



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

Distr.: General  
3 August 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, 5–6 июля 2021 года

**Доклад Межправительственной группы экспертов  
по законодательству и политике в области защиты  
прав потребителей о работе ее пятой сессии,**

проходившей во Дворце Наций в Женеве 5–6 июля 2021 года

**Содержание**

	<i>Стр.</i>
I. Согласованные выводы .....	2
II. Резюме Председателя.....	6
III. Организационные вопросы .....	14
<b>Приложения</b>	
I. Предварительная повестка дня шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей .....	16
II. Участники .....	17



## I. **Согласованные выводы**

*Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей,*

*ссылаясь* на резолюцию, принятую на восьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой (Женева, октябрь 2020 года)<sup>1</sup>,

*ссылаясь* на резолюцию 74/270 Генеральной Ассамблеи от 2 апреля 2020 года «Глобальная солидарность в борьбе с коронавирусом заболеванием 2019 года (COVID-19)»,

*ссылаясь* на резолюцию 70/1 Генеральной Ассамблеи от 25 сентября 2015 года «Преобразование нашего мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года»,

*ссылаясь далее* на резолюцию 70/186 Генеральной Ассамблеи от 22 декабря 2015 года «Защита интересов потребителей», в которой утверждаются пересмотренные руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей,

*принимая к сведению* решение четырнадцатой сессии Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (Найроби, 2016 год) в пунктах 69 и 76 х) о том, что «важную роль также играют справедливое, рациональное и надежное национальное законодательство и политика по вопросам конкуренции и защиты прав потребителей, равно как и международное сотрудничество, обмен информацией и укрепление потенциала в этих областях, особенно в свете расширения глобальных рынков, повышения роли транснациональных компаний, необходимости повышения транспарентности и подотчетности, революции в сфере информационно-коммуникационных технологий и появления электронной торговли», и что ЮНКТАД следует «продолжать оказывать развивающимся странам и странам с переходной экономикой помощь в разработке и осуществлении политики и законодательства в области конкуренции и защиты прав потребителей, в том числе посредством проведения добровольных экспертных обзоров и обмена передовым опытом, а также содействовать международному сотрудничеству между органами по вопросам конкуренции и защиты прав потребителей во взаимодействии с другими соответствующими международными организациями, с учетом пересмотренных Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей»<sup>2</sup>,

*подтверждая* основополагающую роль, которую законы и политика в области защиты прав потребителей играют в достижении Целей в области устойчивого развития, обеспечивая доступ потребителей к важнейшим товарам и услугам, расширяя права и возможности потребителей и защищая их от мошеннической и обманной коммерческой практики, а также содействуя проведению просветительской работы с потребителями с целью обеспечения более осознанного выбора,

*приветствуя* решительные меры и шаги, предпринимаемые правительствами в области защиты прав потребителей посредством скоординированных международных, региональных и двухсторонних действий в целях реагирования на кризис COVID-19 и смягчения негативного воздействия на внутренние рынки и благосостояние потребителей,

*подчеркивая*, что законодательство и политика в области защиты прав потребителей служат ключевым инструментом борьбы с недобросовестной, мошеннической и обманной коммерческой практикой в мире глобализации и взаимозависимости, в том числе путем повышения прозрачности и ответственности предприятий, мобилизации ресурсов, расширения прав и возможностей потребителей,

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

<sup>2</sup> TD/519/Add.2.

а также предоставления возможности для урегулирования споров и возмещения ущерба, уменьшения бедности и поощрения инклюзивной экономической и социальной политики,

*признавая*, что действительно благоприятные условия для защиты прав потребителей и развития могут охватывать сотрудничество и правоприменение как на международном, так и на национальном уровне в борьбе с недобросовестной, мошеннической и обманной международной коммерческой практикой,

*признавая* необходимость укрепления работы ЮНКТАД по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей, с тем чтобы повысить ее роль в процессе развития и отдачу от нее для потребителей и деловых кругов,

*признавая*, что результативная политика, препятствующая трансграничному обороту считающихся небезопасными потребительских товаров и несправедливой или вводящей в заблуждение коммерческой практике, может укрепить доверие потребителей и создать более благоприятные условия для устойчивого экономического развития,

*признавая*, что удовлетворение потребностей уязвимых и обездоленных потребителей в защите их прав потребителей на рынках услуг общего доступа все чаще становится приоритетом для государств-членов, как это рекомендовано в руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей,

*отмечая* важный письменный и устный вклад органов по защите прав потребителей и других участников, которые обогатили дискуссию на пятой сессии,

*с признательностью принимая к сведению* документацию, подготовленную секретариатом ЮНКТАД для пятой сессии,

- приветствует* усилия государств-членов и других заинтересованных сторон по осуществлению руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей и подтверждает свою готовность служить ежегодным форумом и создавать условия для проведения многосторонних консультаций, обсуждений и обмена мнениями между государствами-членами по вопросам, связанным с этими руководящими принципами;
- приветствует* проведение пятнадцатой сессии Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию 3–7 октября 2021 года; и призывает государства-члены внести свой вклад в согласование политики защиты прав потребителей с Повесткой дня в области устойчивого развития на период до 2030 года;
- призывает* органы по защите прав потребителей к продолжению законотворческой, связанной с политикой и регуляторной деятельности и инициатив в ответ на пандемию COVID-19 и после нее, а также к координации и обмену информацией на международном, региональном и трансграничном уровнях;
- выражает признательность* правительству Чили за проведение добровольного экспертного обзора законодательства и политики в области защиты прав потребителей, надеется на успешное осуществление принципиальных рекомендаций и обращается к заинтересованным государствам-членам с призывом добровольно предлагать свои кандидатуры для участия, в том числе в качестве экспертов, в будущих обзорах законодательства и политики в области защиты прав потребителей, проводимых органами по защите прав потребителей;
- подчеркивает* прямое и позитивное воздействие, которое принятие государствами-членами политики защиты потребителей оказывает на достижение Целей в области устойчивого развития, в частности на сокращение неравенства внутри стран и между ними и укрепление средств осуществления и активизации деятельности в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития;

6. *призывает* государства-члены обеспечить доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости, в том числе к коммунальным услугам, уделяя особое внимание потребностям уязвимых и обездоленных потребителей и взаимодействуя для этого со всеми соответствующими государственными и частными заинтересованными сторонами;
7. *признает* важную роль, которую играют в соответствующих случаях конкретные заинтересованные стороны, особенно в отношении инклюзивной политики защиты потребителей; приветствует участие органов, занимающихся защитой потребителей, ассоциаций потребителей, гражданского общества, представителей бизнеса и научных кругов в работе сессий Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей; а также призывает этих участников представлять письменные доклады и материалы заблаговременно до начала сессий;
8. *призывает* продолжить процесс сбора информации о правовых и институциональных рамочных механизмах защиты потребителей, включая, в частности, работу над глобальной картой защиты прав потребителей ЮНКТАД; и приглашает все государства-члены принять участие в завершении работы над ним и в его обновлении;
9. *подчеркивает* важность регионального сотрудничества в обеспечении применения законодательства и проведении политики в области защиты прав потребителей; предлагает органам по защите прав потребителей укреплять национальные законодательные основы международного, регионального и двустороннего сотрудничества в свете руководящих принципов 79–94; а также просит секретариат ЮНКТАД продолжить изучение, сбор и распространение передового опыта международного сотрудничества;
10. *приветствует* инициативы отдельных государств-членов, ЮНКТАД и других организаций и сетей, направленные на наращивание потенциала и укрепление институтов в сфере защиты прав потребителей; и призывает все заинтересованные стороны к совместной работе и выявлению и укреплению синергических связей;
11. *постановляет* продлить мандат рабочей группы по защите прав потребителей в сфере электронной торговли, продолжать работу по вопросам вводящей в заблуждение и несправедливой практики, просвещения потребителей, руководящих принципов предпринимательской деятельности и международного сотрудничества в области обеспечения соблюдения законодательства в свете руководящих принципов 63–65, содействовать обмену информацией и передовым опытом в этих областях между органами государств-членов по защите прав потребителей и представить доклад на шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей в 2022 году;
12. *постановляет* продлить мандат рабочей группы по безопасности потребительских товаров, продолжать работу по укреплению систем обеспечения безопасности потребительских товаров на региональном и национальном уровнях и совершенствованию международного сотрудничества в целях защиты потребителей от угроз для их здоровья и безопасности, предложить пути выполнения рекомендаций по предотвращению трансграничного оборота считающихся небезопасными потребительских товаров и представить доклад о продолженной работе шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей;
13. *постановляет* продлить мандат рабочей группы по методам проведения добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области конкуренции и защиты прав потребителей ЮНКТАД, открытых для государств-членов на добровольной основе и не влекущих каких-либо финансовых последствий для регулярного бюджета Организации Объединенных Наций, в целях обсуждения и совершенствования существующих процедур и методики и представления доклада на шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей;

14. *просит* секретариат ЮНКТАД в соответствии с руководящим принципом 97 б) подготовить в качестве справочной документации для шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей доклады и исследования по следующим темам:

а) Методы осуществления рекомендации по предупреждению трансграничного оборота считающихся небезопасными потребительских товаров;

б) Защита прав потребителей финансовых услуг, включая финансовое образование и грамотность;

15. *просит* секретариат ЮНКТАД содействовать проведению консультаций и обмену мнениями между государствами-членами по теме защиты прав потребителей в сфере оказания услуг здравоохранения;

16. *просит* секретариат ЮНКТАД подготовить для рассмотрения на шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей обновленный обзор деятельности по формированию потенциала и технической помощи в области законодательства и политики защиты прав потребителей, включая оценку отдачи от нее;

17. *просит* секретариат ЮНКТАД продолжать работу по составлению списка контактных лиц в органах по защите прав потребителей для облегчения сотрудничества в соответствии с руководящим принципом 87;

18. *с признательностью отмечает* добровольные финансовые и другие взносы, полученные от государств-членов; предлагает государствам-членам и далее оказывать ЮНКТАД на добровольной основе содействие в ее деятельности по укреплению потенциала и техническому сотрудничеству путем предоставления экспертов, учебной базы и финансовых или иных ресурсов; и просит секретариат ЮНКТАД продолжать свою деятельность по укреплению потенциала и техническому сотрудничеству, включая подготовку кадров, и, по возможности, сосредоточить внимание на максимальном увеличении ее отдачи во всех заинтересованных странах.

*Заключительное пленарное заседание  
6 июля 2021 года*

## II. Резюме Председателя

### A. Первое пленарное заседание

1. Пятая сессия Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей проходила во Дворце Наций в Женеве 5–6 июля 2021 года как заочно, так и в очном формате. В дискуссиях высокого уровня приняли участие представители 73 стран и 7 межправительственных организаций, включая руководителей органов по защите прав потребителей и конкуренции, а также 6 неправительственных организаций.

2. В своем вступительном слове исполняющая обязанности Генерального секретаря ЮНКТАД отметила, что в контексте пандемии COVID-19 государства переходят от чрезвычайной ситуации к этапу восстановления. Первыми угрозами, с которыми пришлось столкнуться органам по защите прав потребителей и конкуренции, были нехватка запасов основных гигиенических потребительских товаров, таких как защитные маски и дезинфицирующие средства для рук, а также взвинчивание цен на некоторые основные бытовые товары. Многие страны приняли правоприменительные или регуляторные меры для предотвращения взвинчивания цен, при этом некоторые страны установили максимальные цены на корзину основных потребительских товаров и предельные цены на предметы личной гигиены и дезинфицирующие средства на уровне, существовавшем до пандемии. Программы восстановления включают в себя принципы, согласно которым при покупках в Интернете потребители должны пользоваться уровнем защиты не ниже, чем при покупках вне его, что они имеют право на безопасные товары и что они должны иметь доступ к справедливым, эффективным, прозрачным и беспристрастным механизмам разрешения споров, особенно в Интернете. В этом контексте руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей остаются актуальным инструментом для правительств, стремящихся улучшить защиту прав потребителей в среднесрочной и долгосрочной перспективе. Исполняющий обязанности Генерального секретаря добавила, что у правительств есть предоставляющаяся раз в сто лет возможность заложить фундамент для более справедливых и более инклюзивных рынков. Этому могут способствовать две происходящие сегодня экономические революции — «зеленая» и «цифровая». Достижение Целей в области устойчивого развития требует удвоения усилий всех заинтересованных сторон: правительств, бизнеса и гражданского общества. И прежде всего это требует, чтобы потребители играли ведущую роль. В результате пандемии потребители оказались в цифровой среде, которая все еще не настолько безопасна и благоприятна, какой должна быть, а цифровой разрыв внутри стран и между ними остается реальной проблемой, требующей решения. Исполняющий обязанности Генерального секретаря подчеркнула, что для того, чтобы поставить интересы потребителей на первое место в политической повестке дня, важно быть амбициозным и реалистичным. Цифровые потребители нуждаются в большей защите, а ведущие свой бизнес через Интернет предприятия должны взять на себя обязательства повышать уровень знаний потребителей и защищать их права, а также обеспечивать безопасность продукции в Интернете и предоставлять потребителям инструменты урегулирования спорных ситуаций. Наконец, устойчивое потребление должно стать доступным вариантом для потребителей, позволяя им вносить свой вклад в развитие более экологичной экономики и ответственного производства и потребления. В этой связи необходимо совершенствовать международное сотрудничество, с тем чтобы эффективно бороться со злоупотреблениями со стороны глобальных торговых компаний посредством совместных и скоординированных правоприменительных действий в интересах защиты потребителей во всем мире.

## **В. Доклад о применении Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей государствами-членами и соответствующими заинтересованными сторонами**

(Пункт 3 повестки дня)

3. В соответствии с пунктом 97 а) руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей Межправительственная группа экспертов заслушала доклады государств-членов и соответствующих заинтересованных сторон о применении руководящих принципов. В состав дискуссионной группы экспертов вошли Национальный секретарь по защите прав потребителей, Национальный секретариат по защите прав потребителей, Министерство юстиции, Бразилия; Государственный секретарь, Федеральное министерство юстиции и защиты прав потребителей, Германия; Государственный секретарь по торговле, услугам и защите прав потребителей, Министерство экономики и цифрового перехода, Португалия; заместитель Министра Министерства экономического развития, Италия; Национальный директор по защите прав потребителей Национального управления по защите прав потребителей, Аргентина; и Советник заместителя Министра, Министерство торговли, Саудовская Аравия.

4. Первый член дискуссионной группы рассказал о достижениях Бразилии в применении онлайн-механизма урегулирования споров для потребителей, действующего с 2015 года. В 2020 году Бразилия сделала участие в этом механизме обязательным для предприятий, оказывающих государственные услуги и услуги первой необходимости в национальном или региональном масштабе; 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.

5. Второй член дискуссионной группы подчеркнул, что пандемия продолжает омрачать жизнь потребителей. Он подчеркнул важность международного сотрудничества по таким вопросам, как борьба с глобальным потеплением, сохранение окружающей среды и биоразнообразия путем поощрения устойчивого потребления и преодоление глобального неравенства путем поддержки уязвимых потребителей — все это в рамках Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года.

6. Третий участник дискуссионной группы заявил, что многосторонний подход является основополагающим вектором в решении коллективных проблем, с которыми сталкиваются правительства, потребители, бизнес и гражданское общество. Необходимо адаптировать политические и институциональные инструменты к цифровой трансформации. Приоритетом должна стать защита уязвимых потребителей от хищнической практики, в том числе путем содействия предотвращению накопления чрезмерной задолженности и оказания поддержки в случае ее возникновения.

7. Четвертый участник дискуссионной группы рассказал об итогах председательства Италии в Группе 20 в области защиты прав потребителей, в частности о многостороннем форуме по вопросам информирования потребителей, их защиты и использования блокчейна для отслеживания происхождения товаров в цифровой экономике, и в этой связи выразил благодарность ЮНКТАД за помощь в организации мероприятия. В Италии защите потребителей в цифровой экономике продолжает уделяться внимание на высоком уровне, и этому придается важнейшее значение, в том числе в результате увеличения количества транзакций в Интернете во время пандемии.

8. Пятый участник дискуссионной группы остановился на последних изменениях в области защиты гиперуязвимых потребителей, т. е. тех потребителей, которые, как считается, находятся в уязвимом положении в силу возраста, гендерного статуса, физического или психического состояния или в силу социальных, экономических, этнических и/или культурных обстоятельств, которые особенно сильно осложняют для них возможность в полной мере реализовывать свои права потребителей. В рамках

усилий по защите прав потребителей в Аргентине таким потребителям уделяется первостепенное внимание.

9. Шестой участник дискуссионной группы подробно рассказал о приоритетах Саудовской Аравии в реализации руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, к которым относятся конфиденциальность потребителя и защита данных; электронная торговля; доступ к товарам и услугам первой необходимости; защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении; информирование и просвещение потребителей; и охрана здоровья, безопасность и благополучие потребителей. Он отметил, что в настоящее время разрабатывается новый закон, который предоставляет потребителям альтернативные и онлайн-механизмы разрешения споров.

### **C. Последние изменения в правовых и институциональных системах: всемирная карта защиты прав потребителей ЮНКТАД**

(Пункт 4 повестки дня)

10. Секретариат ЮНКТАД представил всемирную карту защиты прав потребителей ЮНКТАД, на которой отображена информация из 102 государств-членов<sup>3</sup>. Веб-сайт, открытый для представления материалов всеми государствами-членами и позволяющий изучать правовую и институциональную основу защиты прав потребителей, направлен на то, чтобы давать обновленную и всеобъемлющую картину защиты прав потребителей во всем мире, помогать определять тенденции и ориентиры, а также проблемы, и содействовать обсуждению направлений будущей работы.

### **D. Доклады рабочих групп: а) по безопасности потребительских товаров: методам предупреждения оборота между странами небезопасных потребительских товаров; б) по защите прав потребителей в электронной торговле**

(Пункт 5 повестки дня)

#### **Доклад рабочей группы по методам проведения ЮНКТАД добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области конкуренции и защиты прав потребителей**

(Пункт 6 повестки дня)

11. Секретариат ЮНКТАД представил доклады рабочих групп. Несколько делегатов поблагодарили ЮНКТАД за проделанную работу и обратились с просьбой обеспечить продолжение деятельности этих рабочих групп.

### **E. Потребности в области защиты прав потребителей среди уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении групп потребителей в связи с коммунальными услугами**

(Пункт 7 повестки дня)

12. По этому пункту повестки дня Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей провела одно обсуждение «за круглым столом». Открывая обсуждение, секретариат ЮНКТАД представил справочный документ о потребностях в области защиты прав потребителей среди уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении групп потребителей в связи с коммунальными услугами (TD/B/C.I/CPLP/22). В состав дискуссионной группы вошли Генеральный директор Главного управления по делам

<sup>3</sup> См. <https://unctadwcpm.org>.



потребителей, Министерство экономики и цифрового перехода, Португалия; заместитель руководителя Национальной комиссии по защите прав потребителей, Южная Африка; исследователь из Департамента стандартизации, Малайзия; Генеральный директор Международной организации потребителей; и руководитель Отдела практики цифрового развития Всемирного банка.

13. Первый участник дискуссионной группы подчеркнула, основываясь на результатах исследования, проведенного Иberoамериканским форумом агентств по защите прав потребителей, что в каждой юрисдикции существует свое понятие уязвимых потребителей. Она отметила растущий уровень обеспокоенности положением обездоленных потребителей и подчеркнула необходимость более активных действий с юридической точки зрения.

14. Второй участник дискуссионной группы привел примеры социальной уязвимости в коммунальном секторе. Уязвимые и маргинализированные потребители часто не имеют доступа к инструментам для решения проблем, связанных с оказанием коммунальных услуг, включая водоснабжение, энергоснабжение и телекоммуникации. Большинство жалоб потребителей, касающихся доступа, выставления счетов и нестабильности поставок, связаны с водоснабжением и поставкой электроэнергии.

15. Третий участник дискуссионной группы подчеркнул необходимость выработки критериев и стандартов, с тем чтобы обеспечивать потребителей адекватной и достоверной информацией, и отметил, что закон должен защищать уязвимых потребителей с разных сторон, например через регламентирующее потребительский рынок законодательство или законодательство, регулирующее оказание важнейших услуг.

16. Четвертый участник дискуссионной группы отметил, что проблема уязвимых потребителей оказывает влияние не только на людей в странах с низким уровнем дохода, но и актуальна и значима в большинстве стран. Отсутствует достаточное понимание реальных затрат, связанных с устойчивым потреблением, и важным представляется вопрос о том, произойдет ли переход на устойчивое потребление только в тех странах, которые могут себе это позволить.

17. Пятый участник дискуссионной группы подчеркнул, что бедные слои населения имеют самый низкий уровень доступа к коммунальным услугам и платят самые высокие цены из-за зависимости от неформальных каналов их получения и самообеспечения. В этой связи Всемирный банк рекомендовал уделять при разработке политики особое внимание стратегиям, ориентированным на удовлетворения потребностей в первую очередь бедного населения.

18. Участники дискуссионной группы согласились с тем, что защита уязвимых и обездоленных потребителей должна стать приоритетом для политиков, а инструменты политики должны разрабатываться таким образом, чтобы эффективно воздействовать на уязвимые и обездоленные группы населения и предусматривать специальные меры по оказанию как финансовой, так и нефинансовой поддержки. В этом отношении необходимы законодательные меры, и участники дискуссионной группы обратили особое внимание на политические принципы защиты уязвимых потребителей в коммунальном секторе, в том числе на необходимость иметь доступные, качественные, дешевые и эффективные механизмы разрешения споров и правоприменения. Кроме того, они подчеркнули важность образования, просвещения и обмена информацией и передовым опытом для более эффективного решения проблем, с которыми сталкиваются уязвимые и обездоленные потребители.

19. В ходе последовавшего обсуждения несколько экспертов подчеркнули важность обмена информацией и передовым опытом для более эффективного устранения правовых и законодательных препятствий применительно к уязвимым и обездоленным потребителям, а также отметили важность финансовых консультаций и центров, ориентированных на оказание помощи таким потребителям. Один из делегатов отметил, что ЮНКТАД в состоянии предлагать политические ориентиры и поддержку развивающимся странам. Другой делегат подчеркнул важность регионального сотрудничества в просвещении уязвимых потребителей. Один из

делегатов упомянул об уязвимости потребителей на рынках финансового кредитования и услуг здравоохранения. Несколько делегатов подчеркнули важность механизмов разрешения споров при рассмотрении жалоб потребителей. Участники дискуссионной группы, касаясь роли ЮНКТАД в оказании более эффективной помощи государствам-членам в удовлетворении потребностей уязвимых и обездоленных потребителей, заявили, что ЮНКТАД предоставляет важную платформу для политических дебатов, обмена опытом и передовой практикой. Некоторые участники дискуссионной группы обратились к ЮНКТАД с просьбой выпустить рекомендацию, касающуюся взаимоотношений уязвимых и обездоленных потребителей с коммунальными предприятиями.

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

(Пункт 8 повестки дня)

20. По этому пункту повестки дня Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей провела одно обсуждение «за круглым столом». Открывая обсуждение, секретариат ЮНКТАД представил справочный документ, посвященный законодательству, политике и мерам регулирования в области защиты прав потребителей в ответ на пандемию COVID-19 и после нее (TD/B/C.I/CPLP/23). В состав дискуссионной группы вошли заместитель начальника Главного управления промышленности и торговли Колумбии по вопросам защиты прав потребителей; начальник Управления защиты прав потребителей и контроля за рекламой, Министерство антимонопольного регулирования и торговли, Беларусь; директор по вопросам конкуренции и защите прав потребителей Органа по вопросам конкуренции, Кения; и старший юрисконсульт Агентства по защите прав потребителей, Швеция.

21. В ходе обсуждения участники дискуссионной группы подчеркнули, в частности, проблемы потребителей, связанные с электронной торговлей, и отметили увеличение количества жалоб в этом секторе в связи с его ростом во время пандемии. Это свидетельствует о том, что доверие является важнейшей предпосылкой электронной торговли, а также о необходимости регулирования, с тем чтобы заставить продавцов в Интернете реагировать на жалобы потребителей. Один из участников дискуссионной группы заявил, что для рассмотрения споров, связанных с покупкой товаров и услуг в Интернете, следует изучить возможность использования альтернативных механизмов, а также повышать осведомленность потребителей об их правах. Другой участник дискуссионной группы поднял вопрос об ответственности цифровых платформ в электронной торговле, что требует создания надежных трансграничных механизмов для продвижения передовой практики и стандартов, и разрешения трансграничных споров, распространенных в электронной торговле, с помощью интернет-платформ, создаваемых для урегулирования спорных ситуаций, на что обратил внимание еще один участник дискуссии. Один из участников дискуссии заявил, что межсекторальное сотрудничество также имеет ключевое значение для защиты участников рынка. Другой участник дискуссионной группы отметил, что необходимо укреплять международное и региональное сотрудничество, в том числе в области защиты прав потребителей, с тем чтобы не допустить сбоев в работе цепочек поставок во время кризиса. Участники дискуссионной группы подчеркнули полезность изучения передового опыта в разных регионах. Один из участников дискуссионной группы обратил внимание на важность трансграничного сотрудничества в области правоприменения и отметил связанные с этим проблемы, такие как отсутствие правовой базы для сотрудничества, знаний о правовых основах и приоритетах в других юрисдикциях, ресурсов и лингвистических возможностей. Большинство участников дискуссии отметили, что региональные подходы к защите прав потребителей являются важными инструментами и что необходимо повышать осведомленность о них, поскольку их взаимное понимание будет способствовать международному сотрудничеству.

22. В ходе последующей дискуссии делегаты поделились национальным опытом и рассказали о мерах по защите потребителей, принятых в ответ на пандемию. В некоторых странах, например в Бразилии, использовались механизмы урегулирования споров в режиме онлайн, а в других странах, таких как Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии, были открыты «горячие линии» для потребителей, позволяющие сообщать о случаях нарушения прав потребителей в различных секторах во время пандемии. Один из делегатов упомянул о секторах, пострадавших от пандемии в Соединенном Королевстве, таких как аренда жилья на период отпусков, бронирование свадеб, пакетные перелеты и путешествия, а также услуги яслей для детей, и о применении в этой связи недостаточно активно используемого закона, а именно общеправовой доктрины фрустрации договора, благодаря которой сторонам могут быть возвращены средства и произведен вычет процессуальных издержек. Другой делегат сообщил о рекомендациях, принятых для определения принципов честной коммерческой практики во взаимоотношениях с потребителями. Один из экспертов просил ЮНКТАД в духе консультативной записки по правам потребителей, вышедшей в июне 2020 год, издать руководящие принципы по туризму, основанные на руководящем принципе 78 руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей<sup>4</sup>. Наконец, один из делегатов отметил, что после пандемии необходимо продолжить реализацию руководящих принципов, в частности в таких областях, как цифровая экономика, защита данных и информационная безопасность, электронные транзакции, безопасность платежных систем, безопасность продуктов питания и туризм.

## **Г. Добровольный экспертный обзор законодательства и политики Чили в области защиты прав потребителей**

(Пункт 9 повестки дня)

23. Добровольный экспертный обзор открылся презентацией секретариатом ЮНКТАД основных выводов и рекомендаций, содержащихся в справочном докладе о правовых, политических и институциональных основах защиты прав потребителей в Чили (TD/B/C.I/CPLP/24). Хотя Конституция Чили не содержит положений о защите прав потребителей, Закон о защите прав потребителей 1997 года устанавливает правила такой защиты. Программы информирования и просвещения потребителей Национальной службы по защите прав потребителей, а также ее работа с жалобами были хорошо восприняты как бизнесом, так и потребителями, а ее толкование нормативных актов служит ориентиром для многих других органов, работающих в этой области. В докладе рекомендуется, в частности, совершенствовать механизмы разрешения споров в режиме онлайн, особенно что касается электронной торговли; учитывать интересы потребителей в государственной политике; обеспечить более качественную подготовку судейского корпуса; и координировать свои действия с ассоциациями потребителей. В рекомендациях, в частности, подчеркивалась необходимость обеспечить защиту прав потребителей на конституционном уровне; учитывать права и интересы потребителей при разработке государственной политики; и укреплять институты, имеющие отношение к защите прав потребителей, такие как судебные органы и местные администрации. В качестве коллегиальных экспертов выступили представители правительств Германии, Республики Корея и Соединенных Штатов Америки.

24. Министр экономики, развития и туризма Чили подчеркнул важность экспертного обзора и ценную роль Национальной службы по защите прав потребителей как компетентного органа в управлении политикой защиты прав потребителей в Чили, подчеркнув ее инновационный и гибкий характер. Министр подчеркнул важнейшую роль потребителей как субъектов экономического развития.

25. В ответ на вопрос одного из участвовавших в обзоре экспертов о резком увеличении числа претензий потребителей в связи с пандемией Национальный директор Национальной службы по защите прав потребителей Чили подробно

<sup>4</sup> URL: <https://unctad.org/news/airlines-must-respect-consumers-rights>.

рассказал о новых приоритетах службы, которые включают совершенствование работы с жалобами, в том числе за счет использования новых технологий. Отвечая на вопрос о защите потребителей старшего возраста, директор заявил, что Служба отметила рост числа претензий потребителей старшего возраста (старше 60 лет), покупающих товары и услуги в Интернете, которые касаются в основном телекоммуникационных и финансовых услуг. Служба организует обучение пожилых потребителей, с тем чтобы расширить их возможности для работы в цифровой экономике.

26. В ответ на вопрос другого участвовавшего в обзоре эксперта о системе обслуживания клиентов Национальной службой по защите прав потребителей директор сообщил, что эта платформа является бесплатной как для бизнеса, так и для потребителей и что средняя продолжительность разбирательства составляет 18 дней. Работа системы контролируется на предмет соблюдения законодательства о защите прав потребителей. Что касается коллективных требований, Служба имеет широкие полномочия защищать интересы потребителей в судах при рассмотрении коллективных исков. В таких делах используется презумпция согласия, и это означает, что все затронутые потребители потенциально могут воспользоваться решением, принятым по итогам рассмотрения коллективного иска. Наконец, отвечая на вопрос эксперта о каналах, по которым информация доводится до потребителей, директор отметил, что Национальная служба по защите прав потребителей использует свой веб-сайт, социальные сети и опыт пользователей для обеспечения мультипликативного эффекта от информационных кампаний.

27. В ответ на вопрос другого участвовавшего в обзоре эксперта о приоритетах в исследовательской работе и стратегиях работы с потребителями директор назвал несколько способов определения приоритетов, включая интервью, опросы и анализ поведения. Одним из главных приоритетов Национальной службы по защите прав потребителей является защита уязвимых и обездоленных потребителей. В заключение директор сказал, что широкое освещение деятельности Службы в средствах массовой информации привело к тому, что это ведомство считается одним из лучших среди государственных учреждений.

28. Участвовавшие в обзоре эксперты привели примеры из национального опыта. Германия финансирует ассоциации потребителей через федерацию консультационных центров и ассоциаций потребителей, стремясь компенсировать дефицит информации у потребителей и одновременно повышая их компетентность и помогая им отстаивать свои интересы. Республика Корея ставит целью обеспечить защиту пожилых потребителей, доля которых в общем объеме консультаций потребителей увеличилась в 2020 году до 12,7 процента. Подход к определению приоритетности правоприменительных дел в США облегчается тем, что орган по защите прав потребителей не обязан выступать посредником или арбитром в каждой жалобе и может сосредоточиться на резонансных делах.

29. Эксперты задавали вопросы о программах добровольного соблюдения законодательства и влиянии социальных волнений на политику защиты прав потребителей. Директор сообщил, что Национальная служба по защите прав потребителей имеет полномочия контролировать подлинность таких программ, чтобы они приводили к уменьшению числа санкций, и отметил, что служба расширила каналы связи с потребителями и другими заинтересованными сторонами, чтобы соответствовать новым ожиданиям граждан. В ответ на вопрос о законодательных и регуляторных инициативах, которые Европейская комиссия считает наиболее важными для расширения возможностей стран Латинской Америки сотрудничать на международном уровне, в качестве примера было названо положение Европейского союза о сотрудничестве в области защиты прав потребителей. Несколько делегатов поздравили Чили с проведением экспертного обзора и задали вопрос о мерах, принимаемых в сфере телекоммуникаций и в других секторах, в которых пандемия оставила особенно глубокий след. Директор подробно описал различные инициативы в этих областях, коснувшись в том числе рассмотрения жалоб и проведения информационных и образовательных кампаний.

30. Секретариат ЮНКТАД представил предложение по проекту оказания технической помощи в осуществлении рекомендаций экспертного обзора, общая цель которой должна заключаться в совершенствовании законодательных и институциональных основ защиты прав потребителей в Перу. Проект будет направлен, в частности, на углубление координации политики заинтересованными сторонами и укрепление потенциала персонала.

## **Н. Обзор деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей**

(Пункт 10 повестки дня)

31. По этому пункту повестки дня Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей провела одно обсуждение «за круглым столом». Открывая обсуждение, секретариат ЮНКТАД представил справочный документ, посвященный обзору деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области конкуренции и защиты прав потребителей (TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CLP/60). В состав дискуссионной группы экспертов вошли Национальный секретарь по защите прав потребителей, Национальный секретариат по делам потребителей, Министерство юстиции, Бразилия; руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Российская Федерация; и сотрудник по экономическим вопросам, Экономическая комиссия для Африки. Участники дискуссионной группы высказали свое мнение о проблемах, с которыми сталкиваются органы по защите прав потребителей в развивающихся странах во время пандемии, и о технической помощи, которую могла бы оказать ЮНКТАД.

32. Национальный секретарь по защите прав потребителей, Бразилия, подчеркнула, что пандемия стала серьезным вызовом для органа, защищающего права потребителей, и изменила поведение потребителей. Она подробно рассказала об опыте мониторинга цепочек поставок товаров санитарно-гигиенического назначения и о повышении цен на рынке в период необычайно высокого спроса на определенные товары. Орган подписал соглашение о сотрудничестве с национальным органом по защите данных, с тем чтобы совместно решать проблемы, касающиеся персональных данных и защиты прав потребителей. В заключение участник дискуссионной группы отметила, что ЮНКТАД служит важным форумом для обмена опытом, просвещения потребителей и профессиональной подготовки сотрудников органов, занимающихся защитой прав потребителей.

33. Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Российская Федерация, подчеркнула полезность руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей и заявила, что Российская Федерация рассматривает и предлагает поправки к правилам защиты прав потребителей, касающиеся в том числе внедрения механизма разрешения споров в режиме онлайн.

34. Сотрудник по экономическим вопросам Экономической комиссии для Африки отметил влияние пандемии на страны Африки, подчеркнув, что в этой ситуации уязвимые потребители подвергаются большему риску и что пандемия может в то же время создавать не только проблемы, но и новые возможности. Участник дискуссионной группы привел пример Руанды, где была организована доставка лекарств с помощью беспилотников. Эта инициатива доказала свою эффективность и позволила снизить логистические расходы.

35. В ходе последующей дискуссии один из экспертов подчеркнул важность механизмов разрешения споров в режиме онлайн. В заключение один из делегатов обратил внимание на необходимость поддержки со стороны ЮНКТАД в разработке нормативных стандартов или правовой базы, гарантирующей соблюдение прав потребителей при осуществлении трансграничных сделок по каналам электронной торговли.

### III. Организационные вопросы

#### A. Выборы должностных лиц

(Пункт 1 повестки дня)

36. На своем первом пленарном заседании 5 июля 2021 года (открытие сессии) Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей избрала г-на Халил-ур-Рахмана Хашми (Пакистан) своим Председателем и г-жу Тхи Тует Май Ле (Вьетнам) — заместителем Председателя-Докладчиком.

#### B. Утверждение повестки дня и организация работы

(Пункт 2 повестки дня)

37. Также на своем первом пленарном заседании Межправительственная группа экспертов утвердила следующую предварительную повестку дня сессии, содержащуюся в документе TD/B/C.I/CPLP/21:

1. Выборы должностных лиц.
2. Утверждение повестки дня и организация работы.
3. Доклад о применении Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей государствами-членами и соответствующими заинтересованными сторонами.
4. Последние изменения в правовой и институциональной базе: всемирная карта защиты прав потребителей ЮНКТАД.
5. Доклады рабочих групп:
  - a) по безопасности потребительских товаров: методы предупреждения оборота между странами небезопасных потребительских товаров;
  - b) по защите прав потребителей в электронной торговле.
6. Доклад рабочей группы по методам проведения ЮНКТАД добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области конкуренции и защиты прав потребителей.
7. Потребности в области защиты прав потребителей среди уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении групп потребителей в связи с коммунальными услугами.
8. Законодательство, политика и меры регулирования в области защиты прав потребителей в ответ на пандемию COVID-19 и после нее.
9. Добровольный экспертный обзор законодательства и политики Чили в области защиты прав потребителей.
10. Обзор деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей.
11. Предварительная повестка дня шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.
12. Утверждение доклада о работе пятой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.

**С. Предварительная повестка дня шестой сессии  
Межправительственной группы экспертов по законодательству  
и политике в области защиты прав потребителей**

(Пункт 11 повестки дня)

38. На своем заключительном пленарном заседании 6 июля 2021 года Межправительственная группа экспертов одобрила предварительную повестку дня шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей (приложение I).

**Д. Утверждение доклада о работе пятой сессии  
Межправительственной группы экспертов по законодательству  
и политике в области защиты прав потребителей**

(Пункт 12 повестки дня)

39. Также на своем заключительном пленарном заседании Межправительственная группа экспертов уполномочила заместителя Председателя-докладчика подготовить окончательный текст доклада после завершения сессии.

## Приложение I

### **Предварительная повестка дня шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей**

1. Выборы должностных лиц.
2. Утверждение повестки дня и организация работы.
3. Доклад о применении Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей государствами-членами и соответствующими заинтересованными сторонами.
4. Последние изменения в правовой и институциональной базе: всемирная карта защиты прав потребителей ЮНКТАД.
5. Доклады рабочих групп:
  - a) по безопасности потребительских товаров;
  - b) по защите прав потребителей в электронной торговле;
  - c) по методам проведения ЮНКТАД добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области конкуренции и защиты прав потребителей.
6. Методы осуществления рекомендации о предупреждении оборота между странами считающихся небезопасными потребительских товаров.
7. Защита прав потребителей финансовых услуг, включая финансовое образование и грамотность.
8. Защита прав потребителей услуг здравоохранения.
9. Добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей\*.
10. Обзор деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей.
11. Предварительная повестка дня седьмой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.
12. Утверждение доклада о работе шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.

---

\* Государство-член будет определено позднее.



## Приложение II

### Участники<sup>1</sup>

1. В работе сессии приняли участие представители следующих государств — членов Конференции:

Австралия	Маврикий
Азербайджан	Мадагаскар
Албания	Малави
Алжир	Марокко
Аргентина	Нигер
Армения	Нигерия
Афганистан	Нидерланды
Бахрейн	Никарагуа
Беларусь	Оман
Болгария	Пакистан
Бразилия	Панама
Буркина-Фасо	Перу
Венгрия	Португалия
Венесуэла (Боливарианская Республика)	Республика Корея
Вьетнам	Республика Молдова
Габон	Российская Федерация
Гамбия	Руанда
Гватемала	Саудовская Аравия
Германия	Сербия
Гондурас	Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии
Государство Палестина	Соединенные Штаты Америки
Демократическая Республика Конго	Суринам
Доминиканская Республика	Таиланд
Египет	Тимор-Лешти
Замбия	Тринидад и Тобаго
Зимбабве	Турция
Индонезия	Узбекистан
Исламская Республика Иран	Украина
Испания	Уругвай
Италия	Филиппины
Кения	Чехия
Китай	Чили
Колумбия	Швейцария
Корейская Народно-Демократическая Республика	Швеция
Кыргызстан	Южная Африка
Ливан	Южный Судан
	Япония

2. На сессии были представлены следующие межправительственные организации:

- Карибское сообщество
- Общий фонд для сырьевых товаров
- Общий рынок Востока и Юга Африки
- Евразийская экономическая комиссия
- Европейский союз
- Организация исламского сотрудничества
- Западноафриканский экономический и валютный союз

<sup>1</sup> В этом списке указаны зарегистрировавшиеся участники. Список участников см. в документе TD/B/C.I/CPLP/INF.5.

3. На сессии были представлены следующие специализированные учреждения и приравненные к ним организации:

Всемирный банк  
Всемирная организация интеллектуальной собственности

4. На сессии были представлены следующие неправительственные организации:

*Общая категория*

Международное общество «За единство и доверие потребителей»  
Международная организация потребителей  
Конференция глобальных торговых операторов  
Ассоциация международного права  
Международная сеть стандартизации дипломов о высшем образовании  
Международная организация по стандартизации

---