



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

Distr.: General
6 May 2022
Russian
Original: English

Совет по торговле и развитию

Комиссия по торговле и развитию

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

Шестая сессия

Женева, 18–19 июля 2022 года

Пункт 9 предварительной повестки дня

**Добровольный экспертный обзор законодательства
и политики Таиланда в области защиты прав
потребителей: резюме***

* Результаты, трактовки и выводы, изложенные в настоящем документе, даны авторами и необязательно отражают точку зрения Организации Объединенных Наций, ее должностных лиц или государств-членов. Настоящий документ представляет собой резюме полной версии доклада по итогам добровольного экспертного обзора законодательства и политики Таиланда в области защиты прав потребителей.



I. Введение

1. В своей резолюции о защите интересов потребителей от 22 декабря 2015 года Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций подтвердила, что Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей представляют собой ценный свод общих правил, в частности для определения основных параметров эффективных законов по защите прав потребителей, правоприменительных учреждений и систем возмещения ущерба¹. Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей поручено, в частности, проводить добровольные экспертные обзоры политики государств-членов в области защиты прав потребителей, проводимой в жизнь национальными органами по защите прав потребителей². Таиланд — пятое государство — член ЮНКТАД, прошедшее добровольный экспертный обзор вслед за Индонезией, Марокко, Перу и Чили.

2. Цели экспертного обзора заключаются в проведении внешней независимой оценки эффективности законодательства и политики в области защиты прав потребителей в конкретной стране, преследуя следующие три задачи: провести анализ законодательных, институциональных и политических рамок, а также практики применения законодательства с целью выявления проблем, требующих решения, и аспектов, которые необходимо улучшить в законодательной и институциональной базах; оценить степень осведомленности заинтересованных сторон в вопросах защиты прав потребителей, а также их вклад в этой области; и изложить и рекомендовать соответствующие меры, а также оказать странам помощь в осуществлении соответствующих мер посредством разработки программы наращивания потенциала³. Таиланд решил, что основное внимание в настоящем обзоре следует уделить законодательству о защите прав потребителей и разрешению споров. Настоящая записка представляет собой резюме полного отчета о результатах добровольного экспертного обзора законодательства и политики Таиланда в области защиты прав потребителей, которое должно стать отправной точкой для обсуждения⁴.

II. Политический, экономический и социальный контекст

3. Таиланд расположен в Юго-Восточной Азии на территории площадью около 513 000 км. Таиланд является конституционной монархией, а главой государства является Король Таиланда; нынешний монарх взошел на трон в декабре 2016 года⁵. Национальный совет по вопросам мира и порядка разработал проект новой конституции, которая была обнародована в 2017 году⁶. Конституцией предусмотрена Национальная ассамблея, состоящая из Палаты представителей и Сената. Члены обеих палат избираются гражданами на всеобщих выборах⁷.

III. Законодательные рамки

4. Таиланд является одним из пионеров в Азии в области правовой защиты потребителей. Закон о защите прав потребителей был принят в 1979 году, до принятия Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей в 1985 году. В настоящее время законодательство в области защиты прав

¹ A/RES/70/186.

² Там же, пункт 97 с); TD/541/Add.2, пункт 127 з).

³ TD/B/C.I/CPLP/6.

⁴ UNCTAD, 2022, *Voluntary Peer Review of Consumer Protection Law and Policy: Thailand* (United Nations publication, Geneva).

⁵ URL: <https://www.bbc.com/news/world-asia-15581957>. *Примечание:* Информация со всех упомянутых в сносках веб-сайтов приводится по состоянию на апрель 2022 года.

⁶ URL: <https://www.loc.gov/item/global-legal-monitor/2016-08-10/thailand-new-constitution-approved-in-referendum/>.

⁷ URL: https://www.constituteproject.org/constitution/Thailand_2017?lang=en.

потребителей состоит из конституционных положений, Закона о защите прав потребителей ВЕ 2522 (по буддистскому календарю) (1979 год), который является основным источником права, и ряда других дополнительных законов. Возмещение причиненного потребителям вреда обеспечивается Законом о защите прав потребителей и дополняемым рядом других законов и инициатив правительства, судов и организаций потребителей.

A. Конституционные положения о защите прав потребителей

5. В 2007 году в Таиланде были приняты конституционные положения о правах потребителей и обязанностях государства по защите прав потребителей. В действующей Конституции есть три таких положения, а именно⁸:

а) статья 46 о праве потребителей объединяться и создавать потребительские организации и совет потребительских организаций при поддержке государства, предусмотренной законом;

б) статья 60 о требовании к государственной комиссии, ответственной за СМИ, предотвращать недобросовестную эксплуатацию или наложение неоправданного бремени на потребителей, предотвращать действия, препятствующие доступу к точным данным и информации, и предписывать минимальную долю СМИ, действующей в интересах общества;

в) статья 61, возлагающая на государство обязанность предусмотреть эффективные меры или механизмы для защиты и обеспечения прав потребителей, в том числе на достоверную информацию, безопасность и справедливые контракты.

B. Законы о защите интересов потребителей

1. Закон о защите интересов потребителей ВЕ 2522 (1979 год)

6. Этот закон стал первым законом о защите интересов потребителей, принятым в Таиланде. В него трижды вносились поправки: в 1998, 2013 и 2019 годах.

7. Закон декларирует право потребителей на информацию, выбор, безопасность, справедливые контракты, возмещение ущерба и компенсацию, с оговоркой, что это право должно осуществляться в соответствии с положениями данного или других законов. Он регулирует четыре области, а именно рекламу, маркировку, договоры и безопасность продукции, когда его положения не повторяют или не противоречат положениям других законов. Например, продукты питания и лекарства не подпадают под действие Закона.

8. Закон учреждает Совет по защите прав потребителей и следующие четыре комитета в его ведении в целях обеспечения соблюдения требований закона: Комитет по рекламе; Комитет по маркировке; Комитет по договорам; и Комитет по безопасности.

9. Председателем Совета по защите прав потребителей является премьер-министр. В соответствии с Законом члены избирают из своего состава председателя на своих совещаниях. В состав Совета входят высокопоставленные государственные служащие из соответствующих министерств и не более восьми экспертов по защите прав потребителей, по два от научных кругов, гражданского общества и бизнеса. Генеральный секретарь Совета по защите прав потребителей является одновременно членом и секретарем Совета.

10. Совет имеет широкий круг полномочий и обязанностей по защите интересов потребителей, включая следующие: оказание помощи или посредничество в урегулировании жалоб потребителей; подача судебных исков в интересах потребителей в целом или от имени конкретного потребителя, чьи права были нарушены; обеспечение безопасности продукции и проведение испытаний продукции;

⁸ Там же.

контроль за исполнением обязанностей другими органами регулирования, связанными с потребителями; признание организаций потребителей; представление рекомендаций совету министров; и выполнение других функций, предусмотренных иными законами.

11. Поправки, внесенные в Закон о защите прав потребителей в 2019 году, усилили ответственность Совета за подготовку стратегического плана по защите прав потребителей, разработку проекта нового закона о защите прав потребителей и формулирование требования к другим государственным учреждениям и неправительственным организациям принимать меры в соответствии с законом о защите прав потребителей и стратегического плана.

12. Законом также учреждается Управление Совета по защите прав потребителей под руководством секретариата премьер-министра. Управление является исполнительным органом Совета, а ответственность за его работу несет Генеральный секретарь Совета. Некоторые из функций Управления заключаются в рассмотрении жалоб, тестировании продукции и продвижении устойчивого потребления, а также в проведении просветительской работы с потребителями, исследований и изысканий, а также в выполнении таких функций, которые возложит на него Совет и четыре комитета. Внесенные в Закон в 2019 году поправки позволили децентрализовать деятельность Управления, в результате чего местные чиновники могут назначаться для выполнения обязанностей должностных лиц Управления на уровне местных органов власти. В качестве стимула для привлечения местных властей к сотрудничеству, штрафы, выплачиваемые нарушителями закона, зачисляются в доход местных властей.

13. Совет по защите прав потребителей и четыре комитета играют надзорную роль, защищая потребителей от нарушений прав, предоставленных Законом о защите прав потребителей. Эта роль распространяется даже на те области права, которые находятся в компетенции других ведомств. В случае возникновения разногласий по поводу того, являются ли применимыми положения Закона или других нормативных актов, решения Совета являются окончательными и обязательными для исполнения. Совет может предпринимать действия для поддержки или поиска средств правовой защиты потребителей на начальной стадии, даже в вопросах, относящихся к компетенции других ведомств, таким образом, чтобы это не противоречило положениям других законов. Совет может своим приказом разрешить должностным лицам других учреждений осуществлять полномочия должностных лиц Управления.

14. На основании поправок, внесенных в Закон о защите прав потребителей в 2019 году, Совет по защите прав потребителей, комитеты или генеральный секретарь Совета могут созывать совещания организаций для стимулирования сотрудничества в области защиты прав потребителей.

15. В случае нарушения положений Закона о защите прав потребителей, а также уведомлений и распоряжений Совета по защите прав потребителей и его комитетов, предусмотрены уголовные и административные санкции. Такие санкции включают штрафы и тюремное заключение. Изначально Закон предусматривал уголовную ответственность для директоров или управляющих корпоративными коммерческими структурами. Однако в него были внесены поправки после решения Конституционного суда, который признал презумпцию уголовной ответственности неконституционной, и сегодня Закон определяет, что директор или управляющий, или ответственное лицо будет нести ответственность только в том случае, если правонарушение вытекает из действия или бездействия этого лица при исполнении им своих должностных обязанностей.

16. В Законе прописаны руководящие принципы, полномочия и обязанности каждого комитета. Общие правила применяются ко всем товарам, которые прямо не регулируются другими законами или не исключены министерским распоряжением. Кроме того, каждый комитет может устанавливать более строгие требования для отдельных категорий продукции, и в его распоряжении имеется комплексный набор мер контроля.

17. Прогрессивные подходы, закрепленные в Законе, предусматривают следующее:

a) предприниматели могут консультироваться с Советом по защите прав потребителей перед продажей продукции на предмет соответствия этикеток и рекламы нормативным требованиям;

b) осуществляется контроль стандартных форм контрактов и регламентация условий и формулировок, которые должны в них использоваться. На сегодняшний день выпущено 23 уведомления, в том числе в отношении аренды квартир, членства в фитнес-клубах, покупки подержанных автомобилей и приобретения автомобилей и мотоциклов в рассрочку, а также строительства и потребительского кредитования;

c) закон определяет опасные товары или услуги как те, которые представляют или могут представлять опасность для жизни, здоровья, физического и психического состояния или имущества.

18. Закон содержит общее требование обеспечить безопасность продукции (товаров, а не услуг), в том числе учет потребителей, которые подвергаются особому риску в результате потребления определенных товаров, таких как дети, беременные женщины, пожилые люди, пациенты и инвалиды. Закон и другие нормативные акты о защите прав потребителей признают особые риски, с которыми сталкиваются обездоленные и уязвимые потребители.

19. Таиланд пересмотрел Закон о защите прав потребителей, с тем чтобы он отвечал своему назначению, а также принял множество других законов для защиты потребителей.

2. Закон о прямых продажах и прямом маркетинге BE 2545 (2002 год)

20. Премьер-министр осуществляет надзор за применением данного закона, издавая министерские распоряжения для его исполнения и назначая должностных лиц. Совет по прямым продажам и прямому маркетингу, состоящий из чиновников министерств и представителей промышленности и потребителей, имеет широкие полномочия, включая полномочия рассматривать жалобы потребителей. Управление Совета по защите прав потребителей также выполняет функции этого Совета, а генеральный секретарь Управления выступает в качестве регистратора.

21. Операторы прямых продаж и прямого маркетинга должны зарегистрироваться перед началом ведения бизнеса. Те, кто занимается и тем, и другим, должны регистрироваться отдельно для каждого направления деятельности. Заявители должны предоставить в Управление Совета по защите прав потребителей гарантийный залог, который регистратор может использовать для выплаты компенсации потребителям, чьи права были нарушены. Основной упор в регулировании прямых продаж делается на предотвращение торговых пирамид и продаж под давлением. Продажная документация должна быть составлена на тайском языке, и на видном месте в ней должно быть указано право потребителя расторгнуть договор. Предприятия должны предоставить потребителям копию договора купли-продажи, чтобы он имел обязательную силу. Потребители могут расторгнуть договор, вернуть товар в течение семидневного срока, предоставленного на размышление, и получить право на полное возмещение в течение 15 дней после уведомления о расторжении договора. Кроме того, в Законе указано, что товары, на которые не распространяется действие семидневного периода, предоставляемого на размышление, и процедуры возврата товаров регулируются отдельно. Однако подзаконные акты еще не изданы, хотя в сам Закон дважды вносились поправки - в 2007 и в 2017 годах.

3. Закон об ответственности за качество продукции BE 2551 (2008 год)

22. Этот закон предоставляет потребителям гражданское средство правовой защиты в дополнение к деликтам искам или договорам в случае причинения вреда дефектными изделиями. Закон не ущемляет никаких прав, уже предоставленных в соответствии с каким-либо другим законом. Он налагает солидарную ответственность за ущерб на всех предпринимателей в цепи поставки товара потребителю. Исключения

распространяются на сельскохозяйственные товары, лекарства и медицинские изделия, произведенные для индивидуального использования медицинскими работниками, и вещества, исключенные распоряжением министерства. Товар может быть дефектным из-за дизайна, проблем с производством или неадекватной информации; истцу необходимо просто доказать, что ущерб был причинен в результате использования и хранения товара. Бремя доказывания лежит на ответчике, который должен доказать, что товар не был безопасным, или что пострадавший знал о рисках, или что убытки были вызваны неправильным использованием товара истцом. Право потребителя не может быть ограничено или отменено оговоркой об изъятии из договора. Закон в Таиланде не признает защиту, основанную на ссылке на современный уровень разработки продукции и значительные риски разработки.

23. Этот закон вводит новые виды ущерба, не признававшиеся ранее Гражданским и торговым кодексом, а именно, ущерб за эмоциональное расстройство, пережитое в том числе некоторыми родственниками или наследниками умершего, пострадавшего лица; и штрафные санкции в размере до двукратной суммы фактической компенсации. Срок исковой давности составляет три года с момента, когда пострадавшее лицо узнало об опасном характере товара и ему стало известно, кто несет ответственность за убытки или ущерб. При этом пострадавшее лицо теряет право требовать возмещения ущерба через 10 лет после даты продажи товара. Совет по защите прав потребителей и ассоциации потребителей, сертифицированные в соответствии с Законом о защите прав потребителей, могут подавать судебные иски от имени потребителей.

4. Закон о судопроизводстве по делам потребителей ВЕ 2551 (2008 год)

24. В Таиланде не созданы суды по рассмотрению исков потребителей или суды или процедуры для рассмотрения мелких исков. Вместо этого Закон о судопроизводстве по делам потребителей упрощает рассмотрение всех исков потребителей к предприятиям, в том числе в отношении ответственности за небезопасную продукцию и в рамках гражданских дел, предусмотренных любым другим законом. Председатель Верховного суда контролирует исполнение данного закона и установленных на его основе правил. Судебная практика Апелляционного суда по толкованию термина «иск потребителя» привела к тому, что Закон стал использоваться для усеченного судопроизводства по искам, возбужденным корпорациями друг против друга, и даже для взыскания долгов с потребителей.

5. Закон о создании Совета организации потребителей ВЕ 2562 (2019 год)

25. Данный закон предусмотрен статьей 46 Конституции, касающейся создания совета потребителей. Закон определяет сферу деятельности, полномочия, ресурсы и порядок управления работой совета и организаций потребителей. Совет является независимой организацией, неподконтрольной и неподотчетной правительству, органам государственной власти, политическим партиям, предпринимателям или деловым кругам. Для создания совета не менее 150 сертифицированных потребительских организаций должны были представить генеральному регистратору коллективное письмо с объявлением себя учредителями. В настоящее время совет насчитывает 194 члена и имеет широкий круг полномочий и обязанностей, в том числе на подачу исков в суд в качестве представителя потребителей.

С. Другие законы, имеющие особое значение для защиты прав потребителей

1. Закон о несправедливых договорных условиях ВЕ 2540 (1997 год)

26. Данный закон устанавливает руководящие принципы оценки судами справедливости договоров, ограничивающих или исключаящих ответственность. Закон определяет несправедливый договор как договор, предоставляющий необоснованное преимущество одной из сторон. Он применим ко всем случаям несправедливых условий в договорах между потребителями и предприятиями,

заключенными в любой форме, как письменной, так и устной. Закон содержит неисчерпывающий список из девяти условий договоров стандартной формы, которые могут быть признаны несправедливыми. Подход, выработанный в соответствии с Законом, заключается в определении несправедливости в каждом конкретном случае. Для установления справедливости условия договора требуется подача иска в суд и решение суда. Этот подход отличается от превентивного подхода, который предусматривает Закон о защите прав потребителей. Комитет по контрактам регулирует контракты стандартной формы и определяет условия контрактов, которые должны применяться в отдельных сферах торговли. Между Комитетом по контрактам и судебной системой существуют взаимообогащающие отношения; судьи определяют несправедливость договора, руководствуясь постановлениями Комитета, а Комитет запрещает договорные положения, признанные судами несправедливыми.

2. Закон о ценах на товары и услуги ВЕ 2542 (1999 год)

27. Данный закон принят для контроля предложения и цен основных товаров и услуг, которые периодически объявляются контролируруемыми Центральным советом по регулированию цен на товары и услуги.

3. Законы об электронной торговле

28. Таиланд принял несколько законов, призванных облегчить электронную торговлю и создать доверие к местным электронным маркетологам. Основным закон, Закон об электронных транзакциях ВЕ 2544 (2001 год), основан на типовом законе об электронной торговле Комиссии ООН по праву международной торговли. Обеспечение соблюдения этого закона возложено на Комиссию по электронным транзакциям, председателем которой является министр информационно-коммуникационных технологий, а секретарем — директор Национального центра электронных и компьютерных технологий Национального агентства по развитию науки и техники. Комиссия использовала свои полномочия, добившись принятия королевских указов о процедурах обеспечения безопасности электронных транзакций, правилах и процедурах электронных транзакций в государственном секторе и регулировании услуг электронных платежей (2010 год), а также о регулировании деятельности отдельных финансовых учреждений (2016 год).

29. Агентство по развитию электронных транзакций было создано в 2019 году для надзора за поведением на рынке. Оно имеет онлайн-центр приема жалоб (ОСС 1212) и направляет неурегулированные жалобы в компетентные государственные учреждения, такие как Управление Совета по защите прав потребителей, Управление по контролю за продуктами и лекарствами и Департамент развития бизнеса Министерства торговли.

30. Предприятия, участвующие в электронной торговле, должны зарегистрироваться в Министерстве торговли, Управлении Совета по защите прав потребителей, как того требует Закон о прямых продажах и прямом маркетинге, а также в Банке Таиланда в соответствии с Законом о платежных системах ВЕ 2560 (2017 год). Кроме того, они должны соблюдать Распоряжение Министерства торговли № 44 ВЕ 2560 (2017 год) об указании цены и подробной информации о товарах и услугах, продаваемых через системы электронной торговли или онлайн. Кроме того, контракты между коммерческими организациями и потребителями подпадают под действие Закона о недобросовестных договорных условиях.

31. Аккредитацию стандартов кибербезопасности веб-сайтов можно получить в Департаменте развития бизнеса Министерства торговли⁹.

32. Национальная система электронных платежей «Prompt Pay» облегчает перевод средств на банковские счета или с банковских счетов путем использования номера национального удостоверения личности или номера мобильного телефона владельца счета вместо номера банковского счета, при этом платежи зачисляются на кредитную карту, сберегательный счет или в электронный кошелек. Деятельность предприятий,

⁹ URL: <https://www.trustmarkthai.com/th>.

работающих с электронными платежами, регулируют Министерство финансов и Банк Таиланда. Таиланд не регулирует электронную торговлю между коммерческими предприятиями и потребителями.

4. Закон о защите персональных данных ВЕ 2562 (2019 год)

33. Этот закон направлен на защиту персональных данных при их использовании как правительством, так и деловым сектором. Закон учреждает Комиссию по защите персональных данных и Управление Комиссии по защите персональных данных для выпуска и обеспечения соблюдения норм его имплементации.

34. Закон разрешает сбор, использование и раскрытие персональных данных теми, кто осуществляет их контроль или обработку, только при наличии явного согласия субъектов данных за несколькими конкретными исключениями. Строго необходимые персональные данные могут быть получены для законных целей оператора данных только от субъекта данных. Субъекты, осуществляющие контроль и обработку данных, должны принимать соответствующие меры для защиты и обеспечения безопасности собранных персональных данных и уведомлять Управление о любом нарушении в течение 72 часов с момента получения информации о нарушении. Субъект данных должен быть уведомлен незамедлительно, если нарушение может представлять серьезную угрозу для прав и свобод субъекта данных.

35. Передача персональных данных из Таиланда в иностранное государство или международную организацию является преступлением. Такая передача может быть осуществлена только с согласия Комиссии по защите персональных данных.

36. Субъекты, осуществляющие контроль и обработку данных, которые нарушили Закон и причинили ущерб субъектам данных, обязаны выплатить пострадавшему субъекту данных гражданско-правовую компенсацию и заплатить штраф, а также несут уголовную ответственность. Значительная часть этого закона еще не вступила в силу.

IV. Сфера добровольного экспертного обзора: разрешение потребительских споров

37. Таиланд решил, что в центре внимания экспертного обзора должно лежать законодательство о защите прав потребителей и разрешение споров в контексте раздела F руководящих принципов ООН по защите прав потребителей и со ссылкой на предыдущий анализ, проведенный ЮНКТАД¹⁰. Чтобы понять применимые рамки, важно сначала представить судебные механизмы защиты потребителей, чтобы затем оценить альтернативные, внесудебные механизмы разрешения споров потребителей.

A. Судебная защита и Закон о судопроизводстве по делам потребителей

38. Сложные процессуальные и доказательственные нормы, регулирующие процесс судопроизводства, привели к появлению требований об упрощении правил рассмотрения дел потребителей. В ответ на это парламент принял Закон о судопроизводстве по делам потребителей, который обязывает добиваться досудебного примирения во всех делах, возбужденных в соответствии с этим законом. Назначенный судом сотрудник помогает в рассмотрении дела и следит за тем, чтобы все стороны были представлены надлежащим образом. Посредник оформляет мировое соглашение на основании договоренности, удовлетворяющей стороны. Суд выносит решение на основании этого соглашения.

39. В 2020 году на фоне пандемии председатель Верховного суда выпустил Положение об электронных процедурах ВЕ 2563 (2020 год), а в январе 2022 года была учреждена новая палата гражданского суда, который будет заниматься исключительно

¹⁰ TD/B/C.I/CPLP/11.

делами, связанными с электронной торговлей. Отныне новые правила требуют, чтобы мониторинг гражданско-правовых дел потребителей, связанных с торговлей в Интернете, осуществлялся отдельно от других дел потребителей.

В. Альтернативная процедура разрешения споров через Совет по защите прав потребителей и Управление Совета по защите прав потребителей

40. Закон о защите прав потребителей предписывает Совету по защите прав потребителей рассматривать жалобы потребителей и оказывать помощь в их урегулировании или посредничестве. Регламент Совета разъясняет процесс получения, рассмотрения и урегулирования жалоб потребителей. Все поступающие жалобы регистрируются и классифицируются через интернет-приложение Управления Совета по защите прав потребителей, и у заявителей есть возможность отслеживать прогресс в разрешении их жалоб. Все стороны должны согласиться на процедуру посредничества. Сложная примирительная процедура может включать несколько этапов, и на каждом она может проводиться по-разному. Например, ответственный сотрудник может выступить посредником на начальном этапе, комитет по посредничеству в спорах — на втором этапе, а комитет по надзору за рассмотрением жалоб — на заключительном этапе. Управление Совета по защите прав потребителей поручает задачу посредничества своим отделам, исходя из их опыта работы в сфере рекламы, маркировки, договоров, прямых продаж и прямого маркетинга или внешних связей и сотрудничества.

41. В провинциальных районах сотрудники Управления Совета по защите прав потребителей выполняют посреднические функции и представляют выводы руководителю, который определяет, будет ли дело передано для разрешения в подкомитет в Бангкоке. Поправка к Закону о защите прав потребителей в 2019 году позволила принимать решения местным чиновникам и удерживать любые наложенные штрафы местным отделениям. Готовится внесение поправок, отражающих эти изменения, в подзаконные акты.

42. Если примирение проходит успешно, посредник составляет проект мирового соглашения, которое устанавливает новые права и обязанности сторон, которые могут быть обеспечены в принудительном порядке.

43. Жалобы, получаемые Управлением, являются ценным показателем того, какие меры требуются для исправления ситуации (реформы законодательства, политические инициативы, правоприменение, просвещение потребителей и т. д.). В 2020 году Управление получило 22 263 жалобы (15 530 от других государственных учреждений), рассмотрело 20 994 из них и передало остальные 1269 в другие государственные учреждения. В 2021 году Управление получило 22 591 жалобу, рассмотрело 21 290 и передало остальные 1301 в другие государственные учреждения. Переадресация жалоб отнимает значительные ресурсы у органов, которым приходится ими заниматься. Среди органов, анализировавшихся в ходе экспертного обзора, Управление рассмотрело наибольшее количество жалоб. Возможно, Управлению целесообразно отказаться от нынешнего подхода, предусматривающего предоставление услуг посредничества.

1. Инициатива Управления Совета по защите прав потребителей по созданию онлайн-процедуры разрешения споров

44. В 2019 году Управление стремилось модернизировать процесс рассмотрения жалоб путем создания информационно-коммуникационной платформы, которая собирает все данные по делам и использует систему отслеживания, позволяющую соответствующим сторонам проверять и контролировать ход рассмотрения отдельных дел. Платформа также служит инструментом для сбора данных о защите прав потребителей. Она была модернизирована и подключена к системе данных 28 других государственных учреждений в рамках проекта «Connect» Управления Совета по защите прав потребителей, с тем чтобы собирать всеобъемлющие данные о жалобах

потребителей. Эта платформа служит онлайн-шлюзом для общения потребителей с другими государственными учреждениями и некоторыми бизнес-операторами, имеющими контактные центры для разрешения споров с потребителями. Это помогает снизить количество жалоб, поступающих в Управление. Кроме того, у Управления есть приложение, в котором круглосуточно работает чат-бот, отвечающий на вопросы потребителей.

45. Также в 2019 году Управление инициировало пилотный проект по онлайн-посредничеству в следующих трех областях: продажа недвижимости до удовлетворения кредитных заявок; продажа новых автомобилей; и несоответствие товаров требованиям. Успех проекта заставил Управление выделить на 2020 финансовый год бюджет в размере около 6 млн батов на программное обеспечение и всю информационно-технологическую инфраструктуру. В ноябре 2021 года была запущена новая онлайн-платформа для разрешения споров по всем жалобам потребителей¹¹. На сайте Управления размещены все применимые к платформе правила. Управление стремится проводить исследования по возможному использованию искусственного интеллекта в процессе урегулирования споров в режиме онлайн и управления собранными данными о жалобах и в этой связи является бенефициаром (наряду с Индонезией) проекта технического сотрудничества ЮНКТАД по созданию инфраструктуры цифровой торговли и урегулированию споров в режиме онлайн для потребителей как средства совершенствования международной торговли и электронной торговли в интересах укрепления доверия и защиты потребителей на цифровых рынках. Этот пилотный проект помогает внедрять системы урегулирования споров для потребителей в странах-бенефициарах в режиме онлайн¹².

2. Альтернативное разрешение споров через специализированные государственные учреждения

46. Некоторые специализированные государственные учреждения создали подразделения по защите прав потребителей, с тем чтобы помочь уменьшить количество споров потребителей с поставщиками услуг.

47. Центр защиты прав потребителей финансовых услуг Банка Таиланда требует, чтобы жалоба сначала была подана в соответствующее финансовое учреждение. Если спорная ситуация остается неурегулированной, Центр может помочь потребителю обратиться за посредничеством к третьей стороне, например в центр посредничества при суде или в Управление Совета по защите прав потребителей. Центр не оказывает посреднические услуги и не принимает решения по жалобам.

48. Сотрудники Управления Комиссии по страхованию ведут переговоры со страховыми компаниями, когда жалобы не представляют сложности. Если вопрос остается нерешенным, потребитель может выбрать процедуру примирения, проводимую сертифицированным Управлением посредником, или арбитраж, проводимый третьей стороной. Оба варианта регулируются специальным законодательством, которое определяет применимые правила.

49. Национальная комиссия по телерадиовещанию и телекоммуникациям имеет два отдела по работе с потребителями — по телерадиовещанию и по телекоммуникациям, которые рассматривают жалобы потребителей и имеют уполномоченные группы посредников, если стороны выбирают примирение.

3. Органы, занимающиеся жалобами

50. Правительственный контактный центр (GCC 1111) и Центр 1567 в Дамронгдеме принимают все виды жалоб и направляют их в соответствующее государственное учреждение для урегулирования. OCC 1212 рассматривает только жалобы, связанные с электронной торговлей и киберпреступностью. Эти органы передают жалобы

¹¹ URL: <https://ocpbmediate.ocpb.go.th/>.

¹² URL: <https://unctad.org/project/delivering-digital-trading-infrastructure-and-online-dispute-resolution-consumers-means>.

потребителей в Управление Совета по защите прав потребителей или другие уполномоченные органы в зависимости от предмета.

4. Альтернативное разрешение споров через ассоциации потребителей

51. Ассоциации и сети потребителей играют важнейшую роль в разрешении потребительских споров.

52. Фонд потребителей — одна из самых популярных потребительских организаций в Таиланде. С 1996 года в стране действует центр рассмотрения жалоб и правовой помощи, который помогает потребителям в урегулировании споров или подаче исков против коммерческих структур. Центр имеет обширную членскую базу и создал сеть общественных организаций. Он также пользуется поддержкой СМИ, которые транслируют его позицию, стимулируя корпорации быть чуткими и внимательными к своим брендам и репутации. Центр принимает к рассмотрению все виды дел потребителей, включая те, которые были отклонены Управлением по защите прав потребителей, например жалобы таксистов на поврежденные автомобили или жалобы, поданные микропредприятиями и малыми предприятиями, такими как массажные центры, или пользователями авторикш. Если спор не удается урегулировать в рамках альтернативной процедуры, Центр оказывает поддержку потребителям, желающим подать иск в суд, предоставляя услуги адвоката из собственной коллегии или адвокатов сетевых партнеров.

5. Закон о посредничестве в спорах BE 2562 (2019 год)

53. Данный закон был принят с целью поощрения и регламентации использования услуг посредничества как в гражданских, так и в уголовных делах до разбирательства в суде. Закон имеет важное значение, поскольку предлагает государственным учреждениям, частным и общественным организациям, включая ассоциации потребителей, не наделенные до сих пор полномочиями предоставлять услуги посредничества, зарегистрироваться в качестве центров оказания посреднических услуг в урегулировании споров. Однако те, кто в своей деятельности руководствуется требованиями любого другого закона, например Управление Совета по защите прав потребителей, опирающееся на положения Закона о защите прав потребителей, могут продолжать работу и за рамками Закона о посредничестве в спорах. Закон проводит различие между центрами оказания посреднических услуг по урегулированию споров при государственных учреждениях и центрами, предлагаемыми другими поставщиками услуг, а именно общественными центрами посредничества. Первые могут выступать посредниками в гражданских делах на сумму до 5 млн батов, а вторые — на сумму до 500 000 батов.

54. Департамент защиты прав и свобод Министерства юстиции отвечает за содействие созданию общественных центров посредничества и обеспечение их соответствия требованиям Закона. После прохождения обязательной учебной программы по вопросам посредничества в урегулировании споров Национальная комиссия по развитию системы правосудия аккредитует посредников для государственных учреждений и общественных организаций, а также следит за тем, чтобы центры, созданные в соответствии с Законом, могли компетентно оказывать услуги посредничества. По состоянию на 19 ноября 2021 года Департамент зарегистрировал 82 государственных и 532 негосударственных центра посредничества, и за тот же период 1 808 посредников были зарегистрированы для центров посредничества при государственных учреждениях и 1940 — для общественных центров посредничества. Кроме того, заявки на выполнение функций общественных центров посредничества подали многочисленные организации потребителей.

55. Суд и Министерство юстиции имеют посреднические учреждения в Бангкоке и в провинциях при отделениях Суда и Департаментах юстиции. Таким образом, услуги посредничества становятся доступными для всех жителей провинций.

V. Выводы и рекомендации

56. Имея более чем 40-летний опыт в области законодательства и политики по защите прав потребителей, Таиланд располагает комплексными законодательными и институциональными структурами по защите прав потребителей, включающими несколько различных органов, работа которых координируется Управлением Совета по защите прав потребителей. Таиланд также ведет конструктивный диалог и сотрудничество с коммерческими структурами и группами потребителей. Выводы и рекомендации по законодательным и институциональным рамкам, изложенные в полном докладе об итогах экспертной оценке, кратко обобщаются в данной главе.

A. Законодательные рамки

57. Необходимость защиты потребителей провозглашена в Конституции Таиланда. Закон о защите прав потребителей с поправками, внесенными в 2019 году, является основным законом о защите прав потребителей, закрепляющим права потребителей и принципы их защиты. Существует ряд других соответствующих законов, таких как Закон о прямой продаже и прямом маркетинге, Закон об ответственности за качество продукции, Закон о судопроизводстве по делам потребителей и Закон об учреждении Совета организации потребителей.

58. Определение потребителей в различных правовых системах не стандартизировано и является предметом споров. Статья 3 Закона о защите прав потребителей определяет потребителей как лиц, которые приобрели или получили услугу от коммерческого оператора, или как лиц, которые получили предложение или призыв от коммерческого оператора приобрести товары или получить услугу, и относит к ним лиц, которые надлежащим образом используют товары или получают услугу от коммерческого оператора, даже если они не являются лицами, оплачивающими товары или услуги. Это определение охватывает всех покупателей и пользователей товаров и услуг. Однако в нем не указано, что для классификации в качестве потребителя покупка должна быть совершена физическим лицом, в отличие от юридического лица. Однако в статье 3 Закона о несправедливых договорных условиях говорится, что заключая договор, покупатель «не преследует цель торговли таким имуществом, услугами или другими благами», из чего можно заключить, что товары или услуги должны приобретаться и использоваться для личных, семейных или домашних целей в соответствии с определением, предложенным в Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей. Апелляционный суд избрал более тонкий подход в одном деле, заявив в Постановлении Председателя Апелляционного суда 935/2561, что потребитель, купивший подержанный грузовик, сделал это для увеличения дохода потребителя, а не для ведения серьезного бизнеса.

59. Закон о судопроизводстве по делам потребителей был принят для облегчения доступа потребителей к судам благодаря упрощению правил процедуры и доказательственных норм. Закон определяет понятие «потребитель» в соответствии с Законом о защите прав потребителей и Законом об ответственности за качество продукции, в соответствии с которыми дело потребителя — это дело между потребителем или его уполномоченным представителем и предпринимателем, имеющим спор относительно законного права или обязательства, связанного с потреблением товаров или услуг, или гражданское дело в соответствии с Законом об ответственности за качество продукции (статья 3). Однако Закон о судопроизводстве по делам потребителей гласит, что, если коммерческий оператор собирается подать иск против потребителя в качестве потребительского дела, оператор должен передать дело в суд в пределах территориальной юрисдикции, в которой проживает потребитель (статья 17). Это привело к значительному увеличению количества поданных дел и вызвало задержки. Важно отметить, что Закон стал любимым

инструментом для банков и других кредитных организаций, которым они пользуются для взыскания долгов с потребителей¹³.

60. Таким образом, хотя законодательная база содержит широкий набор инструментов, защищающих права потребителей, есть вопросы, которые нуждаются в регламентации или уточнении, а именно вопрос об унификации и расширении определения «потребитель»; конкретное внимание к потребностям потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении; ограничение сферы применения упрощенных процедур делами, в которых истцами выступают потребители (тем самым исключая истцов-предпринимателей); регулирование всех потребительских договоров; и регулирование использования концепции небезопасных услуг.

61. В Таиланде нет закона о гарантиях на потребительские товары и услуги, а Гражданский и торговый кодекс предоставляет поверхностную помощь, когда речь идет о несоответствующих требованиям и дефектных товарах и услугах. Управление Совета по защите прав потребителей предложило внести поправки в Закон о защите прав потребителей, чтобы создать комитет по гарантиям и определить стандарты на потребительские гарантии. Рекомендуются пересмотреть закон о гарантиях потребителям и внести поправки в Закон, чтобы лучше отразить вопросы материальной и процессуальной справедливости и обеспечить, чтобы оговорки, дающие право отказаться от исполнения обязательств, не распространялись на эти разделы потребительских договоров.

62. Электронная торговля не освобождается ни от одного из положений законов о защите прав потребителей, однако законы, регулирующие электронную торговлю между предприятиями и потребителями, еще не приняты. Таиланд не ведет всеобъемлющего реестра данных о жалобах потребителей на поставщиков услуг электронной торговли; не было назначено специального агентства для сбора таких данных, и информация, получаемая через Агентство по развитию электронных транзакций и ОСС 1212, является лишь ориентировочной. Необходимость адаптации законов и политики к особенностям электронной торговли окажет непосредственное влияние на законы о защите прав потребителей. В частности, Таиланд может расширить сферу действия Закона об электронных транзакциях, с тем чтобы решать вопросы, характерные для цифровой экономики, такие как ответственность платформ, онлайн-платежи, использование данных и рассмотрение жалоб в режиме онлайн. Хотя на электронные транзакции распространяется действие существующих законов о защите прав потребителей, в Таиланде отсутствуют нормативные акты, регулирующие электронную торговлю между коммерческими структурами и потребителями, например в области цифровой рекламы и поведенческой рекламы в Интернете (продвижение через лидеров мнений).

63. Иностранные корпорации не обязаны иметь представительство в Таиланде. Новая статья Закона об электронных транзакциях с поправками, внесенными в 2019 году, устанавливает, что иностранные компании можно обязать иметь представительство в Таиланде на основании королевского указа. Однако вторичные законодательные акты могут предусматривать регистрацию и контроль иностранных корпораций.

64. При рассмотрении правил, регламентирующих бремя доказывания в делах об ответственности за качество продукции, желательно обеспечить ясность, с тем чтобы лучше защитить потребителей. Закон о прямых продажах и прямом маркетинге требует проводить оценку норм регулирования, с тем чтобы определять, на какие товары не распространяется период обдумывания и другие процедуры возврата.

¹³ N Nawatrakulpisut, 2020, Amendment of the consumer protection law: Important steps forward for improvement towards more efficient protection, *Thammasat Law Journal*, 49(2):157–189.

В. Институциональная структура

65. Институциональная структура защиты прав потребителей включает в себя несколько различных органов власти. Такая структура подразумевает, что все органы власти имеют механизмы разрешения споров потребителей. Суд и Министерство юстиции создали в провинциях центры оказания посреднических услуг. Органы регулирования и ассоциации потребителей также принимают и рассматривают жалобы потребителей. Таиланд является лидером в развитии онлайн-механизмов разрешения споров в Юго-Восточной Азии и бенефициаром проекта технического сотрудничества ЮНКТАД по организации онлайн-разрешения потребительских споров. Управление Совета по защите прав потребителей предоставляет потребителям различные каналы для подачи жалоб и разрешения споров: от электронной почты для обмена информацией и назначения встреч, подтверждаемых короткими сообщениями, до веб-сайта для отслеживания хода рассмотрения жалоб, проведения видеоконференций и связи с центрами рассмотрения жалоб других государственных учреждений. В соответствии с Руководящими принципами Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, касающимися учета потребностей уязвимых и обездоленных потребителей, Таиланд уделяет особое внимание детям и пожилым потребителям¹⁴. При этом существуют возможности расширить внимание к сельским потребителям, потребителям с ограниченными возможностями и финансовым потребителям. Стандарт 22458 Международной организации по стандартизации, касающийся требований и рекомендаций по разработке и предоставлению инклюзивных услуг, содержит полезные рекомендации, и его принятие было бы полезным.

66. Отсутствие государственных учреждений, предлагающих защиту прав потребителей в сельской местности, и отсутствие конкретного внимания к потребителям с ограниченными возможностями требует сотрудничества между государственными учреждениями, а именно между Управлением Совета по защите прав потребителей и Национальным управлением по расширению прав и возможностей инвалидов. В стандарте Международной организации по стандартизации 30071-1, посвященном своду правил для создания доступных продуктов и услуг ИКТ, говорится о необходимости включения в этот процесс пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями. Управлению Совета по защите прав потребителей и организациям потребителей рекомендуется проводить разъяснительную работу в отношении руководящих принципов обеспечения доступности онлайн-контента. Кроме того, совершенствование инфраструктуры информационно-коммуникационных технологий Суда и Министерства юстиции также может способствовать расширению доступа потребителей к правосудию во всех провинциях.

67. Учитывая основную роль Управления по защите прав потребителей как регулятора и разработчика политики, возможно, было бы целесообразно, чтобы оно курировало национальную систему защиты прав потребителей, в которой жалобы потребителей могли бы рассматривать местные органы власти, вместо того чтобы ежегодно самому непосредственно рассматривать более 20 000 жалоб потребителей. Национальная политика, основанная на Законе о посредничестве в спорах, может стать ценной стратегией обеспечения более эффективной защиты потребителей, ориентированной на их доступ к правосудию. Необходимо приложить дополнительные усилия для распределения жалоб между государственными учреждениями, куда они поступают. Кроме того, такая модель позволит Управлению получать необходимые сведения о рынке для более эффективной разработки политики. Поправка к Закону о защите прав потребителей, внесенная в 2019 году, позволила назначать должностных лиц провинциального уровня, наделенных полномочиями, аналогичными полномочиям должностных лиц Управления; и использовать собранные на местах штрафы для финансирования найма местных сотрудников, тем самым поддерживая работу Управления на местном уровне. В этой

¹⁴ Например, см. Food and Drug Administration, Thailand, 2018, Announcement re: Criteria for food advertisement BE 2561.

связи рекомендуется уделять конкретное внимание решению проблемы отсутствия необходимой информационно-коммуникационной инфраструктуры на уровне провинций.

68. Учитывая 20-летний опыт работы Управления Совета по защите прав потребителей по рассмотрению жалоб и в качестве координатора национальной системы защиты прав потребителей, Управление могло бы обучать местных чиновников работе в качестве посредников, рассмотрению жалоб и примирению. Также рекомендуется наращивать потенциал сотрудников судебной системы в вопросах защиты прав потребителей.

69. Национальной комиссии по развитию системы правосудия поручено гарантировать компетентность посредников, которые также могли бы вести дела по защите прав потребителей. Поэтому важно, чтобы она распространяла используемые ею инструменты для обеспечения посредникам доступа к непрерывному обучению и постоянной оценке их потенциала. Неясно, как суды будут относиться к посредничеству, проводимому в соответствии с Законом о посредничестве в спорах. Например, еще предстоит выяснить, должны ли стороны, намеревающиеся подать иск в суд, проходить процедуру досудебного посредничества в соответствии с положениями Закона о судопроизводстве по делам потребителей или новыми положениями статьи 20 (tr) Гражданского и торгового кодекса. Аналогичные правила, если это возможно, могли бы быть изданы для регулирования посредничества в соответствии с Законом о посредничестве в спорах и разделом 20 (tr) Кодекса.

70. Управлению Совета по защите прав потребителей следует продолжать партнерство с коммерческими предприятиями и группами потребителей для усиления ориентированных на потребителей информационно-просветительских кампаний об их правах и о способах разрешения споров и получения возмещения, включая онлайн-механизмы разрешения споров.

71. В соответствии с поправкой к Закону о защите прав потребителей, внесенной в 2019 году, Совет по защите прав потребителей может обращаться в суд от имени пострадавших потребителей. Это поставило бы Совет в щекотливое положение, делая его посредником и одновременно, в случае неудачи посредничества, обвинителем от имени потребителя. По этой причине Совет не должен выступать в качестве посредника; он должен только помогать потребителю в процессе посредничества, проводимого независимым от Совета посредническим учреждением.

72. В настоящее время Управление Совета по защите прав потребителей получает все жалобы потребителей непосредственно от потребителей и от других органов, принимающих жалобы. Сортировка и анализ жалоб имеют важнейшее значение для проведения исследований и разработки политики. На Управление должна быть возложена ответственность осуществлять надзор за рассмотрением жалоб потребителей.

73. Следует поощрять коммерческие предприятия к тому, чтобы внутренние механизмы рассмотрения жалоб были оперативными, справедливыми, прозрачными, недорогими, доступными, быстрыми и эффективными, без излишних затрат и обременений, и делать отсылки к онлайн-службам рассмотрения жалоб потребителей и разрешения споров Управления Совета по защите прав потребителей.

74. Управление Совета по защите прав потребителей должно сотрудничать с Комиссией по защите персональных данных, добиваясь полного внедрения и исполнения Закона о защите персональных данных.

75. Наконец, учитывая значимость Управления Совета по защите прав потребителей как регулятора, расследователя и исследователя, необходимо увеличить его финансовые ресурсы, чтобы поставить его на уровень, сопоставимый со статусом подобных органов в других странах с аналогичным уровнем развития. Согласно составляемой ЮНКТАД карте, отражающей ситуацию с защитой прав потребителей в мире, штат Управления насчитывает 350 сотрудников, а годовой бюджет составляет 6 900 000 долл. США. Для сравнения, штат органа по защите прав потребителей в Колумбии составляет 98 человек, а годовой бюджет — 63 308 891 долл. США, штат

ведомства Италии — 226 человек, а бюджет — 69 800 000 долл., штат ведомства Южной Африки — 85 человек, а бюджет — 4 080 000 долларов. Увеличение годового бюджета Управления Совета по защите прав потребителей могло бы значительно улучшить работу по информированию и просвещению потребителей, и предоставлению им доступа к правосудию. Это также положительно скажется на поддержке провинций и деятельности, осуществляемой в интересах уязвимых и обездоленных потребителей.

76. Рекомендации экспертного обзора по законодательной и институциональной базе приводятся в таблице.

Добровольный экспертный обзор законодательства и политики Таиланда в области защиты прав потребителей: рекомендации

<i>Рекомендации</i>	<i>Адресаты</i>
Законодательные рамки	
<p>Унифицировать определение понятия «потребитель» во всех законодательных актах для повышения правовой определенности. Дополнительно учитывать особые внутренние потребности уязвимых или обездоленных групп населения путем распространения определения «потребитель» на категории, не сводящиеся к физическим лицам, приобретающим товары или услуги для личных, семейных или бытовых целей</p>	<p>Законодательная и исполнительная власть при поддержке Совета по защите прав потребителей и Управления Совета по защите прав потребителей</p>
<p>Пересмотреть Закон о защите прав потребителей BE 2522 (1979 год) с тем, чтобы конкретно учесть в нем потребности уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении потребителей. Рассмотреть возможность принятия стандартов Международной организации по стандартизации 22458 о требованиях и рекомендациях по разработке и предоставлению инклюзивных услуг и 30071-1 о своде правил для создания доступных продуктов и услуг ИКТ</p>	
<p>Ограничить применение Закона о судопроизводстве по делам потребителей BE 2551 (2008 год) делами, в которых истцами выступают потребители, чтобы избежать злоупотреблений упрощенными процедурами со стороны коммерческих предприятий</p>	
<p>Наделить Комитет по договорам полномочиями регулировать все потребительские договоры посредством формулирования договорных условий и запретов общего применения</p>	
<p>Принять законодательство о гарантиях на потребительские товары или услуги и создать комитет по гарантиям для разработки стандартов</p>	
<p>Пересмотреть закон о гарантиях потребителям и внести поправки в Закон о защите прав потребителей для решения вопросов материальной и процессуальной справедливости в потребительских договорах</p>	
<p>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. Рассмотреть возможность принятия законодательства или политики по вопросам цифровой рекламы, включая поведенческую рекламу (продвижение через лидеров мнений)</p>	

Пересмотреть поправки к закону об электронных транзакциях (№ 3) ВЕ 2562 (2019 год), чтобы предусмотреть следующее:

- a) приоритет отечественной продукции;
- b) четкое указание на то, что на интернет-торговлю распространяются все законы о защите прав потребителей, подчеркнув необходимость соблюдения Закона о несправедливых условиях договора ВЕ 2540 (1997 год), в том числе с точки зрения вводящей в заблуждение рекламы и маркировки, гарантий, а также запрета положений об отказе от исполнения договора;
- c) требование высоких стандартов защиты и безопасности данных; возможность использования широкого спектра способов оплаты (наличные, кредитные и дебетовые карты, электронные кошельки и т. д.) и обслуживание клиентов, не пользующихся услугами банков;
- d) возложение на платформы электронной торговли контролирующих функций и ответственности перед третьими лицами за поведение онлайн-продавцов, использующих эти платформы;
- e) определение минимальных стандартов оказания услуг по рассмотрению жалоб потребителей

Дополнить определение «небезопасного товара» определением «небезопасной услуги» в Законе о защите прав потребителей

Унифицировать критерии отнесения бремени доказывания в соответствии с Законом об ответственности за качество продукции ВЕ 2551 (2008 год)

Пересмотреть Закон о прямых продажах и прямом маркетинге ВЕ 2545 (2002 год), чтобы указать товары и услуги, исключенные из семидневного периода обдумывания, и процедуры возврата товаров

Институциональная структура

Создать отделения Совета по защите прав потребителей во всех провинциях и/или установить партнерские отношения с другими учреждениями, такими как Национальное управление по расширению прав и возможностей инвалидов, с тем чтобы напрямую выходить на уязвимых и обездоленных потребителей и защищать их

Улучшить информационно-коммуникационную инфраструктуру Суда и Министерства юстиции для расширения доступа к правосудию потребителей во всех провинциях

Возложить на Управление по защите прав потребителей ответственность за надзор за рассмотрением жалоб потребителей и посредничество, с тем чтобы укрепить его полномочия как регулятора

Рассмотреть возможность передачи функций и обязанностей по рассмотрению жалоб и посредничеству местным органам власти для более эффективного удовлетворения потребностей потребителей. Для выполнения этой задачи укреплять потенциал на местном уровне

Управление Совета по защите прав потребителей и Национальное управление по расширению прав и возможностей инвалидов

Исполнительная и судебная ветви власти

Совет по защите прав потребителей и Управление Совета по защите прав потребителей и соответствующие заинтересованные стороны (научные круги, ассоциации потребителей, эксперты из органов регулирования)

<i>Рекомендации</i>	<i>Адресаты</i>
Создать механизмы распределения жалоб между государственными учреждениями	Управление Совета по защите прав потребителей, Управление Комиссии по страхованию, Национальная комиссия по телерадиовещанию и телекоммуникациям и соответствующие заинтересованные стороны
Установить требования к качеству услуг посредничества путем распространения инструментов, необходимых для непрерывной оценки и обучения посредников, и проведения оценки качества государственных учреждений, включая Управление Совета по защите прав потребителей, Управление Комиссии по страхованию и Национальную комиссию по телерадиовещанию и телекоммуникациям	Национальная комиссия по развитию системы правосудия
Следует поощрять коммерческие предприятия к тому, чтобы внутренние механизмы рассмотрения жалоб были оперативными, справедливыми, прозрачными, недорогими, доступными, быстрыми и эффективными, без излишних затрат и обременений, и делать отсылки к онлайн-службам рассмотрения жалоб потребителей и разрешения споров Управления Совета по защите прав потребителей	Управление по защите прав потребителей и коммерческие предприятия
Усилить образовательные и информационные кампании для потребителей, в том числе в сотрудничестве с предприятиями и группами потребителей, посвященные правам потребителей и путям разрешения споров и возмещения ущерба, включая механизмы разрешения споров онлайн	Управление по защите прав потребителей, коммерческие предприятия и группы потребителей
Добиваться полного внедрения и исполнения Закона о защите персональных данных ВЕ 2562 (2019 год)	Управление Совета по защите прав потребителей и Комиссия по защите персональных данных
Увеличить бюджет Управления Совета по защите прав потребителей, чтобы нарастить ресурсы, необходимые для правоохранительной деятельности, судебных разбирательств от имени потребителей, тестирования продукции, образовательной и исследовательской деятельности и разработки политики	Законодательная и исполнительная ветви власти