



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

Distr.: General
7 August 2017
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
Вторая сессия
Женева, 3 и 4 июля 2017 года

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

проходившей во Дворце Наций в Женеве 3 и 4 июля 2017 года



Содержание

	<i>Стр.</i>
I. Согласованные выводы.....	3
II. Резюме Председателя.....	6
III. Организационные вопросы	16
Приложения	
I. Предварительная повестка дня третьей сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.....	18
II. Участники сессии	19

I. **Согласованные выводы**

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

ссылаясь на резолюцию, принятую седьмой Конференцией Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой (Женева, Швейцария, июль 2015 года)¹,

ссылаясь также на резолюцию 70/1 Генеральной Ассамблеи от 25 сентября 2015 года, озаглавленную «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, озаглавленную «Защита интересов потребителей», содержащую пересмотренные Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей,

ссылаясь на положения о защите прав потребителей, принятые на четырнадцатой сессии Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (Найроби, июль 2016 года), включая положения, содержащиеся в пункте 76 х) Найробийского маафикиано², в котором говорится, что ЮНКТАД должна 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 коллегиальных 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,

ссылаясь на пункт 69 Найробийского маафикиано, в котором подтверждается, что важную роль также играют 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,

подчеркивая, что законодательство и политика в области защиты прав потребителей являются одним из ключевых инструментов в борьбе с мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практикой в глобализованном и взаимозависимом мире, в том числе за счет повышения транспарентности и подотчетности предприятий, мобилизации ресурсов, расширения прав и возможностей потребителей, сокращения масштабов нищеты и поощрения инклюзивных социально-экономических стратегий,

признавая, что действительно благоприятные условия для защиты прав потребителей и развития могут включать как национальную политику в области защиты интересов потребителей, так и международное сотрудничество и правоприменительную работу в борьбе с недобросовестной, мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практикой,

признавая далее необходимость укрепления работы ЮНКТАД по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей, с тем

¹ TD/RBP/CONF.8/11.

² TD/519/Add.2.

чтобы повысить ее роль в процессе развития и отдачу от нее для потребителей и деловых кругов,

принимая к сведению важные материалы, которые были представлены в письменной и устной форме органами, занимающимися защитой прав потребителей, и другими участниками и которые обогатили состоявшиеся в ходе второй сессии дискуссии,

с признательностью принимая к сведению документацию, подготовленную секретариатом ЮНКТАД для ее второй сессии,

1. *приветствует* усилия государств-членов и других заинтересованных сторон в деле осуществления Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей;
2. *просит* секретариат подготовить на основе информации, представленной в ходе этого совещания, практические рекомендации для государств-членов по вопросам осуществления Руководящих принципов;
3. *призывает* заинтересованные государства-члены добровольно предлагать свои кандидатуры для проведения экспертного обзора законодательства и политики в области защиты прав потребителей с точки зрения их осуществления органами по защите прав потребителей;
4. *признает* важную роль соответствующих заинтересованных сторон, в частности в проведении инклюзивной политики по защите прав потребителей в интересах достижения целей в области устойчивого развития; приветствует участие ассоциаций потребителей, гражданского общества, представителей деловых и научных кругов в работе сессий Межправительственной группы экспертов; и рекомендует правительствам и заинтересованным сторонам заблаговременно представить письменные документы и материалы для совещаний Межправительственной группы экспертов;
5. *подчеркивает* важность разработки и осуществления конкретных мер, направленных на защиту потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, признавая за государствами-членами право использовать разные определения с учетом конкретных национальных потребностей, и осознает потребность в проведении дальнейших исследований, в частности для этой категории потребителей в развивающихся странах;
6. *особо отмечает* важность использования потенциала электронной торговли для повышения благосостояния потребителей во всем мире, снижая при этом возможные риски; призывает государства-члены продолжать прилагать усилия для использования передовой международной практики в этой области, нашедшей отражение в Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей; подчеркивает необходимость укрепления международного сотрудничества, в том числе неформального сотрудничества, между учреждениями с целью повышения доверия потребителей к электронной торговле; и приветствует инициативы соответствующих организаций системы Организации Объединенных Наций и других международных организаций и сетей, направленные на укрепление доверия к цифровой экономике;
7. *просит* секретариат продолжить анализ проблем, с которыми развивающиеся страны сталкиваются в области защиты прав потребителей в сфере электронной торговли, и рекомендовать органам, занимающимся защитой прав потребителей, различные варианты политики в свете руководящих принципов 63–65;
8. *приветствует* инициативы, которые отдельные государства – члены ЮНКТАД и другие организации и сети предпринимают в целях наращивания потенциала и укрепления институтов в области защиты прав потребителей, и призывает все заинтересованные стороны к совместной работе и выявлению и укреплению синергических связей;

9. *рекомендует* продолжать сбор информации о правовых и институциональных рамках защиты прав потребителей, в частности работу ЮНКТАД над мировой картой защиты прав потребителей, и предлагает всем государствам-членам принять участие в ее подготовке и обновлении;
10. *подчеркивает* важное значение регионального сотрудничества в обеспечении применения законодательства и политики в области защиты прав потребителей; предлагает органам по защите прав потребителей укреплять свое двустороннее, региональное и международное сотрудничество; и просит секретариат ЮНКТАД изучать, собирать и распространять информацию о передовом опыте в области международного сотрудничества в свете руководящих принципов 79–94;
11. *постановляет*, что программа работы Межправительственной группы экспертов на 2017–2018 годы должна способствовать обмену опытом, в том числе передовой практикой; сбору и распространению информации; изучению исследований, документов и докладов соответствующих организаций по данной проблематике; и подготовке соответствующих докладов и рекомендаций по вопросам, обсуждавшимся на второй сессии Межправительственной группы экспертов;
12. *просит* секретариат ЮНКТАД сформировать две рабочие группы: одну по вопросам электронной торговли с кругом ведения, охватывающим текущую работу ЮНКТАД, а другую по защите находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении потребителей в целях популяризации передовой практики, содействия обмену информацией и проведению консультаций и продолжения работы, начатой на второй сессии, при ведущей роли и всестороннем участии государств-членов на добровольной основе и без финансовых последствий для регулярного бюджета Организации Объединенных Наций, и представить доклад на третьей сессии Межправительственной группы экспертов;
13. *просит* секретариат ЮНКТАД в соответствии с руководящим принципом 97 b) и с учетом материалов, полученных от государств-членов и других соответствующих заинтересованных сторон, подготовить для третьей сессии Межправительственной группы экспертов доклады и исследования по следующим темам:
- a) урегулирование споров и средства правовой защиты;
 - b) безопасность потребительских товаров;
14. *просит* секретариат ЮНКТАД представить на третьей сессии Межправительственной группы экспертов обновленный обзор деятельности в области укрепления потенциала и технической помощи по вопросам законодательства и политики по защите прав потребителей;
15. в соответствии с руководящим принципом 87 *просит* секретариат ЮНКТАД продолжить составление списка контактных лиц в органах по защите прав потребителей с целью облегчения сотрудничества на основе Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей;
16. *предлагает* Совету по торговле и развитию представить Генеральной Ассамблее декларацию о провозглашении всемирной недели защиты прав потребителей, которая должна проводиться в течение той недели, на которую приходится 15 марта;
17. *с удовлетворением отмечает* получение от государств-членов добровольных финансовых и других взносов; предлагает государствам-членам и далее на добровольной основе оказывать помощь ЮНКТАД в ее деятельности по укреплению потенциала и развитию технического сотрудничества путем направления экспертов, организации учебных или выделения финансовых ресурсов; просит секретариат ЮНКТАД продолжать свою деятельность в области укрепления потенциала и технического сотрудничества, включая учебные ме-

роприятия, по возможности нацеливая ее на максимальное увеличение отдачи во всех заинтересованных странах; и призывает заинтересованные государства-члены продолжать прилагать усилия в деле укрепления потенциала и технического сотрудничества.

*Заключительное пленарное заседание
4 июля 2017 года*

II. Резюме Председателя

A. Первое пленарное заседание

1. Вторая сессия Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей проходила во Дворце Наций в Женеве, Швейцария, 3 и 4 июля 2017 года. В дискуссиях на высоком уровне приняли участие представители 78 стран и ряда межправительственных организаций, в том числе министры правительств и руководители органов по защите прав потребителей.

2. В своем вступительном слове Генеральный секретарь ЮНКТАД заявил, что на своей второй сессии Межправительственная группа экспертов продолжала предпринимать усилия по содействию институциональной согласованности применительно к законодательству по защите прав потребителей во всем мире. Две основные задачи заключаются соответственно в согласовании нынешних инициатив с Повесткой дня в области устойчивого развития на период до 2030 года и в укреплении потенциала в целях реагирования на новые вызовы в области защиты прав потребителей, например потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, и потребителей, приобретающих товары и услуги через Интернет. Обращая внимание на многочисленные регулирующие нормы, сдерживающие развитие цифровой экономики в развивающихся странах, оратор отметил, что ЮНКТАД следует сосредоточить усилия на совершенствовании национальной политики и практики, с тем чтобы устранить препятствия для развития электронной торговли и доставки и тем самым повысить доверие потребителей к цифровой экономике. При этом ЮНКТАД следует продолжить начатую Группой 20 работу в области защиты прав потребителей, поддерживая усилия нынешнего и будущего председателей.

3. В ходе общих прений один из делегатов предложил активнее привлекать внимание к необходимости защищать права потребителей в мире, в том числе путем принятия резолюции Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций, провозглашающей неделю или день защиты прав потребителей. Два делегата обратили внимание на важность вопроса о безопасности потребительских товаров. Кроме того, необходимо координировать транснациональные усилия по борьбе со сбросом опасных товаров, особенно в развивающихся странах. Кроме того, необходимо создать многопрофильную группу экспертов для координации подходов к товарам, которые становятся опасными после определенных манипуляций, таких как занесение вредоносных кодов, обновление программного обеспечения, использование приложений сторонних разработчиков и модификации, производимые пользователями.

4. Один из делегатов, выступая от имени региональной группы и одного государства-члена, высоко оценил усилия ЮНКТАД по созданию потенциала для решения глобальных проблем защиты прав потребителей, возникающих, например, в сфере электронной торговли, обеспечения конфиденциальности личных данных и осуществления платежей через сети мобильной связи, учитывая при этом особые условия развивающихся стран, например увеличение «цифрового разрыва» и ограниченность финансовых ресурсов для приобретения технологий.

5. В своем выступлении один из основных докладчиков, представляющий научные круги, подчеркнул, что наиболее эффективные системы защиты прав потребителей – нормативно-правовой механизм восстановления нарушенных прав и институт уполномоченного по защите прав потребителей – основываются на объективных критериях, таких как доступ к правосудию, удобство пользования, оперативность, затраты и результативность. Массовые судебные процессы должны быть крайним средством. С механизмами, в наибольшей степени влияющими на поведение потребителей, результативность и инновации, связаны важные социальные и политические вопросы, что позволяет директивным органам мобилизовать максимальное индивидуальное участие и получать практические данные, избегая при этом антагонистической поляризации в ходе дорогостоящих и длительных судебных процессов. С учетом этих факторов директивные органы, возможно, сочтут целесообразным взять на вооружение новые методы при создании института уполномоченного по защите прав потребителей или регулирующих органов, наделенных полномочиями возмещать причиненный потребителям вред, поскольку именно эти модели позволяют получать и рассматривать большое число жалоб от отдельных потребителей. Возможно, они сочтут также уместным выявлять схожие дела для их совместного единообразного рассмотрения.

В. Доклад о применении Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей на национальном и региональном уровнях

(Пункт 3 а) повестки дня)

6. Обсуждение данного пункта повестки дня в группе экспертов позволило государствам-членам и заинтересованным сторонам обменяться информацией об инициативах, предпринятых с целью осуществления Руководящих принципов для защиты интересов потребителей со времени их последнего пересмотра (22 декабря 2015 года).

7. В состав дискуссионной группы вошли государственный министр по делам потребителей, продовольствия и общественного распределения Индии; государственный секретарь по вопросам защиты прав потребителей Германии; директор Национального института защиты конкуренции и охраны интеллектуальной собственности Перу; и заместитель директора отдела международной защиты прав потребителей Федеральной торговой комиссии Соединенных Штатов Америки.

8. Участник дискуссионной группы из Индии заявил, что, по мнению премьер-министра, экономический рост зависит от покупательной способности потребителей, и рассказал о недавно созданной национальной целевой группе, занимающейся вопросами применения Руководящих принципов для защиты интересов потребителей. В последнее время в нормативную базу были внесены серьезные изменения, призванные повысить благосостояние 1,25 млрд индийских потребителей. К их числу относится принятие закона о розничных рынках с целью расширения экономических прав и улучшения информированности потребителей и защиты потребителей на рынке недвижимости. Благодаря большому и продолжающему увеличиваться числу пользователей Интернета в стране отмечается впечатляющий рост уровня цифровой грамотности. Усилия, нацеленные на защиту прав потребителей в сельских районах, являются одним из приоритетных направлений работы, среди которых особое внимание уделяется, в частности, вопросам логистики и цифровой рекламы. Организации потребителей, которые имеют официальный консультативный статус при правительстве и получают финансирование от фонда благосостояния потребителей, играют важную роль рупора, доносящего до властей голос потребителей.

9. Участник дискуссии от Германии поблагодарил ЮНКТАД за усилия по содействию внедрению руководящих принципов и заявил, что политика защиты прав потребителей должна занимать центральное место в повестке дня дирек-

тивных органов. Политика защиты прав потребителей имеет важнейшее значение для социально-экономического развития, в частности для решения проблем, обусловленных переходом к цифровой экономике. В обществе, все чаще сталкиваемом с кибератаками, требования к безопасности и защищенности стали новыми аспектами гарантии качества и безопасности продукции. В заявлении от 7 апреля 2017 года министры стран Группы 20, отвечающие за использование цифровых технологий, призвали к усилению защиты потребителей в Интернете. Докладчик указал на важность разработки комплекта соответствующих инструментов под эгидой Международной ассоциации потребителей, Организации экономического сотрудничества и развития и ЮНКТАД.

10. Эксперт от Перу рассказал о работе по применению трех руководящих принципов для защиты прав потребителей, касающихся национальной политики в области защиты интересов потребителей, урегулирования споров и физической безопасности, в основе которой лежат недавно принятая национальная политика защиты прав потребителей и Кодекс защиты прав потребителей. Политика, законы, регулирующие нормы и практика в области защиты прав потребителей позволили активизировать работу по защите интересов потребителей в четырех областях: в области просвещения потребителей и поставщиков услуг по всей стране, обеспечения безопасности потребителей и создания систем их оповещения об опасных товарах, создания механизмов предотвращения и урегулирования конфликтов на индивидуальном уровне, а также механизмов, направленных на укрепление системы защиты прав потребителей и мониторинга положения на рынке. Саморегулирование и добровольное соблюдение требований играют важную роль в снижении судебных издержек и штрафов, возмещении судебных расходов и ограничении ущерба репутации поставщиков.

11. Участник дискуссионной группы из Соединенных Штатов остановился на следующих аспектах Руководящих принципов для защиты интересов потребителей: мониторинге системы правовой защиты, добросовестной деловой практике, трансграничном сотрудничестве в правоприменительной деятельности и международной технической помощи. В 2015–2016 годах потребителям была выплачена денежная компенсация в размере 15 млрд долл. США по решению суда и 160 млн долл. США в счет возмещения понесенных расходов. Оратор рассказал о формальных и неформальных руководящих принципах саморегулирования деятельности предприятий, типовых механизмах обеспечения неприкосновенности частной жизни на основе различных нормативных актов и руководстве для предприятий, деятельность которых ориентирована на детей. В основе трансграничного сотрудничества в правоприменительной деятельности (руководящие принципы 82 и 90), направленной на борьбу с мошенничеством в торговле, лежат рекомендации и руководящие принципы Организации экономического сотрудничества и развития и положения Закона Соединенных Штатов о безопасности Интернета 2006 года (в настоящее время является частью Закона о Федеральной торговой комиссии). Так, в Федеральной торговой комиссии существует действенная и масштабная программа, в рамках которой помощь оказывается 63 странам.

12. Ряд делегатов поделились опытом в деле применения руководящих принципов для защиты интересов потребителей в конкретном правовом и социально-экономическом контексте. Разработка механизмов саморегулирования и добровольного соблюдения требований, а также поощрение добросовестной деловой практики среди поставщиков и деловых кругов являются теми областями, которым в их странах уделяется особое внимание.

13. Два делегата дали высокую оценку программе ЮНКТАД в области конкуренции и защиты прав потребителей для Латинской Америки, широко известной по ее сокращению на испанском языке КОМПАЛ, в частности с учетом того вклада, который она вносит в защиту прав потребителей и развитие электронной торговли.

14. Представитель одной неправительственной организации предложил пригласить к обсуждению глобальных проблем в области защиты прав потреби-

лей другие соответствующие заинтересованные стороны, а именно представители делового сообщества, профсоюзов и научных кругов, и обратился к Межправительственной группе экспертов с просьбой заняться вопросами трансграничных механизмов, проблемами, с которыми сталкиваются потребители во всем мире, и глобальными инструментами правовой защиты.

15. Представитель научных кругов сообщил о том, что было проведено исследование, посвященное применению руководящих принципов для защиты интересов потребителей в пяти странах Латинской Америки. Для достижения одних и тех же целей, нашедших отражение в руководящих принципах, использовались разные средства, требующие политической воли и участия судов.

С. Правовая и институциональная основа защиты прав потребителей

(Пункт 3 b) повестки дня)

16. Секретариат представил информацию о последних изменениях в правовых и институциональных рамках, касающихся защиты прав потребителей. В соответствии с пунктом 87 руководящих принципов секретариат получил от государств-членов сведения об учреждениях по защите прав потребителей, которые в интересах содействия сотрудничеству были официально назначены в качестве официальных контактных центров. Помимо этого, он представил проект создания мировой карты защиты потребителей, которая должна стать открытым и общедоступным онлайн-инструментом, позволяющим получить информацию о состоянии законодательства, институтах и политике, призванных защищать интересы потребителей, на глобальном уровне. Этот проект будет содействовать проведению дальнейшей исследовательской и аналитической работы ЮНКТАД по данной проблематике.

Д. Защита прав потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении

(Пункт 3 c) повестки дня)

17. В ходе обсуждения данного пункта повестки дня «за круглым столом» участники дискуссионной группы обсудили необходимость защиты потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, как это предусмотрено в пересмотренных Руководящих принципах для защиты интересов потребителей³. В состав дискуссионной группы вошли следующие эксперты: заместитель министра экономики и секретарь по торговле Министерства экономики Португалии, председатель Агентства по защите прав потребителей Египта, директор управления по защите прав потребителей Комиссии по вопросам конкуренции и защиты прав потребителей Замбии и генеральный секретарь общества «За единство и доверие потребителей».

18. Секретариат обратил внимание на различия между группами потребителей, например между детьми, престарелыми, туристами, мигрантами и потребителями в сельских районах, а также на то, как уязвимость потребителей следует рассматривать с точки зрения социальных, демографических, поведенческих, личных и рыночных факторов. Важно понимать, что взаимоотношения между потребителями и деловыми кругами являются изначально несбалансированными; это может быть обусловлено такими факторами, как неграмотность, слабые технические знания, возраст и экономическое положение.

19. Эксперт от Португалии подчеркнул важное значение обсуждения этого вопроса в рамках Межправительственной группы экспертов. Поскольку финан-

³ ЮНКТАД, 2016 год, *Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей* (Издание Организации Объединенных Наций, Нью-Йорк и Женева).

совое образование является важным инструментом защиты уязвимых потребителей, правительство разработало план повышения финансовой грамотности, поощряя изучение основ функционирования финансового рынка в школах и осуществление программы подготовки преподавателей. Для удовлетворения потребностей уязвимых потребителей правительствам следует стремиться к тому, чтобы информация, особенно в отношении сборов и контрактных условий, была четкой и сопоставимой. Появление новых инструментов и технологий породило и новые проблемы, и для того, чтобы придать импульс развитию экономики, необходимо укреплять доверие потребителей и максимально расширять их права и возможности. В этой связи осуществление руководящих принципов имеет ключевое значение, а Межправительственная группа экспертов является важным форумом для дискуссий. В Португалии вышло руководство по вопросам просвещения и информирования детей, молодежи и престарелых, разработанное национальным агентством по защите прав потребителей в сотрудничестве с другими государственными органами. Создание португальской «книги жалоб», которая в настоящее время доступна в электронной форме, является хорошей практикой, заслуживающей внимания.

20. Эксперт от Египта проанализировал определение уязвимого потребителя, определив уязвимость как трудности с получением или пониманием информации. Потребители могут стать уязвимыми, оказавшись в ситуации, которая не позволяет им принимать обоснованные решения. В целях содействия предотвращению такой уязвимости агентство по защите прав потребителей его страны создало комитет высокого уровня по вопросам регулирования рынка и защиты прав потребителей. Другие инструменты, такие как руководящие принципы для защиты интересов потребителей и руководство ЮНКТАД по защите прав потребителей, представляют собой ценные ресурсы.

21. Эксперт от Замбии перечислил проблемы, с которыми сталкиваются особо уязвимые потребители в его стране: высокий уровень неграмотности и бедность в сельских районах. Он подчеркнул необходимость особо выделить в руководящих принципах для защиты интересов потребителей категорию потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Он отметил, что Замбия разработала ряд инструментов для защиты прав потребителей, позволяющих отслеживать результаты опросов, переводить информационные материалы на основные диалекты страны, организовывать информационно-ознакомительные поездки на места, использовать популярные социальные сети для работы с молодыми потребителями и создавать школьных клубы, занимающиеся вопросами конкуренции и защиты прав потребителей. К числу других инициатив относятся организация замбийской Комиссией просветительской программы передвижных экспозиций с использованием специальных автобусов, а также открытие бесплатной телефонной линии для подачи потребителями жалоб в орган, отвечающий за защиту их прав.

22. Представитель неправительственной организации охарактеризовал уязвимость потребителей на примере двух случаев. Один из них связан с банковским кредитованием бедных фермеров. Поскольку сельское хозяйство в Индии не является прибыльным видом деятельности, в нем нередки случаи злоупотребления договорными условиями. Соответствующая информация о нарушении прав уязвимых потребителей была доведена до сведения Верховного суда. Другой случай связан с «нефтяной трагедией», которая случилась в Калькутте в 1987 году, когда использование токсичной нефти привело к гибели тысяч уязвимых потребителей.

23. Ряд делегатов, в том числе представители нескольких государств-членов, агентства по защите прав потребителей, региональной комиссии и неправительственной организации, рассказали о мерах, которые были приняты в их странах для обеспечения гарантированного доступа к основным услугам, включая водо-, электро- и энергоснабжение. Потребителей, в частности находящихся в уязвимом положении, следует информировать об их правах и обязанностях. Любой человек может в тот или иной момент оказаться в положении уязвимого

потребителя из-за отсутствия информации, знаний или технологий, а также социального статуса или финансового положения. Образование имеет ключевое значение для повышения защищенности детей и молодых потребителей, а также других уязвимых групп, в то время как профилактика является оптимальным способом защиты потребителей.

Е. Рамочная основа проведения добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области защиты прав потребителей

(Пункт 3 d) повестки дня)

24. Внося на рассмотрение данный пункт повестки дня, секретариат представил записку «Рамки проведения добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области защиты прав потребителей» (TD/B/C.I/CPLP/6) в качестве основы для проведения дискуссии.

25. В состав дискуссионной группы вошли следующие эксперты: заместитель директора Группы по защите прав потребителей Филиппин, международный эксперт по вопросам защиты прав потребителей, представитель научных кругов (Центральный университет им. Нелсона Манделы, Южная Африка) и представитель Конференция глобальных торговых операторов.

26. Один из делегатов выразила готовность провести экспертный обзор системы защиты прав потребителей в ее стране с учетом существующих в ней правовых и институциональных рамок.

27. В своих рекомендациях по совершенствованию рамочной основы проведения добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области защиты прав потребителей большинство экспертов согласилось с необходимостью упорядочить процесс обзора, важной составляющей которого является техническая помощь. Обзор должен включать в себя следующие этапы, которыми он может и не ограничиваться:

- a) отбор кандидатов для такого обзора;
- b) консультации с заинтересованными сторонами;
- c) самооценку, дополняющую коллегиальный обзор;
- d) мероприятия после проведения экспертного обзора, в том числе представление результатов заинтересованным сторонам в ходе информационно-просветительских мероприятий и подготовку «дорожной карты» выполнения рекомендаций.

28. Эксперт от Филиппин рассказал о стратегическом плане действий по защите прав потребителей на 2016–2025 годы Ассоциации государств Юго-Восточной Азии (АСЕАН), который предусматривает создание общих рамок для всех (утверждение принципов на высоком уровне в рамках механизмов экспертных обзоров АСЕАН), расширение прав и возможностей потребителей, укрепление доверия потребителей к трансграничным операциям и реагирование на опасения потребителей в рамках интеграционных механизмов АСЕАН.

29. Международный эксперт по вопросам защиты прав потребителей высказал мнение о том, что два этапа самооценки станут хорошей отправной точкой для определения рамок проведения экспертного обзора. Выбор наиболее значимых секторов для обзора позволит сделать его более представительным. Оратор отметил, что рекомендации, выносимые по итогам коллегиальных экспертных обзоров, не имеют обязательной юридической силы. Цель обзоров заключается не в том, чтобы проэкзаменовать организации, а в том, чтобы получить советы от коллег и провести двустороннюю дискуссию, которая позволит извлечь уроки как тем, кого оценивают, так и тем, кто оценивает.

30. Представитель научных кругов заявила, что ЮНКТАД могла бы извлечь пользу из ее опыта работы с африканским механизмом экспертных обзоров, который свидетельствует о необходимости выработать общие исходные параметры и согласовать тематические вопросы, допуская при этом возможность использования различных методологических подходов при проведении экспертных обзоров в конкретных странах. Важно заложить принципы, которые позволят сохранить добровольный характер процесса коллегиальных обзоров и их рекомендаций, а также прилагать настойчивые усилия с целью устранения причин для критики при обеспечении транспарентности. Бедные и уязвимые потребители должны быть также включены в этот процесс, с тем чтобы они осознавали свою сопричастность происходящему, а также в целях получения достоверных и долговременных результатов. Оратор высказала мысль о том, что экспертные обзоры должны быть включены в национальный цикл планирования и в работу правительства. Важно сохранить динамику процесса экспертных обзоров и мобилизовать страны к участию в нем через Межправительственную группу экспертов, в рамках которой они смогут обсуждать выводы и согласовывать общие стратегии. Она рекомендовала создать более узкую целевую группу для обеспечения последовательности в проведении экспертных обзоров.

31. Говоря о сравнении результатов самооценки и добровольных экспертных обзоров, представитель Конференция глобальных торговых операторов заявил, что этот процесс может облегчить сотрудничество между разными странами в конкретных вопросах, что поможет сократить разрыв между правовыми системами на цифровой платформе. Отдельное проведение самооценки допустимо, а экспертного обзора – нет.

Г. Защита прав потребителей в сфере электронной торговли (Пункт 3 е) повестки дня)

32. Представляя этот пункт повестки дня и записку «Защита прав потребителей в электронной торговле» (TD/B/C.I.CPLP/7), секретариат описал наиболее распространенные проблемы, с которыми сталкиваются потребители в электронной торговле, и осветил положения руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, касающиеся электронной торговли, а также существующие региональные и международные рамочные механизмы сотрудничества.

33. Обсуждение проходило под руководством Председателя совещания с участием следующих экспертов: генерального директора Главного управления по вопросам политики в области конкуренции, защиты прав потребителей и борьбы с мошенничеством, Франция; председателя Совета по защите прав потребителей Гонконга, Китай; юрисконсульта по вопросам международной защиты прав потребителей Федеральной торговой комиссии Соединенных Штатов; советника Постоянного представительства Мексики при Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве; старшего политического аналитика Организации экономического сотрудничества и развития; и генерального директора Международной ассоциации потребителей.

34. В ходе обсуждения основное внимание было уделено проблемам, с которыми сталкиваются потребители, приобретающие товары и услуги через Интернет, и путям их решения; роли международных организаций и сетей в этой области, в частности Межправительственной группы экспертов; и передовой практике по улучшению защиты прав потребителей в сфере электронной торговли.

35. В сфере электронной торговли перед потребителями стоит много общих проблем: мошенничество, вводящая в заблуждение реклама, недостаточное раскрытие информации о товарах и услугах, неопределенность в отношении идентификации и места нахождения продавцов, недобросовестная коммерческая практика, ограниченные возможности для отказа от сделки, неудовлетво-

рительный характер процедур разрешения споров, запоздалая поставка товаров, практика постепенной накрутки цен, сокрытие информации о дополнительных сборах, опасность неправомерного использования личных данных и нечеткие обязательства посреднических платформ. Один из ораторов подчеркнул важное значение доступа к информации о статусе продавцов (как физических, так и юридических лиц), поскольку именно от этого зависит выбор применимых к сделке норм права. Что касается защиты данных, то у потребителей должно запрашиваться их согласие на использование их личных данных и они должны быть проинформированы о том, как эти данные будут использоваться, например для составления профиля потребителей и для адресной рекламы. Другая проблема связана с продажей опасных товаров через интернет-платформы. Соединенные Штаты сотрудничают с ведущими интернет-платформами, с тем чтобы не допустить продажи через них опасной продукции. Эта проблема требует сотрудничества между учреждениями по защите прав потребителей в глобальном масштабе.

36. Органы по защите прав потребителей также сталкиваются со множеством проблем: мошенничеством и обманом, отсутствием законодательства, регулирующего вопросы раскрытия информации, воздействием технологических инноваций и новых бизнес-моделей на потребительский выбор и принятие решений, необходимостью адаптации методов мониторинга и надзора к постоянным изменениям в электронной торговле и новым моделям потребления, потребностью в совершенствовании инструментов и методов проведения расследований и необходимостью укрепления трансграничного сотрудничества в правоприменительной сфере. Доступность электронной торговли и доверие к ней являются ключевыми факторами, позволяющими поставить ее на службу потребителей. В будущем успех электронной торговли будет зависеть от расширения доступа (около 50% потребителей во всем мире не имеют доступа к Интернету) и укрепления доверия потребителей (49% этих потребителей не совершают покупки в Интернете из-за отсутствия доверия). Потребители должны осознать ценность своих данных и своих прав в Интернете.

37. Некоторые эксперты привели примеры мер, принимаемых в их странах для преодоления вышеуказанных трудностей. Гибкое законодательство является еще одним важным фактором обеспечения эффективного исполнения законов о защите прав потребителей. Во Франции в законодательство были внесены усовершенствования, и отныне цифровые платформы должны представлять потребителям четкую, достоверную и транспарентную информацию, в частности об условиях использования и оптимизации информационно-поисковых возможностей.

38. Эксперт от Франции отметил, что в соответствии с законодательством Европейского союза цифровые платформы считаются носителями контента, хотя их бизнес-модель шире простого контент-хостинга. Обязанности цифровых платформ должны регламентироваться соответствующими нормами. Один из экспертов подчеркнул важность саморегулирования как действенного инструмента для эффективного разрешения споров с участием потребителей.

39. В Мексике Федеральная комиссия по защите прав потребителей стремится к достижению соглашений с заинтересованными сторонами, участвующими в электронной торговле, и улучшению сотрудничества между государственными учреждениями и частным сектором в целях решения проблем, возникающих в сфере электронной торговли. Успешно действующий механизм урегулирования споров в режиме онлайн, предназначенный для рассмотрения жалоб потребителей, можно найти в сети Concilianet. Около 95% поданных через Concilianet жалоб были благополучно урегулированы.

40. В Соединенных Штатах Федеральная торговая комиссия выделяет значительные ресурсы для изучения возникающих проблем и влияния новых технологий. В 2015 году Комиссия учредила Управление технологических исследований и расследований, с тем чтобы быть в курсе технологических достижений, осуществлять подготовку сотрудников и оказывать помощь в проведении рас-

следований, подготовке докладов и организации открытых семинаров, посвященных вопросам технологий. Одним из недавних примеров законодательства, конкретно направленного на укрепление доверия потребителей, является Закон о добросовестной потребительской оценке 2016 года, который не позволяет предпринимателям запрещать потребителям или ограничивать их возможности размещать негативные отзывы в Интернете.

41. По мнению многих экспертов, еще одной областью, требующей международного внимания, является трансграничное сотрудничество. Закон Соединенных Штатов о безопасности Интернета 2006 года предоставил в распоряжение Федеральной торговой комиссии эффективные инструменты для укрепления сотрудничества в правоприменительной сфере с зарубежными правоохранительными органами в целях защиты потребителей от спама, поддельных антивирусных программ, неправомерного использования данных и трансграничного мошенничества, в том числе в сфере электронной торговли.

42. Один из экспертов указал на необходимость принятия правительствами соответствующих принципов в сочетании с разработкой добровольных кодексов, устанавливающих гибкие стандарты урегулирования споров. Секретариат Организации экономического сотрудничества и развития осветил основные новшества, содержащиеся в его рекомендации по вопросам электронной торговли 2016 года и касающиеся, в частности, раскрытия информации, платежей, небезопасной продукции, урегулирования споров, правоприменения и просветительской работы. В эту рекомендацию вошло положение о новом виде неденежных операций – предоставлении бесплатных услуг в обмен на данные. Требуемые международного внимания задачи защиты «цифровых» потребителей на этом эволюционирующем технологическом рынке включают улучшение раскрытия информации в свете результатов исследований, посвященных изучению поведения и свидетельствующих о том, что способ подачи информации может иметь очень серьезные последствия.

43. По поводу той роли, которую Межправительственная группа экспертов должна играть в защите потребителей, приобретающих товары и услуги в Интернете, некоторые ораторы заявили, что этот орган имеет все возможности для того, чтобы способствовать расширению сотрудничества, особенно при работе с предприятиями, занимающимися интернет-торговлей, научными кругами и организациями гражданского общества, с тем чтобы сделать работу по проблематике электронной торговли более заметной и понятной. Другие выступавшие обратили внимание на то, что опасные товары, запрещенные в одной стране, не должны попадать на другие рынки. Один из экспертов обратил внимание на роль Межправительственной группы экспертов как уникальной международной платформы для укрепления трансграничного сотрудничества в сфере правоприменения и обмена информацией и передовой практикой. Все выступавшие согласились с тем, что проблемы потребителей в сегодняшнем цифровом мире лучше всего решать на основе сотрудничества. Большинство выступавших поддержали идею создания под эгидой Межправительственной группы экспертов рабочей группы по электронной торговле. Один из делегатов, которого поддержал еще один представитель, предложил Рабочей группе обобщать передовую практику защиты прав потребителей в области электронной торговли и делиться ею на будущих совещаниях Межправительственной группы экспертов. Другой эксперт заявил, что Рабочей группе следует сосредоточить внимание на системах урегулирования споров в режиме онлайн, и подчеркнул важность поощрения предприятий, занимающихся электронной торговлей, к созданию внутренних систем урегулирования споров. Представитель одной из международных организаций отметил, что благодаря созданию Межправительственной группы экспертов тема защиты потребителей заняла более видное место в международной повестке дня. Обращая внимание на международный характер электронной торговли, оратор призвал Межправительственную группу экспертов продолжить работу в этой области.

44. Многие делегаты согласились с тем, что доверие потребителей имеет важнейшее значение для роста электронной торговли, особенно трансграничной электронной торговли. Ряд делегатов указали на то, что находящиеся в уязвимом и неблагоприятном положении потребители сталкиваются с большим числом проблем, чем другие потребители. По мнению одного из делегатов, было бы полезно разработать глобальное соглашение о раскрытии коммерческими поставщиками четкой и достоверной информации. Другие делегаты заявили, что инфраструктурные проблемы, например ограниченные возможности подключения к Интернету, сдерживают рост электронной торговли.

G. Деятельность ЮНКТАД по укреплению потенциала в области защиты прав потребителей

(Пункт 3 f) повестки дня)

45. Внося на рассмотрение данный пункт повестки дня, секретариат представил записку «Обзор деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей» (TD/B/C.I/CPLP/8), и сделал видеопрезентацию, посвященную его нынешним программам по укреплению потенциала и расширению технического сотрудничества, имеющим отношение к защите прав потребителей.

46. В состав дискуссионной группы вошли следующие эксперты: председатель Общества защиты потребителей Сальвадора; исполняющий обязанности директора отдела по вопросам качества и надзора за рынком Министерства промышленности, торговли, инвестиций и цифровой экономики Марокко; заместитель генерального директора Комиссии по конкуренции и защите прав потребителей Эфиопии; старший научный сотрудник Комиссия по добросовестной торговле Республики Корея; и главный советник Германского агентства международного сотрудничества.

47. В ходе последующей дискуссии многие делегаты, в том числе один эксперт, обратили внимание на достоинства программы ЮНКТАД по вопросам конкуренции и защиты прав потребителей для Латинской Америки (КОМПАЛ), финансируемой правительством Швейцарии. Ряд участников подчеркнули важную роль, которую ЮНКТАД может играть в популяризации выгод от этой программы. Два делегата обратились к ЮНКТАД с просьбой об оказании дополнительной технической помощи, а другие выразили ЮНКТАД признательность за поддержку их стран по линии данной программы, которая облегчила им задачу укрепления потенциала в области защиты прав потребителей.

48. Эксперт от Марокко рассказал о положительных результатах осуществления в его стране региональной программы по наращиванию потенциала, разработанной для стран Ближнего Востока и Северной Африки. Эта программа позволила укрепить потенциал различных заинтересованных сторон, в том числе средств массовой информации, научных кругов и регулирующих органов. На Ближнем Востоке и в Северной Африке данная программа служит также платформой для передачи знаний. Например, учебные поездки позволили ознакомиться с передовым опытом ведущих стран и основными правовыми системами, а также с методами их функционирования.

49. Эксперт от Эфиопии заявил, что ЮНКТАД помогла органу по вопросам конкуренции его страны укрепить свой кадровый потенциал. В рамках программы по укреплению потенциала, разработанной ЮНКТАД и финансируемой Великим Герцогством Люксембург, также осуществлялась различная деятельность, среди которой следует отметить: завершение обзорного доклада; разработку «мягкого» права в форме регулирующих норм и руководящих принципов; и укрепление потенциала директоров, судей и прокуроров.

50. Эксперт от Республики Корея рассказал о политике своей страны в области защиты интересов потребителей и о проблемах, с которыми сталкивается орган, защищающий их права. К их числу относятся недостаточная просвещен-

ность потребителей, ограниченное международное сотрудничество в обмене опытом между странами и необходимость систематизации и повышения качества программ просвещения потребителей. Использование новейших технологий, таких как беспилотные летательные аппараты, трехмерная печать, искусственный интеллект и самоуправляющиеся автомобили, может представлять серьезную угрозу для безопасности потребителей.

51. Эксперт от Германского агентства международного сотрудничества заявил, что это агентство, занимающееся вопросами развития, представлено во многих странах – членах АСЕАН. По поручению правительства Германии агентство содействует разработке и осуществлению более эффективной политики в области защиты прав потребителей. В этой связи Комитет АСЕАН по вопросам защиты прав потребителей обеспечивает руководство деятельностью по расширению прав и возможностей потребителей, предоставляет необходимый для этого инструментарий и содействует реализации ряда ключевых инициатив. Агентство оказывает поддержку в таких областях, как укрепление институциональной базы и межведомственного сотрудничества, просвещение и расширение прав и возможностей потребителей, рассмотрение жалоб и защита нарушенных прав. Будущие проекты будут направлены на углубление регионального сотрудничества и диалога по трансграничным вопросам, а также по вопросам существа.

Н. Заключительное пленарное заседание

52. Заключительное заседание совещания было посвящено широкому обсуждению проекта согласованных выводов и предложения аргентинского делегата представить на рассмотрение Генеральной Ассамблеи проект резолюции об объявлении Всемирной недели защиты прав потребителей. Все эксперты согласились с необходимостью уделять интересам потребителей больше внимания в международной политической повестке дня, признав, что провозглашение такой Недели может сыграть в этой связи немаловажную роль. Предложение получило поддержку большинства делегаций, хотя некоторые эксперты заявили, что они предпочли бы использовать словосочетание «прав потребителей» вместо «защиты интересов потребителей». Было высказано единодушное мнение о необходимости продолжить консультации в рамках подготовки к шестьдесят четвертой сессии Совета по торговле и развитию, с тем чтобы как можно скорее представить на рассмотрение Генеральной Ассамблеи согласованный проект резолюции.

53. В качестве вклада в работу Межправительственной группы экспертов один из экспертов вызвался создать легкодоступный онлайн-архив юридических прецедентов, документов и других соответствующих инструментов для расширения обмена знаниями между экспертами.

III. Организационные вопросы

A. Выборы должностных лиц

(Пункт 1 повестки дня)

54. На своем первом пленарном заседании 3 июля 2017 года Межправительственная группа экспертов избрала г-жу Хеаннину Динарте Ромеро (Коста-Рика) своим Председателем, а г-жу Алию Аббас (Ливан) заместителем Председателя-докладчиком.

В. Утверждение повестки дня и организация работы

(Пункт 2 повестки дня)

55. Также на своем первом пленарном заседании Межправительственная группа экспертов утвердила следующую предварительную повестку дня, содержащуюся в документе TD/B/C.I/CPLP/5:

1. Выборы должностных лиц.
2. Утверждение повестки дня и организация работы.
3.
 - a) доклад о применении Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей на национальном и региональном уровнях;
 - b) правовая и институциональная основа защиты прав потребителей;
 - c) защита прав потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении;
 - d) рамочная основа проведения добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области защиты прав потребителей;
 - e) защита прав потребителей в сфере электронной торговли;
 - f) деятельность ЮНКТАД по укреплению потенциала в области защиты прав потребителей.
4. Предварительная повестка дня третьей сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.
5. Утверждение доклада Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.

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

(Пункт 4 повестки дня)

56. На своем заключительном пленарном заседании 4 июля 2017 года Межправительственная группа экспертов одобрила предварительную повестку дня своей третьей сессии (см. приложение I).

Д. Утверждение доклада Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей

(Пункт 5 повестки дня)

57. Также на своем заключительном пленарном заседании Межправительственная группа экспертов поручила заместителю Председателя-докладчику завершить подготовку доклада после окончания сессии.

Приложение I

Предварительная повестка дня третьей 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 рабочих групп по электронной торговле и по защите прав потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении.
4. Урегулирование споров и средства правовой защиты.
5. Безопасность потребительских товаров.
6. Доклад о применении Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей государствами-членами и соответствующими заинтересованными сторонами.
7. Последние изменения в правовых и институциональных рамках.
8. Добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области конкуренции Марокко.
9. Обзор деятельности в области укрепления потенциала и технической помощи.
10. Предварительная повестка дня четвертой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.
11. Утверждение доклада о работе третьей сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.

Приложение II

Участники сессии*

1. В работе сессии приняли участие представители следующих государств – членов ЮНКТАД:

Австралия	Коста-Рика
Алжир	Кот-д'Ивуар
Аргентина	Кувейт
Багамские Острова	Лаосская Народно-Демократическая Республика
Беларусь	Латвия
Бенин	Лесото
Боливия (Многонациональное Государство)	Ливан
Ботсвана	Малави
Бразилия	Малайзия
Буркина-Фасо	Марокко
Вьетнам	Мексика
Габон	Намибия
Гаити	Непал
Гватемала	Объединенная Республика Танзания
Германия	Оман
Грузия	Панама
Джибути	Перу
Доминиканская Республика	Португалия
Египет	Республика Корея
Замбия	Российская Федерация
Индия	Сальвадор
Индонезия	Саудовская Аравия
Иордания	Свазиленд
Ирак	Сейшельские Острова
Иран (Исламская Республика)	Соединенные Штаты Америки
Ирландия	Тунис
Испания	Турция
Италия	Филиппины
Казахстан	Франция
Камерун	Швейцария
Кения	Швеция
Китай	Эквадор
Колумбия	Эфиопия
Конго	Южная Африка

2. На сессии было представлено следующее государство-наблюдатель, не являющееся членом Совета:

Государство Палестина

3. На сессии были представлены следующие межправительственные организации:

Группа государств Африки, Карибского бассейна и Тихоокеанского региона
 Общий рынок стран восточной и южной части Африки
 Экономическое сообщество западноафриканских государств
 Евразийская экономическая комиссия
 Европейский союз
 Лига арабских государств

* В настоящем списке указаны зарегистрированные участники. Окончательный список участников см. в документе TD/B/C.I/CPLP/INF.2.

Организация экономического сотрудничества и развития
Западноафриканский экономический и валютный союз

4. На сессии были представлены следующие неправительственные организации:

Общая категория

Общество «За единство и доверие потребителей»
Международная ассоциация потребителей
Конференция глобальных торговых операторов
Международная торговая палата
Международная организация по стандартизации

Другие участники

Бразильская федерация банков
Совет потребителей Гонконга (Китай)
Бразильский институт политики и права по вопросам потребителей
«Мумбаи Грахак Панчяят»
