



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

Distr.: General
29 April 2019
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
Четвертая сессия
Женева, 8–9 июля 2019 года
Пункт 3 с) предварительной повестки дня
Добровольный экспертный обзор
законодательства и политики Индонезии
в области защиты прав потребителей**

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

* Результаты, трактовки и выводы, изложенные в настоящем документе, даны автором 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 Индонезии в области защиты прав потребителей.

GE.19-06945 (R) 230519 240519



* 1 9 0 6 9 4 5 *

Просьба отправить на вторичную переработку



I. Введение

1. Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей поручено, в частности, проводить добровольные экспертные обзоры законодательства и политики государств-членов в области защиты прав потребителей, осуществляемых национальными органами по защите прав потребителей. На своей третьей сессии Группа призвала заинтересованные государства-члены добровольно участвовать в таких экспертных обзорах (TD/B/C.I/CPLP/15).

2. Настоящий доклад служит справочным материалом для заседания, посвященного добровольному экспертному обзору законодательства и политики Индонезии в области защиты прав потребителей, которое состоится в ходе четвертой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей в Женеве, Швейцария, 8–9 июля 2019 года. Индонезия является вторым государством – членом ЮНКТАД после Марокко, которое предложило провести экспертный обзор в своей стране. Заинтересованность в участии выразило Национальное агентство по защите прав потребителей Индонезии через сотрудников Постоянного представительства Индонезии при Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве. Экспертный обзор проводится в контексте предпринимаемых страной усилий по укреплению национальной системы защиты прав потребителей; рекомендации, вынесенные по итогам экспертного обзора, как ожидается, послужат обоснованием инициатив по проведению важнейших реформ, включая пересмотр действующего законодательства о защите прав потребителей.

II. Ситуация в политической, экономической и социальной сферах

3. Индонезия является конституционным и демократическим государством, общая численность населения которого – более 263 млн человек. Она стала шестидесятым членом Организации Объединенных Наций 28 сентября 1950 года. В 2017 году Индонезия заняла 116-е место среди 189 стран по индексу развития человеческого потенциала, в связи с чем она была отнесена к категории стран со средним уровнем развития человеческого потенциала в мире¹. В период 1990–2017 годов ожидаемая продолжительность жизни при рождении увеличилась на 6,1 года, а средняя продолжительность школьного обучения – на 4,7 года, в то время как валовой национальный доход на душу населения вырос почти на 150%². Банк Индонезии – центральный банк страны – сообщил, что валовой внутренний продукт составляет примерно 1 015 трлн долл. США при годовых темпах прироста в 5,07% и годовой инфляции в 3,61%³. Тремя крупнейшими секторами, которые способствуют росту валового внутреннего продукта страны, являются обрабатывающая промышленность, сельское хозяйство и автомобилестроение⁴. По классификации Всемирного банка Индонезия отнесена к категории стран с уровнем дохода ниже среднего⁵ и стала десятой среди крупнейших экономик мира по паритету

¹ United Nations Development Programme, 2018, Human Development Indices and Indicators: 2018 Statistical Update – Briefing note for countries on the 2018 Statistical Update, p. 2, URL: http://hdr.undp.org/sites/all/themes/hdr_theme/country-notes/PER.pdf.

² Там же.

³ Bank Indonesia, n.d., *2017 Economic Report on Indonesia*, URL: www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-tahunan/perekonomian/Pages/LPI_2017.aspx (дата обращения: 5 апреля 2019 года).

⁴ Там же.

⁵ World Bank, 2019, Data, World Bank country and lending groups, URL: <https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519-world-bank-country-and-lending-groups> (дата обращения: 8 апреля 2019 года).

покупательной способности. По данным за 2018 год стране удалось вдвое снизить долю бедного населения по сравнению с 1999 годом – до 9,8%⁶.

4. Индонезия имеет давнюю историю защиты прав потребителей. Индонезийская ассоциация потребителей (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) была создана в 1973 году и стала членом Международной организации потребителей в 1974 году (см. <https://ylki.or.id/profil/tentang-kami/>; дата обращения: 15 апреля 2019 года). Создание Национального агентства по защите прав потребителей на основании Закона № 8 о защите интересов потребителей (1999 года), или Общего закона о защите прав потребителей, следует рассматривать в контексте децентрализации и усилий по расширению масштабов делегирования полномочий местным органам власти. Потребительские споры могут быть разрешены в судебном порядке в суде общей юрисдикции, а также посредством несудебных механизмов, в частности с привлечением специализированных органов по урегулированию потребительских споров, которые финансируются местными органами власти на уровне провинций⁷.

5. Правительство Индонезии считает пересмотр этого закона приоритетной задачей на текущий законодательный период. Однако, согласно Программе по национальному законодательству на 2015–2019 годы, этот законопроект занимает 92 место из 189 законопроектов, намеченных к рассмотрению и утверждению за период до президентских выборов, которые состоятся в середине 2019 года⁸. В настоящем экспертном обзоре содержится ряд предложений о том, как действенным образом решать возникающие вопросы, такие как распространение цифровой и международной торговли, не упуская из виду интересы, проблемы и потребности потребителей, особенно из уязвимых групп населения. Будут изучены недавние усилия правительства Индонезии в области проведения реформ, международные дискуссии и региональные инициативы, а также уникальные специфические проблемы, с которыми сталкивается страна в силу наличия крупного внутреннего рынка, своей быстроразвивающейся экономики и крайне децентрализованной системы управления.

III. Основные правовые рамки

6. Пункт f) статьи 28 Конституции Индонезии (1945 год) предоставляет каждому индонезийскому гражданину право «...на общение и получение информации в целях развития своей собственной социальной среды и общества и имеет право искать, получать, хранить, обрабатывать информацию, владеть ею и передавать ее по всем имеющимся каналам». Помимо этого положения, в Конституции нет прямого упоминания о правах потребителей или их защите.

7. Защита прав потребителей является сквозным вопросом политики, затрагивая целый ряд законодательных актов как вертикального (секторального), так и горизонтального (межсекторального) характера. Основным законодательным актом и главной темой настоящего доклада является Закон № 8 о защите интересов потребителей (1999 год), который до настоящего времени являлся общим законом о защите прав потребителей.

8. Закон был принят в рамках пакета экономических реформ, последовавших за азиатским финансовым кризисом, в том числе в соответствии с обязательствами перед Международным валютным фондом. В 65 статьях Закона освещаются следующие темы: предыстория Закона; его принципы и цели; определения понятий «потребители» и «предприниматели»; права и обязанности потребителей и предпринимателей; запреты, налагаемые на предпринимателей; положения, касающиеся стандартных

⁶ Там же.

⁷ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 1999, Law No. 8 on Consumer Protection (1999), article 49, 20 April.

⁸ Генеральный секретариат Совета народных представителей Индонезии, 2016 год, Законы и законопроекты, Совет народных представителей, URL: www.dpr.go.id/uu/prolegnas-long-list (дата обращения: 8 апреля 2019 года).

условий; структура и функции Национального агентства по защите прав потребителей; роль ассоциаций потребителей; урегулирование споров; состав и функции органов по урегулированию потребительских споров; санкции за нарушение Закона.

9. К числу других законов, касающихся прав потребителей, относятся Гражданский кодекс Индонезии, в частности статья 1365 главы III, а также другие законы, в том числе касающиеся продовольственных товаров, здравоохранения, финансовых услуг, информационно-коммуникационных технологий и транспорта, которые относятся к компетенции различных секторов, министерств и ведомств. Несмотря на то что в статье 31 Закона № 8 о защите интересов потребителей содержится призыв к созданию органов по урегулированию потребительских споров в целях развития усилий по защите прав потребителей, в пункте 1 статьи 29 говорится, что правительство несет ответственность за фактическое осуществление защиты прав потребителей. В связи с этим Закон № 7 о торговле (2014 год) содержит положения, касающиеся учреждения, отвечающего за осуществление законов о защите прав потребителей, – Министерства торговли, а более конкретные положения предусматривают, что торговая деятельность должна быть ориентирована на усиление защиты прав потребителей (статья 3 j) главы II) и что внутренняя торговая политика должна быть направлена на улучшение делового климата и защиты прав потребителей (статья 5)⁹.

10. В рамках данного экспертного обзора рассматриваются следующие элементы Закона № 8 о защите интересов потребителей:

a) Цели. Основной целью Закона является создание системы защиты прав потребителей, которая обеспечивает правовую определенность, прозрачность и доступ к информации для всех граждан Индонезии. Закон также направлен на повышение осведомленности участников торговли и поставщиков услуг о важности защиты прав потребителей и необходимости честного, справедливого и ответственного делового поведения.

b) Гарантированные Законом права потребителей. Статья 4 Закона гарантирует потребителям следующие права: право на безопасность при использовании или потреблении товаров и/или услуг; право на выбор товаров и/или услуг; получение информации о состоянии товаров и/или услуг и о гарантии на них; право быть заслушанным в случае выражения мнений и претензий в отношении используемых или потребляемых товаров и/или услуг; обеспечение надлежащего отстаивания интересов, защиты и урегулирования в случае потребительского спора; просвещение и получение информации в области защиты прав потребителей; недискриминационное обращение или обслуживание; право на получение компенсации или возмещения и/или на замену, если полученные товары и/или услуги не соответствуют условиям соглашения или заказа. Это свидетельствует об успешном включении в закон важного комплекса основных прав потребителей в соответствии с основными правами потребителей, закрепленными в пересмотренных Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей.

c) Обязательства коммерческих предприятий по защите интересов потребителей. Учитывая, что понимание коммерческими предприятиями важности защиты прав потребителей и ее осуществления необходимы для обеспечения соблюдения прав потребителей и создания условий для результативной политики защиты прав потребителей, анализ обязательств бизнеса в области обеспечения защиты прав потребителей был представлен в полном докладе. Таким образом, при сравнении вышеупомянутых прав потребителей с обязательствами коммерческих предприятий, перечисленными в статьях 7–19 Закона, можно выделить три группы прав потребителей, которые могут не иметь прямой связи с обязательствами отдельного предприятия и распространяющимися на него запретами, а именно касающихся подачи жалоб (пункт d) статьи 4); обеспечения надлежащего отстаивания интересов, защиты и урегулирования в случае потребительских споров (пункт e)

⁹ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 2014, Law No. 7 on Trade, chapter IV, Domestic Trade, 11 March.

статьи 4); а также просвещения и получения профессиональной подготовки (пункт f) статьи 4).

d) Права предприятия на восстановление хорошей репутации. Сравнение обязательств потребителя с правами предприятия, предусмотренными статьями 5 и 6 Закона, показывает, что не существует обязательства потребителя, соответствующего пункту d) статьи 6, касающемуся права предприятия «восстановить свою хорошую репутацию, если будет доказано, что ущерб потребителю причинен не в результате приобретения товаров и/или услуг». В соответствии с духом Закона и общей целью поддержания благоприятного делового климата, предприятия также должны иметь право на восстановление своей хорошей репутации в случае незаконного нанесения ущерба.

e) Должная осмотрительность потребителей. Закон содержит ряд положений о должной осмотрительности, требующих от потребителей ознакомления с инструкциями и другой информацией, касающейся полученных товаров или услуг (пункт a) статьи 5). Он возлагает значительную ответственность на потребителей, и ожидается, что участники торговли будут действовать ответственно по отношению к ним. Это косвенно указывает на вопрос о внешней защите со стороны Закона, но компенсация за вред, причиненный потребителям, упоминается лишь в его последующих положениях, хотя и не в качестве основной задачи. В случае споров принцип должной осмотрительности может создавать проблемы для потребителей, поскольку суды могут выносить оценку относительно того, проявлял ли потребитель должную осмотрительность, например, до заключения договора или покупки товара. Вопрос о бремени доказывания упоминается только в контексте безопасности продукции в статьях 19–22 Закона, указывающих, что в тех случаях, когда потребитель сообщает о нанесенном ущербе или потерях, именно потребитель обязан доказать, что он не виновен в совершении ошибки или в халатности.

f) Специализация и субсидиарность. Сфера применения закона в отношении отраслевых положений признает принципы специализации и субсидиарности, в соответствии с которыми может быть обеспечена согласованность между более широким общим законом и более конкретными отраслевыми законами. Такая система может быть принята на вооружение, в частности, в более крупных правовых системах, поскольку она предоставляет потребителям большие – и, возможно, лучшие – возможности для защиты от наносящей ущерб или мошеннической деловой практики. Это также означает, что в случае необходимости соответствующие органы могут действовать в соответствии со своими специальными знаниями или процедурами. Вместе с тем децентрализованное осуществление защиты прав потребителей сопряжено с определенными трудностями. Полное понимание и последовательное применение существующих правил защиты прав потребителей может в конечном счете стать бременем как для потребителей, так и для предприятий и государственных учреждений. Децентрализованная система защиты прав потребителей требует согласованных усилий по координации на всех этапах – от разработки материально-правовых и процессуальных норм до их осуществления и, в конечном счете, их пересмотра. Регулярные обмены между соответствующими органами необходимы для синхронизации действий и выработки общего понимания или общего духа в целях толкования и осуществления соответствующих законов и подзаконных актов. Что касается судебных разбирательств по потребительским спорам, такие положения Гражданского кодекса, как статья 1365, еще раз демонстрируют действительность субсидиарности.

IV. Институциональные рамки

11. Защита прав потребителей в Индонезии осуществляется в рамках сложной системы органов, которая включает различные отраслевые министерства, специализированные учреждения и отраслевые регулирующие органы, а также организации, подконтрольные местным органам власти. Отчасти это является следствием общих усилий по децентрализации, предпринятых правительством за последние два десятилетия.

12. Национальное агентство по защите прав потребителей является независимым органом и основным учреждением, отвечающим за консультирование по вопросам политики и ее разработку в соответствии со статьями 33 и 34 Закона № 8 о защите интересов потребителей. Главное управление по защите прав потребителей и соблюдению правил торговли при Министерстве торговли отвечает за осуществление общей политики в области прав потребителей в Индонезии в координации с другими соответствующими техническими министерствами и/или ведомствами, отвечающими за вопросы защиты прав потребителей в отдельных секторах¹⁰. К последним относятся Министерство здравоохранения¹¹, Агентство по продовольственным товарам и медикаментам¹², Управление финансовых служб¹³, Центральный банк и Министерство финансов.

13. Министерству национального планирования развития, Министерству торговли и связанным с ним техническим министерствам и/или ведомствам поручено каждые шесть месяцев проводить координацию и мониторинг осуществления национального плана действий по защите прав потребителей на 2018–2019 годы¹⁴, разработанного на основе Национальной стратегии защиты прав потребителей, в соответствии с Указом Президента № 50 (2017 год). Результаты оценки ежегодно доводятся до сведения министерства и представляются президенту¹⁵.

14. На уровне провинций органы по урегулированию потребительских споров отвечают за содействие их урегулированию во внесудебном порядке¹⁶.

15. Высокая степень сложности обусловлена наличием институциональных структур и уровней вмешательства, которые преобладают в индонезийской системе защиты прав потребителей (административный, квазисудебный и, в некоторых случаях, судебный). С учетом этого для оценки эффективности правовых и институциональных рамок используются следующие параметры:

a) Актуальность с точки зрения национальной среднесрочной программы развития. Повестка дня представляет собой пятилетний среднесрочный план национального развития, в котором излагаются широкие направления стратегии и приоритеты политики соответствующей администрации. Программа на 2015–2019 годы включает краткую ссылку на защиту прав потребителей в главе об экономическом развитии¹⁷. При разработке последующей среднесрочной программы развития для будущей администрации, осуществляемой под эгидой Министерства национального планирования развития, рассматривается вопрос об упоминании о защите прав потребителей в рамках основных тем, таких как гендерное равенство и управление¹⁸. Хотя эти темы включены только во вторую часть программы, такого рода изменение также свидетельствует о растущем понимании того, что меры по защите прав потребителей охватывают различные секторы.

b) Самостоятельность учреждений, отвечающих за защиту прав потребителей. Для оценки самостоятельности различных органов, отвечающих за защиту прав потребителей, необходимо рассмотреть вопрос о разделении этих органов

¹⁰ На основе беседы с Директором Департамента стандартизации и контроля качества Главного управления по защите прав потребителей и соблюдению правил торговли и представителем Департамента по расширению прав и возможностей потребителей Главного управления по защите прав потребителей и соблюдению правил торговли, миссия ЮНКТАД по установлению фактов, ноябрь 2018 года.

¹¹ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 2009, Law No. 36 on Health (2009), 13 October.

¹² *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 2017, Presidential Regulation No. 80 on the Food and Drugs Agency (2017), 9 August.

¹³ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 2011, Law No. 21 on Financial Services Authority (2011), 22 November.

¹⁴ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 2019, Presidential Instruction No. 2 on National Actions on Consumer Protection (*Aksi Nasional-PK*) 2018–2019, 25 January.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 1999.

¹⁷ На основе беседы с представителем Министерства национального планирования развития, миссия ЮНКТАД по установлению фактов, ноябрь 2018 года.

¹⁸ Там же.

в соответствии с их мандатами, полученными согласно закону. Приоритетной задачей является обеспечение наличия ресурсов для осуществления мандата. Национальное агентство по защите прав потребителей – орган, отвечающий за разработку рекомендаций, является в достаточной степени самостоятельным, чтобы выполнять свои функции, особенно с учетом того, что последнее положение предусматривает получение Агентством финансирования из государственного бюджета, а не из бюджета Министерства торговли. Что касается самостоятельности Главного управления по защите прав потребителей и соблюдению правил торговли в решении вопросов защиты прав потребителей, то, поскольку оно входит в структуру Министерства торговли и на него возложен ряд других приоритетных задач, оно может также преследовать другие политические цели, такие как защита предприятий или предпринимателей в соответствии с Законом № 7 о торговле (2014 год). Тот же принцип будет применим и к отраслевым регулирующим органам.

с) Уровень межведомственной координации. Предпринимаются усилия по укреплению межведомственной координации по горизонтали – между ответственными структурами на центральном уровне, в частности с Национальным агентством по защите прав потребителей, и по вертикали – с охватом провинций. Эти усилия включают упорядочение процедур, связанных с судами мелких тяжб¹⁹, что позволяет представлять замечания по решениям, вынесенным органами по урегулированию потребительских споров²⁰, и создание Главным управлением по защите прав потребителей и соблюдению правил торговли в сотрудничестве с отраслевыми министерствами единого портала для подачи жалоб. Несмотря на это, было бы целесообразно дополнительно уточнить распределение ответственности, например, чтобы более четко определить мандаты и функции Агентства, Министерства национального планирования развития и Министерства торговли в области обеспечения защиты прав потребителей.

d) Расширение прав и возможностей потребителей. Ввиду низкого уровня обеспечения прав и возможностей потребителей в Индонезии, Национальная стратегия защиты прав потребителей направлена на активизацию просвещения потребителей и их участия путем включения вопросов защиты прав потребителей в учебные программы и создания комплексной информационной системы для потребителей, работающей в режиме онлайн²¹. Потребуется более активные усилия для вовлечения гражданского общества, в частности ассоциаций потребителей, в процесс разработки политики, а также в качестве представителей потребителей при обращении за возмещением ущерба.

e) Доступ к правосудию. Единственными несудебными органами, уполномоченными в настоящее время предоставлять возмещение ущерба потребителям, являются органы по урегулированию потребительских споров. Тем не менее потребители все еще должны обращаться в районный суд для исполнения решений, вынесенных этими органами. Однако судебные разбирательства по делам потребителей происходят редко. Они также сопряжены с трудностями, поскольку занимают много времени и требуют больших затрат – лишь немногие адвокаты берутся за такие дела, как правило, на безвозмездной основе. Кроме того, сохраняется риск подачи апелляций в районные суды или суды более высокой инстанции или даже отмены Верховным судом решений органов по урегулированию потребительских споров. Существующие проблемы сказываются на эффективности работы таких органов в судах, в связи с чем необходимо разъяснение.

f) Укрепление роли законодательства по защите прав потребителей. Закон № 8 о защите интересов потребителей устанавливает ряд правил по защите

¹⁹ State Reports of the Republic of Indonesia, 2015, Supreme Court Regulation No. 2 on Small Claims Court Procedures, 7 August.

²⁰ Supreme Court of the Republic of Indonesia, 2006, Supreme Court Regulation No. 1 on the Procedures to File an Objection on the Verdict of the Consumer Dispute-settlement Body (National Consumer Protection Agency), 13 March.

²¹ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 2017, Presidential Regulation No. 50 on the National Strategy for Consumer Protection (2017), 3 May.

потребителей. Однако юристы-практики²² предпочитают использовать наиболее общую правовую основу в отношении потребительских исков, которая регулируется статьей 1365 Гражданского кодекса Индонезии 1847 года²³, что является нарушением. На практике министерства и/или ведомства обращаются к основным законам в рамках своих отраслевых полномочий по осуществлению мер по защите прав потребителей на основе принципов специализации и subsidiarity. В целях создания прочной основы для принятия мер необходимо улучшить координацию и распространение общих и конкретных положений о защите прав потребителей.

g) Саморегулирование и добросовестная деловая практика. В соответствии с главой IV Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей важное значение для формирования здорового делового климата, о котором говорится в Законе № 8 о защите интересов потребителей (1999 год), имеет поощрение добросовестной деловой практики в частном секторе, с уделением особого внимания электронной торговле, в рамках которой потребители могут оказаться более уязвимыми, чем в традиционных торговых точках. Этому следует уделять больше внимания, поскольку уровень соблюдения коммерческими предприятиями требований безопасности продукции низок²⁴, повестки, изданные органами по урегулированию потребительских споров, часто игнорируются²⁵, так как решения не являются окончательными²⁶.

16. К числу последних инициатив по проведению институциональной реформы относятся усилия по пересмотру Закона № 8 о защите интересов потребителей и принятию Национальной стратегии защиты прав потребителей, в которой указывается, что правительство Индонезии признает важность защиты прав потребителей, представляет этот вопрос для рассмотрения общественности и включает его в законодательство страны. Новые положения, касающиеся роли Национального агентства по защите прав потребителей и его финансирования²⁷, а также Национальный план действий по защите прав потребителей на 2018–2019 годы²⁸ способствуют реализации повестки дня в области защиты прав потребителей. Что касается электронной торговли, то для защиты прав как потребителей, так и предприятий настоятельно необходимо создать более широкую правовую основу по сравнению с нормативными актами Центрального банка²⁹.

17. В настоящее время отмечается активизация усилий делового сообщества в секторе финансовых услуг. В августе 2018 года 43 предприятия, входящие в

²² На основе беседы с председателем неправительственной ассоциации потребителей Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya, миссия ЮНКТАД по установлению фактов, ноябрь 2018 года.

²³ State Reports of the Republic of Indonesia, 1847, Indonesian Civil Code [*Burgerlijk Wetboek*], 30 April.

²⁴ На основе беседы с председателем неправительственной ассоциации потребителей Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya, миссия ЮНКТАД по установлению фактов, ноябрь 2018 года.

²⁵ На основе беседы с представителем Агентства по урегулированию потребительских споров Особого административного округа Джакарта, миссия ЮНКТАД по установлению фактов, ноябрь 2018 года.

²⁶ На основе беседы с председателем неправительственной ассоциации потребителей Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya, миссия ЮНКТАД по установлению фактов, ноябрь 2018 года.

²⁷ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 2019, Government Regulation No. 4 on the National Consumer Protection Agency, 28 January.

²⁸ *State Gazette of the Republic of Indonesia*, 2017, Presidential Regulation No. 50 on the National Strategy for Consumer Protection (2017), 3 May.

²⁹ *Bisnis.com*, 2019 год, Совет народных представителей, DPR: *Regulasi e-money perlu undang-undang agar masyarakat tak dirugikan* [Закон об электронных деньгах необходим для предупреждения потерь потребителей], 8 января, URL: <https://finansial.bisnis.com/read/20190108/90/876421/dpr-regulasi-e-money-perlu-undang-undang-agar-masyarakat-tak-dirugikan> (дата обращения: 11 января 2019 года).

индонезийскую ассоциацию FinTech, приняли Кодекс ответственного кредитования³⁰. Он был разработан рабочей группой Ассоциации по расширению доступа к финансовым услугам и согласован в добровольном порядке ее членами, занимающимися предоставлением кредитов потребителям в режиме онлайн в Индонезии³¹. Можно поощрять аналогичные инициативы и в других секторах.

18. Организации гражданского общества, такие как Ассоциация потребителей Индонезии, являются активными сторонниками защиты интересов потребителей, их просвещения и принятия мер по выплате компенсации потребителям, например тем, кто пострадал в результате махинаций при организации паломничества («умра») ³². Например, Ассоциация принимала активное участие в делах об утере транспортных средств на автостоянке. Было подано три иска³³, и после завершения судебного процесса, продолжавшегося более десяти лет, были внесены поправки в соответствующие положения, с тем чтобы обеспечить их соответствие Закону № 8 о защите интересов потребителей. Это свидетельствует о том, что уже созданы предпосылки для систематического расширения прав и возможностей потребителей и возмещения им ущерба.

V. Региональное и международное сотрудничество

19. Индонезия является членом Комитета по защите прав потребителей Ассоциации государств Юго-Восточной Азии (АСЕАН), созданного в 2007 году в качестве «координационного центра по осуществлению и мониторингу региональных соглашений и механизмов для содействия защите прав потребителей в Экономическом сообществе АСЕАН»³⁴. Представительство в Комитете обеспечивается Управлением по расширению прав и возможностей потребителей Министерства торговли³⁵. Работа Комитета направлена на реализацию концепции «АСЕАН, ориентированной на интересы людей», как это предусмотрено в Стратегическом плане действий АСЕАН по защите прав потребителей до 2025 года³⁶. В частности, она включает разработку Справочника по законам и правилам АСЕАН в области защиты прав потребителей,

³⁰ Wartakotalive.com, 2018, *Pelaku usaha wajib memastikan perlindungan konsumen dan menerapkan praktik bisnis bertanggung jawab* [Коммерческие предприятия должны обеспечивать защиту прав потребителей и следовать правилам ответственной деловой практики], 23 августа, URL: <http://wartakota.tribunnews.com/2018/08/23/pelaku-usaha-wajib-memastikan-perlindungan-konsumen-dan-menerapkan-praktik-bisnis-bertanggung-jawab> (дата обращения: 11 января 2019 года).

³¹ Там же.

³² *The Jakarta Post*, 2018, First travel assets to be sold to compensate victims of 'umrah' scam, 26 February, URL: www.thejakartapost.com/news/2018/02/26/first-travel-assets-to-be-sold-to-compensate-victims-of-umrah-scam.html (дата обращения: 11 января 2019 года).

³³ Hukumonline.com, 2007 год, *Secure Parking kembali digugat pemilik kendaraan* (Владелец автомобиля подал в суд на компанию Secure Parking), 12 ноября, URL: www.hukumonline.com/berita/baca/hol17968/secure-parking-kembali-digugat-pemilik-kendaraan; Hukumonline.com, 2009 год, *Mobil hilang, Secure Parking kembali digugat* [Утеря автомобиля: на компанию Secure Parking опять подали в суд] 13 июля, URL: www.hukumonline.com/berita/baca/hol22563/mobil-hilang-secure-parking-kembali-digugat; KOMPAS.com, 2010, *Belajar dari mobil hilang di Parkiran* [Уроки, извлеченные из случаев утери автомобиля на парковке], 29 июля; URL: <https://nasional.kompas.com/read/2010/07/29/09183872/Belajar.dari.Mobil.Hilang.di.Parkiran>; дата обращения: 11 марта 2019 года.

³⁴ ASEAN Committee on Consumer Protection, 2019a, The ASEAN Committee on Consumer Protection, URL: <https://aseanconsumer.org/cterm-regional-cooperation-in-asean/the-asean-committee-on-consumer-protection-accp> (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

³⁵ ASEAN Committee on Consumer Protection, 2019b, Indonesia, URL: <https://aseanconsumer.org/selectcountry=Indonesia> (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

³⁶ ASEAN Committee on Consumer Protection, 2019c, Regional cooperation in ASEAN, The ASEAN Strategic Action Plan on Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025, URL: <https://aseanconsumer.org/cterm-regional-cooperation-in-asean/the-asean-strategic-action-plan-on-consumer-protection-asapcp-2016-2025>, дата обращения: 11 апреля 2019 года.

которая была начата в июле 2018 года³⁷, повышение эффективности управления знаниями и обработки жалоб через веб-сайт Комитета (www.asean-consumer.org); утверждение принципов АСЕАН высокого уровня в области защиты прав потребителей³⁸, которые задают ориентир для защиты прав потребителей в регионе. В качестве Председателя Комитета в 2016 году Индонезия также содействовала популяризации веб-сайта АСЕАН по отзыву товаров, и его интеграции с Глобальным порталом отзыва товаров Организации экономического сотрудничества и развития³⁹.

20. В качестве государства – члена АСЕАН Индонезия является участником Соглашения о свободной торговле между АСЕАН, Австралией и Новой Зеландией и Регионального всеобъемлющего экономического партнерства. Помимо устранения торговых барьеров и облегчения перемещения товаров и людей Соглашение направлено на создание механизма урегулирования споров между инвесторами и государствами⁴⁰. Переговоры в рамках Партнерства будут охватывать вопросы урегулирования споров, электронной торговли, а также торговли и инвестиций⁴¹. Начиная с 2019 года в рамках нового проекта, осуществляемого в соответствии с Соглашением, будет изучена взаимосвязь между политикой в области конкуренции и защитой прав потребителей в целях усиления положений о защите прав потребителей в главе, посвященной конкуренции.

21. Кроме того, Индонезия была одним из 12 членов – основателей форума Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества в 1989 году, а также принимала встречи лидеров стран АТЭС в 1994 и 2013 годах⁴². В рамках Подкомитета по стандартам и соответствию, который работает в таких областях, как передовая практика регулирования и безопасность продуктов питания и товаров, Индонезия является участницей Механизма взаимного признания электрического и электронного оборудования, в рамках которого информация об обязательных требованиях к регулируемой электротехнической и электронной продукции представляется другим странам АТЭС (последнее обновление в 2014 году)⁴³.

22. Индонезия еще не является членом Международной сети защиты прав потребителей и правоприменительной практики, основанной в 1992 году. Сеть представляет собой виртуальную организацию, в состав которой входят правоохранительные органы, занимающиеся защитой прав потребителей, из 61 страны и задачей которой является поощрение сотрудничества по вопросам защиты прав потребителей и правоприменительной практики⁴⁴.

23. Индонезия сотрудничает главным образом с Австралией в рамках Австралийско-индонезийской программы экономического управления, а также Программы сотрудничества АСЕАН и Австралии в целях развития (этап II). Первая

³⁷ ASEAN, 2018, *Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations*, URL: [https://aseanconsumer.org/file/post_image/Handbook%20on%20ASEAN%20Consumer%20Protection%20Laws%20and%20Regulations%20\(1\)-ilovepdf-compressed.pdf](https://aseanconsumer.org/file/post_image/Handbook%20on%20ASEAN%20Consumer%20Protection%20Laws%20and%20Regulations%20(1)-ilovepdf-compressed.pdf).

³⁸ ASEAN, n.d., ASEAN high-level principles on [of] Consumer Protection, ASEAN Committee on Consumer Protection, URL: https://aseanconsumer.org/file/pdf_file/ASEAN%20High%20Level%20Principles%20on%20Consumer%20Protection.pdf.

³⁹ Organization for Economic Cooperation and Development, Global portal on product recalls, URL: <https://globalrecalls.oecd.org/front/index.html#/about-us> (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

⁴⁰ ASEAN–Australia–New Zealand Free Trade Agreement, 2019, Overview: The ASEAN–Australia–New Zealand Free Trade Agreement (AANZFTA), URL: <https://aanzfta.asean.org/aanzfta-overview/> (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

⁴¹ ASEAN, 2019, Regional Comprehensive Economic Partnership Community (RPEC), URL: https://asean.org/?static_post=rcep-regional-comprehensive-economic-partnership (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

⁴² Asia-Pacific Economic Cooperation, 2019a, URL: www.apec.org/About-Us/About-APEC/Member-Economies (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

⁴³ Asia-Pacific Economic Cooperation, 2019b, Subcommittee on Standards and Conformance, URL: www.apec.org/Achievements/Group/Committee-on-Trade-and-Investment-2/Sub-Committee-on-Standards-and-Conformance (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

⁴⁴ International Consumer Protection and Enforcement Network, 2017, Who we are, URL: www.icpen.org/who-we-are (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

оказывает помощь Управлению финансовых служб в области защиты прав потребителей и урегулирования споров в сфере финансовых услуг⁴⁵. В рамках последней⁴⁶ Индонезия, как член Комитета АСЕАН по защите прав потребителей, участвовала в многочисленных региональных мероприятиях и инициативах, таких как разработка шести всеобъемлющих модулей по ключевым вопросам, связанным с защитой прав потребителей, наряду с другими руководящими и справочными документами. Модули были разработаны при содействии ЮНКТАД.

24. Германия оказывает Комитету и отдельным государствам – членам АСЕАН помощь в укреплении их национальных систем защиты прав потребителей с 2015 года. В рамках проектов сотрудничества АСЕАН и Германии, осуществляемых через Германское агентство по международному сотрудничеству, до сих пор основное внимание уделялось разработке механизма экспертного обзора, инструментария самооценки и индекса расширения прав и возможностей потребителей в странах АСЕАН. Помимо поощрения регионального диалога и сотрудничества, проекты, осуществляемые при содействии Агентства, реализуются также на уровне стран. Предусматривается тесное сотрудничество с международными организациями, в частности с Организацией экономического сотрудничества и развития и ЮНКТАД, в целях увязки с международными дискуссиями по возникающим тенденциям и вопросам.

25. Кроме того, с 1954 года Индонезия является членом Комитета по политике в отношении потребителей Международной организации по стандартизации, представленного Национальным агентством по стандартизации Индонезии⁴⁷. В мае 2018 года Агентство и Комитет по политике в отношении потребителей организовали семинар в ответ на рост числа цифровых экономических операций⁴⁸.

VI. Выводы

26. Индонезия имеет большую историю защиты прав потребителей. Недавние инициативы правительства свидетельствуют о приверженности на высоком уровне делу поощрения реформ, направленных на дальнейшее совершенствование существующей системы, уделение приоритетного внимания защите прав потребителей и содействие межведомственной координации. Принятие Национальной стратегии защиты прав потребителей в качестве всеобъемлющей, межсекторальной национальной стратегии и связанного с ней двухгодичного плана действий на основе интенсивного обсуждения заинтересованными сторонами и тщательного анализа распространенных проблем свидетельствует о приверженности правительства делу поощрения и укрепления защиты прав потребителей.

27. Ниже кратко излагаются основные проблемы, выявленные по результатам всестороннего аналитического исследования, а также консультаций с соответствующими заинтересованными сторонами в Индонезии и международными

⁴⁵ Australia Indonesia Partnership for Economic Governance, 2017, AIPEG [Australia Indonesia Programme for Economic Governance] Progress Report : 1 January to 30 June 2017, URL: <https://dfat.gov.au/about-us/business-opportunities/Documents/aipeg-progress-report.pdf>, pp. 47 and 49.

⁴⁶ ASEAN–Australia Development Cooperation Programme (Phase II) and Australian Aid, 2018, *Study on AADCP II Influence on Consumer Protection Policy in Select ASEAN Member States*, URL: <http://aadcp2.org/wp-content/uploads/FA-AADCP-Study-Report-May2018.pdf>, pp. 8–10.

⁴⁷ Международная организация по стандартизации, без указания даты, BSN Indonesia, Membership: Member body (Национальное агентство по стандартизации Индонезии, Членство: членский состав), URL: www.iso.org/cms/render/live/en/sites/isoorg/contents/data/member/00/17/1798.html (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

⁴⁸ Badan Standardisasi Nasional [Национальное агентство по стандартизации Индонезии], Indonesia ensures security systems and consumer protection in the age of the digital economy [Индонезия обеспечивает функционирование системы безопасности и защиты потребителей в век цифровой экономики], URL: www.bsn.go.id/main/berita/detail/9301/indonesia-pastikan-sistem-keamanan-dan-perlindungan-konsumen-di-era-ekonomi-digital#.XB0BVVUzBIU, 11 мая (дата обращения: 11 апреля 2019 года).

экспертами, на основе которых формулируются рекомендации в отношении реформ в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе.

28. Проблемы, связанные с законодательством. Обеспечение соблюдения правил защиты прав потребителей в Индонезии основано на децентрализованной модели. Хотя такой принцип имеет очевидные преимущества в плане упрощения доступа к правосудию, особенно в условиях крупной экономики, он также сказывается на правовой определенности. Потребители, предприятия и правоохранительные органы могут сталкиваться с трудностями при применении множества отраслевых положений, дополняющих Закон № 8 о защите интересов потребителей. Кроме того, политика, законы и нормативные акты, которые разрабатывают различные структуры, отвечающие за защиту прав потребителей, часто осуществляются разными темпами и на основе разных подходов, например в том, что касается сферы применения и толкования. Эта проблема также обусловлена тем, что в законе делается упор на роль хорошо информированных потребителей и их обязанность проявлять должную осмотрительность при получении товаров или услуг.

29. Кроме того, большая часть материально-правовых и процессуальных положений и институциональная практика в гораздо большей степени сосредоточены на привлечении к ответственности предприятий, чем на содействии урегулированию потребительских споров и возмещении ущерба. Трудности, с которыми сталкиваются потребители в связи с урегулированием споров и возмещением ущерба, вызывают серьезную озабоченность, и случаи подачи коллективных исков и судебных разбирательств по делам, касающимся нанесения ущерба потребителям, по-прежнему являются редким явлением, не в последнюю очередь из-за того, что Закон недостаточно проработан для этой цели.

30. Проблемы, связанные с институциональными рамками. О сложности законодательства говорит число учреждений, отвечающих за проведение политики в области защиты прав потребителей и правоприменительную деятельность. Несмотря на преимущества децентрализованной системы, необходимо более четко определить роль Национального агентства по защите прав потребителей как национального органа по защите прав потребителей, по сравнению с Министерством торговли и другими ответственными отраслевыми министерствами/отраслевыми регулирующими органами, в том, что касается таких функций, как консультирование по вопросам политики, в отличие от разработки и осуществления политики, поскольку дублирование задач негативно влияет на эффективность системы. Информация, собранная в ходе рассмотрения жалоб потребителей, должна быть централизована, проанализирована и более систематически использована для содействия формированию политики и правоприменительной практики на основе фактических данных.

31. Одной из главных задач является выработка четких руководящих указаний, например, в рамках национальной стратегии, в отношении методов финансирования политики в области защиты прав потребителей. Ограниченность ресурсов, возможностей и доступности органов, занимающихся урегулированием потребительских споров, а также вопросы, поднятые в связи с юридическими последствиями их решений, окончательно отталкивают потребителей в тех странах, в которых культура рассмотрения жалоб потребителей недостаточно развита. Поскольку определение приоритетов своей программы защиты прав потребителей, включая финансирование соответствующих органов, является прерогативой правительства каждой отдельной провинции, возможности для вмешательства центральных властей ограничены в этой связи.

32. Инициатив частного сектора по саморегулированию и поощрению ответственной деловой практики немногочисленны. Кроме того, ассоциации потребителей сталкиваются с трудностями в плане обеспечения непрерывного финансирования, и зачастую привлекаются от случая к случаю. Для совершенствования существующей системы было бы целесообразно рассмотреть преимущества активизации участия представителей частного сектора и гражданского общества в решении вопросов защиты прав потребителей на основе более целостного подхода.

VII. Рекомендации

33. Правительство Индонезии, возможно, пожелает рассмотреть следующие рекомендации, направленные на укрепление существующих правовых и институциональных рамок. Основная идея состоит в том, чтобы поместить потребителя в центр системы, изменив направленность законодательства, в котором в настоящее время делается акцент на коммерческий предприятия.

Укрепление законодательства

34. В целях достижения положительного баланса между правовой культурой, ориентированной на потребителя, и преобладающим правовым подходом, касающимся проявления осмотрительности потребителями, можно предложить следующие рекомендации для предстоящего процесса внесения поправок в ныне действующий закон о защите интересов потребителей или его замены:

а) Уделение приоритетного внимания внесению поправок в Закон № 8 о защите интересов потребителей (1999 год) в законодательной повестке дня. В целях повышения правовой определенности в интересах предприятий и потребителей целесообразно уточнить и изменить сферу применения закона в соответствии с отраслевыми положениями с должным учетом принципов специализации и субсидиарности. К процессу пересмотра и расширения сферы применения Закона должны быть привлечены все соответствующие заинтересованные стороны, с тем чтобы обновленный закон отражал общее понимание и способствовал более широкому признанию.

б) Завершение разработки подзаконных актов, регламентирующих применение Закона в различных секторах. Параллельно с внесением в него поправок рекомендуется в краткосрочной перспективе провести обзор всех ныне действующих подзаконных актов, регламентирующих применение Закона, и нормативных актов, принятых соответствующими министерствами и отраслевыми регулирующими органами. Цель заключается в обеспечении большей согласованности, особенно в отношении процедурных аспектов обеспечения защиты прав потребителей, таких как механизмы урегулирования споров и финансирования. Эти усилия должны основываться на национальной стратегии и дополняться ежегодными планами действий для каждого сектора.

в) Достаточность и применимость с точки зрения решения возникающих вопросов (электронная торговля, защита данных, личная информация). В среднесрочной перспективе рекомендуется разработать исполнительные распоряжения по применению данного Закона для решения возникающих вопросов, таких как онлайн и трансграничные операции в различных секторах, в соответствии с принципом 63 руководящих принципов Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей. Несмотря на наличие Закона № 19 об электронной информации и электронных операциях (2016 год), законы по другим вопросам защиты прав потребителей, связанным с электронной торговлей, таким как защита данных и суверенитет данных, еще не сформулированы и ряд положений еще не применяются во всех секторах.

Укрепление институциональной системы

35. Следующие ниже рекомендации в первую очередь направлены на укрепление институционального потенциала Национального агентства по защите прав потребителей и органов по урегулированию потребительских споров как ключевых структур в области действенной защиты прав потребителей в Индонезии при сохранении существующей децентрализованной модели правоприменения:

- а) Мандат Национального агентства по защите прав потребителей:
 - і) Консультативные функции:
 - а. В целях повышения эффективности роли правительства и улучшения отслеживания основных проблем и тенденций, касающихся

потребителей, можно было бы рассмотреть возможность незамедлительного выполнения двух рекомендаций: во-первых, возложить на государственные органы обязанность контролировать выполнение рекомендаций, подготовленных Национальным агентством по защите прав потребителей, и представлять официальный ответ, обосновывающий принятие или непринятие этих рекомендаций в течение определенного периода времени; во-вторых, обеспечить доступ к сводным данным по жалобам, собранным во всех соответствующих министерствах и отраслевых регулирующих органах, а также в органах по урегулированию потребительских споров на местном уровне, создав интегрированную систему. В более долгосрочной перспективе можно было бы рассмотреть вопрос об изменении статуса Агентства с его переподчинением в качестве главного национального агентства по защите прав потребителей непосредственно Канцелярии Президента или вице-президента, чтобы повысить его авторитет и обеспечить более широкое признание его рекомендаций отраслевыми министерствами и регулируемыми органами. Это позволит привлечь внимание как органов власти, так и для широкой общественности к повестке дня в области защиты прав потребителей, и создать условия, необходимые для того, чтобы Агентство играло более значимую роль в обеспечении уделения приоритетного внимания вопросам защиты прав потребителей во всех государственных органах, компетентных в этой области, как это предусмотрено в следующей национальной среднесрочной программе развития.

b. Другая рекомендация касается роли Агентства в привлечении и расширении прав и возможностей ассоциаций потребителей в целях осуществления совместных усилий по повышению осведомленности: например, некоторый объем средств (из его общего бюджета) может быть зарезервирован для поддержки кампаний или проектов, осуществляемых ассоциациями. Агентство могло бы регулярно проводить тендеры на осуществление проектов по защите прав потребителей для заинтересованных ассоциаций, поощряя представление инновационных предложений. Это повысило бы авторитет ассоциаций потребителей и обеспечило бы им источник дополнительного финансирования.

ii) Подготовка кадров и просвещение. Агентство могло бы более активно взаимодействовать с местными органами по урегулированию потребительских споров, с тем чтобы помочь повысить их профессионализм в этой области. Следует также поощрять организацию учебных мероприятий для других министерств и отраслевых регулирующих органов наряду с мерами по обеспечению приоритизации защиты прав потребителей. Кроме того, Агентство могло бы проводить учебные мероприятия для ассоциаций предпринимателей в целях поощрения ответственной деловой практики. Наконец, оно могло бы наладить контакты с ассоциациями потребителей в целях повышения осведомленности и совместной защиты интересов потребителей в школах и университетах, с тем чтобы включить вопросы защиты прав потребителей в учебные программы на всех уровнях и создать сети, объединяющие как ученых, так и активистов. Учебные модули могут быть разработаны на основе *Руководства ЮНКТАД по защите прав потребителей*⁴⁹, обширных исследований в этой области и материалов для повышения технической компетентности в области защиты прав потребителей по шести основным направлениям, подготовленным Комитетом АСЕАН по защите прав потребителей⁵⁰.

⁴⁹ ЮНКТАД, 2018 год, «Руководство по защите прав потребителей» (издание Организации Объединенных Наций, Женева).

⁵⁰ ASEAN and UNCTAD, 2015, *Product Safety and Labelling* (training module), URL: <http://aadcp2.org/wp-content/uploads/Product-Safety-Labelling-Module-Final-21Dec15.pdf>.

iii) Урегулирование наиболее значимых потребительских споров. Учитывая трудности, с которыми сталкиваются органы по урегулированию потребительских споров при их рассмотрении, рекомендуется в среднесрочной и долгосрочной перспективе предоставить Агентству мандат на рассмотрение ряда потребительских споров, которые либо превышают определенный финансовый порог, либо являются приоритетными, т. е. затрагивают большое число потребителей. Это означает, что Агентство может стать судебным органом и играть роль, аналогичную роли Индонезийского органа по вопросам конкуренции. Для этого понадобятся более продолжительные обсуждения с правительством и Верховным судом как высшим органом судебной власти в стране, который затем должен будет непосредственно рассматривать жалобы на решения Агентства (судебный надзор) без предварительного слушания дела в районном суде или суде более высокой инстанции, а также поддержка с их стороны. Возможно, это будет трудно осуществить в рамках проводимого в настоящее время пересмотра Закона № 8 о защите интересов потребителей, но, вероятно, этот вопрос можно будет рассмотреть в рамках текущих обсуждений.

b) Мандат органов по урегулированию потребительских споров:

i) Выделение ресурсов и повышение профессионализма. Несмотря на то что центральная власть не может вмешиваться в сферу компетенции местных властей, к которой относятся органы по урегулированию потребительских споров, желательно установить и применять минимальный стандарт для выделения достаточных средств на их деятельность во всех провинциях. В более долгосрочной перспективе может быть рассмотрено предложение о введении грантов за счет специально выделенных средств в целях повышения качества работы таких органов. Можно изучить различные методы повышения профессионализма органов по урегулированию потребительских споров. Например, можно ввести стандартный механизм тестирования для отбора потенциальных членов из каждой из трех групп заинтересованных сторон (правительство, бизнес, потребители) в целях повышения их квалификации и компетенции. Кроме того, при содействии Национального агентства по защите прав потребителей и, при необходимости, других министерств и отраслевых регулирующих органов можно организовать подготовку инструкторов в конкретных областях.

ii) Урегулирование исковых требований на небольшую сумму. Для более четкого определения задач органов по разрешению потребительских споров, касающихся судов общей юрисдикции, рекомендуется сосредоточить их внимание на мелких исках. В соответствии с постановлением № 2 Верховного суда (2015 год) они классифицируются как не превышающие 200 млн рупий (около 20 000 долл.); однако, в среднем размер мелких исков в развивающихся странах, как правило, ниже. Учитывая доступ к таким органам в провинциях, следует обращаться в высокие суды в качестве первой инстанции (на уровне провинций), а затем в Верховный суд. Таким образом, уровень дел, рассматриваемых органами по урегулированию потребительских споров, будет аналогичен уровню дел, рассматриваемых районными судами. Разъяснение существующих процессуальных норм позволит избежать каких-либо дополнительных шагов или сборов для обеспечения исполнения решений таких органов и считать эти решения окончательными и обязательными для исполнения. Такие меры позволили бы добиться ощутимых улучшений в плане предоставления потребителям доступа к правосудию.

iii) Содействие межведомственной координации. Для обеспечения лучшей координации политики и мер в области защиты прав потребителей в среднесрочной и долгосрочной перспективе в рамках национальной стратегии может быть создан национальный совет по защите прав потребителей. В качестве председателя совета может выступать Национальное агентство по защите прав потребителей (и Министерство национального планирования развития), а в его состав могут входить представители всех соответствующих министерств и/или отраслевых регулирующих органов, деловых кругов и

гражданского общества. Совет признал бы децентрализованную систему, но предусмотрел бы проведение регулярных консультаций и обсуждений в целях повышения согласованности и эффективности политики. С помощью этого механизма можно было бы придать официальный статус практике участия ассоциаций потребителей в обсуждении вопросов политики, которое в настоящее время осуществляется на разовой основе, и усовершенствовать ее. Совет также стал бы форумом для обзора ключевых показателей эффективности и планов действий, разработанных на основе либо национальной стратегии, либо национальной среднесрочной программы развития. Являясь механизмом сдержек и противовесов, потребительские ассоциации, такие как Ассоциация потребителей Индонезии, могли бы представлять данные проведенного ими мониторинга другим членам совета.

iv) Саморегулирование и добросовестная деловая практика. Индонезия могла бы рассмотреть вопрос о поощрении местных систем саморегулирования на различных рынках и в различных секторах в соответствии с главой IV Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей и международной передовой практикой. Дальнейшие рекомендации можно почерпнуть из готовящегося кодекса поведения в целях обеспечения добросовестной деловой практики в сетевой среде, который будет разработан Комитетом АСЕАН по защите прав потребителей в качестве регионального справочного документа. Как указывалось, выше, Национальное агентство по защите прав потребителей могло бы возглавить инициативы по налаживанию контактов с такими предпринимательскими организациями, как Индонезийская ассоциация предприятий розничной торговли, и повышению их осведомленности. В более долгосрочной перспективе можно было бы разработать национальный стандарт или кодекс поведения для всех предприятий.

v) Формирование профессионального сообщества и культуры, ориентированной на потребителя. В случае создания национального совета по защите прав потребителей необходимо активное участие в нем ассоциаций потребителей. Кроме того, следует укреплять сетевое взаимодействие между ассоциациями потребителей и активистами (например, исследователями и юристами), с тем чтобы обеспечить возможность взаимного обучения, мобилизации и контакта с потребителями. Одним из вариантов является создание в Интернете платформы или форума для обмена информацией и опытом по вопросам, касающимся потребителей, который мог бы быть организован Национальным агентством по защите прав потребителей в партнерстве с Министерством торговли. В дополнение к этому можно организовать конференции, семинары или практикумы, которые Агентство будет проводить на регулярной основе, например, ежегодные обзоры в университетах, в целях личного взаимодействия. Эти меры создали бы условия для постепенного развития и процветания профессионального сообщества в более долгосрочной перспективе, а также способствовали бы активизации усилий по организации просвещения потребителей в школах и университетах.

vi) Региональное и международное сотрудничество. Индонезия является активным членом Комитета АСЕАН по защите прав потребителей. Однако до сих пор представительство осуществлялось исключительно Министерством торговли. Поскольку на заседаниях Комитета обычно присутствуют по два делегата от каждой страны, рекомендуется также приглашать на них представителей Национального агентства по защите прав потребителей. Это будет способствовать совершенствованию управления знаниями и согласованности с региональными и международными дискуссиями, особенно по международным вопросам, касающимся потребителей. Кроме того, можно было бы изучить вопрос о членстве Индонезии в Международной сети по защите прав потребителей и правоприменительной практике, чтобы извлечь пользу из процесса взаимного обучения по вопросам правоприменения и обмена опытом и использовать его результаты. Это может также способствовать заключению двусторонних соглашений с органами власти

других стран из региона АСЕАН и за его пределами, как это предлагается в пункте 82 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей.
