



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

Distr.: General  
21 April 2023  
Russian  
Original: French

**Совет по торговле и развитию**  
**Комиссия по торговле и развитию**  
**Межправительственная группа экспертов**  
**по законодательству и политике в области**  
**защиты прав потребителей**  
**Седьмая сессия**  
Женева, 3 и 4 июля 2023 года  
Пункт 8 предварительной повестки дня

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

- \* Результаты, трактовки и выводы, изложенные в настоящем документе, даны авторами и необязательно 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 Габона в области защиты прав потребителей.
- \*\* Упоминание какой-либо фирмы или лицензированной технологии не означает одобрения со стороны Организации Объединенных Наций. Настоящий документ выпускается без официального редактирования.



## I. Введение

1. В своей резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 года о защите интересов потребителей<sup>1</sup> Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций подтвердила, что Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей представляют собой свод правил, на основе которых правительства отдельных стран должны строить и проводить политику защиты прав потребителей во всем мире<sup>2</sup>. Эти принципы способствуют разработке соответствующего законодательства о защите прав потребителей и адекватных правоприменительных институтов.

2. 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 применения законодательства и проведения национальной политики защиты потребителей властями государств-членов. После Марокко Габон стал вторым африканским государством, которое добровольно согласилось вынести свою политику и законодательство на экспертную оценку.

3. Цель обзора — дать внешнюю и независимую оценку эффективности законодательства и политики в области защиты прав потребителей в Габоне; выявлять стоящие проблемы и сферы, требующие улучшения правовой и институциональной базы, а также формулировать и рекомендовать соответствующие меры с учетом особенностей экономики и уровня развития страны для решения этих проблем; и при необходимости помочь в выполнении рекомендаций путем разработки проектов по наращиванию потенциала в консультации с соответствующей страной. Настоящая записка представляет собой резюме доклада, который служит основой для обсуждения итогов обзора<sup>3</sup>.

## II. Политический, экономический и социальный контекст

4. Габон является с 17 августа 1960 года независимой республикой<sup>4</sup>, численность населения которой составляет 2,2 миллиона человек. Значительные лесные и нефтяные ресурсы сделали эту страну одной из самых процветающих в Африке. ВВП на душу населения составляет 7490 долл. США. Основу экономики страны составляет экспорт нефти (72 %), марганца (17 %) и древесины (10 %)<sup>5</sup>. Уровень безработицы в стране составляет 20 %, при этом из общего числа безработных 32 % приходится на женщин и 36 % — на молодежь<sup>6</sup>. Уровень охвата школьным образованием оценивается в 70 %. Уровень бедности оценивается в 33,4 % населения. В то время как 98 % населения имеют доступ к электроэнергии, 89 % имеют эффективный доступ к питьевой воде<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> [A/RES/70/186](#).

<sup>2</sup> Руководящие принципы представляют собой ценный свод общих правил для определения основных параметров эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты и для оказания заинтересованным государствам-членам содействия в разработке и обеспечении применения национальных и региональных законов, правил и нормативных актов, соответствующих специфике их социально-экономических и экологических условий, а также для содействия развитию международного сотрудничества в правоприменительной сфере между государствами-членами и расширению обмена опытом в деле защиты интересов потребителей ([A/RES/70/186](#)).

<sup>3</sup> ЮНКТАД, 2023 год. Добровольный экспертный обзор законодательства и политики Габона в области защиты прав потребителей (готовится к выпуску).

<sup>4</sup> См. <https://presidence.ga/histoire-du-gabon/> Site officiel de la présidence de la République du Gabon, доступ 29 декабря 2022 года.

<sup>5</sup> См. <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU%20-%20RAPPORT%20ANNUEL%202021%20GABON.pdf>, дата обращения 4 января 2023 года.

<sup>6</sup> Всемирный банк, 2022 год, Габон, на пути к более экологичному и более инклюзивному устойчивому росту, Страновой экономической меморандум.

<sup>7</sup> См. <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU - RAPPORT ANNUEL 2021 GABON.pdf>.

Ожидаемая продолжительность жизни составляет 66,5 лет: 64,8 для мужчин и 68,2 для женщин. Половина населения имеет медицинскую страховку. Коэффициент младенческой смертности составляет 44,8 смертей на 1000 живорожденных<sup>8</sup>. В политическом и институциональном плане Габон является полупрезидентской республикой<sup>9</sup>, в которой президент Республики является главой государства, а премьер-министр — главой правительства. Законодательная власть находится в руках Национального собрания и Сената. На субрегиональном уровне Габон входит в Центральноафриканское экономическое и валютное сообщество (ЦАЭВС)<sup>10</sup>, а также в Экономическое сообщество центральноафриканских государств<sup>11</sup>, штаб-квартира которого находится в Либревиле. Он также является членом Организации исламского сотрудничества, Международной организации франкофонии и Содружества.

### **III. Основы и история законодательства и политики в области защиты прав потребителей в Габоне**

5. Защита прав потребителей постоянно находится в центре внимания габонских властей. После обретения независимости габонское государство постепенно обогатило свое законодательство о защите прав потребителей и в 1985 году создало Главное управление потребления в качестве основного органа, отвечающего за управление работой по защите прав потребителей. Кроме того, 9 января 2023 года президент Республики создал Министерство по делам потребителей и борьбе с дороговизной.

### **IV. Нормативно-правовая база**

6. В Габоне права потребителей регулируются национальным законодательством и законодательством Сообщества. Поскольку в Габоне нет специального закона о защите прав потребителей, законодательство Сообщества в настоящее время более развито, чем национальное законодательство.

#### **A. Закон Сообщества ЦАЭВС о защите прав потребителей**

7. Общее законодательство Сообщества в субрегионе ЦАЭВС включает директиву, гармонизирующую защиту прав потребителей в рамках ЦАЭВС, с одной стороны, и различных регуляторных актов в конкретных секторах защиты прав потребителей, с другой. Если директива требует предварительного инкорпорирования

<sup>8</sup> <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU - RAPPORT ANNUEL 2021 GABON.pdf>.

Дата обращения: 4 января 2023 года.

<sup>9</sup> Конституция Габонской Республики, закон № 3/91 от 26 марта 1991 года.

<sup>10</sup> Миссия ЦАЭВС заключается в создании еще более тесного союза между народами стран-участниц с целью укрепления их географической и человеческой солидарности; содействовать развитию национальных рынков путем устранения барьеров в торговле в рамках Сообщества, координации программ развития и согласования промышленных проектов; укреплять солидарность стран-членов на благо обездоленных стран и регионов; и создать подлинный африканский общий рынок. В состав ЦАЭВС входят следующие страны: Габон, Камерун, Конго, Центральноафриканская Республика, Чад и Экваториальная Гвинея. См. <https://www.cemac.int/>.

<sup>11</sup> Миссия ЭСЦАГ заключается в продвижении и укреплении гармоничного сотрудничества и динамичного, сбалансированного развития с опорой на собственные силы во всех областях экономической и социальной деятельности, особенно в области промышленности, транспорта и связи, энергетики, сельского хозяйства, природных ресурсов, торговли, таможенного контроля, валютно-финансовых вопросов, человеческих ресурсов, туризма, образования, культуры, науки и техники и передвижения людей, с целью достижения коллективной самодостаточности и повышения уровня жизни населения. Государствами — членами ЭСЦАГ являются Ангола, Бурунди, Габон, Демократическая Республика Конго, Камерун, Конго, Руанда и Сан-Томе и Принсипи, Центральноафриканская Республика, Чад и Экваториальная Гвинея. См. [ps://ceecac-eccas.org/](https://ceecac-eccas.org/).

во внутреннее законодательство Габона для придания ей силы закона, то регуляторные акты, которые имеют прямое применение в Габоне, этого не требуют.

## 1. Директива, гармонизирующая защиту прав потребителей

8. В соответствии с Директивой № 02/19-UEAC-639-СМ-33 от 8 апреля 2019 года, гармонизирующей защиту прав потребителей в рамках ЦАЭС, реализация положений, регулирующих защиту потребителей, осуществляется на основе руководящих принципов, гарантирующих закрепленные в ней права. Директива признает 13 основных прав потребителей, устанавливая общие рамки защиты прав потребителей во всех странах ЦАЭС.

9. Кроме того, Директива защищает потребителя от определенных видов коммерческой практики и, в частности, запрещает три вида практики:

- любую коммерческую практику, недобросовестную по отношению к потребителю<sup>12</sup>;
- обманную и вводящую в заблуждение коммерческую практику<sup>13</sup>;
- коммерческую практику, сопряженную со злоупотреблениями<sup>14</sup>.

10. Она усиливает защиту потребителей, распространяя специальный правовой режим на положения, имеющие в себе признак злоупотребления, и запрещает экономическим субъектам предлагать или реализовывать на рынке опасные товары или услуги<sup>15</sup>.

11. Процесс инкорпорирования Директивы в законодательство Габона еще не завершен. Для различных штатов был установлен двухлетний срок. Эту директиву инкорпорировали в свое законодательство еще не все страны ЦАЭС.

## 2. Другие нормативные акты Сообщества, направленные на защиту прав потребителей

12. Законодательство ЦАЭС включает нормы регулирования, имеющие прямое применение в Габоне и касающиеся гарантированного минимального банковского обслуживания, банковских продуктов и услуг, платежных продуктов и услуг, изменения полной реальной процентной ставки и ростовщичества, а также ответственности авиаперевозчиков. Поскольку финансовые услуги играют важную роль в жизни потребителей и заслуживают адекватной защиты со стороны государств, их правовой режим будет анализироваться столь же тщательно, что и правила, регулирующие воздушные перевозки, ввиду его важности для потребителей.

### *а) Гарантированное минимальное банковское обслуживание*

13. Постановление СОВАС R-2020/04 от 30 июля 2020 года определяет операции, продукты и услуги, которые являются частью гарантированного минимального банковского пакета, и объем соответствующих услуг. Речь идет, в частности, об открытии и ведении счета, выдаче выписки, удостоверяющей наличие у предьявителя счета в банке и банковские реквизиты, открытии и продлении сберегательного счета, получении сведений о состоянии счета в отделениях учреждения, получении информации об остатке на счете в банкоматах учреждения держателя карты, получении электронного уведомления о зачислении или списании средств, получении ежемесячной выписки о состоянии счета и ежегодного отчета о расходах и операциях, проведенных в течение года, в том числе о тех, которые были проведены не по поручению потребителя. Действие постановления распространяется не только на кредитные и платежные учреждения, но и на микрофинансовые организации.

<sup>12</sup> Статья 32 Директивы об общей обязанности проявлять добросовестность.

<sup>13</sup> Статья 35 Директивы.

<sup>14</sup> Статья 40 Директивы.

<sup>15</sup> Статья 103 Директивы.

b) *Банковские продукты и услуги*

14. Постановление № 01/20/СЕМАС/УМАС/СОВАС от 3 июля 2020 года налагает на банковские учреждения, подпадающие под его действие, обязанность публиковать условия банковского обслуживания, применимые к клиентам, запрещает любую рекламу банковских продуктов или услуг, направленную на потребителей и содержащую ложную информацию, и любое использование электронной почты в рекламных целях без предварительного и прямого согласия потребителей<sup>16</sup>.

15. Постановление предусматривает механизм полюбовного урегулирования жалоб и претензий потребителей.

c) *Платежные продукты и услуги*

16. Постановление № 04/18/СЕМАС/УМАС/СОВАС от 21 декабря 2018 года о платежных услугах предусматривает меры защиты средств потребителей. Эти средства не должны использоваться для финансирования операционных потребностей банковского учреждения или кредитования клиентов. Они могут использоваться только для платежных операций и должны быть защищены от требований других кредиторов, в том числе в случае исполнительного производства или производства по коллективному иску о взыскании долгов с учреждения.

d) *Изменение полной эффективной ставки и ростовщичество*

17. Постановление 04/19 СЕМАС/УМАС/СМ от 10 августа 2020 года о полной эффективной ставке и борьбе с ростовщичеством, а также о публикации условий банковского обслуживания защищает потребителей финансовых услуг путем поощрения прозрачности, справедливости и эффективной конкуренции<sup>17</sup>. Кроме того, учреждения должны периодически сообщать национальному комитету по экономике и финансам страны своего обоснования информацию о полных эффективных ставках, применяемых ко всем кредитам, выданным клиентам<sup>18</sup>.

e) *Ответственность авиаперевозчика*

18. Постановление № 06/07-UEAC-082-СМ-15 от 19 марта 2007 года устанавливает режим ответственности авиаперевозчика в случае нарушения правил приема пассажиров на борт воздушного судна в аэропортах государств — членов ЦАЭВС. Постановление устанавливает обязательство предоставлять информацию о правах пострадавших пользователей и механизме выплаты компенсации.

## **В. Национальное законодательство Габона в области защиты прав потребителей**

### **1. Проект закона 2022 года об организации режима защиты прав потребителей в Габонской Республике**

19. Данный законопроект согласуется с Директивой ЦАЭВС о защите прав потребителей<sup>19</sup>, Руководящими принципами Организации Объединенных наций и передовой международной практикой.

<sup>16</sup> Статья 8 Положения.

<sup>17</sup> Пункт № 3 преамбулы Постановления 04/19 СЕМАС/УМАС/СМ о полной эффективной ставке и борьбе с ростовщичеством и публикации условий банковского обслуживания в ЦАЭВС от 10 августа 2020 года.

<sup>18</sup> Статья 11 Постановления.

<sup>19</sup> Статья 1 закона о предмете и сфере применения гласит, что он принят во исполнение положений статьи 47 Конституции и в соответствии с Директивой № 02/19-UEAC-639-СМ-33 от 8 апреля 2019 года, гармонизирующей деятельность по защите прав потребителей в рамках ЦАЭВС, и что этот закон определяет общие рамки режима защиты прав потребителей. Его цели включают, в частности: обеспечение защиты и отстаивание интересов потребителей от несправедливых условий в потребительских договорах; обеспечение надлежащего и четкого

20. Сфера его применения достаточно широка и охватывает все операции во многих секторах деятельности, таких как здравоохранение, фармацевтика, включая традиционную фармакопею, продукты питания, бытовая техника, автомобили, водоснабжение и энергоснабжение, жилье, образование, финансовые и банковские услуги, страхование, транспорт, туризм, телекоммуникации, услуги электронной связи и другие рыночные услуги<sup>20</sup>.

21. В статье 39 законопроекта сохраняется право ГУКПБМ расследовать жалобы и налагать санкции. В нем есть и другие важные новшества. С одной стороны, он впервые признает право зарегистрированных ассоциаций действовать в защиту коллективных интересов потребителей, а с другой стороны, вводит упрощенные процедуры оперативного рассмотрения потребительских споров. Более того, предлагая принцип бесплатного доступа к правосудию для разрешения потребительских споров, он выступает на стороне потребителя.

22. Кроме того, закон разрешает зарегистрированным ассоциациям потребителей присоединяться к любым публичным действиям с целью применения уголовных санкций, предусмотренных в случае нарушения закона экономическими субъектами.

## 2. Другие национальные документы, направленные на защиту прав потребителей в Габоне

23. В Габоне существует множество отдельных документов, помогающих защите прав потребителей.

### a) Информирование и просвещение потребителей

24. В Гражданском кодексе Габона предусмотрен общий подход к защите прав потребителей, предусматривающий обязанность проявлять лояльность и добросовестность при исполнении договоров и санкции за их нарушение.

25. Статья 10 Постановления № 50/78 от 21 августа 1978 года о контроле качества продуктов питания и продовольственных товаров и пресечении мошенничества в Габонской Республике устанавливает определенные процедуры информирования потребителей. Кроме того, циркуляр № 004130/MEPPDD/SG/DGCC/DCN от 27 ноября 2017 года определяет порядок информирования потребителей. Он требует использовать французский язык, обязывает сообщать информацию о качестве и ценах товаров и услуг на языке, непосредственно понятном потребителям, с тем чтобы они могли правильно использовать оборудование и гарантировать свою безопасность и безопасность окружающих, а также предоставлять руководство по применению и инструкции для потребителей и пользователей<sup>21</sup>.

### b) Контроль качества и безопасности продукции

26. Постановление № 50/78 от 21 августа 1978 года предусматривает контроль качества пищевых продуктов и продовольственных товаров<sup>22</sup>, и направлено, в частности, на защиту потребителя. Оно относится как к товарам, так и к услугам<sup>23</sup>. Оно запрещает любое дезинформирование потребителей относительно материальных свойств, состава, полезного содержания любого товара, вида или происхождения,

---

информирования потребителей о товарах и услугах, которые они приобретают или используют; обеспечение соответствия товаров и услуг и безопасности потребителей установленным нормам; определение условий и процедур, связанных с возмещением ущерба или вреда, причиненного потребителям; обеспечение представительства потребителей через утвержденные ассоциации в соответствии с положениями действующих нормативных документов.

<sup>20</sup> Пункт 2 статьи 2 законопроекта.

<sup>21</sup> В документе говорится, в том числе, о маркировке, рекламных проспектах, каталогах, брошюрах и информационных листках.

<sup>22</sup> Постановление № 50/78 от 21 августа 1978 года о контроле качества продуктов питания и продовольственных товаров и пресечении мошенничества в Габонской Республике.

<sup>23</sup> Статья 3 Постановления.

качества и идентичности поставляемого изделия<sup>24</sup>, а также запрещает фальсификацию или даже попытку фальсификации пищевых продуктов для потребления человеком или животными, лекарственных средств и напитков. Оно также запрещает продавать или выставлять на продажу сельскохозяйственную продукцию, вещества для пищевого потребления или продукты питания, вредные для здоровья, продукты питания, срок годности которых истек, фальсифицированные продукты питания или сельскохозяйственную продукцию, а также продукты, произведенные без соблюдения гигиенических требований<sup>25</sup>. Постановление также требует соблюдения национальных стандартов, если они существуют, а также региональных стандартов, если они признаны правительством<sup>26</sup>.

c) *Ценовой режим*

27. Закон № 14/98 от 23 июля 1998 года, закрепляющий режим конкуренции, предусматривает либерализацию цен и торговли. Он развивает Закон № 5/89 от 6 июля 1989 года о конкуренции, который положил начало процессу либерализации экономики. Действительно, до его принятия именно закон № 29/63 от 15 июня 1963 года о регулировании цен в Габонской Республике устанавливал ценовой режим. В то же время, цены на некоторые товары, такие как хлеб, сахар, фармацевтические препараты, учебники и публикации, углеводороды, определяются отдельными нормативными актами<sup>27</sup>. Аналогичным образом цены на некоторые услуги могут устанавливаться либо путем официального подтверждения, либо специальным распоряжением<sup>28</sup>.

d) *Электронные операции и защита частной жизни в контексте персональных данных*

28. Закон от 28 декабря 2021 года распространяется на все электронные операции, включая услуги информационного общества; деятельность неэкономического характера, осуществляемую дистанционно и с помощью электронных средств в отношении товаров, услуг, прав или обязательств; деятельность, осуществляемую дистанционно и с помощью электронных средств, дематериализующую, в частности, административные и судебные процедуры и формальности. Некоторые виды деятельности формально исключены из сферы действия закона<sup>29</sup>.

29. Раздел II закона посвящен электронной торговле. В частности, она налагает на экономического субъекта обязанность предоставить получателю услуги достаточную информацию о защите его персональных данных и частной жизни. Потребитель имеет право на отказ от сделки в течение 14 дней без объяснения причин и без необходимости нести какие-либо расходы, кроме прямых расходов на возврат товара<sup>30</sup>.

30. Что касается подтверждения сделки, закон устанавливает правовой режим электронных подтверждений, в частности посредством электронных подписей, электронного уведомления, электронной сертификации и архивирования. Таким образом, письменный документ в электронной форме принимается в качестве

<sup>24</sup> Статья 4 Постановления.

<sup>25</sup> Статья 5 Постановления.

<sup>26</sup> Статьи 26 и 27 Постановления.

<sup>27</sup> Статья 7 Закона 29/63 от 15 июня 1963 года.

<sup>28</sup> Речь идет о ценах на регулируемые профессиональные услуги, такие как услуги архитекторов, парикмахерских, страховых, транспортных и строительных компаний, врачебные услуги, услуги, предоставляемые владельцами недвижимости, и услуги экспедиторов.

<sup>29</sup> Согласно статье 3 Закона, это игры с денежными ставками, в частности лотереи и азартные игры, даже если они разрешены законом, деятельность, связанная с осуществлением определенных профессий в той мере, в какой она предполагает прямое и конкретное участие в осуществлении государственной власти, а также операции с залоговым обеспечением.

<sup>30</sup> Это следует из статьи 57 Закона: потребителю предоставляется срок в 14 календарных дней. Срок в 14 календарных дней исчисляется, в случае договоров на оказание услуг, со дня заключения договора; в случае других договоров, связанных с поставкой товаров — со дня поставки.

доказательства так же, как и письменный документ на бумаге, и имеет такую же доказательную силу, как и последний<sup>31</sup>.

31. Тем не менее этого закона недостаточно, поскольку сфера охвата предусмотренных в нем правил остается неполной.

*e) Транспортировка и хранение пищевых продуктов и продовольственных товаров*

32. Постановление от 24 марта 2005 года определяет условия транспортировки и хранения пищевых продуктов и продовольственных товаров<sup>32</sup>. Его действие распространяется на все операции, связанные с импортом, производством, хранением и распределением пищевых продуктов и продовольственных товаров, а также на их транспортировку<sup>33</sup>. В нем повторяется запрет на хранение и продажу таких товаров по истечении срока годности. Он предусматривает административные и уголовные санкции<sup>34</sup>.

*f) Прямое потребительское кредитование*

33. Постановление № 14 от 22 мая 1992 года с поправками, внесенными на основании постановления № 0000 9/MEFLBP/DGPEE от 10 мая 2002 года, предусматривает защиту прав потребителей в области прямого потребительского кредитования. Оно защищает право потребителя на информацию, предусматривая, что любая реклама, независимо от средства распространения, одной из упомянутых кредитных операций должна содержать информацию о личности кредитора, характере, цели и продолжительности кредитования, общей стоимости и полной эффективной ставке по кредиту, а также о размере фиксированного сбора по каждому долье и по срокам погашения.

*g) Урегулирование споров и возмещение ущерба*

34. Потребительские споры могут быть разрешены несколькими способами с возможностью выбора между судебной процедурой и примирением<sup>35</sup>. Действительно, доступ к судам для разрешения споров возможен, но в действительности применимое общее право не поощряет использование судебной процедуры, отдавая предпочтение созданию большинством отраслевых регуляторов альтернативных механизмов урегулирования споров, в частности примирения и посредничества.

## **V. Институциональные рамки**

### **A. Государственные учреждения, отвечающие за защиту прав потребителей**

#### **1. Главное управление по вопросам конкуренции, защиты потребителей и борьбы с мошенничеством**

35. Министерство экономики и восстановления через Главное управление по вопросам конкуренции, защиты потребителей и борьбы с мошенничеством (ГУКПБМ) выполняет общую задачу по разработке и реализации государственной политики

<sup>31</sup> В законе уточняется, что это возможно при условии, что лицо, от которого исходит документ, может быть должным образом идентифицировано, а также что он составлен и хранится в условиях, гарантирующих его целостность.

<sup>32</sup> Постановление № 426/MEFBP/DGCC, определяющее условия транспортировки и хранения пищевых продуктов и продовольственных товаров.

<sup>33</sup> Статья 2 Постановления № 426/MEFBP/DGCC.

<sup>34</sup> Уголовные санкции в основном представляют собой штрафы.

<sup>35</sup> Следует напомнить, что существует три альтернативных варианта урегулирования споров: – примирение: здесь решение принимают стороны; – посредничество: этот вариант предполагает, что посредник помогает сторонам в поиске решения; – арбитраж: арбитр принимает решение на основе регламента или после использования возможностей предыдущих механизмов.

защиты потребителей<sup>36</sup>, за исключением случаев, когда эти задачи возложены на другие министерства. Действительно, ГУКПБМ является основным государственным учреждением, отвечающим за защиту прав потребителей в Габоне. В целях улучшения защиты прав потребителей ГУКПБМ реорганизовало свою структуру, упорядочив работу различных отделов<sup>37</sup>. Очевидно постоянное стремление развивать сотрудничество с другими органами, занимающимися защитой прав потребителей, для решения проблемы дублирования компетенций на институциональном и оперативном уровнях.

## 2. Другие учреждения, осуществляющие защиту прав потребителей

36. Несколько министерств по своей природе вносят вклад в защиту и отстаивание интересов потребителей; например, Министерство здравоохранения, которое отвечает за разработку и соблюдение стандартов качества обслуживания, лекарственных препаратов и медицинского оборудования, инфраструктуры и оборудования здравоохранения; Министерство транспорта, которое разрабатывает и внедряет правила наземных перевозок и обеспечивает безопасность пассажиров и соблюдение правил конкуренции при осуществлении транспортной деятельности, и Министерство сельского хозяйства, которое обеспечивает надежное сельскохозяйственное производство в достаточном объеме; Министерство охраны окружающей среды, которое отвечает за устойчивое управление природными ресурсами.

37. Помимо этих органов управления, существуют и органы регулирования, имеющие отношение к защите прав потребителей.

## 3. Органы регулирования

38. Они действуют в конкретных областях под эгидой ведомств, не относящихся к Министерству экономики. Все они являются независимыми органами в соответствии со своими уставами.

### a) Габонское агентство продовольственной безопасности (АГАСА)

39. В его задачи входит оказание научно-технической консультативной и иной помощи во всех областях, определяющих продовольственную безопасность, защита здоровья и интересов потребителей при обеспечении надлежащего функционирования внутреннего рынка, обеспечение создания продовольственных резервов, выявление и оценка возникающих рисков, поддержание связи с другими агентствами и аналогичными структурами, отвечающими за продовольственную безопасность и соблюдение санитарно-гигиенических требований<sup>38</sup>.

### b) Агентство по регулированию электронных коммуникаций и почты (АРЦЕП)

40. В его задачи входит проведение исследований и подготовка проектов регуляторных документов, касающихся сектора электронных коммуникаций и почтовой связи, а также защита потребителей на принципах справедливости<sup>39</sup> путем применения или обеспечения применения санкций к нарушителям.

### c) Агентство по регулированию сектора питьевой воды и электрической энергии (АРСЭЕ)

41. Оно контролирует качество услуг по снабжению питьевой водой и электрической энергией, защищает законные интересы пользователей, обеспечивает непрерывность предоставления общественных услуг и защищает общие интересы, располагая в этой связи следственными полномочиями и правом налагать санкции.

<sup>36</sup> Статья 3 Указа № 00253/PR/MER от 29 сентября 2022 года.

<sup>37</sup> Статья 42 Указа № 00253/PR/MER от 29 сентября 2022 года.

<sup>38</sup> Статья 3 Указа № 0292/PR/MAPDR от 18 февраля 2011 года.

<sup>39</sup> Статья 7 Указа № 01106/PR/MCEN.

d) *Габонское агентство по стандартизации (АГАНОР)*

42. В его задачи входит, в частности, реализация государственной политики в области стандартизации, оценки соответствия и метрологии. Оно отвечает за контроль качества продукции, услуг и промышленного оборудования. По результатам осуществления своих надзорных функций оно может налагать санкции на недобросовестных экономических субъектов.

## **В. Частные учреждения, вносящие вклад в защиту потребителей в Габоне**

### **1. Ассоциации потребителей**

43. Существует множество ассоциаций, занимающихся защитой прав потребителей. Некоторые из них являются универсальными, поскольку они видят свою роль в решении всех вопросов, с которыми может столкнуться потребитель. Это касается ассоциации «SOS потребители» и Габонской организации потребителей. Другие ассоциации специализируются на решении конкретных вопросов, связанных с защитой прав потребителей. К ним относятся, например, Габонская ассоциация пользователей услуг банков, или «Брейнфорест», которая специализируется на вопросах, связанных с лесозаготовками и их последствиями для коренного населения. Эти ассоциации не имеют финансовых и человеческих ресурсов, необходимых для выполнения своей миссии. Несмотря на эти трудности, данные ассоциации оказывают помощь потребителям на повседневной основе.

### **2. Средства массовой информации**

44. Они повышают осведомленность и просвещают людей через различные каналы коммуникации и предупреждают потребителей об опасностях, связанных с использованием определенных видов товаров и услуг. Кроме того, СМИ предупреждают потребителей об опасностях, связанных с использованием определенных видов продукции.

## **VI. Оперативные рамки**

### **A. Информирование и просвещение потребителей**

45. ГУКПБМ предусмотрело новые каналы связи, включая бесплатную телефонную линию, номер для связи в WhatsApp, страницу в Facebook<sup>40</sup> и веб-сайт<sup>41</sup>, чтобы потребители могли сообщать о злоупотреблениях на рынке и нарушении своих прав.

46. ГУКПБМ проводит ежегодные инспекции и расследования, в ходе которых осуществляется и информационно-просветительская работа. Каждый год в тесном сотрудничестве с ассоциациями потребителей оно организует по случаю Всемирного дня прав потребителей общенациональное мероприятие для потребителей и экономических субъектов.

<sup>40</sup> <https://www.facebook.com/dgccrf.gabon/>. Доступ 15 марта 2023 года.

<sup>41</sup> <https://www.dgcc.ga/>. Доступ 20 марта 2023 года.

## **В. Контрафактная продукция**

47. ГУКПБМ принимало меры для выявления контрафактной продукции. Например, было изъято и уничтожено 760 032 упаковок поддельных инсектицидов «Рэмбо» и 6480 банок энергетических напитков «3Х»<sup>42</sup>.

## **С. Здоровье и безопасность потребителей**

48. К функциям ГУКПБМ относится определение требований к качеству и безопасности продукции и услуг; подготовка, формулирование и применение общих требований к рекламе, маркировке и паракоммерческой практике; сертификация требований к качеству товаров и услуг; проведение анализов, экспертиз, контрэкспертиз и тестирование товаров и услуг на предмет качества и безопасности; обеспечение применения норм, регламентирующих договорную практику и аренду; инкорпорирование законодательства Сообщества и норм международного права в национальное законодательство; проведение любых исследований по вопросам потребления; проверка качества и безопасности промышленных и коммерческих объектов<sup>43</sup>.

49. ГУКПБМ и АГАСА наладили совместный контроль за продажей воды в пакетах. Эта деятельность осуществляется с целью выявления экономических субъектов в неформальном секторе, а также контроля соблюдения гигиенических требований, предъявляемых к сырью, производственным объектам и рабочей силе, с целью улучшения защиты потребителей.

## **Д. Рассмотрение жалоб в ГУКПБМ**

50. Чаще всего жалобы урегулируются полюбовно, путем возмещения вреда и выплаты компенсации пострадавшим потребителям. К нарушителям могут применяться административные санкции, с ними может проводиться разъяснительная работа, и им могут направляться предупреждения о необходимости соблюдения норм регулирования.

## **Е. Международное сотрудничество**

51. Габон участвует в многосторонних системах предупреждения, таких как «Сейфти гейт» (система оперативного предупреждения)<sup>44</sup>. Он сотрудничает в рамках ЦАЭВС, сообщая о продукции, которая может нарушать права потребителей.

## **Ф. Межучрежденческое сотрудничество**

52. Оперативные органы сталкиваются с определенными трудностями, в частности с конфликтом полномочий, который является следствием отсутствия координации действий правительства.

53. Для решения этой проблемы в нормативных документах можно было бы предусмотреть разделение полномочий между ГУКПБМ, налагающим санкции на экономических субъектов-нарушителей, и органами регулирования, которые составляли бы отчеты по результатам проверок и направляли бы их в ГУКПБМ, а в некоторых случаях и совместные действия (совместные расследования) с участием нескольких министерств, когда речь идет о сферах их ответственности.

<sup>42</sup> ГУКПБМ проводит расследования с целью выявления контрафактной продукции в основном на основании жалоб от владельцев или представителей брендов, по собственной инициативе и на основании международных предупреждений.

<sup>43</sup> Статья 15 Указа № 665/PR/MEFBP от 9 августа 2004 года.

<sup>44</sup> <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport>.

54. Кроме того, целесообразно было бы создать постоянно действующую платформу для регулярного диалога между органами государственной власти, организациями работодателей и ассоциациями потребителей по вопросам защиты прав потребителей.

## VII. Выводы

55. Защита прав потребителей постоянно находится в центре внимания габонских властей. Соответствующая система защиты прав потребителей основана на четком видении и имеет два основных актива: национальную политику и стратегию защиты прав потребителей, определяющие подход властей к защите прав потребителей, устанавливающие права потребителей и распределяющие ответственность за защиту прав потребителей между административными органами, обладающими автономией или независимостью, и учреждение, отвечающее за администрирование и защиту прав потребителей. Сегодня происходит формирование принципиального подхода, о чем свидетельствует принятие Указа № 0253 от 29 сентября 2022 года о создании, полномочиях и организации ГУКПБМ и недавнее создание Министерства по делам потребителей и борьбе с дороговизной во главе с государственным министром<sup>45</sup>. Рычагами эффективной защиты прав потребителей являются не только такие превентивные механизмы, как информирование и просвещение потребителей, предварительный контроль качества продукции и продвижение устойчивых моделей потребления, но и механизмы реагирования на выявленные нарушения. Среди них — финансовые, административные и уголовные санкции, предусмотренные действующими нормативными актами.

56. Что касается законодательства, несмотря на отсутствие специального закона о защите прав потребителей, в стране существует соответствующая регуляторная база. Хотя ее можно усовершенствовать, она основана на правилах, установленных Руководящими принципами Организации Объединенных Наций.

57. Что касается институциональной основы, в рамках системы создаются органы, ответственные за защиту прав потребителей, которые располагают арсеналом административных, гражданских и уголовных санкций в случае должным образом доказанных нарушений. Более того, если потребитель пострадал от действий экономического субъекта, в его распоряжении имеется несколько средств правовой защиты для получения возмещения.

58. Тем не менее система защиты полна недостатков, связанных с отсутствием культуры потребления, слабой верой потребителей в принципы защиты, и особенно с отсутствием адекватных человеческих и финансовых ресурсов для достижения поставленных задач и целей, а также реального взаимодействия-сотрудничества между участниками системы, что обусловлено существованием перепутанных между собой законодательных и регуляторных документов и многообразием участников.

59. С какими проблемами сталкиваются структуры, защищающие права потребителей в Габоне? Перед правительством Габона стоит серьезная задача по инкорпорированию Директивы ЦАЭВС 2019 года, гармонизирующей защиту прав потребителей в Центральной Африке. Перед государственными органами, защищающими права потребителей, стоит задача укреплять самостоятельность и межведомственное сотрудничество. Что касается компаний, то перед ними стоит задача саморегулирования. Для ассоциаций потребителей задача заключается в повышении профессионализма и ответственности. Поскольку в Габоне еще нет консультативных органов (советы, комиссии, информационные центры и т. д.), обладающих полномочиями или компетенцией консультировать государственные органы по вопросам потребления, перед страной стоит задача институционального строительства. Кроме того, до сих пор не существует официального административного координационного органа, отвечающего за политику защиты прав

<sup>45</sup> См. <https://gabonmatin.com/la-composition-du-gouvernement-gabonais-d-alain-claude-bilie-by-nze-du-9.html>.

потребителей, и других ведомств, поскольку отраслевые министерства часто хотят играть ведущую роль и держать все вопросы под своим контролем, что не способствует согласованности и понятности проводимой политики.

60. Наконец, развитие неформальной экономики не способствует подконтрольности экономических субъектов. Эта система пока не благоприятствует подаче коллективных исков<sup>46</sup>, которые могли бы дополняться групповыми исками, так называемыми «class action», если вдохновляться культурой североамериканских стран. Такие иски позволяют большому числу пострадавших потребителей объединяться, чтобы добиться эффективной компенсации понесенных ими убытков или надлежащего рассмотрения жалоб.

## VIII. Рекомендации

### A. Законодательные и политические рамки

61. Правительству Габона разработать рамочную политику/стратегию защиты прав потребителей. В центре этой рамочной политики/стратегии должен лежать подход правительства к режиму защиты прав потребителей, который оно намерено создать для обеспечения благосостояния своего населения, в том числе:

a) упорядочение законодательной базы защиты прав потребителей путем гармонизации различных законов в соответствии с принципом преференциального отношения к потребителю (толкование законов в пользу потребителей);

b) распространение защиты прав потребителей на все сферы экономической деятельности, такие как электронная торговля, здравоохранение, транспорт и т. д.;

c) продвижение культуры защиты прав потребителей; активизировать работу по просвещению и информированию потребителей, используя все доступные средства массовой информации, с акцентом на уязвимые и обездоленные слои населения в партнерстве с ассоциациями потребителей;

d) содействие полюбовному урегулированию споров между экономическими субъектами и потребителями, в частности примирения, посредничества и арбитража, в партнерстве с зарегистрированными ассоциациями потребителей;

e) содействие доступу потребителей к правосудию путем организации механизма правовой помощи потребителям, отвечающим критериям, установленным законом;

f) продвижение устойчивых моделей потребления, в частности посредством просвещения и информирования потребителей, продвижения надлежащей коммерческой практики и пресечения вводящей в заблуждение коммерческой практики;

g) рассмотрение возможности включения вопросов защиты прав потребителей в цифровую стратегию Габона, чтобы обеспечить эффективную защиту потребителей в сфере как электронной, так и обычной торговли, обеспечив адаптацию нормативных документов к эволюции рынков;

h) усиление защиты персональных данных и сотрудничество между ГУКПБМ и Национальной комиссией по персональным данным для обеспечения безопасности частной жизни и данных потребителей; и

i) разработка национальной стратегии более активного вовлечения населения в финансовую сферу при сотрудничестве Центрального банка, регулятора финансовых услуг и ГУКПБМ с целью обеспечения эффективной защиты

<sup>46</sup> подача коллективных исков обеспечивается ассоциациями потребителей или негосударственными организациями.

потребителей финансовых услуг, особенно в области доступа, финансового образования и денежных переводов.

62. Ускорить процесс инкорпорирования в национальную правовую систему Директивы № 02/19-UEAC-639-СМ-33 от 8 апреля 2019 года. Принять рамочный закон или закон о защите прав потребителей, основанный на Директиве ЦАЭВС, Руководящих принципах Организации Объединенных Наций и передовой международной практике, которые должны быть адаптированы к экономическому, культурному и политическому контексту Габона.

63. Применять Постановление № 01/20/СЕМАС/УМАС/СОВАС о защите потребителей банковских продуктов и услуг в ЦАЭВС (например, обеспечить право на банковский счет, принцип эффективного доступа к финансовым услугам, контроль за соблюдением банками и финансовыми учреждениями требований к полной эффективной ставке и в целом соблюдение экономических интересов потребителей и т. д.).

64. Разработать нормы, регулирующие порядок применения будущего нового закона о защите прав потребителей.

65. Публиковать и распространять информацию о санкциях среди компаний в качестве общей меры профилактики и кодифицировать санкции в законах для защиты от злоупотреблений.

66. Предоставить ассоциациям потребителей возможность подавать судебные иски (включая коллективные иски).

## **В. Институциональные рамки**

67. Назначить государственный орган, которому подотчетно ГУКПБМ, координатором по защите прав потребителей. Последний будет заниматься всеми отношениями с потребителями и обеспечит координацию всех действий правительства в области защиты прав потребителей.

68. Для содействия диалогу между государством, гражданским обществом и частным сектором с целью более эффективной защиты интересов потребителей создать следующие административные органы, предусмотренные Директивой № 2 ЦАЭВС о защите прав потребителей 2019 года:

- а) Национальный совет по вопросам потребления;
- б) Комиссию по безопасности потребителей (занимается продуктами, частными услугами и государственными услугами);
- в) Комиссию по несправедливым контрактным условиям (в составе представителей органов государственной власти, потребительских и профессиональных ассоциаций);

69. Укреплять межведомственную систему консультаций и координации в целях обеспечения координации и эффективного сотрудничества между административными органами, имеющими отношение к защите прав потребителей, в частности между ГУКПБМ и органами технического регулирования:

а) распределить полномочия между ГУКПБМ, органом, обладающим общей компетенцией, и техническими органами со специальной компетенцией, такими как АГАНОР, АГАСА, АРЦЕП, таможня и т. д., уделяя особое внимание ясности и взаимодополняемости их функций;

б) содействовать сотрудничеству посредством обмена информацией, рассылки санитарных предупреждений и регулярного инспектирования административных органов, отвечающих за организацию защиты прав потребителей (например, на основе межведомственных соглашений);

70. Повышать информированность и укреплять потенциал судебной системы в вопросах защиты прав потребителей.

71. Содействовать повышению профессионализма ассоциаций потребителей путем государственного финансирования зарегистрированных ассоциаций, отвечающих определенным объективным критериям, финансирования, необходимого для осуществления их деятельности по поддержке, обучению и информированию потребителей, или путем распределения поступлений от санкций против экономических субъектов после процедур, инициированных Органом по защите прав потребителей, или распределения компенсации, предоставленной в контексте их деятельности по защите прав потребителей.

72. Продвигать надлежащую коммерческую практику (справедливый и равноправный режим, коммерческая практика, передача информации и прозрачность, обучение и повышение осведомленности, защита частной жизни, жалобы и споры), а также организовывать платформы для секторальных консультаций с участием ГУКПБМ по таким вопросам, как высокая стоимость жизни, и организовывать совместные мероприятия по повышению осведомленности и информированию.

73. Укреплять и продвигать механизмы сертификации и стандартизации.

74. Укреплять кадровые и финансовые ресурсы децентрализованных служб ГУКПБМ.

### **С. Оперативные рамки**

75. Активизировать работу по информированию и повышению осведомленности общественности о деятельности ГУКПБМ и делиться результатами деятельности ГУКПБМ с широкой общественностью как в Интернете, так и по другим каналам, в частности, с ассоциациями по защите прав потребителей.

76. Повышать осведомленность потребителей о рисках для здоровья и безопасности, особенно в случае злоупотребления традиционными лекарственными средствами.

77. Усилить оперативный потенциал сотрудников правоприменительных органов (в частности, ГУКПБМ) посредством профессиональной подготовки; в первую очередь в области надзора за рынком, в частности, на базе учебного центра «ИЕФ поль режональ»; налаживать партнерские отношения между ГУКПБМ и ассоциациями или федерациями потребителей, например путем создания официальных механизмов консультаций с ассоциациями или федерациями ассоциаций, занимающихся защитой прав потребителей.

78. В рамках надзора за рынком создавать и укреплять на основе широкого сотрудничества с таможенными органами механизмы оповещения об опасных товарах или товарах, использование которых может быть опасным для потребителей, в целях обеспечения безопасности продукции.

79. Укрепить лабораторию контроля качества ГУКПБМ путем создания при ней научного центра, занимающегося многоотраслевыми исследованиями в областях, затрагивающих интересы потребителей.

80. Содействовать участию ГУКПБМ в африканском диалоге по защите прав потребителей и активизировать его участие в других международных механизмах, таких как Европейская система оповещения Safety Gate, а также укреплять техническое партнерство с субрегиональными, региональными и международными органами (ЦАЭВС, ЮНКТАД, ИСО, ИКПЕН, ЕС и т. д.).

81. Рассмотреть возможность создания региональной системы оповещения (с целями, аналогичными целям европейской модели Safety Gate).

82. Облегчать и укреплять сотрудничество и совместную деятельность по контролю ГУКПБМ и органов регулирования (и некоторых административных органов), а также избегать дублирования контроля и санкций в отношении экономических субъектов посредством межведомственной координации.

83. Укреплять сотрудничество с официальными статистическими органами Габона, с тем чтобы лучше понимать потребительские приоритеты населения Габона.

---