



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

Distr.: General
28 April 2025
Russian
Original: English

**Девятая Конференция Организации
Объединенных Наций по рассмотрению
всех аспектов Комплекса согласованных
на многосторонней основе справедливых
принципов и правил для контроля
за ограничительной деловой практикой**

Женева, 7–11 июля 2025 года

Пункт 7 предварительной повестки дня

**Доклад о применении руководящих принципов
Организации Объединенных Наций для защиты
интересов потребителей и о работе
Межправительственной группы экспертов
по законодательству и политике в области
защиты прав потребителей**

Записка секретариата ЮНКТАД

Резюме

В этой записке рассматривается выполнение руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей государствами-членами и соответствующими организациями со времени проведения восьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой. В ней содержится контекстуальный анализ руководящих принципов и рассматриваются новые вопросы в области защиты прав потребителей. В частности, реализация руководящих принципов на национальном, региональном и международном уровнях рассматривается в следующих областях: цифровая экономика; безопасность продукции; рациональное потребление; потребители, находящиеся в уязвимом и неблагоприятном положении; урегулирование споров и возмещение ущерба; вовлечения заинтересованных сторон; и международное сотрудничество. В записке обсуждается работа Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей с момента ее создания в 2016 году, предлагаются области для улучшения ее работы и вопросы для обсуждения.



I. Введение

1. Защита прав потребителей имеет основополагающее значение для создания справедливых и инклюзивных экономических систем, способствующих устойчивому развитию. Значение защиты прав потребителей выходит за рамки отдельных транзакций; такая защита способствует достижению более широких социально-экономических целей, таких как борьба с бедностью, гендерное равенство и экологическая устойчивость. Расширение прав и возможностей потребителей позволяет им делать осознанный выбор, что способствует развитию конкуренции, инновациям и повышению устойчивости рынков. Кроме того, надежные механизмы защиты прав потребителей имеют важнейшее значение для устранения неравенства, обеспечивая уязвимым группам населения доступ к справедливым и прозрачным рынкам.

2. Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей в 1985 году, сыграли ключевую роль в формировании рамочных механизмов защиты прав потребителей во всем мире. Руководящие принципы представляет собой всеобъемлющий набор принципов, определяющих основные характеристики эффективного законодательства о защите прав потребителей, правоприменительных институтов и систем возмещения ущерба, соответствующих экономическим, социальным и экологическим условиям государств. Руководящие принципы подвергались пересмотру с учетом изменяющихся экономических, социальных и экологических условий: в 1999 году они были расширены за счет включения в них вопросов устойчивого потребления, а в 2015 году был проведен их всеобъемлющий пересмотр, который позволил значительно усовершенствовать руководящие принципы и включить в них новые элементы, такие как доступ потребителей к основным товарам и услугам, защита уязвимых потребителей, национальная политика защиты прав потребителей, принципы надлежащей деловой практики, электронная торговля, финансовые услуги и урегулирование споров. Изменения отражают динамику развития потребительских рынков в цифровую эпоху и все большую сложность глобально интегрированных потребительских рынков.

3. Генеральная Ассамблея просила секретариат ЮНКТАД обмениваться информацией о ходе и опыте осуществления резолюции и учредила Межправительственную рабочую группу по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, которая, помимо прочих функций, должна «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», а также работать в периоды между проведением конференций Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса и представлять доклады этим конференциям, на которых будет оцениваться ее работа и рассматриваться вопрос о продлении ее мандата¹.

4. На своей восьмой сессии Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей обратилась к секретариату ЮНКТАД с просьбой подготовить обзор применения руководящих принципов и работы Межправительственной группы экспертов для девятой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса². В настоящей записке приводится оценка применения руководящих принципов после их последнего пересмотра в 2015 году, в основу которой легли подготовленная ЮНКТАД всемирная карта защиты прав потребителей³, мнения государств и других соответствующих заинтересованных сторон, ответы на

¹ A/RES/70/186.

² TD/B/C.I/CPLP/42.

³ См. URL: <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map>.

вопросник, распространенный ЮНКТАД⁴, и результаты новых исследований. В ней рассматриваются материалы, подготовленные Межправительственной группой экспертов, в которых освещаются успехи, проблемы и возможности в области защиты прав потребителей. ЮНКТАД увязывает защиту прав потребителей с глобальными приоритетами развития, о чем подробно говорится в настоящей записке, и стремится помогать государствам в применении руководящих принципов для защиты интересов потребителей в интересах достижения инклюзивного и устойчивого экономического прогресса.

II. Успехи в применении

5. Генеральная Ассамблея подтвердила, что руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей «представляют собой ценный свод общих правил для определения основных параметров эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты и для оказания заинтересованным государствам-членам содействия в разработке и обеспечении применения национальных и региональных законов, правил и нормативных актов, соответствующих специфике их социально-экономических и экологических условий, а также для содействия развитию международного сотрудничества в правоприменительной сфере между государствами-членами и расширению обмена опытом в деле защиты интересов потребителей»⁵.

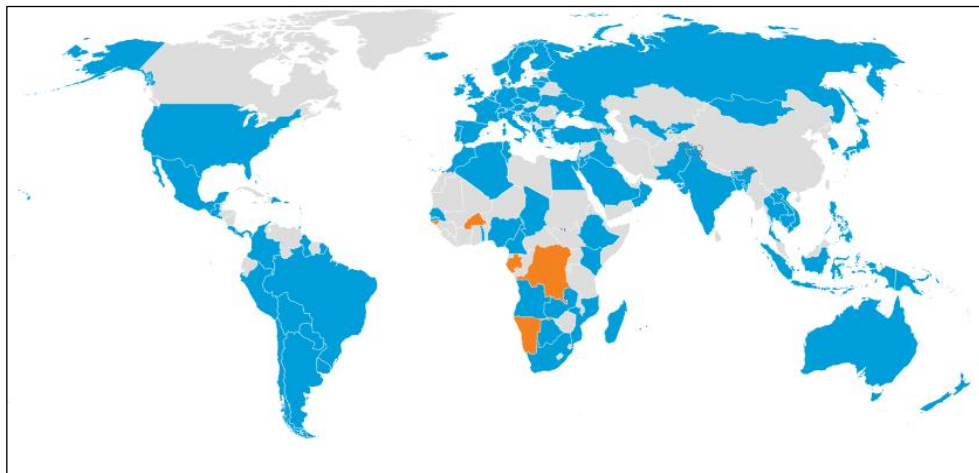
6. Эти руководящие принципы широко применяются государствами⁶. Составляемая ЮНКТАД всемирная карта защиты прав потребителей содержит информацию о состоянии законодательства и политики, защищающих права потребителей, во всем мире. В настоящее время в этом проекте участвуют 110 из 193 государств — членов Организации Объединенных Наций. Официальная информация об остальных 83 государствах-членах отсутствует, однако можно предположить, что большинство из них не имеют законодательной и институциональной базы для защиты прав потребителей. Карта показывает, что 105 стран, или около 54 процентов государств — членов Организации Объединенных Наций, имеют специальный закон о защите прав потребителей (рис. 1). Большинство государств, которые еще не имеют такого закона или по которым нет данных, — это наименее развитые страны и малые островные развивающиеся государства. Это свидетельствует о существовании значительного разрыва между странами, в которых потребители пользуются правовой защитой, и странами, в которых она отсутствует.

⁴ В число респондентов вошли Аргентина, Болгария, Бразилия, Германия, Италия, Люксембург, Мексика, Мозамбик, Мьянма, Перу, Польша, Республика Корея, Российская Федерация, Сальвадор, Сан-Томе и Принсипи, Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии, Узбекистан, Франция, Чили, Швейцария, Япония и Международная организация потребителей.

⁵ A/RES/70/186.

⁶ TD/B/C.I/CPLP/23, TD/B/C.I/CPLP/39, TD/RBP/CONF.9/2.

Рис. 1

Страны, имеющие специальные законы о защите прав потребителей*

* Показанные на этой карте границы и названия, а также используемые обозначения не подразумевают официального одобрения или признания со стороны Организации Объединенных Наций.

Источник: ЮНКТАД.

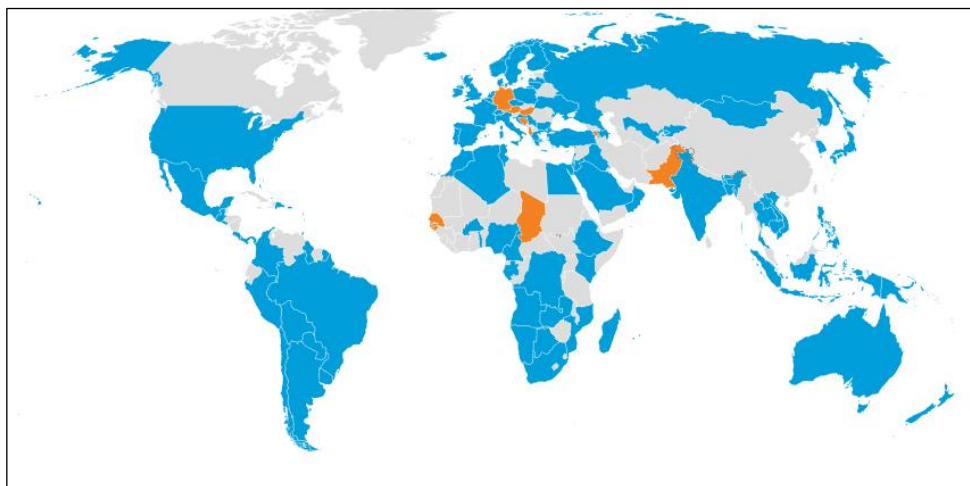
Примечание: Синим цветом обозначены страны, имеющие такие законы (105 стран); оранжевым цветом отмечены страны, где такие законы отсутствуют (5 стран); серый цвет означает отсутствие данных.

7. Важнейшей частью эффективной системы защиты прав потребителей является постановка перед государственными органами задачи обеспечения осуществления и соблюдения законов и политики в области защиты прав потребителей. Масштабы применения этих руководящих принципов аналогичны масштабам принятия законов о защите прав потребителей, т. е. большинство стран, принявших закон, также возложили на один из государственных органов функции по разработке политики и обеспечению соблюдения законов, защищающих права потребителей (рис. 2). Наличие национальных органов, обладающих необходимыми людскими и финансовыми ресурсами для обеспечения эффективного соблюдения требований закона и взыскания или содействия взысканию возмещения для покрытия причиненного потребителям ущерба, необходимо для защиты потребителей и является одной из предпосылок эффективного трансграничного, регионального и международного сотрудничества⁷.

⁷ Muniz Cipriano AC and Izaguerri Vila A, 2020, International cooperation in consumer protection, Research Paper No. 54, UNCTAD.

Рис. 2

Страны, имеющие главный орган или агентство по защите прав потребителей*



* Показанные на этой карте границы и названия, а также используемые обозначения не подразумевают официального одобрения или признания со стороны Организации Объединенных Наций.

Источник: ЮНКТАД.

Примечание: Синим цветом обозначены страны, имеющие такой орган (99 стран); оранжевым цветом отмечены страны, где такой орган отсутствует (11 стран); серый цвет означает отсутствие данных.

8. Страны, имеющие специальную правовую базу, обновляют ее с 2020 года. Все респонденты, ответившие на вопросник ЮНКТАД, кроме одного сообщили об обновлении законов о защите прав потребителей с учетом динамичного глобального ландшафта потребительских рынков и перед лицом возникающих проблем, связанных с потребностями уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении потребителей, вспышкой пандемии, кризисом стоимости жизни, развитием цифровой экономики и усилением обеспокоенности по поводу влияния потребления на устойчивое и инклюзивное развитие. Эти проблемы рассматриваются в главе III наряду с мерами принимаемыми государствами и другими заинтересованными сторонами.

III. Новые тенденции и проблемы в области применения

9. Со времени проведения восьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса практика применения руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей продолжала эволюционировать перед лицом новых вызовов. Например, в Аргентине власти рассмотрели вопрос о рисках для здоровья и безопасности потребителей, связанных с неформальной торговлей на платформах социальных сетей; в Германии инструменты защиты прав потребителей были использованы в энергетическом секторе для борьбы с кризисом стоимости жизни; а в Японии предпринимаются усилия для защиты интересов пожилых потребителей в цифровой экономике. На основе ответов на вопросник ЮНКТАД авторы этой главы размышляют о новых тенденциях и проблемах, возникающих в процессе претворения в жизнь политики защиты прав потребителей.

A. Электронная торговля и цифровая экономика

10. В руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей говорится, что государствам-членам следует прилагать усилия для 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»⁸. Страны разрабатывают различные стратегии для решения проблем в области электронной коммерции и цифровой экономики, отражающие приоритеты и подходы к регулированию в соответствии с руководящими принципами.

11. Аргентина сделала акцент на разработке прозрачности и эффективного регулирования для защиты прав потребителей на цифровых рынках⁹.

12. Для защиты прав потребителей в сфере электронной торговли Бразилия с 2020 года восемь раз вносила в Кодекс защиты прав потребителей поправки, охватывающие такие вопросы, как реклама, информация, периоды охлаждения и чрезмерная задолженность¹⁰.

13. Болгария, уделяя особое внимание защите прав потребителей, провела реформу законодательства с целью повышения прозрачности онлайн-операций, особенно в том, что касается платного размещения, отзывов и персонализированных цен; занималась такими проблемами, как двойное качество в маркетинге; и разрабатывала средства защиты от недобросовестной практики¹¹.

14. В Чили приняты законы, обязывающие операторов связи информировать потребителей о более выгодных тарифных планах и обеспечивать прозрачность цен и предложений, упрощая тем самым переход потребителей на новые тарифные планы¹².

15. Сальвадор отметил проблемы, связанные с предоставлением потребителям полной и правдивой информации, уделив особое внимание предотвращению таких практик, как темные коммерческие схемы и неоправданное давление в цифровых сделках¹³.

16. Во Франции принят нормативный акт, регламентирующий гарантии на цифровые товары и услуги¹⁴.

17. Франция и Германия инкорпорировали в свое законодательство Закон Европейского союза о цифровых услугах, обязывающий поддерживать прозрачность ценообразования в Интернете и гарантировать потребителям возможность выхода из сделки¹⁵.

18. Япония решает проблемы предложения небезопасных товаров и непрозрачности сделок на цифровых платформах с помощью нового законодательства (Закон о защите потребителей, использующих цифровые платформы для покупок, 2021 год).

19. Польша решает проблему роста числа манипулятивных схем и обманных действий на цифровых рынках путем повышения требований к прозрачности и принятия регуляторных мер¹⁶.

⁸ A/RES/70/186.

⁹ См. URL: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/304600/20240312>, <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/305494/20240408>, <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/312210/20240814> и <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/318151/20241213>.

¹⁰ Ответ Бразилии на вопросник.

¹¹ Ответ Болгарии на вопросник.

¹² См. URL: <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2024/11/15/43999/01/2570537.pdf>.

¹³ Ответ Сальвадора на вопросник.

¹⁴ См. URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000044125847/>.

¹⁵ См. URL: https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/BGBl/Bgbl_Digitale_Inhalte.html.

¹⁶ Ответ Польши на вопросник.

20. В Южной Африке запущен инструмент, с помощью которого потребители могут проверить, не является ли тот или иной сайт мошенническим¹⁷.
21. В 2021 году Швейцария внесла поправки в Постановление об указании цены, разрешив предприятиям в цифровом формате предоставлять обязательную информацию о ценах в рекламных объявлениях¹⁸.
22. В Российской Федерации в 2025 году было принято решение об обязательном нанесении цифровой маркировки на 24 группы товаров. За соблюдением этого требования следит служба по надзору в сфере защиты прав потребителей¹⁹.
23. В Соединенном Королевстве принят Закон о цифровых рынках, конкуренции и потребителях 2024 года, направленный на регулирование работы крупных платформ, обеспечение прозрачности алгоритмов и борьбу с фальсифицированными отзывами, что отражает комплексный подход к современным цифровым вызовам.
24. ЮНКТАД рекомендовала различные меры политики для повышения доверия потребителей и их защиты на цифровых рынках, особенно в контексте онлайн-платформ. Директивным органам следует собирать информацию путем проведения общественных консультаций и рыночных исследований, сбора данных о жалобах, проведения расследований и надзора, с тем чтобы выявлять возникающие у потребителей проблемы. Крайне важно добиться того, чтобы информация о поставщиках, товарах, услугах и условиях была четкой, адекватной и своевременной, а также проверять подлинность потребительских отзывов и обеспечить соблюдение правил рекламы в социальных сетях. Крайне важно также активизировать просвещение потребителей и контроль работы бизнеса, особенно в интересах уязвимых потребителей. Следует уделять первоочередное внимание безопасности потребительских товаров в рамках добровольных обязательств, а надзор и правоприменение должны быть усилены. Необходимо усилить защиту данных, в том числе путем продвижения соответствующих подходов к сбору, корректировке, обработке и использованию данных, а также разрабатывать информационные системы, обеспечивающие защиту данных по умолчанию. Проекты развития онлайн-платформ должны облегчать урегулирование споров между потребителями и сторонними продавцами, обеспечивая при этом доступ потребителей к правосудию, а также требуя от механизмов урегулирования споров в режиме онлайн раскрывать информацию о своей работе, с тем чтобы подходить к формулированию политики на основе фактических данных. Необходимо оценить режимы ответственности платформ, чтобы понять, отвечают ли они интересам потребителей, и внести ясность в соответствующие обязанности. Наконец, следует уделять приоритетное внимание правоприменительной практике в области борьбы с теневыми коммерческими схемами, в том числе на основе трансграничного, регионального и международного сотрудничества²⁰.

В. Безопасность продукции

25. В руководящих принципах для защиты интересов потребителей говорится, что потребители должны иметь право на доступ к безопасным товарам, и содержится ряд рекомендаций по повышению безопасности продукции на рынках. Страны реализуют различные стратегии для повышения безопасности продукции, преследующие общую глобальную цель обеспечить защиту потребителей от небезопасных товаров.
26. Бразилия реформировала свою нормативно-правовую базу на основании постановления № 30 Национального института метрологии, качества и технологий²¹,

¹⁷ См. URL: <https://thencc.org.za/media-statement-the-national-consumer-commission-teams-up-with-safps-to-help-curb-scams/>.

¹⁸ См. URL: <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiqués.msg-id-83582.html>.

¹⁹ Ответ Российской Федерации на вопросник.

²⁰ TD/B/C.I/CPLP/34.

²¹ См. URL: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/regulamentacao/modelo-regulatorio-do-inmetro/inmetro-regulatory-model-published-march-2022.pdf>.

взяв на вооружение подход, основанный на оценке рисков, упростив процедуру оценки соответствия и приведя ее в соответствие с международными стандартами. Эти меры призваны подчеркнуть ответственность поставщиков, обязательное соблюдение требований безопасности и наказание за несоблюдение. Бразилия столкнулась с трудностями в мониторинге платформ электронной торговли, на которых предлагается контрафактная или несертифицированная продукция, и в этой связи ей пришлось усилить надзор, наладить сотрудничество с цифровыми платформами и провести информационно-просветительские мероприятия²².

27. Чили решает проблемы неформальной и трансграничной торговли, а Национальная служба по защите прав потребителей уделяет особое внимание просвещению потребителей и механизмам защиты иностранных поставщиков, отмечая пробелы в надзоре за неформальной торговлей²³.

28. Сальвадор внес поправки в Закон о защите прав потребителей в 2024 году²⁴. Эти поправки требуют изымать небезопасную продукцию с рынков, усиливают профилактические меры и обязательства поставщиков, а также подчеркивают необходимость международного сотрудничества в решении трансграничных проблем безопасности.

29. В Мозамбике существует законодательная база, однако из-за отсутствия эффективного сотрудничества с иностранными партнерами он сталкивается с проблемами в обеспечении безопасности потребительских товаров, связанными с импортом автомобилей²⁵.

30. В рамках инициативы Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества Перу создала цифровую систему оповещения о небезопасных продуктах, проводит образовательные кампании и внедряет инновации на основе искусственного интеллекта²⁶.

31. Республика Корея принимает комплексные меры, в том числе блокируя импорт опасных товаров и вовлекая предприятия в добровольные системы обеспечения безопасности²⁷.

32. Соединенное Королевство адаптировало нормативно-правовую базу к современным технологическим достижениям и сложным цепочкам поставок, в том числе с помощью Закона о товарном регулировании и метрологии²⁸.

33. Узбекистан проводит мониторинг рынка для обеспечения соблюдения национальных норм регулирования²⁹.

34. Такие усилия, включая сотрудничество с заинтересованными сторонами, свидетельствуют о коллективном стремлении к обеспечению надежного управления безопасностью продукции в глобальном масштабе с учетом как внутренних, так и международных проблем.

35. Международное сотрудничество крайне важно для предотвращения трансграничного распространения небезопасных потребительских товаров, поскольку без координации национальных усилий может оказаться недостаточно для решения проблемы, носящей глобальный характер. В исследовании ЮНКТАД подчеркивается, что международное сотрудничество в области защиты прав потребителей остается ограниченным, особенно в сфере правоприменения, при этом большая часть усилий

²² Ответ Бразилии на вопросник.

²³ Ответ Чили на вопросник.

²⁴ См. URL: <https://www.defensoria.gob.sv/download/ley-de-proteccion-al-consumidor-reformas-2024-diario-oficial/>.

²⁵ Ответ Мозамбика на вопросник.

²⁶ Ответ Перу на вопросник.

²⁷ См. URL: https://www.kca.go.kr/download/eng/laws/1_Framework%20Act%20on%20Consumers.pdf и https://www.kca.go.kr/download/eng/laws/11_Product%20Liability%20Act.pdf.

²⁸ См. URL: <https://bills.parliament.uk/bills/3752>.

²⁹ Ответ Узбекистана на вопросник.

связана с неформальным межведомственным сотрудничеством, за исключением Европейского союза³⁰. Различия в системах обеспечения безопасности продукции разных государств еще больше осложняют сотрудничество, поскольку товар, признанный небезопасным в одной юрисдикции, может считаться соответствующим требованиям в другой. Региональные и международные сети по отзыву продукции предоставляют ценные данные для органов власти, однако для повышения эффективности необходима более тесная интеграция. Укрепление механизмов обмена информацией о запрещенных, отозванных или ограниченных для продажи товарах по-прежнему имеет огромное значение, поскольку существующие пробелы не позволяют своевременно принимать меры реагирования. Во многих юрисдикциях отсутствуют необходимые соглашения и системы, способствующие эффективному обмену данными. Что касается предупреждения оборота в других странах известных небезопасных потребительских товаров, то восьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса признала, что такие случаи «могут быть сокращены во всем мире по мере укрепления международного сотрудничества»³¹.

С. Рациональное потребление

36. В руководящих принципах для защиты интересов потребителей говорится, что потребители имеют право содействовать справедливому, равноправному и устойчивому социально-экономическому развитию и охране окружающей среды. Таким образом, рациональное потребление можно увязать с более широким правом на развитие, включающим экономические, социальные и экологические аспекты³². В 2024 году Ассамблея Организации Объединенных Наций по окружающей среде приняла резолюцию о содействии устойчивому образу жизни, которая, в частности, призывает государства-члены принять меры в поддержку расширения возможностей граждан делать осознанный выбор³³. Страны прилагают усилия для приведения своей политики в соответствие с руководящими принципами для защиты интересов потребителей, чтобы способствовать рациональному потреблению.

37. Бразилия продвигает принципы устойчивости с помощью таких инициатив, как программа маркировки энергоносителей и принятие стандартов расхода топлива в автомобилях, поощряя потребителей выбирать экологически чистые продукты и способствуя инновациям в отрасли. Бразильская программа «Зеленая метка» сертифицирует экологически чистые товары и услуги, поддерживая экономическую практику замкнутого цикла³⁴.

38. В Болгарии поправки к Закону о защите прав потребителей направлены на борьбу с «ложной экологичностью» и ранним устареванием, запрещая использование вводящей в заблуждение экологической информации и практики, снижающей долговечность продукции, и тем самым гарантируя потребителям возможность действительно рационального выбора³⁵.

39. Во Франции приняты законы об экономике замкнутого цикла и устойчивости к изменению климата³⁶. Это помогает обратить внимание потребителей

³⁰ Muniz Cipriano AC and Izaguerri Vila A, 2020; UNCTAD, 2025, *Emerging Trends and Challenges in Consumer Product Safety* (United Nations publication, sales No. E.25.II.D.8, Geneva).

³¹ TD/RBP/CONF.9/9.

³² UNCTAD, 2017, *Achieving the Sustainable Development Goals through Consumer Protection* (United Nations publication, New York and Geneva); см. URL: <https://www.oecd-events.org/consumer-policy-ministerial/en/session/49446efd-1724-ef11-86d2-000d3abd5c23/session-5-promoting-development-and-inclusivity-through-consumer-policy>.

³³ UNEP/EA.6/Res.8.

³⁴ См. URL: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/avaliacao-da-conformidade/programa-brasileiro-de-etiquetagem/40-anos-do-programa-brasileiro-de-etiquetagem-eficiente-por-natureza> и <https://www.gov.br/participamaisbrasil/programa-selo-verde-brasil>.

³⁵ Ответ Болгарии на вопросник.

³⁶ См. URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/> и <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000043956924/>.

на экологические качества и характеристики продукции, в том числе на экологическую маркировку, показатели ремонтпригодности и долговечности, а также способствует повышению прозрачности обязательств некоторых предприятий продвигать экономику замкнутого цикла, например, путем обеспечения наличия запасных частей.

40. Германия привела законодательную базу в соответствие с директивами Европейского союза, сделав акцент на стандартах экологического дизайна, экологичной упаковке и ремонтпригодности товаров. Так, транспортная инициатива «Билет по Германии» упрощает пользование общественным транспортом и одновременно способствует экологически безопасным поездкам.

41. Польша решает проблему «ложной экологичности» путем введения строгих правил регулирования экологической информации, обеспечивая прозрачность и подотчетность маркетинга, связанного с устойчивостью³⁷.

42. Агентство по защите прав потребителей Республики Корея проанализировало «зеленую» политику в области цифровых технологий и экологичность поведения потребителей, продвигая право на ремонт и цифровую маркировку товаров, подлежащих рециркуляции³⁸.

43. В Соединенном Королевстве для борьбы с необоснованной «зеленой» рекламой был принят Кодекс раскрытия «зеленой» информации, предусматривающий ответственность компаний за маркетинг, вводящий в заблуждение с точки зрения устойчивости³⁹.

44. Такие глобальные инициативы помогают привлечь внимание к общим проблемам, связанным с обеспечением устойчивого потребления и борьбой с вводящей в заблуждение практикой, а также поощрять инновации и информированность потребителей. В исследованиях ЮНКТАД можно найти дополнительные примеры нормативных актов и правоприменительной деятельности, которыми могут руководствоваться государства⁴⁰. Примеры передовой практики для предприятий и информацию для политиков можно найти в документе *Guidelines for Providing Product Sustainability Information* (Руководящие принципы по представлению информации об устойчивости продукции)⁴¹. В докладе о нормативно-правовой базе для борьбы с «ложной экологичностью» содержатся дополнительные рекомендации по возможным подходам к борьбе с вводящей в заблуждение экологической информацией⁴².

D. Потребители, находящиеся в уязвимом и неблагоприятном положении

45. В руководящих принципах для защиты интересов потребителей говорится, что защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении — это законная потребность, которую призваны удовлетворять руководящие принципы. Эта область политики привлекает к себе все большее внимание органов по защите прав потребителей, особенно в контексте пандемии, во время которой потребительская политика служила защитой от уязвимости и изоляции.

46. В Мексике правительство и частный сектор приступили к реализации комплекса мер для обеспечения справедливых цен на базовую корзину

³⁷ Ответ Польши на вопросник.

³⁸ Ответ Республики Корея на вопросник.

³⁹ См. URL: www.gov.uk/government/publications/green-claims-code-making-environmental-claims.

⁴⁰ UNCTAD, 2023, *Competition and Consumer Policies for Sustainability* (United Nations publication, Geneva).

⁴¹ United Nations Environment Programme, 2017, *Guidelines for Providing Product Sustainability Information* (Nairobi).

⁴² См. URL: <https://www.oneplanetnetwork.org/knowledge-centre/resources/regulatory-frameworks-combat-greenwashing>.

потребительских товаров. Эти меры подкрепляются усилиями по информированию потребителей о ценах со стороны органа по защите прав потребителей⁴³.

47. В Перу был принят закон № 31040 о внесении поправок в Кодекс защиты прав потребителей, касающийся накопления чрезмерных запасов и завышения цен, и обязывающий власти в течение двух рабочих дней после объявления чрезвычайного положения составить список товаров и услуг первой необходимости⁴⁴.

48. Страны используют различные стратегии для удовлетворения потребностей уязвимых и находящихся в неблагоприятной положении потребителей в соответствии с руководящими принципами для защиты интересов потребителей.

49. Аргентина ввела в действие положение 137/2024, предусматривающее предоставление рекомендаций, помощи и консультационных услуг находящимся в неблагоприятном положении потребителям, с тем чтобы помочь созданию эффективных механизмов разрешения споров с учетом потребностей таких потребителей⁴⁵.

50. Германия, Сальвадор и Франция в условиях кризиса стоимости жизни приняли меры по защите уязвимых потребителей, особенно от роста цен на энергоносители и «шринкфляции», при которой количество продаваемого товара сокращается при сохранении цены⁴⁶.

51. Во Франции в результате недавних законодательных реформ было ужесточено уголовное наказание за обман и агрессивную коммерческую практику в отношении уязвимых групп населения, а если такие правонарушения совершаются в Интернете или через цифровые платформы, то наказание увеличивается до пяти лет лишения свободы и штрафа в размере до 750 000 евро, что усиливает защиту потребителей на цифровом рынке⁴⁷.

52. В Японии процессы старения населения и развития цифровых технологий порождают новые проблемы, поскольку когнитивные отклонения и ограниченная рациональность у пожилых потребителей делают их уязвимыми перед недобросовестной практикой; в этой связи власти подчеркивают необходимость реформирования потребительского законодательства для решения этих проблем и регулирования транзакций в цифровой среде⁴⁸.

53. Перу разработала доступные инструменты, такие как руководства и памятки для потребителей на языках коренных народов, с целью обеспечения большей инклюзивности и преодоления чрезвычайных ситуаций, что свидетельствует о приверженности принципам справедливости и доступности⁴⁹.

Е. Разрешение споров и возмещение ущерба

54. В руководящих принципах для защиты интересов потребителей говорится, что 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

⁴³ См. URL: <https://www.gob.mx/shcp/pacic> и <https://www.gob.mx/profeco/prensa/profeco-mantiene-monitoreo-riguroso-a-precios-de-combustibles-y-productos-basicos>.

⁴⁴ См. TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CLP/60

и URL: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1880788-1>.

⁴⁵ См. URL: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/308412/20240530>.

⁴⁶ См. URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049502248>

и <https://www.bundesregierung.de/breg-en/service/electricity-and-gas-price-brake-2156432>.

⁴⁷ См. URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046186723>

и <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049523123>.

⁴⁸ Ответ Японии на вопросник.

⁴⁹ См. URL: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4006973-decalogo-del-consumidor> и <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/5371878-decalogo-de-buenas-practicas-para-un-consumo-responsable>.

трансграничных случаев. Для укрепления механизмов разрешения споров и возмещения ущерба страны используют разные стратегии.

55. Аргентина ввела в действие положение 404/2024, позволяющее как внутренним, так и международным туристам разрешать споры через Национальную систему потребительского арбитража в течение 24 часов, т.е. гораздо оперативнее⁵⁰.

56. Бразилия осуществляла программы создания местных агентств, переработала онлайн-платформу «Консумидор» (Потребитель) и укрепила специализированные суды по защите прав потребителей, чтобы облегчить разрешение споров; а Кодекс защиты прав потребителей способствует возмещению ущерба путем применения режимов ответственности, коллективных исков и образовательных кампаний⁵¹.

57. Германия создала механизмы коллективного возмещения ущерба в соответствии с Директивой Европейского союза о представительских действиях, позволяющие квалифицированным организациям добиваться судебных запретов или мер по возмещению ущерба в интересах групп потребителей, а также разработала новую процедуру принятия решений для ускорения рассмотрения коллективных исков⁵².

58. Перу укрепила лидерство благодаря таким инициативам, как рассмотрение претензий в режиме онлайн, в рамках которой по всей стране было рассмотрено более 95 000 исков и достигнут высокий процент примирения⁵³. В законодательных мерах, направленных, в частности, на сокращение времени рассмотрения жалоб и расширение участия в примирительных слушаниях, акцент сделан на эффективности и подотчетности.

59. Польша инкорпорировала в законодательство директиву Европейского союза о представительских действиях, что сделало возможным подачу коллективных исков.

60. Республика Корея укрепила механизмы посредничества и запустила мобильные чат-консультации, чтобы расширить доступ к механизмам возмещения ущерба⁵⁴.

61. В Соединенном Королевстве Закон о цифровых рынках, конкуренции и потребителях расширил полномочия регулятора по обеспечению соблюдения законодательства, разрешив сторонам урегулировать споры при содействии аккредитованных посредников и взыскивать компенсацию за нефинансовые потери.

62. Такие инициативы свидетельствуют о глобальных усилиях сделать более доступными, эффективными и справедливыми процедуры возмещения ущерба; и эффективно решать сложные споры с участием потребителей.

63. В исследовании ЮНКТАД подчеркивается, что отсутствие надежной международной правовой базы по-прежнему является препятствием для совершенствования системы разрешения потребительских споров и возмещения ущерба. Хитросплетения международного частного права требуют усилий по его гармонизации, особенно путем интеграции потребительского и договорного права, чтобы служить ориентиром для государств при разрешении трансграничных споров и возмещении ущерба. На национальном и региональном уровнях процесс идет разными темпами, что говорит о необходимости применения индивидуальных подходов, учитывающих различные реалии. Несмотря на эти различия, сохраняются и общие проблемы, связанные в том числе с поиском устойчивых источников финансирования, информированностью потребителей, участием бизнеса и юридическими сложностями, влияющими на эффективность механизмов разрешения потребительских споров и возмещения ущерба. Такие механизмы должны быть ориентированы на интересы потребителя, обеспечивая доступность, прозрачность, дешевизну и справедливость. Такой подход гарантирует следующие преимущества: улучшение доступа к

⁵⁰ См. URL: [https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/3054 94/20240408](https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/3054%20240408).

⁵¹ Ответ Бразилии на вопросник.

⁵² См. URL: <https://www.recht.bund.de/eli/bund/bgbl-1/2023/272>.

⁵³ См. URL: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.

⁵⁴ Ответ Республики Корея на вопросник.

правосудию; укрепление доверия потребителей к цифровой экономике; и оптимальное использование ресурсов судебной системы за счет того, что споры на незначительные суммы вместо судов могут урегулироваться в рамках процедуры разрешения потребительских споров и возмещения ущерба. В пользу укрепления механизмов разрешения споров говорят и следующие политические соображения: обеспечение эффективного разрешения споров для всех потребителей, особенно из уязвимых групп; появление государственных и частных органов по разрешению споров с широким отраслевым охватом; разработка критериев качества и механизмов мониторинга; стимулирование участия бизнеса и, при необходимости, предписание юрисдикций; повышение осведомленности потребителей с помощью образовательных кампаний; обеспечение исполнения решений; увязка результатов с платежными системами в электронной торговле; обеспечение устойчивых источников финансирования; и содействие международному сотрудничеству и обмену передовым опытом⁵⁵.

Г. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

64. На своей первой сессии Межправительственная группа экспертов подчеркнула «необходимость привлечения заинтересованных сторон к осуществлению Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года, в частности в том, что касается всеохватывающей политики защиты прав потребителей»⁵⁶. Взаимодействие с заинтересованными сторонами остается важнейшим условием продвижения вперед в деле защиты прав потребителей во всем мире.

65. В Аргентине создание Комиссии по реформе потребительского законодательства способствовало укреплению сотрудничества между экспертами и директивными органами, что позволило расширить рамки защиты прав потребителей⁵⁷.

66. Бразилия сделала акцент на привлечении заинтересованных сторон через программы местных агентств и образовательные инициативы, способствуя формированию коллективного подхода к разрешению потребительских споров⁵⁸.

67. Чили предпринимает усилия к тому, чтобы определить границы компетенции агентства по защите прав потребителей по отношению к отраслевым органам регулирования, что отражает сложность координации усилий различных учреждений⁵⁹.

68. В Люксембурге укрепление сотрудничества между министерствами, имеющими отношение к защите прав потребителей, было признано важной задачей Директората по защите прав потребителей, значение которой постоянно растет⁶⁰.

69. Перу добились прогресса благодаря созданию Национальной комплексной системы защиты прав потребителей, уделяющей особое внимание межведомственному сотрудничеству и повышению профессионализма потребительских ассоциаций; среди ключевых инициатив — обновленный портал для потребителей, аудитория которого превысила 1,3 млн пользователей, и кампании, направленные на обеспечение устойчивости и инклюзивности, например, борьба с этнической дискриминацией в потребительской практике⁶¹.

70. Республика Корея уделяет первостепенное внимание меморандумам о взаимопонимании с ключевыми представителями частного сектора, содействию

⁵⁵ UNCTAD, 2024, *Consumer Dispute Resolution in the World* (United Nations publication, sales No. E.24.2.D.8, Geneva).

⁵⁶ [TD/B/C.I/CPLP/4](#).

⁵⁷ Ответ Аргентины на вопросник.

⁵⁸ Ответ Бразилии на вопросник.

⁵⁹ Ответ Чили на вопросник.

⁶⁰ Ответ Люксембурга на вопросник.

⁶¹ См. URL: <https://www.gob.pe/27595>.

прозрачности товарной маркировки и формированию пользующегося доверием цифрового рынка.

71. Российская Федерация в целях усиления защиты прав потребителей в договорных отношениях внесла изменения в закон о защите прав потребителей, особенно в отношении финансовых услуг, где уязвимость потребителей считается более высокой. Поправки запрещают договорные положения, ограничивающие права потребителей на возмещение ущерба, навязывающие ненужные им дополнительные услуги, допускающие односторонние изменения договорных положений коммерческими сторонами или требующие предварительного согласия на дополнительные товары или услуги. Кроме того, компании больше не могут отказываться от заключения, изменения, расторжения или исполнения договора на основании отказа потребителя предоставить персональные данные. Устанавливая перечень несправедливых договорных условий, эти меры гарантируют большую прозрачность потребителям и бизнесу, предотвращая включение в договоры положений, нарушающих требования законодательства. Принятие и распространение этих мер сыграло ключевую роль в пресечении недобросовестной деловой практики, сокращении случаев злоупотребления договорными отношениями и повышении ответственности бизнеса перед потребителями⁶².

72. Международная организация потребителей назвала финансовые трудности, ограниченную государственную поддержку и неэффективность работы важнейшими препятствиями, с которыми сталкиваются члены организации. Такие проблемы подчеркивают необходимость более тесного сотрудничества и распределения ресурсов, чтобы усилить роль групп потребителей в выработке и реализации политики. В совокупности эти усилия свидетельствуют о существовании как проблем, так и возможностей для обеспечения эффективного взаимодействия широкого круга заинтересованных сторон в деле защиты прав потребителей⁶³.

G. Международное сотрудничество

73. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей представляет собой тот фундамент, на котором в настоящее время строится международное сотрудничество в области защиты прав потребителей, основанное на официальных и неофициальных соглашениях между органами власти на трансграничном и двустороннем уровнях. Такие усилия обычно подкрепляются торговыми соглашениями, заключаемыми в рамках региональной интеграции⁶⁴. Международное сотрудничество играет важную роль в решении трансграничных проблем в области защиты прав потребителей. К числу таких проблем относятся: сложность обеспечения соблюдения законов о защите прав потребителей компаниями, которые работают в стране без юридического или физического присутствия; наличие небезопасных товаров на местных торговых площадках; и недостаточная эффективность онлайн-инструментов урегулирования трансграничных споров с участием потребителей.

74. Мексика отметила успешное сотрудничество, ставшее результатом многостороннего меморандума о взаимопонимании с Чили, Колумбией, Перу и США, направленного на укрепление правоприменения и трансграничное возвращение активов, к которому в 2024 году присоединились Коста-Рика, Доминиканская Республика и Панама, что свидетельствует о росте стремления к гармонизации международного регулирования⁶⁵.

⁶² Ответ Российской Федерации на вопросник.

⁶³ Ответ Международной организации потребителей на вопросник.

⁶⁴ Muniz Cipriano AC and Izaguerri Vila A, 2020.

⁶⁵ См. URL: <https://www.ftc.gov/legal-library/browse/cooperation-agreements/multilateral-memorandum-understanding-cross-border-consumer-protection-cooperation>.

75. Некоторые страны, включая Мозамбик, Польшу, Соединенное Королевство и Южную Африку, отметили сложности, связанные с обеспечением применения законов о защите прав потребителей за пределами страны.

76. Польша столкнулась с проблемами в борьбе с недобросовестной практикой международных структур из-за различий в правовой базе.

77. Соединенное Королевство утвердило новые мандаты для оказания помощи в проведении расследований и обмена информацией с иностранными органами регулирования, укрепляя международное сотрудничество.

78. Такие коллективные усилия способствуют реализации концепции международного сотрудничества, заложенной в руководящих принципах для защиты интересов потребителей, и в то же время позволяют выявить сохраняющиеся проблемы в устранении пробелов в правоприменении.

79. Политика защиты прав потребителей переживает эволюцию, чтобы решать проблемы, связанные с цифровыми рынками, глобальным сотрудничеством и устойчивым развитием. Усилия направлены на повышение безопасности потребителей, регуляторный надзор и транспарентность, чтобы обеспечить справедливую, безопасную и устойчивую рыночную конъюнктуру. Уделяется внимание защите уязвимых потребителей с помощью целенаправленной политики и инклюзивных инициатив в области образования и оказания помощи. Кроме того, механизмы разрешения споров модернизируются за счет интеграции в них цифровых решений и коллективных исков о возмещении ущерба, что позволяет расширить доступ к правосудию. Эффективное взаимодействие заинтересованных сторон из числа органов регулирования, предприятий и организаций потребителей приобретает все большее значение для получения более действенных результатов. Международное сотрудничество также остается крайне важным инструментом трансграничного правоприменения и гармонизации регулирования. По мере того, как потребительские рынки продолжают развиваться, политика должна оставаться адаптивной, инклюзивной и скоординированной на глобальном уровне, чтобы гарантировать соблюдение прав потребителей и справедливость рыночных механизмов. Деятельность ЮНКТАД по формированию консенсуса, проведению исследований и формулированию рекомендаций служат важным руководством в укреплении режима защиты прав потребителей во всем мире.

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

80. Генеральная Ассамблея постановила учредить межправительственную группу экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, чтобы обеспечить институциональный механизм для разработки руководящих принципов для защиты интересов потребителей (вставка 1). Группа действует в соответствии с методом работы и программой работы, утвержденными на ее первой сессии, и проводит ежегодные двухдневные совещания в периоды между сессиями Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса⁶⁶. Эта группа, на совещаниях которой в среднем присутствуют свыше 300 участников, представляющих более 70 государств, стала авторитетным центром глобальных дискуссий по вопросам защиты прав потребителей. Среди участников — правительственные чиновники из постоянных представительств и органов по защите прав потребителей, а также специалисты-практики и представители международных организаций, бизнеса, групп потребителей и научных кругов. Респонденты, ответившие на вопросник ЮНКТАД, единодушно выразили удовлетворение мандатом и работой Межправительственной группы экспертов.

⁶⁶ [TD/B/C.I/CPLP/2](#).

Вставка 1

Функции Межправительственной группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей

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

a) служит ежегодным форумом и обеспечивает 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;

b) периодически проводит исследования и осуществляет сбор информации по вопросам защиты интересов потребителей, возникающим в связи с настоящими руководящими принципами, на основе консенсуса и интересов государств-членов и распространяет информацию о результатах этой работы в целях расширения обмена опытом и обеспечения большей эффективности применения руководящих принципов;

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

d) собирает и распространяет 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) оказывает 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) рассматривает соответствующие исследования, документы и доклады соответствующих организаций системы Организации Объединенных Наций и других международных организаций и сетевых объединений, обменивается информацией о программах работы и темах консультаций и определяет проекты для совместного осуществления и возможности для сотрудничества в деле оказания технической помощи;

g) подготавливает 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) работает 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 представляет доклады этим конференциям;

i) проводит 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) устанавливает такие процедуры и использует такие методы работы, которые могут потребоваться для выполнения ее мандата.

Источник: [A/RES/70/186](#).

81. Основная функция Межправительственной группы экспертов заключается в том, чтобы служить платформой для многосторонних консультаций, дискуссий и обмена мнениями между государствами-членами по вопросам защиты прав потребителей. Группа проводит широкие официальные и неофициальные обсуждения с целью достижения консенсуса по согласованным выводам, отражающим текущие

приоритеты и проблемы государств-членов в области защиты прав потребителей и обеспечивающим мандат для работы группы и секретариата ЮНКТАД; и утверждения предварительной повестки дня следующей сессии. Секретариат готовит документацию для содействия обсуждениям, в среднем по пять документов для каждой сессии (всего на сегодняшний день подготовлено 42 документа). Каждая сессия включает обзор выполнения руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, презентацию последних изменений в правовой и институциональной базе и карты защиты прав потребителей в мире, обзор деятельности в области укрепления потенциала и оказания технической помощи в области законодательства и политики по защите прав потребителей, добровольный экспертный обзор законодательства и политики по защите прав потребителей и предметные дискуссии по вопросам защиты прав потребителей.

82. В ходе своих сессий Межправительственная группа экспертов рассматривала ряд важнейших вопросов, отражающих меняющиеся проблемы и возможности в области защиты прав потребителей во всем мире. В ходе дискуссий обсуждались такие темы, как формирование экономики, основанной на сотрудничестве, влияние электронной торговли и участие заинтересованных сторон в достижении Целей в области устойчивого развития. Были рассмотрены правовые и институциональные основы защиты прав потребителей, в том числе в рамках добровольных экспертных обзоров, а также передовой опыт в области разрешения споров и механизмов возмещения ущерба; и практика соблюдения законов о защите прав потребителей. Особое внимание уделяется защите уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении потребителей, особенно в сфере коммунальных, финансовых и медицинских услуг. В ходе обсуждений подчеркивалась необходимость усиления гарантий на ключевых рынках, в том числе в цифровом и финансовом секторах, включая меры по повышению доверия к онлайн-платформам и финансовой грамотности. Пандемия вызвала дискуссии о мерах регулирования и устойчивости механизмов защиты прав потребителей в кризисных ситуациях. Одной из постоянных тем является безопасность потребительских товаров, при этом основное внимание уделяется предотвращению трансграничного распространения небезопасных товаров и повышению стандартов безопасности. Устойчивое потребление и переход к экологически чистой энергии были отмечены как области, в которых политика защиты прав потребителей может сыграть огромную роль. Была подчеркнута важность усиления просветительской работы среди потребителей путем поддержки независимых групп потребителей, а также важность оценки механизма добровольного экспертного обзора. В ходе обсуждений также рассматривались возникающие проблемы, например, в сфере коммунальных услуг и защиты прав потребителей в сфере туризма⁶⁷. В ходе обсуждений подчеркивалась необходимость постоянного взаимного обучения и адаптации политики к новым рискам и возможностям, появляющимся у потребителей в условиях все более взаимосвязанной глобальной экономики.

83. Одним из ключевых достижений Межправительственной группы экспертов стало формирование консенсуса и коллегиальное обучение, помогающие готовить соответствующие отчеты и рекомендации по политике государств в области защиты прав потребителей, включая применение и реализацию руководящих принципов для защиты интересов потребителей. Межправительственная группа экспертов подчеркивала роль ЮНКТАД как координационного центра по вопросам защиты прав потребителей в системе Организации Объединенных Наций и платформы для дискуссий на глобальном уровне. Обсуждения в основном проходят в рамках неофициальных рабочих групп, созданных и возглавляемых государствами и заинтересованными сторонами и координируемых секретариатом, которые на сегодняшний день рассмотрели такие темы, как защита прав потребителей в электронной торговле; защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении; безопасность потребительских товаров; защита потребителей в гендерном разрезе; и методы проведения добровольных экспертных

⁶⁷ Всю официальную документацию по каждой сессии см. URL: [https://unctad.org/meetings-search?f\[0\]=product%3A1454](https://unctad.org/meetings-search?f[0]=product%3A1454).

обзоров⁶⁸. Неофициальные рабочие группы получают мандаты от Межправительственной группы экспертов и отчитываются перед ней; организуют вебинары и онлайн-семинары для обмена опытом на национальном и региональном уровнях; и проводят консультации по вопросам, которые могут быть актуальными для Межправительственной группы экспертов. К числу важных относятся следующие результаты:

а) Неофициальная рабочая группа по защите прав потребителей в электронной торговле: Группа провела серию вебинаров, посвященных проблемам и возможностям защиты прав потребителей в цифровую эпоху; дискуссии были посвящены защите уязвимых потребителей на цифровых рынках, изучению рисков и последствий внедрения искусственного интеллекта для прав потребителей, а также возможностям использования искусственного интеллекта для более эффективного применения законов о защите прав потребителей⁶⁹. Группа готовит исследование по искусственному интеллекту и защите прав потребителей, в котором будут рассмотрены подходы к регулированию и передовой опыт защиты потребителей на рынках, управляемых искусственным интеллектом.

б) Неофициальная рабочая группа по защите уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении потребителей: Группа провела ряд обсуждений, по итогам которых был подготовлен сборник материалов по защите таких потребителей⁷⁰.

в) Неофициальная рабочая группа по безопасности потребительских товаров: в сотрудничестве с Европейской комиссией группа провела четыре семинара, направленных на укрепление глобальной безопасности потребительских товаров и посвященных разработке общих принципов безопасности товаров, использованию всего потенциала исследований для повышения безопасности товаров и вовлечению гражданского общества в работу по защите потребителей; в ходе обсуждений подчеркивалась важность создания эффективных и коллективных рамочных механизмов обеспечения безопасности потребительских товаров, способствующих выработке более комплексного и скоординированного подхода к обеспечению благополучия потребителей. Группа также провела серию вебинаров и семинаров, посвященных повышению безопасности потребительских товаров, на которых рассматривались вопросы повышения безопасности товаров на онлайн-платформах, укрепления доверия в трансграничной электронной торговле и предотвращения трансграничного распространения небезопасных потребительских товаров; и изучила роль импортного контроля и таможенного сотрудничества в защите потребителей от опасных товаров, а также стратегии эффективной работы с потребителями и предприятиями, с тем чтобы привлечь их внимание к проблемам безопасности продукции⁷¹. Такие усилия способствуют выполнению рекомендации по

⁶⁸ См. URL: <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-consumer-protection-in-e-commerce>, <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/Working-group-on-protection-of-vulnerable-consumers>, <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/Working-group-on-consumer-product-safety>, <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-consumer-protection-and-gender> и <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews>.

⁶⁹ См. URL: <https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-and-consumer-protection-harnessing-tech-better-enforce>, <https://unctad.org/meeting/webinar-protection-vulnerable-consumers-digital-markets>, <https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-and-consumer-protection-risks-consumers> и <https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-deployment-consumer-protection-enforcement-authorities>.

⁷⁰ См. URL: https://unctad.org/system/files/information-document/ccpb_Compndium_Best_Practices_Vulnerable_Disadvantaged_Cons_en.pdf.

⁷¹ См. URL: <https://unctad.org/meeting/panel-discussion-strategies-effective-outreach-consumers-and-business-promote-product>,

предупреждении оборота в других странах известных небезопасных потребительских товаров, укрепляя международное сотрудничество в области защиты прав потребителей (вставка 2). В настоящее время группа обсуждает принципы обеспечения безопасности потребительских товаров и типовой закон для выполнения рекомендации.

d) Неофициальная рабочая группа по защите прав потребителей и гендерным вопросам: Группа провела серию вебинаров, направленных на интеграцию гендерной перспективы в политику и инициативы по защите прав потребителей, в ходе которых обсуждались вопросы расширения прав и возможностей женщин как потребителей, изучалась взаимосвязь торговли, гендерных вопросов и защиты прав потребителей и освещались передовая практика и опыт продвижении гендерно-инклюзивных механизмов защиты прав потребителей⁷². Группа обсуждает пути интеграции гендерных аспектов в деятельность по защите прав потребителей и разрабатывает контрольный перечень мер по защите прав потребителей с учетом гендерных аспектов, с тем чтобы способствовать формированию более справедливой и инклюзивной политики защиты прав потребителей во всем мире⁷³.

e) Неофициальная рабочая группа по методам проведения добровольных экспертных обзоров: Группа провела ряд консультаций, по итогам которых были подготовлены пересмотренные методологические руководящие принципы проведения экспертных обзоров⁷⁴.

Вставка 2

Рекомендация о предупреждении оборота в других странах известных небезопасных потребительских товаров

Восьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса приняла эту рекомендацию, которая подчеркивает важность продвижения более безопасной торговой практики, признавая различия в стандартах безопасности и возможностях правоприменения в разных государствах-членах, а также необходимость глобального сотрудничества для защиты здоровья и безопасности потребителей. Она включает следующие ключевые элементы:

a) глобальная безопасность потребителей: государствам-членам рекомендуется проводить политику, согласующуюся с правилами Всемирной торговой организации и направленную на предупреждение оборота в других странах потребительских товаров, которые в пределах их собственной юрисдикции известны как небезопасные;

<https://unctad.org/meeting/joint-ec-unctad-workshop-building-effective-consumer-product-safety-frameworks-together>,

<https://unctad.org/meeting/workshop-enhancing-consumer-product-safety-online-platforms>,

<https://unctad.org/meeting/workshop-protecting-consumers-unsafe-products-through-import-surveillance-and-cooperation>,

<https://unctad.org/meeting/trust-cross-border-e-commerce-case-consumer-product-safety>,

<https://unctad.org/meeting/european-commission-unctad-workshop-civil-society-and-consumer-product-safety>,

<https://unctad.org/meeting/european-commission-unctad-workshop-unlocking-full-potential-research-product-safety> и <https://unctad.org/meeting/unctad-european-commission-workshop-recommendation-general-product-safety-principles-0>.

⁷² См. URL: <https://unctad.org/meeting/webinar-empowering-women-consumers-bridging-trade-gender-and-consumer-protection> и <https://unctad.org/meeting/webinar-best-practices-and-experiences-consumer-protection-and-gender>.

⁷³ См. URL: <https://unctad.org/meeting/webinar-incorporating-gender-perspective-consumer-protection-launching-new-pathway>.

⁷⁴ См. URL: <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews>.

b) повышение осведомленности: государствам-членам предлагается повышать осведомленность компаний, ответственных за ввоз товаров на рынок, о потенциальном вреде оборота в других странах небезопасных потребительских товаров, а также повышать осведомленность потребителей о рисках для их физической безопасности, создаваемых небезопасными товарами, особенно при совершении покупок в других странах в Интернете;

c) обмен информацией: государствам-членам рекомендуется регулярно обмениваться информацией о национальной политике и мерах, касающихся отзыва товаров в связи с вопросами безопасности и требований к безопасности;

d) роль ЮНКТАД: ЮНКТАД предлагается оказывать государствам-членам помощь в совершенствовании национальных и региональных систем обеспечения безопасности потребительских товаров в целях более действенной защиты потребителей и предупреждения оборота небезопасных потребительских товаров в других странах; и обеспечить обмен информацией о ходе осуществления и практическом опыте, проанализировать эту информацию и представить Генеральной Ассамблее доклад по этому вопросу, приурочив его представление к проведению девятой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса.

Источник: [TD/RBP/CONF.9/9](#).

84. Межправительственная группа экспертов продолжала эффективно работать над достижением консенсуса. На своей восьмой сессии Межправительственная группа экспертов приветствовала декларацию о разрешении трансграничных споров и возмещении ущерба потребителям. Декларация рекомендует государствам-членам проводить политику, согласующуюся с руководящими принципами Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, направленную на создание эффективных механизмов разрешения потребительских споров и возмещения ущерба, особенно в трансграничных случаях; призывает государства-члены развивать международное сотрудничество; рекомендует государствам-членам улучшать понимание бизнесом необходимости внедрения эффективных систем разрешения потребительских споров, особенно в трансграничных делах; и просит ЮНКТАД подготовить предложение о том, как она могла бы помочь в достижении целей декларации⁷⁵.

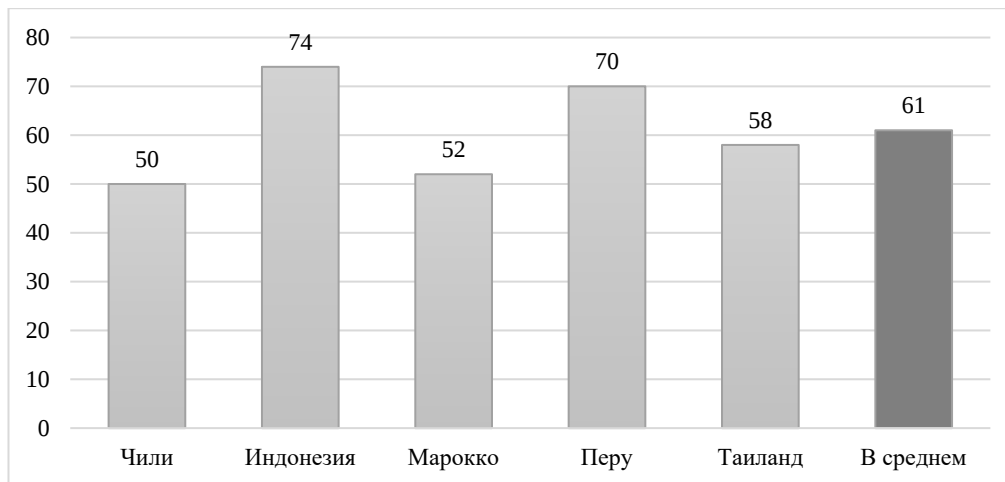
85. Межправительственная группа экспертов проводит добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей, направленные на оценку национальных правовых, политических и институциональных основ защиты прав потребителей и их реализации, выявление сильных сторон и пробелов и формулирование рекомендаций по их устранению. На сегодняшний день экспертную оценку прошли Габон, Индонезия, Марокко, Перу, Таиланд и Чили⁷⁶. Внутренняя оценка воздействия, проведенная в 2023 году за период 2018–2022 годов, показала, что экспертные обзоры привели к значительному улучшению нормативно-правовой базы в области защиты прав потребителей в странах, прошедших экспертную оценку, при этом средний показатель выполнения рекомендаций составил 61 процент (рис. 3)⁷⁷.

⁷⁵ [TD/B/C.I/CPLP/42](#).

⁷⁶ [TD/B/C.I/CPLP/24](#), [TD/B/C.I/CPLP/35](#), [TD/B/C.I/CPLP/18](#), [TD/B/C.I/CPLP/13](#), [TD/RBP/CONF.9/7](#), [TD/B/C.I/CPLP/30](#).

⁷⁷ [TD/B/C.I/CPLP/40](#).

Рис. 3

Добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей: общий показатель выполнения рекомендаций

Источник: [TD/B/C.I/CPLP/40](#).

86. На сессиях Межправительственной группы экспертов проводятся обзоры деятельности по наращиванию потенциала и оказанию технической помощи развивающимся странам в разработке и обеспечении соблюдения законов и политики в области защиты прав потребителей, и в этих обзорах отмечается, что соответствующие страны испытывают значительное удовлетворение от этой деятельности⁷⁸.

87. Межправительственная группа экспертов рассматривает соответствующие исследования, документы и доклады соответствующих организаций системы Организации Объединенных Наций и других международных организаций и сетевых объединений, обменивается информацией о программах работы и темах консультаций и определяет проекты для совместного осуществления и возможности для сотрудничества в деле оказания технической помощи. ЮНКТАД разработала инициативы по налаживанию сотрудничества со многими региональными и международными организациями, заинтересованными в защите прав потребителей, в том числе с Ассоциацией государств Юго-Восточной Азии; Общим рынком Востока и Юга Африки; Международной организацией потребителей; Центральноеафриканским экономическим и валютным сообществом; Евразийской экономической комиссией; Европейской комиссией; Ибеоамериканским форумом агентств по защите прав потребителей; Международной сетью по вопросам защиты прав потребителей и правоприменительной практики; Международной организацией по стандартизации; Организацией экономического сотрудничества и развития; и Организацией американских государств. В системе Организации Объединенных Наций ЮНКТАД наряду с Германией и Международной организацией потребителей является сопредседателем сети «Одна планета» — Программы информирования потребителей в интересах устойчивого потребления и производства Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде; и совместно с Экономической и социальной комиссией ООН для Западной Азии организует Арабский форум по защите прав потребителей. ЮНКТАД осуществляет деятельность в области технического сотрудничества с Фондом капитального развития Организации Объединенных Наций, Экономической комиссией Организации Объединенных Наций для Африки и Экономической и социальной комиссией Организации Объединенных Наций для Азии и Тихого океана. ЮНКТАД сотрудничает с региональными и

⁷⁸ [TD/B/C.I/CPLP/3](#), [TD/B/C.I/CPLP/8](#), [TD/B/C.I/CPLP/14](#), [TD/B/C.I/CPLP/19](#), [TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CPLP/60](#), [TD/B/C.I/CPLP/31-TD/B/C.I/CPLP/65](#), [TD/B/C.I/CPLP/36-TD/B/C.I/CPLP/71](#), [TD/B/C.I/CPLP/41-TD/B/C.I/CPLP/76](#).

международными сетями по защите прав потребителей, чтобы добиться максимального синергетического эффекта.

V. Темы для рассмотрения

88. Респонденты, ответившие на вопросник ЮНКТАД, назвали возможные приоритеты ЮНКТАД в области защиты прав потребителей. Государства подчеркнули необходимость активного международного сотрудничества, согласованных стандартов и инновационных решений возникающих проблем. Среди приоритетов — укрепление безопасности потребителей на цифровых рынках, решение проблем устойчивости и устранение различий в защите прав потребителей в разных регионах. Особое внимание уделялось трансграничному сотрудничеству, особенно в области мониторинга электронной торговли, обеспечения безопасности продукции и борьбы с мошенничеством. Заинтересованные стороны также подчеркнули важность разработки инструментов, таких как типовые законы и руководства по передовой практике, для оказания помощи структурам, не имеющим достаточных ресурсов. В центре внимания были такие темы, как конфиденциальность данных, устойчивое потребление и справедливое финансирование, с акцентом на расширение прав и возможностей потребителей через образование и совместное формулирование политики.

89. Респонденты также указали на некоторые области, в которых работа Межправительственной группы экспертов может быть улучшена: можно было бы расширить усилия по наращиванию потенциала, чаще проводя для конкретных регионов семинары, посвященные таким проблемам, как защита цифровых потребителей, трансграничное правоприменение и регулирование электронной торговли; можно было бы поощрять государственно-частные партнерства для привлечения ресурсов на кампании по просвещению потребителей, укрепления нормативно-правовой базы и продвижения инновационных решений возникающих проблем; можно было бы разработать всеобъемлющее руководство по мониторингу цифровых транзакций для решения проблем, возникающих на цифровых торговых площадках и связанных в том числе с темными схемами, индивидуальным ценообразованием и конфиденциальностью данных; можно было бы подготовить всеобъемлющее руководство по необходимым правовым и институциональным основам безопасности потребительских товаров; в периоды между ежегодными сессиями можно было бы проводить регулярные последующие совещания для поддержания динамики, а заблаговременный выпуск программ работы и расписаний способствовал бы более широкому участию; первоочередное внимание можно было бы уделять улучшению координации благодаря сотрудничеству с другими международными организациями и сетевыми объединениями, а также активному привлечению к дискуссиям научных кругов, гражданского общества и ассоциаций потребителей; развивающимся странам можно было бы предоставлять специализированную техническую помощь, в том числе в форме финансирования их участия, создания таких инструментов, как типовые законы, и обеспечения доступа к практическим руководствам, в интересах дальнейшего укрепления глобальной защиты прав потребителей; онлайн-платформы для сотрудничества могли бы помочь поддерживать связь в режиме реального времени, служить хранилищем общих ресурсов и обеспечивать постоянное взаимодействие между членами. Такие меры укрепили бы возможности Межправительственной группы экспертов эффективно содействовать прогрессу в области защиты прав потребителей.

90. Делегаты девятой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса могли бы поразмышлять над возможными темами, касающимися законодательства и политики в области конкуренции, на которых ЮНКТАД следует сосредоточиться в течение следующих пяти лет. При определении возможных тем для рассмотрения на сессиях

Межправительственной группы экспертов в течение следующих пяти лет государства-члены могли бы изучить следующие вопросы:

- a) Каковы новые тенденции и проблемы в области защиты прав потребителей, на которых ЮНКТАД следует сосредоточить внимание?
 - b) Какие положения руководства для защиты интересов потребителей требуют дальнейшего обсуждения, применения и возможного пересмотра?
 - c) Каким образом можно мобилизовать ресурсы для поддержки применения руководящих принципов для защиты интересов потребителей и осуществления мандата ЮНКТАД в области защиты прав потребителей?
-