



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

Distr.: General
22 April 2021
Russian
Original: Spanish

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 9 предварительной повестки дня

Добровольный экспертный обзор законодательства
и политики Чили в области защиты прав потребителей

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

* Результаты, трактовки и выводы, изложенные в настоящем документе, даны авторами и не обязательно отражают точку зрения Организации Объединенных Наций, ее должностных лиц или государств-членов. Настоящий документ представляет собой резюме полной версии доклада по итогам добровольного экспертного обзора законодательства и политики Чили в области защиты прав потребителей.



I. Введение

1. В своей резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 года о защите интересов потребителей Генеральная Ассамблея подтвердила, что Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей представляют собой ценный свод общих правил для, в частности, определения основных параметров эффективности законов и систем защиты прав потребителей, правоприменительных учреждений и соответствующей политики. Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД) уполномочена, в частности, проводить добровольные экспертные обзоры законодательства и политики государств в области защиты прав потребителей¹. Чили является четвертым после Марокко, Индонезии и Перу государством — членом ЮНКТАД, по которому был проведен такой обзор.

2. Задача добровольных экспертных обзоров состоит в том, чтобы дать независимую внешнюю оценку эффективности законодательства и политики в области защиты прав потребителей в соответствующей стране. Обзор преследует три цели: а) проанализировать законодательство, институциональную систему и государственную политику, а также применение законодательства, с тем чтобы выявить проблемы и возможности для совершенствования правовой и институциональной базы; б) оценить степень осведомленности заинтересованных сторон о вопросах защиты прав потребителей, а также их вклад в этой области; и с) изложить и рекомендовать соответствующие меры, а также оказать странам помощь в осуществлении соответствующих мер посредством реализации программы по наращиванию потенциала². Настоящая записка представляет собой резюме доклада, который служит основой для обсуждения итогов обзора³.

II. Политический, экономический и социальный контекст

3. Чили — южноамериканская страна, население которой составляет 17,5 миллионов человек⁴. По индексу развития человеческого потенциала Программы развития Организации Объединенных Наций страна лидирует в своем регионе, а в мире занимает 42-е место⁵. Согласно данным Министерства социального развития и по делам семьи Чили (2019 год), доля населения, живущего в условиях нищеты, сократилась в период 2006–2017 годов с 29,1 % до 8,6%, а уровень крайней нищеты — с 12,6 % до 2,3% (412 839 человек)⁶. Однако прогресс был неравномерным, и уровень нищеты в сельской местности более чем в два раза превышает показатель по городским районам.

4. В 2019 году в условиях экономического спада и заметного социального недовольства был усилен акцент на увеличение расходов на социальные нужды⁷.

¹ Резолюция 70/186 Генеральной Ассамблеи, пункт 97 с), и TD/519/Add.2, пункт 76 х).

² См. рамки проведения добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области защиты прав потребителей (TD/B/C.I/CPLP/6).

³ ЮНКТАД, 2021 год, *Добровольный экспертный обзор законодательства и политики Чили в области защиты прав потребителей* (издание Организации Объединенных Наций, Женева, готовится к выпуску).

⁴ Национальный институт статистики Чили, имеется по адресу <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/censos-de-poblacion-y-vivienda>.

⁵ Программа развития Организации Объединенных Наций, 2019 год, «Доклад о человеческом развитии», 2019 год. «За рамками уровня доходов и средних показателей сегодняшнего дня: неравенство в человеческом развитии в XXI веке». Обзор (Нью-Йорк).

⁶ Чили, Министерство социального развития и по делам семьи, 2019 год, *Доклад о социальном развитии*, имеется по адресу http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Desarrollo_Social_2019.pdf.

⁷ *Ibid.*

Кроме того, в ходе национального плебисцита, состоявшегося 25 октября 2020 года, граждане одобрили инициативу начать процесс разработки новой конституции⁸.

III. Законодательные рамки

A. Правила защиты прав потребителей (Закон № 19.496)

5. Закон № 19.496 от 7 марта 1997 года «О защите прав потребителей» устанавливает правила защиты прав потребителей. Он уполномочивает Национальную службу защиты прав потребителей (далее НСЗПП) обеспечивать соблюдение правил защиты прав потребителей. Закон № 19.496 гласит, что он применяется только к тем аспектам, которые не регулируются отраслевыми законами (дополнительный характер Закона).

6. Чили не предусматривает обеспечение защиты прав потребителей на конституционном уровне, как это имеет место в Аргентине, Бразилии, Колумбии, Мексике и Перу, и как это постепенно вводится в странах — членах Организации экономического сотрудничества и развития⁹. Однако Конституционный суд Чили признал важность норм о защите прав потребителей и обеспечения их применения¹⁰. Эта ситуация может быть урегулирована в рамках работы нынешнего Учредительного собрания.

7. В Законе № 19.496 о защите прав потребителей признаны следующие основные права и обязанности потребителя:

- a) свободный выбор товара или услуги;
- b) право на достоверную и своевременную информацию о предлагаемых товарах и услугах, их цене, условиях купли-продажи и других соответствующих характеристиках, а также обязанность ответственно ознакомиться с информацией о них;
- c) право не подвергаться произвольной дискриминации со стороны поставщиков товаров и услуг;
- d) безопасность при потреблении товаров или услуг, охрана здоровья и окружающей среды и обязанность избегать рисков, которые могут иметь негативные последствия;
- e) право на надлежащее и своевременное возмещение и компенсацию за весь материальный и моральный ущерб в случае нарушения поставщиком каких-либо обязательств, а также на доступ к правосудию и средствам защиты, предусмотренным законом;
- f) просвещение в интересах ответственного потребления, а также обязанность осуществлять потребительские сделки с официальными торговыми организациями.

8. В нем также закреплены, в частности, конкретные права потребителей финансовых продуктов или услуг.

9. В Законе № 19.496 признается, что потребители, права которых были нарушены в индивидуальном порядке, в целом, как группы или в общем, могут без посредничества адвоката подавать индивидуальные иски в местные полицейские

⁸ Chile, 2020, Proceso constituyente, имеется по адресу <https://www.gob.cl/procesoconstituyente/#cronologia>.

⁹ См. «Карту мира по защите прав потребителей» ЮНКТАД, размещенную по адресу: <https://unctadwcpm.org/map.html> (посещение сайта — 20 апреля 2021 года).

¹⁰ Это было прояснено в деле № 980-07 и деле № 4792-18. Полные тексты см. на сайте <https://www.tribunalconstitucional.cl/expediente>.

суды¹¹. Со своей стороны, НСЗПП, представляющая общие интересы потребителей, может возбуждать аналогичные дела в тех же судах или стать стороной любого из исков, поданных тем или иным потребителем, в интересах потребителей в целом.

10. Однако в Законе № 19.496 не подтверждены руководящие принципы законодательства о защите прав потребителей и его сквозное применение ко всем секторам, которые вовлечены или могут быть вовлечены в сферу его действия. Это особенно актуально в части увязки Закона № 19.496 о защите прав потребителей и специальных законов, затрагивающих защиту прав потребителей, поскольку они не обеспечивают применение общих минимальных стандартов для всех секторов.

В. Полномочия, которыми наделена Национальная служба защиты прав потребителей в соответствии с Законом № 21.081

11. Последняя поправка в Закон № 19.496 о защите прав потребителей в Чили была внесена на основании Закона № 21.081, опубликованного 13 сентября 2018 года. Вкратце можно упомянуть следующие полномочия: а) надзор; б) толкование административных положений; с) подготовка предложений о внесении поправок в законодательство; d) проведение коллективных добровольных разбирательств; и e) оценка планов по обеспечению соблюдения.

12. В законодательной базе защиты прав потребителей в нерегулируемых секторах существует много пробелов, особенно в том, что касается безопасности продукции, электронной торговли и некоторых конкретных аспектов коллективных разбирательств, о чем подробно говорится в следующих разделах.

IV. Основы государственной политики

А. Механизмы представления информации для принятия решений потребителями

13. НСЗПП разработала различные инструменты для более эффективного принятия решений:

- **Интерактивные платформы.** Интерактивные цифровые инструменты, призванные обеспечить потребителей надлежащей информацией для принятия решений, например:
 - система сравнения условий и ставок потребительских кредитов;
 - система сравнения цен на биоэквивалентные лекарственные препараты;
 - система «Хочу расторгнуть контракт», призванная обеспечить прозрачность рынков посредством упрощения и ускорения процедуры расторжения контрактов с указанием причин;
 - исследования в целях предоставления потребителям оптимальной информации (концепция, известная на английском языке как «behavioural insights»). Особо следует выделить исследование с целью изменения счетов за электроэнергию, которые приходят потребителям на дом.
- **Исследования конкретных рынков¹².** Анализ и использование первичной информации о потребителях и других соответствующих субъектах, которые

¹¹ Закон № 19.496 напрямую предусматривает, что в тех случаях, когда потребитель не располагает экономическими средствами для оплаты своей защиты, ему может оказывать помощь соответствующая Корпорация правовой помощи.

¹² См., например, следующие исследования: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-57783.html>, <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-55976.html>, <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-56135.html>, <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-56901.html>,

входят в экосистему защиты прав потребителей, в целях мониторинга динамики развития рынков и выявления поведения, противоречащего нормам потребления. Эти исследования также являются ценным вкладом в процессы проведения проверок, анализа внутреннего управления и принятия решений НСЗПП.

- **Инструменты и контент цифровых и печатных средств массовой информации.** В 2019 году НСЗПП упоминалась в общенациональных средствах массовой информации (в прессе, онлайн-средствах массовой информации, по радио и открытым каналам телевидения) 11 185 раз. Это положительно повлияло на репутацию НСЗПП, и она вошла в восьмерку структур, работа которых за последние три года получила наивысшие оценки.
- **Доступ к информации в контексте COVID-19.** Особо следует отметить i) веб-страницу о коронавирусе¹³, на которой размещена информация об основных правах, новости, исследования и соответствующие сведения, касающиеся пандемии COVID-19, и ii) внедренную в апреле 2020 года систему публикации цен на 29 предметов первой необходимости, пользующихся высоким спросом в условиях чрезвычайной ситуации.

14. С учетом опыта применения всех этих механизмов необходимо освоить источники первичной информации, позволяющие получать от потребителей непосредственные базовые сведения для их категоризации с целью выявления групп, требующих приоритетного внимания. Кроме того, успешный опыт исследований поведения потребителей в финансовом секторе говорит в пользу их распространения на другие сектора для улучшения государственной политики.

В. Создание надлежащей инфраструктуры для разработки и осуществления политики в области защиты интересов потребителей и контроля за ее реализацией¹⁴

1. Реагирование в случае возникновения непредвиденных обстоятельств

15. Нынешняя социальная и санитарная ситуация представляет собой вызов для реализации инициатив. НСЗПП продемонстрировала, что может быстро и по-инновационному находить и реализовывать решения посредством оценки управления и осуществления институциональных проектов.

2. Циркулярные письма о толковании

16. В соответствии с положениями статьи 58 Закона № 19.496, НСЗПП подготовила два продукта: циркулярные письма о толковании и административные постановления. Первые содержат общие толкования нормативных положений. Вторые представляют собой индивидуальные заключения по конкретным делам, вынесенные в связи с поступившими от граждан вопросами. В контексте COVID-19 НСЗПП подготовила четыре циркулярных письма о толковании¹⁵, которые могут быть подкреплены своевременным выпуском толкований, с тем чтобы обеспечить максимально возможную правовую определенность на рынке. Однако циркулярные письма о толковании могут иметь ограниченное воздействие ввиду их недостаточного распространения среди участников рынка и судебных органов.

<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-65861.html> и <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-20977.html>.

¹³ См. <https://www.SERNAC.cl/portal/604/w3-propertyname-774.html>.

¹⁴ В пункте 8 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей говорится, что «Государствам-членам следует создать или поддерживать в рабочем состоянии надлежащую инфраструктуру для разработки и осуществления политики в области защиты интересов потребителей и для контроля за ее осуществлением» (резолюция 70/186 Генеральной Ассамблеи, приложение).

¹⁵ Имеются на веб-сайте по адресу <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21072.html>.

С. Надзор

17. После вступления в силу в марте 2019 года Закона № 21.081 НСЗПП, руководствуясь направлениями национальной политики в области надзора, приступила к проведению соответствующих проверок. В 2019 году она провела в масштабах страны 529 проверок, а в 2020 году — 1065 проверок, при этом основное внимание уделялось стратегическим рынкам услуг и рынкам, в наибольшей степени пострадавшим от последствий пандемии. Для достижения поставленных целей ей необходимо постепенно нарастить свою кадровую, техническую и методологическую базу.

Д. Урегулирование споров и компенсация потребителей

18. В Чили существует сложная система урегулирования споров, которая в настоящее время основывается на двух элементах: рассмотрении рекламаций в административном порядке (система поддержки потребителя) и коллективных исках (будь то коллективные добровольные разбирательства или коллективные судебные иски), которые подробно описываются ниже. Чили еще не отказалась от идеи изучения возможности полномасштабного внедрения альтернативных или внесудебных способов урегулирования индивидуальных споров, таких как посредничество и арбитраж, в том числе в режиме онлайн.

1. Система поддержки потребителей

19. НСЗПП располагает эффективной и действенной системой урегулирования споров для защиты интересов потребителей, которая называется системой поддержки потребителей, и которая предоставляет бесплатные услуги в очном и заочном порядке во всех регионах Чили, а также на 228 муниципальных платформах и, при наличии договоренности, в рамках других государственных служб. В 2019 году через платформу системы поддержки потребителей было подано более 370 000 рекламаций.

20. Поэтому с 2019 года НСЗПП предпринимает усилия с целью объединения этой платформы рассмотрения рекламаций (системы поддержки потребителей) с механизмами урегулирования споров в режиме онлайн, предусматривающими вынесение решений по индивидуальным рекламациям потребителей на основе посредничества и потребительского арбитража в режиме онлайн. В настоящее время посредничество и арбитраж используются только в финансовой сфере, где действует система «Печать НСЗПП», которая является более регламентированной и более развитой на практике¹⁶.

2. Коллективное добровольное разбирательство

21. Коллективное добровольное разбирательство представляет собой внесудебное административное разбирательство, направленное на решение проблемы коллективного или массового потребления¹⁷; благодаря таким разбирательствам в период 2018–2019 годов 1 351 796 потребителям по 17 делам была выплачена компенсация на общую сумму более 44 млн долл. США.

22. Цель коллективного добровольного разбирательства состоит в нахождении быстрого, исчерпывающего и транспарентного решения в интересах всех потерпевших потребителей путем предоставления им возмещения, компенсации или возврата им денежных средств. С момента введения в действие этого механизма и по

¹⁶ «Печать НСЗПП» (или НСЗПП — Финансы) представляет собой знак, который НСЗПП присваивает типовым договорам поставщиков кредитных услуг, услуг страхования и вообще, любого финансового продукта в случае его запроса такими структурами и соблюдения ими определенных условий, предусмотренных законом.

¹⁷ НСЗПП, 2019 год, Руководство по процедуре коллективного добровольного разбирательства по ходатайству предприятий или по обоснованной жалобе ассоциации потребителей, имеется в разделе «Архивы для загрузки» на сайте <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-55750.html>.

август 2020 года было открыто 30 коллективных добровольных разбирательств, исход 8 из которых был благоприятным и лишь 5 разбирательств не увенчались успехом.

23. Несмотря на наличие в Чили богатого опыта коллективных добровольных разбирательств, по-прежнему существуют два аспекта, регулирование которых нельзя назвать удовлетворительным: возмещение разумных расходов активных сторон разбирательства, за исключением НСЗПП, и расширение механизмов распределения возмещения, компенсации и репарации, которые предоставляются в рамках специальной процедуры защиты коллективных и индивидуальных интересов потребителей.

3. Коллективные судебные иски

24. Коллективные иски могут подаваться в судебные органы а) НСЗПП, б) ассоциацией потребителей и с) группой в составе по меньшей мере 50 потерпевших потребителей в целях защиты прав потребителей и, в конечном счете, принятия решения о компенсации. За период с 2014 года по настоящее время НСЗПП подала 77 коллективных исков, разбирательство по 38 из которых было закрыто, а сумма компенсации потребителям составила около 173 млн долл. США.

25. Судебная защита прав потребителей, будь то по коллективным или индивидуальным искам, является ключом к обеспечению права на доступ к правосудию, в связи с чем подготовка лиц, которым поручено осуществлять контроль за урегулированием споров и возмещение ущерба, имеет основополагающее значение и нуждается в постоянном усилении. Кроме того, Корпорации правовой помощи уполномочены оказывать помощь потребителям, которые не в состоянии покрыть расходы на судебные процессы, и поэтому необходимо, чтобы их деятельность была полномасштабной и эффективной.

4. Отчеты о компенсации

26. По каждому из механизмов защиты НСЗПП готовит отчеты о компенсации или возмещении с использованием экономических моделей для оценки ущерба (будь то материальный или имущественный ущерб, косвенный ущерб или упущенная выгода) и неимущественного или морального ущерба, который понесли потребители, пострадавшие от несоблюдения условий договоров, недобросовестных положений или поведения, противоречащего законодательству о правах потребителей.

Е. Программы добровольного соблюдения требований законодательства

27. Недавно НСЗПП была наделена полномочиями утверждать представляемые предприятиями программы добровольного соблюдения требований законодательства, которые могут служить двум целям: либо в них излагаются меры по предотвращению, выявлению и, в случае необходимости, исправлению выявленных ситуаций риска, либо они представляются в рамках переговоров о мерах, подлежащих принятию в рамках процедуры коллективного добровольного разбирательства. В любом случае, утверждение программы не мешает НСЗПП продолжать выполнять свои надзорные функции. Было предложено расширить эту инициативу, особенно в секторах, где воздействие на благосостояние потребителей является наиболее существенным.

Ф. Приоритизация механизмов защиты

28. С учетом большого количества рынков и отраслей, в отношении которых НСЗПП имеет право проводить проверки, растущего количества рекламаций, поступающих от потребителей, которые считают себя потерпевшими в результате действий того или иного поставщика, а также ограниченности имеющихся ресурсов, НСЗПП вынуждена расставлять приоритеты в своей деятельности, исходя из того, какие рынки являются особо чувствительными, а также принимая во внимание недобросовестное поведение поставщиков и стратегические факторы.

29. Однако НСЗПП пока не использовала циркулярные письма о толковании для опубликования объективных критериев, определяющих приоритетность коллективного преследования за поведение, нарушающее нормы защиты прав потребителей. Это будет способствовать развитию практики, позволяющей избегать нанесения большего ущерба потребителям, добиваться предоставления им возмещения и обеспечивать эффективную защиту их прав, а также прозрачность решений и эффективное использование инструментов защиты.

Г. Электронная торговля

30. НСЗПП приняла ряд мер по дополнительному регулированию электронной торговли. Так, например, 6 апреля 2020 года Специальным решением № 0326 было утверждено циркулярное письмо о толковании¹⁸, которое дополнило подготовленное в 2019 году циркулярное письмо о надлежащей практике в электронной торговле (Специальное решение № 0184 от 21 марта 2019 года)¹⁹ и в котором особое внимание было уделено чрезвычайной ситуации, возникшей в результате пандемии²⁰.

31. В этой связи важно укреплять нормативно-правовую базу электронной торговли, а также роль НСЗПП и международного сотрудничества в области развития цифровых рынков с учетом того, что цифровые платформы функционируют в глобальном масштабе.

V. Институциональные рамки защиты прав потребителей в Чили

A. Национальная служба защиты прав потребителей

32. В соответствии со статьей 57 Закона № 19.496, НСЗПП является децентрализованной государственной службой, обладающей правосубъектностью и собственным имуществом. Она следит за соблюдением положений этого закона и других нормативных актов, касающихся потребителей.

33. Согласно данным, представленным ЮНКТАД²¹, ее годовой бюджет составляет примерно 19 млн долл. США, при этом ее штат насчитывает в общей сложности 354 сотрудника, из которых 256 занимаются исключительно защитой прав потребителей. В период 2017–2019 годов бюджет этого учреждения составлял в среднем 18,1 млн долл. США (что ниже, чем в других странах региона, таких как Колумбия (63 млн долл. США) и Мексика (56,8 млн долл. США), и значительно ниже, чем в странах Организации экономического сотрудничества и развития, таких как Австралия (200 млн долл. США), Франция (276 млн долл. США) и Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии (87 млн долл. США)). С тем чтобы НСЗПП эффективно выполняла свои функции, ей необходимо выделять больше финансовых ресурсов²².

¹⁸ Chile, Servicio Nacional del Consumidor, 2020, Circular interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19, имеется по адресу https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58438_archivo_01.pdf.

¹⁹ Chile, Servicio Nacional del Consumidor, 2019, Circular interpretativa sobre buenas prácticas en comercio electrónico, имеется по адресу https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9195_archivo_01.pdf.

²⁰ В 2020 году НСЗПП совместно с Министерством экономики занялась разработкой Положения об электронной торговле, цель которого заключается в обеспечении потребителям такой же защиты, что и при очном или очно-заочном заключении договора.

²¹ Информация взята из «Карты мира по защите прав потребителей» ЮНКТАД, раздел «Ответы стран», имеется по адресу <https://unctadwcpm.org/answers.html>.

²² В этой связи см. пункт 15 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей (резолюция 70/186 Генеральной Ассамблеи, приложение).

34. Существует необходимость в укреплении НСЗПП для усиления защиты потребителей особенно в нижних социально-экономических сегментах, где почти половина потребителей все еще воспринимает ее как труднодоступную структуру (47,5 %). Такое укрепление также позволит оказывать большую поддержку потребителям в сельских районах (где проживает около 12,2 % населения).

35. Все это требует значительного территориального присутствия на национальном уровне, которое может быть достигнуто благодаря взаимодействию с муниципалитетами посредством процесса постоянного повышения квалификации и обучения муниципальных чиновников, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, под руководством НСЗПП.

В. Взаимодействие в интересах защиты прав потребителей

36. Разработкой государственной политики в области защиты прав потребителей в Чили занимается главным образом НСЗПП, что предусмотрено ее полномочиями, которыми она наделена в соответствии с законом. Существует множество органов, деятельность по линии мандатов которых затрагивает потребителей.

37. Некоторые вопросы координируются в Чили официальными инстанциями, например, вопросы безопасности продукции (Национальный совет по безопасности продукции) и финансовых услуг (Совет по финансовому просвещению).

1. Институциональное взаимодействие

38. НСЗПП разрабатывает стратегию, направленную на укрепление институционального взаимодействия в целях выявления и пропаганды передового опыта, определения сфер влияния и разработки инициатив, способствующих формированию культуры ответственного потребления.

39. Создание постоянной инстанции для увязки политики всех органов государственного управления с участием, на самом высоком функциональном уровне, тех, кто имеет отношение к защите прав потребителей и пользователей, является хорошей мировой практикой. Этот механизм мог бы даже предусматривать участие гражданского общества и деловых кругов. Первой задачей постоянной инстанции, отвечающей за согласование политики между всеми органами государственного управления, могла бы стать реализация в рамках государственной политики скоординированной между различными государственными органами стратегии по защите потребителей с уделением особого внимания уязвимым потребителям.

2. Взаимодействие с поставщиками

40. Механизмами для взаимодействия с предприятиями являются а) Закон о лоббировании (Закон № 20.730 от 2014 года), б) рабочие группы, выполняющие функции государственно-частных инстанций, в) функциональная совместимость различных систем, обеспечивающая рассмотрение и урегулирование требований с поставщиками, г) консультативные советы, в которых компании участвуют через шесть предпринимательских ассоциаций, занимающихся вопросами, которые относятся к сфере компетенции НСЗПП, и в) механизмы распространения информации, такие как семинары, лекции и совещания, и контроля за соблюдением соответствующих законов о защите прав потребителей.

3. Взаимодействие с гражданским обществом

41. В Чили существует Консультативный совет гражданского общества. Он действует с 2011 года, а его заключения носят консультативный, необязательный характер и учитывают интересы всех сторон. Имеются и структуры, отчасти схожие с существующими во Франции, например Национальный совет по делам потребителей, который является консультативным и паритетным органом, объединяющим ассоциации потребителей и работодателей. Важно и далее создавать возможности для участия граждан в обсуждении государственной политики, направленной на внесение

в законодательство изменений, отражающих социально-культурную реальность страны и потребности потребителей.

42. С 2005 года в Чили существует конкурсный фонд для финансирования инициатив потребительских ассоциаций, которым управляет автономный Совет директоров в координации с НСЗПП и при ее технической поддержке.

4. Взаимодействие на международном уровне

43. Что касается международного уровня, то через НСЗПП Чили проводит активную работу в целях углубления взаимодействия с ключевыми субъектами посредством: а) непрерывного участия в международных форумах; б) участия в двусторонних механизмах сотрудничества; и с) оказания технической помощи в целях развития других учреждений по защите прав потребителей. НСЗПП участвует в деятельности и является членом приблизительно 11 органов высокого уровня.

44. Что касается технической помощи в целях развития и двустороннего сотрудничества, то НСЗПП представлена в двустороннем чилийско-перуанском комитете, а также обменивается передовым опытом с Национальным институтом защиты конкуренции и охраны интеллектуальной собственности в рамках программы сотрудничества Юг — Юг Чилийского агентства по международному сотрудничеству в целях развития.

С. Механизмы институциональной координации для защиты прав потребителей

45. В целях разработки и осуществления более эффективной государственной политики и с учетом многоотраслевого характера защиты прав потребителей Чили реализует две межсекторальные инициативы, в которых участвуют государственные учреждения, заинтересованные в защите прав потребителей, а именно Совет по финансовому просвещению и Национальный совет по безопасности продукции. Результаты их работы свидетельствуют о необходимости наращивания финансового просвещения потребителей с помощью различных выявленных средств и пересмотра правовой базы обеспечения безопасности продукции в целях выполнения рекомендаций Организации экономического сотрудничества и развития и ЮНКТАД.

VI. Выводы и рекомендации

46. С учетом итогов исследования, которое послужило основой для настоящего доклада, можно заключить, что в Чили существуют весьма проработанные и отвечающие требованиям законодательство и политика в области защиты прав потребителей. Основным учреждением, отвечающим за защиту прав потребителей, является НСЗПП, которая представляет собой гибкий орган нового типа, способный адаптироваться к различным потребностям граждан, равно как и к изменяющимся условиям, и, что важно, эффективно выполнять свои функции, такие как информирование потребителей, их коллективная защита и компенсация, а также служит примером для других ведомств. Благодаря этому она пользуется большим авторитетом как среди других государственных органов, заинтересованных в защите прав потребителей, так и среди населения и потребителей в целом. Что касается защиты прав потребителей, то Чили является одним из лидеров в регионе и в рамках Организации экономического сотрудничества и развития.

47. Рекомендации, вынесенные по результатам исследования, приводятся в разбивке по таким категориям, как законодательные рамки, основы государственной политики и институциональные рамки, и представлены в таблице ниже:

Тема	Рекомендации	Целевая аудитория
	Рассмотреть вопрос о включении положений о защите прав потребителей в Конституцию Чили.	Учредительное собрание
	В рамках конституционного процесса представить техническую информацию о желательности закрепления прав потребителей в качестве основополагающих гарантий на основе сравнительного конституционного права и особенностей национальной системы.	НСЗПП
	Подтвердить руководящие принципы законодательства о защите прав потребителей и их сквозное применение ко всем секторам, которые осуществляют или могут осуществлять деятельность в этой области, особенно в том, что касается взаимосвязи между нормами, содержащимися в Законе № 19.496, и теми специальными нормами, которые затрагивают защиту прав потребителей, обеспечивая общие минимальные стандарты для всех секторов.	Законодательная и исполнительная власть
Законодательные рамки	Участвовать в разработке и проработке норм, касающихся потребления, уделяя особое внимание потребностям в нерегулируемых или недостаточно регулируемых секторах. В этой связи и с учетом содержания настоящего доклада, разработать, в соответствии с рекомендациями Организации экономического сотрудничества и развития и ЮНКТАД, конкретные правила в области безопасности продукции и электронной торговли.	Законодательная и исполнительная власть/НСЗПП
	Предложить поправку к законодательству с целью регулирования вопроса о возмещении разумных расходов активных сторон разбирательства, за исключением НСЗПП, в пользу которых выносятся решения в рамках рассмотрения коллективных исков, что будет способствовать обеспечению прозрачности и недопущению возможного конфликта интересов.	Законодательная и исполнительная власть
	Предложить поправку к законодательству с целью расширения механизмов распределения возмещения, компенсации и репарации, которые предоставляются в рамках специальной процедуры защиты коллективных и индивидуальных интересов потребителей.	Законодательная и исполнительная власть
	Осуществлять в рамках государственной политики скоординированную между различными государственными органами стратегию по защите потребителей с уделением особого внимания уязвимым потребителям.	Исполнительная власть
	Продолжать осваивать источники первичной информации, позволяющие получать от потребителей непосредственные базовые сведения для их категоризации с целью выявления групп, требующих приоритетного внимания. Кроме того, предлагается активизировать проведение исследований поведения потребителей с целью поиска новых или доработки существующих решений в рамках осуществления функции по подготовке предложений о внесении поправок в законодательство.	НСЗПП

Тема	Рекомендации	Целевая аудитория
	Облегчить доступ к правосудию для индивидуальных потребителей, создать механизмы проверки соблюдения положений Закона № 19.496, касающихся обязанности Корпораций правовой помощи оказывать помощь потребителям, которые не в состоянии покрыть расходы на свою защиту, обеспечив выделение для этого необходимых ресурсов.	Законодательная и исполнительная власть
	Обеспечивать, поддерживать и укреплять систему толкования соответствующих административных положений путем своевременной публикации квалифицированных и однозначных толкований, причем как в обычных ситуациях, так и при возникновении исключительных, непредвиденных обстоятельств или в случаях, которые эксплицитно не регламентируются законодательством, что необходимо для обеспечения максимально возможной правовой определенности на рынке.	НСЗПП
Государственная политика	Распространять циркулярные письма НСЗПП о толковании как среди поставщиков, так и среди потребителей и ключевых субъектов, особенно среди соответствующих судебных органов, с тем чтобы их можно было рассматривать в качестве административных критериев, подпадающих под критерий учета обоснованной критики.	НСЗПП
	В этой связи рекомендуется подготавливать публикации, способствующих достижению критической массы в законодательстве о защите интересов потребителей.	
	Опубликовать и распространить с помощью циркулярного письма о толковании объективные критерии, определяющие приоритетность коллективного преследования за поведение, нарушающее нормы защиты прав потребителей. Это будет способствовать развитию практики, позволяющей избегать нанесения большего ущерба потребителям, добиваться предоставления им возмещения и обеспечивать эффективную защиту их прав, а также прозрачность решений и эффективное использование инструментов защиты.	НСЗПП
	Укреплять сферу урегулирования индивидуальных споров, содействовать использованию потребительского арбитража и посредничества в других областях, помимо финансов, и обеспечивать, чтобы арбитражные решения были обязательными для поставщиков. В этой связи также рекомендуется поддерживать создание механизмов урегулирования споров в режиме онлайн, которые бы позволяли привлекать даже иностранных поставщиков.	Законодательная и исполнительная власть
	Активизировать пропаганду надлежащей коммерческой практики, добровольной сертификации и механизмов обеспечения соблюдения норм законодательства среди поставщиков, уделяя в части последнего аспекта особое внимание выгодам, которые могут принести планы обеспечения соблюдения требований законодательства в области защиты прав потребителей поставщикам,	НСЗПП

Тема	Рекомендации	Целевая аудитория
Институциональные рамки	<p>работающим на крупных, асимметричных и рискованных рынках.</p>	
	<p>Содействовать включению финансового просвещения в школьную учебную программу, включить предметы о защите прав потребителей в учебную программу начальных и средних школ, содействовать подготовке преподавателей по вопросам финансового просвещения и защиты прав потребителей с целью их включения в различные учебные программы и наращивания соответствующих образовательных ресурсов, а также разработать руководящие принципы финансового просвещения и повышения финансовой грамотности, приняв при этом во внимание рекомендации Совета Организации экономического сотрудничества и развития и другой международный опыт.</p>	Исполнительная власть
	<p>Укрепить и обеспечить функционирование механизмов межведомственной координации путем создания инстанции для увязки политики всех органов государственного управления с участием, на самом высоком функциональном уровне, тех, кто имеет отношение к защите прав потребителей и пользователей. Этот механизм мог бы предусматривать участие гражданского общества и деловых кругов.</p>	Законодательная и исполнительная власть
	<p>Усилить территориальное присутствие на национальном уровне путем налаживания координации с муниципалитетами, а также посредством процесса постоянного повышения квалификации и обучения муниципальных чиновников, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, под руководством НСЗПП.</p>	НСЗПП
	<p>Продолжать на основе децентрализованного территориального подхода и далее создавать возможности для участия граждан в обсуждении государственной политики, направленной на внесение в законодательство изменений, отражающих социально-культурную реальность страны и потребности потребителей.</p>	НСЗПП
	<p>Усилить регулярную подготовку работников судебной системы по вопросам защиты прав потребителей в Судебной академии и Национальном институте полицейских судей, уделяя особое внимание судьям в муниципалитетах, которые располагают небольшими людскими или финансовыми ресурсами, и, насколько это возможно, привлекая для этого академические круги.</p>	Судебная власть/НСЗПП
<p>Увеличить объем бюджетных средств, выделяемых НСЗПП, с целью наращивания ее надзорного потенциала, оказывать помощь потребителям, уязвимым в силу их территориальной удаленности и цифровой неграмотности, активизировать проведение исследований поведения потребителей в финансовом секторе и охватить ими другие рынки, а также расширить доступ к правосудию для защиты индивидуальных интересов потребителей.</p>	Законодательная и исполнительная власть	