



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

Distr.: General  
19 April 2021  
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**  
**Пятая сессия**  
Женева, 5 и 6 июля 2021 года  
Пункт 8 предварительной повестки дня

**Законодательство, политика и меры регулирования**  
**в области защиты прав потребителей в ответ**  
**на пандемию COVID-19 и после нее**

**Записка секретариата ЮНКТАД**

*Резюме*

В настоящей записке рассматриваются экономические последствия пандемии коронавирусной инфекции 2019 года (COVID-19) для потребителей и глобальной экономики. В ней представлен обзор мер, принятых государствами-членами во время пандемии, и предлагаются меры, которые органы по защите прав потребителей могут принять для решения будущих проблем. Законы и политика в области защиты прав потребителей доказывают свою эффективность в решении проблем, с которыми сталкиваются потребители на национальном, региональном и многостороннем уровне. Учреждения по защите прав потребителей принимают своевременные, надлежащие и эффективные меры для решения проблем, возникших в результате беспрецедентного кризиса, опираясь при этом на руководящие принципы Организации Объединенных Наций в области защиты прав потребителей. Однако учреждения продолжают сталкиваться с проблемами, усугубляемыми пандемией в двух ключевых областях, а именно: в области защиты прав потребителей на цифровых рынках, в частности потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, и в области международного сотрудничества в правоохранительной сфере.



## I. Введение

1. Восьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой просила секретариат ЮНКТАД подготовить в качестве справочной документации для предлагаемых неофициальных консультаций в ходе пятой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей доклад по теме «Законодательство, политика и меры регулирования в области защиты прав потребителей в ответ на пандемию COVID-19 и после нее»<sup>1</sup>.

2. В настоящей записке представлен обзор мер, принятых государствами-членами во время пандемии, и предлагаются меры, которые органы по защите прав потребителей могут принять для решения будущих проблем. Она подготовлена на основе информации, полученной в ходе предыдущей работы ЮНКТАД, о мерах государств-членов в ответ на пандемию, результатов теоретических исследований, Всемирной карты защиты прав потребителей ЮНКТАД<sup>2</sup> и ответов государств и других заинтересованных сторон на вопросник, распространенный секретариатом ЮНКТАД, которые поделились своим опытом в этой области<sup>3</sup>. В главе II рассматриваются последствия пандемии для глобальной экономики и, в частности, для потребителей. Глава III посвящена мерам, принимаемым во всем мире на национальном, региональном и многостороннем уровне для преодоления кризиса. В главе IV предлагаются пути дальнейшего осуществления мер по защите прав потребителей, принимаемых государствами во время пандемии, и освещается ряд тем для дальнейшего обсуждения.

## II. Последствия пандемии для потребителей и мировой экономики

3. Пандемия COVID-19 практически парализовала экономику, что привело к самому серьезному глобальному экономическому шоку за последние десятилетия. По прогнозам ЮНКТАД, в 2020 году ожидалось сокращение валового внутреннего продукта примерно на 4,3 %, а в 2021 году ожидается рост мировой экономики на 4,1 %, и, по оценкам, в 2020 году за чертой крайней бедности должны оказаться еще 34,3 млн человек, в том числе миллионы, занятые в неформальном секторе, причем 56 % этого прироста придется на страны Африки<sup>4</sup>.

4. По данным Всемирного банка, пандемия приведет к первому случаю роста масштабов глобальной нищеты с 1998 года. По состоянию на октябрь 2020 года уровень крайней нищеты, измеряемый как доля населения мира, живущего менее чем на 1,90 долл. в день, по прогнозам, составит 9,1–9,4 % в 2020 году, увеличившись с 8,4 % в 2019 году<sup>5</sup>.

5. Пандемия способствовала более активному использованию цифровых средств. Тенденции роста электронной торговли усилились благодаря мерам, связанным с пандемией, включая ограничения на передвижение. ЮНКТАД и Ассоциация электронной торговли «Неткомм сюисс» в сотрудничестве с Сетевым информационным центром в Бразилии и компанией «Инвеон» в Турции провели обследование среди потребителей в Бразилии, Германии, Италии, Китае, Республике

<sup>1</sup> TD/RBP/CONF.9/9.

<sup>2</sup> См. <https://unctadwcpm.org/map.html>.

<sup>3</sup> Антигуа и Барбуда, Аргентина, Бразилия, Венгрия, Германия, Индонезия, Ирландия, Кения, Колумбия, Малайзия, Республика Корея, Сейшельские Острова, Ассоциация потребителей Сингапура, Комиссия Соединенных Штатов по безопасности потребительских товаров, Турция, Чили, Япония и Гонконг (Китай).

<sup>4</sup> UNCTAD, 2020a, *Impact of the COVID-19 Pandemic on Trade and Development: Transitioning to a New Normal* (United Nations publication, Sales No. E.20.II.D.35, Geneva).

<sup>5</sup> World Bank, 2020, *Poverty and Shared Prosperity 2020: Reversals of Fortune* (Washington, D.C.).

Корея, Российской Федерации, Турции, Швейцарии и Южной Африке, которое показало, что во время пандемии интернет-активность возросла. Более половины респондентов чаще делали покупки в Интернете и получали цифровой развлекательный контент и информацию о здоровье в Интернете, а не от традиционных новостных каналов<sup>6</sup>.

6. Цифровые платформы стали ключевыми игроками во время пандемии и получили ощутимые выгоды от бума электронной торговли. Согласно исследованию ЮНКТАД, охватывающему 23 развивающиеся страны, главным образом в Африке и Азии, примерно на 64 % сторонних онлайн-торговых площадках наблюдается рост продаж, а 58 % предприятий, продающих свои товары или услуги в сети, фиксируют сокращение ежемесячных доходов<sup>7</sup>. Индекс Доу Джонса упал на 5 % в период с января по сентябрь 2020 года, однако индекс «Стандарт энд Пунс-500» (Сип-500) вырос на 2 %, а стоимость акций ведущих технологических компаний повысилась в среднем на 41 %, например стоимость акций компаний «Эпл» и «Амазон», которые выросли соответственно на 50 % и 64 %<sup>8</sup>. Пандемия привела к серьезным трудностям для потребителей вследствие нарушения функционирования цепей поставок и последовавшей в результате нехватки товаров первой необходимости, что привело к росту цен; широко распространена недостоверная и вводящая в заблуждение реклама в целях извлечения выгоды из пандемии; а также повысилась уязвимость потребителей с низким доходом для финансовых махинаций и мошенничества<sup>9</sup>.

### **III. Меры, принимаемые в ответ на пандемию на национальном, региональном и многостороннем уровне**

7. Законодательство и политика в области защиты прав потребителей доказывают свою эффективность во время пандемии. Учреждения по защите прав потребителей принимают своевременные, надлежащие и эффективные меры для решения проблем, возникших в результате беспрецедентного кризиса. ЮНКТАД определила меры, принимаемые учреждениями по защите прав потребителей, включая меры, связанные с правоприменительной деятельностью и нормативными актами, а также меры по налаживанию сотрудничества с предприятиями, в том числе онлайн-платформами, защите потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, и по облегчению доступа к правосудию. Государства предпринимают разнообразные шаги на различных уровнях на основе критериев, изложенных в настоящей главе.

#### **A. Правоприменительная деятельность и нормативные акты**

8. В руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей говорится, что государствам-членам следует разрабатывать, укреплять или сохранять меры, относящиеся к контролю за ограничительной и другой недобросовестной деловой практикой, которая может нанести ущерб потребителям, включая средства обеспечения выполнения подобных мер<sup>10</sup>. Некоторые правоприменительные меры включают санкции за манипулирование ценами и другие виды недобросовестной деловой практики; эффективный и тщательный мониторинг

<sup>6</sup> UNCTAD, 2020b, COVID-19 has changed online shopping forever, survey shows, 8 October, URL: <https://unctad.org/news/covid-19-has-changed-online-shopping-forever-survey-shows> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>7</sup> UNCTAD, 2020c, COVID-19 and e-commerce: Impact on businesses and policy responses, URL: <https://unctad.org/webflyer/covid-19-and-e-commerce-impact-businesses-and-policy-responses> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>8</sup> UNCTAD, 2020a.

<sup>9</sup> UNCTAD, 2020d, Consumers vs COVID-19, 7 April, URL: <https://unctad.org/news/consumers-vs-covid-19> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>10</sup> Резолюция 70/186 Генеральной Ассамблеи, приложение, пункт 22.

рынка; предупреждения и/или рекомендации, адресованные предприятиям в целях поощрения соблюдения требований, в соответствующих случаях; а также новые правила, руководящие указания и программные заявления. В частности, некоторые государства, такие как Австралия, Китай и Соединенные Штаты, а также государства — члены Европейского союза заявили, что предприятия туристической отрасли должны уважать право потребителей на полный возврат денежных средств<sup>11</sup>.

## 1. Меры по борьбе с манипулированием ценами и/или их необоснованным завышением

9. Во всем мире неоднократно выражалась озабоченность в связи с завышенными ценами на такие товары, как маски для лица, дезинфицирующие средства для рук и другие основные потребительские товары. В Антигуа и Барбуда распоряжение о регулировании цен охватывало такие связанные с пандемией товары, как дезинфицирующие средства, чтобы обеспечить их наличие по справедливым ценам<sup>12</sup>. В Бразилии выросла стоимость основных медицинских материалов, необходимых для проведения гемодиализа, включая повышение на 500 % цены на антисептический гель<sup>13</sup>. Франция ограничила розничную цену геля для рук в контексте чрезвычайного положения в области здравоохранения<sup>14</sup>. Кенийское антимонопольное ведомство вынесло постановление об устранении нарушений одним из супермаркетов в связи с чрезмерным завышением цен на дезинфицирующее средство для рук и издало предупредительное уведомление для производителей и предприятий розничной торговли о том, что завышение цен и накопление запасов в условиях пандемии, незаконно<sup>15</sup>. Комиссия по вопросам конкуренции и добросовестной торговли Малави наложила штрафы на восемь аптек за чрезмерно высокие цены на маски для лица, перчатки и дезинфицирующие средства для рук, которые продавались с наценкой в размере 100–367 %<sup>16</sup>. В Португалии установлен лимит на прибыль в размере 15 % на

<sup>11</sup> Australian Competition and Consumer Commission, 2020, Advice on event and travel cancellations due to COVID-19, URL: <https://www.accc.gov.au/media-release/advice-on-event-and-travel-cancellations-due-to-covid-19> (дата обращения: 18 марта 2021 года); China, Civil Aviation Administration, 2020, Free refund policy extended to 0:00 of January 28, URL: [http://www.caac.gov.cn/en/XWZX/202002/t20200226\\_201140.html](http://www.caac.gov.cn/en/XWZX/202002/t20200226_201140.html) (дата обращения: 31 марта 2021 года); United States, Department of Transportation, 2020, Department of Transportation issues enforcement notice clarifying air carrier refund requirements, given the impact of COVID-19, 3 April, URL: <https://www.transportation.gov/briefing-room/us-department-transportation-issues-enforcement-notice-clarifying-air-carrier-refund> (дата обращения: 18 марта 2021 года); European Commission, 2020a, Commission notice: Interpretative guidelines on EU [European Union] passenger rights regulations in the context of the developing situation with COVID-19, URL: <https://eur-lex.europa.eu/content/news/Covid19.html> (дата обращения: 18 марта 2021 года); European Commission, 2020b, Information on the package travel directive in connection with COVID-19, URL: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en) (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>12</sup> Ответы Антигуа и Барбуда на вопросник ЮНКТАД.

<sup>13</sup> См.

[https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?DZ2uWeaYicbuRZEFhBt-n3BfPLlu9u7akQA8mpB9yMxIgnfLNW90T0QxxMRhUkjpDiWuJ-0o1Epo3ADXrVeh-JgZuY9GFDVrzWrQQiCH5RPz160NvXgm2Imfxv52sa](https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?DZ2uWeaYicbuRZEFhBt-n3BfPLlu9u7akQA8mpB9yMxIgnfLNW90T0QxxMRhUkjpDiWuJ-0o1Epo3ADXrVeh-JgZuY9GFDVrzWrQQiCH5RPz160NvXgm2Imfxv52sa).

<sup>14</sup> Франция, Министерство экономики, финансов и восстановления, 2020 год, «Регулирование цен на гидроспиртовые гели и растворы», 1 марта, URL: <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/encadrement-des-prix-pour-les-gels-hydroalcools-voir-la-faq> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>15</sup> Competition Authority of Kenya, 2020, Cautionary notice on illegal price increases and hoarding; Remedial order to Cleanshelf Supermarkets, Press releases, 13 and 20 March, URL: <https://cak.go.ke/index.php/information-center/Press-Releases> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>16</sup> Malawi, Competition and Fair Trading Commission, 2020, Recent decisions by the Board of Commissioners of the Competition and Fair Trading Commission, Press release, 26 May, URL: <https://www.cftc.mw/2020/05/26/press-release-recent-decisions-by-the-board-of-commissioners-of-the-competition-and-fair-trading-commission> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

средства защиты и спиртосодержащие дезинфицирующие средства<sup>17</sup>. Республика Корея приняла постановление о запрещении накопления запасов масок для лица и дезинфицирующих средств для рук первоначально на срок с марта по июнь 2020 года, который затем был продлен до июня 2021 года<sup>18</sup>. В Саудовской Аравии незаконным признано установление предпринимателями чрезмерно высоких цен на товары и услуги, необходимые для здоровья, безопасности и благополучия<sup>19</sup>. В Южной Африке двум поставщикам были предъявлены обвинения в установлении чрезмерно высоких цен на маски для лица, причем их стоимость возросла более чем на 900 %<sup>20</sup>. В Турции создана комиссия по оценке несправедливых цен, а также установлены правила, касающиеся цен и условий продажи товаров первой необходимости, таких как хирургические маски и дезинфицирующие средства<sup>21</sup>. Комиссия по конкуренции и защите прав потребителей Замбии вынесла предупреждение компаниям и физическим лицам, которые устанавливают чрезмерно высокие цены на гигиенические товары<sup>22</sup>. Совет по делам потребителей Гонконга (Китай) осуществлял надзор за рынком масок для лица и санитарно-гигиенических товаров<sup>23</sup>.

## 2. Меры по борьбе с другими видами недобросовестной деловой практики

10. Австралийская Комиссия по вопросам конкуренции и защиты прав потребителей, как и Управление по вопросам конкуренции и рынков Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии, создала целевую группу по COVID-19 для мониторинга и выявления недобросовестной деловой практики и принятия мер по борьбе с ней<sup>24</sup>. В Бразилии Административный совет по защите экономики создал пять временных технических комиссий для принятия мер в связи с пандемией в следующих областях: финансовые пирамиды; обслуживание клиентов; альтернативные методы разрешения конфликтов; предполагаемые ценовые злоупотребления; анализ системы регулирования в Бразилии с учетом требований потребителей<sup>25</sup>. В Колумбии Главное управление промышленности и торговли издало постановление, адресованное трем онлайн-операторам, об удалении рекламы, использующей термины «коронавирус» и «COVID-19», которая может ввести потребителей в заблуждение, в связи с чем операторы удалили 1286 рекламных объявлений<sup>26</sup>. Венгерское антимонопольное ведомство провело анализ, или проверку, интернет-магазинов, предлагающих товары и маски для лица, рекламируемые как противовирусные товары, и приняло промежуточную меру по прекращению рекламы косметики как средства лечения COVID-19<sup>27</sup>. Японское ведомство по защите прав потребителей уведомило потребителей и предприятия об отсутствии подтверждения того, что какой-либо продукт питания может способствовать профилактике или

<sup>17</sup> Organization for Economic Cooperation and Development, 2020a, Exploitative pricing in the time of COVID-19, URL: <https://www.oecd.org/competition/competition-policy-responses-to-covid-19.htm> (дата обращения: 31 марта 2021 года).

<sup>18</sup> См.

<https://www.law.go.kr/LSW/admRulSc.do?tabMenuId=183&subMenuId=41&menuId=5#liBgcolor2chrome-extension://glohakccicfcgpelekfpjllfnlameopo/ntp2.html>.

<sup>19</sup> Saudi Arabia, Ministry of Commerce, 2020, contribution made during the Eighth United Nations Conference to Review All Aspects of the Set of Multilaterally Agreed Equitable Principles and Rules for the Control of Restrictive Business Practices, 19–23 October, URL:

<https://unctad.org/meeting/eighth-united-nations-conference-competition-and-consumer-protection> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>20</sup> South Africa, 2020, Major suppliers of face masks prosecuted for exorbitant price increases, 12 May, URL: <http://www.compcom.co.za/2020-media-releases/> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>21</sup> Ответы Турции на вопросник ЮНКТАД.

<sup>22</sup> Global Compliance News, 2020, Africa: Competition authorities respond to the COVID-19 crisis, 25 June.

<sup>23</sup> Ответы Гонконга (Китай) на вопросник ЮНКТАД.

<sup>24</sup> См. <https://www.accc.gov.au/media-release/accc-response-to-covid-19-pandemic> и <https://www.gov.uk/government/news/cma-launches-covid-19-taskforce>.

<sup>25</sup> Ответы Бразилии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>26</sup> Ответы Колумбии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>27</sup> Ответы Венгрии на вопросник ЮНКТАД.

лечению COVID-19<sup>28</sup>. В Перу в декабре 2020 года Национальный институт защиты конкуренции и охраны интеллектуальной собственности возбудил процедуру привлечения к административной ответственности в отношении 10 поставщиков за вводящую в заблуждение рекламу их продукции как лекарства от COVID-19<sup>29</sup>. Республика Корея сообщает, что ее Комиссия по добросовестной торговле провела расследование в связи с размещенной в Интернете недостоверной рекламой товаров, имеющих отношение к COVID-19, таких как очистители и увлажнители воздуха, и предприятия оперативно удалили или внесли изменения в такую рекламу<sup>30</sup>. По состоянию на ноябрь 2020 года Федеральная торговая комиссия Соединенных Штатов направила более 330 компаниям письма с предупреждением, предложив им воздерживаться от неподтвержденных заявлений о том, что их продукция и препараты могут эффективно предотвращать или лечить COVID-19, а в декабре 2020 года она объявила о мерах по борьбе с мошенничеством, связанным с ложными обещаниями потребителям о получении дохода и финансовой независимости<sup>31</sup>. Согласно выводам, сделанным на основе ответов на вопросник Организации экономического сотрудничества и развития о мерах по защите потребителей финансовых услуг во время пандемии, которые были опубликованы в октябре 2020 года, 96 % респондентов из 89 организаций в 64 юрисдикциях, включая несколько стран, не являющихся членами Организации, вели мониторинг рисков, с которыми столкнулись потребители финансовых услуг в результате пандемии, и примерно половина респондентов выявила махинации, связанные с пандемией, и/или издали предупреждения о них<sup>32</sup>.

11. Во время пандемии одновременно возросло число операций электронной торговли и связанных с ними жалоб. В Чили с марта 2020 года объем онлайн-покупок увеличился более чем на 200 %, а количество связанных с электронной торговлей жалоб, поступивших в национальное ведомство по защите прав потребителей, удвоилось<sup>33</sup>. В Малайзии министерство внутренней торговли и прав потребителей получило в период с января по декабрь 2020 года 11 510 жалоб в связи с онлайн-операциями по сравнению с 5415 жалобами в 2019 году<sup>34</sup>. Общий рынок Востока и Юга Африки отмечает, что вскоре после начала пандемии поставки товаров задерживались на более длительный срок, чем до начала пандемии; ряд онлайн-торговых компаний не смогли доставить товары или были задержки с возвратом оплаты или заменой товара; не были созданы внутренние системы рассмотрения жалоб<sup>35</sup>.

<sup>28</sup> См. [https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation\\_cms214\\_200501\\_1.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation_cms214_200501_1.pdf).

<sup>29</sup> Правительство Перу, 2020а, Иницирована процедура санкций в отношении 10 поставщиков «Ивермектина» и диоксида хлора в регионе Ла-Либертад для продажи в качестве лекарства от COVID-19, 30 декабря, URL: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/322755-se-inicia-procedimiento-sancionador-a-10-proveedores-de-ivermectina-y-dioxido-de-cloro-en-la-libertad-por-ofrecerlos-como-cura-de-covid-19> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>30</sup> См.

<https://ftc.go.kr/solution/skin/doc.html?fn=5d422938b3771fd704160eba38e9b20172c95af2837cde325842078263525bd3&rs=fileupload/data/result/news/report/2020>.

<sup>31</sup> Federal Trade Commission, 2020, FTC[Federal Trade Commission] sends letters warning 20 more marketers to stop making unsupported claims that their products and therapies can effectively prevent or treat COVID-19; As scammers leverage pandemic fears, FTC[Federal Trade Commission] and law enforcement partners crack down on deceptive income schemes nationwide, Press releases, 12 November and 14 December, URL: <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases?page=3> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>32</sup> Organization for Economic Cooperation and Development, 2020b, Financial consumer protection, URL: <https://www.oecd.org/competition/sectors/financialconsumerprotection.htm> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>33</sup> Ответы Чили на вопросник ЮНКТАД.

<sup>34</sup> Ответы Малайзии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>35</sup> K Kaonga, 2020, Consumer remedies and redress: E-commerce and cross-border cooperation, presented at the eleventh Annual African Consumer Protection Dialogue Conference, 13 October, URL: <https://www.ftc.gov/news-events/events-calendar/eleventh-annual-african-consumer-protection-dialogue-conference> (дата обращения: 18 марта 2021 года).



### 3. Меры, связанные с возвратом оплаты поездок

12. Туристическая отрасль, где невелики резервы денежных средств, серьезно пострадала от пандемии, и во всем мире правительства предоставили авиакомпаниям миллионы долларов, чтобы помочь избежать банкротства. В такой ситуации авиакомпании могут неохотно соблюдать права потребителей. В этой связи в июне 2020 года ЮНКТАД подчеркнула, что государствам-членам следует взаимодействовать с авиакомпаниями в целях разработки отвечающих требованиям добровольных схем выдачи ваучеров при соблюдении прав потребителей; обеспечивать соблюдение законов о защите прав потребителей в случае недобросовестной деловой практики при помощи таких мер, как штрафы и сборы, а также нарушений права на возврат денежных средств; предоставлять четкую, точную и доступную информацию о правах потребителей в случае отмены рейсов, включая возврат денежных средств; обеспечить прозрачность процедур подтверждения, отмены, возврата товара или услуги и возвращения оплаты, а также наличие эффективных систем урегулирования споров и возмещения для потребителей, в частности с помощью электронных средств<sup>36</sup>.

13. Обязательство авиакомпаний по возврату денежных средств не прекращает своего действия в том случае, если задержка или отмена рейса не зависит от авиаперевозчика. Ряд государств, такие как Австралия, Китай и Соединенные Штаты, а также Европейский союз заявили, что предприятия должны уважать право потребителей на полный возврат денежных средств. В Австралии Комиссия по конкуренции и защите прав потребителей подготовила рекомендации для потребителей и предприятий относительно их прав и обязательств в случае отмены в связи с пандемией<sup>37</sup>. В Китае авиакомпании и их агенты по продаже билетов обязаны предлагать пассажирам возврат денежных средств в течение срока действия билетов и не взимать никаких сборов за все билеты, приобретенные до 28 января 2020 года, а также в случае, если заявление о возврате поступило до взлета<sup>38</sup>. Национальное ведомство по защите прав потребителей Индонезии представило министру транспорта рекомендацию о том, что не следует разрешать транспортным предприятиям выдавать ваучеры вместо возврата денежных средств<sup>39</sup>. В Турции ввели меры, направленные на установление баланса между потребностями потребителей и потребностями предприятий, которые столкнулись с финансовыми потерями во время пандемии, а измененное положение о соглашениях о пакетных турах обеспечило предприятиям финансовую гибкость, позволив им возвращать сумму, указанную в контракте, в течение 74 дней после снятия запрета на полеты<sup>40</sup>. Министерство транспорта Соединенных Штатов издало правоприменительное уведомление, в котором разъясняется, что американские и иностранные авиакомпании по-прежнему обязаны незамедлительно возвращать пассажирам стоимость полета в пределах страны или из нее, если авиаперевозчик отменил запланированный рейс пассажира или внес значительные изменения в расписание, а пассажир решил не соглашаться на альтернативу, предложенную авиаперевозчиком<sup>41</sup>. В Европейском союзе в случае отмены рейса авиакомпанией авиаперевозчик обязан предложить пассажирам на выбор следующие варианты: возмещение (возврат) средств, изменение маршрута при первой же возможности или изменение маршрута в более поздний срок, удобный для пассажиров. Рекомендация 2020/648 от 13 мая 2020 года, касающаяся ваучеров, предлагаемых пассажирам и туристам в качестве альтернативы возмещению стоимости аннулированного пакета туристических и транспортных услуг в контексте пандемии COVID-19, предусматривает, что если отмена связана с пандемией, покупатель аннулированного пакета имеет право на полный возврат денежных средств

<sup>36</sup> UNCTAD, 2020e, Airlines must respect consumers' rights, 4 June, URL: <https://unctad.org/news/airlines-must-respect-consumers-rights> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>37</sup> Australian Competition and Consumer Commission, 2020.

<sup>38</sup> China, Civil Aviation Administration, 2020.

<sup>39</sup> Ответы Индонезии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>40</sup> Ответы Турции на вопросник ЮНКТАД.

<sup>41</sup> United States, Department of Transportation, 2020.

путем возмещения средств или предоставления ваучера, но если перевозчик предлагает ваучер, то такое предложение не может повлиять на право пассажира выбрать вместо него возврат средств<sup>42</sup>.

## **В. Прочие меры**

### **1. Меры в отношении предприятий, включая онлайн-платформы**

14. В ходе пересмотра руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей в 2015 году в них был включен набор принципов добросовестной деловой практики, направленных на то, чтобы предприятия беспристрастно и честно обслуживали потребителей на всех этапах их взаимоотношений, чтобы защита интересов потребителей стала неотъемлемой частью культуры предпринимательской деятельности. Эти нормы, содержащиеся во всех руководящих принципах, являются эталонными с точки зрения добросовестной практики, применимой ко всем формам торговли, включая электронную торговлю; предприятиям надлежит не применять в отношении потребителей незаконную, неэтичную, дискриминационную или вводящую в заблуждение практику, такую как использование агрессивных методов маркетинга и взимания долгов, либо иную неправомерную практику, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб (пункт 11 b)).

15. В 2020 году в Бразилии было принято два руководства, направленных на формирование культуры добросовестной деловой практики на цифровом рынке: онлайн-платформам рекомендовано более строго контролировать регистрацию коммерческих пользователей и приостанавливать деятельность пользователей, которые, как было установлено, продают нелегальную продукцию; ожидается, онлайн-платформы примут меры по выявлению нелегальной продукции и предотвращению ее появления<sup>43</sup>. Правительство Ямайки провело встречи с производителями и дистрибьюторами противовирусных препаратов и/или дезинфицирующих средств для обеспечения увеличения объемов производства в целях удовлетворения потребительского спроса и прекращения практики установления чрезмерно высоких цен<sup>44</sup>. В Нигерии после предупреждения Федеральной комиссии по конкуренции и защите прав потребителей продавцам, занимающимся манипулированием цен, оператор главной онлайн-торговой площадки добровольно удалил со своей платформы 390 товаров 168 продавцов масок для лица и дезинфицирующих средств для рук<sup>45</sup>. В Перу Национальный институт защиты конкуренции и охраны интеллектуальной собственности учредил премию «Клиенты на первом месте», которая присуждается предприятиям, применяющим во время пандемии передовую практику в интересах потребителей<sup>46</sup>. На Сейшельских Островах Комиссия по добросовестной торговле провела встречи с Ассоциацией предприятий розничной торговли для привлечения их к рассмотрению различных жалоб в секторе розничной

<sup>42</sup> European Commission, 2020a; European Commission, 2020b.

<sup>43</sup> Ответы Бразилии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>44</sup> <https://www.consumeraffairsjamaica.gov.jm/portal/index.php/special-features/news-release/405-cac-urging-retailers-to-stop-excessive-pricing-of-cleaning-products>.

<sup>45</sup> Nigeria, Federal Competition and Consumer Protection Commission, 2020, Jumia delists 390 products on account of FCCPC[Federal Competition and Consumer Protection Commission] warning over hike in prices of protective and hygiene products, 13 March, URL: <https://www.fccpc.gov.ng/news-events/releases/2020/03/13/jumia-delists-390-products-on-account-of-fccpc-warning-over-hike-in-prices-of-protective-and-hygiene-products-assures-commission-of-cooperation/> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>46</sup> Правительство Перу, 2020b, Премия «Клиенты на первом месте» будет присуждаться в знак признания передовой практики в интересах потребителей, применявшейся частными и государственными компаниями и профсоюзами до или во время пандемии COVID-19, 24 июля, URL: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/217729-indecopi-premio-primero-los-clientes-reconocera-buenas-practicas-a-favor-de-los-consumidores-implementadas-por-empresas-privadas-publicas-y-gremios-antes-o-durante-la-pandemia-por-la-covid-19> (дата обращения: 18 марта 2021 года).



торговли<sup>47</sup>. В Соединенных Штатах Федеральная торговая комиссия создала специальный веб-сайт «Рекомендации по ведению бизнеса во время коронавирусной пандемии», чтобы предоставить предприятиям руководящие указания по соблюдению требований и рекомендации по защите от мошенничества в отношении предприятий, и совместно с другими отраслевыми регулирующими органами создала инструмент для разработчиков мобильных медицинских приложений, призванный помочь им разобраться в федеральных законах и подзаконных актах, которые могут применяться к их приложениям. Совет по делам потребителей Гонконга (Китай) настоятельно призвал предприятия выполнять свои социальные обязательства в условиях пандемии и удерживать цены на разумном уровне<sup>48</sup>.

16. Цифровые платформы значительно улучшили свои позиции на рынке, а недостоверная и вводящая в заблуждение реклама, производимая с помощью таких платформ, быстро распространилась в 2020 году, причинив потребителям денежный и физический ущерб<sup>49</sup>. Мнимые или поддельные лекарства могут привести к серьезному ущербу или опасности для здоровья. Европейская комиссия координировала проверку веб-сайтов с целью выявления ложных заявлений или поддельных товаров в контексте пандемии, в результате чего платформы удалили или заблокировали миллионы вводящих в заблуждение рекламных объявлений и перечней товаров; например, «Гугл» заблокировал или удалил более 80 млн объявлений, связанных с коронавирусом, по всему миру, а глобальная торговая площадка «Ибей» заблокировала или удалила свыше 17 млн объявлений, нарушающих правила Еврокомиссии по защите прав потребителей<sup>50</sup>. Кроме того, Европейская комиссия разработала программу для мониторинга мер, принимаемых платформами по ограничению распространения дезинформации, связанной с пандемией, и в этой связи «Твиттер» сообщил, что в период с 1 по 30 сентября 2020 года 1263 продвигаемых твита нарушили политику платформы в отношении пандемии, при этом около 93 % нарушающего правила контента было выявлено автоматизированными системами, а около 7 % были проверены людьми и отклонены в связи с нарушениями правил<sup>51</sup>.

## 2. Меры по защите потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении

17. Законные потребности, которые призваны удовлетворять руководящие принципы Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей, включают доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости и защиту потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении (пункт 5). В руководящих принципах также устанавливается, что государствам-членам следует содействовать обеспечению всеобщего доступа к коммунальным услугам, с учетом потребностей потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении (пункт 77).

18. Рабочая группа по защите потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, отметила, что понятие уязвимости потребителей зависит от контекста и что в разных странах используются разные определения. Однако органы защиты прав потребителей традиционно уделяют первоочередное внимание детям, пожилым людям, жителям сельских районов и неграмотным

<sup>47</sup> Ответы Сейшельских Островов на вопросник ЮНКТАД.

<sup>48</sup> Ответы Гонконга (Китай) на вопросник ЮНКТАД.

<sup>49</sup> См. Organization for Economic Cooperation and Development, 2020c, Protecting online consumers during the COVID-19 crisis, 28 April, URL: <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/protecting-online-consumers-during-the-covid-19-crisis-2ce7353c> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>50</sup> European Commission, 2020c, Coronavirus: Following Commission's call, platforms remove millions of misleading ads, 26 May, URL: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_938](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_938) (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>51</sup> European Commission, 2020d, Third set of reports: Fighting COVID-19 disinformation monitoring programme, URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/third-set-reports-fighting-covid-19-disinformation-monitoring-programme> (дата обращения: 31 марта 2021 года).

потребителям, а также потребителям с инвалидностью<sup>52</sup>. Ряд государств, как, например, Египет и Ливан, считают, что потребители по своей природе уязвимы<sup>53</sup>. Недобросовестные предприятия ориентируются на уязвимых потребителей, в частности женщин, стремящихся получить дополнительный доход или повысить свой уровень жизни. В этой связи в мае 2020 года Ирландская комиссия по конкуренции и защите потребителей провела кампанию с использованием всплывающих рекламных окон в социальных сетях, чтобы предупредить уязвимых потребителей о потенциальных рисках участия в пирамидах и о вероятности потери денег и получения судимости<sup>54</sup>.

19. В Аргентине введен запрет на выселение арендаторов из-за задолженности по арендной плате, первоначально до 30 сентября 2020 года, затем продленный до конца января 2021 года, и принято постановление № 139/2020 об институционализации дифференцированной и преференциальной политики в отношении потребителей, находящихся в крайне уязвимом положении, в рамках национальной правоприменительной деятельности<sup>55</sup>. В Бразилии, по оценкам, 45 млн потребителей имеют инвалидность. Национальный секретариат по защите прав потребителей выступил с рядом позитивных инициатив, направленных на расширение участия лиц с инвалидностью в растущем цифровом потребительском рынке. Министерство по защите прав человека и Министерство юстиции и общественной безопасности разработали государственную политику, направленную на повышение качества жизни людей с инвалидностью. Кроме того, Национальный секретариат по защите прав потребителей опубликовал информацию о правах лиц с инвалидностью в рамках отношений предприятий и потребителей; подробно описаны обязанности поставщиков услуг и продуктов; а также запущен механизм для более эффективного вовлечения лиц с инвалидностью в электронную торговлю<sup>56</sup>. Буркина-Фасо, Кот-д'Ивуар и Мали бесплатно предоставили электричество и воду определенным уязвимым социальным группам<sup>57</sup>. В Германии потребителям разрешили временно отказываться от выполнения обязательств по оплате электроэнергии, телефонной связи и других важнейших услуг, таких как определенные виды страхования, если их выполнение негативно отразится на средствах к существованию<sup>58</sup>. В Испании и Италии запретили отключение подачи электроэнергии в жилые дома из-за неплатежей и отложили повышение социальных тарифов, которые должны обновляться каждый второй год в Испании и каждый год в Италии<sup>59</sup>. В Японии создана «горячая линия» для потребителей, предназначенная для решения вопросов, связанных с денежными пособиями<sup>60</sup>. В Кении службам водоснабжения поручено не прекращать водоснабжение независимо от просроченных счетов<sup>61</sup>. В Малайзии в Закон о защите прав потребителей 1999 года были внесены поправки, запрещающие кредитным учреждениям взимать плату за просрочку платежа и возбуждать судебное

<sup>52</sup> TD/RBP/CONF.9/2.

<sup>53</sup> UNCTAD, 2018, Report: Working group on the protection of vulnerable and disadvantaged consumers, URL: <https://unctad.org/meeting/intergovernmental-group-experts-consumer-protection-law-and-policy-third-session> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>54</sup> Ответы Ирландии на вопросник ЮНКТАД. Пирамиды — мошеннические схемы, связанное с маркетингом и инвестициями, в рамках которых отдельному лицу предоставляется возможность сбыта определенного продукта, а прибыль получается не от продажи продукта, а от привлечения других лиц к участию в схеме (см. <https://www.ccpic.ie/business/enforcement/criminal-enforcement/pyramid-schemes>).

<sup>55</sup> Ответы Аргентины на вопросник ЮНКТАД.

<sup>56</sup> Ответы Бразилии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>57</sup> См. [https://unctad.org/system/files/official-document/ccpb\\_AFWeb\\_WAEMU\\_EXP\\_COMP\\_POLICY\\_%20final-1.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ccpb_AFWeb_WAEMU_EXP_COMP_POLICY_%20final-1.pdf).

<sup>58</sup> Ответы Германии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>59</sup> Florence School of Regulation, 2020, Measures to tackle the COVID-19 outbreak impact on energy poverty, 22 April, URL: <https://fsr.eu.eu/measures-to-tackle-the-covid-19-outbreak-impact-on-energy-poverty> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>60</sup> Ответы Японии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>61</sup> Sanitation and Water for All, 2020, Financing water, sanitation and hygiene in COVID-19 era: Lessons from Kenya, 15 October, URL: <https://www.sanitationandwaterforall.org/news/financing-water-sanitation-and-hygiene-covid-19-era-lessons-kenya> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

разбирательство в отношении покупателей в течение определенного периода времени, а жителям 691 определенного сельского района были предоставлены товары первой необходимости, такие как рис и газ, по ценам, установленным государством<sup>62</sup>. В Республике Корея продлен срок оплаты счетов за электроэнергию на три месяца для таких уязвимых категорий потребителей, как лица с инвалидностью, иммигранты и пожилые люди. Кроме того, в сентябре 2020 года ведомство по защите прав потребителей приступило к реализации образовательной программы по облегчению доступа к электронной торговле, ориентированной на потребителей пожилого возраста<sup>63</sup>. В Южной Африке ввели ограничения на взыскание долгов<sup>64</sup>. В Соединенном Королевстве правительство и операторы связи договорились о сохранении доступной цены на интернет-услуги для потребителей, находящихся в уязвимом положении<sup>65</sup>. В Соединенных Штатах Министерство юстиции провело крупнейший в истории скоординированный разбор дел о мошенничестве в отношении пожилых людей, касающихся более 250 обвиняемых по всему миру, от действий которых пострадали более 1 млн американцев<sup>66</sup>.

### 3. Меры по облегчению доступа к правосудию

20. Одной из законных потребностей, которым призваны удовлетворять руководящие принципы Организации Объединенных Наций в области защиты прав потребителей, является наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских споров и средств правовой защиты потребителей; в руководящих принципах указывается также, что государствам-членам следует разработать политику в области защиты интересов потребителей, способствующую обеспечению наличия механизмов для справедливого, не сопряженного со значительными расходами и безотлагательного урегулирования споров и получения правовой защиты (пункты 5 и 14 g)).

21. В Бразилии Национальный секретариат по защите прав потребителей с 2015 года использует для урегулирования споров электронную платформу, а в 2020 году он сделал обязательным участие в этой платформе следующих трех категорий предприятий: предприятий с национальным или региональным охватом в государственном секторе и секторе основных услуг; цифровых платформ в сегментах доставки продуктов питания и индивидуальных и коллективных перевозок; а также 200 компаний, на которые в национальной системе защиты прав потребителей зарегистрировано наибольшее количество жалоб<sup>67</sup>. В Доминиканской Республике, Испании, Марокко, Мексике, Франции и Чили, в числе других государств, созданы специальные онлайн-порталы, на которых размещается актуальная информация для потребителей<sup>68</sup>. В Колумбии запущено приложение для потребителей, позволяющее сообщать о связанных с пандемией нарушениях прав потребителей в режиме реального времени<sup>69</sup>. Кенийское антимонопольное ведомство открыло общедоступный онлайн-портал, который упрощает процедуру подачи жалоб потребителями<sup>70</sup>. Малайзия и Сейшельские Острова внедрили новые методы подачи жалоб, в том числе через социальные сети, в целях упрощения этой процедуры<sup>71</sup>.

<sup>62</sup> Ответы Малайзии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>63</sup> См. <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4002>.

<sup>64</sup> Consumer Law Research Group, 2020, Consumer law and policy relating to change of circumstances due to the COVID-19 pandemic, *Journal of Consumer Policy*, 43:437–450.

<sup>65</sup> Organization for Economic Cooperation and Development, 2020c.

<sup>66</sup> United States, Department of Justice, 2018, Justice department coordinates nationwide elder fraud sweep of more than 250 defendants, 22 February, URL: <https://www.justice.gov/opa/pr/justice-department-coordinates-nationwide-elder-fraud-sweep-more-250-defendants> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>67</sup> Ответы Бразилии на вопросник ЮНКТАД.

<sup>68</sup> Ответы Чили на вопросник ЮНКТАД; UNCTAD, 2020d.

<sup>69</sup> UNCTAD, 2020, E-week 2020 summary report, URL: <https://unctad.org/meeting/eweek-online-events-dialogues-webinars-and-meetings> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>70</sup> Ответы Кении на вопросник ЮНКТАД. Портал доступен по адресу <https://competition.cak.go.ke:444>.

<sup>71</sup> Ответы Малайзии и Сейшельских Островов на вопросник ЮНКТАД.

Республика Корея содействовала подаче потребителями жалоб, связанных с пандемией, посредством кол-центров по консультированию потребителей. Ведомство по защите прав потребителей использовало онлайн-систему урегулирования споров для оперативного реагирования на проблемы потребителей во время пандемии, и по состоянию на декабрь 2020 года в этой системе приняли участие более 140 предприятий<sup>72</sup>. В Макао (Китай) Совет по делам потребителей запустил универсальную платформу для подачи жалоб и запросов — «Потребители в сети»<sup>73</sup>.

## IV. Будущая работа и темы для дальнейшего обсуждения

22. Учреждения по защите прав потребителей продолжают сталкиваться с проблемами, которые возникают и/или усиливаются в условиях пандемии. Можно выделить две ключевые вызывающие беспокойство области, постоянно требующие особого внимания, а именно: защита прав потребителей на цифровых рынках с уделением особого внимания потребителям, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении; и международное сотрудничество в правоприменительной сфере.

### A. Защита прав потребителей на цифровых рынках

23. Согласно рассчитываемому ЮНКТАД индексу электронной торговли между предприятиями и потребителями, в 2020 году Европа оставалась регионом с наибольшей готовностью участвовать в электронной торговле и пользоваться ее преимуществами, где лидировала Швейцария. Критерии включают доступ к защищенным интернет-серверам, надежность почтовых услуг и инфраструктуры, а также долю физических лиц, пользующихся интернетом и имеющих счет в финансовом учреждении или у провайдера услуг мобильных платежей. Все 10 развивающихся стран с наивысшими показателями находятся в Азии, при этом самые высокие показатели у Сингапура и Гонконга (Китай), а самые низкие — у наименее развитых стран. В 2019 году на Латинскую Америку и Карибский бассейн приходилось 6 % от общего числа онлайн-покупателей в мире, однако пандемия способствовала активизации покупок по сети в регионе. Например, в Аргентине во время пандемии число покупателей, впервые совершивших покупки через Интернет, составило 30 % всех онлайн-покупателей в 2019 году, а в Бразилии 7,3 млн человек впервые сделали покупки через интернет. Менее одной трети населения Африки пользуется Интернетом по сравнению с тремя четвертями населения Западной Азии<sup>74</sup>.

24. Развитие цифровых технологий и связанная с ними инфраструктура отличаются в зависимости от региона и страны, а также в зависимости от демографических показателей конкретной страны. Необходимо обеспечить доступ по приемлемым ценам к открытому и безопасному интернету с учетом потребностей пожилых людей и потребителей с инвалидностью, которые могут быть менее знакомы с цифровыми инструментами и испытывать трудности с их использованием и поэтому в большей степени подвержены цифровому мошенничеству<sup>75</sup>. Пандемия усилила уже существующие факторы уязвимости. Например, сочетание таких факторов, как состояние здоровья, когнитивные способности и социальная изоляция, способствовало тому, что пожилые потребители стали более уязвимы для финансовой

<sup>72</sup> Ответы Республики Корея на вопросник ЮНКТАД.

<sup>73</sup> См. <https://www.consumer.gov.mo/News/Public.aspx?lang=en>.

<sup>74</sup> UNCTAD, 2021, The UNCTAD B2C[business-to-consumer] e-commerce index 2020: Spotlight on Latin America and the Caribbean, UNCTAD technical notes on information and communications technology for development No. 17.

<sup>75</sup> European Commission, 2020e, Communication from the Commission to the European Parliament and the Council: New consumer agenda – Strengthening consumer resilience for sustainable recovery, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:0696:FIN> (дата обращения: 31 марта 2021 года).

эксплуатации, что повысило необходимость обеспечения их возможностей использования цифровых технологий<sup>76</sup>.

25. Государствам следует активизировать политику защиты прав потребителей на цифровом рынке, уделяя особое внимание потребителям, находящимся в уязвимом положении, учитывая уроки, извлеченные за год пандемии. Этого можно достичь с помощью сочетания следующих средств:

a) новое законодательство, направленное на борьбу с недобросовестной деловой практикой на цифровых рынках и наделение цифровых платформ новыми обязанностями<sup>77</sup>;

b) продолжение активной правоприменительной деятельности с наделением органов по защите прав потребителей необходимыми правоприменительными полномочиями для проведения расследований и применения соответствующих санкций и средств правовой защиты в целях действенного устранения нарушений;

c) увеличение числа специализированных образовательных и информационных программ с уделением особого внимания нуждам потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, как в сельских районах, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных потребителей (Руководящие принципы Организации Объединенных Наций в области защиты прав потребителей, пункт 42)<sup>78</sup>;

d) поощрение добросовестной деловой практики путем внедрения передовой практики и кодексов поведения, способствующих защите прав потребителей и укреплению их доверия<sup>79</sup>;

e) механизмы урегулирования споров в интернете, предусматривающие обеспечение предприятиями наличия механизмов рассмотрения претензий для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без

<sup>76</sup> См. Organization for Economic Cooperation and Development, 2020d, Financial consumer protection and ageing populations, URL: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/financialconsumerprotection.htm> (дата обращения: 18 марта 2021 года).

<sup>77</sup> В Европейском союзе предложение о регулировании Европейским парламентом и Советом единого рынка цифровых услуг (закон о цифровых услугах) направлено на усиление ответственности онлайн-платформ, которые должны, в частности, помогать хранить информацию о продавцах и отслеживать продавцов незаконных товаров или услуг.

<sup>78</sup> Как видно на Всемирной карте защиты прав потребителей, учреждения по защите прав потребителей в 80 из 89 государств-членов, ответивших на этот пункт вопросника ЮНКТАД, осуществляют инициативы по просвещению потребителей, а в 58 государствах осуществляются инициативы, связанные с электронной торговлей. Однако только 40 государств осуществляют образовательные инициативы для потребителей, находящихся в уязвимом положении. Так, к уязвимым группам населения, которым уделяется первоочередное внимание, в Австралии относятся коренные народы и меньшинства, а также потребители с инвалидностью; в Колумбии — дети и потребители с инвалидностью; в Чехии — пожилые люди; а в Германии — дети, пожилые люди и беженцы. В Португалии в 2016 году была подготовлена памятка для пожилых потребителей в целях повышения их осведомленности о своих правах в интернете, а также в области предоставления основных государственных и финансовых услуг.

<sup>79</sup> Например, Национальное управление Соединенных Штатов по рекламе, являющееся органом саморегулирования рекламной отрасли, осуществляет мониторинг национальной рекламы во всех средствах массовой информации, и одним из его приоритетов является рассмотрение рекламных объявлений, ориентированных на уязвимые группы населения. Международная сеть по вопросам защиты прав потребителей и правоприменительной практики призывает заинтересованные стороны уделять должное внимание потребителям, которые могут оказаться в уязвимом положении в силу своего возраста, опыта или цифровой грамотности. Это особенно важно в контексте международных дел, в рамках которых получение потребителями возмещения ущерба через правоохранительные органы более затруднительно, чем в рамках внутренних дел.



излишних финансовых или иных издержек (Руководящие принципы Организации Объединенных Наций в области защиты прав потребителей, пункт 11 f)<sup>80</sup>.

## **В. Международное сотрудничество в правоприменительной сфере**

26. Глобальный характер потребительских покупок, а именно в рамках электронной торговли, подчеркивает важность международного сотрудничества в правоприменительной сфере. На веб-сайте Международной сети по защите прав потребителей и правоприменительной практике, посвященном сбору международных жалоб, в 2020 году было зарегистрировано более 60 835 международных жалоб по сравнению с 39 000 жалоб в 2019 году. Это свидетельствует о непреходящей важности международного сотрудничества в области защиты прав потребителей, поскольку вопросы международной защиты прав потребителей неизбежно сопровождают рост числа электронных торговых операций.

27. Раздел VI руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты прав потребителей посвящен международному сотрудничеству (пункты 79–94). В пересмотренный вариант в 2015 году были включены рекомендации по сотрудничеству в области международной правоприменительной практики на основе Руководящих принципов защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение международной коммерческой практики, опубликованных Организацией экономического сотрудничества и развития. В Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты прав потребителей предусмотрено, что государствам-членам следует сотрудничать или способствовать сотрудничеству в осуществлении политики в области защиты интересов потребителей в целях получения большей отдачи в рамках имеющихся ресурсов, и приводятся такие примеры, как сотрудничество в связи с созданием или совместным использованием испытательных центров, разработка общих процедур экспертизы, обмен информацией о программах просвещения и информирования потребителей, осуществление совместных программ учебной подготовки и совместная разработка нормативных положений. Их выполнение не является однородным, поскольку разработка правил осуществляется в региональных группах, а в развивающихся странах нет специализированных лабораторий для проведения испытаний.

28. Как видно на Всемирной карте защиты прав потребителей, международное сотрудничество в правоприменительной сфере в связи с защитой прав потребителей носит ограниченный характер (31 из 89 государств-членов, ответивших на этот пункт вопросника ЮНКТАД, сообщили о наличии какого-либо опыта в области сотрудничества с другими странами), причем основным препятствием является применимое законодательство и юрисдикция, и такое сотрудничество осуществляется главным образом между учреждениями развитых стран. Связанные с пандемией ограничения способствовали увеличению объемов международной онлайн-торговли, что подчеркнуло наличие языковых барьеров, отсутствие юридических полномочий для борьбы с международной недобросовестной коммерческой практикой и ограниченный доступ к правосудию и средствам правовой защиты. Большинство развивающихся стран, в которых действуют законы о защите прав потребителей, нуждаются в совершенствовании своей нормативно-правовой базы и укреплении своего правоприменительного потенциала. Региональные экономические организации

---

<sup>80</sup> Например, Бразилия, Колумбия, Мексика и Европейский союз внедрили механизмы урегулирования споров в режиме онлайн (см. TD/B/C.I/CPLP/11). Как видно на Всемирной карте защиты прав потребителей, 67 из 89 государств-членов, ответивших на соответствующий пункт вопросника ЮНКТАД, предлагают в этой связи внесудебные или альтернативные механизмы урегулирования международных споров. Ассоциация государств Юго-Восточной Азии стремится к тому, чтобы к 2025 году все страны-члены внедрили альтернативные механизмы урегулирования споров, и в этом контексте ЮНКТАД осуществляет проект технического сотрудничества, направленный на предоставление услуг по урегулированию споров в режиме онлайн потребителям в Юго-Восточной Азии (см. <https://aseanconsumer.org/read-publication-asean-strategic-action-plan-for-consumer-protection-asapcp-2025> и <https://unctad.org/news/partnership-deliver-online-dispute-resolution-consumers>).



могут способствовать улучшению международного сотрудничества в правоприменительной сфере, обеспечивая регулярный обмен информацией между международными организациями и сетевыми объединениями о передовой практике и определении общих проблем и путей сотрудничества. ЮНКТАД располагает хорошими возможностями для того, чтобы «объединить в рамках сети» соответствующие многосторонние и региональные организации и инициативы и помогать Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей «обмениваться информацией о программах работы и темах консультаций и определять проекты для совместного осуществления и возможности для сотрудничества в деле оказания технической помощи» (Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты прав потребителей, пункт 97 f)<sup>81</sup>.

### **С. Темы для дальнейшего обсуждения**

29. С учетом мер и решений в области защиты прав потребителей, принятых во всем мире в 2020 году, учреждения по защите прав потребителей оперативно и надлежащим образом отреагировали на беспрецедентные кризисы, вызванные пандемией. Вместе с тем ряд вызывающих озабоченность областей требуют постоянного внимания, а именно усиление защиты потребителей на цифровых рынках, в частности потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении; и расширение международного сотрудничества в правоприменительной сфере.

30. На пятой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей делегаты, возможно, решат вынести на обсуждение следующие вопросы:

а) Какие новые тенденции и вызовы в области защиты интересов потребителей появятся после пандемии?

б) Какие области руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей будут нуждаться в дальнейшем осуществлении после пандемии?

в) Как ЮНКТАД может оказать государствам-членам, особенно развивающимся странам, более действенную поддержку в этих важнейших областях, в частности в деле дальнейшего развития международного сотрудничества в правоприменительной сфере?

---

<sup>81</sup> См. ACM Cipriano and AI Vila, 2020, International cooperation in consumer protection, Research Paper No. 54, UNCTAD. Рабочая группа по защите прав потребителей в сфере электронной торговли призвана выработать рекомендации для развивающихся стран по совершенствованию трансграничного сотрудничества в правоприменительной сфере в цифровую эпоху с учетом обсуждений, ведущихся в рамках Организации экономического сотрудничества и развития и Международной сети по вопросам защиты прав потребителей и правоприменительной практики. Несколько участников восьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой подчеркнули роль ЮНКТАД, которая обеспечивает государствам-членам дискуссионный форум и предоставляет им рекомендации по вопросам согласования законодательства и выявления препятствий для международного сотрудничества на основе руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей.