных технических возможностей для участия в судебном процессе.

## V. Международное сотрудничество

53. МПИТЦЭ и ДЗПП проявили себя весьма активными участниками процесса укрепления международного сотрудничества с соседними странами, например по линии программы партнерства с Европейским союзом в рамках Европейского соглашения о сотрудничестве. Реализация данной программы, в которой МПИТЦЭ принимало участие совместно с француско-бельгийским консорциумом, началась в мае 2015 года и продолжалась на протяжении 27 месяцев<sup>32</sup>.

<sup>30</sup> Марокко, МПИТЦЭ, *Stratégie de protection du Consommateur, 2017–2022* (готовится к выпуску).

<sup>31</sup> Указ № 2-12-462 от 14 ноября 2012 года о типовых уставах ассоциаций по защите прав потребителей, имеющих статус объединений, действующих в общественных интересах.

<sup>32</sup> Защита прав марокканских потребителей, партнерский проект № МА/34 в рамках программы Réussir le Status avancé («Переход на новый уровень») (ENPI/2011/022-778), финансируемой Европейским союзом.

54. Кроме того, Марокко является одним из восьми бенефициаров (среди которых Алжир, Египет, Иордания, Йемен, Ливан, Тунис и Государство Палестина) Программы технического сотрудничества ЮНКТАД для Ближнего Востока и Северной Африки (2015–2019 годы), финансируемой Швецией и призванной способствовать региональной экономической интеграции за счет совершенствования политики в области конкуренции и защиты интересов потребителей, с тем чтобы оказывать положительное влияние на такие аспекты, как гендерный баланс, добросовестное управление и борьба с коррупцией. Эта программа поощряет разработку правовых документов и инициатив, таких как укрепление потенциала государственных органов и соответствующих заинтересованных сторон, при уделении особого внимания на региональном уровне вопросам обеспечения обмена опытом и расширения сотрудничества. Одним из конечных результатов этой программы является документ «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей: структура и эффективность профильного учреждения» для региона Ближнего Востока и Северной Африки, разработанный в 2017 году на основе международных стандартов в области защиты прав потребителей<sup>33</sup>.

55. В то же время существуют и другие формы сотрудничества, которые может предусмотреть ДЗПП. Например, Марокко стремится к более активному сотрудничеству и взаимодействию с системой оповещения об опасных непродовольственных продуктах Европейского союза<sup>34</sup>. Кроме того, что касается безопасности товаров, недавно Организация экономического сотрудничества и развития создала Глобальный веб-портал отозванных товаров<sup>35</sup> – всемирную систему оповещения о продукции, изъятой с национальных рынков. Данный веб-портал функционирует не только для государств – членов Организации экономического сотрудничества и развития. Он обновляется и содержит информацию об обязательных и добровольных отзывах потребительских товаров, решения о которых были приняты государственным органом. Доступ к порталу имеют потребители и предприятия; планируется, что в конечном итоге будет обеспечен глобальный охват этого ресурса.

56. В состав Международной сети по защите и обеспечению соблюдения прав потребителей<sup>36</sup> входят организации из более чем 50 стран (хотя Марокко не является ее участником); она призвана содействовать обмену информацией о трансграничной коммерческой деятельности, которая может привести к ущемлению интересов потребителей. Хотя состав участников сети представлен преимущественно государствами Организации экономического сотрудничества и развития, ее членами являются и другие страны. Еще одна дельная сеть для обменов – Африканский диалог по вопросам защиты прав потребителей – действует при поддержке Федеральной торговой комиссии Соединенных Штатов Америки. Для Марокко участие в подобных форумах может быть полезным в плане укрепления потенциала и расширения сотрудничества.

## VI. Выводы и рекомендации

### A. Выводы

57. Правовая база и организационная структура системы защиты прав потребителей в Марокко полностью сформированы и полноценно функционируют. Правовая система Марокко опережает другие правовые системы в некоторых областях; так, в 2011 году в Марокко вступило в силу всеобъемлющее

<sup>33</sup> ЮНКТАД, 2017 год, *Guidelines on Consumer Protection: Agency Structure and Effectiveness* («Руководящие принципы для защиты интересов потребителей: структура и эффективность профильного учреждения») (издание Организации Объединенных Наций. Нью-Йорк и Женева).

<sup>34</sup> Система быстрого оповещения об опасных непродовольственных продуктах Европейской комиссии, имеется по адресу [https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/).

<sup>35</sup> <https://globalrecalls.oecd.org/>.

<sup>36</sup> <https://www.icpen.org/>.

законодательство о защите прав потребителей, охватывающее основные права и обязанности потребителей и предприятий и предусматривающее создание благоприятных условий для деятельности организаций по защите прав потребителей.

58. Организационная структура механизма защиты прав потребителей в Марокко является всеобъемлющей и разветвленной. В силу того, что система защиты прав потребителей имеет горизонтальную структуру, обязанности по защите прав потребителей распределяются между различными государственными органами власти, как и во многих других странах. Таким образом, ключевое значение имеет применение межведомственного подхода, при его поддержке в виде обеспечения профессиональной подготовки и инструктажа во всех соответствующих министерствах. Педагогический подход ДЗПП пользуется широким признанием в других министерствах и позволяет минимизировать опасность дублирования функций.

59. В Марокко действует активный сетевой бизнес и ассоциации по защите прав потребителей. ДЗПП проводит серьезную работу по повышению осведомленности и укреплению потенциала представителей предприятий и ассоциаций потребителей. ДЗПП эффективно осуществляет свои функции и неуклонно укрепляет свои позиции в качестве координационного центра по вопросам защиты прав потребителей на национальном, региональном и международном уровнях.

60. Недавно пересмотренные Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей представляют собой ценное руководство с точки зрения планирования дальнейших улучшений как на правовом, так и организационном уровне. Кроме того, в документе «Руководящие принципы ЮНКТАД по защите прав потребителей: структура и эффективность профильного учреждения» для региона Ближнего Востока и Северной Африки изложен ряд рекомендаций по совершенствованию правовой базы и организационной структуры.

## **В. Рекомендации**

### **1. Основные аспекты Закона № 31-08**

#### *а) Разработка нормативной базы*

61. Для обеспечения эффективного выполнения Закона № 31-08 Марокко необходимо завершить принятие его подзаконных актов. Хотя в этом направлении велась серьезная работа (были приняты два указа и 13 постановлений), необходимо продолжать межминистерское сотрудничество, с тем чтобы устранить нормативные ограничения в отношении применения Закона № 31-08 учреждениями по защите прав потребителей и их агентами в полном объеме.

#### *б) Принципы добросовестной деловой практики*

62. В Законе № 31-08 подробно излагаются многие аспекты коммерческой практики, которые освещаются в готовящемся к выпуску документе ЮНКТАД «Добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей: Марокко». В нем также закрепляется принцип, согласно которому в случае возникновения неясности в договоре положения последнего должны толковаться в пользу потребителя. Злоупотребление неосведомленностью или уязвимым положением потребителей также является уголовно наказуемым согласно статье 59; ее применение может привести к аннулированию договоров; это положение могло бы получить дальнейшее развитие в Законе № 31-08 или в нормативных актах. Например, его действие можно было бы распространить на агрессивные методы маркетинга; в подобных ситуациях понятие уязвимости можно было бы применять к достаточно широким категориям населения.

63. Статья 59 является удачным примером принципиальной законодательной нормы, обеспечивающей общий уровень защиты. Представляется целесообразным более широкое использование таких норм. Исходя из опыта многих стран, можно предположить, что наличие слишком подробных положений, запрещающих

определенные виды практики, может привести к тому, что в ответ предприятия начнут выработать процедуры с целью обойти правовые ограничения. Более гибкие законы, основанные на принципах, могут стать прочным фундаментом для закрепления более подробных положений уже в последующих правилах и стратегиях.

64. В частности, в то время как в статье 16 речь идет об общем контексте сделки, в статье 18 Закона № 31-08 приводится перечень видов договорных условий, которые рассматриваются как неправомерные. Необходимости приводить абсолютно конкретные примеры и составлять исчерпывающий перечень нет – другими словами, не включенная в перечень коммерческая практика должна быть допустимой. Ввиду этого рекомендуется внести в Закон № 31-08 поправки, с тем чтобы включить в него общие примеры недобросовестной коммерческой практики, применимые ко всем секторам торговли, и с тем чтобы определение таких методов осуществлялось в рамках нормативной, правоприменительной практики или прецедентного права.

*c) Доступ к правосудию*

65. Несмотря на то, что согласно Закону № 31-08 ассоциациям по защите прав потребителей предоставляется право вступать в судебное производство от имени потребителей, данное право не осуществляется ассоциациями по защите прав потребителей, как это предусмотрено. Рекомендуется пересмотреть Указ № 2-12-462 от 14 ноября 2012 года, определяющий условия для участия ассоциаций по защите прав потребителей в судебном производстве, таким образом, чтобы содействовать осуществлению этого права. Кроме того, ДЗПП может организовать для федераций по защите прав потребителей правовую подготовку в целях укрепления их потенциала по вопросам участия в судебных разбирательствах.

*d) Альтернативные средства урегулирования споров*

66. Урегулирование споров и предоставление средств правовой защиты потребителям осуществляются представителями судебной власти Марокко. Вместе с тем в Марокко на секторальной основе – в таких секторах, как финансовые услуги и телекоммуникации, – вводится механизм посредничества для урегулирования споров с потребителями. Такую практику можно было бы распространить и на другие секторы – желательно на все секторы экономики, с тем чтобы обеспечить максимальный возможный охват отношений с потребителями. В руководящих принципах 37–41 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, посвященных урегулированию споров и правовой защите, изложены полезные рекомендации по этим вопросам.

67. У ДЗПП имеется преимущество с точки зрения возможностей содействия развитию посреднического механизма для потребителей, поскольку он может координировать и обеспечивать участие в этом процессе соответствующих министерств, государственных учреждений и других заинтересованных сторон. Интернет-портал ДЗПП мог бы служить основой для разработки и популяризации средств урегулирования споров в режиме «онлайн» для споров с потребителями.

*e) Электронная торговля*

68. В соответствии с руководящими принципами 5 j) (законные потребности) и 63 (электронная торговля) Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей Марокко должно обеспечить для потребителей онлайн-услуг защиту на уровне не ниже, чем применяется для других форм торговли.

69. В Законе № 31-08 имеются положения, касающиеся электронной торговли, в том числе права на отказ, которые могут быть пересмотрены в свете пересмотренных Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей в целях решения новых вопросов, таких как обязательства платформ. При этом Марокко рекомендуется сохранять основанные на принципах нормативные акты, с тем чтобы они могли применяться в условиях будущих изменений на рынке.

f) *Финансовые услуги*

70. Закон № 31-08 включает ряд весьма подробных положений, касающихся потребительских кредитов и жилищных ссуд. Вместе с тем в нем нет упоминания о чрезмерной задолженности, ее предупреждении и последствиях, а также об обеспечении доступности; оба принципа представляют собой новую международную практику и отражены в пересмотренных Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей.

71. В частности, рекомендуется включить в Закон № 31-08 более общие положения в отношении поощрения и защиты широких финансовых интересов потребителей и предусмотреть подзаконные акты в целях обеспечения большей доступности финансовых услуг и защиты от чрезмерной задолженности. Взаимоотношения между поставщиками финансовых услуг и их уполномоченными представителями могли бы наилучшим образом регулироваться законом<sup>37</sup>.

72. Например, в рамках Закона № 31-08 можно было бы установить обязательство проводить проверку кредитоспособности заемщиков. Это могло бы способствовать формированию практики ответственного кредитования – нового формирующегося принципа, который также одобрен руководящим принципом 66 f) Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей. В Законе № 31-08 можно было бы также предусмотреть разработку планов погашения задолженности в тех случаях, когда задолженность обусловлена не нарушениями со стороны потребителя или кредитора, а скорее некими событиями в жизни.

g) *Правоприменительные полномочия*

73. Закон № 31-08 предусматривает судебное обеспечение защиты прав потребителей. Можно было бы внести поправки в Закон № 31-08, предусматривающие возможность использования административных правоприменительных мер в дополнение к судебным действиям. Это позволило бы ДЗПП усилить надзор за рынком и переходить от существующей практики вынесения предупреждений к административным судебным запретам и санкциям за нарушение законов о защите прав потребителей. Правоприменительным органам, в частности ДЗПП, могут быть предоставлены прямые административные правоприменительные полномочия, позволяющие обходиться без обращения в суд.

h) *Кодификация*

74. Обширное законодательство Марокко о защите прав потребителей охватывает большинство видов экономической деятельности и реализуется при помощи различных законодательных актов. Так, например, Закон № 31-08 регулирует вопросы потребительского кредитования, тогда как в других секторальных законодательных актах охватываются вопросы прав потребителей, как в случае законов о финансовых и коммунальных услугах.

75. В целях обеспечения всеобъемлющего и согласованного регулирования системы защиты прав потребителей и содействия лучшему пониманию заинтересованными сторонами сложных проблем, связанных с правами потребителей, некоторые страны, такие как Бразилия и Франция, разработали кодексы норм в области защиты прав потребителей. Такие кодексы позволяют собрать и систематизировать законодательные акты о защите прав потребителей и рационализировать организационную структуру. Правовая традиция кодификации, существующая в Марокко (где уже кодифицировано гражданское, коммерческое и трудовое право), позволяет разработать подобный кодекс. Это также даст возможность пересмотреть законодательство Марокко о защите прав потребителей с учетом Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей.

<sup>37</sup> См. A/RES/70/186, приложение, пункты 11 и 66–68.

## 2. Организационная структура

### a) *Правоприменительные меры, координация и общественная значимость*

76. Можно было бы дополнить Закон № 31-08, с тем чтобы он предусматривал возможность административного правоприменения в области защиты прав потребителей. ДЗПП как государственный орган Марокко по защите прав потребителей располагает всеми возможностями для осуществления таких полномочий, в том числе в отношении проведения расследований и наложения административных санкций и судебных запретов.

77. ДЗПП ведет серьезную работу по обеспечению координации с другими министерствами и департаментами, а также проводит консультации с ассоциациями по защите прав потребителей и представителями деловых кругов. В этом плане может быть полезно создание официальных механизмов проведения консультаций, таких как высокий консультативный совет по защите прав потребителей, формирование которого предусмотрено статьей 205 Закона № 31-08. ДЗПП мог бы принимать более активное участие в подготовке консультативных заключений по проектам нормативных актов и вариантам политики правительства, обеспечивая учет в них интересов потребителей.

78. Кроме того, ДЗПП мог бы укрепить свою роль в качестве координационного центра по вопросам защиты прав потребителей посредством привлечения более широкого общественного внимания к своей деятельности. На интернет-портале ДЗПП в удобной форме представлена информация для потребителей, а также предусмотрена возможность подачи жалоб в электронном виде. Необходимо расширять возможности веб-сайта, а также обогащать его содержанием сведениями об информационно-просветительских кампаниях, публикациями, научными и иными исследованиями, которые ДЗПП будет проводить в дальнейшем. ДЗПП также может использовать возможности социальных сетей и «горячих линий» для укрепления своей общественной значимости в работе с потребителями и предприятиями.

### b) *Укрепление потенциала*

79. ДЗПП мог бы разработать стандартные программы подготовки для государственных должностных лиц и судей с применением подготовленных ЮНКТАД документов по тематике укрепления потенциала, таких как «Руководство по защите прав потребителей»<sup>38</sup> и «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей: структура органа и эффективность» для региона Ближнего Востока и Северной Африки. Кроме того, ДЗПП мог бы разработать общую программу подготовки для ассоциаций защиты прав потребителей, а также для деловых кругов, для которых ЮНКТАД опубликовала документ «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей: участие бизнеса»<sup>39</sup> для региона Ближнего Востока и Северной Африки, руководящие же принципы для ассоциаций потребителей для региона Ближнего Востока и Северной Африки готовятся к выпуску в настоящее время.

80. В рамках этой работы ДЗПП следует стремиться к установлению стабильных партнерских отношений с федерациями ассоциаций потребителей, торговыми палатами и научными учреждениями путем организации мероприятий по подготовке инструкторов, что позволит многократно увеличить положительный эффект деятельности. ДЗПП мог бы также предусмотреть возможность разработки совместных информационно-пропагандистских кампаний с ассоциациями по защите прав потребителей<sup>40</sup>.

<sup>38</sup> ЮНКТАД, 2017 год, «Руководство по защите прав потребителей» (издание Организации Объединенных Наций. Нью-Йорк и Женева).

<sup>39</sup> ЮНКТАД, 2017 год (издание Организации Объединенных Наций. Нью-Йорк и Женева).

<sup>40</sup> Законом № 31-08 предусматривается единая федерация.

c) *Ассоциации по защите прав потребителей*

81. Система финансовой поддержки ассоциаций по защите прав потребителей Марокко является новаторским опытом для региона Ближнего Востока и Северной Африки и направлена на решение извечной проблемы жизнеспособности ассоциаций потребителей. По мере развертывания структуры национального фонда для ассоциаций по защите прав потребителей важно обеспечивать ответственное осуществление мер по защите прав потребителей и фиксировать высокоэффективные результаты при помощи непрерывной оценки и аудиторских процедур. В рамках работы по повышению профессионального уровня представителей ассоциаций по защите прав потребителей ДЗПП следует также продолжать организацию учебных курсов, особенно в случаях, когда новые законодательные положения наделяют ассоциации по защите прав потребителей правами по осуществлению новых функций.

d) *Ресурсы*

82. Согласно пункту 15 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, посвященному вопросам национальной политики в области защиты интересов потребителей, Марокко следует стремиться обеспечить условия для того, чтобы органы по вопросам защиты прав потребителей располагали необходимыми кадровыми и финансовыми ресурсами для содействия действительному соблюдению соответствующих принципов и получению или облегчению получения потребителями в соответствующих случаях правовой защиты. ДЗПП обеспечивает присутствие на всей территории Марокко через свои 29 региональных представительств. Вместе с тем людских и финансовых ресурсов, которыми располагает ДЗПП на настоящий момент, недостаточно для того, чтобы он мог выполнять свои функции в полном объеме, особенно в том, что касается осуществления надзора и повышения уровня информированности. Для этих целей рекомендуется увеличить численность сотрудников ДЗПП и обеспечить их соответствующую подготовку.

e) *Международное сотрудничество*

83. ДЗПП активно подключается к процессу международного сотрудничества и обмену передовым опытом на европейском уровне и по линии ЮНКТАД. Участие в Международной сети по защите и обеспечению соблюдения прав потребителей и Африканском диалоге по защите прав потребителей может оказаться особенно полезным, если ДЗПП будет наделен правоприменительными полномочиями. ДЗПП мог бы также рассмотреть возможность заключения соглашений с профильными органами для задействования существующего международного опыта, как предусмотрено руководящим принципом 82 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, посвященным трансграничному сотрудничеству. ДЗПП следует использовать возможности международных встреч, чтобы знакомиться с передовыми методами международной практики и, в свою очередь, интегрировать их в собственную практику.

---