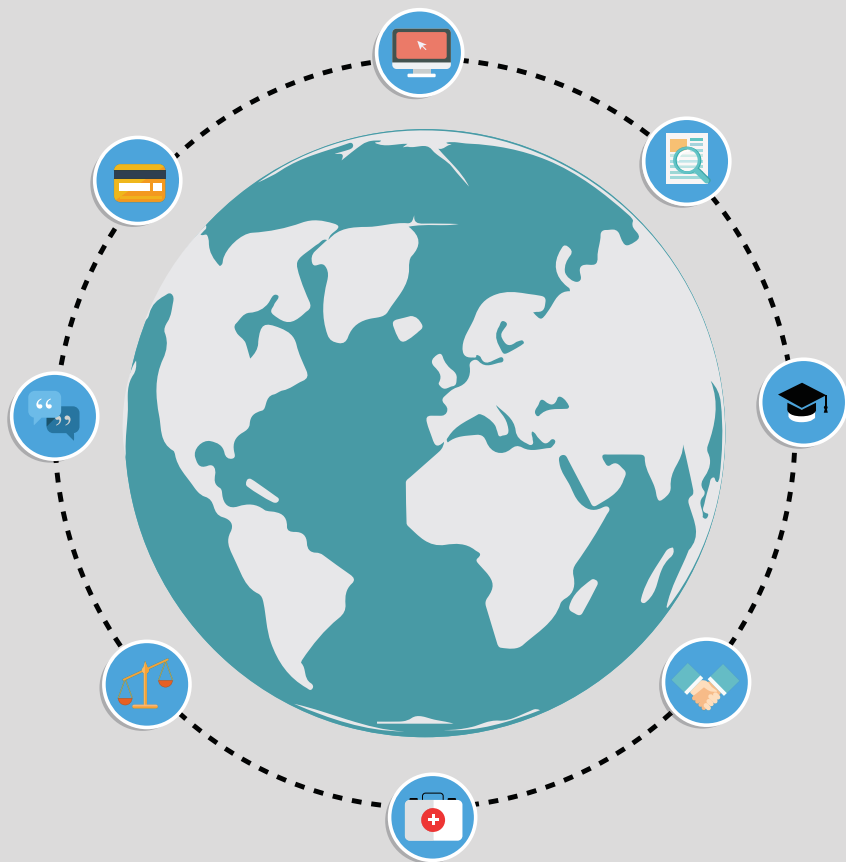


Организация Объединенных Наций Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей



КОНФЕРЕНЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ
ПО ТОРГОВЛЕ И РАЗВИТИЮ

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ

**РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ
ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ ДЛЯ ЗАЩИТЫ
ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ
Нью-Йорк и Женева, 2016 год

Примечание

Условные обозначения документов Организации Объединенных Наций состоят из прописных букв и цифр. Когда такое обозначение встречается в тексте, оно служит указанием на соответствующий документ Организации Объединенных Наций.

Мнения, выраженные в настоящей публикации, являются точкой зрения ее авторов и не обязательно отражают взгляды Секретариата Организации Объединенных Наций.

Употребляемые обозначения и изложение материала в настоящем издании не означают выражения со стороны секретариата Организации Объединенных Наций какого-либо мнения относительно правового статуса той или иной страны, города, района или их властей, или относительно делимитации их границ.

Материалы, содержащиеся в настоящем издании, можно свободно цитировать или перепечатывать, однако при этом необходимо давать соответствующую ссылку на источник, а также направить экземпляр издания, содержащего цитируемый или перепечатываемый материал, в секретариат ЮНКТАД по адресу: Дворец Наций, 1211 Женева 10, Швейцария.

UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1

Предисловие

Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты потребителей представляют собой ценный свод общих правил для определения основных параметров эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты. Кроме того, Руководящие принципы оказывают содействие заинтересованным государствам-членам в разработке и обеспечении применения национальных и региональных законов, правил и нормативных актов, соответствующих специфике их социально-экономических и экологических условий; они также помогают развивать международное сотрудничество в правоприменительной сфере между государствами-членами и способствуют обмену опытом в деле защиты интересов потребителей.

Руководящие принципы были впервые приняты Генеральной Ассамблеей в резолюции 39/248 от 16 апреля 1985 года, затем расширены Экономическим и Социальным Советом в резолюции 1999/7 от 26 июля 1999 года, а также пересмотрены и приняты Генеральной Ассамблеей в резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 года.

Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию пропагандирует Руководящие принципы и рекомендует заинтересованным государствам-членам обеспечить осведомленность о тех многочисленных способах, которыми государства-члены, коммерческие предприятия и гражданское общество могут способствовать усилению защиты интересов потребителей в контексте предоставления общественных благ и услуг и товаров и услуг для индивидуального потребления.

Содержание

I.	Цели	5
II.	Сфера применения	6
III.	Общие принципы	7
IV.	Принципы добросовестной деловой практики	9
V.	Руководящие принципы.....	11
VI.	Международное сотрудничество	32
VII.	Международный институциональный аппарат	37

Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей

I. Цели

1. С учетом интересов и нужд потребителей во всех государствах-членах, особенно из числа развивающихся стран, исходя из признания того факта, что потребители зачастую находятся в неравном положении с точки зрения материального достатка, уровня образования и переговорных возможностей, и с учетом того, что потребители должны иметь право на доступ к безопасным товарам, а также право содействовать справедливому, равноправному и устойчивому социально-экономическому развитию и охране окружающей среды, настоящие Руководящие принципы для защиты интересов потребителей призваны:

a) содействовать странам в налаживании или продолжении обеспечения надлежащей защиты своего населения как потребителей;

b) способствовать формированию моделей производства и распределения, способных удовлетворять потребности и запросы потребителей;

c) побуждать тех, кто занимается производством и распределением товаров и услуг для потребителей, к строгому соблюдению этических норм поведения;

d) содействовать странам в борьбе с недобросовестной деловой практикой всех предприятий на национальном и международном уровнях, которая отрицательно сказывается на потребителях;

е) способствовать созданию независимых групп потребителей;

ф) расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей;

г) стимулировать формирование рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям бóльший выбор при более низких ценах;

h) содействовать рационализации моделей потребления.

II. Сфера применения

2. Настоящие Руководящие принципы применяются в отношении сделок между коммерческими предприятиями и потребителями, а также в отношении предоставления потребителям товаров и услуг государственными предприятиями. Для целей настоящих Руководящих принципов в число элементов политики в области защиты интересов потребителей входят законы, нормативные акты, правила, базовые принципы, процедуры, решения, механизмы и программы государств-членов, а также стандарты и рекомендации частного сектора, призванные защищать права и интересы потребителей и способствовать повышению их благосостояния.

3. Для целей настоящих Руководящих принципов понятие «потребитель» в широком смысле означает физическое лицо, независимо от его гражданства, действующее в первую очередь для личных, семейных или домашних нужд, хотя за государствами-членами признается право устанавливать иные определения с учетом конкретных национальных потребностей.

III. Общие принципы

4. Государствам-членам следует разрабатывать, совершенствовать или продолжать проводить в жизнь активную политику в области защиты интересов потребителей с учетом руководящих принципов, изложенных ниже, и соответствующих международных соглашений. При этом каждое государство-член должно определить свои собственные первоочередные задачи в области защиты интересов потребителей в соответствии с внутренними социально-экономическими и экологическими условиями и потребностями своего населения, а также с учетом издержек и преимуществ, связанных с намечаемыми мерами.

5. Руководящие принципы призваны обеспечить удовлетворение следующих законных потребностей:

a) доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости;

b) защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении;

c) защита потребителей от факторов риска, влияющих на их здоровье и безопасность;

d) содействие соблюдению и защита экономических интересов потребителей;

e) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

f) просвещение потребителей, в том числе по вопросам экологических и социально-экономических последствий их потребительских предпочтений;

g) наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских споров и средств правовой защиты потребителей;

h) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций представлять свои мнения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы;

i) содействие формированию рациональных моделей потребления;

j) обеспечение защиты потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли;

k) защита личной информации потребителей и свобода глобального обмена информацией.

6. Нерациональные модели производства и потребления, особенно в промышленно развитых странах, являются основной причиной продолжающегося ухудшения состояния глобальной окружающей среды. Всем государствам-членам следует прилагать усилия в целях содействия формированию рациональных моделей потребления; развитым странам следует возглавить усилия по переходу к рациональным моделям потребления; развивающимся странам следует стремиться к формированию рациональных моделей потребления в процессе своего развития, уделяя должное внимание принципу общей, но дифференцированной ответственности. Следует в полной мере учитывать особое положение и потребности развивающихся стран в этой связи.

7. В стратегиях содействия формированию рациональных моделей потребления должны учитываться цели ликвидации нищеты, удовлетворения основных человеческих потребностей всех членов общества и снижения степени неравенства как в отдельных странах, так и между странами.

8. Государствам-членам следует создать или поддерживать в рабочем состоянии надлежащую инфраструктуру для разработки и осуществления политики в области защиты интересов потребителей и для контроля за ее осуществлением. Особое

внимание следует уделять обеспечению того, чтобы меры по защите интересов потребителей осуществлялись на благо всех слоев населения, особенно сельского населения и населения, живущего в условиях нищеты.

9. Всем предприятиям надлежит соблюдать соответствующие законы и нормативные акты тех стран, в которых они осуществляют свою деятельность. Им надлежит также соблюдать соответствующие положения международных стандартов в области защиты интересов потребителей, с которыми согласились компетентные органы этих стран. (Все нижеследующие ссылки на международные стандарты в настоящих Руководящих принципах следует рассматривать в контексте данного пункта.)

10. При разработке политики в области защиты интересов потребителей следует учитывать потенциальную конструктивную роль университетов и государственных и частных исследовательских учреждений.

IV. Принципы добросовестной деловой практики

11. Критерии добросовестности деловой практики в сфере онлайн- и офлайн-розничной торговли определяются следующими принципами:

а) **Справедливое и равное отношение.** Коммерческим предприятиям надлежит беспристрастно и честно обслуживать потребителей на всех этапах их взаимоотношений, стремясь сделать такой подход неотъемлемой частью культуры предпринимательской деятельности. Коммерческим предприятиям надлежит не допускать практику, которая причиняет ущерб потребителям, особенно потребителям, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении;

б) Коммерческое поведение. Коммерческим предприятиям надлежит не применять в отношении потребителей незаконную, неэтичную, дискриминационную или вводящую в заблуждение практику, такую как использование агрессивных методов маркетинга и взимания долгов, либо иную неправомерную практику, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб. Коммерческим предприятиям и их уполномоченным представителям надлежит должным образом учитывать интересы потребителей и нести ответственность за целенаправленное обеспечение защиты интересов потребителей;

с) Раскрытие информации и прозрачность. Коммерческим предприятиям надлежит предоставлять полную, точную и не вводящую в заблуждение информацию о товарах и услугах, соответствующих условиях, причитающихся сборах и конечной стоимости, с тем чтобы потребители имели возможность принимать обоснованные решения. Коммерческим предприятиям надлежит обеспечивать легкодоступность такой информации, особенно информации об основных условиях, независимо от того, какие технические средства для этого используются;

д) Просвещение и повышение осведомленности. Коммерческим предприятиям надлежит, действуя сообразно обстоятельствам, разрабатывать программы и механизмы для оказания потребителям помощи в приобретении знаний и навыков, необходимых для понимания рисков, включая финансовые риски, принятия обоснованных решений и получения доступа к компетентной и профессиональной консультационной и иной помощи, предпочтительно от независимых третьих сторон, когда это необходимо;

е) Защита личной информации. Коммерческим предприятиям надлежит защищать личную информацию потребителей посредством комплексного задействования механизмов обеспечения требуемого контроля, защищенности,

прозрачности и получения согласия в контексте сбора и использования их личных данных;

f) **Претензии потребителей и споры с потребителями.** Коммерческим предприятиям надлежит обеспечивать наличие механизмов рассмотрения претензий для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек. Коммерческим предприятиям надлежит изучить возможность использования национальных и международных стандартов, связанных с внутренними процедурами рассмотрения претензий, альтернативных услуг по урегулированию споров и стандартов качества обслуживания клиентов.

V. Руководящие принципы

12. Нижеследующие руководящие принципы надлежит применять в отношении как отечественных, так и импортируемых товаров и услуг.

13. При применении всех процедур и положений о защите интересов потребителей следует уделять должное внимание обеспечению того, чтобы они не препятствовали международной торговле и соответствовали международным торговым обязательствам.

A. Национальная политика в области защиты интересов потребителей

14. Государствам-членам следует разработать политику в области защиты интересов потребителей, способствующую:

a) добросовестной деловой практике;

b) своевременному распространению четкой информации, позволяющей потребителям легко связываться с коммерческими предприятиями, а нормативным и правоохранительным органам – идентифицировать их и устанавливать их местонахождение. Такая информация может включать, в частности, реквизиты коммерческого предприятия, его юридическое и фирменное наименование, домициль его основного предприятия, адрес веб-сайта и электронной почты или другую контактную информацию, его телефонный номер и номера государственной регистрации или лицензии;

c) своевременному распространению четкой информации о товарах и услугах, предлагаемых коммерческими предприятиями, и условиях совершения соответствующих сделок;

d) включению в договоры четких, лаконичных и легких для понимания формулировок условий, не являющихся недобросовестными;

e) прозрачности процедур подтверждения и отмены сделки, возврата товара или услуги и получения возмещения;

f) созданию защищенных расчетных механизмов;

g) обеспечению наличия механизмов для справедливого, не сопряженного со значительными расходами и безотлагательного урегулирования споров и получения правовой защиты;

h) обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей;

i) просвещению потребителей и предпринимателей.

15. Государствам-членам следует стремиться обеспечить, чтобы органы по вопросам защиты прав потребителей располагали необходимыми кадровыми и финансовыми ресурсами для содействия действительному соблюдению соответствующих

принципов и получению или облегчению получения потребителями в соответствующих случаях правовой защиты.

В. Физическая безопасность

16. Для обеспечения того, чтобы товары были безопасны как при их использовании по назначению, так и при другом разумно возможном использовании, государствам-членам следует принимать или способствовать принятию соответствующих мер, включая законодательные акты, правила техники безопасности, национальные или международные нормы, добровольные нормы и ведение учета случаев небезопасного использования отдельных товаров.

17. Соответствующая политика должна обеспечивать, чтобы изготавливаемые производителями товары были безопасны как при их использовании по назначению, так и при другом разумно возможном использовании. Тем, кто несет ответственность за поступление товаров на рынок, в частности поставщикам, экспортерам, импортерам, розничным торговцам и т.п. (далее именуемым «распределителями»), надлежит обеспечивать, чтобы эти товары в период нахождения у них не становились небезопасными из-за неправильного обращения или хранения и чтобы в период нахождения у них они не становились опасными из-за неправильного обращения или хранения. Потребителей надлежит инструктировать о правильном использовании товаров и информировать о рисках, связанных с их использованием по назначению или другим разумно возможным использованием. Всегда, когда это возможно, потребителям должна сообщаться важнейшая информация о безопасном использовании с помощью понятных для всех обозначений.

18. Соответствующая политика должна обеспечивать, чтобы производители или распределители, если им стало известно о возникновении непредвиденных факторов риска уже после поступления товаров на рынок, незамедлительно уведомляли об

этом соответствующие органы и, в случае необходимости, общественность. Государствам-членам также следует рассмотреть пути обеспечения того, чтобы потребителей должным образом информировали о таких факторах риска.

19. Государствам-членам следует, когда это уместно, устанавливать правила, в соответствии с которыми в случае обнаружения серьезного дефекта в каком либо товаре и/или существенной или серьезной опасности даже при его правильном использовании производители и/или распределители должны отозвать его и устранить дефект или заменить товар, либо предложить другой товар. Если в разумные сроки это сделать невозможно, то потребителю должна быть выплачена соответствующая компенсация.

С. Содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защита

20. Государствам-членам следует стремиться предоставлять потребителям возможность максимально выгодно использовать свои экономические ресурсы. Им также следует стремиться к достижению целей обеспечения удовлетворительных норм производства и эффективности, надлежащих методов распределения, добросовестной деловой практики, информативности маркетинга и действенной защиты от практики, которая может отрицательно сказываться на экономических интересах потребителей и осуществлении права выбора на рынке.

21. Государствам-членам следует активизировать свои усилия по предотвращению практики, наносящей ущерб экономическим интересам потребителей, посредством обеспечения того, чтобы производители, распределители и другие стороны, участвующие в предоставлении товаров и услуг, соблюдали установленные законы и обязательные нормы. Следует побуждать организации потребителей к осуществлению контроля за такой пагубной практикой, как фальсификация продуктов питания, использование

ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и обман потребителей в сфере обслуживания.

22. Государствам-членам следует разрабатывать, укреплять или сохранять, в зависимости от конкретных обстоятельств, меры, относящиеся к контролю за ограничительной и другой недобросовестной деловой практикой, которая может нанести ущерб потребителям, включая средства обеспечения выполнения подобных мер. В этой связи государствам-членам следует руководствоваться своими обязательствами в соответствии с Комплексом согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой, принятым Генеральной Ассамблеей в ее резолюции 35/63 от 5 декабря 1980 года.

23. Государствам-членам следует взять на вооружение или продолжать проводить в жизнь политику, четко определяющую ответственность производителя за то, чтобы товары отвечали разумным требованиям с точки зрения их долговечности, полезности и надежности и были пригодными для использования по назначению, а также ответственность продавца в плане контроля за соблюдением этих требований. Сходная политика должна проводиться и в отношении сферы обслуживания.

24. Государствам-членам следует поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, с тем чтобы обеспечить потребителям самый широкий выбор товаров и услуг по самым низким ценам. Государствам-членам следует гарантировать, что проводимая ими политика в области защиты интересов потребителя не используется для защиты отечественных коммерческих предприятий от конкуренции и не применяется несправедливо.

25. Государствам-членам следует в соответствующих случаях следить за тем, чтобы производители и/или розничные торговцы обеспечивали надлежащее надежное послепродажное обслуживание и наличие запасных частей.

26. Потребители должны быть защищены от таких контрактных злоупотреблений, как односторонние типовые контракты, исключение существенно важных прав в контрактах и чрезмерно невыгодные для потребителей условия кредитования продавцами.
27. Рекламно-маркетинговая и торговая практика должны отвечать принципу справедливого обслуживания потребителей и правовым требованиям. Для этого требуется предоставлять потребителям информацию, необходимую им для самостоятельного принятия обоснованных решений, а также осуществлять меры по обеспечению достоверности предоставляемой информации.
28. Государствам-членам следует содействовать участию всех соответствующих сторон в свободном обмене достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров.
29. Следует содействовать доступу потребителей к достоверной информации о воздействии товаров и услуг на окружающую среду, используя для этого описание товаров, отраслевые экологические отчеты, информационные центры для потребителей, программы добровольной и транспарентной экомаркировки и справочные службы для получения информации о товарах.
30. Государствам-членам в тесном сотрудничестве с производителями, распределителями и организациями потребителей следует принимать меры по борьбе с использованием вводящих в заблуждение заявлений и информации экологического характера в рекламе или маркетинге. Следует способствовать разработке надлежащих кодексов и стандартов рекламной деятельности в целях регулирования и проверки заявлений экологического характера.
31. Государствам-членам следует с учетом специфики условий в их странах способствовать разработке и применению коммерческими предприятиями в сотрудничестве с организациями

потребителей кодексов маркетинга и другой деловой практики для обеспечения надлежащей защиты интересов потребителей. Могут заключаться также добровольные соглашения между коммерческими предприятиями, организациями потребителей и другими заинтересованными сторонами. Об этих кодексах следует надлежащим образом информировать население.

32. Государствам-членам следует регулярно проводить обзоры законодательства, касающегося единиц мер и весов, и оценивать адекватность механизмов контроля за его соблюдением.

D. Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг

33. Государствам-членам следует, в зависимости от конкретных обстоятельств, разрабатывать или содействовать разработке и применению на национальном и международном уровнях добровольных и иных норм безопасности и качества товаров и услуг и соответствующим образом информировать о них население. Национальные нормы и нормативные акты, касающиеся безопасности и качества товаров, должны периодически пересматриваться для обеспечения, когда это возможно, их соответствия общепризнанным международным нормам.

34. В тех случаях, когда в силу местных экономических условий применяемые нормы являются менее жесткими по сравнению с общепризнанными международными нормами, следует прилагать все усилия для скорейшего ужесточения этих норм.

35. Государствам-членам следует стимулировать и обеспечивать наличие возможностей для проверки и выдачи свидетельств о безопасности, качестве и технических характеристиках основных потребительских товаров и услуг.

Е. Система распределения потребительских товаров и услуг первой необходимости

36. Государствам-членам следует, в зависимости от конкретных обстоятельств, рассмотреть возможность:

а) принятия на вооружение или продолжения проведения в жизнь политики, направленной на обеспечение эффективного распределения товаров и услуг для потребителей; в соответствующих случаях следует рассмотреть вопрос о конкретной политике в целях обеспечения распределения товаров и услуг первой необходимости там, где такое распределение затруднено, что может иметь место, в частности, в сельских районах. Такая политика может предусматривать помощь в создании соответствующих складских и розничных торговых сетей в сельских центрах, стимулирование развития потребительской самопомощи и более эффективный контроль за условиями предоставления товаров и услуг первой необходимости в сельских районах;

б) содействия, особенно в сельских районах, созданию потребительских кооперативов и налаживанию связанной с ними торговой деятельности и распространения информации о них.

Ф. Урегулирование споров и средства правовой защиты

37. Государствам-членам следует содействовать созданию механизмов для справедливого, действенного, прозрачного и беспристрастного рассмотрения претензий потребителей с использованием административных, судебных и альтернативных методов урегулирования споров, в том числе в отношении трансграничных случаев. Государствам-членам следует устанавливать или сохранять в силе правовые и/или административные меры, позволяющие потребителям или – в зависимости от обстоятельств – соответствующим организациям

прибегать к средствам правовой защиты на основе применения официальных или неофициальных процедур, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными, не сопряженными со значительными расходами и доступными. В контексте таких процедур надлежит особо учитывать интересы потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Государствам-членам следует обеспечивать потребителям доступ к средствам правовой защиты, которые не влекут за собой расходы, задержки или необоснованное снижение ценности конкретного товара или услуги для потребителя и в то же время не создают чрезмерное или необоснованное бремя для общества и коммерческих предприятий.

38. Государствам-членам следует побуждать все коммерческие предприятия к урегулированию споров с потребителями оперативным, справедливым, прозрачным, не сопряженным со значительными расходами, доступным и неофициальным образом и к созданию добровольных механизмов, включая консультационные службы и неофициальные процедуры рассмотрения претензий, которые могут помогать потребителям.

39. Информация об имеющихся средствах правовой защиты и других процедурах урегулирования споров должна быть доступной для потребителей. Следует расширять доступ к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты, включая альтернативные способы урегулирования споров, в частности в случаях трансграничных споров.

40. Государствам-членам следует обеспечивать, чтобы коллективные процедуры урегулирования споров были оперативными, прозрачными, справедливыми, не сопряженными со значительными расходами и доступными как для потребителей, так и для коммерческих предприятий, в том числе в связи со случаями чрезмерной задолженности и банкротства.

41. Государствам-членам следует сотрудничать с коммерческими предприятиями и группами потребителей в деле повышения осведомленности потребителей и предпринимателей о способах избежания споров, механизмах урегулирования споров и обеспечения правовой защиты, доступных для потребителей, и о том, в какие инстанции потребители могут обращаться с претензиями.

Г. Программы просвещения и информирования

42. Государствам-членам следует разрабатывать или способствовать разработке общих программ просвещения и информирования потребителей, в том числе информирования о влиянии предпочтений и поведения потребителей на состояние окружающей среды и о возможных последствиях, позитивных и негативных, изменений в потреблении, с учетом культурных традиций соответствующего населения. Цель подобных программ должна заключаться в обеспечении того, чтобы люди могли действовать как разборчивые потребители, способные осознанно выбрать для себя товары и услуги и знающие свои права и обязанности. При разработке таких программ особое внимание надлежит уделять нуждам потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, как в сельских районах, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных потребителей. Объединениям потребителей, предпринимательским и другим соответствующим организациям гражданского общества надлежит участвовать в этой просветительской работе.

43. Просвещение потребителей должно стать, где это уместно, неотъемлемой частью основной программы обучения в системе образования, предпочтительно в качестве одного из разделов изучаемых дисциплин.

44. Программы просвещения и информирования потребителей должны включать такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как:

- a) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификация продуктов питания;
- b) опасности, связанные с товарами;
- c) маркировка товаров;
- d) соответствующее законодательство, порядок доступа к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты и учреждения и организации по вопросам защиты прав потребителей;
- e) информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости;
- f) охрана окружающей среды;
- g) электронная торговля;
- h) финансовые услуги;
- i) эффективное использование материалов, энергии и воды.

45. Государствам-членам следует побуждать организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства массовой информации, к осуществлению программ просвещения и информирования, в том числе о воздействии моделей потребления на состояние окружающей среды и возможных последствиях, позитивных и негативных, изменений в потреблении, особенно для групп потребителей с низким уровнем дохода в сельских районах и городах.

46. Коммерческим предприятиям надлежит, когда это уместно, организовывать конкретные и целенаправленные программы просвещения и информирования потребителей или участвовать в их проведении.

47. Учитывая необходимость охвата потребителей в сельских районах и неграмотных потребителей, государствам-членам следует, действуя сообразно обстоятельствам, осуществлять разработку или способствовать разработке программ информирования потребителей через средства массовой информации или по другим обеспечивающим охват таких потребителей каналам.

48. Государствам-членам следует заниматься организацией или способствовать организации программ учебной подготовки лекторов, работников средств массовой информации и консультантов по работе с потребителями, с тем чтобы они могли участвовать в осуществлении программ просвещения и информирования потребителей.

Н. Содействие рационализации потребления

49. Рациональность потребления предполагает, в частности, удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах и услугах экономически, социально и экологически рациональными способами.

50. Хотя ответственность за рациональность потребления несут все члены и организации общества, особенно важную роль в этой связи играют информированные потребители, государства-члены, предприниматели, профсоюзы и организации потребителей и природоохранные организации. Информированные потребители играют одну из существенно важных ролей в содействии формированию моделей рационального в экологическом, экономическом и социальном отношениях потребления, в том числе посредством влияния на производителей своим выбором. Государствам-членам следует способствовать разработке и

проведению в жизнь политики, способствующей рациональному потреблению, и увязке этой политики с государственной политикой в других областях. Государствам-членам следует выработать политику в консультации с деловыми кругами, организациями потребителей и природоохранными организациями, а также с другими заинтересованными группами. Свою долю ответственности за содействие рационализации потребления посредством разработки, производства и распределения товаров и услуг несут предприниматели. Организации потребителей и природоохранные организации, со своей стороны, обязаны пропагандировать модели рационального потребления среди населения и способствовать публичному обсуждению таких моделей, просвещать потребителей и добиваться совместно с государствами-членами и предпринимателями формирования моделей рационального потребления.

51. Государствам-членам в партнерстве с предпринимателями и соответствующими организациями гражданского общества следует разрабатывать и осуществлять стратегии, способствующие рациональному потреблению на основе сочетания различных программных мер, которые могут включать принятие нормативных актов; использование экономических и социальных инструментов; проведение соответствующей политики в таких секторах, как землепользование, транспорт, энергетика и жилье; разработку программ информирования населения для повышения его осведомленности о воздействии моделей потребления; отмену субсидий, стимулирующих нерациональные модели потребления и производства; а также пропаганду передовых методов управления природоохранной деятельностью с учетом специфики каждого сектора.

52. Государствам-членам следует способствовать разработке, производству и использованию таких товаров и услуг, которые были бы безопасными и энерго- и ресурсосберегающими на протяжении всего своего жизненного цикла. Государствам-членам

следует поощрять программы сбора вторичного сырья, стимулирующие участие потребителей в утилизации отходов и приобретение товаров, произведенных из вторичного сырья.

53. Государствам-членам следует способствовать разработке и применению национальных и международных стандартов экосовместимости и безопасности товаров и услуг; такие стандарты не должны приводить к возникновению скрытых торговых барьеров.

54. Государствам-членам следует поощрять беспристрастную экологическую экспертизу продукции.

55. Государствам-членам следует обеспечивать безопасность экологически вредных видов использования веществ и способствовать разработке экологически безопасных альтернатив таким видам использования. Перед вводом в оборот новых потенциально опасных веществ следует на научной основе проводить экспертизу этих веществ в целях изучения их долгосрочного воздействия на окружающую среду.

56. Государствам-членам следует пропагандировать благоприятные для здоровья аспекты рациональных моделей потребления и производства с учетом как прямого воздействия на здоровье людей, так и воздействия на жизнь всего общества благодаря охране окружающей среды.

57. Государствам-членам в партнерстве с частным сектором и соответствующими организациями следует способствовать трансформации нерациональных моделей потребления путем разработки и использования новых экологичных товаров и услуг и новых технологий, в том числе информационно-коммуникационных технологий, которые способны удовлетворять потребности потребителей при одновременном сокращении масштабов загрязнения окружающей среды и истощения природных ресурсов.

58. Государствам-членам рекомендуется создавать или укреплять эффективные нормативные механизмы, регулирующие вопросы защиты интересов потребителей, включая различные аспекты рационального потребления.
59. Государствам-членам следует рассмотреть вопрос об использовании ряда таких экономических инструментов, как налогово-бюджетные инструменты и интернализация экологических издержек, для содействия рационализации потребления с учетом социальных потребностей, а также необходимости дестимулирования нерациональной и стимулирования более рациональной практики при одновременном недопущении возможных негативных последствий для доступа на рынки, особенно для развивающихся стран.
60. Государствам-членам в сотрудничестве с деловыми кругами и другими соответствующими группами следует разработать показатели и методологии и создать базы данных для оценки прогресса в деле обеспечения рационального потребления на всех уровнях. Такая информация должна иметься в открытом доступе.
61. Государствам-членам и международным учреждениям следует проявить инициативу и обеспечить переход к рациональной практике в своей собственной деятельности, в частности в том, что касается закупок. При осуществлении закупок государствам-членам следует поощрять разработку и использование экологически безопасных товаров и услуг.
62. Государствам-членам и соответствующим организациям следует способствовать расширению исследовательской работы по вопросам, касающимся поведения потребителей и связанного с этим экологического ущерба, в целях определения путей формирования более рациональных моделей потребления.

I. Электронная торговля

63. Государствам-членам следует прилагать усилия в целях укрепления доверия потребителей к электронной торговле, постоянно повышая прозрачность и эффективность своей политики в области защиты интересов потребителей и обеспечивая, чтобы уровень защиты интересов потребителей в области электронной торговли был не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли.

64. Государствам-членам следует в соответствующих случаях пересмотреть свою политику в области защиты интересов потребителей с учетом особенностей электронной торговли и принять меры к обеспечению осведомленности потребителей и предпринимателей об их правах и обязанностях на «цифровом» рынке.

65. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся электронной торговли, в том числе в их пересмотренной редакции, и, когда это уместно, адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим реалиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли («Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce»).

Ж. Финансовые услуги

66. Государствам-членам, действуя сообразно обстоятельствам, следует:

а) разработать политику в области нормативного регулирования вопросов, касающихся защиты интересов потребителей финансовых услуг, и соответствующую правоприменительную политику;

б) создать надзорные органы, обладающие полномочиями и ресурсами, необходимыми для эффективного решения поставленных перед ними задач;

в) создать надлежащие контрольные и страховые механизмы для обеспечения защиты активов потребителей, в том числе их депозитов;

г) разработать более эффективные стратегии в области финансового просвещения в целях повышения финансовой грамотности населения или содействовать разработке таких стратегий;

д) обеспечить справедливый режим и надлежащее раскрытие информации, с тем чтобы финансовые учреждения также несли ответственность и были подотчетны за действия своих полномочных представителей. Поставщикам финансовых услуг надлежит иметь нормативный документ, касающийся конфликта интересов, для использования в качестве подспорья при выявлении случаев потенциального конфликта интересов. Обо всех случаях возможного конфликта интересов между поставщиком услуг и третьей стороной должно сообщаться потребителю для недопущения причинения ему возможного ущерба в результате такого конфликта интересов;

е) поощрять ответственное поведение поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе ответственное кредитование, а также реализацию

финансовых продуктов, удовлетворяющих потребностям потребителей и соответствующих их финансовым возможностям;

g) создать надлежащие механизмы контроля в целях защиты финансовой информации потребителей, в том числе от ее использования в мошеннических целях и другого неправомерного использования;

h) обеспечить принятие нормативных положений, способствующих снижению стоимости и повышению прозрачности услуг по переводу денежных средств и, в частности, обеспечивающих предоставление потребителям четкой информации о стоимости и сроках перечисления средств, подлежащих переводу, обменных курсах, всех комиссиях и сборах и других расходах, связанных с предлагаемым переводом денег, а также о средствах правовой защиты в случае, если денежные средства не будут переведены.

67. Государствам-членам следует принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики в вопросах обеспечения общедоступности финансовых услуг, вопросах финансового просвещения и вопросах защиты интересов потребителей при получении доступа к финансовым услугам и их использовании.

68. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся финансовых услуг, в том числе в их пересмотренной редакции, и, когда это уместно, адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим реалиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития и Группой 20 Общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг («High-

level Principles on Financial Consumer Protection») и разработанные Группой 20 Принципы инновационного обеспечения доступности финансовых услуг («Principles for Innovative Financial Inclusion»), а также руководство Всемирного банка, озаглавленное «Good Practices for Financial Consumer Protection» («Передовая практика в области защиты интересов потребителей финансовых услуг»).

К. Меры, касающиеся конкретных областей

69. Прилагая усилия по обеспечению защиты интересов потребителей, особенно в развивающихся странах, государствам-членам следует, когда это уместно, уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг. Следует взять на вооружение или продолжать проводить в жизнь политику, направленную на обеспечение контроля качества товаров, наличия адекватной и надежной системы распределения, стандартизированной международной маркировки товаров и информации, а также просветительских и исследовательских программ в этих областях. Государствам-членам следует осуществлять разработку руководящих принципов, касающихся конкретных областей, в контексте положений настоящего документа.

70. **Продовольствие.** При разработке национальной политики и планов в области продовольствия государствам-членам следует учитывать необходимость обеспечения продовольственной безопасности для всех потребителей, а также поддерживать и, по возможности, применять нормы Продовольственного кодекса Продовольственной и сельскохозяйственной организации Объединенных Наций и Всемирной организации здравоохранения или, в случае их отсутствия, другие общепринятые международные продовольственные нормы. Государствам-членам следует продолжать осуществлять, либо разрабатывать или совершенствовать меры, направленные на обеспечение

безопасности продовольственных товаров, включая, в частности, применение, разработку или совершенствование критериев безопасности, стандартов на продукты питания и требований к их пищевой ценности, а также эффективных механизмов контроля, проверки и оценки.

71. Государствам-членам следует способствовать рационализации сельскохозяйственной политики и практики и принятию мер по сохранению биологического разнообразия и охране почв и водных ресурсов с учетом традиционных знаний.

72. **Водоснабжение.** Государствам-членам следует, в контексте целей и задач, определенных на Международное десятилетие снабжения питьевой водой и санитарии, обеспечить разработку, дальнейшее осуществление или совершенствование национальной политики, направленной на улучшение снабжения питьевой водой и ее распределения, а также на повышение ее качества. Должное внимание надлежит уделять выбору соответствующих уровней обслуживания, качества и технологий, а также необходимости осуществления просветительских программ и важности участия местных сообществ.

73. Государствам-членам следует уделять самое пристальное внимание разработке и осуществлению политики и программ, касающихся всех видов использования воды, с учетом важного значения водных ресурсов для устойчивого развития в целом и истощаемости таких ресурсов.

74. **Фармацевтические товары.** Государствам-членам следует обеспечить разработку или дальнейшее применение надлежащих норм и положений, а также создание или дальнейшее функционирование соответствующих систем регулирования в целях обеспечения качества фармацевтических товаров и их надлежащего использования на основе комплексной национальной политики в области лекарств, которая могла бы затрагивать такие аспекты и элементы, как приобретение, распределение и производство фармацевтических товаров, системы

лицензирования и регистрации и предоставление достоверной информации о таких товарах. В этой связи государствам-членам следует особо учитывать результаты работы и рекомендации Всемирной организации здравоохранения, касающиеся фармацевтических товаров. В отношении соответствующих препаратов следует поощрять применение рекомендованной этой организацией Системы удостоверения качества фармацевтических препаратов, поступающих в международную торговлю, и других международных информационных систем по фармацевтическим товарам. В соответствующих случаях следует также принимать меры для содействия расширению использования международных непатентованных наименований лекарств с учетом результатов работы, проводимой Всемирной организацией здравоохранения.

75. Помимо мер в вышеуказанных приоритетных областях, государствам-членам следует принимать надлежащие меры и в других областях, таких как пестициды и химикалии, в том числе, в соответствующих случаях, меры, касающиеся производства, использования и хранения последних, с учетом соответствующей медико-санитарной и экологической информации, предоставление и включение в маркировку товаров которой может быть предписано производителям государствами-членами.

76. **Энергоснабжение.** Государствам-членам следует, с учетом своих экономических реалий, содействовать обеспечению всеобщего доступа к «чистым» источникам энергии, а также разрабатывать, осуществлять или укреплять национальную политику, направленную на улучшение снабжения потребителей недорогостоящей энергией и совершенствование систем ее распределения, а также на повышение качества такой энергии. При этом должное внимание следует уделять выбору соответствующих уровней обслуживания, качества и технологий, обеспечению надзора со стороны регулирующих органов, необходимости осуществления информационно-просветительских программ и важности участия местных сообществ.

77. **Коммунальные услуги.** Государствам-членам следует содействовать обеспечению всеобщего доступа к коммунальным услугам, а также разрабатывать, осуществлять или укреплять национальную политику, направленную на совершенствование норм и положений, касающихся предоставления услуг, информирования потребителей, обеспечительных депозитов и авансовой оплаты услуг, штрафов за просрочку платежей, прекращения и возобновления обслуживания, разработки платежных планов и урегулирования споров между потребителями и поставщиками коммунальных услуг с учетом потребностей потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении.

78. **Туризм.** Государствам-членам следует принять меры к тому, чтобы их политика в области защиты интересов потребителей в должной мере распространялась также на торговлю товарами и услугами, связанными с туризмом, в том числе на услуги по организации поездок и размещению путешественников и таймшер. Государствам-членам следует, в частности, заниматься решением трансграничных проблем, связанных с туризмом, в том числе сотрудничать друг с другом в вопросах правоприменения и обмена информацией, а также сотрудничать с другими соответствующими заинтересованными сторонами в секторе туризма и путешествий.

VI. Международное сотрудничество

79. Государствам-членам следует, особенно на региональном и субрегиональном уровнях:

а) разрабатывать, пересматривать, продолжать использовать или укреплять, в зависимости от обстоятельств, механизмы обмена информацией о национальной политике и мерах в области защиты интересов потребителей;

б) сотрудничать или способствовать сотрудничеству в осуществлении политики в области защиты интересов потребителей в целях получения большей отдачи в рамках имеющихся ресурсов. Примерами такого сотрудничества могут служить сотрудничество в связи с созданием или совместным использованием испытательных центров, разработка общих процедур экспертизы, обмен информацией о программах просвещения и информирования потребителей, осуществление совместных программ учебной подготовки и совместная разработка нормативных положений;

с) сотрудничать в деле улучшения условий, на которых потребителям предлагаются товары первой необходимости, уделяя должное внимание как вопросам цены, так и вопросам качества. Такое сотрудничество может включать совместную закупку товаров первой необходимости, обмен информацией о различных возможностях для осуществления закупок и заключение соглашений о спецификациях региональной продукции.

80. Государствам-членам следует налаживать или укреплять информационный обмен о запрещенных или изъятых из оборота товарах, а также товарах, в отношении которых действуют строгие ограничения, с тем чтобы другие страны-импортеры имели возможность должным образом защитить себя от вреда, который может быть причинен такими товарами.

81. Государствам-членам следует стремиться к обеспечению того, чтобы качество товаров и информация о них не менялись от страны к стране в ущерб интересам потребителей.

82. Государствам-членам следует расширять свои возможности в плане сотрудничества в деле борьбы с мошеннической или вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практикой, поскольку это отвечает важным общественным интересам, при том понимании, что решение о сотрудничестве в проведении конкретных расследований или по конкретным делам в соответствии с настоящими Руководящими принципами будут

приниматься органом по вопросам защиты прав потребителей, которому адресована просьба о сотрудничестве, по его собственному усмотрению.

83. Органам государств-членов по вопросам защиты прав потребителей надлежит координировать проведение расследований и свою правоприменительную деятельность, чтобы не допускать создания помех для проведения расследований или осуществления правоприменительной деятельности в области защиты прав потребителей в других юрисдикциях.

84. Органам государств-членов по вопросам защиты прав потребителей надлежит прилагать все усилия для преодоления разногласий, которые могут возникать в связи с сотрудничеством.

85. Государствам-членам и их органам по вопросам защиты прав потребителей следует использовать существующие международные сетевые объединения, заключать соответствующие двусторонние и многосторонние соглашения и предпринимать другие инициативы в целях обеспечения применения настоящих Руководящих принципов.

86. Государствам-членам следует принимать меры к тому, чтобы их органы, занимающиеся разработкой политики в области защиты прав и интересов потребителей, могли, в консультации с органами по вопросам защиты прав потребителей, играть ведущую роль в разработке нормативно-правовой базы для борьбы с мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практикой в соответствии с настоящими Руководящими принципами.

87. Государствам-членам предлагается возложить на один из своих органов по вопросам защиты прав потребителей или один из своих органов по разработке политики в области защиты прав и интересов потребителей функции координатора для содействия осуществлению сотрудничества на основе настоящих Руководящих принципов. Назначение координаторов призвано

дополнять, а не заменять другие механизмы сотрудничества. Уведомления о назначении координаторов надлежит направлять Генеральному секретарю.

88. Государствам-членам должны наделить свои органы по вопросам защиты прав потребителей полномочиями по проведению расследований, поиску и получению соответствующей информации и доказательств и, при необходимости, обмену ими, в том числе в связи с делами, касающимися трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практики, затрагивающей интересы потребителей. Такие полномочия должны распространяться на сотрудничество с органами по вопросам защиты прав потребителей и другими соответствующими органами других государств.

89. Государствам-членам следует рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными и другими органами в вопросах возвращения вывезенных за границу активов и исполнения решений судов по трансграничным делам.

90. При рассмотрении вопроса о юридических полномочиях, которыми следует наделить органы по вопросам защиты прав потребителей, государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практики, и в соответствующих случаях адаптировать эти принципы и стандарты к своим реалиям. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают изучить разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы для защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной

коммерческой практики («Guidelines for Protecting Consumer from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders»).

91. В целях содействия рационализации потребления государствам-членам, международным органам и деловым кругам следует сотрудничать в разработке, передаче и распространении экологически чистых технологий, в том числе при соответствующей финансовой поддержке со стороны развитых стран, а также в разработке новых и инновационных механизмов для финансирования их передачи всем странам, в частности развивающимся странам и странам с переходной экономикой, и между ними.

92. Государствам-членам и международным организациям следует в соответствующих случаях способствовать и содействовать созданию потенциала в плане формирования рациональных моделей потребления, особенно в развивающихся странах и странах с переходной экономикой. В частности, государствам-членам следует содействовать также сотрудничеству между объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества в целях укрепления упомянутого потенциала.

93. Государствам-членам и международным органам следует в соответствующих случаях способствовать разработке и осуществлению информационно-просветительских программ для потребителей.

94. Государствам-членам следует стремиться к обеспечению того, чтобы при осуществлении их политики и мер в области защиты интересов потребителей должное внимание уделялось недопущению того, чтобы такая политика и такие меры становились препятствием для международной торговли или шли вразрез с международными торговыми обязательствами.

VII. Международный институциональный аппарат

A. Институциональные механизмы

95. Функции институционального механизма будет выполнять межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, действующая в рамках одной из существующих комиссий Совета по торговле и развитию Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию.

96. Государствам-членам следует предпринять на национальном и региональном уровнях надлежащие шаги, направленные на обеспечение применения настоящих Руководящих принципов.

B. Функции межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей

97. Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей будет выполнять следующие функции:

а) служить ежегодным форумом и обеспечивать возможности для многосторонних консультаций, обсуждений и обмена мнениями между государствами-членами по вопросам, касающимся настоящих Руководящих принципов, в том числе их применения и связанного с ними опыта;

б) периодически проводить исследования и осуществлять сбор информации по вопросам защиты интересов потребителей, возникающим в связи с настоящими Руководящими принципами, на основе консенсуса и интересов государств-членов и распространять информацию о результатах этой работы в целях

расширения обмена опытом и обеспечения большей эффективности применения Руководящих принципов;

с) обеспечивать проведение добровольных независимых обзоров национальной политики государств-членов в области защиты интересов потребителей, проводимой в жизнь профильными национальными органами;

d) собирать и распространять информацию по вопросам, касающимся общего достижения целей Руководящих принципов и шагов, предпринимаемых государствами-членами на национальном и региональном уровнях для содействия обеспечению эффективной реализации их установок и принципов;

e) оказывать развивающимся странам и странам с переходной экономикой техническую помощь и помощь в наращивании потенциала в плане разработки и применения законодательства и политики в области защиты интересов потребителей;

f) рассматривать соответствующие исследования, документы и доклады соответствующих организаций системы Организации Объединенных Наций и других международных организаций и сетевых объединений, обмениваться информацией о программах работы и темах консультаций и определять проекты для совместного осуществления и возможности для сотрудничества в деле оказания технической помощи;

g) подготавливать соответствующие доклады и рекомендации по вопросам, касающимся политики государств-членов в области защиты интересов потребителей, в том числе по вопросам применения настоящих Руководящих принципов;

h) работать в периоды между проведением конференций Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за

ограничительной деловой практикой и представлять доклады этим конференциям;

i) проводить по поручению Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой периодические обзоры настоящих Руководящих принципов;

j) устанавливать такие процедуры и использовать такие методы работы, которые могут потребоваться для выполнения ее мандата.

98. При выполнении своих функций ни сама межправительственная группа, ни ее вспомогательные органы не будут выносить суждений о деятельности или поведении отдельных государств-членов или отдельных предприятий в связи с теми или иными коммерческими операциями. Межправительственная группа и ее вспомогательные органы должны избегать участия в спорах предприятий в связи с конкретными коммерческими операциями.

99. Межправительственная группа экспертов установит процедуры, которые могут потребоваться для обеспечения конфиденциальности.

