



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

Distr.: General
18 April 2024
Russian
Original: English

Совет по торговле и развитию
Комиссия по торговле и развитию
Межправительственная группа экспертов
по законодательству и политике в области
защиты прав потребителей
Восьмая сессия
Женева, 1 и 2 июля 2024 года
Пункт 8 предварительной повестки дня

**Оценка воздействия добровольных экспертных обзоров
законодательства и политики в области защиты прав
потребителей ЮНКТАД**

Резюме

Добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей проводятся по просьбе государств-членов и направлены на оценку национальных правовых, государственно-политических и институциональных основ защиты прав потребителей и их реализации, выявление сильных сторон и пробелов и выработку рекомендаций по улучшению. В 2018–2023 годах экспертные обзоры были проведены в отношении Марокко, Индонезии, Перу, Чили, Таиланда и Габона. Первые пять стран, ставших объектами экспертного обзора, выполнили в среднем 61 процент вынесенных по его итогам рекомендаций. Большинство стран, ставших объектами экспертного обзора, указали на бюджетные ограничения как на основное препятствие для выполнения оставшихся рекомендаций.

В настоящей заметке, призванной служить справочным материалом для будущих обзоров, рассматривается воздействие, которое экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей оказали на положение в странах, ставших объектами обзора. Кроме того, в ней описаны процедура обзора и процесс проведения обзоров, реализованных на сегодняшний день, а также методология, использованная для целей такой оценки. Обсуждаются результаты оценки и приводятся некоторые общие соображения, которыми поделились страны — объекты обзора. В заключение предлагаются выводы и рекомендации, а также вопросы для дальнейшего обсуждения.



I. Введение

1. 22 декабря 2015 года Генеральная Ассамблея приняла резолюцию 70/186 о защите интересов потребителей, содержащую пересмотренные Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей и решение о создании в рамках ЮНКТАД Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей для обеспечения соответствующего институционального механизма. Генеральная Ассамблея признала тот факт, что, хотя со времени принятия Руководящих принципов в 1985 году в деле защиты интересов потребителей на нормативном уровне был достигнут значительный прогресс, этот прогресс не обеспечивает последовательного повышения эффективности и скоординированности усилий по защите интересов потребителей во всех странах и во всех сферах торговли. Она также постановила, что Межправительственная группа экспертов, среди прочих функций, будет обеспечивать проведение добровольных независимых обзоров национальной политики государств-членов в области защиты интересов потребителей, проводимой в жизнь профильными национальными органами¹.

2. В 2005 году ЮНКТАД приступила к проведению добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области конкуренции, ориентированных на развивающиеся страны². Эти экспертные обзоры были посвящены оценке полноты и качества правовой и институциональной основ в области конкуренции, а также эффективности применения законодательства в области конкуренции в государствах-членах. По результатам двух оценок, проведенных в 2014 и 2015 годах, был сделан вывод о том, что добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области конкуренции оказали положительное воздействие, способствуя процессу политических и институциональных реформ. Экспертные обзоры были, кроме всего прочего, инновационными; в двух случаях объектом оценки выступала региональная экономическая организация, а именно Западноафриканский экономический и валютный союз, в отношении которого был проведен обзор одновременно с обзором Бенина и Сенегала. В некоторых случаях в ходе обзоров внимание уделялось сразу нескольким странам, как, например, при проведении трехстороннего обзора Объединенной Республики Танзания, Замбии и Зимбабве и двухстороннего обзора Фиджи и Папуа — Новой Гвинеи.

3. Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей на своей первой сессии рассмотрела метод своей работы и программу работы на 2016–2020 годы, обсудила добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей и предложила всем государствам-членам и их органам по защите прав потребителей на добровольной основе оказывать ЮНКТАД содействие в этой области³. В 2020 году восьмая Конференция Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой постановила, что ЮНКТАД следует учредить рабочую группу по методам проведения добровольных экспертных обзоров ЮНКТАД⁴. Появившиеся в результате пересмотренные методологические руководящие принципы проведения экспертных обзоров были одобрены Межправительственной группой экспертов на ее шестой сессии и с тех пор применяются ЮНКТАД⁵.

4. ЮНКТАД — первая международная организация, которая организует подобные мероприятия. Добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей были проведены в Марокко (2018 год),

¹ A/RES/70/186.

² URL: <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/voluntary-peer-review-of-competition-law-and-policy>.

³ TD/B/C.I/CPLP/2; TD/B/C.I/CPLP/4.

⁴ TD/RBP/CONF.9/9.

⁵ TD/B/C.I/CPLP/32.

Индонезии (2019 год), Перу (2020 год), Чили (2021 год), Таиланде (2022 год) и Габоне (2023 год). Опираясь на этот опыт, авторы настоящей записки подробно излагают результаты первоначальной оценки уровня выполнения рекомендаций экспертных обзоров, которые послужат основой для дальнейшей работы. Приводится описание экспертных обзоров и общая информация по шести странам, в которых был проведен обзор, а затем результаты оценки выполнения рекомендаций с учетом уровня общего выполнения и уровня выполнения рекомендаций, касающихся правовых и институциональных основ. Представлены некоторые общие соображения, которыми поделились страны — объекты обзора. В заключение предлагаются выводы и рекомендации, а также вопросы для дальнейшего обсуждения.

II. Добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей

5. Экспертные обзоры дают странам возможность проанализировать свои системы, правоприменение и практику, а также изучить опыт более передовых учреждений, чтобы усовершенствовать свои режимы и повысить эффективность работы своих ведомств. Они также являются важными инструментами выявления передового международного опыта и налаживания сотрудничества с региональными и международными партнерами. Интерактивный характер обсуждений в рамках экспертных обзоров способствует обмену знаниями и опытом между органами власти на региональном и международном уровнях. Такие обсуждения поощряют взаимопонимание, открывая путь к неформальному сотрудничеству. Ориентирами для экспертных оценок служат Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей и другие политические рекомендации, разработанные соответствующими региональными и международными учреждениями, такими как Ассоциация государств Юго-Восточной Азии (АСЕАН) и Организация экономического сотрудничества и развития⁶.

6. Добровольные экспертные обзоры направлены на достижение следующих целей:

- a) дать внешнюю независимую оценку эффективности законодательства и политики в области защиты прав потребителей в рассматриваемой стране;
- b) выявить области, требующие совершенствования правовой и институциональной основ, и существующие проблемы, что будет способствовать повышению качества и эффективности и укреплению режима защиты прав потребителей;
- c) оценить степень осведомленности заинтересованных сторон в вопросах защиты прав потребителей, а также их вклад в этой области;
- d) сформулировать и рекомендовать соответствующие меры, действия и инициативы, разработанные в соответствии с особенностями экономики и стадией развития каждой страны, для решения стоящих перед ней задач и улучшения ситуации;
- e) оказать поддержку в выполнении рекомендаций экспертного обзора путем разработки проектов по наращиванию потенциала в консультации со страной, в отношении которой проводился экспертный обзор.

7. Экспертные обзоры состоят из следующих трех этапов: консультационный, включающий сбор информации, миссию по установлению фактов и составление проекта доклада независимым экспертом; интерактивная сессия ЮНКТАД; этап распространения выводов и рекомендаций. Отправной точкой обзорного процесса является официальное обращение органа по защите прав потребителей одного из государств-членов с просьбой о проведении обзора через постоянное представительство в Женеве. Консультации начинаются с официального согласия на проведение обзора и уточнения потребностей (в частности, необходимости

⁶ URL: <https://www.aseanconsumer.org/> и <https://www.oecd.org/sti/consumer/>.

обеспечения внебюджетного финансирования), после чего страна, подлежащая обзору, определяет сферу охвата и отбирает экспертов и рецензентов, ориентируясь на рекомендации ЮНКТАД. Сбор соответствующей информации обычно включает в себя миссию по установлению фактов в рассматриваемой стране и составление проекта доклада для рассмотрения Межправительственной группой экспертов. Второй этап предполагает организацию интерактивной сессии в рамках сессии Межправительственной группы экспертов, на которой страна, в отношении которой проводится обзор, эксперты и другие участники обсуждают выводы и рекомендации, обмениваются опытом и передовой практикой. На заключительном этапе выводы и рекомендации распространяются среди всех заинтересованных сторон в стране — объекте обзора. В тех случаях, когда принимается решение о предоставлении финансирования, поддержка выполнения рекомендаций осуществляется в рамках проекта технического сотрудничества ЮНКТАД. Средний совокупный бюджет добровольных экспертных обзоров составляет 60 000 долл. США, при этом половина обзоров финансировалась за счет собственных средств страны, в которой проводился экспертный обзор, а половина — на средства партнеров по процессу развития.

8. Более подробная информация содержится в Рамках проведения добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области защиты прав потребителей, которые содержат обоснование необходимости проведения таких обзоров и описание методологии, а также в пересмотренном методологическом руководстве по проведению экспертных обзоров⁷.

III. Общая информация о добровольных экспертных обзорах

9. В настоящей главе в хронологическом порядке приводится краткая информация о шести экспертных обзорах, проведенных с 2018 года. В таблице представлена общая информация по странам, в которых был проведен экспертный обзор, чтобы облегчить понимание правового и институционального ландшафта в каждой из них.

Страны, в которых был проведен экспертный обзор: общая информация

<i>Год обзора</i>	<i>Страна</i>	<i>Основной закон о защите прав потребителей</i>	<i>Главный орган по защите прав потребителей</i>
2018	Марокко	Закон № 31-08 о мерах по защите прав потребителей, 2008 год	Департамент по защите прав потребителей, Министерство промышленности и торговли
2019	Индонезия	Закон № 8 о защите прав потребителей, 1999 год	Национальное агентство по защите прав потребителей
2020	Перу	Закон № 29571 о кодексе защиты прав потребителей, 2010 год	Национальный институт защиты конкуренции и охраны интеллектуальной собственности (ИНДЕКОПИ)
2021	Чили	Закон № 19496 о защите прав потребителей, 1997 год	Национальная служба по защите прав потребителей
2022	Таиланд	Закон № В Е 2522 («Закон о защите прав потребителей»), 1979 год	Управление по защите прав потребителей

⁷ TD/B/C.I/CPLP/6. URL: <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews>.

Год обзора	Страна	Основной закон о защите прав потребителей	Главный орган по защите прав потребителей
2023	Габон	н/п	Генеральный директорат по вопросам конкуренции и потребления

Источник: ЮНКТАД. Итоговые доклады обзоров см. на веб-сайте <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/voluntary-peer-review-of-consumer-protection-law-and-policy>.

10. Марокко стало первым государством-членом, представившим просьбу о проведении в нем обзора; экспертный обзор в отношении этой страны состоялся в 2018 году, и в качестве экспертов выступили представители правительств Бельгии, Ливана и Португалии. На сегодняшний день Марокко выполнило 52 процента вынесенных рекомендаций.

11. Индонезия стала вторым государством-членом, в котором был проведен экспертный обзор. Национальное агентство по защите прав потребителей обратилось с соответствующей просьбой в 2019 году в рамках общих усилий Индонезии по укреплению национальной системы защиты прав потребителей. В качестве экспертов выступили представители правительств Бразилии, Испании и Европейского союза. На сегодняшний день Индонезия выполнила 74 процента вынесенных рекомендаций.

12. В ходе экспертного обзора в 2020 году Перу просило рассмотреть следующие приоритетные области, определенные ИНДЕКОПИ: укрепление комплексной национальной системы защиты прав потребителей (набор принципов, стандартов, процедур, методов и инструментов, гармонизирующих государственную политику в области защиты прав потребителей, действующий на основе союза между центральным правительством, потребителями и предпринимательским сообществом); электронная торговля и экономика совместного потребления; безопасность потребительских товаров; механизмы разрешения споров, особенно трансграничные. В качестве экспертов выступили представители правительств Австралии, Италии и Соединенных Штатов Америки. На сегодняшний день Перу выполнило 70 процентов вынесенных рекомендаций.

13. В Чили экспертный обзор был проведен в 2021 году. Национальная служба по защите прав потребителей выбрала следующие приоритетные направления для обзора: эффективность механизмов разрешения споров и возмещения ущерба; доступ потребителей к надлежащей информации, необходимой для обоснованного выбора; надлежащая инфраструктура для разработки и осуществления политики в области защиты интересов потребителей и для контроля за ее осуществлением. В качестве экспертов выступили представители правительств Германии, Республики Корея и Соединенных Штатов. На сегодняшний день Чили выполнило 50 процентов вынесенных рекомендаций.

14. В Таиланде экспертный обзор был проведен в 2022 году, и страна добилась прогресса в выполнении рекомендаций. Управление по защите прав потребителей определило в качестве приоритетной темы для анализа разрешение потребительских споров. В качестве экспертов выступили представители правительств Мексики и Швеции, а также сотрудники по оказанию исполнительной поддержки ректору Университета Нельсона Манделы в Южной Африке. На сегодняшний день Таиланд выполнил 58 процентов вынесенных рекомендаций.

15. В Габоне экспертный обзор был проведен в 2023 году. Основной темой обзора стало приведение национального законодательства в соответствие с утвержденной в 2019 году директивой о гармонизации защиты прав потребителей в Центральноеафриканском экономическом и валютном сообществе, разработанной при поддержке ЮНКТАД⁸. В качестве экспертов выступили представители правительств Марокко, Вьетнама и Соединенных Штатов. Этап распространения рекомендаций был

⁸ TD/RBP/CONF.9/6.

завершен в феврале 2024 года; в связи с этим оценка их выполнения еще не проводилась.

IV. Методология, использовавшаяся для оценки воздействия добровольных экспертных обзоров

16. Выводы, сделанные по итогам мониторинга выполнения рекомендаций добровольных экспертных обзоров, основаны на анализе ответов на вопросники ЮНКТАД, разосланные шести странам, в которых был проведен экспертный обзор, и на дополнительных исследованиях, проведенных секретариатом. Изучение представленных ответов позволило проанализировать уровень выполнения рекомендаций в пяти из шести стран, а именно в Чили, Индонезии, Марокко, Перу и Таиланде. Как уже отмечалось, в Габоне этап распространения рекомендаций завершился в феврале 2024 года, в связи с чем оценка уровня их выполнения еще не проводилась.

17. Все итоговые доклады экспертных обзоров содержат разделы, посвященные правовой и институциональной основам, описывают предпринятые шаги и правоприменение, когда это применимо, а также содержат выводы и рекомендации. Каждый доклад посвящен определенному режиму; рекомендации, таким образом, разнообразны и неоднородны. В рамках настоящего анализа рекомендации подразделяются на следующие категории: нормативно-правовая база, с рекомендациями в отношении государственной политики и законодательных мер, связанных с защитой прав потребителей; и институциональная основа, с рекомендациями в отношении вмешательства главного органа по защите прав потребителей и других государственных и частных заинтересованных сторон, таких как соответствующие министерства, отраслевые регулирующие органы, судебные органы, ассоциации потребителей и предприятия.

18. ЮНКТАД разработала балльную систему оценки эффективности выполнения рекомендаций на национальном уровне со следующей классификацией результатов:

а) выполнено (оценка: 1): рекомендация была полностью и успешно выполнена. Отмечается высокий уровень соблюдения и эффективности в деле включения рекомендованных мер по защите прав потребителей в национальную систему;

б) частично выполнено (оценка: 0,5): был достигнут определенный прогресс в выполнении рекомендации, но все еще остаются важные аспекты, требующие принятия дополнительных мер. Приложенные усилия признаются, однако подчеркивается необходимость дальнейших действий для обеспечения полной реализации;

с) не выполнено (оценка: 0): существенных шагов или действий по выполнению рекомендаций еще не было предпринято.

V. Оценка выполнения рекомендаций

19. Итогом мер, принятых странами — объектами обзора, стали различные уровни выполнения рекомендаций. В настоящей главе представлен анализ общего уровня выполнения и анализ выполнения рекомендаций, касающихся отдельно правовой и институциональной основ.

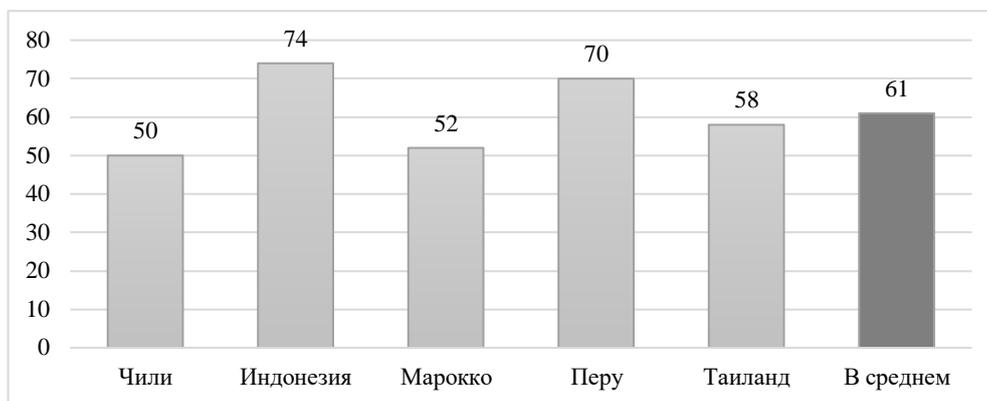
A. Общий уровень выполнения

20. Общий уровень выполнения рекомендаций добровольных экспертных обзоров законодательства и политики в области защиты прав потребителей высок. Первые пять стран, в которых был проведен экспертный обзор, выполнили в среднем 61 процент рекомендаций экспертного обзора (рис. 1) После проведения экспертных обзоров

агентства по защите прав потребителей активно взаимодействуют с директивными органами, стремясь обеспечить должный учет рекомендаций в отношении законодательства и государственной политики, а также в отношении институциональной основы. Большинство стран отмечают, что главным препятствием для выполнения оставшихся рекомендаций является ограниченность финансовых средств.

Рис. 1

Добровольные экспертные обзоры: общий уровень выполнения рекомендаций



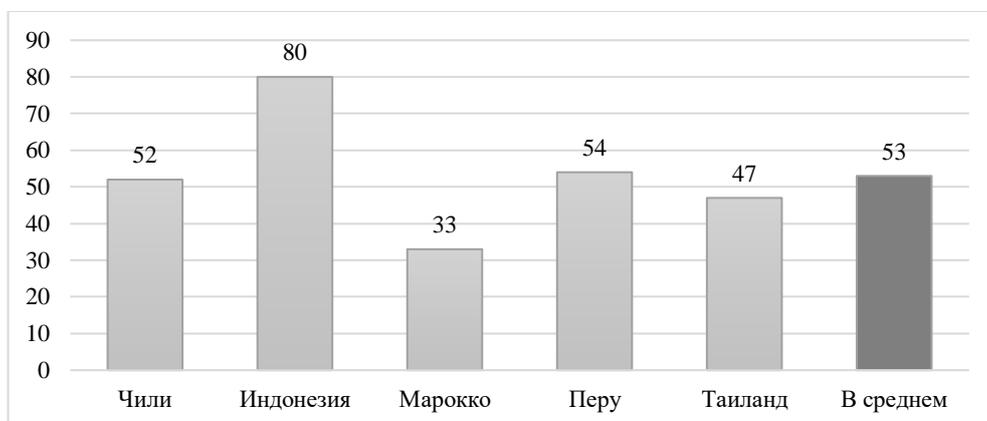
Источник: ЮНКТАД.

В. Выполнение рекомендаций, касающихся нормативно-правовой базы и государственной политики

21. Добровольные экспертные обзоры содержат раздел, посвященный основным законам о защите прав потребителей и государственной политике, направленной на защиту потребителей. Выносимые рекомендации касаются предложений по реформированию законодательства и по разработке или изменению существующей политики. Все страны частично выполнили рекомендации по пересмотру законодательной базы: средний показатель выполнения по пяти странам составляет 53 процента (рис. 2). Некоторые страны добились более значительного прогресса: так, Индонезия выполнила 80 процентов рекомендаций.

Рис. 2

Добровольные экспертные обзоры: уровень выполнения рекомендаций, касающихся нормативно-правовой базы и государственной политики



Источник: ЮНКТАД.

1. Марокко

22. По итогам экспертного обзора, проведенного в отношении этой страны, был сделан вывод о том, что ее правовая и институциональная основы защиты прав потребителей хорошо проработаны и полностью функционируют. Для дальнейшего укрепления системы защиты прав и интересов потребителей эксперты рекомендовали усовершенствовать законодательную базу. В настоящее время Марокко находится в процессе принятия закона, отражающего несколько вынесенных по итогам обзора рекомендаций. Этот закон будет в том числе включать примеры недобросовестной торговой практики и новые положения об электронной торговле, соответствующие Руководящим принципам Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, а также предоставлять расширенные полномочия Департаменту по защите прав потребителей, с тем чтобы он мог проводить расследования, применять административные санкции и налагать судебные запреты.

2. Индонезия

23. В ходе экспертного обзора, проведенного в отношении этой страны, было установлено, что внедрение правил защиты прав потребителей в ней осуществляется по децентрализованной модели, в которой участвуют сразу несколько ответственных отраслевых министерств и отраслевых регуляторов местного и национального уровней. Такая модель сопряжена с определенными проблемами, поскольку меры политики и законодательные и нормативные акты, разработанные различными ответственными ведомствами, могут дублировать друг друга. Поэтому по итогам обзора было рекомендовано внести поправки в закон о защите прав потребителей, в частности уточнить сферу применения этого закона по отношению к нормативным актам отраслевых органов. Чтобы выполнить эту рекомендацию, Индонезия представила в Конгресс законопроект о защите прав потребителей, который должен быть принят в 2024 году; законопроект изменяет сферу применения старого закона и отражает другие рекомендации экспертного обзора, в частности касающиеся решения новых проблем, таких как онлайн-транзакции и трансграничные сделки в различных секторах. Ключевым новшеством стало внедрение интегрированной системы подачи жалоб, которая позволяет потребителям подавать жалобы через электронную интегрированную национальную платформу по разделам, основанным на отраслевых категориях или стоимости сделки. Однако рекомендация о разработке законов, касающихся защиты данных и суверенитета в электронной торговле, остается частично выполненной и требует дальнейшего внимания для обеспечения всеобъемлющего учета в цифровом ландшафте. В рекомендациях предлагается также пересмотреть существующие нормативные акты, изданные отраслевыми министерствами и регулируемыми органами, в целях обеспечения большей согласованности и выработки более эффективного механизма защиты прав потребителей. Национальное агентство по защите прав потребителей приняло меры по пересмотру некоторых нормативных актов, в частности пересмотрело процедурные аспекты обеспечения защиты прав потребителей и урегулирования споров в режиме онлайн в Индонезии.

3. Перу

24. По итогам экспертного обзора был сделан вывод о том, что система защиты прав потребителей в Перу является эффективной. Нормативно-правовая база и государственная политика страны характеризуются содержательностью и сбалансированностью. Были даны рекомендации по приоритетным областям, определенным ИНДЕКОПИ. Перу прилагает усилия для повышения качества нормативных актов национального уровня. Первичные программы повышения качества регулирования направлены на информирование граждан об общественных проблемах, выявленных государственными органами на национальном уровне, при этом меры по урегулированию этих проблем подвергаются анализу для целей определения эффективности регулирования. В этом контексте ИНДЕКОПИ, действуя в соответствии с рекомендациями обзора, разработал несколько новых процессов для защиты потребителей. Так, в целях расширения доступа потребителей к правосудию был предложен единый канал подачи жалоб. Действующая система предполагает

подачу жалоб в различные государственные органы, входящие в интегрированную национальную систему защиты прав потребителей. Для решения проблемы большого количества судебных разбирательств ИНДЕКОПИ предложил потребителям до подачи жалоб в его органы обращаться к поставщикам и продолжал популяризовать альтернативные механизмы разрешения споров, в частности отражать такие альтернативные способы разрешения в руководствах и рекомендациях для потребителей. Если в ходе медиации между потребителем и предприятием соглашения достичь не удастся, ИНДЕКОПИ предоставляет потребителю информацию о возможности обращения в арбитраж. Было разработано практическое руководство по арбитражному разрешению потребительских споров, призванное укрепить систему потребительского арбитража, а в 2023 году был разработан план поощрения использования арбитража⁹.

25. В ходе обзора были выявлены две области, в которых можно было бы усовершенствовать государственную политику. Эти области соответствуют законным потребностям, обозначенным в Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, а именно: защите потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, и обеспечению защиты потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли. Чтобы выполнить эти рекомендации, Перу готовит к изданию обновленную национальную политику в области защиты и охраны прав потребителей на период до 2030 года, предусматривающую защиту потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. В целях сбора информации о положении пожилых людей, инвалидов и ЛГТБИ Перу с 2022 года осуществляет мониторинг и проводит исследования, результаты которых подробно изложены в документе «Профиль уязвимых потребителей и их потребительский опыт»¹⁰. ИНДЕКОПИ отметил, что уязвимые потребители, проживающие в сельской местности, пока не были охвачены этими усилиями.

26. Национальная политика по защите и охране прав потребителей на период до 2030 года включает положения об электронной торговле. ИНДЕКОПИ опубликовал документ под названием «Предложения по защите прав потребителей в сфере электронной торговли и обеспечению безопасности продукции»¹¹; содержащиеся в нем рекомендации были включены Конгрессом в законопроект, который в настоящее время находится на стадии обсуждения. ИНДЕКОПИ отмечает, что для укрепления позиции потребителей в сфере цифровой экономики необходимы дополнительные ресурсы, выделение которых было рекомендовано по итогам экспертного обзора.

27. В рекомендациях по разрешению споров и возмещению ущерба подчеркивается необходимость введения в действие механизма подачи коллективных исков и отмечается, что потребительским ассоциациям и специальным группам потребителей следует разрешить напрямую инициировать коллективные иски в судах без предварительной санкции со стороны ИНДЕКОПИ. В настоящее время изучается проект постановления о внесении изменений в кодекс защиты прав потребителей. В ходе обзора было установлено, что ИНДЕКОПИ мог бы добиться максимального эффекта от своей работы за счет улучшения внутреннего процесса инициирования коллективных исков. С 2022 года существует специальная группа, занимающаяся оценкой дел, связанных с предполагаемым групповым воздействием на потребителей, и определением целесообразности возбуждения судебных разбирательств. ИНДЕКОПИ разрабатывает проект постановления, устанавливающего сроки, правила, условия и ограничения, регулирующие его полномочия по возбуждению судебных разбирательств в защиту коллективных интересов потребителей.

⁹ URL: https://www.INDECOPI.gob.pe/documents/51084/402080/Guia_Arbitraje-Consumo_Nov_2020/7253ed1f-0311-4d2f-78b6-318ff4d054b3.

¹⁰ URL: <https://www.consumidor.gob.pe/-/perfil-del-consumidor-vulnerable-y-su-experiencia-en-el-consumo>.

¹¹ URL: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1783379-propuestas-para-la-proteccion-del-consumidor-en-el-comercio-electronico-y-la-seguridad-de-productos>.

28. Другие рекомендации были направлены на децентрализацию сервисов ИНДЕКОПИ, укрепление сотрудничества в рамках интегрированной национальной системы защиты прав потребителей и поощрение активного участия местных и региональных органов власти в инициативах по защите прав потребителей. В целях их выполнения в Перу в 2023 году был принят закон, направленный на расширение участия провинциальных и районных муниципалитетов в деятельности по защите прав потребителей. ИНДЕКОПИ создал несколько координационных центров и бюро по защите прав потребителей в местных и региональных органах власти на основе официальных соглашений.

4. Чили

29. Экспертный обзор показал, что в области защиты прав потребителей был достигнут значительный прогресс, свидетельствующий о стремлении к укреплению системы и об актуальности защиты прав потребителей как вопроса, стоящего на повестке дня государственных органов. По итогам обзора было рекомендовано рассмотреть вопрос о включении в Конституцию положений о защите прав потребителей. Национальная служба по защите прав потребителей подготовила технический справочный документ по вопросу о целесообразности закрепления прав потребителей в Конституции в качестве одной из основных гарантий (вставка 1).

Вставка 1

Чили: конституционная основа защиты прав потребителей

В январе 2022 года ЮНКТАД представила в Конституционное собрание рекомендации добровольного экспертного обзора законодательства и политики Чили в области защиты прав потребителей, поскольку одна из рекомендаций в итоговом докладе экспертного обзора касалась рассмотрения вопроса о включении защиты прав потребителей в Конституцию¹². Чили запросило консультативное заключение по вопросу о конституционной защите прав потребителей. В полученном заключении было отмечено, что, согласно информации из Всемирной карты защиты прав потребителей ЮНКТАД, конституции 56 процентов стран, ответивших на соответствующий вопросник, в частности большинства стран Латинской Америки, содержат положения о защите прав потребителей. Был проанализирован опыт Аргентины, Многонационального Государства Боливия, Бразилии, Испании, Колумбии, Мексики, Перу и Чили и были предложены два альтернативных текста с учетом правовых институциональных традиций страны. Проект конституции содержит новые положения, касающиеся защиты прав потребителей. Конституционный процесс еще не был завершен.

Источник: TD/B/C.I/CPLP/36–TD/B/C.I/CLP/71.

30. По итогам обзора были вынесены рекомендации по урегулированию различных вопросов, в частности таких, как безопасность продукции, регулирование электронной торговли и разумные пределы возмещения расходов сторонам, выступающим в качестве официальных истцов. Был также сделан акцент на расширении сферы действия механизма, отвечающего за выплату компенсаций и предоставление возмещения и репараций в рамках коллективных исков. Национальная служба по защите прав потребителей отметила такие достижения, как разработка правил в сфере электронной торговли и ряд поправок, направленных на повышение безопасности продукции. Кроме того, в настоящее время обсуждается закон, который предоставит Службе санкционные полномочия. Служба указала, что прогресс в разработке законодательных поправок, касающихся коллективных исков и возмещения ущерба, пока не был достигнут.

31. Что касается государственной политики, то по итогам экспертного обзора было рекомендовано в качестве приоритетной задачи реализовать в координации с

¹² URL: <https://unctad.org/meeting/dissemination-unctads-voluntary-peer-review-consumer-protection-law-and-policy-chile>.

различными государственными агентствами по защите прав потребителей адресную стратегию, уделяя особое внимание уязвимым потребителям. Национальная служба по защите прав потребителей укрепила отношения с ключевыми заинтересованными сторонами. Для обеспечения правовой определенности на рынках и с учетом мандата Службы на вынесение толковательных заключений в отношении законодательства о защите прав потребителей эксперты обзора рекомендовали укрепить административное толкование путем своевременной публикации соответствующих и недвусмысленных заключений для информирования потребителей. Национальная служба по защите прав потребителей отметила, что ее толковательные механизмы теперь используются населением, а административные циркуляры публикуются в средствах массовой информации.

32. В обзоре отмечается, что в центре внимания государственной политики в области защиты прав потребителей в Чили находится финансовое просвещение, а потому этой стране рекомендуется включить предмет финансовой грамотности в школьную программу и содействовать подготовке учителей по вопросам финансовой грамотности и защиты прав потребителей. Национальная служба по защите прав потребителей выполнила соответствующие рекомендации, в том числе разработала руководство по финансовой грамотности и финансовому просвещению. К числу рекомендаций, ожидающих выполнения, относятся рекомендации по совершенствованию рамочной основы подготовки предложений в отношении политики, например рекомендация о развитии первичных источников информации и исследовании поведения потребителей, а также рекомендации по укреплению механизмов разрешения индивидуальных споров.

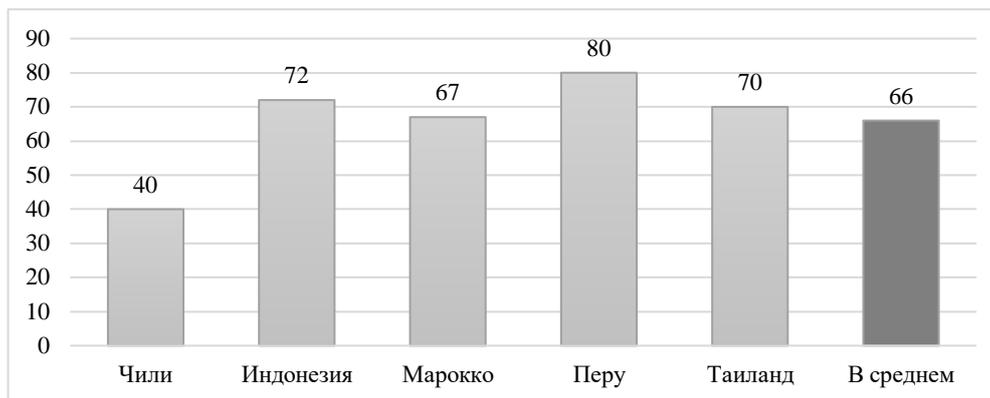
5. Таиланд

33. Экспертный обзор показал, что Таиланду необходимо усовершенствовать часть своей законодательной базы, чтобы внедрить в нее международные стандарты, касающиеся электронной торговли, потребителей, находящихся в уязвимом положении, и безопасности продукции. Чтобы учесть потребности уязвимых потребителей и особенности электронной торговли, Таиланд внес поправки в свое законодательство, в частности добавил к определению «небезопасного товара» определение «небезопасной услуги». В соответствии с рекомендациями, вынесенными по итогам обзора, Управление по защите прав потребителей в первые два года после принятия рекомендаций предложило поправки, касающиеся регулирования потребительских договоров, гарантий и возвратов. Эти предложения пока не были отражены в законодательстве. По итогам экспертного обзора Таиланду было также рекомендовано унифицировать определение потребителей, что пока не было сделано. Среди других рекомендаций, ожидающих выполнения, — рекомендации по пересмотру закона об электронных сделках и закона об ответственности производителя товара, в частности об унификации обозначенных в них критериев отнесения бремени доказывания.

C. Выполнение рекомендаций, касающихся институциональной основы

34. Добровольные экспертные обзоры содержат раздел, посвященный институциональным аспектам защиты прав потребителей, т. е. вмешательству в потребительскую политику со стороны главного органа по защите прав потребителей и других заинтересованных сторон, таких как соответствующие министерства, отраслевые регулирующие органы, судебные органы, ассоциации потребителей и предприятия. Для целей настоящей оценки все рекомендации, касающиеся таких субъектов, сгруппированы в разделе, посвященном «институциональной основе». Эти рекомендации направлены на повышение эффективности и результативности действий различных заинтересованных сторон, а также на укрепление координации и сотрудничества между ними. Уровень выполнения рекомендаций, касающихся институциональной основы, высок во всех пяти странах и составляет в среднем 66 процентов (рис. 3).

Рис. 3
Добровольные экспертные обзоры: уровень выполнения рекомендаций, касающихся институциональной основы



Источник: ЮНКТАД.

1. Марокко

35. Марокко полностью выполнило рекомендации, касающиеся наращивания национального потенциала. Департамент по защите прав потребителей организовал занятия для чиновников и судей, разработал программу обучения для членов ассоциаций по защите прав потребителей и предприятий, а также провел информационно-просветительские кампании в сотрудничестве с ассоциациями по защите прав потребителей. Рекомендации, касающиеся деятельности и полномочий Департамента, были выполнены частично. Для укрепления общественного авторитета Департамента было рекомендовано, чтобы Департамент выпускал консультативные заключения по правительственным постановлениям и политике в области защиты интересов потребителей, а также организовывал информационные кампании и повышал осведомленность о своей деятельности через веб-сайт. Департамент пока не выпускал консультативных заключений и не проводил информационных кампаний, но в настоящее время ведется работа по оптимизации его веб-сайта. Департамент продемонстрировал приверженность международному сотрудничеству, присоединившись в 2019 году к Международной сети по вопросам защиты прав потребителей и правоприменительной практики и подписав соглашения о сотрудничестве в области защиты прав потребителей с несколькими странами, включая Бахрейн, Оман и Саудовскую Аравию.

2. Индонезия

36. Экспертный обзор в отношении Индонезии выявил сложности в имплементации нормативно-правовых рамок защиты прав потребителей из-за большого количества организаций, отвечающих за политику в области защиты прав потребителей. Для координации усилий различных субъектов по итогам обзора было рекомендовано создать национальный совет по защите прав потребителей, который мог бы проводить регулярные консультации и обсуждения, направленные на повышение согласованности и эффективности политики. Национальное агентство по защите прав потребителей заявило, что такой совет пока не был создан, но межведомственное сотрудничество улучшилось. Агентство и Министерство торговли провели совместные мероприятия, посвященные Национальному дню защиты прав потребителей.

37. Для усиления консультативной роли Агентства по защите прав потребителей по итогам обзора было рекомендовано вменить в обязанность государственным органам официально отвечать на рекомендации Агентства в установленные сроки с указанием причин принятия или отклонения; интегрировать данные о жалобах, поступающие от различных министерств и регулирующих органов, и гармонизировать их использование; а также перевести Агентство в Канцелярию президента. Эти рекомендации были направлены на повышение эффективности мониторинга проблем

и тенденций в сфере защиты прав потребителей. Агентство заявило, что принятие его рекомендаций не является обязательным, но что в настоящее время прилагаются усилия по созданию системы сбора информации о жалобах, призванной облегчить мониторинг тенденций. Рекомендация о переводе Агентства в Канцелярию президента была выполнена.

38. Эксперты, проводившие обзор, определили области, требующие совершенствования, в частности в сфере подготовки и обучения, а также рекомендовали расширить сотрудничество с местными органами власти, чтобы повысить их профессионализм в разрешении потребительских споров; активизировать работу с бизнес-ассоциациями для поощрения более ответственной практики; и поощрять проведение лекций по защите прав потребителей в школах и университетах. Агентство проводит обучающие мероприятия для отраслевых министерств, регулирующих органов и бизнес-ассоциаций в целях содействия улучшению деловой практики. Кроме того, в школах и университетах проводятся различные учебные занятия по этой теме, и в настоящее время прилагаются усилия по включению вопросов защиты прав потребителей в учебные программы.

39. По итогам обзора было отмечено, что множественность ведомств, отвечающих за защиту прав потребителей, создает проблемы при рассмотрении и разрешении потребительских споров, и было рекомендовано поручить рассмотрение особо чувствительных потребительских споров, потенциально затрагивающих большое количество потребителей, Национальному агентству по защите прав потребителей. Было также отмечено, что рассмотрением мелких исков могут заниматься местные органы по урегулированию потребительских споров, при этом подчеркивалась необходимость выделения большего объема ресурсов для содействия найму и обучению персонала. Рекомендации были выполнены, за исключением рекомендации об увеличении объема ресурсов, выделяемых местным органам по урегулированию потребительских споров, поскольку не все местные администрации могут позволить себе выделить такие ресурсы.

40. Что касается международного сотрудничества, то в обзоре рекомендуется, чтобы Национальное агентство по защите прав потребителей активнее участвовало в работе Комитета АСЕАН по защите прав потребителей и подписало соглашения о сотрудничестве с государствами — членами АСЕАН. Агентство выполнило соответствующие рекомендации и участвует в переговорах, связанных с зоной свободной торговли АСЕАН-Австралия-Новая Зеландия и зоной свободной торговли АСЕАН-Китай, предоставляя материалы по вопросам защиты прав потребителей. Кроме того, оно сотрудничает с Агентством по защите прав потребителей Республики Корея и ассоциацией «Международный потребительский центр» в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии. Сотрудничество включает в себя обмен информацией о рассмотрении трансграничных претензий потребителей.

3. Перу

41. По итогам экспертного обзора в отношении Перу было отмечено, что национальная институциональная структура защиты прав потребителей в этой стране динамична и эффективна. Тем не менее стране еще есть куда стремиться в таких областях, как укрепление защиты прав потребителей в сфере цифровой экономики, удовлетворение потребностей потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении, и расширение сотрудничества с учреждениями, занимающимися безопасностью продукции и вопросами финансирования.

42. Что касается укрепления защиты прав потребителей в сфере цифровой экономики, то по итогам обзора было рекомендовано разработать план действий по учету конкретных аспектов цифровой экономики и создать механизмы повышения информированности и распространения информации среди потребителей. ИНДЕКОПИ сообщил о своих усилиях по формированию всех соответствующих рабочих групп, которым будет поручено подготовить такой план действий, и по разработке мероприятий, направленных на решение потенциальных проблем, возникающих в связи с ростом объема цифровой экономики. ИНДЕКОПИ приступил к проведению ряда просветительных мероприятий, в частности разработал

рекомендации для потребителей цифровых товаров в рамках мероприятий по электронной торговле и провел сравнительный анализ приложений доставки, а также разработал инфографику, посвященную теневым коммерческим схемам, и разместил ее в социальных сетях¹³.

43. По итогам обзора было рекомендовано активизировать усилия учреждений, отвечающих за защиту прав потребителей, по защите потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении, особенно малоимущих жителей сельских районов. ИНДЕКОПИ полностью выполнил эту рекомендацию и сотрудничает с различными государственными структурами в целях укрепления защиты потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении. В соответствии с вынесенными рекомендациями ИНДЕКОПИ сотрудничает с Министерством экономики и финансов в решении вопросов защиты уязвимых потребителей финансовых услуг, координирует свою деятельность со специализированным агентством по делам инвалидов и совместно с Министерством культуры участвует в реализации национальной стратегии «Перу без расизма», которая включает в себя многоязычные инициативы, нацеленные на охват коренного населения¹⁴. ИНДЕКОПИ опубликовал руководство для поставщиков, чтобы поощрить внедрение передовой практики в целях улучшения обращения с потребителями, находящимися в уязвимом или неблагоприятном положении, такими как женщины и ЛГБТИ люди¹⁵. Кроме того, ИНДЕКОПИ ведет переговоры с Организацией Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры о заключении соглашения о разработке просветительных кампаний для сельского населения.

44. Что касается повышения безопасности продукции, то по итогам обзора было рекомендовано укрепить сеть по вопросам безопасности потребительских товаров, внедрить систему оповещения и содействовать проведению информационных и просветительных кампаний. ИНДЕКОПИ выполнил рекомендации и добился более активного взаимодействия с ключевыми организациями. ИНДЕКОПИ ввел систему оповещения об опасных продуктах и услугах, которая, хотя и является отраслевой, в будущем, как ожидается, будет применяться и другими государственными организациями, занимающимися вопросами безопасности продукции. Что касается просветительных кампаний, то ИНДЕКОПИ организовал три учебных курса по безопасности продукции для предприятий, особенно микропредприятий и малых и средних предприятий, потребителей и ассоциаций потребителей.

45. Что касается защиты потребителей финансовых услуг, то эксперты, проводившие обзор, рекомендовали ИНДЕКОПИ укрепить отношения с Управлением по надзору в банковском секторе, страховом секторе и секторе администрирования частных пенсионных фондов и посоветовали двум учреждениям поддерживать друг друга в своей работе. Под руководством Управления и при участии Министерства экономики и финансов и Управления по надзору над рынками ценных бумаг был учрежден «круглый стол» по вопросам рыночного поведения, призванный обеспечить обмен информацией и планирование совместных действий по защите потребителей финансовых услуг и продуктов. ИНДЕКОПИ заявляет, что осуществляет постоянный обмен информацией с Управлением по надзору в банковском секторе: например, в настоящее время они работают над решением проблем потребителей, которым еще не были возмещены издержки, связанные с выявленными Управлением необоснованными сборами финансовых учреждений.

46. Обзор показал, что ИНДЕКОПИ располагает широким спектром альтернативных методов разрешения споров, таких как потребительский арбитраж,

¹³ URL: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1847131-presskit-cyber-wow-2021> и <https://www.gob.pe/institucion/INDECOPI/informes-publicaciones/3398561-comparativo-de-aplicativos-de-delivery>.

¹⁴ URL: <https://www.gob.pe/institucion/cultura/campa%C3%B1as/28921-estrategia-peru-sin-racismo>.

¹⁵ URL: <https://www.gob.pe/institucion/INDECOPI/informes-publicaciones/4091390-guia-de-buenas-practicas-contrala-discriminacion-por-identidad-de-genero-y-orientacion-sexual-en-el-consumo-y-la-publicidad>.

примирение и медиация. Для укрепления системы разрешения споров по итогам обзора было рекомендовано развивать систему урегулирования споров в режиме онлайн; подчеркивалась также важность заключения соглашений с иностранными ведомствами для урегулирования трансграничных споров. ИНДЕКОПИ выполнил большинство рекомендаций. Во время пандемии были созданы «виртуальные комнаты» для сторон спора, поощрялось направление уведомлений электронным способом, а слушания проводились с помощью веб-платформ. Кроме того, ИНДЕКОПИ подписал многостороннее соглашение о сотрудничестве с органами по защите прав потребителей Чили, Колумбии, Мексики и Соединенных Штатов в целях обмена информацией и оказания помощи в урегулировании трансграничных споров. В соответствии с обозначенной ИНДЕКОПИ приоритетной областью, касающейся укрепления интегрированной национальной системы защиты прав потребителей, в обзоре рекомендуется поощрять участие ассоциаций и частного сектора. ИНДЕКОПИ указал, что вопрос о финансировании ассоциаций потребителей был включен в повестку дня правительства на 2024 год. ИНДЕКОПИ провел тренинг для ассоциаций потребителей и организовал национальный конгресс потребителей с участием ассоциаций потребителей и государственных учреждений. В соответствии с рекомендациями, касающимися частного сектора, была создана рабочая группа для разработки инициатив по защите прав потребителей, ориентированных на микропредприятия и малые предприятия. Вместе с тем ИНДЕКОПИ сообщил, что вмешательство в сектор неформальных предприятий не могло быть осуществлено из-за критериев, принятых органами по урегулированию, которые ограничивают спектр возможных мер.

4. Чили

47. По итогам экспертного обзора в отношении Чили была определена ведущая роль Национальной службы по защите прав потребителей в определении национальной повестки дня и политики в области защиты прав потребителей и, в свете наличия нескольких органов с разнообразными мандатами, затрагивающими интересы потребителей, было рекомендовано укрепить механизмы межведомственного сотрудничества и создать совет для координации государственной политики всех органов, занимающихся вопросами защиты потребителей. Этот подход призван улучшить реализацию государственной политики с учетом многоотраслевого характера системы защиты прав потребителей. Национальная служба по защите прав потребителей частично выполнила эту рекомендацию, улучшив механизмы координации с ключевыми участниками; однако постоянный координирующий орган, такой как совет по государственной политике, еще не был создан. Другие рекомендации, направленные на укрепление институциональной основы, заключаются в следующем: необходимо повышать профессиональный уровень муниципальных служащих, занимающихся вопросами защиты прав потребителей; судебным органам следует обеспечить потребителям возможность обращаться в суд за разрешением споров и получать компенсацию. Национальная служба по защите прав потребителей провела тренинг для муниципальных служащих, ответственных за защиту прав потребителей; тренинги для судей пока не были организованы. По итогам обзора было также рекомендовано выделить Службе больше бюджетных ресурсов, но эта рекомендация пока остается невыполненной.

5. Таиланд

48. По итогам экспертного обзора в отношении Таиланда было отмечено, что институциональная основа защиты прав потребителей в этой стране может быть улучшена, так чтобы охватить потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении, и было рекомендовано укрепить сотрудничество с несколькими государственными учреждениями. Управление по защите прав потребителей особо отметило партнерские отношения с национальными учреждениями по уходу за пожилыми людьми, муниципальными колледжами и службой здравоохранения. Что касается приоритетного значения, придаваемого разрешению потребительских споров, то на институциональном уровне некоторые из рекомендаций были выполнены, например рекомендация по улучшению доступа

потребителей к правосудию и модернизации информационно-коммуникационной инфраструктуры в судах и Министерстве юстиции с целью охватить большее число потребителей. По итогам обзора было рекомендовано пересмотреть роль Управления в рассмотрении жалоб и посредничестве, укрепив его мандат как регулирующего органа и передав задачи и обязанности, связанные с рассмотрением жалоб и посредничеством, местным органам власти. Роль Управления еще не была официально пересмотрена, но рассмотрение жалоб потребителей было передано местным органам власти, что сопровождалось усилиями по укреплению потенциала этих органов в области урегулирования потребительских споров. Управление внедрило рекомендованный механизм распределения жалоб между государственными учреждениями. По итогам обзора было рекомендовано внедрить инструменты, необходимые для непрерывной оценки и обучения посредников, в целях обеспечения высокого качества посредничества, и Управление заявило, что выполнило эту рекомендацию. В целях активного вовлечения предприятий им было рекомендовано предлагать потребителям внутренние механизмы рассмотрения жалоб на безвозмездной основе. Кроме того, предприятиям было рекомендовано разместить на своих веб-сайтах ссылку на онлайн-сервисы Управления по рассмотрению жалоб и урегулированию споров. Управление сообщило о достигнутом прогрессе: например, в настоящее время ведутся переговоры с Управлением гражданской авиации, авиакомпаниями и онлайн-туристическими агентствами по вопросу о создании некоммерческого внутреннего механизма рассмотрения жалоб потребителей. После проведения обзора Управление активизировало проведение просветительных и информационных кампаний, посвященных правам потребителей и различным способам разрешения споров и возмещения ущерба, в частности онлайн-механизмам урегулирования. Наконец, Управление выполнило рекомендацию о сотрудничестве с Комиссией по защите персональных данных, чтобы добиться полного выполнения и соблюдения Закона о защите персональных данных. ЮНКТАД осуществила проект технического сотрудничества в области защиты прав потребителей в Индонезии и Таиланде (вставка 2).

Вставка 2

Проект технического сотрудничества ЮНКТАД по урегулированию потребительских споров в режиме онлайн: Индонезия и Таиланд

В 2020–2023 годах, в соответствии с рекомендациями экспертных обзоров, ЮНКТАД осуществила проект технического сотрудничества, посвященный урегулированию потребительских споров в режиме онлайн в Индонезии и Таиланде. И Индонезия, и Таиланд усовершенствовали свои рабочие процессы урегулирования потребительских споров с учетом мандатов и возможностей своих агентств по рассмотрению жалоб. Более 200 государственных служащих прошли обучение по юридическим, организационным и технологическим аспектам предоставления услуг по урегулированию потребительских споров в режиме онлайн.

Источник: ЮНКТАД. URL: <https://unctad.org/project/delivering-digital-trading-infrastructure-and-online-dispute-resolution-consumers-means>.

D. Общие соображения, которыми поделились страны — объекты обзора

49. Всем шести странам, в которых был проведен экспертный обзор, было предложено поделиться мнениями о преимуществах и трудностях, связанных с участием в добровольном экспертном обзоре, и о том, как обзор и его результаты повлияли на их текущие усилия по защите прав потребителей.

50. Марокко заявило, что экспертный обзор позволил провести новаторскую и беспристрастную оценку, итогом которой стали конкретные и выполнимые рекомендации. В результате неофициального сотрудничества с экспертами-рецензентами Марокко присоединилось к Международной сети по вопросам защиты

прав потребителей и правоприменительной практики, что позитивно сказалось на работе Департамента по защите прав потребителей. Проблемы с выполнением остальных рекомендаций связаны, в частности, с нехваткой средств, поэтому ЮНКТАД было предложено оказать техническую помощь и помощь в наращивании потенциала.

51. Индонезия отметила, что экспертный обзор сыграл важную роль в укреплении национальной системы защиты прав потребителей, способствуя обмену знаниями, сотрудничеству и проведению политических реформ на основе инновационных подходов и стратегий. Проблемы с выполнением оставшихся рекомендаций связаны со сложностью процессов правовых реформ и координации действий заинтересованных сторон, а также с бюджетными ограничениями. У ЮНКТАД была запрошена помощь в форме технического содействия, консультирования по вопросам политики, наращивания потенциала и поддержки в области мониторинга и оценки.

52. Перу заявило, что рекомендации, касающиеся государственной политики, были полезны при разработке обновленной государственной политики в области защиты и охраны прав потребителей на период до 2030 года, в которой делается упор на гендерные аспекты, уязвимость, права человека, территориальность и межкультурное взаимодействие. Рекомендации способствовали значительному улучшению регулирования в области защиты прав потребителей в сфере электронной торговли. Рекомендации, касающиеся нормативно-правовой базы, послужили основой для первичных программ повышения качества регулирования 2023 и 2024 годов, направленных на оценку деятельности по разработке и изменению стандартов посредством анализа эффективности регулирования. Кроме того, экспертный обзор позволил Перу улучшить взаимодействие с соответствующими заинтересованными сторонами и был полезен для понимания как достижений, так и областей, требующих улучшения, что было особенно важно в связи с началом процесса вступления Перу в Организацию экономического сотрудничества и развития, так как этот процесс включает в себя самооценку. Проблемы, мешающие выполнению оставшихся рекомендаций, включают институциональные изменения и бюджетные ограничения, и у ЮНКТАД была запрошена помощь в повышении осведомленности о важности совершенствования политики в области защиты прав потребителей.

53. Чили отметило, что экспертный обзор не принес ожидаемых результатов. В связи с политическим контекстом, окружавшим предложенные конституционные изменения, а также с другими недавними событиями защите прав потребителей уделялось меньше внимания, чем другим направлениям государственной политики, например общественной безопасности.

54. Таиланд заявил, что экспертный обзор способствовал активизации усилий по совершенствованию политики в области защиты прав потребителей и открыл новые возможности сотрудничества с другими государственными учреждениями и с предприятиями. У ЮНКТАД была запрошена помощь в выполнении оставшихся рекомендаций.

55. Габон отметил, что экспертный обзор стал важной частью процесса принятия национальной стратегии защиты прав потребителей и закона о защите прав потребителей. Он позволил органу по защите прав потребителей более качественно определить ключевых участников и области, требующие улучшения. У ЮНКТАД была запрошена помощь в разработке законодательства и нормативных актов, обучении сотрудников Генерального директората по вопросам конкуренции и потребления и создании инклюзивной и эффективной системы защиты прав потребителей.

VI. Выводы и рекомендации, а также вопросы для обсуждения

56. Анализ материалов, полученных от стран, в которых был проведен экспертный обзор, и оценки выполнения ими вынесенных по итогам обзора рекомендаций позволяют сделать следующие выводы:

a) совершенствование нормативно-правовой базы, государственной политики и институциональной основы: экспертные обзоры, как было четко продемонстрировано, привели к значительному улучшению нормативно-правовой базы в области защиты прав потребителей в странах, ставших объектами обзора. Итоговые доклады экспертных обзоров содержат подробный анализ и рекомендации, которые страны могут использовать для приведения своих законов и политики в соответствие с передовым международным опытом. В среднем было выполнено 53 процента рекомендаций, касающихся нормативно-правовой базы и государственной политики, и 66 процентов рекомендаций, касающихся институциональной основы. Учитывая тот факт, что экспертные обзоры проводились только в течение последних пяти лет, отмеченных пандемией и кризисом роста стоимости жизни, уровень выполнения рекомендаций можно назвать удовлетворительным;

b) гибкий и адаптируемый процесс: экспертные обзоры показали свою эффективность в странах с разным уровнем зрелости политики в области защиты прав потребителей. Это свидетельствует о том, что методология экспертного обзора, которая позволяет выбирать сферу охвата и благоприятствует активной роли стран-участниц на всех этапах, подходит для всех государств — членов ЮНКТАД;

c) повышение осведомленности: экспертные обзоры повышают осведомленность заинтересованных сторон, включая лиц, ответственных за принятие решений, предприятия и потребителей, о важности защиты прав потребителей. Проведенные обзоры способствовали активизации диалога и сотрудничества между этими сторонами, что необходимо для эффективной защиты прав потребителей;

d) международное сотрудничество: экспертные обзоры, способствуя обмену опытом и передовой практикой между странами, вносят вклад в международное сотрудничество в области защиты прав потребителей, особенно между странами — объектами обзора и экспертами-рецензентами;

e) трудности с выполнением рекомендаций: эффективность рекомендаций зависит от политической воли, ресурсов и способности стран выполнить их. В некоторых случаях страны могут столкнуться с трудностями в полном принятии и внедрении предложенных усовершенствований. Процессы реформирования законодательства сложны и занимают много времени. Все страны указали на бюджетные ограничения как на главное препятствие для выполнения рекомендаций;

f) последующая деятельность и поддержка: ЮНКТАД предлагает странам техническую помощь в выполнении рекомендаций обзора, что повышает эффективность процесса. В странах, в которых осуществлялись проекты технического сотрудничества, таких как Индонезия и Таиланд, отмечается один из самых высоких уровней выполнения рекомендаций. Такая поддержка помогает странам выполнять рекомендации и отслеживать прогресс, однако она зависит от способности привлечь внебюджетные средства.

57. Добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей показали себя эффективным инструментом оказания содействия странам, стремящимся сопоставить свою национальную политику в этой сфере с международной практикой. Они оказали положительное воздействие на процесс правовых и институциональных реформ в сфере защиты прав потребителей и способствовали повышению осведомленности лиц, ответственных за разработку политики, и укреплению трансграничного и международного сотрудничества. ЮНКТАД рекомендует следующее:

a) государства-члены, нуждающиеся в помощи в проведении правовых, политических и институциональных реформ в области защиты прав потребителей, могут рассмотреть возможность участия в экспертном обзоре на добровольной основе;

b) развитые страны и партнеры по процессу развития могли бы рассмотреть возможность финансирования экспертных обзоров в отношении развивающихся и наименее развитых стран, чтобы поддержать развитие законодательства и политики в области защиты прав потребителей на предсказуемой и стабильной основе;

c) развитые страны и партнеры по процессу развития могли бы рассмотреть возможность финансирования последующих мероприятий по оказанию технической помощи и наращиванию потенциала в поддержку выполнения рекомендаций обзоров;

d) ЮНКТАД могла бы проводить оценки выполнения рекомендаций через 5 и 10 лет после проведения экспертного обзора, чтобы определить, насколько данный продукт технического сотрудничества соответствует своему назначению, и найти наиболее эффективные пути оказания дальнейшей помощи странам, ставшим объектами экспертного обзора.

58. В качестве тем для обсуждения можно рассмотреть следующие вопросы:

a) Если рассматривать этот вопрос в ретроспективе, какие преимущества получили и с какими проблемами столкнулись государства-члены в связи с участием в добровольных экспертных обзорах и как эти обзоры повлияли на текущие усилия стран по совершенствованию политики в области защиты прав потребителей и обеспечению эффективной защиты потребителей?

b) Как сделать добровольные экспертные обзоры более результативными, эффективными и оптимизированными?

c) Как ЮНКТАД может улучшить помощь, оказываемую странам — объектам экспертного обзора в выполнении рекомендаций?
