



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
4 February 2016

Семидесятая сессия
Пункт 18 а повестки дня

Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 22 декабря 2015 года

[по докладу Второго комитета (A/70/470/Add.1)]

70/186. 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 свою резолюцию 38/147 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 свою резолюцию 65/142 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, содействию расширению обмена передовым опытом и проведению коллегиальных экспертных обзоров осуществления такой политики¹,

ссылаясь на установки, сформулированные в Декларации тысячелетия Организации Объединенных Наций², в первую очередь в контексте изложенных в ней целей в области развития, и получившие подтверждение в

¹ См. TD/500/Add.1.

² Резолюция 55/2.



Итоговом документе Всемирного саммита 2005 года³ и итоговом документе проведенного в 2010 году пленарного заседания высокого уровня Генеральной Ассамблеи, посвященного целям в области развития, сформулированным в Декларации тысячелетия⁴, особенно на те из них, которые касаются обеспечения развития и ликвидации нищеты, и на цели в области устойчивого развития⁵,

отмечая, что в 2015 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 видов 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 мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практики, отвечают важным общественным интересам, способствуя динамичному развитию экономики и повышению благосостояния потребителей,

³ Резолюция 60/1.

⁴ Резолюция 65/1.

⁵ См. резолюцию 70/1.

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 также 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 далее 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 о пересмотре Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, поступившее от участников седьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой⁶,

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;

⁶ См. [TD/RBP/CONF.8/11](#).

2. *просит* Генерального секретаря довести 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 защите 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 представлению 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 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 проведения 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 также*, что необходимые ресурсы для выполнения задач, отраженных в пересмотренных Руководящих принципах, должны быть выделены в рамках бюджета 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 Руководящих принципов государствами-членами, коммерческими предприятиями и гражданским обществом.

*81-е пленарное заседание,
22 декабря 2015 года*

Приложение

Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей

I. Цели

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

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

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

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

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

e) способствовать созданию независимых групп потребителей;

f) расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей;

g) стимулировать формирование рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;

h) содействовать рационализации моделей потребления.

II. Сфера применения

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

3. Для целей настоящих Руководящих принципов понятие «потребитель» в широком смысле означает физическое лицо, независимо от его гражданства, действующее в первую очередь для личных, семейных или домашних нужд,

хотя за государствами-членами признается право устанавливать иные определения с учетом конкретных национальных потребностей.

III. Общие принципы

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

5. Руководящие принципы призваны обеспечить удовлетворение следующих законных потребностей:

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

6. Нерациональные модели производства и потребления, особенно в промышленно развитых странах, являются основной причиной продолжающегося ухудшения состояния глобальной окружающей среды. Всем государствам-членам следует прилагать усилия в целях содействия формированию рациональных моделей потребления; развитым странам следует возглавить усилия по переходу к рациональным моделям потребления; развивающимся странам следует стремиться к формированию рациональных моделей потребления в процессе своего развития, уделяя должное внимание

принципу общей, но дифференцированной ответственности. Следует в полной мере учитывать особое положение и потребности развивающихся стран в этой связи.

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

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

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

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

IV. Принципы добросовестной деловой практики

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

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

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

c) раскрытие информации и прозрачность. Коммерческим предприятиям надлежит предоставлять полную, точную и не вводящую в заблуждение информацию о товарах и услугах, соответствующих условиям, причитающихся сборах и конечной стоимости, с тем чтобы потребители имели возможность принимать обоснованные решения. Коммерческим предприятиям

надлежит обеспечивать легкодоступность такой информации, особенно информации об основных условиях, независимо от того, какие технические средства для этого используются;

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

e) защита личной информации. Коммерческим предприятиям надлежит защищать личную информацию потребителей посредством комплексного задействования механизмов обеспечения требуемого контроля, защищенности, прозрачности и получения согласия в контексте сбора и использования их личных данных;

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

V. Руководящие принципы

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

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

A. Национальная политика в области защиты интересов потребителей

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

a) добросовестной деловой практике;

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

- c) своевременному распространению четкой информации о товарах и услугах, предлагаемых коммерческими предприятиями, и условиях совершения соответствующих сделок;
- d) включению в договоры четких, лаконичных и легких для понимания формулировок условий, не являющихся недобросовестными;
- e) прозрачности процедур подтверждения и отмены сделки, возврата товара или услуги и получения возмещения;
- f) созданию защищенных расчетных механизмов;
- g) обеспечению наличия механизмов для справедливого, не сопряженного со значительными расходами и безотлагательного урегулирования споров и получения правовой защиты;
- h) обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей;
- i) просвещению потребителей и предпринимателей.

15. Государствам-членам следует стремиться обеспечить, чтобы органы по вопросам защиты прав потребителей располагали необходимыми кадровыми и финансовыми ресурсами для содействия действенному соблюдению соответствующих принципов и получению или облегчению получения потребителями в соответствующих случаях правовой защиты.

В. Физическая безопасность

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

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

18. Соответствующая политика должна обеспечивать, чтобы производители или распределители, если им стало известно о возникновении непредвиденных факторов риска уже после поступления товаров на рынок, незамедлительно уведомляли об этом соответствующие органы и, в случае необходимости, общественность. Государствам-членам также следует рассмотреть пути

обеспечения того, чтобы потребителей должным образом информировали о таких факторах риска.

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

С. Содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защита

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

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

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

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

24. Государствам-членам следует поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, с тем чтобы обеспечить потребителям самый широкий выбор товаров и услуг по самым низким ценам. Государствам-членам следует гарантировать, что проводимая ими политика в области защиты интересов

потребителя не используется для защиты отечественных коммерческих предприятий от конкуренции и не применяется несправедливо.

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

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

27. Рекламно-маркетинговая и торговая практика должны отвечать принципу справедливого обслуживания потребителей и правовым требованиям. Для этого требуется предоставлять потребителям информацию, необходимую им для самостоятельного принятия обоснованных решений, а также осуществлять меры по обеспечению достоверности предоставляемой информации.

28. Государствам-членам следует содействовать участию всех соответствующих сторон в свободном обмене достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров.

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

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

31. Государствам-членам следует с учетом специфики условий в их странах способствовать разработке и применению коммерческими предприятиями в сотрудничестве с организациями потребителей кодексов маркетинга и другой деловой практики для обеспечения надлежащей защиты интересов потребителей. Могут заключаться также добровольные соглашения между коммерческими предприятиями, организациями потребителей и другими заинтересованными сторонами. Об этих кодексах следует надлежащим образом информировать население.

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

D. Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг

33. Государствам-членам следует, в зависимости от конкретных обстоятельств, разрабатывать или содействовать разработке и применению на национальном и международном уровнях добровольных и иных норм безопасности и качества товаров и услуг и соответствующим образом информировать о них население. Национальные нормы и нормативные акты, касающиеся безопасности и качества товаров, должны периодически

пересматриваться для обеспечения, когда это возможно, их соответствия общепризнанным международным нормам.

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

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

Е. Система распределения потребительских товаров и услуг первой необходимости

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

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

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

Ф. Урегулирование споров и средства правовой защиты

37. Государствам-членам следует содействовать созданию механизмов для справедливого, действенного, прозрачного и беспристрастного рассмотрения претензий потребителей с использованием административных, судебных и альтернативных методов урегулирования споров, в том числе в отношении трансграничных случаев. Государствам-членам следует устанавливать или сохранять в силе правовые и/или административные меры, позволяющие потребителям или — в зависимости от обстоятельств — соответствующим организациям прибегать к средствам правовой защиты на основе применения официальных или неофициальных процедур, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными, не сопряженными со значительными расходами и доступными. В контексте таких процедур надлежит особо учитывать интересы потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Государствам-членам следует обеспечивать потребителям доступ к средствам правовой защиты, которые не влекут за собой расходы, задержки или необоснованное снижение ценности конкретного товара или услуги для потребителя и в то же время не создают чрезмерное или необоснованное бремя для общества и коммерческих предприятий.

38. Государствам-членам следует побуждать все коммерческие предприятия к урегулированию споров с потребителями оперативным, справедливым, прозрачным, не сопряженным со значительными расходами, доступным и

неофициальным образом и к созданию добровольных механизмов, включая консультационные службы и неофициальные процедуры рассмотрения претензий, которые могут помогать потребителям.

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

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

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

G. Программы просвещения и информирования

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

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

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

- a) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификация продуктов питания;
- b) опасности, связанные с товарами;
- c) маркировка товаров;
- d) соответствующее законодательство, порядок доступа к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты и учреждения и организации по вопросам защиты прав потребителей;

- e) информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости;
- f) охрана окружающей среды;
- g) электронная торговля;
- h) финансовые услуги;
- i) эффективное использование материалов, энергии и воды.

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

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

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

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

Н. Содействие рационализации потребления

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

50. Хотя ответственность за рациональность потребления несут все члены и организации общества, особенно важную роль в этой связи играют информированные потребители, государства-члены, предприниматели, профсоюзы и организации потребителей и природоохранные организации. Информированные потребители играют одну из существенно важных ролей в содействии формированию моделей рационального в экологическом, экономическом и социальном отношениях потребления, в том числе посредством влияния на производителей своим выбором. Государствам-членам следует способствовать разработке и проведению в жизнь политики, способствующей рациональному потреблению, и увязке этой политики с государственной политикой в других областях. Государствам-членам следует вырабатывать политику в консультации с деловыми кругами, организациями потребителей и природоохранными организациями, а также с другими заинтересованными группами. Свою долю ответственности за содействие рационализации потребления посредством разработки, производства и распределения товаров и услуг несут предприниматели. Организации потребителей и природоохранные организации, со своей стороны, обязаны

пропагандировать модели рационального потребления среди населения и способствовать публичному обсуждению таких моделей, просвещать потребителей и добиваться совместно с государствами-членами и предпринимателями формирования моделей рационального потребления.

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

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

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

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

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

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

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

58. Государствам-членам рекомендуется создавать или укреплять эффективные нормативные механизмы, регулирующие вопросы защиты интересов потребителей, включая различные аспекты рационального потребления.

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

I. Электронная торговля

63. Государствам-членам следует прилагать усилия в целях укрепления доверия потребителей к электронной торговле, постоянно повышая прозрачность и эффективность своей политики в области защиты интересов потребителей и обеспечивая, чтобы уровень защиты интересов потребителей в области электронной торговли был не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли.
64. Государствам-членам следует в соответствующих случаях пересмотреть свою политику в области защиты интересов потребителей с учетом особенностей электронной торговли и принять меры к обеспечению осведомленности потребителей и предпринимателей об их правах и обязанностях на «цифровом» рынке.
65. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся электронной торговли, в том числе в их пересмотренной редакции, и, когда это уместно, адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим реалиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли (“Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce”).

J. Финансовые услуги

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

К. Меры, касающиеся конкретных областей

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

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

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

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

73. Государствам-членам следует уделять самое пристальное внимание разработке и осуществлению политики и программ, касающихся всех видов

использования воды, с учетом важного значения водных ресурсов для устойчивого развития в целом и истощаемости таких ресурсов.

74. **Фармацевтические товары.** Государствам-членам следует обеспечить разработку или дальнейшее применение надлежащих норм и положений, а также создание или дальнейшее функционирование соответствующих систем регулирования в целях обеспечения качества фармацевтических товаров и их надлежащего использования на основе комплексной национальной политики в области лекарств, которая могла бы затрагивать такие аспекты и элементы, как приобретение, распределение и производство фармацевтических товаров, системы лицензирования и регистрации и предоставление достоверной информации о таких товарах. В этой связи государствам-членам следует особо учитывать результаты работы и рекомендации Всемирной организации здравоохранения, касающиеся фармацевтических товаров. В отношении соответствующих препаратов следует поощрять применение рекомендованной этой организацией Системы удостоверения качества фармацевтических препаратов, поступающих в международную торговлю, и других международных информационных систем по фармацевтическим товарам. В соответствующих случаях следует также принимать меры для содействия расширению использования международных непатентованных наименований лекарств с учетом результатов работы, проводимой Всемирной организацией здравоохранения.

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

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

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

78. **Туризм.** Государствам-членам следует принять меры к тому, чтобы их политика в области защиты интересов потребителей в должной мере

распространялась также на торговлю товарами и услугами, связанными с туризмом, в том числе на услуги по организации поездок и размещению путешественников и таймшер. Государствам-членам следует, в частности, заниматься решением трансграничных проблем, связанных с туризмом, в том числе сотрудничать друг с другом в вопросах правоприменения и обмена информацией, а также сотрудничать с другими соответствующими заинтересованными сторонами в секторе туризма и путешествий.

VI. Международное сотрудничество

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

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

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

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

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

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

82. Государствам-членам следует расширять свои возможности в плане сотрудничества в деле борьбы с мошеннической или вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практикой, поскольку это отвечает важным общественным интересам, при том понимании, что решение о сотрудничестве в проведении конкретных расследований или по конкретным делам в соответствии с настоящими Руководящими принципами будут приниматься органом по вопросам защиты прав потребителей, которому адресована просьба о сотрудничестве, по его собственному усмотрению.

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

84. Органам государств-членов по вопросам защиты прав потребителей надлежит прилагать все усилия для преодоления разногласий, которые могут возникать в связи с сотрудничеством.
85. Государствам-членам и их органам по вопросам защиты прав потребителей следует использовать существующие международные сетевые объединения, заключать соответствующие двусторонние и многосторонние соглашения и предпринимать другие инициативы в целях обеспечения применения настоящих Руководящих принципов.
86. Государствам-членам следует принимать меры к тому, чтобы их органы, занимающиеся разработкой политики в области защиты прав и интересов потребителей, могли, в консультации с органами по вопросам защиты прав потребителей, играть ведущую роль в разработке нормативно-правовой базы для борьбы с мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практикой в соответствии с настоящими Руководящими принципами.
87. Государствам-членам предлагается возложить на один из своих органов по вопросам защиты прав потребителей или один из своих органов по разработке политики в области защиты прав и интересов потребителей функции координатора для содействия осуществлению сотрудничества на основе настоящих Руководящих принципов. Назначение координаторов призвано дополнять, а не заменять другие механизмы сотрудничества. Уведомления о назначении координаторов надлежит направлять Генеральному секретарю.
88. Государствам-членам должны наделить свои органы по вопросам защиты прав потребителей полномочиями по проведению расследований, поиску и получению соответствующей информации и доказательств и, при необходимости, обмену ими, в том числе в связи с делами, касающимися трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практики, затрагивающей интересы потребителей. Такие полномочия должны распространяться на сотрудничество с органами по вопросам защиты прав потребителей и другими соответствующими органами других государств.
89. Государствам-членам следует рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными и другими органами в вопросах возвращения вывезенных за границу активов и исполнения решений судов по трансграничным делам.
90. При рассмотрении вопроса о юридических полномочиях, которыми следует наделить органы по вопросам защиты прав потребителей, государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практики, и в соответствующих случаях адаптировать эти принципы и стандарты к своим реалиям. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают изучить разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы для защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практики (“Guidelines for Protecting Consumer from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders”).
91. В целях содействия рационализации потребления государствам-членам, международным органам и деловым кругам следует сотрудничать в разработке,

передаче и распространении экологически чистых технологий, в том числе при соответствующей финансовой поддержке со стороны развитых стран, а также в разработке новых и инновационных механизмов для финансирования их передачи всем странам, в частности развивающимся странам и странам с переходной экономикой, и между ними.

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

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

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

VII. Международный институциональный аппарат

A. Институциональные механизмы

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

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

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

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

a) 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;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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