



Генеральная Ассамблея

Distr.: Limited
11 November 2015
Russian
Original: English

Семидесятая сессия

Второй комитет

Пункт 18(а) повестки дня

**Вопросы макроэкономической политики:
международная торговля и развитие**

**Проект резолюции, представленный заместителем Председателя
Комитета Пурномо Ахмедом Чандрой (Индонезия)**

Защита интересов потребителей

Генеральная Ассамблея,

ссылаясь на резолюцию 1981/62 Экономического и Социального Совета от 23 июля 1981 года, в которой Совет просил Генерального секретаря продолжать консультации по вопросу о защите интересов потребителей в целях разработки свода общих руководящих принципов для защиты интересов потребителей, принимая во внимание, в частности, потребности развивающихся стран,

ссылаясь также на резолюцию 38/147 Генеральной Ассамблеи от 19 декабря 1983 года о защите интересов потребителей,

отмечая резолюции Экономического и Социального Совета 1984/63 от 26 июля 1984 года и 1999/7 от 26 июля 1999 года и резолюцию 39/248 Генеральной Ассамблеи от 9 апреля 1985 года,

ссылаясь на резолюцию 65/142 Генеральной Ассамблеи от 20 декабря 2010 года о международной торговле и развитии,

принимая к сведению возложенный на Конференцию Организации Объединенных Наций по торговле и развитию на ее тринадцатой сессии, проходившей 21–26 апреля 2012 года в Дохе, мандат проводить исследовательско-аналитическую работу и помогать всем государствам-членам, в частности развивающимся странам и странам с переходной экономикой, в разработке и осуществлении политики в области конкуренции и защиты прав потребителей, содействии расширению обмена передовым опытом и проведении коллегиальных экспертных обзоров осуществления такой политики¹,

¹ См. добавление к докладу Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию о работе ее тринадцатой сессии (TD/500/Add.1).



ссылаясь на задачи, сформулированные в Декларации тысячелетия Организации Объединенных Наций, в первую очередь в контексте изложенных в ней целей в области развития, и получившие подтверждение в Итоговом документе Всемирного саммита 2005 года, итоговом документе проведенного в 2010 году пленарного заседания высокого уровня Генеральной Ассамблеи, посвященного целям в области развития, сформулированным в Декларации тысячелетия, особенно тех из них, которые касаются обеспечения развития и ликвидации нищеты, и в контексте целей в области устойчивого развития,

отмечая, что в этом году исполняется 30 лет со дня принятия Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, что является одним из направлений ее деятельности, принимая во внимание сохраняющуюся необходимость дальнейшего усиления защиты интересов потребителей государствами-членами и будучи по-прежнему преисполнена решимости бороться с неблагоприятными для потребителей последствиями развития рынков и технологий,

принимая во внимание 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,

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

признавая, что, несмотря на многообразие механизмов и разновидностей правовой культуры в различных государствах-членах, существует консенсус относительно необходимости наличия общих принципов, определяющих основные параметры эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты,

считая, что наличие прочной нормативно-правовой базы для деятельности по защите интересов потребителей и эффективных механизмов урегулирования споров и правовой защиты и способность органов, занимающихся обеспечением защиты интересов потребителей, сотрудничать в деле предоставления, когда это возможно, средств трансграничной правовой защиты потребителям, пострадавшим в результате коммерческого мошенничества и обмана, отвечают важным общественным интересам, способствуя динамичному развитию экономики и повышению благосостояния потребителей,

признавая, что у государств-членов имеется общая заинтересованность в содействии укреплению и соблюдению режима защиты личной информации потребителей и свободы глобального обмена информацией,

учитывая, что электронная торговля, к которой в качестве ее составной части следует относить и торговлю с использованием мобильных устройств, становится все более значимой для потребителей во всем мире, и полагая, что открывающимися благодаря ей возможностями следует воспользоваться для содействия обеспечению экономического развития и роста на основе новых сетевых технологий, которые предусматривают задействование компьютеров, мобильных телефонов и других сетевых устройств и способствуют повышению благосостояния потребителей,

полагая, что государствам-членам, коммерческим предприятиям, потребителям и их представителям следует уделить особое внимание разработке механизмов действенной защиты интересов потребителей в сфере электронной торговли и что отдельные вопросы защиты интересов потребителей, в частности вопросы о применимых правовых нормах и юрисдикции, могут наиболее эффективно решаться на основе международных консультаций и сотрудничества,

признавая, что потребительская уверенность и доверие в условиях нормального функционирования рынка финансовых услуг способствуют укреплению финансовой стабильности, активизации роста, повышению эффективности и развитию инновационной деятельности в долгосрочной перспективе и что в связи с недавним финансовым кризисом на передний план вновь выдвигается задача обеспечения защиты интересов потребителей, для решения которой в финансовом секторе требуется создать эффективные регулирующие, надзорные и правоприменительные механизмы в целях содействия повышению благосостояния потребителей,

признавая важность борьбы с некондиционной, ложно маркированной и контрафактной продукцией, которая представляет угрозу для здоровья и безопасности потребителей и состояния окружающей среды, а также снижает потребительское доверие к рынку,

признавая важность координации и партнерского взаимодействия с существующими многосторонними организациями, занимающимися вопросами защиты интересов потребителей, для обеспечения максимальной отдачи для потребителей и во избежание дублирования усилий,

ссылаясь на предложение седьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой,

1. *постановляет* утвердить пересмотренные руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, которые содержатся в приложении к настоящей резолюции и являются ее неотъемлемой частью;

2. *просит* Генерального секретаря довести эти руководящие принципы до сведения государств-членов и других заинтересованных сторон;

3. *просит* все организации системы Организации Объединенных Наций, которые занимаются разработкой руководящих принципов и других документов, связанных с конкретными вопросами, имеющими отношение к за-

щите интересов потребителей, представлять их соответствующим органам отдельных государств;

4. *рекомендует* государствам-членам обеспечить осуществление настоящей резолюции и применение руководящих принципов, содержащихся в приложении к ней;

5. *просит* секретариат Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию обеспечить обмен информацией о ходе и практическом опыте осуществления настоящей резолюции, проанализировать эту информацию и представить Генеральной Ассамблее доклад по этому вопросу, приурочив его представление к проведению восьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой;

6. *просит* Конференцию Организации Объединенных Наций по торговле и развитию пропагандировать эти руководящие принципы и рекомендовать заинтересованным государствам-членам обеспечить осведомленность о тех многочисленных способах, которыми государства-члены, коммерческие предприятия и гражданское общество могут способствовать усилению защиты интересов потребителей в контексте предоставления общественных благ и услуг и товаров и услуг для индивидуального потребления;

7. *постановляет* создать в рамках одной из существующих комиссий Совета по торговле и развитию Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию межправительственную группу экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, которая будет функционировать до созыва девятой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил контроля за ограничительной деловой практикой, в ходе которой будет проведен обзор ее работы и рассмотрен вопрос о возобновлении ее мандата;

8. *постановляет*, что необходимые ресурсы для выполнения задач, отраженных в пересмотренных руководящих принципах, должны быть выделены в рамках Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию путем перераспределения имеющихся ресурсов и/или задействования внебюджетных ресурсов по линии добровольных взносов;

9. *просит* Генерального секретаря и впредь способствовать эффективному применению данных руководящих принципов государствами-членами, коммерческими предприятиями и гражданским обществом.

Приложение

Руководящие принципы для защиты интересов потребителей

I. Цели

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

- a) содействовать странам в обеспечении или продолжении обеспечения надлежащей защиты своего населения как потребителей;
- b) способствовать формированию моделей производства и распределения, способных удовлетворять потребности и запросы потребителей;
- c) побуждать тех, кто занимается производством и распределением товаров и услуг для потребителей, к строгому соблюдению этических норм поведения;
- d) содействовать странам в борьбе с недобросовестной деловой практикой всех предприятий на национальном и международном уровнях, которая отрицательно сказывается на потребителях;
- e) способствовать созданию независимых групп потребителей;
- f) расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей;
- g) побуждать к созданию рыночных условий, предоставляющих потребителям больший выбор при более низких ценах;
- h) содействовать формированию рациональных моделей потребления.

II. Сфера применения

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

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

III. Общие принципы

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

5. Руководящие принципы призваны обеспечить удовлетворение следующих законных потребностей:

- a) доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости;
- b) защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении;
- c) защита потребителей от факторов риска, влияющих на их здоровье и безопасность;
- d) содействие соблюдению и защита экономических интересов потребителей;
- e) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
- f) просвещение потребителей, в том числе по вопросам экологических и социально-экономических последствий их потребительских предпочтений;
- g) наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских споров и средств правовой защиты потребителей;
- h) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций представлять свои мнения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы;
- i) содействие внедрению рациональных моделей потребления;
- j) обеспечение защиты потребителей в сфере электронной торговли в объеме, не меньшем, чем обеспечивается применительно к другим формам торговли;
- k) защита личной информации потребителей и свобода глобального обмена информацией.

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

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

8. Государствам-членам следует создать или поддерживать в рабочем состоянии надлежащую инфраструктуру для разработки и осуществления политики в области защиты интересов потребителей и для контроля за ее осуществлением. Особое внимание следует уделять обеспечению того, чтобы меры по защите интересов потребителей осуществлялись в интересах всех слоев населения, особенно сельского населения и населения, живущего в условиях нищеты.

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

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

IV. Принципы добросовестной деловой практики

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

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

б) **Коммерческое поведение.** Коммерческие предприятия не должны применять в отношении потребителей незаконную, неэтичную, дискриминационную или дезориентирующую практику, такую как использование агрессивных методов маркетинга и взимания долгов, либо иное ненадлежащее поведение, которое может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб. Коммерческие предприятия и их уполномоченные представители

должны надлежащим образом учитывать интересы потребителей и нести ответственность за целенаправленное обеспечение защиты интересов потребителей;

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

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

е) **Защита личной информации.** Коммерческие предприятия должны защищать личную информацию потребителей посредством комплексного задействования механизмов обеспечения надлежащего контроля, защищенности, прозрачности и получения согласия в контексте сбора и использования их личных данных;

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

V. Руководящие принципы

12. Нижеследующие Руководящие принципы должны применяться как к отечественным, так и к импортируемым товарам и услугам.

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

A. Национальная политика в области защиты интересов потребителей

14. Государствам-членам следует разработать политику в области защиты интересов потребителей, направленную на поощрение:

- a) добросовестной деловой практики;
- b) четкого и оперативного распространения информации, позволяющей потребителям легко устанавливать контакты с предпринимателями, а нормативным и правоохранительным органам — выявлять их и устанавливать их местонахождение. Такая информация может включать, в частности, информацию, идентифицирующую предпринимателя, его юридическое и фирменное наименование, домициль его основного предприятия, адрес веб-сайта и электронной почты или другую контактную информацию, его телефонный номер и номера государственной регистрации или лицензии;
- c) четкого и оперативного информирования о товарах и услугах, предлагаемых предпринимателями, и условиях совершения соответствующих сделок;
- d) четких, сжатых и понятных условий контракта, не являющихся несправедливыми;
- e) прозрачности подтверждения и отмены сделки, возврата товара или услуги и получения возмещения;
- f) защищенных расчетных механизмов;
- g) справедливых, доступных и оперативных процедур урегулирования споров и получения правовой защиты;
- h) защищенности личной информации и данных потребителей; и
- i) просвещения потребителей и предпринимателей.

15. Государства-члены должны стремиться обеспечить, чтобы агентства по защите прав потребителей располагали необходимыми кадровыми и финансовыми ресурсами для содействия действенному соблюдению соответствующих принципов и получению или облегчению получения потребителями в соответствующих случаях правовой защиты.

B. Физическая безопасность

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

17. Надлежащая политика должна обеспечивать, чтобы изготавливаемые производителями товары были безопасны как при их использовании по назначению, так и при другом разумно возможном использовании. Тем, кто несет ответственность за поступление товаров на рынок, в частности поставщикам,

экспортерам, импортерам, розничным торговцам и т.п. (далее именуемым «распределителями»), следует обеспечивать, чтобы эти товары в период нахождения у них не становились небезопасными из-за неправильного обращения или хранения и чтобы в период нахождения у них они не становились опасными из-за неправильного обращения или хранения. Потребителей следует инструктировать о правильном использовании товаров и информировать о рисках, связанных с их использованием по назначению или другим разумно возможным использованием. Там, где это возможно, потребителям должна сообщаться важнейшая информация о безопасном использовании с помощью понятных для всех обозначений.

18. Надлежащая политика должна обеспечивать, чтобы производители или распределители, если им стало известно о возникновении непредвиденной опасности уже после поступления товаров на рынок, незамедлительно уведомили об этом соответствующие органы и, в случае необходимости, общественность. Государствам-членам также следует рассмотреть пути обеспечения того, чтобы потребителей должным образом информировали о такой опасности.

19. Государствам-членам следует в надлежащих случаях предусматривать, что в случае обнаружения серьезного дефекта в каком-либо товаре и/или существенной или серьезной опасности даже при его правильном использовании производители и/или распределители должны изъять его из обращения и устранить дефект или заменить товар либо предложить другой товар. Если в разумные сроки это сделать невозможно, то потребителю должна быть выплачена соответствующая компенсация.

C. Содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защита

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

21. Государствам-членам следует активизировать свои усилия по предотвращению практики, наносящей ущерб экономическим интересам потребителей, посредством обеспечения того, чтобы производители, распределители и другие лица, причастные к предоставлению товаров и услуг, соблюдали установленные законы и обязательные нормы. Следует поощрять организации потребителей к контролю за такой пагубной практикой, как фальсификация продуктов питания, использование ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и обман потребителей в сфере обслуживания.

22. Государствам-членам следует разрабатывать, укреплять или сохранять, в зависимости от конкретных обстоятельств, меры, относящиеся к контролю за ограничительной и другой недобросовестной деловой практикой, которая может нанести ущерб потребителям, включая средства обеспечения выполнения подобных мер. В этой связи государствам-членам следует руководствоваться

своими обязательствами в соответствии с Комплексом согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой, принятым Генеральной Ассамблеей в ее резолюции 35/63 от 5 декабря 1980 года.

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

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

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

26. Потребители должны быть защищены от таких контрактных злоупотреблений, как односторонние типовые контракты, исключение основных прав в контрактах и чрезмерно невыгодные для потребителей условия кредитования продавцами.

27. Рекламная и торговая практика должна отвечать принципу справедливого обслуживания потребителей и правовым требованиям. Это требует предоставления информации, необходимой потребителю для принятия обоснованных и независимых решений, а также мер по обеспечению достоверности предоставляемой информации.

28. Государствам-членам следует поощрять все соответствующие стороны к участию в свободном обмене достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров.

29. Следует содействовать доступу потребителей к достоверной информации о воздействии товаров и услуг на окружающую среду, используя для этого описание товаров, отраслевые экологические отчеты, информационные центры для потребителей, программы добровольной и транспарентной экомаркировки и справочные службы для получения информации о товарах.

30. Государствам-членам в тесном сотрудничестве с производителями, распределителями и организациями потребителей следует принимать меры по борьбе с использованием не соответствующих действительности заявлений и информации экологического характера в рекламе или маркетинге. Следует поощрять разработку надлежащих кодексов и стандартов рекламной деятельности в целях регулирования и проверки заявлений экологического характера.

31. Государствам-членам следует с учетом специфики условий в их странах поощрять разработку и применение предпринимателями в сотрудничестве с организациями потребителей кодексов маркетинга и другой деловой практики

для обеспечения надлежащей защиты интересов потребителей. Могут заключаться также добровольные соглашения между предпринимателями, организациями потребителей и другими заинтересованными сторонами. Об этих кодексах следует надлежащим образом информировать население.

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

D. Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг

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

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

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

E. Система распределения основных потребительских товаров и услуг

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

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

б) поощрение, особенно в сельских районах, создания потребительских кооперативов и связанной с ними торговой деятельности и распространение информации о них.

Е. Урегулирование споров и средства правовой защиты

37. Государствам-членам следует поощрять разработку справедливых, действенных, прозрачных и беспристрастных механизмов рассмотрения претензий потребителей с использованием административных, судебных и альтернативных методов урегулирования споров, в том числе в отношении трансграничных случаев. Государствам-членам следует разрабатывать или поддерживать принятие правовых и/или административных мер, позволяющих потребителям или — в зависимости от обстоятельств — соответствующим организациям прибегать к средствам правовой защиты на основе применения официальных или неофициальных процедур, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными, недорогостоящими и доступными. Подобные процедуры должны особо учитывать интересы потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Государства-члены должны обеспечивать потребителям доступ к средствам правовой защиты, которые не влекут за собой удорожание, затягивание поставки или необоснованное обременение, отрицательно сказывающиеся на экономической ценности, и в то же время не возлагают чрезмерное или необоснованное бремя на общество или предпринимателей.

38. Государствам-членам следует поощрять всех предпринимателей к разрешению споров с потребителями оперативным, справедливым, прозрачным, недорогостоящим, доступным и неофициальным образом и к созданию добровольных механизмов, включая консультационные службы и неофициальные процедуры рассмотрения жалоб, которые могут помочь потребителям.

39. Потребители должны иметь доступ к информации об имеющихся средствах правовой защиты и других процедурах урегулирования споров. Необходимо расширять доступ к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты, включая альтернативные способы урегулирования споров, в частности в случаях трансграничных споров.

40. Государства-члены должны обеспечивать, чтобы коллективные процедуры урегулирования споров были оперативными, прозрачными, справедливыми, недорогостоящими и доступными как для потребителей, так и для предпринимателей, в том числе в связи со случаями чрезмерной задолженности и банкротства.

41. Государствам-членам следует сотрудничать с предпринимателями и группами потребителей в деле углубления понимания потребителями и предпринимателями способов избежания споров, урегулирования споров и механизмов правовой защиты, имеющихся в распоряжении потребителей, а также случаев, когда потребители могут обращаться с жалобами.

Г. Программы просвещения и информирования

42. Государствам-членам следует разрабатывать или поощрять разработку общих программ просвещения и информирования потребителей, в том числе информирования о влиянии предпочтений и поведения потребителей на окружающую среду и о возможных последствиях, позитивных и негативных, изменений в потреблении, с учетом культурных традиций соответствующего населения. Целью подобных программ должно быть создание таких условий, при

которых население могло бы проявлять разборчивость при потреблении и со знанием дела подходить к выбору товаров и услуг и было бы осведомлено о своих правах и обязанностях. При разработке таких программ особое внимание должно уделяться нуждам потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, как в сельской местности, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных потребителей. Объединениям потребителей, предпринимателям и другим соответствующим организациям гражданского общества следует участвовать в этой просветительской работе.

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

44. Программа просвещения и информирования потребителей должна включать следующие важные аспекты защиты интересов потребителей:

- a) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификацию продуктов питания;
- b) опасности, связанные с товарами;
- c) маркировку товаров;
- d) соответствующее законодательство, доступ к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты и учреждения и организации, призванные защищать интересы потребителей;
- e) информацию о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости;
- f) охрану окружающей среды;
- g) электронную торговлю;
- h) финансовые услуги; и
- i) эффективное использование материалов, энергии и воды.

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

46. Предпринимателям следует по мере необходимости организовывать конкретные и целенаправленные программы просвещения и информирования потребителей или участвовать в их проведении.

47. Учитывая необходимость охвата потребителей в сельских районах и неграмотных потребителей, государствам-членам следует в соответствии с конкретными условиями разрабатывать программы информирования потребителей с помощью средств массовой информации или по другим каналам или поощрять их разработку.

48. Государствам-членам следует организовывать или поощрять подготовку лекторов, работников средств массовой информации и консультантов-потребителей, с тем чтобы они могли участвовать в осуществлении программ просвещения и информирования потребителей.

Н. Поощрение рационального потребления

49. Под «рациональным потреблением» понимается удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах и услугах экономически, социально и экологически рациональными способами.

50. Хотя ответственность за обеспечение рационального потребления несут все члены и организации общества, особенно важную роль в этом играют компетентные потребители, государства-члены, предприниматели, профсоюзы, а также организации потребителей и природоохранные организации. Компетентные потребители играют важную роль в деле формирования моделей рационального в экологическом, экономическом и социальном отношении потребления, в том числе посредством влияния на производителей своим выбором. Государствам-членам следует поощрять разработку и проведение политики, способствующей рациональному потреблению, и интеграцию этой политики с государственной политикой в других областях. Формирование политики государствами-членами должно осуществляться в консультации с предпринимателями, организациями потребителей и природоохранными организациями, а также другими заинтересованными группами. Свою долю ответственности за поощрение рационального потребления посредством разработки, производства и распределения товаров и услуг несут предприниматели. Организации потребителей и природоохранные организации, со своей стороны, обязаны пропагандировать модели рационального потребления среди населения и поощрять публичное обсуждение таких моделей, просвещать потребителей и добиваться совместно с государствами-членами и предпринимателями формирования моделей рационального потребления.

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

52. Государствам-членам следует поощрять разработку, производство и использование таких товаров и услуг, которые были бы безопасными и энерго- и ресурсосберегающими на протяжении всего своего жизненного цикла. Государствам-членам следует поощрять программы сбора вторичного сырья, стимулирующие участие потребителей в утилизации отходов и приобретение товаров, произведенных из вторичного сырья.

53. Государствам-членам следует поощрять разработку и применение национальных и международных стандартов экосовместимости и безопасности товаров и услуг; такие стандарты не должны представлять собой скрытые механизмы ограничения торговли.
54. Государствам-членам следует поощрять беспристрастную экологическую экспертизу продукции.
55. Государства-члены должны обеспечивать максимальную безопасность экологически вредных видов использования веществ и поощрять разработку экологически безопасных альтернатив таким видам использования. Перед вводом в обращение новых потенциально опасных веществ следует на научной основе проводить экспертизу этих веществ с целью изучения их долгосрочного воздействия на окружающую среду.
56. Государства-члены должны пропагандировать благоприятные для здоровья аспекты моделей рационального потребления и производства с учетом как прямого воздействия на здоровье отдельных лиц, так и воздействия на жизнь всего общества благодаря охране окружающей среды.
57. Государствам-членам в партнерстве с частным сектором и другими соответствующими организациями следует поощрять трансформацию моделей нерационального потребления путем разработки и использования экологичных товаров и услуг и новых технологий, в том числе информационно-коммуникационных технологий, которые способны удовлетворять потребности потребителей при одновременном сокращении масштабов загрязнения и истощения природных ресурсов.
58. Государствам-членам рекомендуется создавать или укреплять эффективные нормативные механизмы, регулирующие вопросы защиты интересов потребителей, включая различные аспекты рационального потребления.
59. Государствам-членам следует рассмотреть вопрос об использовании различных экономических механизмов, таких как налоговые меры и учет экологических издержек в производственных затратах, для поощрения рационального потребления с учетом социальных потребностей, а также необходимости противодействия нерациональным моделям и поощрения более рациональной практики; при этом следует избегать потенциальных негативных последствий для доступа на рынки, особенно для развивающихся стран.
60. Государствам-членам в сотрудничестве с предпринимателями и другими соответствующими группами следует разработать показатели, методологии и базы данных для оценки прогресса в деле обеспечения рационального потребления на всех уровнях. Такая информация должна быть доступна всем.
61. Государства-члены и международные учреждения должны проявить инициативу и обеспечить переход к рациональной практике в своей собственной деятельности, в частности в том, что касается закупок. При осуществлении закупок правительства должны поощрять разработку и использование экологически безопасных товаров и услуг.
62. Государствам-членам и другим соответствующим организациям следует поощрять исследования по вопросам, касающимся поведения потребителей и связанного с этим экологического ущерба, с целью определения путей обеспечения более рационального потребления.

I. Электронная торговля

63. Государствам-членам следует содействовать укреплению доверия потребителей к электронной торговле, постоянно повышая прозрачность и эффективность своей политики в области защиты интересов потребителей и добиваясь того, чтобы уровень защиты интересов потребителей в области электронной торговли был не ниже, чем в других областях.

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

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

J. Финансовые услуги

66. Государствам-членам следует:

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

б) создать надзорные органы, обладающие полномочиями и ресурсами, необходимыми для эффективного выполнения своих задач;

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

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

е) обеспечить справедливый режим и надлежащее раскрытие информации, с тем чтобы финансовые учреждения несли также ответственность за действия своих полномочных представителей. Провайдеры финансовых услуг должны иметь нормативный документ, касающийся конфликта интересов, с тем чтобы иметь возможность выявлять случаи потенциального конфликта интересов. Обо всех случаях возможного конфликта интересов между провайдером услуг и третьей стороной должно сообщаться потребителю во избежание вреда, который может быть причинен ему в результате такого конфликта;

f) поощрять ответственное поведение провайдеров финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе ответственное кредитование, а также реализацию финансовых продуктов, удовлетворяющих потребностям потребителей и соответствующих их финансовым возможностям;

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

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

67. Государствам-членам следует принимать меры к совершенствованию и интеграции политики, касающейся обеспечения доступности финансовых услуг, финансового просвещения и защиты прав потребителей при получении доступа к финансовым услугам и их использовании.

68. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся финансовых услуг, в том числе в их пересмотренной редакции, и в соответствующих случаях адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим условиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития и Группой 20 Общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг (High-level Principles on Financial Consumer Protection) и разработанные Группой 20 Принципы инновационного обеспечения доступности финансовых услуг (Principles for Innovative Financial Inclusion), а также руководство Всемирного банка, озаглавленное "Good Practices for Financial Consumer Protection" («Передовая практика в области защиты прав потребителей финансовых услуг»).

К. Меры, касающиеся конкретных областей

69. При отстаивании интересов потребителей, особенно в развивающихся странах, государствам-членам следует, по возможности, уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг. Следует разработать или продолжать осуществлять политику, направленную на обеспечение контроля качества товаров, наличия адекватной и надежной системы распределения, стандартизированной международной маркировки товаров и информации, а также просветительских и исследовательских программ в этих областях. Разработка руководящих принципов, касающихся конкретных областей, должна осуществляться государствами-членами в контексте положений настоящего документа.

70. **Продовольствие.** При разработке национальной политики и планов в области продовольствия государствам-членам следует учитывать необходимость обеспечения продовольственной безопасности для всех потребителей, а также поддерживать и, по возможности, применять нормы Продовольственного кодекса Продовольственной и сельскохозяйственной организации Объединенных Наций и Всемирной организации здравоохранения или, в случае их отсутствия, другие общепринятые международные продовольственные нормы. Государствам-членам следует осуществлять, разрабатывать или совершенствовать меры, направленные на обеспечение безопасности продовольственных товаров, и в частности, критерии безопасности, стандарты на продукты питания и требования к их пищевой ценности, а также эффективные механизмы контроля, проверки и оценки.

71. Государства-члены должны поощрять рациональную сельскохозяйственную политику и практику и меры по сохранению биологического разнообразия и охране почв и водных ресурсов с учетом традиционных знаний.

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

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

74. **Фармацевтические товары.** Государствам-членам следует обеспечить разработку или дальнейшее применение надлежащих норм и положений, а также создание или дальнейшее функционирование соответствующих систем регулирования в целях обеспечения качества фармацевтических товаров и их надлежащего использования на основе комплексной национальной политики в области лекарств, которая могла бы касаться, в частности, приобретения, распределения и производства фармацевтических товаров, систем лицензирования и регистрации и предоставления достоверной информации о таких товарах. В этой связи государствам-членам следует особо учитывать результаты работы и рекомендации Всемирной организации здравоохранения в области фармацевтических товаров. В отношении соответствующих препаратов следует поощрять применение Программы ВОЗ по удостоверению качества фармацевтических препаратов, поступающих в международную торговлю, и других международных информационных систем по фармацевтическим товарам. В соответствующих случаях следует также принимать меры к поощрению использования лекарств под их международными непатентованными наименованиями с учетом результатов работы, проводимой Всемирной организацией здравоохранения.

75. Помимо мер в вышеуказанных приоритетных областях, государствам-членам следует принимать надлежащие меры и в других областях, таких как пестициды и химикалии, в том числе, в соответствующих случаях, меры, ка-

сающиеся производства, использования и хранения последних, с учетом соответствующей медико-санитарной и экологической информации, которую производители могут предоставлять и включать в маркировку своих товаров по требованию государств-членов.

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

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

78. Туризм. Государствам-членам следует принять меры к тому, чтобы их политика в области защиты интересов потребителей в должной мере распространялась также на торговлю товарами и услугами, связанными с туризмом, в том числе на услуги по организации поездок и размещению путешественников и таймшер. Государства-члены должны, в частности, заниматься решением проблем, возникающих в связи с трансграничными туристическими поездками, в том числе сотрудничать друг с другом в вопросах правоприменения и обмена информацией, а также должны сотрудничать с другими соответствующими сторонами, связанными с туристическим бизнесом и поездками.

VI. Международное сотрудничество

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

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

б) сотрудничать или поощрять сотрудничество в осуществлении политики в области защиты интересов потребителей в целях достижения лучших результатов в рамках имеющихся ресурсов. Примерами такого сотрудничества могут служить сотрудничество в связи с созданием или совместным использованием механизмов контроля качества, разработка общих процедур контроля качества, обмен программами просвещения и информирования потребителей и

осуществления совместных учебных программ и совместная разработка нормативных положений;

с) сотрудничать в деле улучшения условий, на которых потребителям предлагаются основные товары и услуги, уделяя должное внимание как вопросам цены, так и вопросам качества. Такое сотрудничество может включать совместную закупку основных товаров, обмен информацией о различных возможностях для закупки товаров и заключение соглашений о региональных спецификациях товаров.

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

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

82. Государствам-членам следует расширять возможности для сотрудничества в деле борьбы с мошеннической или нечестной трансграничной торговой практикой, поскольку этого требуют важные общественные интересы, при том понимании, что решение о сотрудничестве в проведении конкретных расследований или по конкретным делам в соответствии с настоящими руководящими принципами будут приниматься органом по вопросам защиты прав потребителей, которому адресована просьба о сотрудничестве, по его собственному усмотрению.

83. Органы государств-членов по вопросам защиты прав потребителей должны координировать проведение расследований и свою правоприменительную деятельность, чтобы не мешать проведению расследований или осуществлению правоприменительной деятельности в области защиты прав потребителей в других юрисдикциях.

84. Органы государств-членов по вопросам защиты прав потребителей должны прилагать все усилия к преодолению разногласий, которые могут возникнуть в связи с сотрудничеством.

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

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

87. Государствам-членам предлагается возложить на свой орган по вопросам защиты прав потребителей или свой орган по разработке политики в области защиты прав и интересов потребителей функции по координации и поощрению

сотрудничества в рамках настоящих руководящих принципов. Назначение координаторов должно дополнять, а не заменять другие механизмы сотрудничества. Уведомления о назначении координаторов должны направляться Генеральному секретарю.

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

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

90. При рассмотрении вопроса о полномочиях, которыми следует наделить органы по вопросам защиты прав потребителей, государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся защиты потребителей от мошеннической и нечестной трансграничной торговой практики, и в соответствующих случаях адаптировать эти принципы и стандарты к своим условиям. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы для защиты потребителей от мошеннической и нечестной трансграничной торговой практики (Guidelines for Protecting Consumer from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders).

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

92. Государствам-членам и международным организациям следует в соответствующих случаях поощрять создание потенциала в области формирования рациональных моделей потребления, особенно в развивающихся странах и странах с переходной экономикой, и содействовать этому. В частности, государствам-членам следует содействовать сотрудничеству между объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества в целях укрепления потенциала в данной области.

93. Государствам-членам и международным органам следует в соответствующих случаях поощрять разработку и осуществление информационно-просветительских программ для потребителей.

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

VII. Международный институциональный аппарат

A. Институциональные механизмы

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

96. Государствам-членам следует принять на национальном и региональном уровнях надлежащие меры, направленные на обеспечение применения настоящих руководящих принципов.

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

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

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

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

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

г) собирать и распространять информацию по вопросам, касающимся общего достижения целей руководящих принципов и мер, принимаемых государствами-членами на национальном и региональном уровнях для обеспечения эффективной реализации их целей и принципов;

е) оказывать развивающимся странам и странам с переходной экономикой техническую помощь и помощь в укреплении потенциала в области разработки и применения законодательства и политики в области защиты прав и интересов потребителей;

f) рассматривать соответствующие исследования, документы и доклады профильных организаций системы Организации Объединенных Наций и других международных организаций и сетей, обмениваться информацией о программах работы и темах консультаций и определять проекты для совместного осуществления и направления и формы сотрудничества в вопросах оказания технической помощи;

g) готовить соответствующие доклады и рекомендации по вопросам, касающимся политики государств-членов в области защиты прав и интересов потребителей, и в частности применения настоящих руководящих принципов;

h) работать в промежутках между конференциями Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой и представлять доклады этим конференциям;

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

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

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

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