

ного использования промышленного потенциала; причем заинтересованные страны придают важное значение содействию иностранному и внутреннему инвестированию путем создания надлежащей и взаимовыгодной системы инвестирования;

5. *просит* Организацию Объединенных Наций по промышленному развитию:

a) усилить свою деятельность в области оказания технической помощи, подготовки технико-экономических обоснований, предоставления консультативных услуг, анализа возможностей, оказания помощи в разработке программ национального развития и поощрения инвестирования в секторах, в которых осуществляется промышленная перестройка, с целью содействия промышленной перестройке и перемещению мощностей;

b) совершенствовать свои возможности в области надлежащего и оперативного удовлетворения просьб государств-членов о предоставлении информации, касающейся промышленной перестройки и связанной с ней политики, и с этой целью поддерживать тесное сотрудничество с соответствующими органами и организациями системы Организации Объединенных Наций, действующими в этой области, а также с соответствующими научными учреждениями, занимающимися исследованием проблем экономики;

c) продолжить, в соответствии со своими полномочиями и в тесном сотрудничестве с Конференцией Организации Объединенных Наций по торговле и развитию и соответствующими международными организациями работу в области промышленной перестройки и перемещения мощностей;

d) продолжить подготовку конкретных исследований по вопросам, касающимся социально-экономических последствий промышленной перестройки и перемещения промышленных мощностей в развивающиеся страны;

6. *рекомендует*, чтобы Система консультаций:

a) охватывала промышленные секторы, представляющие особый интерес для развивающихся стран;

b) проводила большее число региональных консультативных совещаний, прежде всего касающихся Десятилетия промышленного развития Африки, в рамках согласованной структуры Системы;

c) стремилась к определению конкретных областей и форм сотрудничества;

d) изучала способы и практические меры для содействия промышленному сотрудничеству на

субрегиональном, региональном и международном уровнях;

7. *рекомендует* укрепить службы содействия инвестированию Организации Объединенных Наций по промышленному развитию, продолжая создавать там, где это целесообразно, сеть национальных центров содействия в развитых и развивающихся странах, а также чтобы эти службы вели активную работу по мобилизации внешних ресурсов для выявленных проектов инвестирования, прежде всего тех, которые связаны с осуществлением Десятилетия промышленного развития Африки, и осуществляли тесную координацию с программами промышленного развития развивающихся стран и содействовали осуществлению проектов, отвечающих национальным целям и первоочередным задачам развивающихся стран.

*104-е пленарное заседание,
18 декабря 1984 года*

39/248. 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 с целью разработки свода общих руководящих принципов для защиты интересов потребителей, принимая во внимание, в частности, потребности развивающихся стран,

ссылаясь далее на резолюцию 38/147 Генеральной Ассамблеи от 19 декабря 1983 года,

принимая к сведению резолюцию 1984/63 Экономического и Социального Совета от 26 июля 1984 года,

1. *постановляет* принять руководящие принципы для защиты интересов потребителей, содержащиеся в приложении к настоящей резолюции;

2. *просит* Генерального секретаря распространить эти руководящие принципы среди правительств и других заинтересованных сторон;

3. *просит* все организации системы Организации Объединенных Наций, которые разрабатывают руководящие принципы и связанные с ними документы по конкретным областям, касающимся защиты интересов потребителей, распространять их среди соответствующих органов отдельных государств.

*106-е пленарное заседание,
9 апреля 1985 года*

ПРИЛОЖЕНИЕ

Руководящие принципы для защиты интересов потребителей

I. ЦЕЛИ

1. Принимая во внимание интересы и нужды потребителей во всех странах, особенно в развивающихся странах; признавая, что потребители зачастую находятся в неравном положении с точки зрения экономических условий, уровня образования и покупательной способности; и учитывая, что потребители должны иметь право на доступ к безопасным товарам, а также важность содействия справедливому, равноправному и устойчивому экономическому и социальному развитию, эти руководящие принципы защиты интересов потребителей имеют следующие цели:

- a) содействовать странам в установлении или дальнейшем обеспечении надлежащей защиты своего населения как потребителей;
- b) способствовать созданию структур производства и распределения, способных удовлетворять потребности и запросы потребителей;
- c) поощрять высокий уровень этических норм поведения тех, кто связан с производством и распределением товаров и услуг для потребителей;
- d) содействовать странам в борьбе с вредной 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) поощрять создание рыночных условий, предоставляющих потребителям больший выбор при более низких ценах.

II. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

2. Правительства должны разрабатывать, укреплять или продолжать активную политику защиты интересов потребителей с учетом изложенных ниже руководящих принципов. При этом каждое правительство должно определить свои собственные первоочередные задачи в области защиты интересов потребителей в соответствии с экономическими и социальными условиями страны и потребностями своего населения, а также с учетом издержек и преимуществ намечаемых мер.

3. Эти руководящие принципы направлены на удовлетворение следующих законных потребностей:

- a) защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности;
- b) содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;
- c) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
- d) просвещение потребителей;
- e) наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей;
- f) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации, и возможность для таких организаций высказывать свою точку зрения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы.

4. Правительствам следует создать или сохранить надлежащую инфраструктуру для разработки, осуществления и контроля политики защиты интересов потребителей. Особое внимание должно быть уделено обеспечению того, что-

бы меры по защите интересов потребителей проводились на благо всех слоев населения, особенно сельского населения.

5. Все предприятия должны соблюдать соответствующие законы и постановления тех стран, в которых они ведут дела. Они также должны соблюдать соответствующие положения международных норм защиты интересов потребителей, одобренные компетентными органами данной страны. (В дальнейшем ссылки в руководящих принципах на международные нормы следует рассматривать в контексте данного пункта.)

6. При разработке политики защиты интересов потребителей следует учитывать потенциальную позитивную роль университетов, а также государственных и частных исследовательских учреждений.

III. РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ

7. Следующие руководящие принципы должны применяться как к местным, так и к импортируемым товарам и услугам.

8. При использовании любых процедур или положений о защите интересов потребителей следует обращать должное внимание на обеспечение того, чтобы они не препятствовали международной торговле и соответствовали международным торговым обязательствам.

A. Физическая безопасность

9. Для обеспечения того, чтобы товары были безопасны как при их предназначаемом, так и другом разумно возможном использовании, правительствам следует принять соответствующие меры или поощрять их принятие, включая правовые системы, положения о безопасности товаров, национальные или международные нормы, добровольные нормы и ведение учета случаев небезопасного использования отдельных товаров.

10. Надлежащая политика должна обеспечить, чтобы производимые производителями товары были безопасны как при их предназначаемом, так и другом разумно возможном использовании. Те, кто несет ответственность за выход товаров на рынок, в частности поставщики, экспортеры, импортеры, розничные торговцы и т. п. (далее именуемые распределителями), должны обеспечить, 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 информировать о правильном использовании товаров и информировать о возможном риске при предназначаемом или другом разумно возможном использовании. Там, где это возможно, потребителям должна сообщаться важная информация о безопасном использовании с помощью понятных в международных масштабах обозначений.

11. Надлежащая политика должна обеспечить, чтобы производители или распределители, если им стало известно о возникновении непредвиденной опасности уже после выхода товаров на рынок, незамедлительно уведомляли об этом соответствующие органы власти и, в случае необходимости, общественность. Правительствам также следует рассмотреть пути обеспечения того, чтобы потребители были должным образом информированы о такой опасности.

12. Правительствам следует при необходимости принять политику, при которой, в случае обнаружения серьезного дефекта в каком-либо товаре и/или существенной и серьезной опасности даже при его правильном использовании, производители и/или распределители должны изъять его из обращения и устранить дефект или заменить, или предложить другой товар; если в разумные сроки это сделать невозможно, потребителю должна быть выплачена соответствующая компенсация.

В. Содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов

13. Политика правительств должна быть направлена на предоставление потребителям возможности максимально выгодно использовать свои экономические средства. Она также должна быть направлена на обеспечение удовлетворительных технических и эксплуатационных характеристик, надлежащих методов распределения, добросовестной деловой практики, информативного маркетинга и эффективной защиты против практики, которая может отрицательным образом затронуть экономические интересы потребителей и осуществление выбора при покупке.

14. Правительствам следует активизировать свои усилия по предотвращению практики, наносящей ущерб экономическим интересам потребителей, путем обеспечения того, чтобы производители, распределители и другие лица, участвующие в предоставлении товаров и услуг, соблюдали установленные законы и обязательные нормы. Следует поощрять организации потребителей к контролю за такой пагубной практикой, как фальсификация продуктов питания, ложные или вводящие в заблуждение заявления с целью сбыта товаров и обман потребителей в сфере обслуживания.

15. Правительствам следует разрабатывать, укреплять или сохранять, в зависимости от конкретных обстоятельств, меры, относящиеся к контролю за ограничительной и другой вредной деловой практикой, которая может нанести ущерб потребителям, включая средства обеспечения выполнения подобных мер. В этой связи правительствам 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 резолюции 35/63 от 5 декабря 1980 года.

16. Правительствам следует ввести или сохранить политику, четко определяющую ответственность производителя за то, чтобы товары отвечали разумным требованиям с точки зрения их долговечности, пригодности и надежности и соответствовали цели, для которой они предназначены, а также ответственность торговца следить за соблюдением этих требований. Аналогичная политика должна проводиться и в сфере обслуживания.

17. Правительства должны поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, с тем чтобы обеспечить потребителям самый широкий выбор товаров и услуг по минимальным ценам.

18. Правительства должны, где это необходимо, следить за тем, чтобы производители и/или розничные торговцы обеспечивали надлежащее и надежное обслуживание после продажи, а также наличие запасных частей.

19. Потребители должны быть защищены от таких контрактных злоупотреблений, как односторонние типовые контракты, исключение основных прав в контрактах и незаконные условия кредитования продавцами.

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

21. Правительствам следует поощрять все соответствующие стороны к участию в свободном обмене правдивой информацией по всем аспектам потребительских товаров.

22. Правительствам, с учетом своих национальных условий, следует поощрять разработку и применение деловыми кругами в сотрудничестве с организациями потребителей кодексов маркетинга и другой деловой практики для обес-

печения надлежащей защиты интересов потребителей. Могут заключаться также добровольные соглашения между деловыми кругами, организациями потребителей и другими заинтересованными сторонами. Об этих кодексах следует надлежащим образом информировать общественность.

23. Правительствам следует регулярно проводить обзоры законодательства, касающегося единиц мер и весов, и оценивать адекватность механизма контроля за его соблюдением.

С. Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг

24. Правительствам следует, в зависимости от конкретных условий, разрабатывать или содействовать разработке и применению на национальном и международном уровнях добровольных и иных норм безопасности и качества товаров и услуг и соответствующим образом их популяризировать. Национальные нормы и положения о безопасности и качестве товаров должны периодически пересматриваться, чтобы обеспечить их соответствие, когда это возможно, общепризнанным международным нормам.

25. Когда в силу местных экономических условий какая-либо норма ниже общепризнанной международной нормы, должны предприниматься все возможные усилия для скорейшего повышения этой нормы.

26. Правительствам следует поощрять и обеспечивать наличие возможностей для проверки и выдачи свидетельств о безопасности, качестве и технических характеристиках основных потребительских товаров и услуг.

Д. Система распределения основных потребительских товаров и услуг

27. Правительствам следует, где это целесообразно, рассмотреть:

а) принятие или продолжение политики, направленной на эффективное распределение 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 включать 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 связанных с ними торговых учреждений и распространение информации о них.

Е. Меры, позволяющие потребителям получить компенсацию

28. Правительствам следует разрабатывать или поддерживать принятие правовых и/или административных мер, позволяющих потребителям или, в случае необходимости, соответствующим организациям получить компенсацию путем применения официальных или неофициальных процедур, которые должны быть оперативными, справедливыми, недорогими и доступными. Подобные процедуры должны особо учитывать интересы потребителей с низким уровнем дохода.

29. Правительствам следует поощрять все предприятия разрешать конфликты с потребителями справедливо, оперативно и в неофициальном порядке и поощрять создание добровольных механизмов, включая консультативные услуги и неофициальные процедуры рассмотрения жалоб, которые могут помочь потребителям.

30. Потребителям следует предоставлять информацию об имеющихся процедурах получения компенсации и разрешения других конфликтов.

F. Программы просвещения и информирования

31. Правительствам следует разрабатывать или поощрять разработку общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций соответствующего населения. Целью подобных программ должно быть обеспечение возможности для населения действовать в качестве разборчивых потребителей, способных делать компетентный выбор товаров и услуг и знающих свои права и обязанности. При разработке таких программ особое внимание должно уделяться нуждам потребителей, находящихся в неблагоприятных условиях, как в сельской местности, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных.

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

33. Программы просвещения и информирования потребителей должны включать следующие важные аспекты защиты интересов потребителей:

- a) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификация продуктов питания;
- b) опасности, связанные с товарами;
- c) маркировка товаров;
- d) соответствующее законодательство о механизме компенсации и учреждениях и организациях по защите интересов потребителей;
- e) информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости;
- f) при необходимости, загрязнение и окружающая среда.

34. Правительства должны поощрять организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства информации, осуществлять программы просвещения и информирования, особенно для групп потребителей с низким уровнем дохода в сельских и городских районах.

35. Деловым кругам следует, по мере необходимости, организовывать конкретные и целенаправленные программы просвещения и информирования потребителей или участвовать в их проведении.

36. Учитывая необходимость охвата потребителей в сельских районах и неграмотных потребителей, правительствам следует в соответствии с конкретными условиями разрабатывать или поощрять разработку программ информирования потребителей с помощью средств массовой информации.

37. Правительствам следует организовывать или поощрять программы подготовки для педагогов, специалистов в области средств массовой информации и консультантов потребителей, с тем чтобы они могли участвовать в осуществлении программ просвещения и информирования потребителей.

G. Меры, касающиеся конкретных областей

38. При содействии интересам потребителей, особенно в развивающихся странах, правительствам следует, по мере возможности, уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, водоснабжение и лекарственные препараты. Следует принять или продолжать политику, направленную на

обеспечение контроля за качеством товаров, соответствующих и надежных средств распределения, стандартизированной международной маркировки и информации, а также образовательных и исследовательских программ в этих областях. Правительственные руководящие принципы в отношении конкретных областей следует разрабатывать в контексте положений данного документа.

39. *Продовольствие.* При разработке национальной политики и планов в области продовольствия правительствам следует учитывать необходимость обеспечения для всех потребителей продовольственной безопасности, а также поддерживать и, насколько это возможно, применять нормы Продовольственного кодекса Продовольственной и сельскохозяйственной организации Объединенных Наций и Всемирной организации здравоохранения или, в случае их отсутствия, другие международные продовольственные нормы. Правительствам следует на постоянной основе выполнять, развивать или улучшать меры по обеспечению безопасности продовольствия, включая, в частности, критерии безопасности, продовольственные нормы и требования к питательности, а также эффективные механизмы по контролю, инспекции и оценке.

40. *Водоснабжение.* Правительствам следует в рамках целей и задач, определенных на Международное десятилетие снабжения питьевой водой и санитарии, разрабатывать, продолжать или укреплять национальную политику и планы для улучшения снабжения питьевой водой и ее распределения, а также повышения ее качества. Должное внимание следует уделять выбору соответствующих уровней обслуживания, качества и технологии, необходимости образовательных программ и важности участия общин.

41. *Лекарственные препараты.* Правительствам следует разрабатывать или поддерживать надлежащие нормы, положения и соответствующие регулирующие системы в целях обеспечения качества и должного использования лекарственных препаратов в рамках комплексной национальной политики в области лекарств, которая должна предусматривать, в частности, приобретение, распределение, производство, системы лицензирования и регистрации и наличие надежной информации о лекарственных препаратах. При этом правительствам следует особо учитывать деятельность и рекомендации Всемирной организации здравоохранения, касающиеся лекарственных препаратов. В отношении соответствующих препаратов следует поощрять применение Программы этой организации по удостоверению качества лекарственных препаратов, поступающих в международную торговлю. Следует также принять, в случае необходимости, меры с целью содействия использованию медикаментов под их международными фармакологическими наименованиями с учетом работы, проделанной Всемирной организацией здравоохранения.

42. В дополнение к вышеуказанным первоочередным областям правительствам следует принять соответствующие меры в других областях, таких как пестициды и химикаты, в отношении, когда это необходимо, их использования, производства и хранения, учитывая такую касающуюся здоровья и окружающей среды информацию, которую правительства могут просить производителей предоставлять и включать в маркировку товаров.

IV. Международное сотрудничество

43. Правительствам следует, особенно на региональном или субрегиональном уровнях:

a) развивать, пересматривать, поддерживать или укреплять, по мере необходимости, механизмы обмена информацией о национальной политике и мерах в области защиты интересов потребителей;

b) сотрудничать или поощрять сотрудничество в осуществлении политики по защите интересов потребителей в целях достижения лучших результатов в рамках имеющихся ресурсов. Примерами подобного сотрудничества могли бы быть сотрудничество в создании или совместном использовании учреждений контроля качества, разработка общих процедур контроля качества, обмен программами просвещения и информирования потребителей, совместные про-

граммы подготовки кадров и совместная разработка соответствующих положений;

с) сотрудничать в улучшении условий приобретения потребителями основных товаров, уделяя должное внимание как цене, так и качеству. Подобное сотрудничество могло бы включать совместную закупку основных товаров, обмен информацией о различных возможностях закупки товаров и соглашения о региональных спецификациях товаров.

44. Правительствам следует развивать или укреплять информационные связи в отношении товаров, которые запрещены, изъяты из обращения или строго ограничены, с тем чтобы другие страны-импортеры имели возможность

должным образом защитить себя от вредных последствий подобных товаров.

45. Правительствам следует стремиться обеспечить, чтобы качество товаров и информация об этих товарах не изменялись в зависимости от той или иной страны, что могло бы иметь пагубные последствия для потребителей.

46. Правительствам следует сотрудничать в целях обеспечения того, чтобы политика и меры по защите потребителей применялись таким образом, чтобы не создавать препятствий международной торговле и соответствовать международным торговым обязательствам.