



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

Distr.: General
28 April 2025
Russian
Original: English

**Девятая Конференция Организации
Объединенных Наций по рассмотрению
всех аспектов Комплекса согласованных
на многосторонней основе справедливых
принципов и правил для контроля
за ограничительной деловой практикой**
Женева, 7–11 июля 2025 года
Пункт 19 предварительной повестки дня
**Добровольный экспертный обзор законодательства
и политики в области защиты прав потребителей**

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

Резюме*

* Замечания, комментарии и выводы, изложенные в настоящем документе, представлены авторами и не обязательно 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 Анголы в области защиты прав потребителей.



I. Введение

1. Добровольные экспертные обзоры законодательства и политики в области защиты прав потребителей проводятся с целью дать внешнюю независимую оценку эффективности системы защиты прав потребителей в той или иной стране путем анализа законодательной, институциональной и общественно-политической систем, а также правоприменения соответствующего законодательства для выявления в этих системах и правоприменении ключевых особенностей и областей, требующих улучшения; оценки вклада соответствующих заинтересованных сторон в этой области; вынесения рекомендаций в отношении соответствующих мер для рассмотрения властями. ЮНКТАД оказывает странам помощь в выполнении рекомендаций в рамках специализированного проекта по укреплению потенциала. Ангола — седьмое государство — член ЮНКТАД и первая португальскоязычная страна, вызвавшаяся принять участие в экспертном обзоре законодательства и политики в области защиты прав потребителей¹. Данный экспертный обзор проводится после участия Анголы в проекте ЮНКТАД по оказанию технической помощи и укреплению потенциала в области конкуренции и защиты прав потребителей для португальскоязычных развивающихся стран Африки и Тимора-Лешти, финансируемом Португалией².

II. Политический, экономический и социальный контекст

2. Ангола — седьмая по величине страна в Африке, занимающая площадь около 1 246 700 кв. км на западно-центральной побережье юга Африки. Ангола граничит с Замбией, Демократической Республикой Конго, Намибией и Атлантическим океаном. Население Анголы составляет более 36 млн человек, при этом административно она разделена на 21 провинцию, включая Кабинду; столица страны — Луанда, валюта — кванза³. Официальный язык — португальский, а также несколько национальных языков. В Анголе много полезных ископаемых, включая нефть, природный газ, алмазы и золото; более половины площади суши страны занимают леса. В 2024 году рост валового внутреннего продукта в стране составил 4,1 процента, в основном за счет добычи нефти, чему способствовали экономические реформы, повысившие фискальную стабильность и эффективность управления⁴. Ангола обладает значительным сельскохозяйственным потенциалом, однако сталкивается с проблемами, связанными с климатом, которые угрожают производительности в этом секторе, такими как продолжительные засухи, изменение наличия водных ресурсов и экстремальные погодные явления⁵. Основные социальные показатели населения включают следующее: 76 процентов населения является экономически активным; 69 процентов населения живут в городах; 48 процентов населения имеют доступ к электричеству; 39 процентов населения пользуются Интернетом.

III. Законодательная база

3. Признание и институционализация прав потребителей начались с создания Национального института по защите прав потребителей (ИНАДЕК) на основании Указа № 5/97 от 25 июля 1997 года. Несмотря на отсутствие в то время официальной законодательной базы по защите прав потребителей, движение потребителей набирало

¹ TD/B/C.I/CPLP/6. На сегодняшний день экспертный обзор был проведен для Габона, Индонезии, Марокко, Перу, Таиланда и Чили.

² См. URL: <https://unctad.org/project/technical-assistance-and-capacity-building-competition-and-consumer-protection-african>.

³ См. URL: <https://angollex.com/paginas/leis/lei-da-divisao-politico-administrativa-14a-24a.html> и <https://data.un.org/en/iso/ao.html>.

⁴ См. URL: <https://mep.gov.ao/noticia/467/sector-petrolifero-e-medidas-de-estimulo-a-economia-real-elevam-o-pib-para-46-no-3o-trimestre-2024-trata-se-do-maior-crescimento-desde-2015>.

⁵ См. URL: <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/12/07/angola-s-economic-diversification-and-development-potential-are-inextricably-linked-to-climate-resilience> и <https://africarenewal.un.org/en/magazine/shifting-development-paradigm-angola>.

обороты, и примерно в то же время, когда был создан ИНАДЕК, начали действовать несколько потребительских ассоциаций, в том числе Ангольская федерация потребительских ассоциаций. Создание государственного органа в Министерстве промышленности и торговли, а также растущая роль ассоциаций потребителей проложили путь к разработке рамочного законодательства о правах потребителей, что привело к принятию Закона № 15/03 от 22 июля 2003 года о защите прав потребителей. Закон о защите прав потребителей определяет права потребителей, налагает обязательства на коммерческие предприятия и наделяет такие учреждения, как ИНАДЕК, Национальный совет по защите прав потребителей и прокуратура, полномочиями по защите прав потребителей.

4. Режим защиты прав потребителей расширился и охватывает такие важные области, как общие положения договоров, механизмы рассмотрения жалоб, посредничество и разрешение споров, коммерческая практика и стандарты рекламы. Эта эволюция была поддержана специальным законодательством, в том числе Законом № 4/03 от 18 февраля 2003 года об общих договорных положениях; Законом № 12/16 от 12 августа 2016 года о посредничестве и согласительной процедуре; Указом № 234/16 от 9 декабря 2016 года, обязывающим использовать книгу жалоб, которая служит практическим механизмом, позволяющим потребителям подавать жалобы на месте в случае возникновения спора, способствуя доступу к правосудию, прозрачности и обеспечению прав потребителей, а также стандартизируя процесс подачи жалоб, тем самым усиливая правовой надзор и поддерживая обязанность государства защищать потребителей, как это предусмотрено в Законе о защите прав потребителей. Обеспечение прав потребителей подкрепляется Законом № 1/07 от 14 мая 2007 года, который был обновлен на основании Закона № 26/21 от 18 октября 2021 года, о коммерческой деятельности, а также Законом № 9/17 от 13 марта 2017 года о правилах рекламы. Значительным событием стало включение в Конституцию от 5 февраля 2010 года статьи о правах потребителей.

A. Эволюция законодательства и политики в области защиты прав потребителей

5. Ангольская федерация ассоциаций потребителей включает в себя следующие организации: Ассоциация потребителей и профессионалов сетевого маркетинга; Ассоциация защиты прав потребителей и окружающей среды; Ассоциация защиты прав потребителей; Организация по защите прав потребителей; Движение за экологию и защиту прав потребителей; Союз потребителей за здоровое питание⁶.

6. Закон о защите прав потребителей устанавливает общие принципы политики защиты прав потребителей, устанавливает обязательства для поставщиков товаров и услуг и возлагает полномочия по защите прав потребителей на ряд учреждений. Эта система постепенно укрепляется благодаря обязанности коммерческих учреждений вести книгу жалоб, Закону о посредничестве и разрешении споров и Закону о правилах рекламы, а также законодательству, связанному с конкуренцией (Закон № 5/18 от 10 мая 2018 года о конкуренции и Указ № 240/18 от 12 октября 2018 года о регулировании законодательства о конкуренции), в целях содействия добросовестной рыночной практике в рамках достижения благосостояния потребителей путем обеспечения для них доступности и инклюзивности.

B. Законодательство о защите прав потребителей

1. Конституция

7. Права потребителей закреплены в статье 78 Конституции, которая гласит, что потребитель имеет право на качественные товары и услуги, информацию и разъяснения, гарантию на продукцию и защиту в потребительских отношениях; потребитель имеет право на защиту от изготовления и поставки товаров и услуг,

⁶ См. URL: <https://consumare.org/membros/angola>.

которые причиняют вред здоровью и жизни, и должен получать компенсацию за любой понесенный ущерб; реклама потребительских товаров и услуг регулируется законодательством, и все формы скрытой, косвенной или вводящей в заблуждение рекламы запрещены; законодательство защищает потребителей и гарантирует защиту их интересов. В статье говорится о праве на качественные товары и услуги, праве на информацию и разъяснения, праве на гарантию на продукцию и праве на защиту в потребительских отношениях, а также о защите от поставок продукции или услуг, наносящих вред здоровью потребителей, и о запрете скрытой, косвенной или вводящей в заблуждение рекламы⁷.

8. Признание основных прав потребителей в Конституции ставит их на самый высокий уровень национальной законодательной системы. Некоторые основополагающие принципы организации и регулирования экономической деятельности, предусмотренные в статье 89, актуальны и для системы защиты прав потребителей, например роль государства как регулятора экономики и координатора гармоничного национального экономического развития; свобода участия в экономических инициативах в рамках законодательства; рыночная экономика, основанная на принципах и ценностях здоровой конкуренции, морали и этики, предусмотренных и обеспеченных законодательством; защита потребителей и окружающей среды.

2. Закон о защите прав потребителей

9. Закон о защите прав потребителей устанавливает общие принципы политики защиты прав потребителей и детализирует права потребителей. В этот закон включены нормы, касающиеся ответственности за недостатки в товарах и услугах, несправедливых условий, коммерческой практики и рекламы, доступа потребителей к правосудию и обязанности государства по защите таких прав. Кроме того, данный закон определяет компетентные учреждения в этой области, наделяя ассоциации потребителей полномочиями и поручая прокуратуре представлять интересы потребителей в судебных делах. Государство обязано защищать потребителей, поддерживать создание и деятельность потребительских ассоциаций и обеспечивать соблюдение Закона о защите прав потребителей (статья 2), который включает в себя законодательные и нормативные меры в различных областях и аспектах договорных отношений, связанных с потребителями. Закон носит всеобъемлющий характер и содержит подробное определение ряда прав потребителей, в частности в следующих областях⁸:

- a) качество товаров и услуг;
- b) защита жизни, здоровья и физической безопасности от рисков, вызванных практикой поставки товаров и услуг, считающихся опасными или вредными;
- c) информирование и распространение сведений о надлежащем потреблении товаров и услуг, обеспечение свободы выбора и справедливости в договорах;
- d) защита экономических интересов, а также от вводящей в заблуждение и недобросовестной рекламы;
- e) эффективное предупреждение индивидуального, однородного, коллективного и диффузного родового и морального ущерба и компенсация за него;
- f) юридическая, административная и техническая защита при отстаивании их прав в суде.

10. Сфера действия прав потребителей изложена более подробно, в частности в статье 5 и последующих статьях, и в целом соответствует Руководящим принципам

⁷ См. URL: <https://angolex.com/paginas/leis/constituicao-da-republica-de-angola.html#Artigo78> и <https://angolex.com/paginas/leis/lei-da-primeira-revisao-constitucional.html>.

⁸ См. URL: <https://angolex.com/paginas/leis/lei-de-defesa-do-consumidor.html>.

Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятым Генеральной Ассамблеей в 1985 году и пересмотренным в 1999 и 2015 годах⁹.

11. Право на качественные товары и услуги (статья 5) предусматривает, что товары должны соответствовать своему назначению и законным ожиданиям потребителей и что поставщики должны гарантировать хорошее состояние и функционирование непотребляемых предметов снабжения в течение не менее одного года, при этом данный срок приостанавливается на время ремонта при наличии первоначального брака. Закон № 1/07 о коммерческой деятельности дополнительно подтверждает данное обязательство, устанавливая годовую гарантию на товары длительного пользования и требуя от производителей или импортеров обеспечивать техническое обслуживание и наличие запасных частей в течение не менее пяти лет после окончания производства или импорта той или иной модели (в соответствии с руководящими принципами 25 и 33 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей).

12. Право на защиту жизни, здоровья и физической безопасности (статья 6) запрещает продажу товаров и услуг, представляющих риск для потребителей, за исключением случаев, когда данный риск можно предвидеть и он является приемлемым, при этом в таком случае поставщик должен предоставить адекватную информацию. Кроме того, запрещается поставка продуктов или услуг, которые при нормальных условиях использования влекут за собой риски, несовместимые с защитой здоровья и безопасности людей. Чтобы предотвратить распространение опасных товаров и услуг, государственные органы должны сообщать о них в регулятивные органы, которые могут распорядиться об их изъятии с рынка или наложить соответствующий запрет. Кроме того, поставщики должны предпринимать добровольные действия, например предупреждать потребителей.

13. Режимы Закона о защите прав потребителей и Национального управления экономической инспекции и безопасности пищевых продуктов в целом соответствуют Руководящим принципам Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, согласно которым государства должны принимать меры по обеспечению безопасности продукции, включая нормативные акты, стандарты и ведение учета случаев небезопасного использования (руководящий принцип 16)¹⁰.

14. Право на информирование и просвещение потребителей (статьи 7–9) требует от государства содействовать включению образовательных мероприятий по вопросам потребления в школьные программы, поддерживать инициативы потребительских ассоциаций и обучать специалистов в этой области (в соответствии с руководящими принципами 42 и 43 Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей). Однако в законодательстве нет общей ссылки на потребности уязвимых потребителей. Такие группы населения, как дети, пожилые люди, малообеспеченные семьи, инвалиды и жители отдаленных районов, которым обычно предоставляется дополнительная защита, в системе защиты прав потребителей прямо не упоминаются. Предполагается, что общая информация для потребителей будет предоставляться ассоциациями потребителей и муниципальными службами, а также содержаться в базах данных по правам потребителей. В отличие от этого торговцы должны предоставлять информацию о составе, цене, качестве, количестве и рисках, связанных с товарами и услугами. Потребитель может отказаться от договора в течение семи рабочих дней, если торговец не соблюдает данное обязательство, а торговец может быть привлечен к ответственности за любой ущерб, при этом такая ответственность распространяется на всю производственную цепочку. Однако законодательство Анголы не содержит четкой информации об условиях поставки, гарантийных сроках и способах разрешения жалоб и споров. Существуют и другие пробелы, касающиеся договоров на расстоянии и электронной торговли, и в них не упоминается о важности обеспечения уровня защиты, эквивалентного тому, который предоставляется при совершении сделок лично (руководящие принципы 5 и 63).

⁹ A/RES/70/186.

¹⁰ См. URL: <https://angolex.com/paginas/decreto-presidencial/estatuto-organico-da-autoridade-nacional-de-inspecao-economica-e-seguranca-alimentar-267a-20a.html>.

Поэтому данный закон можно усовершенствовать, чтобы лучше защитить потребителей.

15. Право на возмещение ущерба (статьи 10–12) предусматривает возмещение убытков, возникших по причине брака в ходе производства, сборки, упаковки, или отсутствия надлежащей информации. Как правило, торговцы несут объективную ответственность за причиненный ущерб даже в отсутствие доказанной вины. Если товар является бракованным или поставлен в ненадлежащем количестве, потребитель может потребовать заменить бракованные части или, если это невозможно, выбрать вариант получения нового товара того же типа, возврата денег, пропорционального снижения цены или увеличения веса или размера товара. Такие требования распространяются и на услуги. Защита экономических интересов потребителей имеет решающее значение для устранения асимметрии применительно к торговцам и обеспечения справедливости и добросовестности в отношениях с потребителями. Потребители не обязаны соблюдать условия договора, о которых они не были заранее проинформированы или которые трудно понять (статья 15). Кроме того, договорные положения должны толковаться в пользу потребителя, и от него нельзя требовать оплаты товаров или услуг, которые он не запрашивал, или нести расходы по их возврату. Для покупок, совершенных вне торговых заведений, действует правило семидневного охладительного периода.

16. Правительство отвечает за обеспечение сбалансированного соотношения в потреблении основных товаров и услуг, таких как вода, энергия, телекоммуникации и общественный транспорт. Закон о защите прав потребителей направлен на борьбу с неправомерными оговорками, объявляя недействительными те из них, которые противоречат его положениям. Потребители и ассоциации могут обратиться в прокуратуру с просьбой об аннулировании. Кроме того, Закон № 4/03 об общих договорных положениях требует прозрачной информации о договорах и перечисляет запрещенные или потенциально недействительные положения, предоставляя прокуратуре и ассоциациям право принимать меры против незаконных положений.

17. Договоры потребительского кредита требуют предварительного предоставления четкой информации о ценах, процентных ставках, комиссиях и условиях оплаты (статья 17). Положение устанавливает гарантии против злоупотребления процентными ставками и подтверждает права потребителей на досрочное погашение долга. Нормативные акты Национального банка Анголы дополняют эту защиту. Также актуальны правила коммерческой практики и рекламы, требующие от торговцев предоставления достоверной информации о товарах и услугах и запрещающие вводящую в заблуждение или недобросовестную рекламу. Закон № 9/17 о рекламе дополнительно подтверждает эти принципы, вводя ограничения на участие несовершеннолетних в рекламе и обеспечивая прозрачность и соблюдение прав потребителей. Административные санкции включают штрафы, арест и уничтожение имущества, приостановку деятельности и закрытие учреждений. Однако нарушения и наказания не детализированы, при этом необходим более подробный административный или процессуальный режим, связанный с правонарушениями, для обеспечения защиты потребителей и предотвращения незаконной практики. Правовая, административная и техническая защита гарантирует потребителям средства защиты их прав, как индивидуальных, так и коллективных.

18. Что касается споров, то ИНАДЕК может направлять потребителей в арбитражные центры для внесудебного урегулирования споров и поддерживает альтернативные способы доступа потребителей к правосудию. Кроме того, ИНАДЕК, прокуратура и ассоциации потребителей могут защищать права и интересы потребителей через судебную систему, поскольку они получили право подавать иски против нечестной, вводящей в заблуждение или мошеннической практики. Закон № 12/16 о посредничестве и примирении не посвящен правам потребителей, но также применим к спорам в этой области, которые могут разрешать ИНАДЕК, регулятивные органы и некоторые ассоциации потребителей. С 2014 года Центр внесудебного разрешения споров предлагает посредничество, согласительную

процедуру и арбитраж, в том числе по делам, связанным с потребителями, выступая в качестве более оперативной и доступной альтернативы судебной системы¹¹.

С. Учреждения, ответственные за защиту прав потребителей

1. Государственные учреждения

19. ИНАДЕК является частью не прямой государственной администрации и обладает административной и финансовой автономией под надзором Министерства промышленности и торговли¹². Имея штаб-квартиру в Луанде, ИНАДЕК выполняет свою задачу на всей территории Анголы через децентрализованные службы, такие как провинциальные службы, обеспечивая при этом методологическую и административную координацию. Правовой акт, в котором были определены задача и обязанности ИНАДЕК, был отменен Указом № 267/20 от 16 октября 2020 года, направленным на проведение административной реформы с целью приведения ИНАДЕК в соответствие с обязанностями Национального управления по экономической инспекции и безопасности пищевых продуктов, и не предусматривал роспуска ИНАДЕК или передачи его полномочий¹³. В соответствии с данным указом деятельность ИНАДЕК подробно излагается в годовых докладах, при этом ИНАДЕК упоминается в общем государственном бюджете. После отмены законодательных обязанностей возникла некоторая неопределенность, однако ИНАДЕК продолжает защищать права потребителей, координировать политику и предупреждать вредную практику. С ИНАДЕК были сняты обязанности по инспектированию рынков, но функции по защите прав потребителей остались, при этом Национальное управление по экономической инспекции и безопасности пищевых продуктов не предпринимает соответствующих действий. Несмотря на эти изменения, ИНАДЕК продолжает эффективно работать, о чем свидетельствуют годовые доклады о деятельности в 2020–2024 годах.

20. Национальное управление по экономической инспекции и безопасности пищевых продуктов было создано для централизации органов экономического регулирования и, таким образом, сокращения дублирования. Оно отвечает за обеспечение соответствия экономической деятельности действующим нормам, в частности в области безопасности пищевых продуктов. Это управление осуществляет надзор и регулирование коммерческой практики и играет важнейшую роль в контроле качества и безопасности продуктов питания и других потребительских товаров на рынке (Указ № 267/20; Закон № 1/07, статьи 22–24 о гарантии, качестве и ценах на продукцию, а также определения терминов).

21. «Provedor de Justiça» (омбудсмен) — это независимый государственный орган, отвечающий за защиту прав, свобод и гарантий граждан в области государственного управления. Он представлен в 10 провинциях. Потребители могут подать жалобу в этот орган, который может давать рекомендации органам государственного управления (Закон № 29/20 от 28 июля 2020 года).

22. Национальный банк Анголы гарантирует ценовую стабильность, поддерживая стоимость национальной валюты и стабильность финансовой системы. Он осуществляет надзор за финансовыми учреждениями и другими организациями, оказывающими финансовые банковские услуги, а также отвечает за защиту клиентов банка. Это включает положения об открытии, ведении, движении и закрытии банковских счетов физическими и юридическими лицами, а также особые правила жилищного и строительного кредитования, требования к получению ипотек, их условия и стоимость. Последние функции являются ключевыми в плане того, чтобы

¹¹ См. URL: <http://www.servicos.minjusdh.gov.ao/noticias/155/centro-extrajudicial-ja-conta-com-regulamento-de-arbitragem> и https://gue.gov.ao/portal/public/assets/pdf/folheto_informativo.pdf.

¹² См. URL: https://www.saflii.org/ao/legis/num_act/ridindddc603.pdf, <https://mindcom.gov.ao/web/sobrenos> и <https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2016/decreto-presidencial-n-o-94-16-de-10-de-maio/>.

¹³ См. URL: <https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2020/decreto-presidencial-n-o-267-20-de-16-de-outubro/>.

клиенты могли получить ипотечные кредиты, соответствующие среднему уровню доходов. Банк также занимается рассмотрением жалоб клиентов (Закон № 14/21 от 19 мая 2021 года об общем режиме финансовых учреждений; Уведомление № 12/16 от 5 сентября 2016 года о поведении и процедурах, применимых к маркетингу финансовых продуктов и услуг, усилении защиты потребителей и содействии прозрачности и дисциплине на розничном финансовом рынке; Уведомление № 1/23 от 30 января 2023 года; Уведомление № 9/23 от 3 августа 2023 года; Инструкция № 6/12 (май 2018 года) о применимых положениях, условиях и процедурах).

23. Агентство по регулированию страховой деятельности и надзору за ней отвечает за регулирование, надзор и инспекцию применительно к страхованию и перестрахованию, направленные на обеспечение стабильности и целостности рынка, защиту прав страхователей и бенефициариев, а также честную и эффективную практику (Закон № 18/22 от 7 июля 2022 года). Общий режим финансовых учреждений (Закон № 14/21) применим и к этим продуктам и услугам.

24. Национальный институт связи осуществляет регулирование, мониторинг сектора связи и надзор за ним, включая электронные коммуникации и почтовые услуги, обеспечивая качество услуг в условиях конкуренции (Указ № 108/16 от 25 мая 2016 года об общем регулировании электронных коммуникаций; Указ № 44/02 от 6 сентября 2002 года о доступе к общественным телекоммуникационным услугам и предоставлении таковых).

25. Управление по регулированию конкуренции применяет законодательство и политику в области конкуренции в соответствии с принципом рыночной экономики и здоровой конкуренции, поощряя культуру конкуренции в экономике и эффективное функционирование рынков и стремясь в наибольшей степени обеспечить интересы потребителей (Закон № 5/18; Указ № 240/18; Указ № 313/18 от 21 декабря 2018 года, определяющий задачу, уставные обязанности и полномочия Управления).

2. Неправительственные учреждения

26. Ассоциации потребителей — это неправительственные организации, т.е. юридические лица, имеющие некоммерческий статус и ставящие своей целью защиту прав и интересов потребителей или членов ассоциаций¹⁴. В зависимости от сферы деятельности потребительские ассоциации могут действовать на местном или национальном уровне и насчитывать соответственно не менее 3000 или 5000 членов. Они могут заниматься общими или конкретными вопросами. Признаются различные права ассоциаций потребителей, при этом ответственность за защиту потребителей возлагается на прокуратуру. Ассоциации потребителей наделяются, в частности, статусом социального партнера в вопросах, связанных с политикой в отношении потребителей, а именно: назначение представителей в консультативные или координационные государственные органы в этой области; право требовать в административных или судебных органах ареста товаров или изъятия их с рынка, а также запрета услуг, наносящих ущерб правам и интересам потребителей; право участвовать в обсуждениях, касающихся цен на товары и услуги первой необходимости, в частности на газ, воду, электроэнергию, телекоммуникации и общественный транспорт, а также направлять замечания и запрашивать разъяснения по поводу взимаемых тарифов и качества услуг; право на коллективные действия; право на подачу жалоб и сообщений, а также на юридическую защиту в качестве помощников в уголовном процессе и в процессе контроля за административными правонарушениями; право на получение поддержки от государства через местные и центральные органы власти в реализации своих целей, включая обучение, информирование и представление интересов потребителей; право на освобождение от расходов и сборов, а также на налоговые льготы, аналогичные тем, которые предоставляются частным учреждениям социальной солидарности.

¹⁴ См. URL: <https://unctad.org/publication/manual-consumer-protection>.

IV. Оперативные рамки

27. В рамках реализации Закона о защите прав потребителей и своего мандата ИНАДЕК расширяет деятельность, связанную с инициативами по повышению осведомленности в таких областях, как безопасность продуктов питания, здоровье и устойчивость, поскольку защита прав потребителей является межсекторальным вопросом, касающимся всех видов экономической деятельности. Как отмечается в ежегодных докладах за 2020–2024 годы, ИНАДЕК расширил контакты с другими государственными и частными организациями, защищающими права и интересы потребителей, например с университетами.

28. Для внедрения системы защиты прав потребителей ИНАДЕК стремится укрепить институциональные отношения и усовершенствовать национальную законодательную базу. Один из приоритетов касается несоблюдения коммерческими предприятиями правил защиты прав потребителей и использования книги жалоб, в силу чего постоянной задачей является мониторинг рынка. В 2024 году ИНАДЕК провел 750 проверок коммерческих учреждений, выявив 890 нарушений, по которым были возбуждены дела, и запустил 600 информационных кампаний, направленных на экономических операторов, большинство из которых касались книги жалоб, законодательной базы и обслуживания клиентов¹⁵. Кроме того, в 2024 году 208 компаний подписались на участие в национальной учебной программе, что позволило организовать обучение для 691 слушателя. ИНАДЕК стремится выявить недостатки и пробелы в законодательной базе по защите прав потребителей, связанной с мониторингом рынка, чтобы предложить соответствующие улучшения, и в этом контексте ИНАДЕК и некоторые регулятивные органы определили необходимость дальнейшего расширения сферы обязанностей экономических операторов, занимающихся электронной торговлей, для усиления защиты прав потребителей и повышения доверия к ним на цифровых рынках.

29. ИНАДЕК отвечает за получение и обработку жалоб (в том числе из книги жалоб); ускорение соответствующих процессов имеет решающее значение для улучшения анализа и разрешения потребительских споров. В 2024 году ИНАДЕК получил 2283 жалобы (большинство из них были связаны со следующим: бракованные товары; плохое обслуживание; нарушение договора; гарантии; несвоевременные поставки; образование), из которых 1122 были удовлетворены. В результате вмешательства потребителям были возвращены средства на общую сумму 7 651 722 756,17 кванзы (8 374 742 долл. США).

30. ИНАДЕК стремится привести национальный режим защиты прав потребителей в соответствие с международными стандартами, в частности с Руководящими принципами Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей и стандартами Сообщества португалоязычных стран¹⁶. ИНАДЕК отметил, что эти стандарты рекомендуют устойчивое потребление, охватывая новые проблемы потребителей и предоставляя возможности для образования и повышения осведомленности в поддержку «зеленого» перехода. Цель — обеспечить доступность экологически чистых продуктов и образа жизни независимо от географического положения и уровня доходов. ИНАДЕК стремится удовлетворить потребности уязвимых и неблагополучных потребителей, которые нуждаются в дополнительной защите¹⁷. Что касается обучения, образования и повышения информированности потребителей, то ИНАДЕК стремится охватить как можно большее число потребителей, постоянно участвуя в радио- и телевизионных программах, посвященных правам потребителей. ИНАДЕК намерен содействовать цифровой трансформации, создавая более безопасную цифровую среду, в которой права

¹⁵ См. URL: <https://www.angop.ao/noticias/economia/inadec-redobra-fiscalizacao-aos-estabelecimentos-comerciais/> и <https://www.govserv.org/AO/Luanda/733033846753723/Instituto-Nacional-de-Defesa-do-Consumidor>.

¹⁶ См. URL: <https://www.cplp.org/id-2763.aspx>.

¹⁷ См. URL: <https://www.angop.ao/noticias/economia/angola-aumenta-cultura-de-defesa-dos-direitos-do-consumidor/>.

потребителей защищены, а условия честной конкуренции стимулируют инновации, направленные на создание более качественных продуктов для всех.

31. Региональная торговая интеграция и экономическое сотрудничество являются приоритетными направлениями, особенно в связи с созданием Африканской континентальной зоны свободной торговли, с упором на расширение электронной торговли, и вступлением Анголы в зону свободной торговли Сообщества развития Юга Африки¹⁸. В этой связи важно обеспечить безопасность импорта и защитить потребителей от недобросовестной практики компаний из третьих стран, как указано в рекомендации ЮНКТАД о предотвращении трансграничного распространения заведомо небезопасных потребительских товаров¹⁹.

V. Выводы и рекомендации

32. В Анголе для усиления защиты прав потребителей необходима прочная законодательная, институциональная и оперативная база, обеспечивающая эффективную реализацию политики и соблюдение правил защиты прав потребителей. Система защиты прав потребителей опирается на Конституцию, которая закрепляет права потребителей и гарантирует их защиту. Закон о защите прав потребителей развивает и детализирует права и принципы, обеспечивая доступ потребителей к качественным товарам и услугам, защиту здоровья и безопасности и экономические гарантии, в соответствии с Руководящими принципами Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей. Реализация и обеспечение соблюдения этих положений имеет решающее значение для полного соблюдения прав потребителей и создания справедливого и прозрачного рынка.

33. Однако спустя более 20 лет Закон о защите прав потребителей требует пересмотра, чтобы включить в него новые концепции, обновить обязанности торговцев и унифицировать гарантии на продукцию и процедуры рассмотрения жалоб. С учетом обусловленных цифровизацией глобальных проблем потребителей в таких областях, как электронная торговля, телекоммуникации и финансовые услуги, могут потребоваться новые скорректированные правила²⁰. Включение этих новых концепций поможет привести национальную нормативную базу в соответствие с передовым международным опытом и лучше защитить потребителей.

34. Пересмотра также требуют институциональные рамки. Необходимо четко определить роль ИНАДЕК и предоставить ему административную, финансовую, техническую и оперативную автономию. Для преодоления несоответствий и обеспечения более эффективного надзора необходимо усилить координацию между ИНАДЕК и отраслевыми регулятивными органами. Важно ввести в действие Национальный совет потребителей, чтобы обеспечить структурированную платформу для регулярного диалога и сотрудничества между государственными органами и представителями гражданского общества, включая предпринимателей и ассоциации потребителей, а также другие неправительственные организации.

35. В центре внимания должна быть работа с жалобами потребителей. ИНАДЕК отвечает за анализ тех жалоб, которые попали в книгу жалоб. Однако в некоторых секторах, таких как финансовые услуги и электронные коммуникации, действуют собственные процедуры и сроки. Необходим согласованный и скоординированный подход, чтобы обеспечить последовательное и более эффективное реагирование на жалобы потребителей. Кроме того, необходимо прямо предусмотреть защиту уязвимых потребителей, указав специальные меры, в частности в отношении доступа к информации и образованию, в соответствии с международными руководящими принципами.

¹⁸ См. URL: <https://www.sadc.int/pt-pt/not%C3%ADcias/angola-finaliza-os-preparativos-para-aderir-zona-de-comercio-livre-da-sadc-reforcando>.

¹⁹ TD/RBP/CONF.9/9.

²⁰ TD/B/C.I/CPLP/29, TD/B/C.I/CPLP/34, TD/B/EDE/8/2. См. URL: <https://unctad.org/meeting/ad-hoc-expert-meeting-financial-consumer-protection>.

36. Традиционные средства доступа к правосудию должны дополняться альтернативными механизмами разрешения споров. В настоящее время ИНАДЕК и некоторые регулятивные органы принимают участие в процессе разрешения связанных с потребителями споров, однако специальный внесудебный центр разрешения споров мог бы предложить потребителям более доступный, недорогой и простой механизм. Сотрудничество между Министерством промышленности и торговли и Министерством юстиции и по правам человека имеет решающее значение для развития этого ресурса и расширения возможностей потребителей по разрешению споров и возмещению ущерба.

37. Можно также расширить просветительскую работу с потребителями. Закон о защите прав потребителей содержит ссылки на образовательную политику в области прав потребителей (в соответствии с Руководящими принципами Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей), однако такая политика должна быть лучше структурирована для эффективного распространения в школах и в рамках кампаний по информированию общественности. Укрепление просвещения потребителей путем включения этой тематики в учебные программы и проведения информационных кампаний может расширить возможности потребителей и способствовать формированию активной гражданской позиции. Кроме того, планируемые инициативы, основанные на данных о жалобах и обращениях потребителей, могут дополнительно повысить вовлеченность и осведомленность общественности.

38. Необходимо разработать цифровые инструменты для централизации и упорядочивания информации о защите прав потребителей. Комплексная онлайн-платформа, на которой потребители смогут ознакомиться с соответствующим законодательством, подать жалобы и получить рекомендации, могла бы способствовать взаимодействию и вовлечению потребителей и повысить прозрачность.

39. Эффективность мер и действий по защите прав потребителей зависит от наличия достаточных кадровых и финансовых ресурсов. В связи с этим ИНАДЕК и другим органам по защите прав потребителей требуются адекватные финансирование и штат для эффективного выполнения своих мандатов. Наконец, укрепление государственно-частного сотрудничества между правительственными учреждениями, заинтересованными сторонами частного сектора и организациями потребителей может создать более комплексную и оперативную систему защиты прав потребителей.

40. Соответствующие рекомендации кратко изложены в таблице.

<i>Тема</i>	<i>Рекомендации</i>	<i>Адресаты</i>
Законодательная и связанная с политикой базы	Пересмотреть Закон о защите прав потребителей с учетом новых и возникающих областей, таких как регулирование электронной торговли; разработка режима защиты прав потребителей в сфере телекоммуникаций; пересмотр устава ИНАДЕК	Правительство и Национальная ассамблея
Институциональные рамки	Обеспечить функционирование Национального совета потребителей в качестве консультативного форума по всем вопросам защиты прав потребителей Поощрять сотрудничество между всеми государственными органами, ответственными за защиту прав потребителей, путем заключения соглашений о сотрудничестве или меморандумов о взаимопонимании Укреплять кадровые и финансовые ресурсы ИНАДЕК, чтобы улучшить осуществление мероприятий и правоприменение	Министерство промышленности и торговли

<i>Тема</i>	<i>Рекомендации</i>	<i>Адресаты</i>
Оперативная стратегия	Содействовать повышению профессионализма ассоциаций потребителей путем государственного финансирования аккредитованных ассоциаций или другими способами	
	Поощрять и поддерживать внесудебные механизмы разрешения споров с участием потребителей в сотрудничестве с Министерством юстиции и по правам человека	
	Создать веб-сайт ИНАДЕК и портал для потребителей и включить в него информацию об институциональной системе защиты прав потребителей в Анголе, включая список органов власти и соответствующие каналы связи, сведения о законодательстве, информационно-просветительских кампаниях и оповещениях, а также о возможности подачи жалоб и запросов	ИНАДЕК, коммерческие предприятия и группы потребителей ИНАДЕК и другие регулятивные органы
	Расширять программы просвещения потребителей в системе образования, поощряя культуру защиты прав потребителей с помощью всех доступных средств коммуникации, с акцентом на уязвимые и неблагополучные слои населения, в партнерстве с ассоциациями потребителей	
	Содействовать диалогу с предпринимательскими ассоциациями и их членами в целях информирования и просвещения, поощряя надлежащую практику ведения дел в соответствии с Руководящими принципами Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей	