

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 28 августа 2017 г. № 1837-р

МОСКВА

1. Утвердить прилагаемую Стратегию государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти в 6-месячный срок представить в Правительство Российской Федерации план мероприятий по реализации Стратегии, утвержденной настоящим распоряжением.

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д.Медведев

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Правительства
Российской Федерации
от 28 августа 2017 г. № 1837-р

СТРАТЕГИЯ

государственной политики Российской Федерации в области
защиты прав потребителей на период до 2030 года

I. Общие положения

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия) определяет цели, задачи и принципы государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, направленные на обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов в данной области.

Правовую основу Стратегии составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон ["О стратегическом планировании в Российской Федерации"](#), другие федеральные законы, Стратегия национальной безопасности Российской Федерации, утвержденная Указом Президента Российской Федерации [от 31 декабря 2015 г. № 683](#) "О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации", нормативные правовые акты Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 22 декабря 2015 г. резолюцией № 70/186.

II. Оценка состояния защиты прав потребителей
в Российской Федерации

На этапе возникновения и развития рыночных отношений были своевременно сбалансированы интересы потребителей с интересами предпринимателей и получен целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.

Основой для формирования законодательства Российской Федерации и выработки политики в данной области явились Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, принятые Организацией Объединенных Наций 9 апреля 1985 г. резолюцией 39/248.

Особенностью отношений с участием потребителей, в целом регулируемых гражданским законодательством Российской Федерации, является то, что Закон Российской Федерации ["О защите прав потребителей"](#) закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и

интересов, предоставленных потребителям Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Развитие сферы защиты прав потребителей осуществляется в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ с учетом институциональных преобразований и влияния конкуренции на экономическое положение граждан на потребительском рынке.

Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей.

Федеральный уровень в этой системе представляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая осуществляет функции:

по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей;

по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека непосредственно участвует в судебной защите потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе дает заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращается в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределенного круга потребителей, ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза и более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечивает подготовку ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, который является публичным источником информации о состоянии и направлениях государственной политики в области защиты прав потребителей и размещается на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

Источником актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, оператором которого является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Централизация функций, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, позволяет гарантировать со стороны государства в целом надлежащий уровень защиты потребительских прав граждан за счет комплексной реализации полномочий, призванных обеспечивать защиту прав потребителей в гражданско-правовом, административном и судебном порядке.

В условиях акцентированного перехода от надзора за состоянием потребительского рынка к мерам профилактики необходимы шаги, позволяющие не только не допускать ухудшения достигнутого уровня защиты прав потребителей, но и всячески его повышать, в том числе за счет усиления кадрового потенциала полномочного органа государственной власти, укрепления его материально-технической базы, связанной с возможностью оперативного проведения высокоточных исследований и экспертиз самого широкого спектра.

Важное место в рамках национальной системы защиты прав потребителей занимают органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в

рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практикой целого ряда субъектов Российской Федерации по принятию специальных региональных программ по защите прав потребителей либо по включению вопросов потребительской тематики в другие программы (комплексные планы мероприятий).

С учетом того, что в Российской Федерации гарантируется единство экономического пространства (свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции и свобода экономической деятельности), принятие таких программ не должно способствовать региональному протекционизму и созданию дискриминационных условий лицам, осуществляющим или имеющим намерение осуществлять торговую и иную деятельность на территории субъекта Российской Федерации, а также введению, в том числе в целях защиты своих потребителей, административных барьеров в виде всякого рода не предусмотренных законодательством Российской Федерации ограничений продажи отдельных видов товаров.

В соответствии с Законом Российской Федерации ["О защите прав потребителей"](#) органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению. Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

Общественные объединения потребителей, осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном порядке или досудебном порядке, распространяя информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров (услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик, способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только своих личных, но и общественных интересов.

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, увеличилось (в 2014 году их насчитывалось 1628, в 2015 году – 1754, в 2016 году – 1864). Серьезной проблемой для таких объединений является недостаточное количество профессионально разбирающихся в вопросах защиты прав потребителей специалистов. Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, – это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке.

Эффективная защита прав потребителей приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного, основанного в том числе на применении современных цифровых технологий, рынка Российской Федерации. Появляется необходимость наличия в арсенале государства механизмов противодействия рискам, возникающим в условиях макроэкономической нестабильности.

В настоящее время наблюдается стремительный рост объемов потребительского кредитования, который привел к закредитованности значительной части населения. В связи с этим требуется реализация комплекса мер, направленных на защиту прав заемщиков, снижение их долговой нагрузки и закредитованности, повышение финансовой грамотности потребителей, систематическое противодействие обманам и недобросовестным практикам, связанным с включением в договоры об оказании финансовых услуг условий, ущемляющих права потребителей.

Электронная коммерция (сфера экономики, которая включает в себя все сделки по реализации товаров (работ, услуг) потребителям,

осуществляемые при помощи сети "Интернет") является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики, и ее гармоничное развитие способно расширить ассортимент реализуемых товаров (работ, услуг), снизить их стоимость и сделать их более доступными для потребителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей (далее – социально уязвимые группы населения) и менее обеспеченных слоев населения.

По данным Федеральной службы государственной статистики, доля продаж посредством сети "Интернет" в общем объеме оборота розничной торговли ежегодно увеличивается (2014 год – 0,7 процента, 2015 год – 0,9 процента, 2016 год – 1,1 процента).

Одновременно фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров (работ, услуг) осуществляется посредством сети "Интернет".

Основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети "Интернет" являются:

реализация опасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям;

непоставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору;

нарушение сроков поставки товара (оказания услуги);

реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующего описанию (ожиданию);

целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;

сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);

уклонение от рассмотрения требований потребителя;

невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем средств;

отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

Отдельной проблемой является эффективное и оперативное пресечение распространения через сеть "Интернет" продукции, оборот которой запрещен либо ограничен (применяемый судебный порядок пресечения деятельности сайтов продавцов, осуществляющих продажу такой продукции дистанционным способом, хоть и является действенным, однако сопряжен со значительными временными затратами, а регистрация и перенос на новый ресурс (доменное имя) запрещенной информации может занимать несколько минут).

В сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети "Интернет" стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых агрегаторов, то есть субъектов предпринимательской деятельности, которые, формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, выступают в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), информация о которых в значительных масштабах (объемах) аккумулируется агрегаторами на своих ресурсах (сайтах в сети "Интернет").

По мере глобального развития такого сегмента потребительского рынка, как электронная коммерция, и вовлечения в него все большего числа активных пользователей сети "Интернет" (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) недобросовестные участники рынка умело эксплуатируют правовую неграмотность потребителей в целях получения максимальной выгоды, что причиняет ущерб экономическим интересам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

Поэтому необходимо повышать цифровую грамотность потребителей, для того чтобы потребители могли пользоваться всем спектром интернет-технологий, уметь находить в сети "Интернет" информацию о товарах (работах, услугах), правильно ее оценивали и делали осознанный выбор при совершении покупок в интернет-магазине, а также владели навыками защиты от интернет-угроз.

Кроме того, требует решения проблема злоупотребления доверием потребителей (при осуществлении переуступки прав требования) и правовыми инструментами и гарантиями, предусмотренными для потребителей, со стороны недобросовестных посредников (автоюристов, раздолжителей, антиколлекторов), что воспринимается предпринимательским сообществом как проявление потребительского экстремизма. Решение данной проблемы возможно через реализацию программ просвещения, консультирования, информирования потребителей (повышение потребительской грамотности населения Российской Федерации не только органом, уполномоченным на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав

потребителей, но и общественными институтами и бизнес-сообществом).

Одной из актуальных проблем потребительского рынка является изготовление (реализация) контрафактной и фальсифицированной продукции.

Потребители вправе требовать, чтобы все товары были доброкачественными и соответствовали предъявляемым к ним обязательным требованиям, в том числе в части доведения до сведения потребителя информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводить потребителя в заблуждение.

Вопросы защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимосвязаны.

Уязвимое положение людей с ограниченными возможностями как потребителей, как правило, связано с неготовностью хозяйствующих субъектов участвовать в создании для этой социальной группы недискриминационных условий для приобретения различного рода товаров (работ, услуг) (прежде всего, по созданию безбарьерной среды), в непонимании проблем или в пренебрежительном отношении к проблемам людей с ограниченными возможностями.

Правительством Российской Федерации на протяжении нескольких лет активно совершенствуется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей по повышению потребительской доступности товаров (работ, услуг) (в том числе их физической доступности) для людей с ограниченными возможностями.

В целях развития финансового рынка Российской Федерации требуется утверждение отдельной стратегии ("дорожной карты") по повышению доступности российского финансового рынка для всех групп населения, предусматривающей конкретные шаги по повышению доступности таких услуг для людей с ограниченными возможностями.

Граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские услуги). В отношении указанной категории потребителей особую значимость приобретают требования потребительского законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг. Зачастую граждане старшего поколения становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с не соответствующими действительности характеристиками (медицинские изделия, биологически активные добавки к пище, косметические средства).

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети "Интернет", вопрос потребительской грамотности детей приобретает особую актуальность.

Дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, не умеют самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление товаров (работ, услуг), в то время как фактически они могут приобретать товары (работы, услуги) с малолетнего возраста.

Закон Российской Федерации ["О защите прав потребителей"](#) постоянно актуализируется новыми положениями (за 25 лет внесено более 230 поправок). Одновременно законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей дополняется новыми нормативными правовыми актами.

В сложившейся системе правового регулирования отношений с участием потребителей существуют как пробелы, так и несогласованность отдельных федеральных законов между собой, что в отсутствие четкой иерархической подчиненности специальных норм основополагающим положениям [Гражданского кодекса Российской Федерации](#) зачастую порождает правовую неопределенность (противоречивую правоприменительную практику), следствием которой являются случаи злоупотреблений, причиняющих ущерб потребителям.

Многочисленные изменения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей (прежде всего, в финансовой сфере, в сфере связи и жилищно-коммунального хозяйства и в других сферах) свидетельствуют о необходимости системной переработки указанного законодательства, определения терминологического аппарата с последующей кодификацией обширного массива норм, регулирующих правоотношения с участием потребителей, и его актуализации с учетом международного права.

III. Цели, задачи и приоритетные направления реализации Стратегии

Основными целями Стратегии являются:

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения;

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать следующие приоритетные направления:

обеспечение защиты граждан Российской Федерации как потребителей;

защита потребительских прав социально уязвимых групп населения;

стимулирование моделей производства и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей;

предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;

развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;

продвижение принципов рациональной модели потребления;

содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;

расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Для обеспечения защиты граждан Российской Федерации как потребителей предлагается:

уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, медицинские услуги, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг;

проводить политику, ориентированную на производство продукции гарантированного качества;

проводить политику, направленную на обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции, с полной и достоверной маркировкой товаров;

способствовать созданию и развитию просветительских и исследовательских программ в этих областях;

обеспечить введение механизма контрольной закупки;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, своевременную его актуализацию с учетом норм международного права и возможности последующей его кодификации;

обеспечить внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей;

продолжить обобщение судебной практики, в том числе по делам, связанным с осуществлением и защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по спорам, вытекающим из договоров потребительского займа, в целях определения эффективности существующих норм законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и необходимости изменения данных норм;

внедрять правовые механизмы защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах (групповых исков);

обеспечить тесное сотрудничество соответствующих государственных органов, производителей, продавцов, исполнителей общественных объединений потребителей по принятию мер против использования вводящей в заблуждение потребителей информации экологического характера в рекламе или маркетинге, а также способствовать разработке нормативных правовых актов в сфере рекламной деятельности в целях регулирования и проверки достоверности заявлений экологического характера;

способствовать просвещению и информированию потребителей, в том числе через организацию в многофункциональных центрах консультирования потребителей, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация

продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей;

обеспечить реализацию проектов Всемирного банка, Министерства финансов Российской Федерации, Центрального банка Российской Федерации, направленных на обеспечение права потребителей на просвещение и получение новых и важных знаний в сфере управления личными финансами;

способствовать обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей, в том числе через введение запрета на понуждение потребителей под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), а также через установление административной ответственности за нарушение такого запрета;

осуществлять эффективное взаимодействие и координацию деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях через соответствующую деятельность федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Для защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения предлагается:

обеспечить равные возможности по защите прав всех групп населения, в том числе путем развития различных программ бесплатного консультирования потребителей, чтобы они могли осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знать свои права и обязанности;

стимулировать общественные объединения потребителей участвовать в просветительской работе социально уязвимых групп населения;

особо учитывать интересы социально уязвимых групп населения при установлении правовых и (или) административных мер, позволяющих потребителям прибегать к средствам правовой защиты, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными и не сопряженными со значительными расходами;

установить особые меры защиты прав социально уязвимых групп населения и административной ответственности за их нарушение;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к публичным услугам прежде всего потребителей социально уязвимых групп населения;

предусмотреть дополнительные меры защиты прав потребителей, которые по своим медицинским показаниям не могут воспользоваться страховыми инструментами;

разработать специальные правила реструктуризации кредиторской задолженности социально уязвимых групп населения, в том числе на период временной нетрудоспособности или отпуска по уходу за ребенком, до возобновления трудовой деятельности и восстановления размера доходов до уровня, имевшего место до момента возникновения временной нетрудоспособности;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о туризме в целях разработки специальных правил оказания услуг по организации отдыха детей.

Для стимулирования моделей производств и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей, предлагается:

проводить политику, четко определяющую ответственность производителя или продавца за то, чтобы товары отвечали предъявляемым требованиям и были пригодными для использования по назначению;

обеспечивать наличие возможности у потребителей, в том числе с помощью государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, получения информации о лицензиях, сертификатах и иных документах, подтверждающих соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, предъявляемым к товарам (работам, услугам), а также об их качественных и технических характеристиках;

проводить политику, способствующую социальной ответственности

производителей, в том числе в случаях, когда производителю стало известно о возникновении факторов риска, связанных с употреблением произведенной им некачественной продукции (после поступления товаров на рынок), незамедлительно уведомлять об этом соответствующие органы, общественность и потребителей;

обеспечить защиту потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли, в том числе в части расширения состава информации о продавце (исполнителе, изготовителе) и о товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также по размещению такой информации на сайтах в сети "Интернет" (в соответствующих мобильных приложениях) лица, являющегося продавцом (исполнителем) в соответствии с Законом Российской Федерации ["О защите прав потребителей"](#), и о лице, предоставляющем в сети "Интернет" возможность заключить договор с продавцом (исполнителем) и произвести предварительную оплату товара (услуги) на свой банковский счет;

поддерживать добросовестную предпринимательскую деятельность поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе при заключении договоров кредитования и реализации финансовых продуктов.

Для предотвращения появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях, предлагается:

осуществлять контроль за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, исключаящих незаконную, неэтичную, дискриминационную или вводящую в заблуждение практику, такую, как использование агрессивных методов маркетинга или взимания долгов, или иную деятельность, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб;

принимать соответствующие меры по обеспечению поступления на рынок безопасных товаров (работ, услуг), в том числе путем разработки нормативных правовых актов, касающихся безопасности и качества товаров, которые должны периодически пересматриваться для обеспечения их соответствия общепризнанным международным нормам;

осуществлять контроль за предоставлением хозяйствующими субъектами понятной, легкочитаемой, достоверной и не вводящей в заблуждение потребителей информации о товарах (работах, услугах), требования к которой установлены положениями Закона Российской Федерации ["О защите прав потребителей"](#) и техническими регламентами, а также об условиях их приобретения, конечной стоимости, предоставив тем самым потребителям возможность принимать обоснованные решения по приобретению товаров (работ, услуг);

принимать меры по предотвращению оборота продукции, содержащей заведомо недостоверные сведения в маркировке, и контрафактной продукции, которая представляет угрозу для здоровья и безопасности потребителей и состояния окружающей среды, а также снижает доверие потребителей к рынку;

способствовать наличию механизмов рассмотрения коммерческими предприятиями претензий потребителей для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек;

способствовать своевременному распространению достоверной информации, позволяющей потребителям легко связываться с коммерческими предприятиями, а контролирующим и правоохранительным органам – устанавливать местонахождение и идентифицировать их;

разрабатывать программы и механизмы для оказания потребителям помощи в приобретении знаний и навыков, необходимых для понимания рисков, включая финансовые риски, принятия обоснованных решений и получения доступа к компетентной и профессиональной консультационной и иной помощи (при необходимости);

определить перечень недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей;

выявлять в сети "Интернет" сайты, используемые для совершения мошеннических действий (фишинговые сайты), в том числе в сфере персональных данных, и ограничивать доступ граждан к таким сайтам;

обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

увеличение размера административного штрафа, налагаемого на должностных лиц, нелегально осуществляющих деятельность по предоставлению потребительских займов, а также введение уголовной ответственности должностных лиц и административного приостановления деятельности юридических лиц в случае повторного совершения такого правонарушения;

ограничение по требованию Центрального банка Российской Федерации доступа к сайтам в сети "Интернет", используемым с нарушениями законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения на финансовом рынке, в том числе для совершения мошеннических действий на финансовом рынке;

лишение кредитора (заимодавца) права требовать исполнения заемщиком обязательств по договору кредита (займа), в случае если такой договор заключен лицом, не являющимся кредитором в соответствии с понятием, определенным Федеральным законом "[О потребительском кредите \(займе\)](#)", или если договор заключен с нарушением количественных ограничений по предоставлению займов.

Для развития рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах, предлагается:

способствовать разработке программ информирования потребителей в сельских районах через средства массовой информации или по другим обеспечивающим охват таких потребителей каналам;

поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, не препятствующую международной торговле;

гарантировать, что проводимая политика в области защиты интересов потребителей не будет использована для защиты отечественных предприятий от конкуренции с импортируемыми товарами (услугами);

принять меры, связанные с укреплением доверия потребителей к электронной торговле, обеспечить с учетом ее особенностей осведомленность потребителей различных слоев населения (в том числе граждан старшего поколения) об их правах и обязанностях на данном сегменте рынка;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к коммунальным услугам, а также разрабатывать, осуществлять и укреплять национальную политику, направленную на совершенствование норм и положений, касающихся информирования потребителей данных услуг, урегулирования споров между потребителями и поставщиками коммунальных услуг;

принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики по вопросам обеспечения общедоступности финансовых услуг за счет снижения их стоимости, надлежащего информирования о всех комиссиях и сборах и других расходах и применения иных мер.

Для продвижения принципов рациональной модели потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, предлагается:

способствовать выработке политики рационального потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, совместно с бизнес-сообществом и общественными объединениями потребителей;

способствовать разработке программ просвещения и информирования потребителей о влиянии предпочтений и поведения потребителей на состояние их здоровья и о возможных негативных и позитивных последствиях изменений в потреблении (чтобы граждане могли действовать как разборчивые потребители, способные осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знающие свои права и обязанности), а также о влиянии потребителей на производителей товаров и исполнителей услуг своим выбором;

информировать потребителей о таких важных аспектах защиты их интересов, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с товарами, маркировка товаров, эффективное использование материалов, энергии и воды;

побуждать организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства массовой информации, к осуществлению программ просвещения и информирования о рациональных моделях потребления;

способствовать разработке, производству и использованию таких товаров, которые были бы безопасными и энерго- и

ресурсосберегающими на протяжении всего цикла использования.

Для содействия созданию и деятельности общественных объединений потребителей предлагается:

продолжить совершенствование механизмов взаимодействия органов государственной власти, общественных объединений потребителей и делового сообщества, институтов и механизмов частно-государственного партнерства;

обеспечить активное участие институтов гражданского общества, в том числе общественных объединений потребителей, в процессах разработки и принятия нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей;

стимулировать общественные организации потребителей к развитию института независимой экспертизы качества товаров (работ, услуг), выявлению случаев продажи фальсифицированной продукции, использования ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и услуг;

продолжать политику сотрудничества с общественными объединениями потребителей в деле повышения осведомленности потребителей о способах избегания споров (в первую очередь имущественных) с коммерческими структурами, механизмах их урегулирования (в том числе досудебного) и обеспечения правовой защиты, доступной для потребителей;

оказывать созданным общественным объединениям потребителей финансовую, информационную, консультационную поддержку и методическое обеспечение;

содействовать общественным объединениям потребителей в проведении активной просветительской деятельности среди потребителей финансовых услуг, повышению финансовой потребительской компетентности региональных журналистов, освещающих данную тематику в местных средствах массовой информации;

привлекать общественные объединения потребителей к участию в реализации проектов Всемирного банка и Министерства финансов Российской Федерации, способствующих повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации.

Для расширения международного сотрудничества в области защиты прав потребителей предлагается:

развивать сотрудничество с государствами - членами Евразийского экономического союза, государствами - участниками Содружества Независимых Государств, содействуя свободному обмену достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров (работ, услуг);

продолжить работу по гармонизации национальных норм и нормативных актов, касающихся безопасности и качества товаров, с общепризнанными международными нормами (особенно в тех случаях, когда применяемые в Российской Федерации нормы являются менее жесткими);

способствовать разработке и применению международных стандартов, содержащих требования к безопасности товаров (работ, услуг);

укреплять информационный обмен о запрещенных или изъятых из оборота товарах, а также о товарах, в отношении которых действуют строгие ограничения, чтобы страны-импортеры имели возможность должным образом защитить потребителей от вреда, который может быть причинен такими товарами;

наладить межгосударственное сотрудничество в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей;

наладить международное сотрудничество по решению проблем, связанных с туризмом, в том числе по вопросам правоприменения и обмена информацией об услугах по организации поездок и размещению путешественников;

рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными органами и исполнение решения судов по трансграничным делам;

укреплять сотрудничество в разработке, передаче и распространении экологически чистых технологий, новых и инновационных механизмов;

содействовать сотрудничеству между общественными объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества различных государств;

способствовать разработке и реализации информационно-просветительских программ для потребителей;
принимать участие в Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, и в профильных комитетах и рабочих группах Организации экономического сотрудничества и развития.

IV. Ожидаемые результаты

Реализация Стратегии призвана способствовать:
обеспечению надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;
своевременной актуализации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, его гармонизации и последующей самостоятельной кодификации;
повышению уровня правового просвещения и финансовой грамотности потребителей совместно с Центральным банком Российской Федерации, в том числе за счет обеспечения максимальной доступности соответствующих информационных ресурсов, консультационных и информационных услуг;
содействию гражданским инициативам в области защиты прав потребителей, созданию действенных механизмов поддержки и развития общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;
созданию и внедрению эффективных механизмов противодействия трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практике, затрагивающей интересы потребителей, на основе расширения международного сотрудничества в области защиты интересов потребителей;
защите потребителей от небезопасной продукции, способной причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителей;
защите потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей;
обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
наличию эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с участием потребителей;
содействию во внедрении приемлемых моделей рационального потребления;
обеспечению в равной степени защиты прав потребителей во всех социальных группах при одновременном установлении особых мер защиты социально уязвимых групп населения.
Целевые показатели реализации Стратегии приведены в приложении.

к Ст
полит
в облас
Е

ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ
реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации
в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Наименование целевого показателя	Значение целево			
	2017	2018 -	2021 -	
	год	2020 годы	2024 годы	
		(ежегодно)	(ежегодно)	

Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (процентов)	-	50 (не менее)	60 (не менее)
Доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей (процентов)	-	10	20
Количество сфер рынка потребительских товаров (услуг) в Российской Федерации, в которых разработаны и широко применяются процедуры медиации (в соответствии с Федеральным законом "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" (единиц)	-	1	5
Количество субъектов Российской Федерации, в которых действуют программы по защите прав потребителей (единиц)	30	50	70
Доля региональных программ по защите прав потребителей, содержащих указание на специальные меры по защите прав потребителей среди социально уязвимых групп населения, в общем количестве таких программ (процентов)	-	15	70
Доля общественных объединений потребителей в общем количестве существующих на текущий период времени, приглашенных к участию в работе консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях (процентов)	-	30	60
Доля нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей в общем количестве таких актов, разработанных и принятых с участием экспертного сообщества и с учетом мнения общественных объединений потребителей (процентов)	-	25	50
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов)	82	82,5	83
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (процентов)	84	85	86
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (процентов)	89	89,5	90