

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СОВЕТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ



2 0 1 7

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СОВЕТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Доклад  
**О национальной системе  
защиты прав потребителей**

# Содержание

1. Защита прав потребителей в Российской Федерации: этапы становления, современные реалии	4
2. Состояние национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях	14
2.1. Федеральный уровень	15
2.2. Региональный уровень	18
2.3. Муниципальный уровень	20
3. Деятельность общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в деле обеспечения защиты прав потребителей	26
4. Об актуальных вопросах совершенствования защиты прав потребителей в отдельных сферах	38
4.1. Финансовые услуги	41
4.2. Электронная коммерция	50
4.3. Товары как предмет розничной купли-продажи	64
4.4. Оказание отдельных видов услуг	67
5. Повышение уровня потребительского просвещения в области защиты прав потребителей	84
5.1. Обучение потребителей	85
5.2. О деятельности консультационных центров и пунктов Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации	88
5.3. Всемирный день прав потребителей	91
5.4. О реализации проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»	93
5.5. О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей	98
5.6. Цифровая грамотность	99
5.7. Повышение уровня потребительского образования в отношении качественных характеристик товаров	101



<b>6. Защита потребительских прав социально уязвимых слоев населения</b>	<b>104</b>
6.1. Постановка проблемы защиты потребительских прав социально уязвимых слоев населения на международном уровне и основные подходы к ее решению	105
6.2. Классификация и характеристика социально уязвимых слоев населения	108
6.3. Проблема потребительской доступности товаров и услуг	114
6.4. Защита прав детей как социально уязвимых потребителей	117
<b>7. Основные направления совершенствования практики разрешения споров с участием потребителей в судебном и внесудебном порядке</b>	<b>120</b>
7.1. Обзор механизмов внесудебного разрешения споров с участием потребителей	121
7.2. Судебная защита потребителей — структура и динамика соответствующей категории гражданских дел	125
<b>8. Ключевые направления развития национальной системы защиты прав потребителей: ответ на современные вызовы</b>	<b>134</b>
<b>Приложения</b>	<b>142</b>

---

## ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

- |   |  |
|---|--|
| 1. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 70/186 от 22 декабря 2015 г. (с комментариями)   | 6. Результаты деятельности по информированию и консультированию граждан  |
| 2. Перечень нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации в области защиты прав потребителей  | 7. Примеры региональной практики взаимодействия всех уровней национальной системы защиты прав потребителей при проведении Всемирного дня прав потребителей                         |
| 3. Решение Коллегии ЕЭК от 25 мая 2015 г. № 59 и Распоряжение Коллегии ЕЭК от 28 сентября 2015 г. № 101   | 8. О реализации проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» |
| 4. Отдельные примеры практики организации работы по обеспечению защиты прав потребителей на муниципальном уровне                                    | 9. Сведения о динамике рассмотрения судами гражданских дел в области защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации   |
| 5. Сведения об общественных объединениях потребителей (их ассоциациях, союзах), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации | 10. Полезные ресурсы для потребителей  |



2 0 1 7



**Защита прав потребителей  
в Российской Федерации:  
этапы становления,  
современные реалии**

**О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



Неотъемлемой частью российской правовой системы, где защита соответствующих прав и свобод человека гарантирована в первую очередь Основным законом — Конституцией Российской Федерации, стало законодательство о защите прав потребителей, эволюционное развитие которого определяет постулат «гражданин как экономически слабая сторона в этих правоотношениях нуждается в особой защите своих прав»<sup>1</sup>.

Как и для многих других государств, для новой России в 1992 г. базисом для построения национального законодательства и выработки политики в сфере защиты прав потребителей явились Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые резолюцией 39/248 Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г.<sup>2</sup>

Появление уже на первоначальном этапе становления нарождающихся рыночных отношений специального законодательного акта о защите прав потребителей<sup>3</sup> позволило своевременно сбалансировать интересы последних с интересами предпринимателей и получить основополагающий комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность, что безусловно способствовало и продолжает способствовать эффективной реализации Российской Федерацией функций социального государства, «политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека»<sup>4</sup>.

Участниками отношений, регулируемых нормами законодательства о защите прав потребителей, являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (потребители), с одной стороны, и организации (юридические лица) либо индивидуальные предприниматели, производящие товары для реализации потребителям (изготовители), реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (продавцы) или выполняющие работы и оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (исполнители), — с другой стороны. Кроме того, субъектами отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, дополнительно также являются импортеры и уполномоченные организации и уполномоченные индивидуальные предприниматели.

<sup>1</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 23 февраля 1999 г. № 4-П.

<sup>2</sup> Пересмотренные Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей утверждены резолюцией 70/186, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 22 декабря 2015 г.

<sup>3</sup> Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее — Закон «О защите прав потребителей») постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300/1-1 был введен в действие со дня его опубликования (7 апреля 1992 г.).

<sup>4</sup> Часть 1 статьи 7 Конституции Российской Федерации.

В немалой степени этому способствует то обстоятельство, что вопрос обеспечения защиты прав потребителей в Российской Федерации изначально был поставлен в прямую зависимость от четкой правовой регламентации сферы гражданских правоотношений императивными нормами федерального законодательства.

Так, согласно статье 9 Федерального закона от 26 января 1996 г. № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее — ГК РФ), а также правами, предоставленными потребителю Законом «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

Будучи одним из наиболее востребованных законодательных актов, Закон «О защите прав потребителей» постоянно актуализируется и дополняется новыми положениями, которые призваны максимально соответствовать тем изменениям, которые происходят в общественных отношениях. Одновременно законодательство о защите прав потребителей «прирастает» новыми нормативными правовыми актами, включая специальные законы, регулирующие правоотношения с участием потребителей в таких сферах, как оказание услуг связи, медицинских, образовательных, финансовых, жилищно-коммунальных услуг, услуг общественного питания и бытового обслуживания населения.

При этом ранее принятые специальные законы регулярно претерпевают изменения, обусловленные объективной необходимостью приведения их в соответствие с современными реалиями.

Так, одной из сфер потребительских правоотношений, где в последнее время наиболее активно шел процесс совершенствования правового регулирования, стала сфера оказания услуг связи.

В частности, с 1 декабря 2013 г. вступил в силу Федеральный закон от 25 декабря 2012 г. № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “О связи” и статьи 333.33 и 333.34 части второй Налогового кодекса Российской Федерации», ставший известным как закон об «услуге МNP» (mobile number portability) или «об отмене мобильного рабства».

Другим Федеральным законом от 2 ноября 2013 г. № 304-ФЗ «О внесении изменений в статью 44 Федерального закона “О связи” и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ



«О связи» (далее — Закон «О связи») был дополнен положениями, запрещающими заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи в нестационарных торговых объектах (за исключением случаев, установленных законом), а также нормами, обязывающими оператора связи осуществлять проверку достоверности сведений об абоненте, а юридических и физических лиц, действующих от имени оператора связи, подтверждать свои полномочия на этот счет документом в письменной форме, что позволило свести к минимуму получившую к этому времени широкое распространение практику несанкционированной торговли SIM-картами на вокзалах, площадях, в подземных переходах и т. п.

Еще более значимые новации, вступившие в силу с 1 мая 2014 г., содержались в Федеральном законе от 23 июля 2013 г. № 229-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “О связи”», которым было не только определено понятие такого получившего массовое распространение вида услуг связи, как контентные услуги, но и закреплено в качестве императивного правила, допускающее их оказание исключительно «с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг». Одновременно статья 54 Закона «О связи» была дополнена нормой о том, что контентные услуги, так же как и любые иные услуги связи, технологически неразрывно связанные с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленные на повышение их потребительской ценности, оказанные с нарушением установленных данным законом требований, оплате не подлежат.

Существенному изменению подвержено также и жилищное законодательство, определяющее права граждан как потребителей жилищно-коммунальных услуг. В этой связи следует отметить развитие в специальном законодательстве идей общественного контроля (в 2014 г. статья 20 Жилищного кодекса Российской Федерации, определяющая порядок государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля была дополнена положениями об общественном жилищном контроле). Порядком осуществления такого контроля, который был определен Правительством Российской Федерации в 2016 г., предусмотрены его формы (общественные проверки и слушания) и порядок осуществления.

Также в 2014 г. в жилищной сфере было введено лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами. Внедрение механизма лицензирования направлено на усиление защиты прав и законных интересов собственников помещений в многоквартирных домах, в том числе прав на получение качественных жилищно-коммунальных услуг.



В 2015 г. в жилищное законодательство введена возможность взимания штрафов «в пользу потребителей» за счет управляющих или ресурсоснабжающих организаций за некачественное предоставление услуг и нарушения порядка расчета платы за коммунальные услуги с одновременным сохранением условий об обязательном перерасчете или полном освобождении от оплаты такой услуги.

В сфере оказания медицинских услуг, несмотря на принятие в 2011–2012 гг. Закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, до сих пор наиболее актуальной темой остается вопрос об определении качества оказанных медицинских услуг. Вместе с тем Минздравом разработаны и вступят в силу с 1 июля 2017 г. критерии качества медицинской помощи, которые будут применяться в целях оценки своевременности ее оказания, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата.

В соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» статья 52 Закона «О связи» дополнена абзацем, согласно которому оператор связи обязан обеспечить возможность вызова экстренных оперативных служб инвалидами путем отправления коротких текстовых сообщений через подвижную радиотелефонную связь (изменения, внесенные статьей 16, вступили в силу с 1 июля 2016 г.). Помимо этого, Федеральным законом от 2 марта 2016 г. № 42-ФЗ «О внесении изменений в статью 55 Закона “О связи” и статью 37 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 176-ФЗ “О почтовой связи”» были скорректированы сроки рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг связи, которые, составляя 60 дней, долгое время явно диссонировали с соответствующими нормами на этот счет, содержащимися в Законе «О защите прав потребителей».

Сложившаяся нормативная база служит правовой основой формирования и деятельности **национальной системы защиты прав потребителей, под которой принято понимать совокупность органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей. Составляющие эту систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.** Особую роль в обеспечении реальной

защиты прав потребителей играют органы судебной власти, которые не только разрешают по существу соответствующие споры, но и осуществляют толкование потребительского законодательства, участвуют в формировании лучших поведенческих практик, на которые ориентируются участники национальной системы защиты прав потребителей и бизнес-сообщество.

Важнейшим этапом осуществления государственной политики в области защиты прав потребителей стало рассмотрение вопроса «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации» на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации, проходившем 16 января 2012 г. в городе Саранске, по итогам которого в перечне поручений Президента Российской Федерации от 24 января 2012 г. № Пр-177 главный акцент был сделан на необходимости совершенствования действовавших на тот момент правовых механизмов и создания дополнительных гарантий защиты прав и интересов граждан в наиболее проблемных секторах потребительского рынка, имея в виду, что потребитель должен быть в полной мере защищен от недобросовестных производителей и продавцов.



ИСТОЧНИК: KREMLIN.RU

**Одним из практических результатов исполнения названного перечня поручений стали постановления Правительства Российской Федерации:**

- от 5 апреля 2012 г. № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации»;
- от 2 мая 2012 г. № 412 «Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей»;
- от 16 февраля 2013 г. № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей».

Особо значимым, учитывая роль органов судебной власти в обеспечении защиты прав потребителей и формировании правоприменительной практики, явилось поручение, в результате исполнения которого Пленум Верховного Суда Российской Федерации в целях обеспечения единства судебной практики дал судам общей юрисдикции необходимые разъяснения по вопросам применения норм материального права законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения с участием потребителей, а также по отдельным процессуальным особенностям рассмотрения в

рамках гражданского судопроизводства дел о защите прав потребителей<sup>5</sup>.

После этого проведение анализа судебной практики гражданских дел с участием потребителей было продолжено на системной основе.

Решения, принятые по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 16 января 2012 г., стали важным импульсом к проведению и активизации соответствующей работы и по целому ряду других специальных направлений, связанных с совершенствованием нормативно-правового регулирования отношений с участием потребителей, в частности в сфере финансовых услуг.

Так, 1 июля 2014 г. вступил в силу Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», который позволил упорядочить целый ряд аспектов этого сегмента финансовых услуг, неурегулированность либо неопределенность которых приводила (особенно на фоне бума потребительского кредитования в 2011–2012 гг.) к многочисленным спорам и конфликтам.

В целях усиления защиты прав и законных интересов вкладчиков банков Российской Федерации в декабре 2014 г. был увеличен с 700 000 до 1 400 000 руб. размер возмещения по вкладам физических лиц.

Наконец, в 2015 г. был учрежден институт банкротства физических лиц, с которым обоснованно связывались надежды на решение проблемы снятия бремени непосильной долговой нагрузки прежде всего с граждан — должников в сфере потребительского кредитования. Несмотря на новизну этой процедуры, ее сложность и малопонятность для большинства граждан, в 2016 г., тем не менее, последовательно формировалась тенденция к ее востребованности (в I квартале 2016 г. суды признали банкротами 2 780 граждан, во II квартале — 4 612, в III квартале — 5 392, в IV — 6 875)<sup>6</sup>.

При этом за счет того, что пошлина при подаче физическими лицами в суд заявления о банкротстве с 1 января 2017 г. составляет лишь 300 руб. (снижена в 20 раз), число желающих обратиться к процедуре банкротства прогнозируемо должно вырасти.

Результатом решения другого вопроса, предметно рассмотренного на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации 16 января 2012 г., касающегося необходимости минимизации рисков потребителей услуг в сфере выездного туризма и установления дополнительных гарантий защиты прав туристов, стало законодательное закрепление обязанностей объединения туроператоров в сфере выездного туризма в целях оказания экстренной помощи туристам, правил формирования фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма

<sup>5</sup> См. постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

<sup>6</sup> [www.novostibankrotstva.ru/2017/01/12/chislo-bankrotstv-fizlits-v-poslednem-kvartale-goda-vyroslo-na-chetvert](http://www.novostibankrotstva.ru/2017/01/12/chislo-bankrotstv-fizlits-v-poslednem-kvartale-goda-vyroslo-na-chetvert)

для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма и др.

Достигнутое в Российской Федерации состояние нормативно-правового регулирования отношений с участием потребителей позитивно воспринимается и оценивается авторитетными международными институтами, традиционно уделяющими данному вопросу большое внимание, что не раз находило свое подтверждение в ходе практического взаимодействия с ОЭСР, Всемирным банком, в рамках участия России в различных мероприятиях на площадках Группы 20 (G 20), ЮНКТАД и др.

Международное признание осуществляемой в Российской Федерации деятельности в области защиты прав потребителей, а также роли в практической работе по пересмотру и принятию Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей (далее — Руководящие принципы) во многом обусловили избрание России сопредседателем 1-го заседания Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, которое проходило 17–18 октября 2016 г. в Женеве, в штаб-квартире ООН, на площадке ЮНКТАД — Конференции ООН по торговле и развитию.

При этом сами Руководящие принципы в их обновленной редакции становятся мощным толчком к дальнейшему развитию не только соответствующих национальных юрисдикций, но и основой для нового уровня межгосударственного сотрудничества в этой сфере с возможностью аккумулировать и распространять лучшие мировые практики из практического опыта государственной и общественной защиты прав потребителей из одних стран в другие, прежде всего в рамках соответствующих сложившихся альянсов и разного рода межгосударственных союзов и образований с высоким уровнем интеграции.

Для Российской Федерации форпостом соответствующего сотрудничества в данном направлении стало межгосударственное взаимодействие в рамках Содружества Независимых Государств (СНГ).

Одним из практических достижений такого сотрудничества стало Соглашение об основных направлениях сотрудничества госу-

---

ПО ДАННЫМ РОСТУРИЗМА, размер компенсационного фонда, существенно сократившийся после трат на эвакуацию туристов летом 2014 г. в начале 2015-го составлял менее 100 млн руб., по состоянию на середину апреля 2016 г. превысил 306 млн руб.

---

дарств — участников СНГ в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 г. 19 мая 2011 г. Советом глав правительств СНГ было принято Решение о создании органа отраслевого сотрудничества СНГ в области защиты прав потребителей — Консультативного совета по защите прав потребителей государств — участников СНГ.

В качестве основной задачи Совета было определено формирование эффективной потребительской политики в государствах — участниках СНГ, включая современные аспекты организации деятельности государственных институтов и общественных организаций в решении актуальных вопросов защиты прав потребителей в соответствии с международными нормами и стандартами. 28 октября 2016 г. было подписано Соглашение о сотрудничестве государств — участников СНГ в области правового просвещения потребителей.

Новая площадка для обеспечения межгосударственного взаимодействия в области защиты прав потребителей — Евразийский экономический союз (ЕАЭС). Согласно Разделу 12 договора о ЕАЭС, граждане государства-члена, а также иные лица, проживающие на его территории, пользуются на территориях других государств-членов такой же правовой защитой в области защиты прав потребителей, что и граждане этих государств-членов.

В сентябре 2015 г. распоряжением Коллегии ЕЭК был утвержден состав Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств — членов ЕАЭС, в который вошли руководители и ответственные представители уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей стран Союза, а в качестве независимых экспертов — представители объединений потребителей и бизнес-сообщества стран ЕАЭС.

Политика Консультативного комитета, первое заседание которого прошло 9 декабря 2016 г., будет направлена на формирование в рамках ЕАЭС равных условий защиты прав потребителей от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов (в контексте следования новым Руководящим принципам ООН), подготовку рекомендаций для ЕЭК по применению мер для повышения эффективности взаимодействия уполномоченных органов в этой сфере и т. д. (первые такие рекомендации, касающиеся основных направлений повышения эффективности взаимодействия уполномоченных органов по защите прав потребителей государств — членов Евразийского экономического союза, были утверждены Коллегией в марте 2016 г.).

Тема защиты прав потребителей — важная составляющая диалога Российской Федерации с Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)<sup>7</sup>, что позволяет России, даже несмотря на приостановление процедуры принятия в ОЭСР, прини-

<sup>7</sup> Начиная с 2010 г. представители Российской Федерации принимают регулярное участие в заседаниях Комитета ОЭСР по потребительской политике, выступая с докладами об актуальных событиях в сфере защиты прав потребителей, происходящих в Российской Федерации, включая новации в законодательстве, результаты правоприменительной практики и др.

мать интеграционное участие в подготовке документов этой организации, имеющих практическое значение.

В целом же активное участие Российской Федерации в работе ведущих международных организаций, на площадках которых активно обсуждаются основополагающие идеи и лучшие практики защиты прав потребителей, позволяет не только учитывать передовой международный опыт в рамках развития национальной системы защиты прав потребителей, но и отстаивать интересы российского потребителя при развитии интеграционных процессов на региональном уровне.



## ВЫВОДЫ

В Российской Федерации сформирована и функционирует соответствующая текущим реалиям законодательная база в области защиты прав потребителей. При этом достигнутое состояние нормативно-правового регулирования отношений с участием потребителей позитивно воспринимается и оценивается авторитетными международными институтами, традиционно уделяющими данному вопросу большое внимание.

Несмотря на это, развитие глобальных рынков товаров и услуг, активный переход потребительских правоотношений в онлайн-режим формируют новые вызовы для национальной системы защиты прав потребителей и объективно требуют системного подхода к актуализации действующих и разработке новых правовых норм.



2 0 1 7



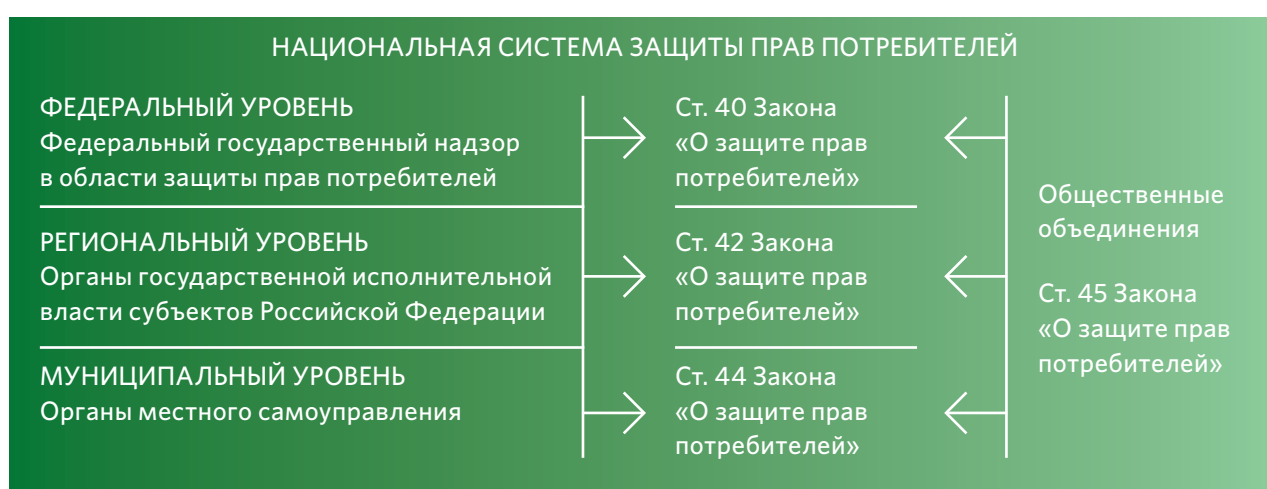
**Состояние национальной системы  
защиты прав потребителей на  
федеральном, региональном  
и муниципальном уровнях**

**О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



Глава IV Закона «О защите прав потребителей» фактически определяет систему органов (федерального, регионального и муниципального уровней), на практике во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирующую национальную систему защиты прав потребителей (см. рис. 2.1).

РИС. 2.1. СХЕМА ПОСТРОЕНИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

## 2.1. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

**Федеральный уровень в этой системе представляет Роспотребнадзор, который является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим 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.

При этом федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей подразумевает и предусматривает проверки не только в рамках национального законодательства, но и в рамках требований, установленных международными договорами Российской Федерации либо в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

Полномочия, связанные с государственным контролем (надзором) в области защиты прав потребителей, отнесены законодательством на федеральный уровень, что позволяет Роспотреб-



надзору за счет централизации и вертикально интегрированной структуры управления системно обеспечивать формирование соответствующей непротиворечивой правоприменительной практики в рамках единого экономического пространства в границах Российской Федерации.

Кроме того, возможность одновременной реализации Роспотребнадзором другой не менее важной социально значимой функции, связанной с осуществлением федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора, позволяет за счет ее объединения с функцией по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей комплексно обеспечивать в одном лице еще и государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов в отношении продукции, оборачивающейся на потребительском рынке.

Помимо организации и проведения соответствующих проверок, выдачи предписаний, применения мер пресечения нарушений обязательных требований и привлечения лиц, совершивших нарушения, к административной ответственности, федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей предусматривает правомочия по направлению в уполномоченные органы материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений.

Осуществляя защиту прав потребителей опосредованно в форме государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей, Роспотребнадзор, кроме того, осуществляет ее и непосредственно путем участия в судебной защите потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве: дает заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей; обращается в суд с заявлениями о защите прав отдельных (конкретных) потребителей либо группы потребителей, о защите законных интересов неопределенного круга потребителей, о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раз в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Роспотребнадзор обеспечивает подготовку ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации (далее — Доклад).



Доклад является официальным документом, подготовляемым 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, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, а также для совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области. Также он содержит выводы и предложения по результатам деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей.

Доклад публикуется отдельным изданием, направляется в федеральные органы исполнительной власти и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, размещается на официальном сайте Роспотребнадзора ([www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru)) и его территориальных органов в сети Интернет, являясь тем самым важнейшим публичным источником информации о состоянии и перспективных направлениях государственной политики в области защиты прав потребителей.

Другим не менее значимым источником распространения актуальной и достоверной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный государственный информационный ресурс (далее — Ресурс, ГИС ЗПП), оператором которого является Роспотребнадзор.

### Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей

2016	Всего размещено более 25 000 материалов Более 3 тыс. записей в отношении продукции, не соответствующей обязательным требованиям	
	Около 13 тыс. судебных решений	Более 300 материалов в «Справочнике потребителя»

В настоящее время на портале ГИС ЗПП ([zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru)) размещена вся действующая нормативная правовая база по защите прав потребителей, в открытом доступе находятся сведения обо всех органах и организациях Роспотребнадзора, оказывающих

практическую консультативную и информационную помощь, данные об общественных объединениях потребителей и др.

Каждый потребитель может ознакомиться с памятками по многочисленным актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.

Здесь же размещаются сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием на факты несоответствия продукции обязательным требованиям. Большой массив информации связан с судебной практикой Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Общее количество посещений Ресурса (просмотров загрузок), страниц Ресурса за период его работы в 2016 г. (с марта по декабрь) составило 964 535 (в среднем четыре страницы за одно посещение).

Среди подсистем ГИС ЗПП наиболее востребованными являются: модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» — более 305 тыс. просмотров, главная страница Ресурса и новостной блок — более 210 тыс. просмотров, модуль «Справочник потребителя» — более 103 тыс. просмотров. Почти 60 тыс. обращений на Ресурс касались просмотра соответствующих нормативных правовых актов, информационно-аналитических материалов и материалов судебной практики.

## 2.2. РЕГИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

Важное место в рамках национальной системы защиты прав потребителей занимают высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, которые реализуют полномочия по осуществлению мероприятий и принятию мер, связанных с реализацией, обеспечением и защитой прав потребителей.

На уровне субъектов Российской Федерации большое значение имеет организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей, которая, как правило, обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий, пр.), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практика 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 и т. п.).

В рамках таких программ не только объединяются усилия всех заинтересованных органов и организаций по вопросам защиты

прав потребителей, но и целенаправленно решаются именно региональные аспекты и проблемные вопросы в данной сфере.

Однако до настоящего времени вопрос необходимости указанных программ не всегда находит должное понимание со стороны высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Так, в 1996–1998 гг. региональные программы по защите прав потребителей были приняты и реализованы лишь в Республиках Адыгея, Бурятия, Чувашия и Хакасия, Ставропольском крае, Владимирской, Калужской, Кемеровской и Курганской областях; в 2000–2003 гг. — в Республиках Адыгея, Коми, Марий Эл, Алтайском и Приморском краях, Вологодской, Калининградской, Липецкой, Мурманской и Челябинской областях; в 2010–2012 гг. — в Республике Башкортостан, Камчатском крае, Белгородской, Брянской, Ленинградской и Нижегородской областях.

В 2015–2016 гг. региональные программы по защите прав потребителей реализовывались в 20 субъектах Российской Федерации. В целом же программные документы, так или иначе затрагивающие вопросы защиты прав потребителей, приняты в 55 субъектах Российской Федерации<sup>8</sup>.

В рамках предусмотренных программами мероприятий, ориентированных на потребителя, часто делается акцент на стимулировании добросовестных практик ведения бизнеса, связанных с производством и реализацией товаров (оказанием услуг), пропаганде рациональных моделей потребления, здорового питания и т. п.

Дополняя собой другие программы общественно значимой направленности, принимаемые и реализуемые органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, региональные программы по защите прав потребителей становятся важной составляющей проводимой в регионах социально-экономической политики.

При этом, принимая во внимание, 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 приводить к региональному протекционизму и созданию дискриминационных условий лицам, осуществляющим или имеющим намерение осуществлять торговую и иную деятельность на территории субъекта Российской Федерации, введению, в том числе «в целях защиты своих потребителей», административных барьеров в виде всякого рода не предусмотренных законодательством ограничений продажи отдельных видов товаров, установления региональных требований к сертификации товаров и др.

<sup>8</sup> Согласно данным федерального регистра нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, в субъектах Российской Федерации действует 489 нормативных правовых актов, направленных на регулирование в сферах организации торговой деятельности и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.

### 2.3. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

К полномочиям органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей относятся рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, а также право обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Таким образом, органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан.

Местный уровень власти предполагает максимальную приближенность органов муниципального управления к населению, что определяет безусловный приоритет для граждан при выборе той структуры, куда они обратятся за помощью в случае нарушения их прав, в том числе потребительских.

Однако, несмотря на имеющийся у органов местного самоуправления в рассматриваемой сфере общественных отношений несомненный потенциал, защита прав потребителей для подавляющего большинства из них является в большей степени исключением из правил, чем общепринятой системной практикой, поскольку Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее — Закон № 131-ФЗ) защита прав потребителей формально не отнесена к вопросам местного значения. Именно поэтому затрудняется реализация органами местного самоуправления соответствующих прав, установленных статьей 44 Закона «О защите прав потребителей», имея в виду проблемы, связанные с организацией финансирования соответствующих полномочий<sup>9</sup>.

Как правило, в муниципальных образованиях функции по защите прав потребителей в лучшем случае распределяются между специалистами, занимающимися иными вопросами, а самостоятельные и полноценные структурные подразделения по защите прав потребителей в органах муниципальной власти встречаются достаточно редко, что подтверждается сведениями из ежегодных государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации.

Так, в 2013 г. самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления существовали только в 22 субъектах Российской Федерации (Республика Карелия, Став-

<sup>9</sup> Данный вопрос был подробно проанализирован в государственных докладах «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2013 году» ([www.rosпотребнадзор.ru/upload/iblock/b7c/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-2013-godu.pdf](http://www.rosпотребнадзор.ru/upload/iblock/b7c/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-2013-godu.pdf)) и «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году» ([www.rosпотребнадзор.ru/upload/iblock/5d1/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-2014-godu.pdf](http://www.rosпотребнадзор.ru/upload/iblock/5d1/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-2014-godu.pdf)).

ропольский край, Амурская, Архангельская, Белгородская, Владимирская, Вологодская, Волгоградская, Иркутская, Кемеровская, Ленинградская, Мурманская, Оренбургская, Орловская, Ростовская, Самарская, Саратовская, Свердловская, Тверская, Тюменская, Ульяновская, Ярославская области), причем в среднем — по одному самостоятельному отделу на весь субъект Российской Федерации. Исключения: Свердловская область — 39 отделов, Вологодская область — 25, Белгородская область — 22, Ставропольский край — 11.

**В 2014 г. число таких субъектов возросло до 26 (Республики Карелия и Мордовия, Ставропольский, Хабаровский, Забайкальский, Краснодарский и Красноярский края, Архангельская, Белгородская, Владимирская, Волгоградская, Иркутская, Кемеровская, Ленинградская, Оренбургская, Ростовская, Омская, Новосибирская, Московская, Ярославская, Тюменская, Курская, Ивановская, Самарская и Саратовская области, Ханты-Мансийский автономный округ).**

По данным, приведенным в государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году», самостоятельные структурные подразделения органов местного самоуправления по защите прав потребителей функционировали в 25 субъектах Российской Федерации: **в Санкт-Петербурге, Республиках Карелия, Чувашской, Саха (Якутия) и Мордовия, Ставропольском, Хабаровском, Забайкальском, Краснодарском и Красноярском краях, Белгородской, Владимирской, Волгоградской, Кемеровской, Ленинградской, Оренбургской, Новосибирской, Ярославской, Тюменской, Курской, Ивановской, Смоленской, Самарской и Саратовской областях, Ханты-Мансийском автономном округе.**

По вопросам, так или иначе связанным с защитой прав потребителей, в органы местного самоуправления, несмотря на их неотнесение к вопросам местного значения, стабильно поступает довольно большое количество обращений граждан (при этом прием жалоб потребителей органами местного самоуправления может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг).

Так, в 2012 г. таких обращений было зафиксировано 358,7 тыс., из которых больше половины (58 %, или 207,9 тыс.) касались сферы торговли.

---

**ЛИДЕРАМИ В 2014 Г. ПО ЧИСЛУ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ ОТДЕЛОВ СТАЛИ:** Московская область — 50, Краснодарский край — 44 (из них в 9 органах местного самоуправления были организованы комплексные управления торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей; в 27 — комплексные отделы торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей), Ленинградская область — 6, Ханты-Мансийский автономный округ — 3 самостоятельных отдела.

---

**Субъекты Российской Федерации, лидирующие по количеству самостоятельных отделов по защите прав потребителей в 2014 г.**

Субъект	Количество отделов по ЗПП
Московская область	50
Краснодарский край	44
Ленинградская область	6
Ханты-Мансийский автономный округ	3

На территории Курганской области открыты 27 отделов Государственного бюджетного учреждения Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (ГБУ «МФЦ»): 3 отдела в городе Кургане и 24 районных отдела. Прием заявителей ведется в 218 окнах.

Среднее количество заявителей, обращающихся в офисы ГБУ «МФЦ», составляет около 1 500 в день.

По состоянию на 1 января 2017 г. через ГБУ «МФЦ» предоставляются 222 государственных и муниципальных услуги (41 федеральная, 57 региональных и 124 муниципальных), и этот перечень постоянно расширяется.

В 2015 г. оказано 175 тыс. услуг, в 2016 г. — 333 тыс. государственных и муниципальных услуг. Кроме того, в 2016 г. работниками МФЦ оказано более 64 тыс. консультаций при личном обращении и еще порядка 89 тыс.

консультаций по телефону call-центра (8 (3522) 44-35-36).

По результатам последних опросов граждан, проведенных в январе-феврале 2017 г., уровень их удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых на базе МФЦ Курганской области, превысил 98 %.

В 2013 г. в органы местного самоуправления по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, поступило уже 374,8 тыс. обращений, в 2014 г. ненамного меньше — 365,2 тыс. обращений.

В 2015 г. этот показатель заметно возрос, достигнув отметки в 420 тыс. обращений.

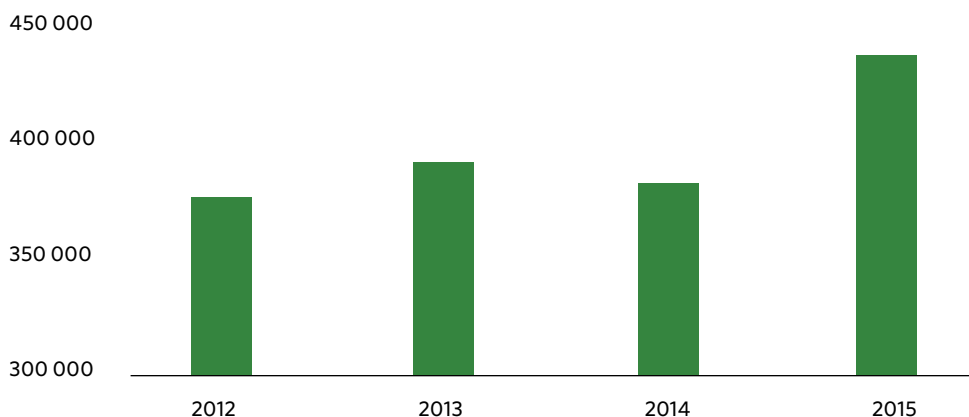
С целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан органами местного самоуправления в 2014 г. в порядке консультативной помощи были составлены 29 372 претензии и 8 559 исковых заявлений. При этом из поданных ими в суд 3 020 исковых заявлений 2 114 (70 %) были удовлетворены в пользу потребителей (общая сумма возмещений составила 834 965 тыс. руб.).

В 2015 г. органами местного самоуправления оказана помощь потребителям в составлении 57 945 претензий и подготовке 7 522 исковых заявлений.

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими



**РИС. 2.2. КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**



ИСТОЧНИК: ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В 2015 ГОДУ»

субъектами, по 52,6 тыс. обращений, что составляет 12,5 % от числа принятых, требования потребителей были удовлетворены в добровольном порядке (сумма возвращенных денежных средств составила более 3,5 млн руб.).

Одновременно органами местного самоуправления в 2015 г. в защиту прав потребителей было подано 5 500 исковых заявлений в суд, из которых 3 013 (54,8 %) были удовлетворены в пользу потребителей (общая сумма присужденных денежных средств составила 121 313 тыс. руб.).

**РИС. 2.3. КОЛИЧЕСТВО ПОДАННЫХ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ИСКОВ И СУММЫ ПРИСУЖДЕННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**



ИСТОЧНИК: ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В 2015 ГОДУ»





## ВЫВОДЫ

1. Централизация функций, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, позволяет в условиях единого экономического пространства и соответствующих интеграционных связей в рамках ЕАЭС гарантировать со стороны государства в целом достаточно высокую степень защиты потребительских прав граждан за счет комплексной реализации полномочий, призванных обеспечивать защиту прав потребителей в гражданско-правовом, административном и судебном порядке.

Однако в условиях акцентированного перехода ко все более выраженному пруденциальному надзору<sup>10</sup> за состоянием потребительского рынка необходимы шаги, позволяющие не только не допустить ухудшения достигнутого уровня защиты прав потребителей, но и всячески его повышать. Решению этой задачи, безусловно, могло бы способствовать усиление кадрового потенциала полномочного органа государственной власти (в том числе за счет создания условий для привлечения высококвалифицированных профессиональных кадров), укрепление его материально-технической базы, связанной с возможностью оперативного проведения высокоточных исследований и экспертиз самого широкого спектра, а также эксплуатации государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей (исходя из необходимости его дальнейшего развития).

2. На региональном уровне основной формой реализации полномочий высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей должна стать повсеместная практика принятия соответствующих региональных целевых программ, основу которых, помимо мероприятий, направленных на просвещение (информирование) потребителей и поддержку соответствующих инициатив гражданского общества в лице общественных объединений потребителей, могли бы также определять мероприятия, стимулирующие развитие и внедрение лучших образцов взаимодействия государственных и общественных институтов в целях обеспечения устойчивого развития потребительского рынка и недопущения недобросовестных практик осуществления предпринимательской деятельности.



3. Поддержка муниципальной составляющей национальной системы защиты прав потребителей должна представлять одно из значимых направлений государственной политики в области защиты прав потребителей.

В этой связи по-прежнему сохраняет актуальность и требует своего окончательного разрешения вопрос, касающийся соотношения положений статьи 44 Закона «О защите прав потребителей» с нормами главы 3 Закона № 131-ФЗ, отсутствие необходимой гармонизации между которыми препятствует принятию финансируемых муниципальных программ по защите прав потребителей, что не способствует полноценному участию органов местного самоуправления в защите прав потребителей (прежде всего в ситуациях, имеющих прямое отношение к непосредственному обеспечению жизнедеятельности населения муниципального образования).

<sup>10</sup> Предварительный надзор, позволяющий регистрировать предпосылки возможных нарушений и предпринимать предупредительные меры.



2 0 1 7



**Деятельность общественных  
объединений потребителей  
и роль гражданского общества  
в деле обеспечения защиты прав  
потребителей**

**О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



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

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 независимым экспертом в ее оценке.

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

За 25 лет, прошедших после принятия Закона «О защите прав потребителей», общественные объединения, действующие в этой сфере, стали неотъемлемой частью как национальной системы защиты прав потребителей, так и гражданского общества в целом, многие из которых комплексно и системно реализуют соответствующие правозащитные функции и в отношении отдельных граждан, и в отношении неопределенного круга потребителей.

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, увеличилось: в 2014 г., по данным Министерства юстиции Российской Федерации, их насчитывалось 1 628, в 2015 г. — 1 754, в 2016 г. — уже 1 864. Такое количество организаций, а также различие в выборе приоритетов и подходов к формам и методам работы должны создавать между ними здоровую конкуренцию. При этом для многих из них серьезной проблемой является кадровый «голод», выражающийся в недостаточном

количестве профессионально разбирающихся в проблемах защиты прав потребителей специалистов, готовых предпочесть работу в общественной организации профессиональной юридической деятельности в коммерческих структурах. В определенной степени решению этой проблемы могло бы способствовать активное вовлечение в практику защиты прав потребителей общественными объединениями выпускников и студентов последних курсов юридических вузов.

Одновременно и в первую очередь со стороны самих общественных объединений потребителей отмечается, что в условиях сложного и нестабильного финансового положения многих из них цели и задачи общественного потребительского движения нередко дискредитируются той их частью, которая представлена организациями, лишь по формальным признакам относящимся к объединениям, защищающим потребителей. Такие псевдообщественные организации основной акцент в своей деятельности делают на «общественном» контроле, сопряженном с фактическим вымогательством у субъектов предпринимательской деятельности денежных средств под видом разного рода «консультационных» услуг в обмен на ненаправление материалов такого «общественного» контроля в надзорные и правоохранительные органы и т. п.

Подобные практики работы отдельных «общественных инспекторов», так же как и заведомо противоправные действия со стороны недобросовестных хозяйствующих субъектов, должны всячески пресекаться и своевременно выявляться, в том числе за счет объединения усилий добросовестных участников рынка и общественных объединений потребителей.

### **Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)**

Российское общественное движение потребителей образовано в конце 1988 г., когда были учреждены первые общества потребителей в Ленинграде и Москве. На конец 2016 г. в СПРФ состояли 79 организаций.

За 28 лет существования в СПРФ поступило свыше 5 млн обращений граждан, по которым давались юридические консультации, проводились экспертизы, оказывалась помощь в составлении претензий и исковых заявлений, велись дела в судах. Выиграно более 58 тыс. судебных исков, проведено по обращениям потребителей и по собственной инициативе около 200 тыс. экспертиз, в ходе общественных проверок зафиксировано не менее 200 тыс. нарушений прав потребителей, по которым направлялась информация в органы государственного надзора и подавались иски в защиту неопределенного круга потребителей.

Только за последние 5 лет с помощью организаций — членов СПРФ потребителям был возмещен ущерб на сумму свыше 1,8 млрд руб., в том числе по решениям судов около 1 млрд руб. При этом 80 % консультаций и половина составленных для потребителей претензий предоставлялись бесплатно.

Оценивая по 5-балльной шкале деятельность разных государственных и муниципальных институтов, в той или иной степени участвующих в защите потребительских прав граждан, руководители организаций — членов СПРФ наиболее высокие оценки (в среднем 3,4) в 2016 г. поставили, как и в прошлые годы, территориальным органам Роспотребнадзора, самые низкие (2,9) — органам внутренних дел. Средние оценки деятельности местных администраций и их органов по защите прав потребителей, местных органов представительной власти, прокуратуры составили от 3,1 до 3,4. При этом они считают, что потенциал их собственных организаций используется сейчас недостаточно вследствие отсутствия систематической финансовой поддержки со стороны органов власти, из-за чего без правовой помощи остаются многие нуждающиеся в ней потребители.

Это мнение подтверждают результаты социологических опросов, ежегодно проводимых СПРФ: рост показателей правового сознания и поведения потребителей, наблюдавшийся с середины 1990-х гг., в начале 2010-х остановился, и сейчас 40 % потребителей даже не пытаются защититься, когда нарушают их права. Эти люди в основном относятся к социально слабым слоям населения, нуждающимся в оперативной безвозмездной правовой поддержке. В этой связи СПРФ ссылается на опыт стран Евросоюза, где наилучшим образом справляются с такой задачей национальные союзы потребителей при финансировании этой работы из государственных бюджетов.

Споры о качестве товара или услуги, как правило, решаются в соответствии с результатами экспертизы. Поэтому важнейшим условием защищенности потребителей СПРФ считает доступность для них услуг квалифицированных и независимых экспертов.

Учрежденный СПРФ Центр независимой потребительской экспертизы (Санкт-Петербург) по обращениям потребителей подготовил только в 2015 г. около 10 тыс. экспертных заключений, согласно которым за выявившиеся в товарах и услугах недостатки в 87–90 % случаев ответственность должны нести их изготовители и исполнители. Такие заключения обеспечивают потребителю значительно более высокую вероятность удовлетворения его требований в досудебном либо судебном порядке.

Центр независимой потребительской экспертизы (ЦНПЭ) также дает заключения по запросам судов, систематически зани-

мается созданием и актуализацией методической базы проведения экспертиз потребительской продукции, подготовкой и повышением квалификации экспертов, ведет реестр экспертов СПРФ. Подобные центры, созданные региональными членами СПРФ, работают в 15 субъектах Российской Федерации. Однако сегодня экспертная поддержка доступна потребителям далеко не во всех регионах и не по всем товарам и услугам. Опыт ЦНПЭ не только подтверждает востребованность экспертных услуг для конкретных потребителей в местах их проживания, но и позволяет указать на имеющиеся проблемы развития независимой потребительской экспертизы, в числе которых:

- неопределенность ее правового статуса;
- отсутствие у осуществляющих ее организаций собственной испытательной базы при дефиците испытательных центров, особенно способных производить оценки по широкому спектру показателей качества;
- давление на экспертов и экспертные организации как со стороны продавцов и исполнителей работ и услуг, так и со стороны потребителей и потребительских объединений;
- плохое знание продавцами и исполнителями работ и услуг законодательства о защите прав потребителей;
- низкое качество инструкций по эксплуатации отдельных видов товаров, содержание которых никем не контролируется, зачастую непонятных потребителям и не всегда верно описывающих товар и необходимые действия потребителя, что нередко становится причиной эксплуатационных дефектов либо не позволяет должным образом использовать возможности товара;
- тенденция ориентации экспертов и экспертных организаций на работу только по заявленному дефекту, без всесторонней оценки качества объекта экспертизы;
- недооценка местными и региональными органами власти роли независимой потребительской экспертизы в обеспечении и защите прав потребителей.

ЦНПЭ проводит также сравнительное тестирование образцов конкурирующих между собой наименований продукции, в том числе совместно с ведущим европейским центром сравнительных испытаний потребительских товаров — германским институтом Штифтунг Варентест ([www.test.de](http://www.test.de)). Однако отсутствие средств не позволяет ЦНПЭ проводить сравнительное тестирование систематически, тогда как потребительский рынок страны, по мнению членов СПРФ, остро нуждается в создании надежных источников сравнительной информации о потребительских до-

стоинствах и недостатках одноименных товаров, которая помогла бы потребителям делать более выгодные для них покупки, а производителям — постоянно улучшать качество своей продукции, видя, в чем они уступают конкурентам.

Отмечая неудовлетворенный спрос на независимые потребительские экспертизы товаров и услуг по запросам потребителей, СПРФ считает актуальной задачей создание национальной (государственно-частно-общественной) программы экспертного обеспечения потребительского рынка.

### **Союз общественных объединений «Международная конфедерация обществ потребителей» (КонфОП)**

Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП) была создана в 1992 г. в целях обеспечения представительства и защиты интересов потребителей во взаимоотношениях с бизнесом и государством, а также продвижения институтов по защите прав потребителей в странах СНГ.

Членами КонфОП являются 35 ведущих региональных и национальных общественных организаций потребителей в Российской Федерации и странах СНГ. Среди наиболее активных региональных организаций — членов КонфОП: Региональная общественная организация «Московское общество защиты потребителей»; Общественное учреждение «Московский областной координационный центр независимой экспертизы и защиты прав потребителей»; Городская общественная организация «Ростовский союз защиты прав потребителей»; Межрегиональная общественная организация «Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области»; Общественная организация «Общество защиты прав потребителей г. Хабаровска»; Областная общественная организация Омский союз потребителей «Щит»; Саратовское региональное общественное учреждение по защите прав потребителей; Общественная организация «Объединение защиты прав потребителей города Магнитогорска»; «Федерация обществ потребителей Южного региона»; Общественное учреждение Пермского края «Общество защиты прав потребителей Пермского края»; Астраханская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей»; Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области».

КонфОП является членом крупнейшего в мире объединения потребительских организаций — Всемирной организации потребителей Consumers International (CI).



**Основными направлениями деятельности КонфОП являются:**

- анализ законодательства (в том числе международного), влияющего на положение потребителя на рынке и защиту его прав и интересов, и выработка предложений по его гармонизации;
- подготовка и проведение различных кампаний в защиту прав потребителей;
- распространение знаний о правах потребителей, правах граждан во взаимоотношениях с коммерческими организациями, общественными объединениями и государственными органами;
- содействие реализации права потребителей на просвещение, в том числе путем разработки и реализации образовательных программ, обучения потребителей, представителей коммерческих и некоммерческих организаций основам потребительских знаний, способам защиты своих прав;
- участие в международном потребительском движении, укрепление сотрудничества с потребительскими организациями в других странах и др.

Начиная с 1999 г. КонфОП в рамках международных проектов Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ), Всемирной организации потребителей (Consumers International), Международной сети по детскому питанию (ИБФАН) занимается вопросами общественного здравоохранения. По данному направлению КонфОП занимается проектами по разработке нормативных документов федерального и регионального уровней и информационно-просветительской деятельностью по обеспечению потребителей достоверной, основанной на доказательно обоснованных подходах информацией по вопросам питания, по защите грудного вскармливания, профилактике йододефицитных заболеваний путем всеобщего йодирования соли.

КонфОП, будучи лидером среди общественных организаций, занимающихся проблематикой борьбы с табаком, оказывает экспертно-информационную поддержку по законодательному закреплению эффективных мер по сокращению потребления табака, предусмотренных Рамочной конвенцией по борьбе против табака Всемирной организации здравоохранения (РКБТ ВОЗ), что нашло свое отражение в национальной Концепции осуществления государственной политики противодействия потреблению табака на 2010–2015 гг. и Федеральном законе от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

В настоящее время КонфОП участвует в проведении общественного мониторинга исполнения российского антитабачного законодательства.

Кроме того, начиная с 2013 г. КонфОП участвует в проведении независимого мониторинга (общественной инспекции) в области

защиты прав потребителей финансовых услуг в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в 16 субъектах Российской Федерации.

### **Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз»)**

Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз»), имеющая 48 региональных отделений, была создана в апреле 2010 г. Ее основная цель — формирование в Российской Федерации современного, цивилизованного финансового рынка с полным соблюдением прав и законных интересов потребителей, для достижения которой ОООП «ФинПотребСоюз» решает следующие задачи:

- защита прав потребителей финансовых услуг, розничных инвесторов и миноритарных акционеров;
- участие в нормотворческой деятельности;
- повышение уровня финансовой грамотности граждан.

В целях защиты прав потребителей финансовых услуг в городах присутствия ОООП «ФинПотребСоюз» открыты общественные приемные, где гражданам оказывается бесплатная консультационная и юридическая помощь в их спорах с финансовыми организациями вплоть до поддержки в судах (в 2016 г. доля положительных судебных решений в пользу потребителей по делам с участием представителей ОООП «ФинПотребСоюз» составила 75 %).

В организации действует бесплатная телефонная горячая линия (8-800-707-05-21), а на сайте [www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru) функционирует раздел «Вопрос — ответ».

За годы своей работы юристами и консультантами ОООП «ФинПотребСоюз» было рассмотрено более 50 тыс. жалоб от граждан — потребителей финансовых услуг, из них в 2016 г. — более 12 тыс.

В рамках мониторинга состояния дел в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, осуществляемого на основе анализа поступающих обращений, ОООП «ФинПотребСоюз» констатировал, что, например, в 2014 г. самой острой проблемой было навязывание страховых полисов при выдаче потребительских кредитов (48 % от общего числа претензий к банкам). В 2015 г. «вес» этой проблемы снизился до 39 %. При этом на второе место по частоте обращений вышли проблемы с исполнением гражданами своих кредитных обязательств (38 %), что обусловлено существенным снижением платежеспособности заемщиков вследствие кризиса.

Среди обращений в ОООП «ФинПотребСоюз» по проблемам исполнения кредитных обязательств больше половины составили вопросы о возможностях персонального банкротства или реструктуризации долгов в судебном порядке. Кроме того, в ОООП «ФинПотребСоюз» поступало много обращений от валютных ипотечных заемщиков, что в значительной степени обусловлено той активной ролью, которую организация играет в рабочей группе Роспотребнадзора по мониторингу за соблюдением прав потребителей — валютных ипотечных заемщиков.

Доля претензий к страховым компаниям в 2015 г. увеличилась до 15 %. При этом сокращение претензий по поводу навязывания страховок дополнительно к ОСАГО «компенсировалось» ростом жалоб на неправильный расчет размера страховых премий (в том числе в связи с неправильным расчетом коэффициента «бонус-малус»).

Почти каждое десятое обращение из числа направленных в ОООП «ФинПотребСоюз» в 2014–2015 гг. (доля на уровне 8 %) составили жалобы граждан на противоправные факты работы по взысканию долгов коллекторами: угрозы, порча имущества («расписывание» автомобилей, дверей и т. п.), давление на членов семьи, в том числе на несовершеннолетних детей, сослуживцев, соседей, постоянные телефонные звонки и др.

В 2015 г. ОООП «ФинПотребСоюз» был получен грант на создание программы по оказанию информационной и правовой помощи населению в сфере банкротства граждан. Однако в 2016 г. эта работа в связи со сменой грантооператора и отсутствия финансирования была свернута. Между тем потребность в ней была очевидна: бесплатная общероссийская горячая линия, созданная за счет гранта, получала до 2,5 тыс. звонков в день.

ОООП «ФинПотребСоюз» ведет активную просветительскую деятельность с реальными и потенциальными потребителями финансовых услуг. В 2016 г. специалистами ОООП «ФинПотребСоюз» было проведено более 200 уроков, семинаров, встреч для школьников, студентов, рабочих коллективов, пенсионеров в рамках программы повышения финансовой грамотности. Занятия направлены на формирование у аудитории базовых представлений о финансовом рынке, а также на разъяснение основных финансовых рисков. Часть занятий и встреч проводится совместно со специалистами Роспотребнадзора.

Кроме того, в целях повышения уровня знаний граждан об их потребительских правах ОООП «ФинПотребСоюз» провел в 2016 г. цикл из 10 образовательных бесплатных вебинаров, посвященных защите прав потребителей в наиболее проблемных сферах финансового рынка, и 2 видеоконференции, в ходе которых гражданам были даны ответы на вопросы по защите прав граждан в сфере финансовых услуг. В данных мероприятиях приняли участие представители 41 субъекта Российской Федерации.

## Объединение потребителей России

Объединение потребителей России (Движение) учреждено в 2009 г. и имеет 77 региональных отделений. Общее число участников Движения, по его собственным оценкам, — более 100 тыс. человек.

Объединение потребителей России проводит периодические исследования для оценки эффективности деятельности органов государственной власти в области защиты прав потребителей в регионах — «Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей». Цель Рейтинга — определить степень практического участия, системность и эффективность деятельности государственных органов в субъектах Российской Федерации в сфере интересов потребителей. Соответствующие исследования проводились в 2010, 2012, 2014, 2016 гг.

Рейтинг 2016 г. возглавила Ленинградская область. В пятерке лидеров Рейтинга-2016 также Белгородская область, Республика Татарстан, Ростовская область и Санкт-Петербург<sup>11</sup>.

С 2015 г. Объединение потребителей России реализует общественную программу «Безопасность строительных материалов и кабельной продукции», главной целью которой является организация системного противодействия реализации контрафактных и фальсифицированных строительных материалов и кабельно-проводниковой продукции на рынке Российской Федерации, включая совершенствование профильного законодательства.

Участники Движения успешно работали в качестве операторов и партнеров в ряде социальных проектов, в частности, на территории Московской области — в проекте в сфере ЖКХ «Добрососедство» (2012–2014 гг.) и федеральном проекте партии «Единая Россия» — «Народный контроль».

В качестве независимого регулятора отношений в сфере потребительского рынка в Российской Федерации Движением создана Общественная Система Оценки Качества товаров и услуг (ОСОКА). ОСОКА — это механизм общественного контроля и информирования всех участников торгово-потребительских отношений о качестве товаров и услуг, формирования у потребителей устойчивого спроса на отечественную продукцию.

В структуре проекта функционирует Служба Продвижения Отечественных Товаров (СПОТ), ее задача — практическое содействие российским производителям в продвижении их конкурентоспособной продукции на внутренних и международных рынках.

Объединение потребителей России учредило ряд некоммерческих организаций-спутников: Фонд правового просвещения потребителей «Потребитель-информ», Фонд реализации реформы ЖКХ, Ассоциацию «Владимирский стандарт качества».

<sup>11</sup> [www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/Reiting%202016.pdf](http://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/Reiting%202016.pdf)

Отдельным направлением деятельности Объединения потребителей России, которому уделяется специальное внимание, является просветительская и информационная работа. В этих целях участниками Объединения учреждено три средства массовой информации: газета «Голос ЗА потребителя», интернет-издание «Права потребителя» и Агентство информирования потребителей «ОСОКА» (АИП ОСОКА). Кроме этого, Объединением потребителей России к определенным событиям и мероприятиям издается пресс-дайджест «Медиа-контур потребителя», включающий наиболее актуальные материалы потребительской тематики, опубликованные в СМИ. Активно Объединение представлено аккаунтами в социальных сетях Интернета.

### **Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива»**

Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) (Москва) является организацией, ориентированной на защиту прав потребителей — пользователей высокотехнологичной продукции и услуг. Организация создана сравнительно недавно — в 2014 г., но уже имеет ряд практических результатов своей деятельности.

Так, был запущен т. н. Telegram-бот (автоматический информатор) для безопасных покупок в сети Интернет, чему предшествовало изучение деятельности более 1 000 компаний, предлагающих потребителям товары и услуги, которым были присвоены рейтинги от «А» (безопасная покупка) до «С» (покупка не рекомендуется).

Пользователи имеют возможность в любой момент времени получить информацию о результатах оценки, отправив боту ОПИ запрос. Даже если информация отсутствует в базе, потребитель получает рекомендации по безопасному выбору магазина, а ОПИ видит его запрос и оперативно организует проверку. Бот полностью бесплатен для потребителей, а его база постоянно обновляется и дополняется (для использования достаточно установить бесплатный мессенджер Telegram ([telegram.org](https://telegram.org)) и добавить бота в контакты. Имя бота — @buyprotect\_bot).

Кроме того, ОПИ организован информационный портал для потребителей с бесплатной информацией, позволяющей гражданам в доступной и понятной форме получить все необходимые сведения о своих правах и порядке действий в тех или иных ситуациях ([buyprotect.ru](https://buyprotect.ru)). Ведутся бесплатные консультации потребителей в социальной сети Facebook ([www.facebook.com/potrebin](https://www.facebook.com/potrebin)).

Один из проектов ОПИ — рейтинг недобросовестности операторов мобильной связи. В основе рейтинга — анализ допускаемых опе-



раторами нарушений, связанных с обманом потребителей, введением их в заблуждение, предоставлением неверных или неполных сведений об услугах и товарах. Исследование проводится в отношении крупнейших федеральных операторов мобильной связи — «МТС», «Вымпел-Ком» («Билайн»), «МегаФон», «Tele2», Yota. Основная задача, которую преследует ОПИ, — научить потребителей разбираться в недобросовестных уловках операторов, уберечь их от обмана, предупредить непредвиденные и необоснованные траты.



## ВЫВОДЫ

Общественное движение потребителей играет важнейшую роль в национальной системе защиты прав потребителей. Будучи сложившимся институтом, выступает одним из драйверов определения основных, в том числе глобальных, потребительских проблем, а также путей и направлений развития правового регулирования отношений с участием потребителей.

На сегодняшний день возникла необходимость вывода практической деятельности общественных объединений потребителей на новый качественный уровень с акцентом на просвещении и информировании населения, проведении независимой потребительской экспертизы и тестировании товаров, взаимодействии с объединениями предпринимателей, оказании правовой помощи потребителям — в том числе и в первую очередь за счет их судебной защиты.

Решению этих задач может способствовать акцентированное внимание образовательных учреждений на необходимости более тесного сотрудничества с общественными и экспертными организациями в части как проведения стажировок студентов и обучающихся лиц, так и привлечения специалистов-практиков к процессу обучения.

Дополнительным драйвером развития экспертного обеспечения потребительского рынка может стать выработка общих подходов общественных объединений потребителей и представителей предпринимательского сообщества к формированию единого рейтинга экспертных организаций, а также рекомендаций относительно порядка проведения экспертиз, с учетом установленных потребительским законодательством обязанностей и презумпции.



2 0 1 7

4

**Об актуальных вопросах  
совершенствования защиты прав  
потребителей в отдельных сферах**

**О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



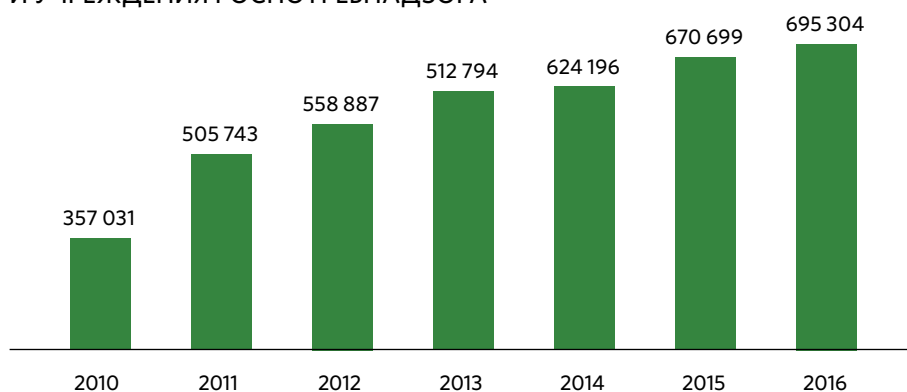
Поскольку органом, уполномоченным на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, является Роспотребнадзор, то именно в его адрес чаще всего обращаются потребители по вопросам, связанным с нарушением их прав. Анализ структуры таких обращений показывает, что активность потребителей, их готовность отстаивать свои права существенно растет с каждым годом. Так, за последние семь лет количество обращений потребителей выросло почти в два раза (см. рис. 4.1).

При этом все больше потребителей обращается в превентивном порядке с просьбой проконсультировать их по вопросам приобретения сложных (как правило банковских, страховых) услуг, невыгодных или ущемляющих условий, объема потребительских прав и порядка их защиты.

Наибольший рост количества обращений с 2011 года произошел в сфере предоставления платных медицинских услуг. За этот период количество жалоб на некачественные услуги выросло в 3,3 раза. В 2 раза произошел рост обращений с жалобами на образовательные услуги, услуги связи, общественного питания и сферу долевого строительства жилья. Наименьший прирост жалоб (в 1,3–1,5 раза) касался сфер туризма, бытового обслуживания и сферы финансовых услуг.

Чуть более половины всех обращений (56%) приходится на сферу услуг. При этом потребители чаще всего жалуются на нарушения их прав в сферах предоставления жилищно-коммунальных и финансовых услуг, бытового обслуживания, оказания медицинских услуг и услуг связи (см. таблицу 4.1).

**РИС. 4.1. ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ И УЧРЕЖДЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА**



ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

ЗА 7 ЛЕТ  
рассмотрено  
более 4 млн  
обращений.



ТАБЛИЦА 4.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ПОЛУЧЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ОТ ГРАЖДАН  
В 2016 ГОДУ НА 100 000 НАСЕЛЕНИЯ

<b>Российская Федерация</b>	<b>226,7</b>		
Республика Алтай	664,5	Новгородская область	199,3
Республика Хакасия	629,1	Республика Башкортостан	198,9
Республика Бурятия	625,9	Саратовская область	197,7
Тюменская область	615,7	Волгоградская область	195,9
Мурманская область	506,0	Приморский край	191,3
Камчатский край	459,3	Калужская область	190,3
Магаданская область	456,3	Ленинградская область	188,7
г. Санкт-Петербург	432,4	Амурская область	187,3
Красноярский край	418,9	Ростовская область	185,8
Республика Калмыкия	391,7	Челябинская область	185,2
Республика Коми	387,0	Омская область	185,0
Орловская область	383,7	Ивановская область	183,7
Кировская область	366,6	Московская область	180,9
Псковская область	366,0	Оренбургская область	179,8
Еврейская автономная область	363,6	Республика Саха (Якутия)	179,1
Астраханская область	359,5	Краснодарский край	178,5
Костромская область	338,6	Пермский край	177,3
Ямало-Ненецкий автономный округ	335,3	Хабаровский край	177,3
Ярославская область	326,6	Карачаево-Черкесская Республика	167,2
Алтайский край	319,6	Самарская область	165,0
Брянская область	311,0	Липецкая область	161,6
Удмуртская Республика	295,5	Республика Марий Эл	155,0
Ненецкий автономный округ	289,3	Иркутская область	154,8
Республика Тыва	285,2	Тульская область	153,5
Томская область	281,1	Республика Карелия	152,9
Республика Адыгея	264,9	Пензенская область	150,9
Нижегородская область	263,6	Курская область	150,1
Забайкальский край	260,8	Владимирская область	148,7
г. Москва	260,8	Белгородская область	136,3
Воронежская область	249,2	Ханты-Мансийский автономный округ	134,1
Сахалинская область	248,1	Республика Крым	131,9
Архангельская область	247,5	Новосибирская область	130,5
Калининградская область	245,9	Кемеровская область	128,8
Свердловская область	245,5	Рязанская область	127,5
Ставропольский край	238,4	Тамбовская область	127,4
Смоленская область	232,5	г. Севастополь	119,9
Ульяновская область	227,0	Чукотский автономный округ	103,6
Республика Мордовия	218,1	Чувашская Республика	101,3
Курганская область	215,6	Республика Северная Осетия — Алания	42,1
Республика Татарстан	212,8	Республика Ингушетия	41,5
Вологодская область	211,2	Кабардино-Балкарская Республика	39,0
Тверская область	209,6	Республика Дагестан	33,9
		Чеченская Республика	29,9

ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

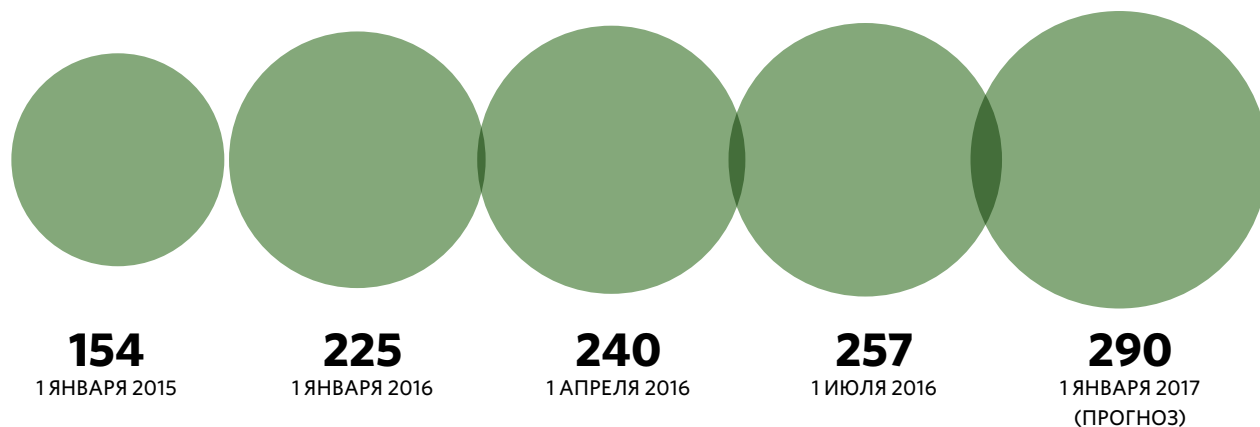


## 4.1. ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

По мере развития финансовых институтов и появления новых финансовых продуктов, в том числе основанных на применении современных цифровых технологий, эффективная защита прав потребителей финансовых услуг приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного рынка в этой сфере. При этом названный рынок, будучи подвержен в условиях макроэкономической нестабильности зачастую непредсказуемым изменениям и колебаниям, диктует необходимость наличия в арсенале государства в качестве противодействия постоянно возникающим вызовам и рискам в этой сфере, нередко провоцируемым самими профессиональными участниками рынка (их недобросовестной частью), действенных механизмов защиты прав своих граждан от угроз их экономическим (имущественным) интересам.

В этой связи меняются правила предоставления финансовых услуг, законодательные требования к оказанию этих услуг и, соответственно, законодательные нормы о защите прав потребителей финансовых услуг.

РИС. 4.2. ОБЪЕМ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ СРОКОМ БОЛЕЕ 90 ДНЕЙ В СЕГМЕНТЕ КРЕДИТНЫХ КАРТ, млрд руб.



ИСТОЧНИК: «СЕКВОЙЯ КРЕДИТ КОНСОЛИДЕЙШН». © РБК, 2016

Стремительный рост объемов потребительского кредитования, приведший к закредитованности значительной части населения (см. рис. 4.2, 4.3, 4.4) не в последнюю очередь за счет эксплуатации тотальной правовой и финансовой неграмотности граждан, массового злоупотребления их доверием и т. д., свидетельствует о том, что далеко не всегда профессиональные субъекты финансового рынка — будь то банки, страховые компании или микрофинансовые организации — следуют основополагающим принципам гражданского законодательства в части добросовестности исповедуемых ими поведенческих практик.

Поскольку сложные финансовые услуги, дорогостоящие финансовые продукты (в первую очередь микрозаймы) предлагались и продолжают активно предлагаться потребителям, в том числе лицам, заведомо не способным надлежаще и своевременно исполнить в будущем возникшие у них обязательства, защита прав потребителей финансовых услуг, в том числе в целях минимизации системных рисков в финансовом секторе и обеспечения его стабильного и поступательного функционирования, в настоящее время стала задачей государственной важности.

ТАБЛИЦА. 4.2. РОСТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

	<b>Доля просроченной задолженности относительно общей задолженности, млн руб.</b>
01.01.2011	12,5
01.01.2012	14,5
01.01.2013	15
01.01.2014	14,4
01.01.2015	15,7
01.01.2016	22
01.12.2016	29,2

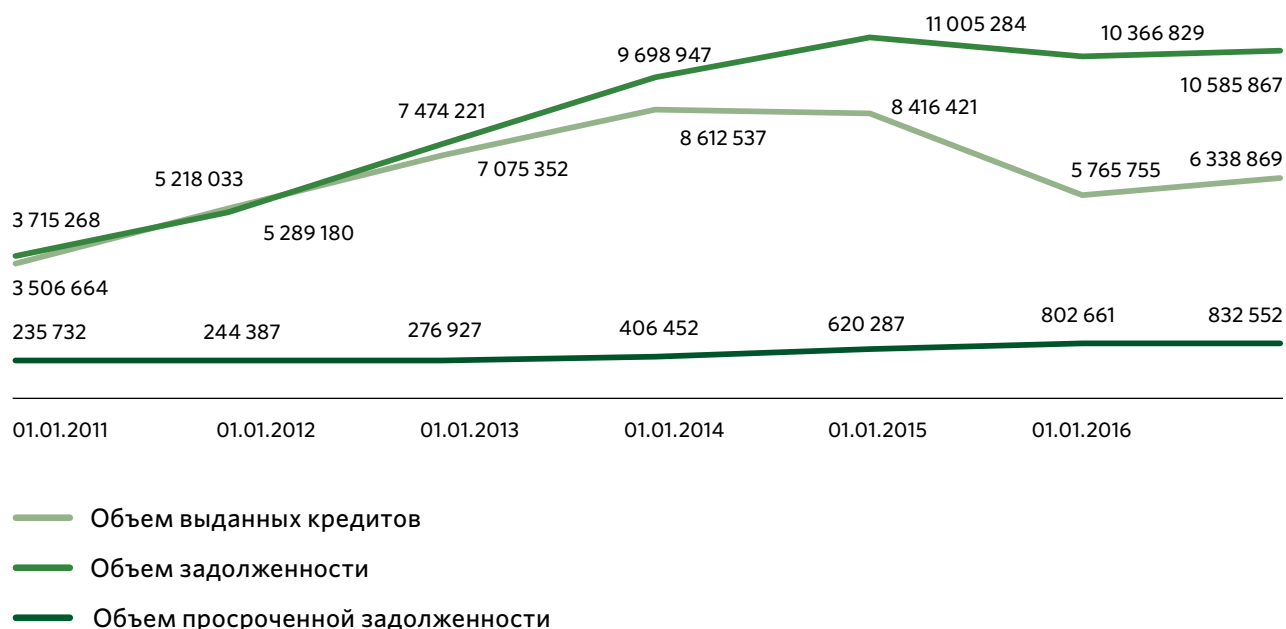
ИСТОЧНИК: БАНК РОССИИ

Неслучайно в целом ряде документов, имеющих непосредственное отношение к финансовому сектору экономики, принятых в последние годы, вопросам развития и совершенствования соответствующих институтов обеспечения защиты прав потребителей, повышения финансовой грамотности, необходимости ответственного клиентоориентированного поведения участников рынка и т. д. уделено особое внимание.

Характерной чертой последнего времени стало то обстоятельство, что в каждом году на первый план в части приоритета в области защиты прав потребителей финансовых услуг выходит та или иная конкретная проблематика.

Так, в 2014 г., когда российский рынок финансовых услуг развивался в условиях существенного замедления роста экономики и ожидания рецессии, когда наряду с такими внешними факторами, как сложная геополитическая обстановка, введение санкций в отношении российских банков и компаний, снижение всевозможных рейтингов, усиление оттока частного капитала, падение цен на нефть и др., произошла резкая девальвация рубля, возникшая проблемная ситуация на валютном рынке в конце года обусловила

РИС. 4.3. РОССИЙСКИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ РЫНОК ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ:  
РОСТ ОБЪЕМА ЗАДОЛЖЕННОСТИ РУБЛЕВЫХ КРЕДИТОВ, млн руб.



ИСТОЧНИК: БАНК РОССИИ

РИС. 4.4. РОССИЙСКИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ РЫНОК ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ:  
РОСТ ОБЪЕМА ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО КРЕДИТАМ, ВЫДАННЫМ В ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ  
И ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛАХ, млн руб.



ИСТОЧНИК: БАНК РОССИИ

напряженность на розничном финансовом рынке и рост просроченной задолженности населения по кредитам, особенно по ипотечным, в иностранной валюте.

В 2015 г. резко увеличился объем жалоб потребителей и количество выявляемых нарушений в сфере микрофинансирования. Заемщики микрофинансовых организаций до сих пор остаются наиболее уязвимой категорией потребителей кредитных услуг. Риск попасть в долговую спираль для них очень высок, и связано это в первую очередь с высочайшей стоимостью микрозаймов (по данным Банка России на начало 2017 г., допустимая ставка микрозайма установлена в размере 795 % годовых<sup>12</sup>). По результатам исследования КонфОП, проведенного в июне 2016 г. в 10 регионах России, четверть заемщиков МФО — это безработные и пенсионеры, почти 40 % респондентов потратили занятые деньги на базовые нужды (покупку еды, лекарств, оплату услуг ЖКХ и пр.), столько же респондентов погасили кредит, взяв в долг у друзей и родственников или взяв новый микрозаем. Опыт работы с обращениями потребителей показывает, что зачастую погашать долг безработных заемщиков «до зарплаты» приходится за счет пенсий их родственников. Обслуживание займов по данным ставкам является крайне обременительным для семейных бюджетов и часто сопровождается последующей пролонгацией, с учетом как суммы долга, так и процентов и штрафов. Потребительские и религиозные объединения, главы регионов выражают обеспокоенность ростом сектора финансовых организаций, деятельность которых все чаще называется ростовщической. Очевидно, что вопрос защиты интересов потребителей финансовых услуг остается крайне острым, и на данном этапе необходимо принятие регулирующих мер с целью сокращения рисков для потребителей микрофинансовых продуктов.

Однако необходимо отметить, что доступ к финансовому рынку через такой доступный в настоящее время инструмент, как МФО, и многочисленность участников данного рынка не позволяет должным образом регулятору охватить весь объем компаний своим надзором, при этом именно та часть, которая остается вне государственного надзора, сильнее всего нарушает права потребителей.

Соответственно, уже сейчас требуется не только ограничить доступ на финансовый рынок неконтролируемому потоку МФО, но и перенять стратегию Банка России по отношению к банкам в части сокращения МФО до приемлемого уровня, чтобы обеспечить прозрачность данного сектора экономики и пресечь развитие нарушений прав потребителей.

Простота учреждения и получения статуса МФО дает возможность безнаказанно нарушать законодательство и уходить от ответственности путем замены одного МФО на другое.

<sup>12</sup> Банк России — Информация о среднерыночных значениях полной стоимости потребительского кредита (займа), [www.cbr.ru/analytics/?Prtd=inf](http://www.cbr.ru/analytics/?Prtd=inf)

При этом ущемляются интересы и законопослушных участников данного рынка, так как негативное мнение формируется относительно всей отрасли, в том числе и добросовестных МФО, которые дорожат своим портфелем клиентов и строго соблюдают законодательство.

Для снижения системных рисков, связанных с высокой долей активов банков в иностранной валюте, с 1 мая 2016 г. Банк России повысил со 100 до 110 % коэффициент риска по кредитам в иностранной валюте, что способствовало сокращению предложения кредитов в иностранной валюте в пользу рублевого кредитования.

По оценкам Банка России, за счет определенного улучшения финансового положения банков, специализирующихся на потребительском кредитовании (рентабельность их капитала за 12 месяцев на 1 октября 2016 г. составила 8,8 % против показателя — 11,9 % годом ранее), можно ожидать небольших положительных темпов роста необеспеченного потребительского кредитования. При этом сам рынок потребительского кредитования не демонстрирует признаков «перегрева», начиная восстанавливаться. В то же время на фоне снижающихся процентных ставок появилась необходимость корректировки шкалы коэффициентов риска по необеспеченным потребительским кредитам в зависимости от полной стоимости кредита (ПСК).

Кроме того, в соответствии с существующей методологией расчета ПСК, для любого кредитного продукта, взятого на любые сроки, подсчитывается годовая процентная ставка. Эта методология позволяет клиенту эффективно сравнивать предложения различных финансовых институтов в рамках одного кредитного продукта (например, ипотека, автокредит, заем МФО), в то же время искажает картину при сравнении ПСК для различных продуктов.

Так, ПСК, рассчитанная по ипотечному кредиту, в годовом выражении имеет относительно низкий процент (по данным АИЖК, средние ставки на ипотечный кредит в конце 2016 г. составляли около 12 %). Но учитывая длинный срок по продукту (для расчета взят срок 15 лет), в итоге процентная переплата составляет около 115 % за весь период действия договора. Процентная нагрузка при большой сумме кредита крайне велика, тогда как в договоре потребитель видит низкий процент, но не понимает, что, взяв ипотечный кредит, он заплатит две стоимости покупаемой квартиры.

В это же время среднерыночное значение ПСК по микрозаймам без обеспечения до 30 тыс. руб. до 30 дней, в соответствии с данными Банка России за IV квартал 2016 г., составляет 599,367 %\*. Однако ввиду краткосрочности продукта микрозайма (средний срок займа в сегменте равен 20 дням) процентная переплата составит около 20 %.

Таким образом, современный подход к расчету ПСК может вводить потребителя в заблуждение по отношению к тому, какую

\* [www.cbr.ru/analytics/consumer\\_lending/table/14022017\\_mfo.pdf](http://www.cbr.ru/analytics/consumer_lending/table/14022017_mfo.pdf)

реальную стоимость имеет под собой получаемый кредит. Так, ипотека кажется потребителю недорогим банковским продуктом ввиду низкого ПСК, хотя в действительности, ввиду длительности срока кредитования, размер переплаты по ипотечному кредиту достигает порой трехкратной величины суммы взятой ссуды. А микрозаем, в соответствии с ПСК, выглядит очень дорогим, хотя в абсолютном выражении является одним из самых доступных денежных продуктов.

Это приводит к неправильному пониманию стоимости финансовых продуктов, что влечет за собой неправильное планирование потребителями своих финансовых обязательств и порой становится причиной попадания в долговую кабалу.

Вместе с тем в 2016 г. Банком России начата работа по внедрению лучших поведенческих практик в деятельность финансовых организаций на уровне базовых стандартов, разрабатываемых саморегулируемыми организациями. В настоящее время регулятором закреплены требования к содержанию стандарта защиты прав получателей финансовых услуг микрофинансовых организаций. В течение 2017 г. аналогичные требования будут введены для остальных финансовых организаций. Указанные стандарты будут содержать правила рассмотрения обращений потребителей, стандарты информирования, запрет недобросовестных практик, механизмы досудебного и внесудебного разрешения споров и иные положения, направленные на защиту прав получателей финансовых услуг.

С учетом важности своевременного наличия в этой области финансовых отношений эффективных макропруденциальных инструментов и принимая во внимание получившее распространение в международной практике регулирование, основанное на показателе отношения задолженности заемщика к его доходу (DTI), Банк России изучает вопрос потенциального использования данного инструмента в регулировании и надзоре за банками в случае появления на рынке признаков «перегрева». Введение ограничения предельного размера долга к доходу позволит снизить уровень закредитованности потребителя и минимизировать риски выдачи кредитов (займов), которые с высокой долей вероятности не могут быть возвращены в срок.

Еще одной не менее серьезной проблемой остается присутствие на рынке значительного количества микрофинансовых компаний, которые оформляют и выдают через удаленные каналы обслуживания займы, не проводя надлежащую идентификацию получателя денежных средств, тем самым нарушая требования законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

В этой связи следует отметить, что на базе Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) в настоящее время раз-

рабатывается механизм удаленной идентификации физических лиц при дистанционном оказании финансовых услуг.

Особого внимания требует вопрос развития института банкротства физических лиц. Эффективная и простая процедура банкротства является действенным инструментом по избавлению потребителей от долгового бремени.

С момента вступления в силу 1 октября 2015 г. норм федерального законодательства о банкротстве физических лиц только 43 тыс. россиян подали заявления о признании их банкротами, а полностью прошли процедуру менее половины из них. По самым консервативным оценкам Национального бюро кредитных историй, сегодня более 620 тыс. человек являются потенциальными банкротами, не имея возможности обслуживать долг на сумму 500 тыс. руб.<sup>13</sup> За год с сентября 2015 г. число потенциальных банкротов выросло на 35 %. Препятствием для инициации процедуры банкротства являются высокая стоимость процедуры для должника, длительность рассмотрения дела (в среднем 8 месяцев), низкий уровень осведомленности граждан о положениях закона.

В настоящее время Минэкономразвития России ведет работу<sup>14</sup>, направленную на упрощение законодательной процедуры для простых граждан: у которых нет недвижимого имущества, чьи доходы с учетом иждивенцев не превышают трехкратного уровня от размера прожиточного минимума в регионе, кто не регистрировался в качестве индивидуального предпринимателя и не входил в руководство компаний. Данная инициатива в случае реализации позволит повысить уровень доступности процедуры банкротства для физических лиц.

В условиях быстрого развития финансовых технологий как в мире, так и в России участились (по оценкам Банка России) случаи несанкционированного списания средств со счетов физических лиц. Несмотря на то что к нарушению финансовой стабильности такого рода действия не приводили, подобный киберриск потенциально может иметь серьезные негативные последствия. В связи с этим важное значение приобретают усилия кредитных организаций по совершенствованию информационных систем, другие меры по управлению данным типом операционного риска, обмен информацией о кибератаках с регулятором и участниками рынка в целях повышения уровня защиты личной информации потребителей. Тем более что закрепление обеспечения защищенности личной информации в качестве новой объективной потребности потребителей в Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты потребителей только подчеркивает актуальность этого вопроса (государствам — членам ООН надлежит «создать надлежащие механизмы контроля в целях защиты финансовой информации потребителей, в том числе от ее использования в мошеннических целях и другого неправомерного использования»).

<sup>13</sup> НБКИ, [www.nbki.ru/company/news/?id=20569](http://www.nbki.ru/company/news/?id=20569)

<sup>14</sup> Соответствующий законопроект «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» (в части введения упрощенной процедуры банкротства граждан)» (ID проекта 02/04/09-16/00054970) размещен на федеральном портале проектов нормативных актов.



Помимо этого, уже сегодня в финансовой сфере просматриваются также и другие вопросы, которые с разной степенью риска, но требуют к себе своевременного внимания с точки зрения как их потенциального регулирования, так и обеспечения защиты прав потребителей.

Один из них обусловлен спросом потребителей на новые типы финансирования с высокой скоростью предоставления услуг в сети Интернет, такие как **кредитование peer-to-peer (P2P)**, т. е. между двумя частными лицами без посредников, или краудфандинг (crowdfunding), т. е. предоставление средств одному заемщику большим числом кредиторов.

Другой касается **использования так называемых криптовалют**, т. е. нерегулируемых цифровых денег, которые создаются и обычно контролируются их разработчиками, а принимаются среди членов определенного виртуального сообщества (наиболее известной и широко применяемой криптовалютой является биткоин (bitcoin), сделки с которой фиксируются в распределенном реестре блокчейн (blockchain)).

Несмотря на то что собственная стоимость таких «денег» равна нулю, с их помощью можно приобретать вполне реальные товары (услуги), отсюда и потребительские риски нового уровня — поскольку все транзакции с биткоинами не подлежат отмене, пользователи, являющиеся приверженцами такого рода сделок, в случае, если они окажутся жертвами мошенничества, фактически будут лишены каких-либо средств правовой защиты.

С другой стороны, необходимо расширять возможности потребителей использовать безналичные розничные платежи наравне с наличными расчетами, исключив дискриминацию безналичных операций — случаи, когда продавец товаров (исполнитель работ, услуг) настаивает на принятии оплаты только наличными средствами или увеличивает цену на продукцию при расчете банковской картой. Это даст потребителям дополнительные возможности в реализации своих прав, предоставит им следующие выгоды:

- снижение рисков наличных денег,
- доступ к качественным современным товарам через дистанционные каналы,
- доступ к кредитным линиям,
- ускорение бытовых транзакций.

Следует учесть положительную практику защиты прав потребителей цифровых финансовых услуг. Так, созданный в Банке России Центр мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере (ФинЦЕРТ) обеспечивает обмен информацией с правоохранительными органами и организациями, поднадзорными Банку России; проводит анализ данных о фактах компьютерных атак на финансовые организации; осуществляет блокировку сайтов (доменов),

содержащих противоправный контент и использующихся для несанкционированного доступа в информационные системы третьих лиц во всех доменных зонах российского сегмента сети Интернет: RU, РФ, SU.

В 2016 г. ФинЦЕРТ инициировал блокировку 1 601 мошеннического интернет-ресурса.

По-прежнему остается актуальной проблема навязывания дополнительных страховых услуг потенциальным заемщикам. Результаты мониторингов состояния защиты прав потребителей финансовых услуг, регулярно проводимых КонфОП в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», показывают, что формально банки дают потребителю право выбора брать кредит со страховкой или без, но на практике значительно увеличивая процентную ставку (до 30 % увеличения) для тех, кто отказывается от нее. При этом нередки случаи включения в договор страхования дискриминирующих условий, которые сводят вероятность получения страховой выплаты до минимума. В частности, в страховой выплате может быть отказано ВИЧ-инфицированным и заемщикам с другими хроническими, инфекционными заболеваниями; не страхуются риски, связанные со здоровьем матери при родах.

Решение задач защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг требует внедрения комплексного подхода, изменения регуляторных подходов и приоритетов в области контроля (надзора), формирования навыков разумного финансового поведения у различных категорий граждан и т. д.

В этой связи может потребоваться не только совершенствование норм, регулирующих специальные правоотношения финансовых организаций и потребителей, но и повышение эффективности контроля за соблюдением таких норм, в том числе разработка надежного инструментария фиксации нарушений (например, при помощи контрольной закупки<sup>15</sup>), а также формирование практики социально ответственного ведения бизнеса.

За последние годы в Российской Федерации была последовательно сформирована позитивная правоприменительная практика обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг в административном и судебном порядке, приняты новые, во многом основополагающие законодательные акты (о потребительском кредитовании, о национальной платежной системе), направленные на регулирование отношений в сфере предоставления финансовых услуг, что позволяет считать действующую в настоящее время систему нормативных правовых актов в области защиты прав потребителей финансовых услуг в целом соответствующей Руководящим принципам ООН для защиты интересов потребителей.

<sup>15</sup> Введение такого инструмента в практику надзорной деятельности Роспотребнадзора как полномочного органа государственного контроля (надзора) в установленной сфере деятельности позволит получить дополнительный доказательный механизм для выявления и пресечения фактов несоблюдения обязательных требований, приводящих к нарушениям прав потребителей.

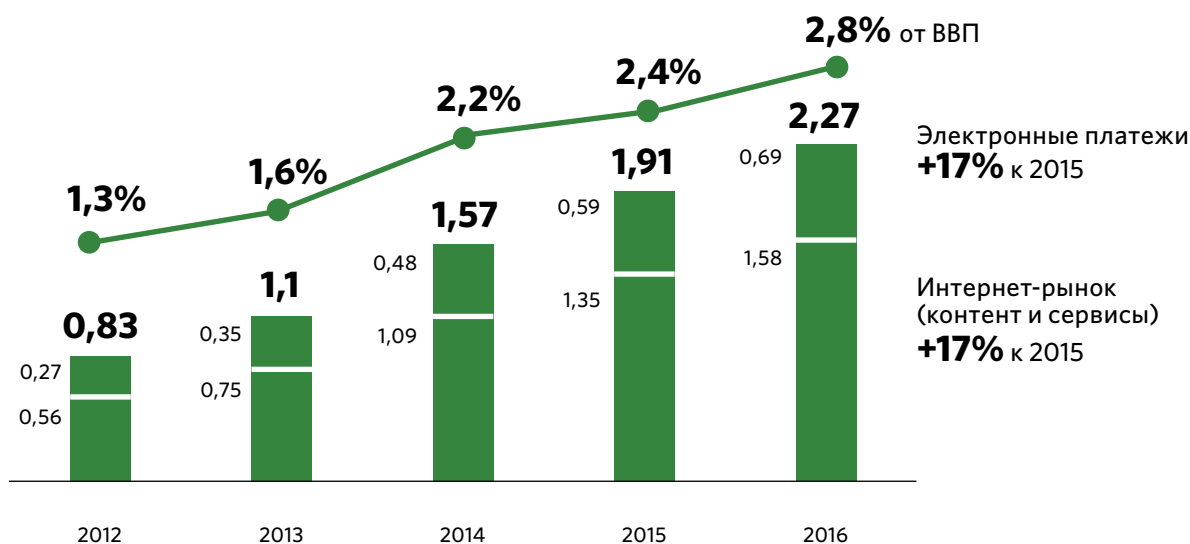
## 4.2. ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ

В настоящем разделе под терминами «электронная коммерция» и «электронная торговля» понимается сфера экономики, которая включает в себя все сделки по реализации товаров и услуг потребителям, осуществляемые при помощи информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

По данным Минкомсвязи России<sup>16</sup>, аудитория российского Интернета в 2016 г. достигла 85 млн человек. При этом почти 60 % пользователей (около 50 млн человек) выходят в Сеть с мобильных устройств. В 2014 г. их было только 25 %.

Объем интернет-рынков с электронными платежами в 2016 г. составил 2,27 трлн руб., или 2,8 % от ВВП (см. рис. 4.5).

РИС. 4.5. ДИНАМИКА РОСТА ОБЪЕМОВ ИНТЕРНЕТ-РЫНКА, трлн руб.



ИСТОЧНИК: МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ

Таким образом, российский сегмент Интернета вырос на 16,7 %. В то же время в отдельных странах ЕС доля рынков электронной коммерции может составлять до 10–13 % ВВП, а доля электронной торговли в сегменте B2C достигать до 10–20 % от всего объема розничной торговли (в России этот показатель, по оценке Минпромторга, составляет 3 %). При этом доля фактического конечного потребления домашних хозяйств в ВВП российской экономики составляет около 60 % (для стран ЕС — 70–75 %).

Объем российского рынка электронной торговли вырос на 26 % в первом полугодии 2016 года и составил 405 млрд руб. Согласно прогнозам **Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ)** на 2016 г., онлайн-продажи должны были достигнуть отметки в 900 млрд руб. (см. рис. 4.6).

<sup>16</sup> [www.minsvyaz.ru/ru/events/36301](http://www.minsvyaz.ru/ru/events/36301)

СПРАВОЧНО (ПО ДАННЫМ ЗА 2014 Г.)

Британский рынок e-commerce является безусловным лидером в мире. Его размер составляет 13 % от ВВП. 7 % национального дохода (100 млрд фунтов) приходится на e-commerce. Ежегодный рост составляет в среднем 10 %.

Испанский рынок e-commerce занимает 4-е место в Европе, его размер составляет более 12 млрд евро, или 14 % сектора торговли. Что интересно, количество онлайн-транзакций составляет 12 % от всех транзакций.

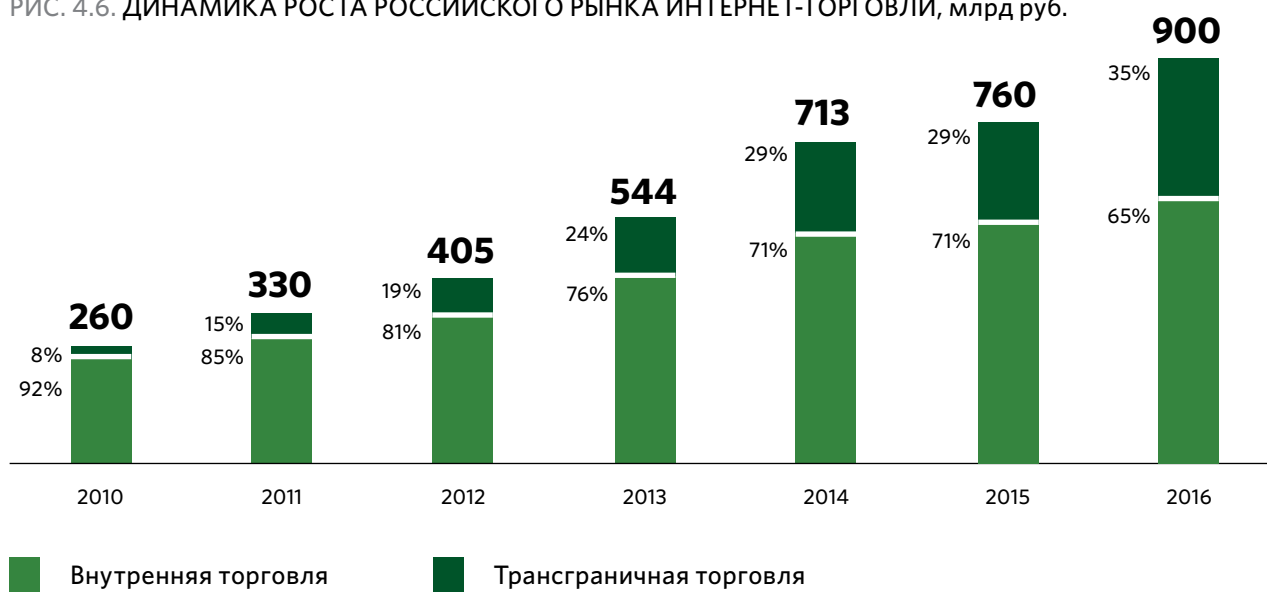
В Чехии 98 % пользователей сети совершает покупки в Интернете, 10 % делает это как минимум раз в неделю. Размер рынка e-commerce составляет около 43 млрд крон (1,56 млрд евро)<sup>17</sup>.

Однако, как отмечается в проекте Стратегии развития электронной торговли, подготовленной Минпромторгом России характерно неравномерное распределение экономической активности субъектов электронной коммерции. Так, на Москву приходится почти половина всех зарегистрированных интернет-магазинов. Еще около 11 % объема интернет-торговли приходится на Санкт-Петербург. И хотя в регионах отмечаются более высокие темпы роста интернет-торговли, основной рынок электронной коммерции сосредоточен в городах федерального значения.

Наиболее востребована у россиян на иностранных онлайн-площадках бытовая техника и электроника: на долю категории приходится 32 % трансграничного рынка. Следом идет одежда — 23,8 %, обувь — 11,8 %, косметика — 7,5 % и автозапчасти — 7,1 % (см. рис. 4.7). Чаще всего зарубежными интернет-магазинами пользуются

<sup>17</sup> [www.e-pepper.ru/articles/intervyu/mirovoj-opyt-regulirovaniya-e-commerce.html](http://www.e-pepper.ru/articles/intervyu/mirovoj-opyt-regulirovaniya-e-commerce.html)

РИС. 4.6. ДИНАМИКА РОСТА РОССИЙСКОГО РЫНКА ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛИ, млрд руб.

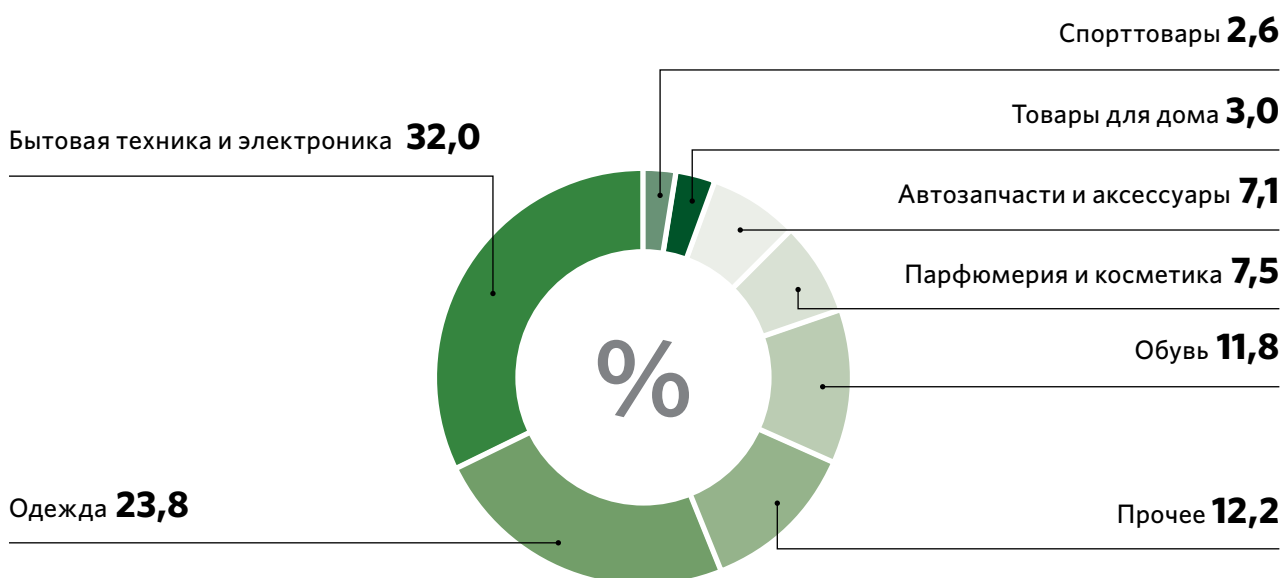


источник: АКИТ

жители Москвы (46 %). Доля Санкт-Петербурга составляет 11,6 %, а остальных городов — 43 %.

По данным исследований компании «Яндекс», интерес к китайским интернет-магазинам в России растет во всех российских городах, но особенно сильно — в городах с населением от 100 до 500 тыс. человек. Это может быть связано с тем, что выбор в розничных магазинах этих городов невелик<sup>18</sup> (см. рис. 4.8).

РИС. 4.7. СТРУКТУРА ИНТЕРНЕТ-ПОКУПОК



ИСТОЧНИК: АКИТ

Более половины трансграничного рынка в деньгах приходится на Китай, четверть — на страны Европы, 12 % — на США (см. рис. 4.9). При этом по количеству товарных отправок Китай с огромным отрывом опережает остальные страны, занимая долю в 90 % (см. рис. 4.10).

По подсчетам АКИТ, 64 % онлайн-заказов из зарубежных интернет-магазинов не дороже 22 евро, а доля дорогостоящих покупок, сумма которых превышает 1 000 евро, составляет лишь 0,4 % (см. рис. 4.11).

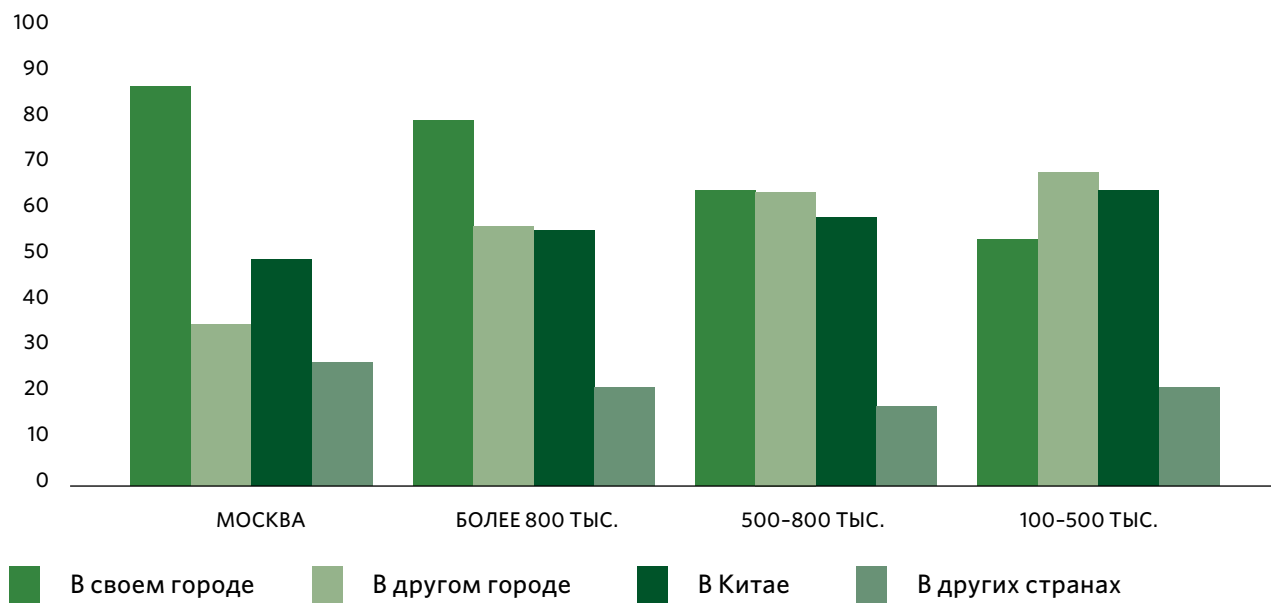
Наиболее популярными способами оплаты у россиян остается оплата наличными при получении товара. Вместе с тем на рынке укрепляется тенденция расчетов банковской картой<sup>19</sup>.

Кроме того, исследования показывают, что большинство россиян по-прежнему предпочитает оформлять покупки на компьютерах. Доля тех, кто сделал последний заказ со смартфона, пока равна доле позвонивших для заказа в магазин — она составляет всего 5 % (вместе с тем ознакомление с товарами с помощью смартфона производят 14 % покупателей).

<sup>18</sup> [www.yandex.ru/company/researches/2016/ya\\_market\\_gfk](http://www.yandex.ru/company/researches/2016/ya_market_gfk)

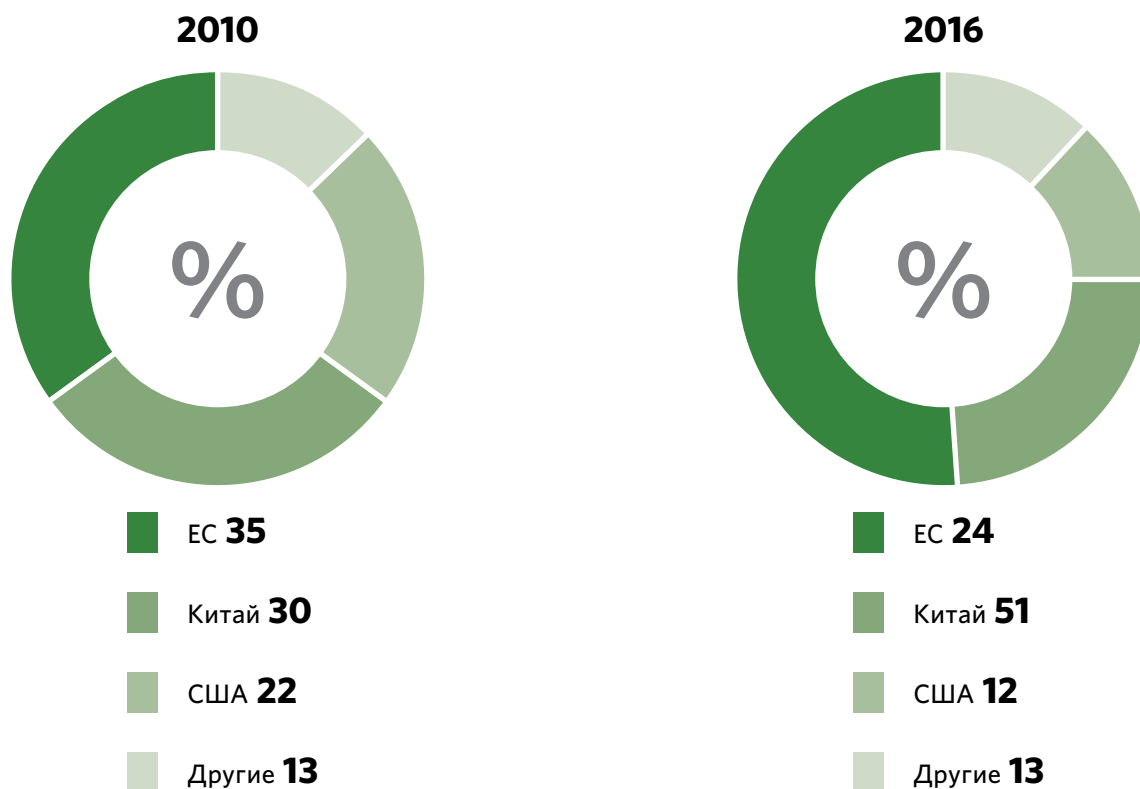
<sup>19</sup> [yandex.ru/company/researches/2016/ya\\_market\\_gfk](http://yandex.ru/company/researches/2016/ya_market_gfk)

РИС. 4.8. ДАННЫЕ О ТОМ, ГДЕ ЖИТЕЛИ РАЗНЫХ ГОРОДОВ ДЕЛАЛИ ОНЛАЙН-ПОКУПКИ В 2016 Г. ДОЛЯ ОТ ВСЕХ, КТО КУПИЛ ХОТЯ БЫ ОДИН ТОВАР, %



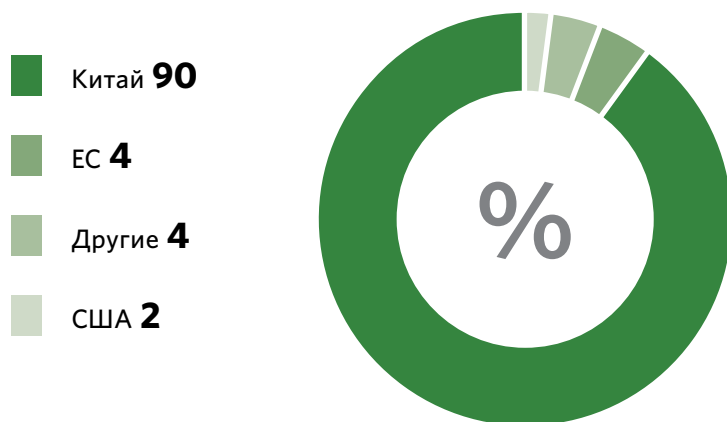
ИСТОЧНИК: КОМПАНИЯ GFK RUS, «ЯНДЕКС.МАРКЕТ», ОСЕНЬ 2016

РИС. 4.9. ИЗМЕНЕНИЕ СТРУКТУРЫ ЗАТРАТ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ТОВАРОВ В ИНОСТРАННЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ



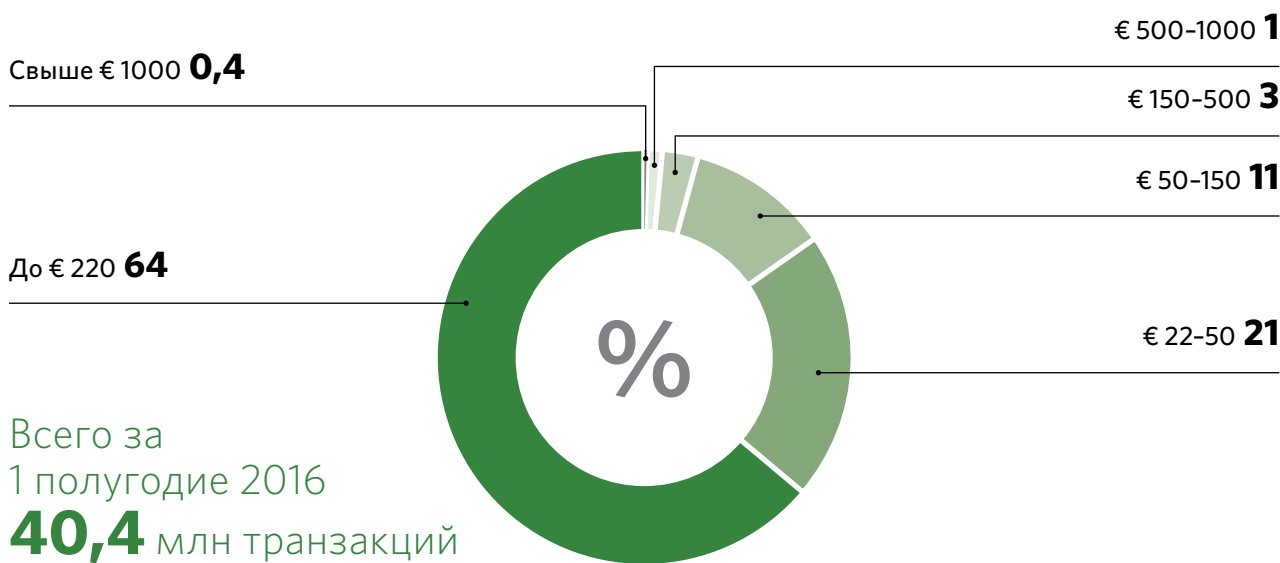
ИСТОЧНИК: АКИТ

РИС. 4.10. СТРУКТУРА ТОВАРНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ ИЗ ЗАРУБЕЖНЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ



ИСТОЧНИК: АКИТ

РИС. 4.11. СТРУКТУРА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ПОКУПОК В ЗАРУБЕЖНЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ ПО ИХ СТОИМОСТИ



ИСТОЧНИК: АКИТ

Роспотребнадзор фиксирует ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров осуществляется посредством Интернета: если в 2012 г. их было 3 412 (в 2013 г. — 6 072, в 2014 г. — 7 815), то в 2015 г. — уже 8 536, а в 2016 г. — 8 765. При этом соответственно растет и количество возбуждаемых дел об административных правонарушениях: со 170 в 2012 г. их число на данном сегменте рынка в 2016 г. возросло до 404 (в 2013 г. было 240, в 2014 г. — 355, в 2015 г. — 353).



Кроме того, в настоящее время можно выделить несколько сегментов финансовой деятельности с наибольшей глубиной проникновения розничных электронных финансовых услуг. В банковском секторе в электронной форме заключаются договоры кредитования и открытие второго и последующих счетов, а также развивается использование клиентами личных кабинетов на сайтах кредитных организаций в сети Интернет, позволяющих клиентам осуществлять различные банковские операции без посещения офиса банка. В страховом секторе в электронной форме имеется возможность заключения договоров страхования, в том числе введена обязанность для страховых организаций обеспечить возможность заключения в режиме онлайн договора ОСАГО. В сфере рынка ценных бумаг наибольшее распространение электронной формы получили брокерские услуги, что позволяет клиентам с помощью программных средств подавать поручения на совершение сделок с ценными бумагами и производными финансовыми инструментами.

Вместе с тем очевидно, что электронная коммерция — один из самых динамично развивающихся секторов экономики, гармоничное развитие которого способно расширить ассортимент реализуемых товаров и услуг, снизить их стоимость, сделав их более доступными для социально уязвимых и менее обеспеченных слоев населения и повысив уровень проникновения в удаленные и сельские регионы. Развитие цифровой экономики, безусловно, способно создавать конкурентные преимущества для отечественных товаров и услуг, вывести их на межрегиональные и международные рынки.

Не случайно в этой связи и то, что усилия международных организаций в регулировании электронной коммерции направлены на обеспечение гармонизации законодательства различных государств в сфере электронной торговли (о признании базовых прав потребителей, создание институтов по защите интересов покупателей), продвижение идей о необходимости развивать международное сотрудничество по противодействию обманной практики, принимать участие в международных соглашениях, содействовать взаимному признанию решений в области разрешения споров, содействовать повышению уверенности потребителей и т. п.

Так, в первом полугодии 2016 г. утверждена новая редакция Рекомендаций Совета ОЭСР по принципам защиты прав потребителей в контексте электронной коммерции, в работе над которой с самого начала (последний раз — в ходе 90-й сессии Комитета ОЭСР по потребительской политике 19–21 октября 2015 г.) принимал участие Роспотребнадзор как официальный представитель Российской Федерации.

Это стало важным шагом в деле практической реализации обновленной редакции Руководящих принципов ООН для защиты



интересов потребителей, в числе прочего закрепившей необходимость уделять особое внимание развитию эффективной защиты прав потребителей в электронной коммерции.

**Как правило, основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров и услуг дистанционным способом в сети Интернет являются:**

- реализация небезопасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, отозванных с рынка, ранее возвращенных поставщику/импортеру и т. п. (на проблему реализации через Интернет партий товаров, которые ранее были запрещены в обороте как несоответствующие требованиям по безопасности, обращено внимание ОЭСР на 92-й сессии Комитета по потребительской политике);
- непоставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору, нарушение сроков поставки товара / оказания услуги;
- реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующих описанию (ожиданию), целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно их потребительских свойств;
- сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);
- уклонение от рассмотрения требований потребителя, невозврат (уклонение от возврата) уплаченных денежных средств, отказ в возмещении убытков (неустоек), неудовлетворение иных требований.

Отдельной проблемой является вопрос эффективного и оперативного пресечения распространения через Интернет продукции, оборот которой запрещен либо ограничен.

В частности, Роспотребнадзор ведет активную работу по выявлению и пресечению деятельности сайтов, через которые реализуется алкогольная продукция в нарушение запрета, установленного пунктом 5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. № 612<sup>20</sup>.

Только в 2015 году в судебные органы было направлено 75 исковых заявлений с требованием о признании запрещенной к распространению информации о продаже алкогольной продукции дистанционным способом.

В результате удалось добиться блокировки отдельных сайтов и страниц с информацией о такой продаже (они были признаны запрещенными к распространению и подлежащими закрытию).

Вместе с тем применяемый судебный порядок хоть и является действенным, сопряжен со значительными временными затратами,

<sup>20</sup> Правомерность введения названного запрета актом Правительства Российской Федерации была подтверждена в определении кассационной коллегии Верховного Суда Российской Федерации от 8 декабря 2011 г. № КАС11-675).

а регистрация и перенос на новый ресурс (доменное имя) запрещенной информации может занимать несколько минут. Указанная мера может быть эффективной только в отношении крупных информационных ресурсов, чувствительных к смене адреса в Интернете или репутационным потерям.

Еще одним показательным примером недобросовестной электронной коммерции может служить история с широко распространенной практикой (наибольший общественный резонанс пришелся на 2012 г.) активного продвижения именно через интернет-ресурсы так называемого веселящего газа — закиси азота ( $N_2O$ ).

Очевидно, что организованная и осуществляемая таким образом продажа закиси азота как товара со специфическими свойствами, по определению предназначенного исключительно для использования в медицинских целях в условиях стационара, а также в технических и промышленных целях, не предполагающих нахождение данного газа в свободном обращении на потребительском рынке, содержит в себе все признаки противоправных, в том числе уголовно наказуемых деяний.

Все это еще раз свидетельствует о необходимости эффективного противостояния нарушению закона и пресечения фактов осуществления незаконной (противоправной) деятельности в сети Интернет, которая таит в себе реальные угрозы причинения потребителям не только имущественного и морального вреда, но вреда их жизни и здоровью.

Кроме того, в сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети Интернет стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых агрегаторов, т. е. субъектов предпринимательской деятельности, которые, формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, стали выступать в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), которые в значительных масштабах (объемах) аккумулируются ими на своих интернет-ресурсах (сайтах).

С их стороны стали фиксироваться случаи злоупотреблений и правонарушения, привлечь к ответственности за которые виновных лиц (как и достоверно их идентифицировать) оказалось весьма затруднительно или даже невозможно (в том числе по причине отсутствия необходимой и достоверной информации о наименовании соответствующего хозяйствующего субъекта, сведений о его фактическом месте нахождения и т. д.). При этом в ситуации, осложненной иностранным элементом (особенно в условиях опережающего развития трансграничной торговли), ситуация с организацией в сфере электронной коммерции превентивного контроля

(надзора) в целях недопущения массовых нарушений и защиты прав потребителей еще более усугубляется.

Еще одним аспектом в деятельности агрегаторов в сфере финансовых услуг является то, что более 60 % потребителей осуществляют поиск и сравнение финансовых продуктов, предлагаемых различными финансовыми учреждениями с помощью Интернета. В связи с этим возникает необходимость контроля агрегаторов финансовых предложений.

Отсутствие должного контроля приводит к фактам введения в заблуждение потребителей финансовых услуг на этапе выбора и сравнения конкурентных предложений кредитных и некредитных организаций. Отсутствие контроля играет на руку самим агрегаторам, средства монетизации которых построены на получении вознаграждения за продажу выбранной финансовой услуги.

Таким образом, агрегаторы в целях повышения рентабельности имеют возможность манипулировать реальными характеристиками финансовых продуктов, тем самым повышая конверсии собственных продаж.

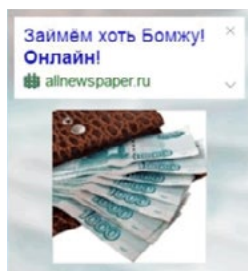
Не ограничиваясь вышесказанным, мотивационные программы так называемых агрегаторов, со стороны кредитных и некредитных организаций зачастую носят дискретный характер, что значительно усугубляет ситуацию: при повышении вознаграждения агрегатору на определенный финансовый продукт кредитная организация получает наиболее выигрышные места на онлайн-витрине продуктов. Иными словами, самое неконкурентное предложение может стоять на лучшей полке онлайн-витрины продуктов с модифицированными характеристиками финансового продукта.

При этом в ход идут любые доступные приемы: кредит без процента, промоакции выдаются под видом стандартных продуктов, недействительные сроки и ставки кредитования и пр.

Примеры приведены ниже.

Являясь посредником, сервисы-агрегаторы не несут ответственности за свою деятельность и находятся вне зоны видимости и надзора регулятора в лице Центрального Банка Российской Федерации и других надзорных органов. Существует мнение, что финансовая сторона функционирования подобных организаций также не всегда прозрачна. Расплачиваясь со своими субподрядчиками (веб-мастерами) наличной или криптовалютой, они имеют большое поле для мошенничества и неуплаты налогов и сборов.

Введенный в заблуждение потребитель финансовой услуги не имеет возможности связаться с сервисом агрегации, поскольку на подавляющем большинстве сайтов отсутствуют данные о государственной регистрации и способах связи, что грубо нарушает права потребителей.



Образец рекламы в сети Интернет

The screenshot shows a website interface for microloans. The URL is <http://credit-n.ru/zaymy-next.html>. The page is divided into several sections:

- Left sidebar menu:**
  - Кредиты наличными
  - Микрозаймы** (highlighted in blue)
  - Дебетовые карты
  - Кредитные карты
  - Ипотека
  - Вклады
  - Кредиты бизнесу / РКО
  - Авиа и ж/д билеты
  - Электроника и техника
  - Кредитный калькулятор
  - Курсы валют ЦБ России
  - Законы РФ по кредитам
  - Что нужно знать...
  - Подпишитесь на рассылку
  - Введите вашу почту
  - Поделиться... [V](#) [f](#) [t](#) [e](#) [o](#)
- Займер (ZAYMER) section:**
  - Займы онлайн на карту **СРОЧНО**
  - Первый займ до **15 000 руб. БЕСПЛАТНО**
  - Сумма **от 1 000 до 30 000 рублей**
  - Срок микрозайма от одной недели **до месяца**
  - С ЛЮБОЙ КРЕДИТНОЙ ИСТОРИЕЙ**
  - Вам не понадобятся залог и поручители
  - МОМЕНТАЛЬНОЕ** одобрение - заявку рассматривает робот
  - Мгновенный перевод денег на карту или счёт
  - Круглосуточно, без праздников и **100% онлайн**
  -
- ONEZA1M section:**
  - СРОЧНО** деньги онлайн на любые цели
  - Максимальная доступная сумма займа в нашем сервисе **30 000 рублей**
  - Получите деньги на срок **от недели до месяца**
  - Рассмотрим заявку за **15 минут**
  - Займы **ДАЖЕ С ПЛОХОЙ КРЕДИТНОЙ ИСТОРИЕЙ**
  - Перевод средств **сразу** после одобрения
  - Многообразие перевода средств заёмщику
  - Выплачивать займ можно любыми способами
  - Работаем круглосуточно, без выходных
  - ИСПРАВЛЯЕМ КРЕДИТНУЮ ИСТОРИЮ**
  -

Red arrows in the image point to the URL, the 'Микрозаймы' menu item, the 'Займер' logo, the 'СРОЧНО' text, the '15 000 руб. БЕСПЛАТНО' text, the '100% онлайн' text, the 'ПОЛУЧИТЬ КРЕДИТ' button, the 'ONEZA1M' logo, the 'СРОЧНО' text, the '30 000 рублей' text, the '15 минут' text, the 'ДАЖЕ С ПЛОХОЙ КРЕДИТНОЙ ИСТОРИЕЙ' text, and the 'ИСПРАВЛЯЕМ КРЕДИТНУЮ ИСТОРИЮ' text.

В результате финансовые и нефинансовые организации получают поток заявок на финансовые продукты, при этом ожидания потребителей о характеристиках финансового продукта могут значительно отличаться от действительных предложений финансовых учреждений, что делает невозможным адекватное финансовое планирование для потребителя. Следствием этого является увеличение количества просроченных займов (социальных дефолтов), жалоб в государственные органы, рост социального напряжения.

Одним из направлений решения данной проблемы может стать международный опыт, например, Великобритании, где данные компании попадают под обязательный пруденциальный надзор государства с 1 апреля 2014 г. Суть нововведения заключается в формулировке требований к минимальному капиталу компании, соблюдению качества обслуживания клиентов, оформлению возвратов, порядками решения споров и пр.

Для решения части указанных проблем Роспотребнадзором разработан, согласован с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти, бизнес-сообществом, потребительскими объединениями и внесен в Правительство Российской Федерации

Пример интернет-сайта с информацией о микрозаймах

законопроект, определяющий правовой статус интернет-агрегаторов, объем и виды их обязанностей и ответственности. Отчасти указанный законопроект призван решить и проблему гарантированности возврата денежных средств потребителей при отказе от уже приобретенных товаров и услуг по причине недостоверности размещенной о них информации, поскольку соответствующая обязанность возлагается на агрегатора (как непосредственного причинителя вреда). Вменение такой ответственности (даже при отсутствии вины агрегатора) соответствует как общим принципам потребительского законодательства (подобные обязанности, например, возложены на продавца товара), так и гражданско-правовому институту деликтной ответственности.

Еще одна проблема рынка электронной торговли — зачастую практикуемая интернет-анонимность продавца, абсолютно недопустимая с точки зрения общих требований законодательства, поскольку нераскрытые таких сведений ставят под сомнение возможности претензионного урегулирования и существенно затрудняют доступ к правосудию.

Например, в ходе исследования Общественной организацией по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» более 700 популярных интернет-магазинов (и компаний, обладающих признаками интернет-магазинов) было установлено, что почти 100 компаний не размещают на сайте обязательную информацию о своем месте нахождения, а 9 компаний разместили недостоверные реквизиты.

Преодоление проблемы анонимности возможно разными путями, в том числе малозатратными — путем введения обязательного требования об указании юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем доменного имени, используемого им сайта и адреса электронной почты при постановке на учет в налоговом органе с одновременным приданием такой информации публичного характера.

Отчасти решению этой проблемы, как предполагается, будет способствовать реформа применения контрольно-кассовой техники, в рамках которой все российские продавцы должны будут оборудовать кассы, которые передают данные о покупках в Федеральную налоговую службу (ФНС) в режиме онлайн. Это требование закона «О применении контрольно-кассовой техники», поправки в который приняты летом 2016 г. и вступают в силу с 1 июля 2017 г. Спустя еще год — с 1 июля 2018 г. — новые кассовые аппараты должны быть у тех, кто раньше кассами не пользовался: у индивидуальных предпринимателей, компаний, работающих по ЕНВД (единый налог на вмененный доход), патентам, использующих бланки строгой отчетности, владельцев торговых автоматов и т. д.

Покупатель, оплатив товар, получит кассовый чек. Установленный на кассе фискальный регистратор — устройство хранения и



## Как будет работать система онлайн-передачи чеков в ФНС



ИСТОЧНИК: ОФД

передачи налоговой информации — отправит данные о чеке в зашифрованном виде оператору фискальных данных (ОФД), который передаст эти данные в ФНС.

Для интернет-магазинов, которые раньше должны были передавать покупателям бумажный чек, будет предусмотрена возможность прислать покупателю чек в электронном виде.

Как отмечается, покупатели смогут получать чеки на почту или мобильный телефон и понимать, правомерно ли с них взяли деньги. К тому же у потребителя будет возможность сканировать чек и проверять его через специальное мобильное приложение в базе ФНС, узнавая таким образом реального получателя денежных средств.

Рекомендации Совета ОЭСР по принципам защиты прав потребителей в контексте электронной коммерции и Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей (в том числе в отношении трансграничных сделок) предлагают государствам в части глобального сотрудничества не только развивать совместные инициативы в данной области, принимать участие в международных соглашениях, но и формировать международные механизмы по противодействию обманной практике.

В рамках работы над разделом «Электронная торговля» Соглашения о торгово-экономическом сотрудничестве между Евразийским экономическим союзом и его государствами-членами, с одной стороны, и Китайской Народной Республикой, с другой стороны, российской стороной были разработаны и предложены для обсуждения с КНР следующие ключевые положения, которые

предлагается положить в основу предложений России по регулированию трансграничной электронной торговли на международных площадках (ОЭСР, ЮНКТАД, ВТО, Рабочая группа по торговле и инвестициям G20 по тематике цифровой торговли, двусторонние и многосторонние международные соглашения, содержащие разделы по электронной коммерции (торговле)):

- закрепление за каждой стороной права на разработку и принятие внутренних механизмов, направленных на ограничение трансграничной электронной торговли в пределах, необходимых для противодействия мошеннической коммерческой деятельности, наносящей вред или создающей угрозу нанесения вреда потребителям и другим участникам трансграничной электронной торговли;
- закрепление за каждой стороной обязанностей принимать меры, направленные на стимулирование честных и открытых практик, в том числе связанных с раскрытием продавцом или исполнителем полной информации о товаре или услуге, запрашивать подтверждение намерений потребителя совершить покупку, получить запись (доказательства) о совершенной сделке, предоставление потребителю возможности использовать распространенные, безопасные и простые механизмы оплаты покупок;
- закрепление неотъемлемых и универсальных прав потребителей, подлежащих безусловной защите в рамках трансграничной электронной торговли:
  - на своевременное получение потребителем достоверной информации о товаре или услуге в целях их правильного выбора, в том числе информации на государственном языке потребителя о потребительских свойствах, правилах безопасного использования и информации о требованиях к качеству и безопасности, которым соответствуют реализуемые товары или услуги в случаях, когда маркетинговая, логистическая и иная деятельность продавца или исполнителя и распространяемая им информация направлена на привлечение трансграничных потребителей;
  - на безопасность товаров или услуг при условии их надлежащего использования на основе предоставленной информации;
  - на качество товаров или услуг, соответствующее их описанию и требованиям, принятым в государстве, резидентом которой является изготовитель товаров или поставщик услуг, при условии, что в описании товара или услуги представлена информация о таких требованиях, которые должны быть публичными и доступными для ознакомления;
  - на возмещение ущерба, причиненного нарушением прав потребителей;



- закрепление обязанности сторон создавать и обеспечивать меры правовой защиты потребителей, являющихся гражданами другого государства — стороны соглашения, пострадавших в результате приобретения в рамках трансграничной электронной коммерции некачественного, небезопасного товара или услуги, а также от мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практики, которые не ограничиваются:
  - > созданием «единого окна» для подачи жалоб и их рассмотрения компетентными органами государства;
  - > созданием и поддержкой мультязычных информационных ресурсов, с предоставлением информации о правовых основах защиты прав потребителей и других участников трансграничной электронной торговли в государстве — стороне соглашения;
  - > внедрением альтернативных механизмов урегулирования споров, возникающих в рамках трансграничной электронной коммерции;
- закрепление обязанности государства — стороны соглашения создавать и размещать на государственных или общественных информационных ресурсах материалы по важным аспектам и рискам трансграничной электронной коммерции, реестры недобросовестных изготовителей, продавцов, посредников, поставщиков некачественных и небезопасных товаров или услуг, а также иной информации, направленной на формирование моделей безопасного и рационального потребления;
- закрепление договоренностей о создании действенного механизма для проведения совместных расследований по конкретным случаям нарушения прав потребителей и других участников трансграничной электронной торговли, включающего:
  - > создание контактной группы, состоящей из представителей компетентных органов договаривающихся государств;
  - > определение контактной группой регламента взаимодействия, предусматривающего порядок и срок обмена информацией об основаниях, ходе и результатах международного расследования;
  - > определение в качестве оснований для международного расследования следующих обстоятельств:
    - подтвержденное компетентными органами одной из сторон соглашения причинение вреда жизни или здоровью потребителя вследствие потребления товаров или услуг, приобретенных в рамках трансграничной электронной коммерции;
    - подтвержденное компетентными органами одной из сторон причинение имущественного вреда группе потребителей от



100 человек вследствие нарушения их прав на информацию, безопасность, качество товаров или услуг, допущенного одним изготовителем, продавцом, посредником (агрегатором) или поставщиком услуг;

- возникновение иных чрезвычайных случаев, требующих вмешательства компетентного органа одной из сторон соглашения для урегулирования спорной ситуации.

### 4.3. ТОВАРЫ КАК ПРЕДМЕТ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ

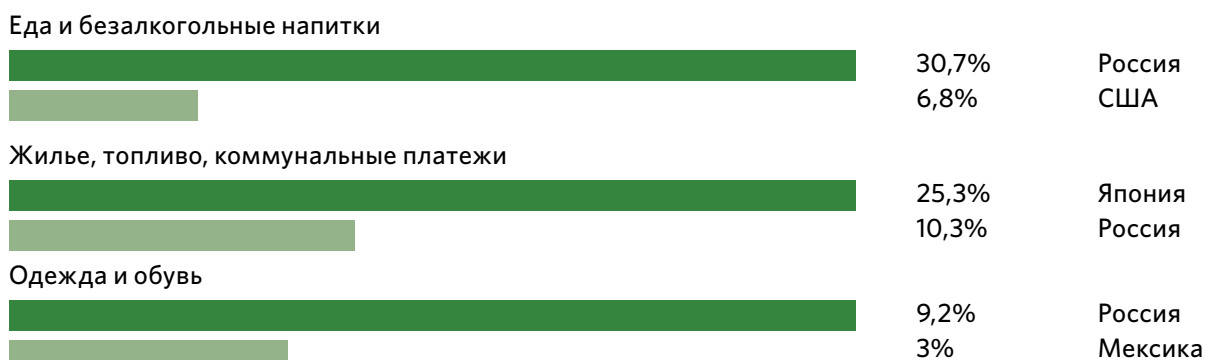
Несмотря на все расширяющийся спектр услуг, предлагаемых потребителям, в структуре бюджета среднестатистического россиянина его большая часть приходится на приобретение различных товаров. При этом почти треть расходов приходится на продукты питания, не считая алкоголь и табак, за которые жители России отдают 8,3 % своего бюджета, т. е. примерно столько же, сколько совокупно (8,9 %) уходит на отдых и поддержание здоровья. Значительная часть расходов связана также с тратами на одежду и обувь (9,2 %), что заметно превосходит аналогичный показатель для жителей США и Японии (3,4 %) или Евросоюза (5 %) <sup>21</sup>.

В том числе с учетом названного обстоятельства в отношении всей совокупности товаров, поступающих на потребительский рынок, потребители вправе требовать, чтобы они были доброкачественные и в любом случае соответствовали предъявляемым к ним обязательным требованиям, в том числе в части доводимой информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводить потребителя в заблуждение.

Одна из проблем оборота товаров массового производства — изготовление и реализация **контрафактной продукции**.

<sup>21</sup> По данным Eurostat ([www.the-village.ru/village/business/figures/234691-world](http://www.the-village.ru/village/business/figures/234691-world)).

РИС. 4.12. СТРУКТУРА РАСХОДОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, в % от общих расходов в год в странах с самыми низкими и высокими показателями



ИСТОЧНИК: WWW.THE-VILLAGE.RU

Контрафакция (от лат. *contrafaction* — подделка) — незаконное использование товарных знаков известных брендов с целью недобросовестной конкуренции и введения в заблуждение потребителя. Контрафактные товары по уровню изготовления могут иметь соответствующее фирменному товарному знаку качество или существенно ему уступать, являясь подделкой под продукцию известных производителей. Учитывая, что такие товары не проходили подтверждение соответствия, они могут быть небезопасными для потребителя. Указанный термин чаще используется для обозначения проблемы использования охраняемых исключительным правом результатов интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации товаров без разрешения правообладателя.

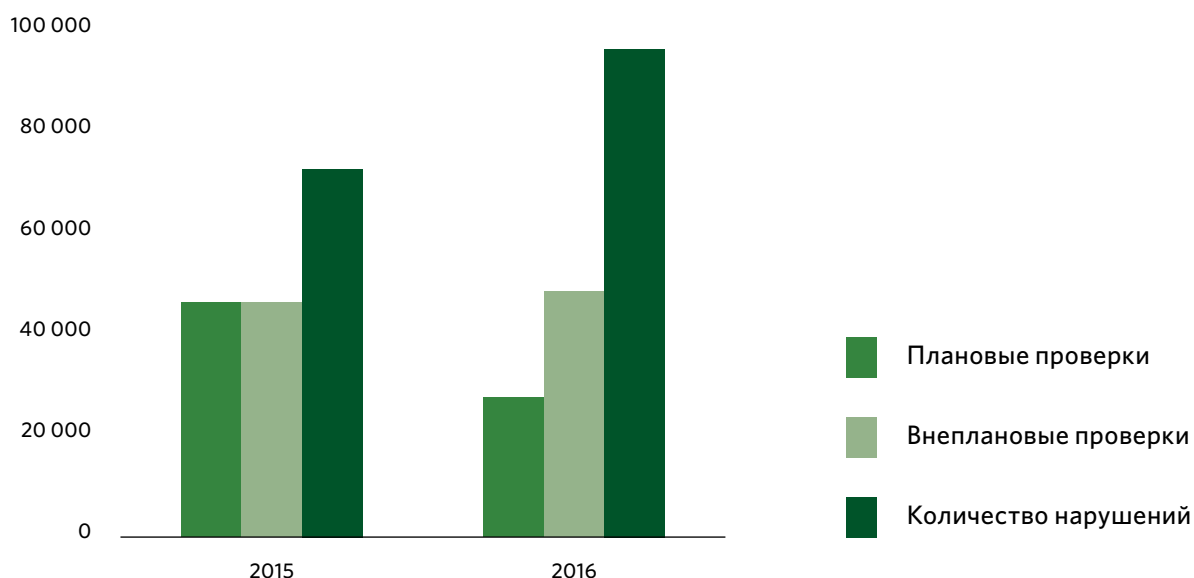
В свою очередь, под **фальсифицированным** товаром принято понимать товар, произведенный с нарушением действующих стандартов или технических регламентов. В отношении пищевых товаров указанный термин установлен Законом «О качестве и безопасности пищевых продуктов»: к фальсифицированным пищевым продуктам отнесены пищевые продукты, умышленно измененные (поддельные) и (или) имеющие скрытые свойства и качество, информация о которых является заведомо неполной или недостоверной.

В свою очередь, вопросы качества и безопасности пищевых продуктов регулируются законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, которое является наднациональным и определяется Договором о Евразийском экономическом союзе, а государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Союза проводится в порядке, установленном законодательством государств-членов.

В Российской Федерации все организационно-правовые аспекты осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов решаются национальными правительствами на основе общих подходов, установленных Договором о Евразийском экономическом союзе.

В настоящее время, несмотря на снижающееся в результате реформы в Российской Федерации контроля и надзора количество проводимых проверок за соблюдением требований технических регламентов (количество проверок в 2016 г. уменьшилось на 17 % по отношению к 2015 г.; см. рис. 4.13), количество выявляемых нарушений неуклонно растет (увеличилось за тот же период на 24 %).

В первую очередь отмечается, что возрастает доля продукции, в отношении которой подтверждается нарушение требований технических регламентов. По пищевой продукции этот показатель вырос с 3,4 % в 2015 г. до 3,74 % в 2016 г., по непищевой продукции — с 6 до 10,65 % за тот же период.

РИС. 4.13. ДАННЫЕ ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА)  
ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ

ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

Наибольшее количество исследований, не соответствующих нормативам, проведено в Волгоградской, Свердловской, Новгородской, Кемеровской областях, Республике Саха (Якутия), Красноярском крае, Москве и Санкт-Петербурге.

Основное количество исследований, подтверждающих несоответствие продукции нормативам технических регламентов, приходится на долю исследований, проведенных по ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции». Доля таких исследований составила в 2015 г. 3,8 %, а в 2016 г. уже 4,1 %. Увеличился также процент исследований, не соответствующих нормативам по ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей», ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания», ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств», ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» и ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек».

Многими экспертами отмечается, что существующие полномочия органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов, не позволяют эффективно решать задачи надзора за продукцией и связанными с ней процессами (в том числе процессами хранения и перевозки) в

рамках законодательства о контрольно-надзорной деятельности<sup>22</sup> по ряду причин, к числу которых, прежде всего, относится проблема нахождения контрафактной и фальсифицированной продукции в постоянном обороте (производство, отгрузка, перевозка, временное и постоянное хранение, реализация, уничтожение). В то же время законодательство о контрольно-надзорной деятельности не учитывает особенности надзора за объектами технического регулирования и необходимость оперативного выявления всей цепочки взаимосвязанных сделок между множественными субъектами.

## 4.4. ОКАЗАНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ

### Услуги связи

Задача обеспечения населения услугами связи высокого уровня доступности для получения информации и использования современных технологий объявлена государственным приоритетом. Согласно Доктрине информационной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 5 декабря 2016 г. № 646, сети связи представляют собой основу информационной инфраструктуры Российской Федерации, поскольку именно с использованием сетей связи пользователи получают услуги доступа к сети Интернет, к обязательным общедоступным телеканалам, услугам кабельного телевидения и проводного радиовещания.

Вместе с тем на практике граждане, проживающие в многоквартирных жилых домах, сталкиваются с проблемой, когда действующий в доме оператор связи не предоставляет весь спектр современных услуг связи или предоставляет их с низким качеством и при этом отсутствует возможность подключиться к другому провайдеру. Особенно актуальна данная проблема для жителей новостроек.

Например, по данным ПАО «МГТС» на конец 2016 г. в Москве из общего количества жилых домов (около 44 000) в более чем 3 300 зданиях (8 %) присутствует только один оператор связи. Это означает, что при среднем для Москвы показателе 94 квартиры на один дом у порядка 300 000 домохозяйств отсутствует возможность выбора альтернативного провайдера связи. Между тем отсутствие (недостаточно высокий уровень) конкуренции между операторами связи может приводить к завышению стоимости предоставляемых услуг связи.

По данным ежегодного исследования компании «Яндекс», посвященного развитию Интернета в регионах России<sup>23</sup>, на март 2016 г. в среднем по России цена на услугу фиксированного широкополосного доступа в Интернет (стоимость самого дешевого безлимитного тарифа со скоростью не менее 3 Мбит/с) составила 404 руб. в месяц. При этом по данным на февраль 2015 г. эта цифра равнялась

<sup>22</sup> Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

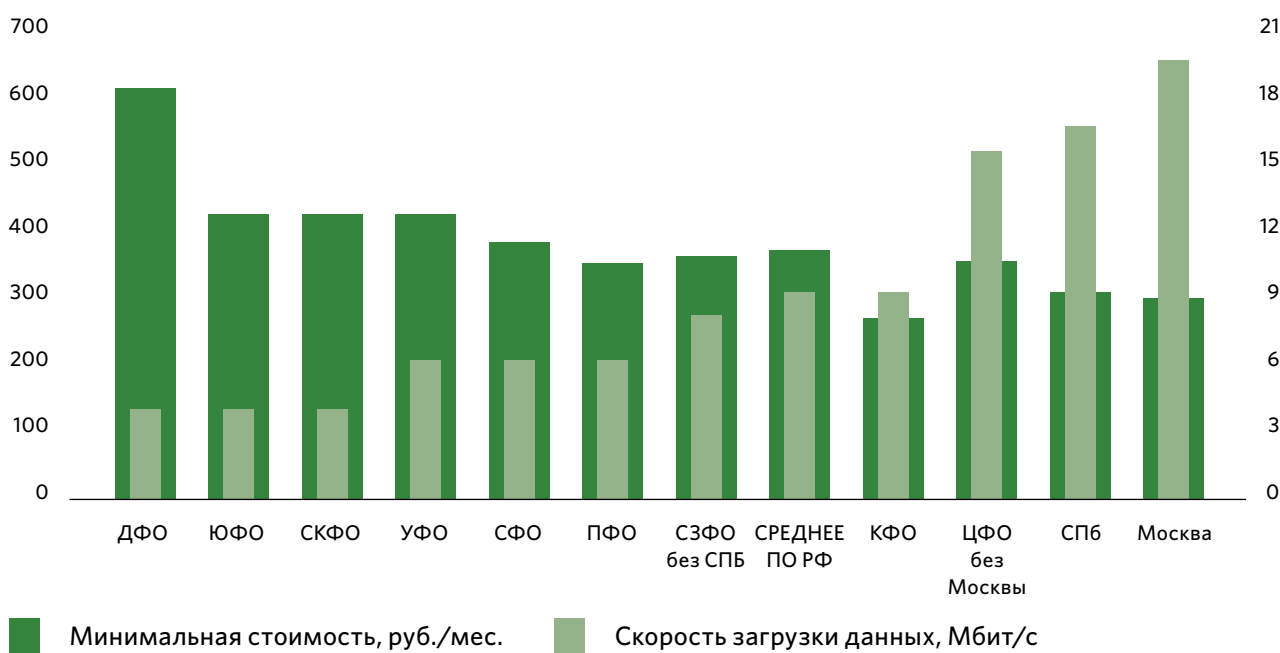
<sup>23</sup> [www.comnews.ru/node/100663#ixzz4ZIC4ISzS](http://www.comnews.ru/node/100663#ixzz4ZIC4ISzS)

362 руб. в месяц. В отличие от стоимости проводного Интернета, средняя по России цена на услугу мобильного интернет-доступа для планшета (цена самого дешевого тарифа с включенным объемом трафика) на март 2016 г. составила 281 руб. в месяц. Согласно аналогичным данным исследования на февраль 2015 г., эта цифра была равна 344 руб. в месяц. Таким образом, на фоне снижения стоимости мобильного Интернета на 18 % в год стоимость услуг фиксированного доступа в Интернет увеличилась на 11 %. Кроме того, крайне неравномерно по регионам России распределяется и показатель, характеризующий соотношение минимальной стоимости широкополосного доступа в Интернет фактической скорости загрузки данных в таких сетях (см. рис. 4.14).

Одной из основных причин такой ситуации являются существующие для операторов связи барьеры входа в жилые дома для размещения кабелей связи в виде действующей процедуры получения согласия собственников жилых помещений на передачу в пользование объектов общего имущества жилых домов. В силу прямого указания статьи 44 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее — ЖК РФ), независимо от формы управления домом, принятие решений об условиях пользования третьими лицами общим имуществом, а также об определении лиц, которые от имени собственников помещений упол-

<sup>24</sup> [www.yandex.ru/company/researches/2015/ya\\_internet\\_regions\\_2015](http://www.yandex.ru/company/researches/2015/ya_internet_regions_2015)

РИС. 4.15. СТОИМОСТЬ ШИРОКОПОЛОСНОГО ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ В РЕГИОНАХ РОССИИ<sup>24</sup>



ИСТОЧНИК: «ЯНДЕКС» И ИНТЕРНЕТ-ПРОВАЙДЕРЫ, ФЕВРАЛЬ 2015

номочены заключать договоры об использовании общего имущества, отнесено исключительно к компетенции общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. При этом такого рода решения в соответствии с частью 1 статьи 46 ЖК РФ могут быть приняты большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов собственников помещений в многоквартирном доме.

Организовать проведение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме для принятия решения о предоставлении возможности входа в жилой дом новому оператору связи, если в этом заинтересован кто-то из жильцов, на практике, как правило, нереально в связи с низкой явкой на собрание, а также в связи с тем, что организацией проведения такого собрания нередко занимаются управляющие компании, которые не всегда заинтересованы в появлении новых (альтернативных) провайдеров.

Существующие процедуры получения оператором связи согласия собственников для входа в жилой дом приводят к ситуации, когда управляющие компании создают и/или «продвигают» своего провайдера доступа в Интернет, который является единственным поставщиком услуг и может диктовать жильцам свои условия.

Так, в Новосибирске управляющая компания ООО УК «Дискус-Сервис», в ведении которой находится 51 многоквартирный жилой дом, создала своего провайдера — ООО «Дискус-Телеком». При этом в 37 домах ООО «Дискус-Телеком» являлось единственным оператором связи (в оставшихся 14 другие операторы присутствовали).

Несмотря на жалобы граждан, а также антимонопольные и судебные споры<sup>25</sup>, крупнейшие федеральные операторы связи не смогли начать оказывать услуги жильцам домов, которыми управляло ООО УК «Дискус-Сервис». Причина — отсутствие решения общего собрания собственников помещений многоквартирных домов о предоставлении в пользование общедомового имущества.

По данным Национальной ассоциации домовых инфокоммуникационных сетей, ежегодно российские операторы платят управляющим компаниям за размещение оборудования не менее 2,5 млрд руб., что составляет 2 % выручки от услуг широкополосного доступа в Интернет. Указанные платежи управляющим компаниям за пользование общим имуществом закладываются в тарифы на услуги фиксированной связи, которые оплачиваются собственниками многоквартирных жилых домов.

Таким образом, реализация гражданином права на доступ к современным услугам связи для получения информации (Интернет, телевидение) поставлена в зависимость от поведения (добросовестных действий/бездействия) управляющей компании и других собственников.

<sup>25</sup> См.: решение Арбитражного суда Новосибирской области от 14 сентября 2015 г., Седьмого арбитражного апелляционного суда от 25 декабря 2015 г., Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 22 марта 2016 г. по делу № А45-6024/2015.

Все это негативно сказывается на качестве предоставляемых услуг связи, развитии конкуренции в данной области, темпах создания инфраструктуры широкополосного доступа в Интернет, ликвидации в России цифрового неравенства.

На этом фоне обращает на себя внимание динамика роста числа обращений граждан с жалобами на услуги связи.

Так, в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) в 2016 г. поступило 34 194 обращения граждан по вопросам в сфере связи, что на 16,1 % больше, чем в 2015 г. Из них 469 обращений (в 2015 г. — 572, в 2014 г. — 731) касались различных аспектов перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (МНР), в том числе отказа оператора связи принять заявление, неоказания услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушения сроков перенесения номера.

Одновременно в 1,5 раза (с 3 113 в 2015 г. до 4 779 в 2016 г.) возросло число жалоб на крупных операторов мобильной связи — ПАО «МТС», ПАО «ВымпелКом», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2». При этом большинство из них (47,5 %) было адресовано ПАО «МТС» — 2 270 обращений (в 2015 г. было 1 588 таких обращений, что составляло 51 % от общего числа обращений, касающихся деятельности операторов подвижной радиотелефонной связи).

Каждая третья жалоба граждан касалась выражения несогласия с суммой выставленного счета за услуги связи либо фактов отсутствия и плохого качества функционирования сети связи (несоответствие заявленной скорости мобильного Интернета, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т. д.), каждая пятая жалоба была связана с оказанием дополнительных платных услуг без согласия абонента, причем если в 2015 г. Роскомнадзор зафиксировал 124 таких обращения, то в 2016 г. — 978.

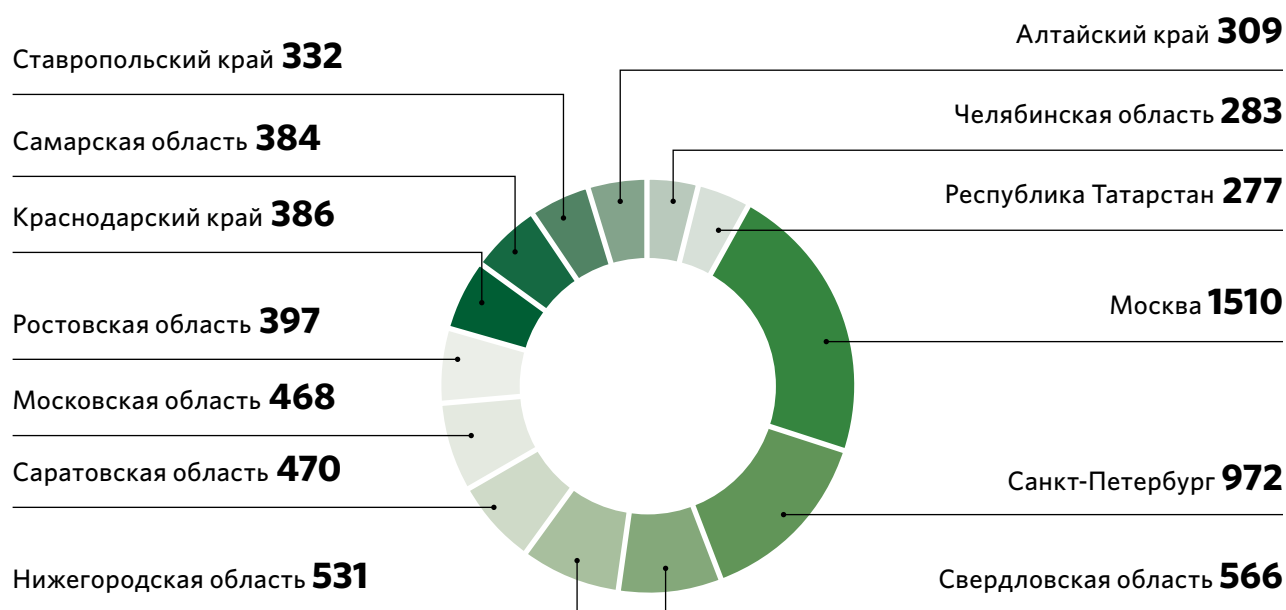
В отношении ФГУП «Почта России» в Роскомнадзор в 2016 г. с жалобами обратились 11 674 человека (в 2015 г. — 9 713), из которых 8 891 человек жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 2 783 человека — на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

В территориальные органы Роспотребнадзора в 2016 г. поступило 13 555 обращений, связанных с предоставлением услуг связи, что практически соответствует аналогичному показателю 2014 г. (13 295) и 2015 г. (13 742).

Анализ показывает, что наиболее активны потребители услуг связи Москвы и Санкт-Петербурга, а также Свердловской области. При этом более половины всех обращений потребителей в данной сфере (6 885) приходится на 13 регионов России (см. рис. 4.15).



РИС. 4.15. КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ СВЯЗИ В 13 РЕГИОНАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В 2016 Г., ед.



ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

В общей структуре этих обращений преобладали жалобы, связанные с нарушением прав потребителей при оказании услуг подвижной связи — 34 % и телематических услуг связи — 25 %.

В рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2016 г. в сфере оказания услуг связи проведено 802 проверки, в ходе которых было выявлено 1 453 нарушения, из них при оказании услуг телефонной, в том числе подвижной, связи — 532 (37 %), при оказании телематических услуг — 293 нарушения (20 %).

Как результат — вынесено 596 постановлений о привлечении виновных лиц к административной ответственности, в том числе в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги телефонной связи, — 251, оказывающих телематические услуги, — 114 постановлений.

Общая сумма наложенных штрафов составила 5 945,8 тыс. руб.

В рамках участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите потребителей — абонентов в 2016 г. в судах было дано 72 заключения (из них 14 — специалистами Управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу), требования потребителей удовлетворены по 60 делам (83 %), сумма присужденных денежных средств составила 397,8 тыс. руб., в том числе компенсация морального вреда — 133,6 тыс. руб.

В защиту неопределенного круга потребителей услуг связи территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. подано 5 исков



(Москва, Московская область, Мурманская область, Челябинская область, Алтайский край) (удовлетворено 2), в защиту конкретных потребителей — 20, из которых половина — в Забайкальском крае (удовлетворены все, в пользу потребителей присуждено 246,9 тыс. руб., из которых 34,2 тыс. руб. — компенсация морального вреда).

### **Жилищно-коммунальные услуги**

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) продолжает оставаться одной из важнейших социально значимых функций государства.

Основными целями государственной политики в этой области в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг» являются повышение качества жизни населения путем повышения качества и надежности жилищно-коммунальных услуг, а также обеспечение их доступности для населения.

С 1 мая 2015 г. в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 255-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»<sup>26</sup> деятельность по управлению многоквартирными домами осуществляется на основании лицензии, за исключением случаев осуществления такой деятельности товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом.

Внедрение механизма лицензирования было направлено на усиление защиты прав и законных интересов собственников помещений в многоквартирных домах, в том числе их прав на получение качественных жилищно-коммунальных услуг.

С 1 мая 2015 г. в соответствии с Федеральным законом № 255-ФЗ выданные лицензии размещаются в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) в едином федеральном реестре. По состоянию на 1 марта 2016 г. в ГИС ЖКХ было размещено 16,1 тыс. лицензий.

Поскольку лицензионный контроль в сфере деятельности по управлению многоквартирными домами закреплен за органами государственного жилищного надзора (государственные жилищные инспекции — ГЖИ), в статью 20 ЖК РФ были внесены дополнения, уточняющие основания для проведения внеплановых выездных проверок в рамках осуществления лицензионного контроля.

В целях надлежащего квалифицированного исполнения требований к осуществлению государственного жилищного надзора и

<sup>26</sup> Далее — Федеральный закон № 255-ФЗ.

лицензионного контроля в отношении управляющих организаций с 2014 г. деятельность государственных жилищных инспекций координируется Главным государственным жилищным инспектором Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 марта 2015 г. № 191 «О внесении изменений в акты Правительства Российской Федерации по вопросам проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом» устранен пробел в правовом регулировании порядка проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом. В соответствии с внесенными изменениями муниципалитетам дано право самостоятельно определять перечень дополнительных работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома и расчетную стоимость каждой из работ и услуг в зависимости от уровня благоустройства, конструктивных, технических и иных параметров данного дома.

Мониторинг исполнения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации функции по лицензионному контролю в сфере деятельности по управлению многоквартирными домами осуществляется Минстроем России посредством анализа информации, размещенной органами государственного жилищного надзора в ГИС ЖКХ, а также на основании данных, предоставляемых органами государственного жилищного надзора в соответствии с формой, установленной Минстроем России.

По состоянию на 1 ноября 2016 г. в рамках лицензионного контроля органами государственного жилищного надзора было проведено 408 437 проверок, из них 292 516 выездных и 112 921 документарная проверка, по итогам которых выявлено 699 706 нарушений, в том числе:

- 458 259 нарушений правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда (65,5 % от общего числа выявленных нарушений);
- 43 765 нарушений показателей качества предоставления коммунальных услуг (6,25 %);
- 42 380 нарушений порядка расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги (6,05 %);
- 36 292 нарушения требований законодательства о раскрытии информации (5,18 %);
- 31 875 нарушений правил управления многоквартирными домами (4,55 %);
- 31 721 нарушение исполнения предписаний органов государственного жилищного надзора (4,53 %).

В целях устранения выявленных нарушений управляющими организациями исполнено 140 650 предписаний (86,7 % от обще-

го числа выданных, срок исполнения по которым наступил 1 ноября 2016 г.).

В связи с нарушениями управляющими организациями лицензионных требований было наложено административных штрафов на общую сумму 2 433 939,4 тыс. руб., из которых по состоянию на 1 ноября 2016 г. взыскано 1 636 020,9 тыс. руб. (67,2 %).

По информации Минстроя России, наиболее распространенным положительным изменением в коммунальной сфере, по данным социологических исследований, стало улучшение качества содержания домов. При этом опрошенные отмечают выросшую оперативность служб при устранении недостатков по жалобам граждан — сократилось число нареканий в адрес управляющих компаний и услуг персонала.

Анализ обращений граждан в органы государственного жилищного надзора показывает сокращение количества обращений по вопросам соблюдения норм технической эксплуатации дома, качества предоставления коммунальных услуг, а также соблюдения законодательства в части раскрытия информации о работе управляющих компаний. Вместе с тем увеличилось число обращений относительно порядка расчета платы за жилищно-коммунальные услуги и соблюдения правил управления многоквартирными домами, что говорит о повышении уровня осведомленности граждан о своих правах и обязанностях управляющих организаций.

В территориальные органы Роспотребнадзора в 2016 г. поступило 55 093 обращения, связанных с предоставлением услуг ЖКХ, что на 28 % больше по сравнению с 2015 г. (43 041) и на 7 % — по сравнению с 2014 г. (51 299). Половина этих обращений (27 925) была переадресована для рассмотрения по подведомственности, как правило, в органы государственного жилищного надзора.

В сфере оказания услуг ЖКХ специалистами территориальных органов Роспотребнадзора в 2016 г. проведено 3 736 проверок (958 — плановых и 2 778 — внеплановых), что на 15 % превышает соответствующий показатель 2015 г., когда было проведено 3 239 проверок.

По фактам выявленных административных правонарушений в данной сфере было вынесено 3 196 постановлений о привлечении виновных лиц к административной ответственности с наложением на них административного штрафа на общую сумму 32 802,2 тыс. руб.

Сфера ЖКХ — для Роспотребнадзора традиционно одна из самых приоритетных в части оказания гражданам практической помощи в защите их прав в судебном порядке.

В этих целях в 2016 г. в судах было дано 758 заключений (доля дел, завершившихся удовлетворением требований потребителей, составила



85 %, а общая сумма присужденных денежных средств — 35 174,6 тыс. руб., в том числе компенсация морального вреда — 3 212,9 тыс. руб.).

Кроме того, территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. было подано 782 иска в защиту прав потребителей услуг ЖКХ (646 из них — удовлетворены), в том числе в защиту неопределенного круга потребителей — 652 (84 % удовлетворены), конкретных потребителей — 125 (72 % удовлетворены), группы потребителей — 5 (80 % удовлетворены).

По искам, поданным в защиту конкретных потребителей (группы потребителей), к выплатам в их пользу присуждено 16 872,4 тыс. руб., из которых 414,3 тыс. руб. — компенсация морального вреда.

Дополнительной возможностью для повышения эффективности защиты прав потребителей в жилищной сфере, равно как и в других сферах потребительских правоотношений в целом, могло бы быть учреждение в системе гражданского судопроизводства института так называемых коллективных исков, позволяющих, в отличие от исков в защиту неопределенного круга потребителей, характеризующихся отсутствием в них требований имущественного характера, предъявлять в условиях массового несоблюдения прав потребителей к виновному лицу материальные требования о соответствующих единообразных компенсационных выплатах целым группам потребителей, пострадавших от соответствующих противоправных (недобросовестных) действий хозяйствующих субъектов.

В этой связи заслуживает поддержки инициатива Минстроя России по разработке проекта федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации», предусматривающего наделение председателя совета многоквартирного дома, председателя правления товарищества собственников жилья, председателя правления жилищного кооператива правом от имени собственников помещений в многоквартирном доме направлять в том числе в суд заявление о выплате штрафа потребителям в случаях нарушения качества предоставляемых коммунальных услуг.

Кроме того, Минстроем России разрабатывается проект федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», которым вводится понятие грубого нарушения лицензиатом лицензионных требований и предусматривается установление административной ответственности за осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с грубым нарушением лицензионных требований.

В качестве мер административного воздействия за указанное административное правонарушение предусматривается наложение административного штрафа и дисквалификация сроком на три года в отношении должностных лиц и индивидуальных предпринимателей.

Принятие и реализация указанного проекта федерального закона направлены на совершенствование системы лицензирования предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами в части повышения эффективности лицензионного контроля.

В целом разработка нормативных правовых актов в сфере управления многоквартирными домами направлена на стандартизацию оказания услуг управляющими компаниями, что должно облегчить контроль за своевременностью, качеством и объемом их оказания как со стороны собственников помещений в многоквартирном доме, так и со стороны контролирующих органов.

Отдельного внимания в сфере жилищных отношений в непростых макроэкономических условиях заслуживает вопрос возрастания рисков в сегменте долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости.

#### **Основные проблемы, с которыми сталкиваются участники долевого строительства:**

- затягивание сроков сдачи объекта;
- ненадлежащее качество произведенных работ;
- прекращение или приостановка строительства на неопределенный срок;
- банкротство либо ликвидация компании-застройщика.

В целях повышения уровня защиты прав граждан — участников долевого строительства многоквартирных домов были внесены изменения в законодательство об участии в долевом строительстве, которые вступили в силу с 1 января 2017 года.

Одним из ключевых аспектов нововведений стало установление требований к финансовой обеспеченности застройщиков, а именно к уставному капиталу, в зависимости от площади возводимого жилья.

Для целей обеспечения информационной открытости застройщиков, привлекающих средства граждан, установлены обязательные требования к составу и достоверности раскрываемой ими информации.

Расширены полномочия контролирующих органов субъектов Российской Федерации. Без их заключения о соответствии застройщика требованиям закона он не сможет зарегистрировать договор долевого участия, а значит, и деньги граждан привлекать не сможет.

Также внесены изменения в законодательство и приняты подзаконные акты для создания и начала деятельности государственного компенсационного фонда долевого строительства. Наполнение данного фонда будет производиться за счет обязательных отчислений застройщиков в размере одного процента от цены договора долевого участия в строительстве. В случае возникновения ситуации с банкротством застройщика фонд будет либо завершать строительство проблемного дома, либо возмещать потери участников строительства.

Учитывая, что жалобы потребителей в сфере долевого строительства жилья занимают значительную часть, целесообразно организовать мониторинг правоприменения в этой сфере, при необходимости оперативно внести изменения в законодательство с тем, чтобы обеспечить надлежащую защиту прав потребителей в сфере долевого строительства жилья.

## **Медицинские услуги**

Формирование системы, обеспечивающей доступность медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать уровню заболеваемости и потребностям населения, передовым достижениям медицинской науки, является основной целью государственной политики в области здравоохранения на период до 2020 г., утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-6 «О концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года».

В этой связи вопросы совершенствования законодательства Российской Федерации в области здравоохранения, направленного на соблюдение соответствующих прав граждан и обеспечение связанных с ними государственных гарантий, повышение роли и ответственности страховых медицинских организаций, которые являются реальными участниками процесса организации медицинской помощи, способными влиять на состояние здоровья населения, должны рассматриваться через призму эффективной защиты прав потребителей медицинских услуг.

При этом акцентированное внимание должно быть обращено на те проблемы, которые в наибольшей степени волнуют пациентов, а это в первую очередь вопросы обеспечения качества и безопасности предоставляемых медицинскими организациями услуг.

Данные вопросы стабильно преобладают в структуре соответствующих обращений граждан, поступающих в Федеральную

службу по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), количество которых при этом с 24 644 в 2014 г. возросло до 37 786 в 2016 г. (соответственно доля от общего количества обращений выросла с 47,2 до 58,2 %).

Наибольшее количество обращений граждан по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности в расчете на 100 тыс. населения поступает от жителей Москвы, Магаданской области, Севастополя, Московской области, Санкт-Петербурга; наименьшее — от жителей Чеченской, Кабардино-Балкарской Республик, Республик Алтай, Тыва и Марий Эл.

В целом в рамках реализуемой Росздравнадзором функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения, включающей в себя государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности, в 2016 г. проведена 18 741 проверка в отношении 10 112 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (8 362 проверки касались непосредственно контроля качества и безопасности медицинской деятельности, что на 8,6 % больше соответствующего показателя 2015 г. и на 50,4 % — 2014 г.).

В половине случаев — при 9 263 проверках (в 2015 г. — при 9 230) были выявлены нарушения обязательных требований, число которых в 2016 г. составило 50 880 против 35 460 в 2015 г. (рост почти в 1,5 раза).

Всего нарушения выявлялись у 7 023 хозяйствующих субъектов (в 2015 году — у 7 601), при этом у 5 232 из них (в 2015 году — у 2 892) выявлялись нарушения, представлявшие непосредственную угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан.

По результатам 5 092 проверок (в 2015 г. — 4 024) были возбуждены дела об административных правонарушениях, что в 1,2 раза больше, чем в 2015 г.

Одновременно в 1,4 раза по сравнению с 2015 г. увеличилось количество наложенных административных штрафов, общая сумма которых составила в 2016 г. 166 003 тыс. руб., что в 1,6 раза больше, чем в 2015 г.

Поскольку отношения между хозяйствующими субъектами, осуществляющими медицинскую деятельность, и физическими лицами, основанные на возмездном предоставлении гражданам медицинских услуг, регулируются соответствующими положениями ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006, соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.



В его рамках территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. в данной сфере было проведено 4 058 плановых (в 2015 г. — 3 699) и 2 639 (в 2015 г. — 2 204) внеплановых проверок в отношении 5 291 (в 2015 г. — 5 009) хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), в ходе которых было выявлено 17 535 (в 2015 г. — 15 924) нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей. При этом нарушения выявлялись: при проведении плановых проверок в 80,4 % случаев, при проведении внеплановых проверок — в 38,4 % случаев.

**Основными видами выявляемых нарушений являлись:**

- непредоставление в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации из числа обязательной об исполнителе и оказываемых им платных медицинских услугах (число таких нарушений по сравнению с 2015 г. возросло на 10,8 %, достигнув 6 877);
- заключение договоров на условиях, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными нормами законодательства о защите прав потребителей (в 2016 г. таких нарушений было 1 472, что больше данного показателя 2015 г. на 30,3 %).

По итогам проведенных проверок было выдано 3 159 предписаний о прекращении нарушений, а также подано в суд 91 исковое заявление.

По фактам выявленных административных правонарушений в 2016 г. было составлено 7 380 протоколов, виновные лица привлечены к административной ответственности на общую сумму 31 643,3 тыс. руб.

В рамках участия в судебной защите потребителей платных медицинских услуг было дано 131 заключение по соответствующим делам о защите прав потребителей (в 2015 г. — 79), из которых 105 завершились в пользу последних с присуждением в общей сложности 7 474,5 тыс. руб.

Кроме того, 159 исков было подано в защиту неопределенного круга потребителей и 19 — в защиту конкретных потребителей, из которых удовлетворены соответственно 145 и 9 (потребителям присуждено 2 144,6 тыс. руб.).

Отдельной проблемой применительно к теме защиты прав потребителей в сфере здравоохранения является вопрос обеспечения населения качественными и доступными лекарственными средствами.

Одним из механизмов повышения лекарственной доступности, по мнению Союза потребителей России, может стать развитие идей лекарственного страхования.

В то же время актуальной остается и деятельность по противодействию попаданию в оборот фальсифицированных лекарственных средств.



В 2016 г. в рамках надзорных функций Росздравнадзора было изъято из обращения и уничтожено 7 243 018 упаковок недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средств, ограничено обращение 1 149 410 единиц недоброкачественных, фальсифицированных и контрафактных медицинских изделий, пресечен оборот 1 938 серий лекарственных средств, создающих угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан, что составило 0,81 % от общего количества серий, поступивших в обращение в 2016 г. (по данным АИС Росздравнадзора, 237 968 серий).

В этих целях Минздравом России совместно с органами управления здравоохранением субъектов Российской Федерации во исполнение поручения Президента Российской Федерации от 9 июня 2015 г. № Пр-1154 осуществляется подготовка предложений по частичному возмещению стоимости лекарственных препаратов лицам, страдающим заболеваниями, которые могут привести к риску развития жизнеугрожающих состояний, а также лицам, нуждающимся в длительном приеме лекарственных препаратов после перенесенного высокотехнологического оперативного вмешательства. В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2016 г. № 1246-р в период 2015-2021 гг. запланирована реализация пилотных проектов на территории Российской Федерации, направленных на модернизацию системы лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан.

В этой связи во исполнение перечня поручений Президента Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № Пр-285 (пункт 5) Минздравом России обеспечивается поэтапное внедрение автоматизированной системы мониторинга движения лекарственных препаратов от производителя до конечного потребителя с использованием маркировки (кодификации) и идентификации упаковок лекарственных препаратов в целях обеспечения эффективного контроля качества лекарственных препаратов, находящихся в обращении, и борьбы с их фальсификацией.

На первом этапе в период с 1 января по 31 декабря 2017 г. запланировано проведение на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке контрольными (идентификационными) знаками лекарственных препаратов для медицинского применения на добровольной основе для ограниченного набора лекарственных препаратов на полной модели товарной цепи от производителя до конечного потребителя.

Вторым этапом данной работы предусмотрен охват маркировкой 100% лекарственных препаратов, выпускаемых в гражданский оборот в течение 2018 года.





## ВЫВОДЫ

1. В области защиты прав потребителей финансовых услуг состояние правовой защищенности граждан должно базироваться на целом ряде взаимосвязанных компонентов, которые, в свою очередь, должны служить основой для эффективного, устойчивого и справедливого функционирования самого рынка финансовых услуг. В их числе:

- обязательное применение финансовыми институтами базовых стандартов защиты прав получателей финансовых услуг;
- участие саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка в регулировании отношений с потребителями;
- наличие эффективных механизмов контроля и надзора обеспечивающих противодействие различным видам мошенничества как традиционным, так и вновь возникающим, в том числе в сфере электронной коммерции;
- совершенствование норм, регулирующих предоставление финансовых услуг, а также признание договоров об их предоставлении недействительными, с учетом выявляемых проблем, прежде всего в области самых высоких системных рисков (например, в краткосрочном микрофинансировании);
- своевременное введение регуляторных правил в отношении новых видов финансовых услуг, особенно в сегменте электронной коммерции, с учетом систематического проведения оценки риска их массового внедрения в практику финансовых рынков;
- обеспечение доступности и большей прозрачности финансовых услуг при одновременном наличии простых и понятных потребителям процедур разрешения споров, в том числе альтернативных судебному порядку;
- обеспечение финансовой доступности процедуры банкротства для физических лиц;
- повышение финансовой грамотности населения.

Также требуется внесение изменений в законодательство о микрофинансовой деятельности, направленных на дополнительное снижение предельного размера долга заемщика по договору потребительского займа, при дости-

жении которого и до полного его погашения микрофинансовая организация или компания не вправе начислять неустойку (штрафы, пени) и применять иные меры ответственности.

Одной из действенных мер пресечения деятельности нелегальных кредиторов (заимодавцев) могло бы стать лишение их права требовать исполнения заемщиком обязательств по возврату суммы займа и процентов в случае, если лицо, предоставившее кредит (заем), признано недобросовестным кредитором (т. е. такое лицо не имело права осуществлять профессиональную деятельность по предоставлению потребительских кредитов и займов).

2. В сфере электронной коммерции требуется обеспечить эффективную защиту прав потребителей (в том числе трансграничных товаров и услуг) по следующим основным направлениям:

- действенное участие России в разработке основных подходов к защите прав потребителей в сфере электронной коммерции на международном и региональном уровне;
- развитие информационной платформы для потребителей и информационной системы быстрого предупреждения об опасных товарах и «тиражирование» данного опыта в рамках Евразийского экономического союза;
- создание и внедрение механизмов альтернативного внесудебного урегулирования споров в онлайн-режиме;
- разумное ограничение доступа к интернет-ресурсам, содержащим недостоверную информацию о продавце (исполнителе), товарах (услугах), а также информацию, распространение которой привело к причинению вреда жизни, здоровью, имуществу потребителей или создает реальную угрозу возникновения такого рода последствий;
- создание и развитие эффективных систем учета информации о субъектах электронной коммерции в целях их идентификации потребителем.

Также представляется целесообразным рекомендовать участникам рынка электронной коммерции проработать вопрос о создании добровольного механизма гарантирования выплаты денежных средств в случае нарушения прав потребителей в области безопасности, качества товаров и услуг, а также причинения вреда жизни и здоровью потребителя.



3. В целях недопущения попадания на потребительский рынок продукции, не соответствующей обязательным требованиям (в том числе фальсифицированной), своевременного и оперативного выявления и пресечения таких фактов необходимо создание специальных универсальных административных процедур, регламентирующих порядок осуществления акцентированного государственного контроля (надзора) именно в отношении продукции как особого объекта такого контроля (надзора). В этой связи установленные Законом № 294-ФЗ правила должны учитывать специфические особенности контроля (надзора) за оборотом продукции.

4. Очевидно, что обеспечение населения доступом к современным и качественным услугам связи как источнику информации и технологий, являющееся национальным приоритетом Российской Федерации, приобретает в настоящее время публичный характер. В связи с этим требуют изменения действующие подходы регулирования использования общего имущества многоквартирных жилых домов для целей организации предоставления услуг связи.

5. Поскольку жилищное законодательство находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а согласно статье 2 ЖК РФ органы государственной власти и органы местного самоуправления в равной степени (в пределах своих полномочий) обеспечивают защиту прав и законных интересов потребителей коммунальных услуг, а также услуг, касающихся обслуживания жилищного фонда, данная сфера с учетом ее особой социальной значимости объективно является одной из самых приоритетных для всех участников национальной системы защиты прав потребителей.

В этой связи большое значение должно придаваться дальнейшему совершенствованию правового регулирования отношений, связанных с предоставлением гражданам жилищно-коммунальных услуг, в целях недопустимости нарушений их прав на бесперебойное и качественное получение всех необходимых для надлежащего жизнеобеспечения энергоресурсов, а также законодательному закреплению эффективных механизмов защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в досудебном и судебном порядке, одним из которых должен стать институт коллективных исков, правом на предъявление которых в том числе могли бы быть наделены полномочные органы и организации, названные в статьях 40, 42.1, 44 и 45 Закона «О защите прав потребителей».



2 0 1 7



**Повышение уровня потребительского  
просвещения в области защиты  
прав потребителей**

**О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



Развитие рыночных механизмов в России привело к огромной массе вариаций потребительского поведения населения, требующих осознанного выбора с целью совершения сделок.

Лавина рекламной информации, зачастую агрессивной и не всегда достоверной, появление на рынке некачественной и фальсифицированной продукции — все это нарушает право потребителей на достоверную информацию и в конечном счете на качественное удовлетворение их жизненных потребностей.

Поэтому важно повышать уровень грамотности потребителей относительно качественных характеристик современных товаров и услуг, что позволит им сделать правильный выбор и избежать последующей, не всегда простой процедуры разбирательства и восстановления своих прав.

В этой связи все большую значимость в работе по реализации государственной потребительской политики приобретает организация системы правового образования потребителей, усиление превентивных мер в области защиты прав потребителей. Цель создания такой системы — формирование у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке, привитие потребительской культуры.

## 5.1. ОБУЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Формирование у детей базовых знаний и навыков сфере защиты своих потребительских благ в настоящее время осуществляется в рамках реализации ФГОСа среднего (полного) общего образования, который предусматривает изучение практических аспектов участия граждан в потребительских правоотношениях в рамках учебного предмета «Экономика» образовательной области «Общественные науки» на базовом уровне, где в требованиях к предметным результатам отражено умение применять полученные знания и сформированные навыки для эффективного исполнения основных социально-экономических ролей, в том числе потребителя, покупателя, заемщика, акционера.

В образовательных программах по иным предметам вопросы защиты прав потребителей затронуты лишь опосредованно. Например, в курсе базового уровня «Обществознания» требованиями к предметным результатам освоения предусмотрено владение умениями применять полученные знания в повседневной жизни, прогнозировать последствия принимаемых решений, а к предметным результатам изучения базового уровня «Права» — форми-

рование общих представлений о разных видах судопроизводства, правилах применения права, разрешения конфликтов правовыми способами, получение знаний об основах административного и гражданского права.

При этом право потребителей на просвещение обеспечивается статьей 3 Закона «О защите прав потребителей» посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

В связи с этим представляется, что курс потребительского права мог быть представлен в рамках среднего (полного) общего образования отдельным ФГОСом, поскольку его конкретизация будет способствовать формированию в обществе слоя цивилизованных потребителей, способных предъявлять рынку в целом и предпринимателям в частности обоснованные требования и добиваться от них добросовестного ведения бизнеса и качественного обслуживания потребителей.

В целях расширения круга знаний у школьников в области экономики и финансов с 2004 г. в Российской Федерации фондом «Институт фондового рынка и управления» (ИФРУ), Национальным институтом финансового рынка и управления (НИФРУ) и ОООП «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ФинПотребСоюз) совместно с Роспотребнадзором проводится Всероссийская олимпиада по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников.

За прошедшие годы удалось придать школьному состязанию серьезную потребительскую направленность. Мероприятие стало одним из важных элементов воспитания молодого потребителя финансовых услуг.

Ежегодно в олимпиаде принимают школьники практически из всех регионов страны. Интерес подрастающего поколения к изучению финансового рынка возрастает с каждым годом. По данным фонда «ИФРУ», XII Олимпиада (2016/2017 гг.) отмечена рекордным количеством участников (более 8 200 человек из 84 регионов России), что является абсолютным рекордом за все время ее проведения.

Для формирования дополнительной мотивации местных администраций к активному участию регионов в олимпиаде и повышению финансовой грамотности проводятся выездные региональные туры в городах с наибольшим количеством зарегистрировавшихся и прошедших во второй этап участников.



Благодаря участию в региональных турах, учащиеся значительно расширяют круг своих знаний в области финансовой грамотности, формируют цельные представления о процессах, связанных с бизнесом и предпринимательской деятельностью, встречаются с местными органами власти.

Параллельно с работой основных площадок активное участие в проведении семинаров, лекций, круглых столов принимают преподаватели, заинтересованные в объединении усилий, направленных на развитие финансовой потребительской культуры в целях просвещения подрастающего поколения и профилактики ошибочного, рискованного поведения при пользовании финансовыми услугами.

В 2016 г. — январе 2017 г. такие мероприятия были проведены в следующих регионах: в Тюменской, Ростовской, Волгоградской областях, Пермском, Ставропольском, Краснодарском краях, Республике Башкортостан.

Олимпиада проводится по общеобразовательному предмету «Экономика». В задания олимпиады включены творческие конкурсы, связанные с профильной областью предметных знаний, которые составляются специалистами и экспертами финансового рынка. Активное участие в подготовке вопросов и заданий принимают профессиональные участники финансового рынка: ПАО «Московская биржа», ООО «УК Райффайзен Капитал», ПАО «МТС Банк» и другие.

Финальные мероприятия проходят в Москве, куда приезжают школьники более чем из 80 субъектов Российской Федерации общей численностью до 250 человек на 6 дней. Школьники проходят подготовительное обучение в формате лекций, которые проводят высококвалифицированные специалисты Высшей школы экономики, Роспотребнадзора, Банк России, ОАО «Сбербанк России», ОАО «Московская Биржа ММВБ — РТС», ООО «УК Райффайзен Капитал», ПАО «МТС-Банк».

Организуются экскурсии в Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, в Московскую областную думу, на Московскую биржу.

Победители олимпиады получают дополнительные возможности для личностного развития: они проходят дополнительную подготовку для участия в международных олимпиадах, их приглашают к участию в летних профильных лагерях, они получают льготы при поступлении в вузы. В отдельных регионах распространена практика выделения губернаторских стипендий и премий. Стипендиальные программы для школьников предлагают также негосударственные благотворительные фонды.



Кроме того, Всероссийская олимпиада по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников включена в перечень олимпиад и иных конкурсных мероприятий, по итогам которых присуждаются премии для поддержки талантливой молодежи.

Победителями XI Олимпиады, проводившейся в период 2015–2016 гг., стали представители Республики Башкортостан, г. Москвы, Воронежской, Московской, Тульской, Омской, Липецкой областей.

Также с целью изначального привития школьникам грамотного потребительского поведения Банк России и Минобрнауки России в 2016 г. подписали межведомственное соглашение о сотрудничестве в области повышения финансовой грамотности населения Российской Федерации.

На основании предложений Банка России Минобрнауки России включило в примерные основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования модуль по основам финансовой грамотности. Ведется работа над примерными программами среднего профессионального образования.

Создан учебно-методический комплект «Основы финансовой грамотности» (далее — УМК), прошедший экспертизу Банка России, Российской Академии образования, Минобрнауки России и Экспертного совета по финансовой грамотности при Банке России. УМК издан АО «Издательство «Просвещение». На основании рекомендаций органов исполнительной власти 62 субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, сформирован перечень из 124 пилотных школ, в которых при поддержке Банка России планируется ввести урок по финансовой грамотности. В 60 пилотных школ на безвозмездной основе уже направлено 1 765 комплектов УМК.

## 5.2. О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ И ПУНКТОВ РОСПОТРЕБНАДЗОРА В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Помимо образовательного компонента права потребителей на просвещение не менее значима его вторая составляющая, закрепленная Законом «О защите прав потребителей», предусматривающая организацию системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Последнее особенно актуально в тех секторах потребительского рынка (жилищное строительство, потребительское кредитование граждан, туризм, предоставление платных медицин-



ских услуг и других), где зачастую идет тотальная эксплуатация правовой неграмотности граждан, когда, например, в договор о предоставлении кредита включаются скрытые проценты, навязываются услуги страхования, или возложение бремени оплаты за жилое помещение и коммунальные услуги на участника долевого строительства до возникновения у него права собственности на квартиру, или реализация таймшер-сертификатов (т. е. право проживания в апартаментах в определенное время) под видом туристических путевок, или всевозможные предложения бесплатно воспользоваться медицинскими или косметологическими услугами (массаж, пилинг, уход за волосами и пр.) с предложением заключить договор на предоставление аналогичных услуг на сумму, во много раз превышающую финансовые возможности потребителей, и др.

Поэтому информирование и консультирование граждан, представляющие собой два вектора просветительской деятельности, являются приоритетными для всех участников национальной системы защиты прав потребителей.

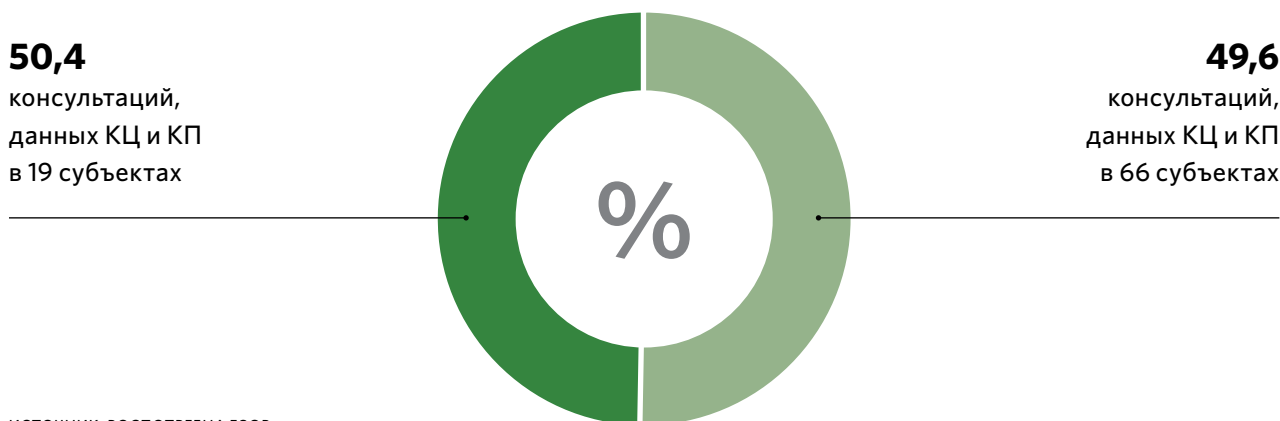
Практически с самого начала создания Роспотребнадзора все эти годы во всех субъектах Российской Федерации работают общественные приемные, организованы и функционируют телефонные горячие линии.

В целях принятия дополнительных комплексных мер, направленных на реализацию права потребителей на просвещение в 2009 г. руководителем Роспотребнадзора был издан приказ о создании на базе Центров гигиены и эпидемиологии структурных подразделений, реализующих функции консультационных центров для потребителей.

В настоящее время в системе Роспотребнадзора функционирует 649 консультационных центров и пунктов, при этом за весь период их работы проведено почти 3,8 млн мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей. Помимо консультирования гражданам оказывается практическая помощь по составлению исков, претензий и иных процессуальных документов, а также проведения потребительской экспертизы товаров и услуг по заявлениям граждан.

Анализ обращений в консультационные центры и пункты показывает, что наиболее актуальными для потребителей продолжают оставаться следующие сегменты потребительского рынка: продажа технически сложных товаров (в том числе бытового назначения), мобильные телефоны, жилищно-коммунальные услуги, продажа мебели, продовольственных товаров, обувь, финансовые и бытовые услуги.

РИС. 5.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА КОНСУЛЬТАЦИЙ В КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ ЦЕНТРАХ И ПУНКТАХ ПО СУБЪЕКТАМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



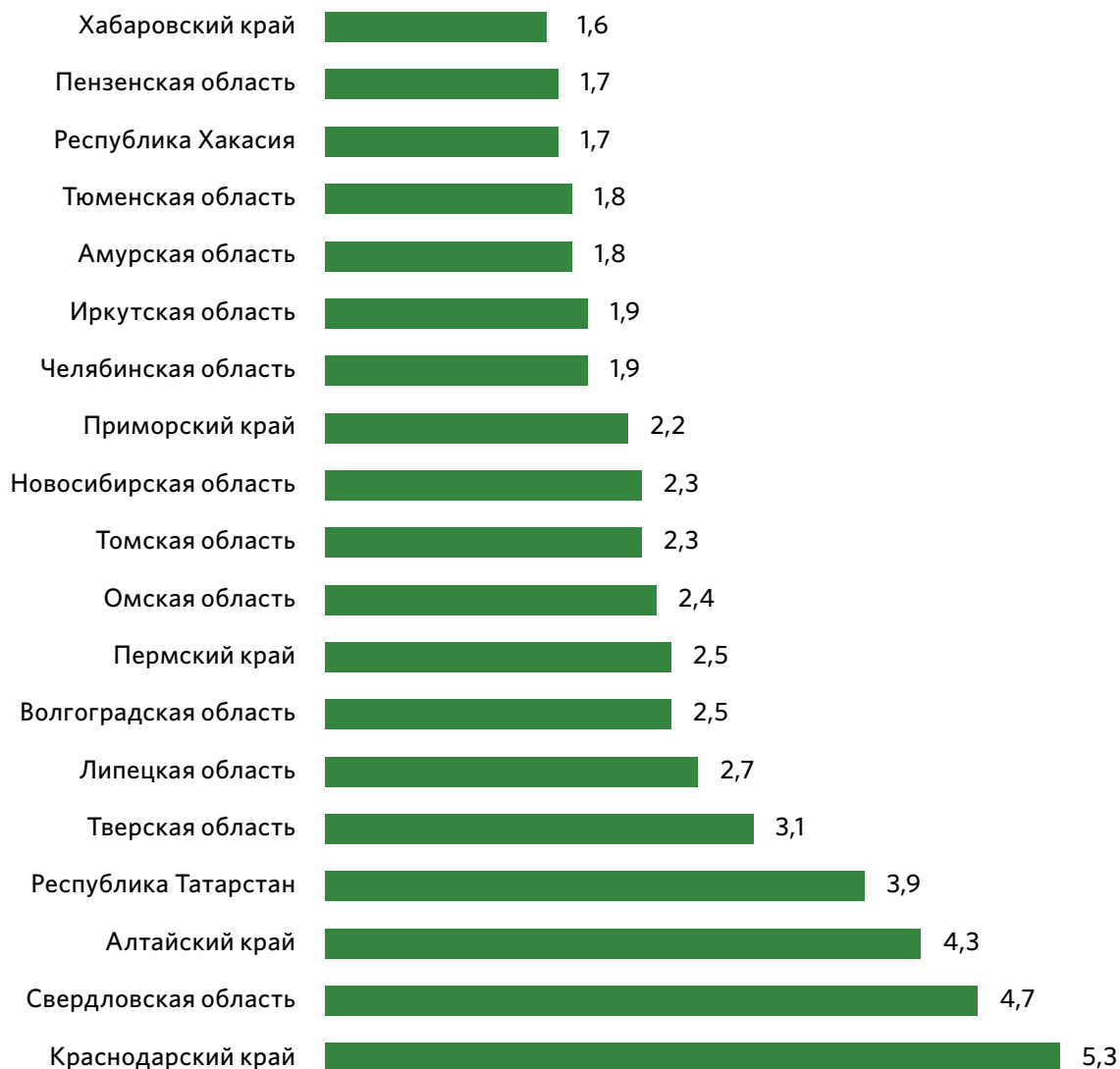
ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

При этом 50 % консультаций потребителей от их общего числа по Российской Федерации в течение 2015–2016 гг. оказано в 19 консультационных центрах таких регионов, как Краснодарский край, Свердловская область, Алтайский край, Республика Татарстан, Омская область, Липецкая область, Тверская область, Новосибирская область, Иркутская область и др. (см. рис. 5.1 и 5.2).

Проанализировав данные, представленные Федеральным центром гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора, и сопоставив их с данными о количестве общественных объединений потребителей, представленными Министерством юстиции Российской Федерации, можно сделать определенный вывод. Количество консультаций, проведенных специалистами консультационных центров Роспотребнадзора при пересчете на 100 тыс. жителей, выводит на первые позиции те регионы, где общественные объединения потребителей отсутствуют либо представлены в минимальном количестве. Это видно на примере Камчатского края (1 367 консультаций на 100 тыс. жителей при наличии трех общественных объединений потребителей), Чукотского автономного округа (1200/0), Республики Хакасия (1128/18), Амурской (830/4), Тверской (868/3), Липецкой (841/13) и других областей.

Тот факт, что в консультационные центры и пункты в субъектах Российской Федерации обращаются все больше потребителей (и их число только растет), говорит о том, что уровень потребительской культуры населения повышается. Потребители хотят знать свои права, и первоочередная задача работников консультационных центров и пунктов — донести до потребителей эти знания. Отсутствие или минимальное присутствие на территории субъекта Российской Федерации общественных объединений потребителей усложняет эту задачу.

РИС. 5.2. НАИБОЛЬШИЕ ПОКАЗАТЕЛИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ ЦЕНТРАХ И ПУНКТАХ В 19 СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, %



ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

### 5.3. ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Важнейшим информационным поводом для создания дополнительных условий, обеспечивающих развитие правовой грамотности и правосознания потребителей, повышение уровня их осведомленности о характере, способах, пределах осуществления и защиты своих прав и охраняемых законом интересов, а также для проведения соответствующих разнообразных просветительских акций является отмечаемый мировой общественностью 15 марта Всемирный день прав потребителей.

Тематику Всемирного дня защиты прав потребителей ежегодно определяет Международная федерация потребительских организаций (СІ).

На протяжении трех лет начиная с 2010 г. внимание мирового сообщества было привлечено к теме защиты прав потребителей финансовых услуг, недостаточный уровень которой являлся одним из катализаторов финансового кризиса.

Соответственно, в 2010 г. Всемирный день защиты прав потребителей проходил под девизом «Our money. Our rights» («Наши деньги. Наши права»), в 2011 г. — под девизом «Consumers for fair financial services» («Потребители за честные финансовые услуги»).

Девизом 15 марта 2012 г. был определен слоган «Our money, our rights: campaigning for real choice in financial services» («Наши деньги, наши права: кампания за правильный выбор на рынке финансовых услуг»).

«Потребительское правосудие сегодня» («Consumer Justice Now!») — такая тема Всемирного дня защиты прав потребителей 2013 г. была связана со стремлением мировой общественности привлечь внимание населения к проблемам, существующим в данной сфере, в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав.

В 2014 г. этот день прошел под девизом «Укрепим наши телефонные права! Правосудие для потребителей мобильной связи» («Fix Our Phone Rights! Justice for mobile consumers»).

В 2015 г. девиз был сформулирован так: «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании» («To focus on consumers' rights to healthy food»).

Особое внимание в работе, приуроченной ко Всемирному дню защиты потребителей, было уделено проведению информационно-просветительской работы среди молодежи, поскольку именно эта категория населения Российской Федерации является основным потребителем так называемого фастфуда.

Чрезмерное использование антибиотиков в сельском хозяйстве является одной из главных причин растущей устойчивости к ним. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) предупреждает, что без принятия экстренных мер человечество скоро вступит в постантибиотическую эру, в которой самые обычные инфекции и незначительные травмы станут смертельно опасными.

Неслучайно поэтому в 2016 г. Всемирный день защиты прав потребителей прошел под девизом «Исключить антибиотики из меню» («Campaign to get antibiotics off the menu»).

В 2017 году CI призвал сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложил в качестве девиза слоган «Consumer Rights in the Digital Age» — «Потребительские права в цифровую эпоху».



#### 5.4. О РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА МИНФИНА РОССИИ И ВСЕМИРНОГО БАНКА «СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (далее — Проект) реализуется с лета 2011 г.

Целями Проекта являются повышение финансовой грамотности граждан Российской Федерации (особенно среди учащихся школьного возраста и студентов, а также среди активных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов) и укрепление основы для совершенствования защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг.

Целевая аудитория Проекта включает две основные группы: будущие активные пользователи финансовых услуг (учащиеся школьного возраста и студенты) и активные и потенциальные потребители финансовых услуг с низким и средним уровнем дохода.

Помимо непосредственной целевой аудитории, населения, мероприятия Проекта направлены на повышение потенциала институциональных участников: федеральных, региональных и местных органов власти, образовательных учреждений, средств массовой информации, организаций работодателей; НПО, занимающихся защитой прав потребителей в сфере финансовых услуг; организаций, предоставляющих финансовые услуги, и т. п.

Роспотребнадзор активно участвует в Проекте с момента его подготовки, а также является одним из ключевых его бенефициаров.

Тираж в 7,5 млн буклетов «Хочу. Могу. Знаю» и плакатов, освещающих основные варианты финансовых услуг и их грамотное использование для потребителей, распространен Роспотребнадзором среди населения примерно за год (с сентября 2015 г.); в конце 2016 г. прошло распространение еще одного тиража буклетов (150 тыс.) по дополнительной теме «Персональное банкротство»; также распространены 3 тыс. плакатов, посвященных банкротству (см. рис. 5.3).

Пилотные регионы Проекта (Калининградская и Волгоградская области) с 2011 г. являются основными апробационными площадками в рамках Проекта. В 2013 г. для участия в Проекте дополнительно были отобраны семь других регионов: Республика Татарстан, Алтайский, Краснодарский, Ставропольский края, Архангельская, Саратовская, Томская области. Со всеми девятью регионами — участниками Проекта заключены трехсторонние Договоры о реализации Проекта между Минфином России, ФРП и высшим исполнительным органом государственной власти региона (см. рис. 5.4).

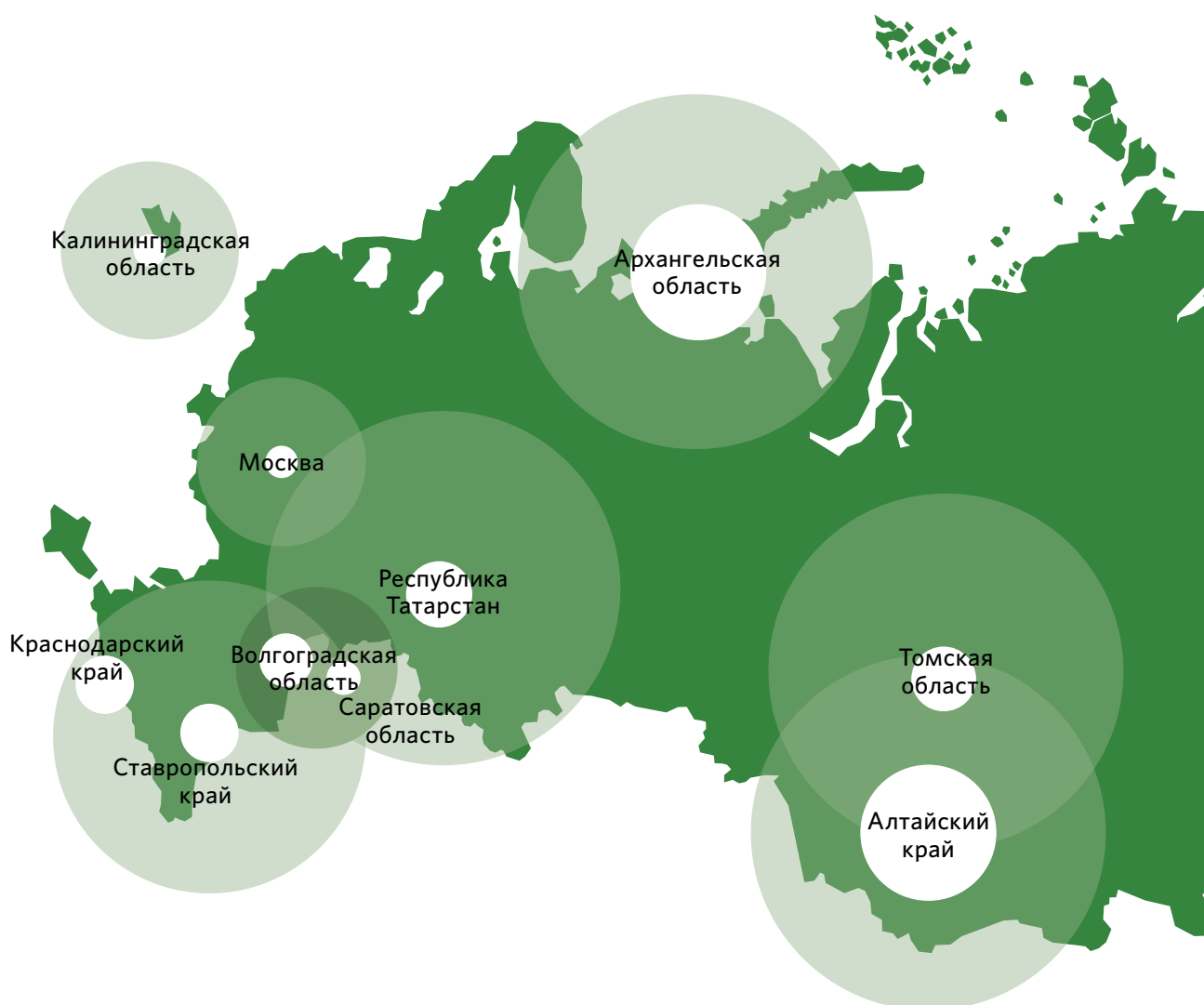
РИС. 5.3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТИРАЖА ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ ПРОЕКТА, %



В соответствии с требованиями договоров в данных регионах приняты региональные программы повышения финансовой грамотности (далее — Региональные программы).

Региональные программы разработаны и реализуются с участием региональных администраций, образовательных учреждений, финансовых институтов и включают оказание образовательных и консультационных услуг в области финансовой грамотности целевым группам Проекта, региональную информационную кампанию, поддержку защиты прав потребителей, а также систему мониторинга и оценки результатов. В регионах Проекта формируется кадровый, инфраструктурный и информационный потенциал, способный эффективно реализовывать задачи повышения финансовой грамотности населения, а также создаются условия для устойчивого развития Проекта и тиражирования его результатов на другие регионы России. Финансирование мероприятий региональных программ проводится как за счет средств Проекта, так и за счет средств региональных бюджетов.

РИС. 5.4. РЕГИОНЫ — УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА



ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

В реализации региональных программ повышения финансовой грамотности участвует широкий круг региональных сообществ: органы исполнительной власти, учебные заведения, неправительственные организации, финансовый сектор, СМИ.

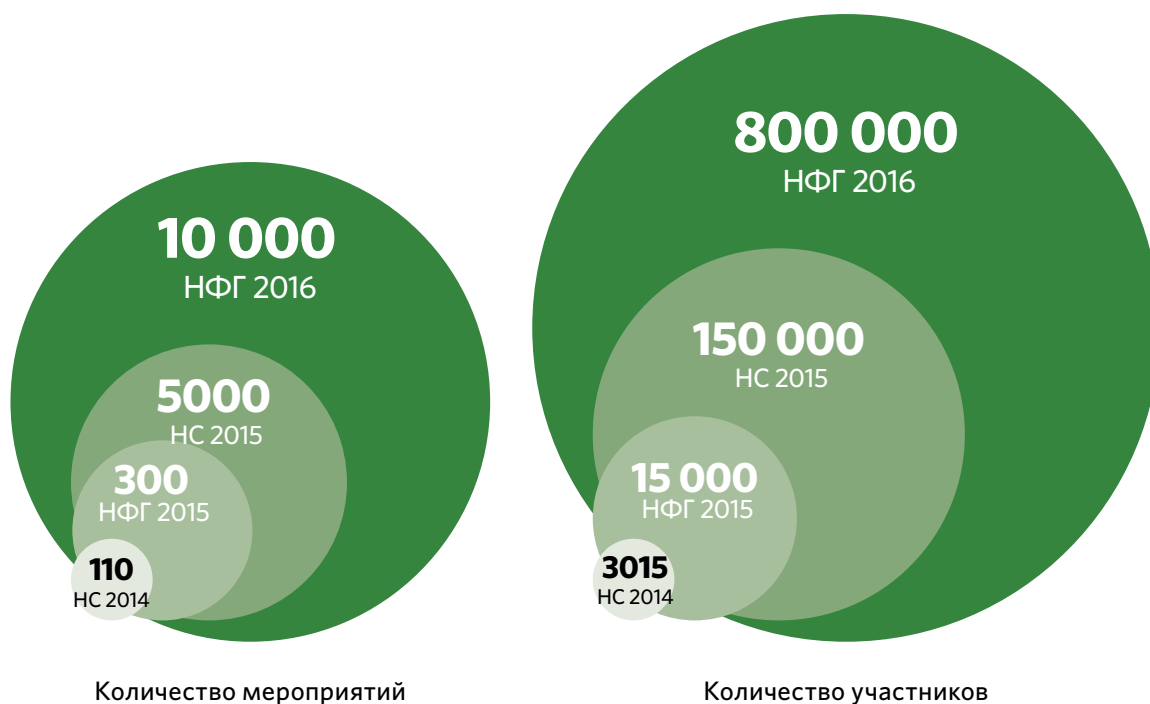
Одними из важнейших мероприятий, проводимых в рамках Проекта, являются Неделя сбережений и Неделя финансовой грамотности детей и молодежи, для организации которых было подготовлено около 1 000 сертифицированных тьюторов. Они активно проводят занятия с различными категориями населения как на территории регионов — участников Проекта, так и в других субъектах Российской Федерации. Также создана сеть партнеров недель (в настоящий момент более 30 партнеров), в качестве которых выступают федеральные и региональные коммерческие банки, обществен-



ные организации, работодатели крупных и средних предприятий, образовательные организации регионов (см. рис. 5.5).

За период 2011–2016 гг. проведены две волны всероссийского социологического исследования уровня финансовой грамотности населения, которое включало в себя целевые группы Проекта. В 2015 г. была проведена вторая (повторная) волна исследования в пилотных регионах, которая показала прирост по ключевым показателям конечных результатов Проекта по обеим целевым группам (учащиеся школьного возраста и студенты — будущие активные пользователи финансовых услуг и активные и потенциальные потребители финансовых услуг с низким и средним уровнем дохода).

РИС. 5.5. ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ НЕДЕЛЬ СБЕРЕЖЕНИЙ (НС) И НЕДЕЛЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ (НФГ), 2014–2016 гг.



ИСТОЧНИК: МИНФИН РОССИИ

#### Результаты исследований показали, что:

- доля представителей целевых групп, понимающих важность наличия «финансового буфера» («подушки безопасности») на случай чрезвычайных и кризисных жизненных ситуаций, показала прирост у взрослого населения — с 31 до 33 % и значительный прирост у школьников и студентов — с 55 до 76 %;
- доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, сравнивающих



альтернативные предложения, прежде чем брать кредит, показала прирост с 59 до 62 % (измеряется только у взрослого населения);

- доля представителей вышеуказанных целевых групп населения, знающих о том, какие действия административного и юридического характера нужно предпринимать в случае нарушения их прав со стороны финансовых организаций, показала прирост с 39 до 41 %.

Необходимо отметить, что разработанную в рамках Проекта модель взаимодействия территориальных органов Роспотребнадзора, министерств финансов, а также отделов по защите прав потребителей в структуре местных органов власти, апробированную в пилотных территориях, возможно использовать не только в сфере финансовых услуг, но и в других секторах потребительского рынка.

Один из важных результатов Проекта — разработка Национальной стратегии повышения финансовой грамотности (Нацстратегия).

Важным механизмом реализации Нацстратегии станет создание партнерств с привлечением финансового сектора, бизнеса, образовательных и общественных организаций. В ходе подготовки Нацстратегии данный механизм был успешно пропилотирован в рамках Всероссийской недели сбережений (в конце 2015 г. и осенью 2016 г.). Тридцать организаций подписали партнерские соглашения о принципах взаимодействия в проведении Всероссийских недель финансовой грамотности и сбережений, исключении рекламы своих продуктов и других коммерческих целей (в том числе такие ведущие финансовые организации страны, как «Альфабанк», «Почтабанк», «Ингосстрах»). Разработан кодекс этического сотрудничества, который вошел в основу этих соглашений. Положения об этике сотрудничества включены в Нацстратегию. Минфин России и Банк России подписали соглашение об информационном взаимодействии при реализации программ по повышению финансовой грамотности населения. Минфин России и ПАО «Сбербанк» также подписали Меморандум о сотрудничестве в области содействия повышению уровня финансовой грамотности населения в Российской Федерации.

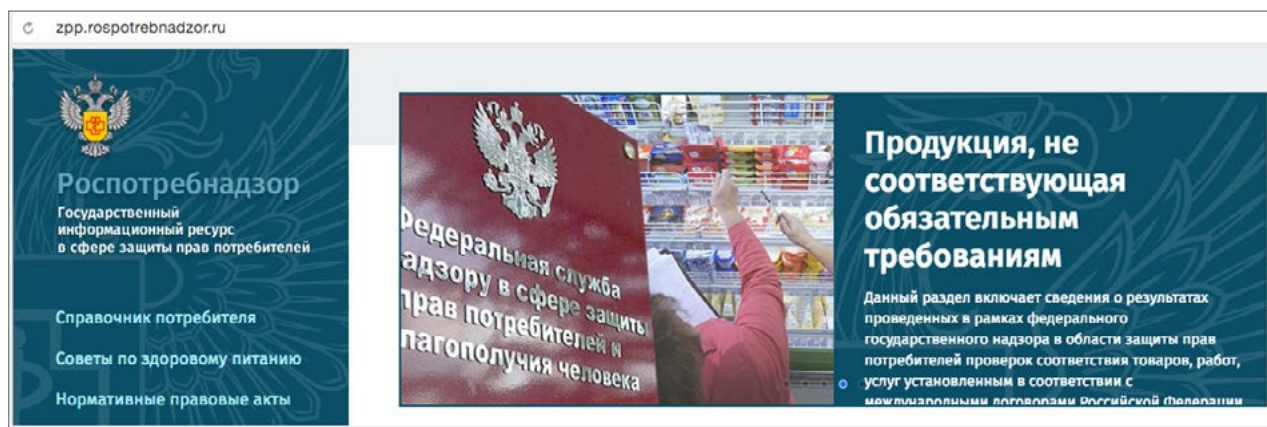
Меморандум о сотрудничестве в области защиты прав потребителей финансовых услуг подписан также между Роспотребнадзором и Банком России.

Итогом реализации Нацстратегии станет сформированная система мер, направленная на повышение финансовой грамотности населения в Российской Федерации, повышение качества финансового образования и информирования граждан по вопросам управления личными финансами, личной финансовой безопасности и защиты прав потребителей финансовых услуг. В общественном сознании должен сформироваться позитивный образ финансово грамотного российского гражданина, который не только в состоянии прочесть до

конца договор об оказании финансовой услуги и рассчитать сложные проценты, но и имеет ответственный тип поведения на финансовом рынке и приобретенные финансовые способности, в том числе осуществляет долгосрочное планирование личных финансов (финансов домохозяйства) на всех этапах жизненного цикла.

### 5.5. О ГОСУДАРСТВЕННОМ ИНФОРМАЦИОННОМ РЕСУРСЕ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потенциально мощным драйвером роста потребительской осведомленности о собственных правах и обязанностях, о недобросовестных практиках, некачественных товарах, о субъектах национальной системы защиты прав потребителей должен стать созданный в 2016 г. Государственный информационный ресурс [www.zpp.rospotrebnadzor.ru](http://www.zpp.rospotrebnadzor.ru).



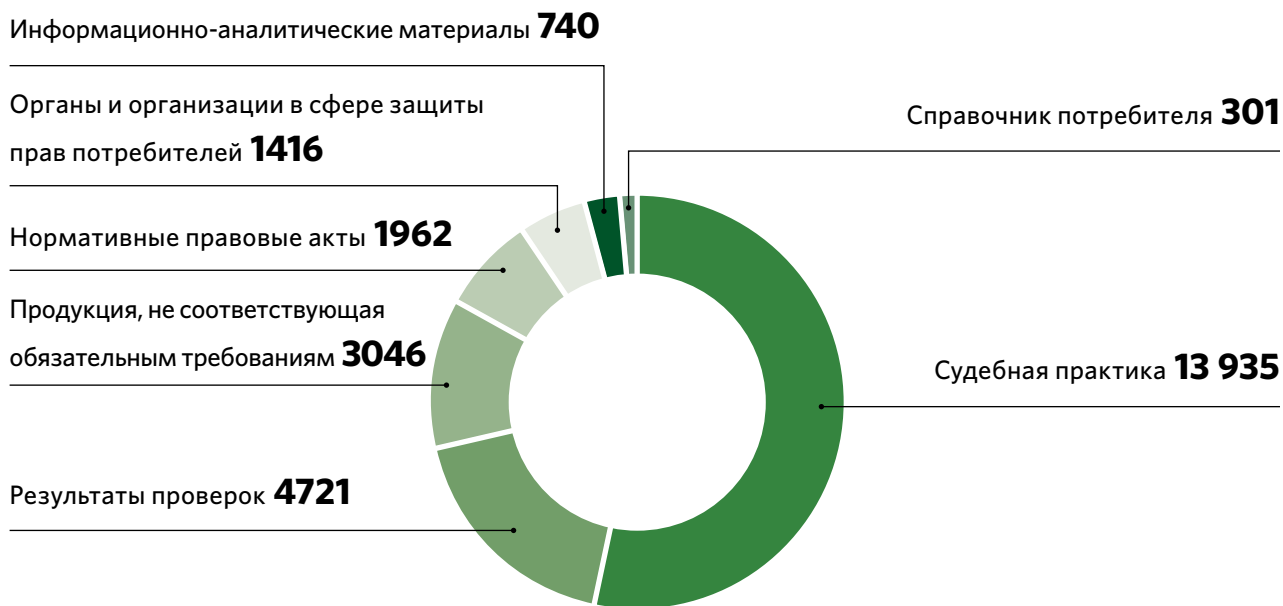
На данном портале размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, включая международные и региональные правовые акты, находящиеся на обсуждении законопроекты.

В открытом доступе опубликована информация по всем органам и организациям Роспотребнадзора, а также общественным объединениям по защите прав потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку.

Отдельного внимания заслуживают опубликованные в открытом доступе сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. Также размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

РИС. 5.6. ТЕМАТИЧЕСКОЕ НАПОЛНЕНИЕ МОДУЛЯ ГИС ЗПП



ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

Модуль «Результаты проверок» содержит гиперссылку на ФГИС «Единый Реестр Проверок» Генеральной прокуратуры Российской Федерации.  
Дополнительные модули и разделы: «Советы по здоровому питанию», «Виртуальная приемная», «Поиск», «Панель администратора», «Для сотрудников».

По состоянию на 30 декабря 2016 г. все модули подсистемы ГИС ЗПП имеют соответствующее тематическое наполнение, всего размещен (опубликован) 26 121 материал в семи модулях (см. рис. 5.6).

Общее количество посещений Ресурса (просмотров загрузок страниц Ресурса) на начало 2017 г. составило **1 127 567**.

## 5.6. ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

Как уже отмечалось выше, по мере глобального развития такого сегмента потребительского рынка, как электронная коммерция, и вовлечения в него все большего числа активных пользователей Интернетом (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) стали заметнее проявляться проблемы незнания российскими потребителями своих прав, умело эксплуатируемые в повседневной практике недобросовестными участниками рынка в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

По данным исследования «Экономика Рунета», объем онлайн-торговли на 2016 г. составляет 598 млрд руб. Во многом этот рост продиктован продолжающимся перемещением покупателей из классических офлайн-магазинов в онлайн. Пользователи связывают такой рост популярности интернет-магазинов с удачной ценовой политикой и более широким ассортиментом по сравнению с обычными магазинами. Однако многие все еще опасаются совершать покупки в Сети по ряду причин. Самые часто встречающиеся страхи — это возможность получения бракованного товара или товара низкого качества (53 %), кражи данных банковской карты или электронного кошелька (26 %) и отказа в возврате (25 %)<sup>27</sup>.

Поэтому на современном этапе так важно сделать акцент в информационно-консультативной работе всех уровней национальной системы защиты прав потребителей именно на этом сегменте потребительского рынка.

По данным Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ), индекс цифровой грамотности россиян в целом в 2016 г. вырос на 6,3 % по сравнению с 2015 г. и на данный момент составляет 5,42 пункта по десятибалльной шкале<sup>28</sup>.

В этой связи потребителям необходимо повышать цифровую грамотность как умение пользоваться всем спектром интернет-технологий, куда входит не только умение сделать покупку в интернет-магазине, но и умение искать информацию, правильно ее оценивать, и вдобавок — навыки защиты от интернет-угроз.

Время, проводимое в Сети, особенно молодым поколением, неуклонно растет, в том числе за счет мобильных устройств и мобильного Интернета.

При этом в Сети не только множество нужной информации, но и полно угроз. Пользуясь интернет-банкингом, делая покупки в онлайн-магазине, потребитель рискует потерять свои личные данные. Поэтому важно довести до пользователей не только тот объем информации, который предусмотрен потребительским законодательством, но и предупредить их о действиях сетевых мошенников, например, использующих фишинг (электронное письмо, маскирующееся под официальное письмо от банка или известного онлайн-магазина), и тем самым минимизировать риски, связанные с материальными потерями потребителей.



Элемент дизайна сайта [цифровая грамотность.рф](http://цифроваяграмотность.рф) (проект РОЦИТ)

<sup>27</sup> [www.wiki.rocit.ru/articles/november-is-the-month-profitable-shopping-or-internet-fraud/](http://www.wiki.rocit.ru/articles/november-is-the-month-profitable-shopping-or-internet-fraud/)

<sup>28</sup> [www.rocit.ru](http://www.rocit.ru)

Другая проблема — цифровая грамотность людей пожилого возраста, пенсионеров, которая на сегодняшний день явно недостаточна. Современная жизнь требует цифровой компетентности даже от тех, кто активную часть своей жизни уже прожил. Новые сервисы коммерческих и государственных структур разрабатываются как цифровые «по умолчанию». Особенно это заметно в сфере различных услуг связи, в первую очередь мобильной, активными пользователями которой в последние годы являются люди пожилого возраста. Поэтому необходимо повысить осведомленность пожилой аудитории о преимуществах цифровых знаний и цифровых сервисов. Проще говоря, сделать погружение в цифровую среду привлекательным и полезным для пенсионеров.

Таким образом, цифровая компетентность — это не просто вопрос использования IT-технологий, а общесоциальная проблема, решение которой возможно путем эффективного взаимодействия Роспотребнадзора с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, муниципалитетов, общественных объединений потребителей и профессиональных ассоциаций интернет-компаний.

## 5.7. ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ В ОТНОШЕНИИ КАЧЕСТВЕННЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ТОВАРОВ

В целях развития институтов повышения качества российской продукции распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2015 г. № 780-р учреждена автономная некоммерческая организация «Российская система качества» (Роскачество), одним из направлений работы которой является сбор и анализ информации об опыте повышения качества продукции, продвижения товаров на внутренний и внешние рынки.

Деятельность Роскачества связана с разработкой и проведением мероприятий (в частности, информирования), направленных на содействие приобретателям, в том числе потребителям, в выборе качественной продукции.

При проведении веерных исследований качества товаров эксперты Роскачества закупают образцы продукции там же, где их приобретают потребители, непосредственно в местах реализации, и отправляют их на испытания в независимые лаборатории по программе, разработанной совместно с ведущими научно-исследовательскими организациями, экспертным сообществом, отраслевыми объединениями.

Полученные результаты испытаний обсуждаются с потребителями и производителями и доводятся до потребителей через



Рис. 5.7.  
Знак качества,  
наносимый  
на упаковку  
продукции

подписку, социальные сети, форумы и СМИ, а также публикуются на официальном сайте [roskachestvo.gov.ru](http://roskachestvo.gov.ru).

Лучшим товарам после прохождения аудита производства присваивается Знак качества, наносимый непосредственно на упаковку продукции.

Новый «потребительский навигатор» позволяет россиянам делать осознанный выбор в пользу высококачественных товаров и отказаться от приобретения товаров с нарушениями. Таким образом, в результате своевременного информирования потребителей снижается вероятность приобретения ими товаров с нарушениями законодательства, а следовательно, предупреждаются нарушения прав потребителя.

Публикация результатов исследований приводит к активному движению на рынке, вытеснению некачественной продукции, росту уровня потребительской грамотности, то есть к защите прав потребителя на получение качественной продукции и услуг.

К выбору товарных категорий для исследований широко привлекается общественность, в том числе путем проведения открытых голосований на информационном портале Роскачества, в СМИ, а в будущем планируется продолжать такое взаимодействие с потребителем через разработанное мобильное приложение «Роскачество».





## ВЫВОДЫ

За последние годы в Российской Федерации проделана большая работа по построению, реализации и совершенствованию систем просвещения граждан. Создана институциональная среда, в рамках которой осуществляется взаимодействие всех уровней государственной власти, общественных организаций потребителей и бизнес-сообщества, направленное на поддержку правового просвещения потребителей. Успешно реализуется Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Создана автономная некоммерческая организация «Российская система качества», исследования которой позволяют предупредить потребителя о нарушениях, содействуют выбору качественных товаров. Вместе с тем уровень потребительской грамотности граждан и обеспечения их прав пока не в полной мере соответствует социальным запросам и современным вызовам агрессивных методов маркетинга, в первую очередь в сфере финансовых услуг и электронной коммерции. В этой связи очевидна необходимость дальнейшего продолжения совместной работы органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, развитие и распространение лучших практик в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев общества в целях обеспечения более эффективной защиты прав потребителей, гармоничного развития потребительского рынка и поддержания на нем устойчивого баланса интересов его участников.

Вместе с тем достигнутая задача информационной насыщенности Ресурса должна смениться новым вектором его развития, направленным на повышение удобства пользования Ресурсом, его информационной привлекательности с точки зрения актуальности и наглядности размещаемых материалов. Ресурс должен стать узнаваемой и востребованной точкой контакта потребителя с активными участниками национальной системы защиты прав потребителей, полностью раскрывая современные достижения и возможности информационно-технологической отрасли и интегрируя в себе цифровые сервисы, ориентированные на информирование потребителя и защиту его прав.





2 0 1 7



**Защита потребительских прав  
социально уязвимых слоев населения**

**О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



## 6.1. ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ СОЦИАЛЬНО УЯЗВИМЫХ СЛОЕВ НАСЕЛЕНИЯ НА МЕЖДУНАРОДНОМ УРОВНЕ И ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ЕЕ РЕШЕНИЮ

Основные идеи защиты прав потребителей возникли и развивались на основе понимания уязвимости потребителя в отношениях с субъектом, осуществляющим предпринимательскую деятельность.

Вместе с тем очевидно, что возможности различных потребителей по приобретению товаров, работ, услуг и отстаиванию своих потребительских прав не являются одинаковыми.

В соответствии с Международным стандартом ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» уязвимой группой является «группа людей, подверженных дискриминации или воздействию неблагоприятных социальных, экономических, культурных, политических обстоятельств или обстоятельств, связанных с состоянием здоровья, в связи с чем они не могут реализовать свои права или иным образом пользоваться равными возможностями».

В отчете European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation<sup>29</sup> при определении понятия «уязвимый потребитель» указано, что уязвимость (т. е. повышенная способность к получению травмы или причинению вреда) предполагает связь с понятием риска. Например, дети уязвимы, поскольку они зачастую не знают об опасностях, с которыми сталкиваются. Концепция уязвимости связана с возрастом (дети и пожилые люди), а также физическими и психическими способностями человека.

Существенное внимание проблеме защиты потребительских прав социально уязвимых слоев населения уделено в пересмотренных Руководящих принципах Организации Объединенных Наций по защите интересов потребителей, утвержденных в декабре 2015 г. Генеральной Ассамблеей ООН.

**Так, в пункте 5 Руководящих принципов установлено, что они призваны обеспечить удовлетворение следующих законных потребностей:**

- доступа потребителей к товарам и услугам первой необходимости;
- защиты потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении.

Кроме того, государствам-членам предписано уделять особое внимание обеспечению того, чтобы меры по защите интересов потребителей осуществлялись на благо всех слоев населения,

<sup>29</sup> [www.anec.eu/attachments/anec-child-2011-g-111final.pdf](http://www.anec.eu/attachments/anec-child-2011-g-111final.pdf)

особенно сельского населения и населения, живущего в условиях нищеты (п. 8 Руководящих принципов).

Коммерческим предприятиям рекомендовано не допускать практику, которая причиняет ущерб потребителям, особенно потребителям, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении (п. 11 Руководящих принципов).

Пункт 38 Руководящих принципов предлагает учесть, что правовые и/или административные меры, позволяющие потребителям прибегать к средствам правовой защиты, должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными, не сопряженными со значительными расходами и доступными, а при их реализации надлежит особо учитывать интересы потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении.

При разработке программ просвещения и информирования потребителей особое внимание надлежит уделять нуждам потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, как в сельских районах, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных потребителей (п. 42 Руководящих принципов).

Обращаясь к Политике Европейского союза в области защиты прав потребителей, можно увидеть, что вопросы защиты потребительских прав уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимосвязаны. Ключевыми идеями данной Политики выступают: признание необходимости более надежной защиты для уязвимых групп (возраст, здоровье, пол, раса и т. д.), создание правовой базы для защиты/поддержки путем установления более высоких или более удобных стандартов для них, содействие реинтеграции через повышение доступности публичных (финансовых, коммунальных и иных) услуг.

При этом последнее положение соотносится с пунктом 77 Руководящих принципов, в которых определено, что потребности потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении, должны учитываться при обеспечении всеобщего доступа к публичным услугам.

Национальный опыт и опыт отдельных государств показывает, что наиболее эффективной является система отраслевых мер защиты уязвимых потребителей.

Так, например, наиболее проработанной в Европейском союзе является проблематика защиты интересов уязвимых потребителей в сфере электроэнергетики<sup>30</sup>.

В целом уязвимый потребитель может быть определен как лицо, которое по объективным причинам, обусловленным социальными или личными факторами, находящимися за пределами его

<sup>30</sup> Источник:  
НП «Совет рынка»,  
[www.np-sr.ru/n/  
SR\\_0V022543](http://www.np-sr.ru/n/SR_0V022543)



контроля, не в состоянии оплатить счет за электроэнергию. Вследствие неуплаты эти лица подвергаются риску отключения электропитания.

Термин «уязвимый потребитель» в электроэнергетике используется не во всех странах, однако системы поддержки потребителей, находящихся в стесненном материальном положении, или с определенными потребностями (инвалиды и т. п.), как правило, существуют. Организация подобных систем различается и зависит от социальной политики государства.

На практике политика по защите уязвимых потребителей является составной частью общей социальной политики или представлена в форме непосредственной помощи уязвимым категориям потребителей.

Некоторые страны выбрали целевую экономическую поддержку по конкретным видам ресурсообеспечения, таким как электропитание и газоснабжение, другие предпочли оказывать малообеспеченным категориям населения поддержку общего характера.

#### **Основными мерами в электроснабжении являются:**

- социальные тарифы;
- скидки;
- нормативы по поставке бесплатной электроэнергии;
- государственные льготы и субсидии;
- выдача талонов или гарантийных писем;
- особые регулируемые цены на электроснабжение для определенных категорий потребителей;
- гарантия неотключения (запрет отключения пенсионеров и инвалидов в зимнее время);
- комбинации тарифных и нетарифных механизмов предоставления помощи;
- борьба с энергетической бедностью, в частности, защита конечных потребителей в удаленных областях.

В свою очередь, в России аналогичным примером защиты уязвимых потребителей является институт компенсации расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг отдельным категориям граждан и выплаты субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. По данным информационной системы ГИС ЖКХ<sup>31</sup>, в 2015 г. доля семей, пользующихся субсидиями, составляла 6,1 %, а доля граждан, пользующихся социальной поддержкой, — 25 %.

Приведенный пример показывает тесную связь между социальной политикой государства (установление льгот и гарантий, возмещение выпадающих расходов), социальной ответственно-

<sup>31</sup> [www.dom.gosuslugi.ru/#!/grants](http://www.dom.gosuslugi.ru/#!/grants)

РИС. 6.1. СТАТИСТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГРАЖДАНАМИ СРЕДСТВ ПОДДЕРЖКИ ПО ОПЛАТЕ ЖКУ, %



ИСТОЧНИК: ГИС ЖКХ

стью бизнеса (предоставление льгот и следование установленным гарантиям) и политикой в сфере защиты прав потребителей как механизма, который институционально обеспечивает применение установленных правил (через механизмы информирования населения, мониторинга, контроля, принятия превентивных мер и мер ответственности).

## 6.2. КЛАССИФИКАЦИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА СОЦИАЛЬНО УЯЗВИМЫХ СЛОЕВ НАСЕЛЕНИЯ

Российское законодательство не устанавливает отдельное понятие и содержание термина «социально уязвимые слои населения». Исходя из международного опыта, к соответствующим слоям населения можно отнести следующие категории граждан.

1. Инвалиды — потребители, не имеющие полного доступа к товарам и услугам в силу инфраструктурной доступности, неадаптированности публичных услуг и сервисов для нужд людей с ограниченными возможностями.

По статистике, на 1 января 2017 г. общая численность инвалидов в Российской Федерации составила 12 751 тыс. человек (что составляет 8,7 % населения страны). При этом с 1998 г. количество инвалидов увеличилось более чем на 4 млн человек (соответствующая динамика отражена в таблице 6.1), но за последние 5 лет указанный рост прекратился и с 2012 г. наблюдается динамика по уменьшению данного показателя.

**ТАБЛИЦА 6.1. ДИНАМИКА ИЗМЕНЕНИЯ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА ИНВАЛИДОВ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

	<b>1998</b>	<b>2005</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Всего инвалидов, тыс. человек	9 560	11 538	13 189	13 082	12 946	12 924	12 751

источник: [www.gks.ru](http://www.gks.ru)

Уязвимое положение инвалидов как потребителей зачастую также связано с неготовностью организаций и индивидуальных предпринимателей участвовать в абилитации инвалидов, в непонимании проблем инвалидов обществом или пренебрежительном отношении к таким проблемам.

Только в территориальных органах Роспотребнадзора в 2016 г. было зафиксировано более 4,5 тыс. обращений инвалидов-потребителей, из них наибольшее количество обращений в Управлениях Роспотребнадзора по Алтайскому краю (2 134), по Республике Татарстан (956), по г. Москве (133) и по Ростовской области (133).

По оценкам общественных организаций инвалидов, большинство существующих жилых зданий и помещений не соответствуют

---

**ХАРАКТЕРНЫМ ПРИМЕРОМ** является обращение группы инвалидов по слуху (12 человек) в Республике Татарстан, которыми были приобретены туристические путевки с 07.08.2013 по 19.08.2013 по маршруту «Казань — Ростов-на-Дону — Казань» на теплоходе «Кабаргин», туроператором вышеуказанного тура является ООО «Самарские путешествия — С». Однако данный речной круиз не состоялся по причине ненадлежащего технического состояния судна. Всем присутствующим туристам на теплоходе была выдана справка, в которой ООО «Самарские путешествия» обязалось вернуть каждому туристу стоимость путевки в течение 30 дней, однако деньги не вернули. Управлением был инициирован иск в защиту группы инвалидов. Иск был удовлетворен: судом в пользу инвалидов взыскано 235 620 руб., также удовлетворено требование о компенсации морального вреда.

В Свердловской области за ненадлежащую организацию киноvideообслуживания потребителей маломобильных групп населения (МАУ «Дом культуры «Металлург», г. Верхняя Пышма), а именно отсутствие поручней, пандусов, подъемников в кинотеатре) Управлением Роспотребнадзора подан иск в защиту интересов неопределенного круга потребителей, который удовлетворен.

---

требованиям их доступности для инвалидов (ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»).

Уклонение от исполнения требований к обеспечению условий для доступа инвалидов к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 2 000 до 3 000 руб., на юридических лиц — от 20 000 до 30 000 руб. (ст. 9.13 КоАП РФ).

Анализ представленных территориальными органами Роспотребнадзора данных по количеству обращений отдельных категорий граждан-потребителей, чьи права нарушены за 2016 г., показал, что если в целом на 1 000 обращений (устных и письменных) приходится 7 случаев самостоятельного заявления Роспотребнадзором иска в суд в защиту пострадавшего потребителя, то при оказании помощи потребителям-инвалидам указанные полномочия используются в 2,5 раза чаще (18 поданных исков на 1 000 обращений).

2. Люди пожилого возраста (пенсионеры) относятся к социально уязвимым слоям населения, поскольку, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом, особенно в связи с приобретением инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские и т. п.). В отношении указанных категорий потребителей особую значимость приобретают требования потребительского

---

К СОЖАЛЕНИЮ, ПРИМЕРЫ 2008 И 2009 ГГ., когда грубые нарушения, допущенные авиаперевозчиками в отношении инвалидов, имели резонансный характер и широко освещались в СМИ (отказ в перевозке инвалиду-колясочнику в связи с отсутствием сопровождающего лица, а также аннулирование регистрации на рейс инвалиду по зрению), не перестали встречаться и в настоящее время. В мае 2016 г. в Санкт-Петербурге инвалид первой группы не смог попасть на матч чемпионата мира по хоккею, несмотря на то, что у него был пригласительный билет (права инвалида как потребителя были нарушены сотрудниками полиции, отказавшими ему в посещении стадиона). 11 августа 2015 г. девочку, у которой аутизм и ДЦП, пытались выгнать из кафе в Нижнем Новгороде. В июне 2016 г. общественный резонанс получили события в Астрахани, где детям-инвалидам был ограничен доступ к объектам культурного (кинотеатр «Остров Сокровищ») и спортивно-оздоровительного (спортивный зал и детский фитнес-центр) отдыха.

---



законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг.

По данным Росстата, в Российской Федерации на 1 января 2016 г. насчитывалось 42 729 тыс. пенсионеров, состоящих на учете в системе Пенсионного фонда Российской Федерации. Из них пенсионерами по инвалидности являются 2 267 тыс. человек.

По статистике Роспотребнадзора, потребители пожилого возраста только в 2016 г. более 15,5 тыс. раз обращались с жалобами на нарушение их прав.

Зачастую лица пожилого возраста становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с завышенными или несоответствующими действительности характеристиками (медицинские приборы, БАДы, косметические средства и т. п.).

Судебная защита пожилых потребителей также осуществляется в приоритетном порядке. В 2016 г. было подано 247 исков в защиту интересов потребителей-пенсионеров, что в пересчете на 1 000 обращений составляет 16 исков.

3. В свою очередь, дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, также относятся к категории социально уязвимых слоев населения, поскольку отсутствие жизненного опыта не позволяет им самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление, в то

---

ТАК, НАПРИМЕР, в связи с обращением ветерана на горячую линию Управления Роспотребнадзора по г. Москве Управлением организован выезд технической службы магазина совместно с представителем территориального отдела для установки и настройки на дому вновь приобретенного телевизора. Проведено консультирование ветерана по вопросам защиты прав потребителей на дому. Ветеран Великой Отечественной войны выразил устную благодарность оказавшим ему помощь лицам за неформальный подход к его обращению.

На территории г. Ирбита Свердловской области потребителям пожилого возраста посредством разносной торговли в нарушение Правил продажи отдельных видов товаров реализовывались на дому медицинские массажные приборы. Потребители были введены в заблуждение относительно потребительских свойств приборов, надлежащая консультация, в том числе о противопоказаниях, не осуществлялась. Иски, поданные Роспотребнадзором в защиту прав пожилых потребителей (9 исков), были удовлетворены.

---



время как законодательно они могут становиться приобретателями товаров и услуг с малолетнего возраста. Особенно актуальным этот вопрос становится в связи с развитием дистанционных каналов продаж, когда дети получают возможность совершать оплату покупок товаров, цифрового контента и услуг в сети Интернет.

По данным государственного доклада «О положении детей и семей, имеющих детей, в Российской Федерации»<sup>32</sup> за 2014 г., подготовленного Министерством труда и соцзащиты Российской Федерации, на 1 января 2015 г. численность детей и подростков в возрасте до 18 лет, постоянно проживающих в России, составила 27 374 тыс. человек.

Количество обращений в Роспотребнадзор по поводу нарушений прав несовершеннолетних потребителей не так велико (583 случая в 2016 г.), однако едва ли не каждый такой случай является резонансным и требует вмешательства со стороны контролирую-

<sup>32</sup> [www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/protection/256](http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/protection/256)

---

**ХАРАКТЕРЕН ПРИМЕР КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**, где в мае 2015 г. в Управление Роспотребнадзора поступили обращения граждан с просьбой обратиться в их интересах в суд с требованием к индивидуальному предпринимателю о возмещении вреда жизни, здоровью и компенсации морального вреда, вследствие употребления в Детском развлекательном центре «Империя Инков» в пищу детьми вместо напитка — чая «Липтон» мыльного раствора. По факту подключения к ситуации Роспотребнадзора с предпринимателя было взыскано в пользу двух пострадавших детей 120 000 руб., из них компенсация морального вреда составила 40 000 руб. каждому.

В другом случае во время прогулки несовершеннолетняя девочка — инвалид (страдающая аутизмом и церебральным параличом) вместе с сопровождающей в парке зашли в кафе с целью воспользоваться услугами данного заведения (приобрести питьевую воду), однако хозяин заведения отказал в продаже воды (заключении публичного договора) и потребовал от них удалиться в грубой форме. Без каких бы то ни было законных причин директор кафе не просто попросил гостей покинуть заведение, но и позвал на помощь сотрудников частного охранного предприятия. Между тем у людей, страдающих данными заболеваниями, в случае возникновения агрессии в их адрес возможно ухудшение здоровья. Управлением Роспотребнадзора Нижегородской области было подано исковое заявление в защиту нарушенных прав инвалида-ребенка, и Автозаводским районным судом было вынесено решение о взыскании денежных средств с ответчика в качестве компенсации морального вреда в размере 5 000 руб.

---



щих органов. Об этом говорит и чрезвычайно высокий показатель количества внеплановых проверок и административных расследований по такого рода обращениям: в 2016 г. почти в каждом втором случае было принято решение о проведении проверки фактов, изложенных в жалобах родителей. Для сравнения, в остальных случаях повод для проведения проверки усматривается административным органом только по одному из 11 поступающих обращений.

4. К иным категориям социально уязвимых слоев населения должны быть отнесены также одинокие и многодетные родители, жители сельской местности, удаленных и труднодоступных населенных пунктов; малоимущие и иные категории граждан — получателей государственной социальной помощи (в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» к таковым отнесены участники Великой Отечественной войны, отдельные категории ветеранов боевых действий и члены их семей и др.). При этом следует учитывать, что численность получателей мер социальной поддержки в денежной форме за последние 10 лет ежегодно возрастала — с 6,6 млн в 2006 г. до 25,4 млн в 2015 г. (рост в 3,8 раза).

Учитывая вышеизложенную статистическую информацию, не менее 80 млн граждан (более 50 % населения) формально подпадают под категорию социально уязвимых слоев населения. Такие показатели объективно свидетельствуют о том, что меры поддержки потребителей, относящихся к особым социальным категориям, должны быть взвешенными и продуманными, поскольку могут спровоцировать слишком высокую нагрузку на бизнес, а также государственные, муниципальные, общественные институты.

Вместе с тем из общего числа обращений потребителей в 2016 г. в органы Роспотребнадзора на долю социально уязвимых слоев населения приходится только 6,5 % обращений, из которых 1,4 % инвалиды и лица с ограниченными возможностями, что, возможно, свидетельствует о том, что не все граждане при обращении за защитой своих прав указывают на свой особый социальный статус. Или на самом деле они в Роспотребнадзор не обращаются в связи с тем, что в целом реже вступают в гражданско-правовые отношения, совершают меньше сделок, имеют принципиально иную структуру потребления (не приобретают дорогостоящие товары и услуги).

Как показывает практика работы в отдельных территориальных органах Роспотребнадзора, активная работа с населением, пропаганда и реализация особой защиты социально уязвимых категорий потребителей приводят к значительному росту количества обращений. В таблице 6.2 представлена информация о результатах работы с населением в наиболее активных в этом направлении территорий.

ТАБЛИЦА 6.2. ИНФОРМАЦИЯ О КОЛИЧЕСТВЕ РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К СОЦИАЛЬНО УЯЗВИМЫМ СЛОЯМ НАСЕЛЕНИЯ

Наименование территориального органа Роспотребнадзора	Количество обращений от социально уязвимых потребителей	Доля от общего количества обращений, %
Управление по Алтайскому краю	5 123	23,5
Управление по Республике Татарстан	2 438	11,2
Управление по Саратовской области	2 298	10,5
Управление по Ростовской области	2 207	10,1
Управление по Республике Алтай	1 373	6,3
Управление по Ставропольскому краю	647	3

ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

### 6.3. ПРОБЛЕМА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ДОСТУПНОСТИ ТОВАРОВ И УСЛУГ

Правительством Российской Федерации на протяжении нескольких лет активно совершенствуется законодательство по повышению потребительской доступности товаров и услуг, в том числе их физической доступности. Самое пристальное внимание уделено вопросам создания так называемой безбарьерной среды.

С 1 января 2016 г. в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов вступили в силу обязательные для исполнения всеми собственниками объектов и поставщиками услуг требования по созданию инвалидам равных со всеми их получателями условий жизнедеятельности и установлены правовые механизмы для поэтапного создания для инвалидов безбарьерной среды.

Определен порядок обеспечения доступности объектов, услуг и оказания помощи инвалидам во всех сферах их жизнедеятельности. Утверждены дорожные карты поэтапного создания безбарьерной среды для инвалидов на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Внесены необходимые изменения в административные регламенты предоставления населению государственных услуг.

В 2016 г. объем средств федерального бюджета на мероприятия по обеспечению инвалидов техническими средствами реабилитации составил 29,3 млрд руб. Аналогичный объем финансирования сохранен и в 2017 г.

В соответствии с требованиями законодательства у инвалидов должна быть возможность беспрепятственного пользования городскими, пригородными и междугородними электричками, а также беспрепятственный доступ к местам отдыха и предоставляемым в

них услугам. Речь идет об оборудовании их пандусами, дублировании информационных табличек на шрифте Брайля, предоставлении бесплатного сопровождающего и т. д.

Определена обязанность оператора связи обеспечить в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам связи, включая доведение работниками оператора связи информации об услугах связи до инвалидов иными, доступными им способами.

**На объектах связи инвалидам без взимания дополнительной платы оператором связи предоставляются следующие услуги:**

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации;
- помощь работников оператора связи при пользовании пользовательским оборудованием (оконечным оборудованием).

Появилась новая обязанность оператора связи — обеспечить возможность вызова экстренных оперативных служб инвалидами путем отправления коротких текстовых сообщений через подвижную радиотелефонную связь.

С 2013 г. виновные лица 1 300 раз привлекались к административной ответственности по части 3 статьи 14.8 КоАП РФ за непредставление потребителям (в том числе инвалидам, участникам ВОВ, участникам ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС) льгот и преимуществ, установленных законом.

Также следует учитывать, что проблема транспортной, инфраструктурной, информационной, финансовой недоступности товаров и услуг должна найти поддержку государственных и общественных институтов и через особо внимательное отношение к тому, как соблюдаются права потребителей-инвалидов и

---

**НАПРИМЕР, ОБЯЗАННОСТЬ** доводить до потребителей сведения о льготах, предусмотренных для отдельных категорий потребителей, установлены только Правилами оказания платных ветеринарных услуг и Правилами предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов. А сами такие льготы в социальном законодательстве названы мерами социальной поддержки (внеочередное или преимущественное пользование всеми видами услуг учреждений связи, культурно-просветительных и спортивно-оздоровительных учреждений, внеочередное приобретение билетов на все виды транспорта, внеочередное обслуживание предприятиями розничной торговли и бытового обслуживания).

---

иных маломобильных и социально уязвимых категорий граждан вообще и при реализации товаров и услуг дистанционным способом в частности. Рассмотрение обращений таких потребителей с жалобами в органы федеральной власти, местного самоуправления, общественные организации и принятие мер, направленных на реальную защиту заявителей, должно происходить в приоритетном порядке.

Соответствующие рекомендации о необходимости при решении вопроса о судебной защите прав потребителей учитывать социальный и имущественный статус потребителя, активизировать информационную работу в этом направлении, а также скорректировать планы организационных мероприятий на 2017-й и последующие годы уже были даны Роспотребнадзором своим территориальным органам.

**В свою очередь, в разрабатываемую в настоящий момент стратегию Банка России по повышению финансовой доступности включен отдельный подраздел о доступности финансовых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп граждан, для жителей удаленных и сельских районов. Защиту прав потребителей предлагается усилить по следующим направлениям:**

- устранение барьеров физической доступности офисов финансовых организаций;
- оценка и рекомендации по доработке интерфейсов приложений, предназначенных для дистанционного оказания финансовых услуг;
- формирование надлежащего отношения персонала финансовых организаций к людям с ограниченными возможностями для обеспечения их качественного обслуживания;
- разъяснение клиентам сути финансовых услуг и рисков, возникающих при их использовании;
- препятствование завышению стоимости финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями, исключительно на основании ограничений, присутствующих у данной категории лиц.

Идеи продовольственной доступности в настоящее время заложены в Концепции развития внутренней продовольственной помощи в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 2014 г. № 1215-р). В развитие положений Концепции Минпромторгом в 2017 г. анонсирован новый механизм оказания адресной продовольственной помощи в виде продовольственных субсидий (через зачисление на продовольственные карты).

## 6.4. ЗАЩИТА ПРАВ ДЕТЕЙ КАК СОЦИАЛЬНО УЯЗВИМЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### **Механизмы защиты прав детей как социально уязвимых потребителей:**

- правовое регулирование безопасности продукции для детей (технический регламент ТС «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011));
- защита прав несовершеннолетних как потребителей рекламы (ст. 6 Закона «О рекламе», устанавливающая защиту несовершеннолетних в рекламе).

Вместе с тем в настоящее время в законодательстве отсутствуют базовые нормы, направленные на защиту прав детей как потребителей при оказании отдельных видов услуг. Так, не урегулирован порядок оказания платных услуг при использовании детских аттракционов.

Повышенное внимание к проблеме регулирования детского туризма было привлечено на Президиуме Государственного совета по данному вопросу под председательством Президента Российской Федерации В. В. Путина 17 августа 2015 г. в Республике Крым, где было обращено внимание на необходимость внесения изменений в законодательство о туризме. В законодательство было введено понятие «туризм детский», под которым понимается «туризм организованной группы несовершеннолетних туристов в сопровождении руководителя, который несет обязанности их законного представителя».

Однако данное обстоятельство в настоящее время еще не нашло своего практического продолжения в тех нормах, которые призваны обеспечить более подробную регламентацию деятельности субъектов туристской индустрии, имеющих непосредственное отношение к детскому туризму.

В настоящее время прорабатывается вопрос о внесении в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта») положений, устанавливающих права и обязанности участников правоотношений в сфере детского туризма (в частности, касательно доведения необходимой информации об особенностях детского туризма с определением ее перечня, а также установления особых требований к исполнению обязательств со стороны организаций, осуществляющих как турагентскую и туроператорскую деятельность в этой области, так и непосредственных исполнителей соответствующих услуг в местах отдыха детей и т. д.).

Одновременно нуждаются в определении критерии отнесения туристских маршрутов к маршрутам, представляющим повышен-

ную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов). Следует установить особенности, включая случаи запретов прохождения таких маршрутов детьми (в качестве такого рода особенностей могут быть, в частности, названы (перечислены): условия прохождения туристских маршрутов детьми только в сопровождении родителей; случаи недопущения прохождения туристских маршрутов детьми в ночное время; соотношение количества детей в группе с числом сопровождающих их взрослых из числа инструкторов-проводников (например, не менее чем один к пяти); требования к обязательному наличию у инструкторов-проводников специальных технических средств, включая средства связи, и т. д.).



## ВЫВОДЫ

В национальной системе защиты прав потребителей не все меры по защите прав уязвимых потребителей могут базироваться на использовании существующих механизмов такой защиты. Так, например, уже имеются и применяются такие способы защиты потребителей, как контроль за предоставлением льгот и преимуществ и восстановление прав на их получение (подробнее об этом см. раздел 6.3), в том случае, когда обязанность, связанная со льготами, не монетизирована и возлагается на предпринимательский субъект (например, обслуживание вне очереди). В том случае, когда меры поддержки уязвимых потребителей финансируются из государственного или муниципального бюджета (или связаны с субсидированием, инвестированием из бюджетов т. п.), должны использоваться иные инструменты контроля и ответственности, основанные на проверке бюджетной дисциплины, внутреннем и внешнем (общественном) аудите, механизмах формирования открытой отчетности о результатах помощи социально уязвимым потребителям и т. п.

В этой связи представляется, что в настоящее время требуется последовательное определение механизмов поддержки уязвимых категорий потребителей на отдельных рынках, поиск наиболее приемлемых форм их защиты, оптимальных с точки зрения баланса интересов всех участников такого рода правоотношений.



При определении перспективных направлений совершенствования законодательства следует учитывать уже достигнутые результаты и ведущуюся работу по созданию безбарьерной среды (см. раздел 6.3), по выделению детей в качестве уязвимой категории туристов (подробнее см. раздел 6.4).


Перспективными для дальнейшей проработки могут быть следующие темы:

- дальнейшее совершенствование законодательства о туризме с целью разработки специальных правил оказания услуг по организации отдыха детей (в том числе в детских оздоровительных лагерях);
- разработка правил оказания услуг с использованием различных видов аттракционов (механических и немеханических), учитывая, что данные услуги востребованы детьми;
- разработка и реализация мер по повышению уровня доступности финансовых услуг для населения из сельской местности, молодежи, менее образованных потребителей и людей с низким уровнем дохода на основе анализа и использования опыта Глобального партнерства для расширения доступа к финансовым услугам (GPFI) и его партнеров: Альянса за повышение доступности финансовых услуг (AFI), Консультативной группы помощи малообеспеченным слоям населения (CGAP) и Международной финансовой корпорации (IFC);
- разработка специальных правил кредитования в части установления недискриминационной процентной ставки и полной стоимости кредита для лиц, которые по своим медицинским показаниям не могут воспользоваться страховыми инструментами (учитывая, что по кредитам со страхованием устанавливается пониженная стоимость);
- установление административной ответственности за воспрепятствование в приобретении товаров, работ, услуг представителями социально уязвимых слоев населения и установление повышенного размера ответственности за совершение таких действий публично (в присутствии третьих лиц, не являющихся родственниками или сопровождающими лица).






2 0 1 7



**Основные направления  
совершенствования практики  
разрешения споров с участием  
потребителей в судебном  
и внесудебном порядке**

**О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



## 7.1. ОБЗОР МЕХАНИЗМОВ Внесудебного РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С УЧАСТИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Способы урегулирования коммерческих споров без обращения в государственные суды традиционно объединяются под названием «альтернативные», и к ним чаще всего относят: непосредственные переговоры между сторонами потребительского спора, посредничество общественных и предпринимательских объединений, медиацию, рассмотрение споров внесудебными институтами (омбудсменом, уполномоченным должностным лицом, арбитражем и т. п.), рассмотрение споров на автоматизированных интернет-платформах.

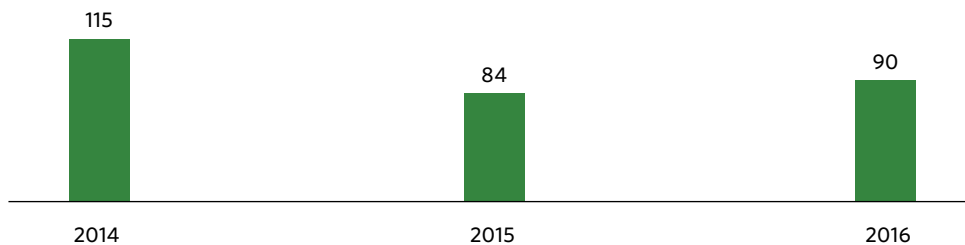
Однако такие механизмы досудебного урегулирования споров (ADR) либо не носят системный характер и сложно поддаются учету, либо дают весьма незначительный вклад в общую картину.

Так, институт медиации пока не оправдывает возложенные на него ожидания. В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» данный закон имел целью создание правовых условий для применения в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица — медиатора (процедуры медиации), содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений. При этом в системе защиты прав потребителей медиация рассматривалась как важная форма досудебного урегулирования спора.

Однако, по данным мониторинга Верховного Суда, по состоянию на IV квартал 2014 г. только в 60 субъектах были созданы организации, осуществляющие деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации. За период с 2013 по 2014 г. медиация после возбуждения производства по делам, рассматриваемым судами общей юрисдикции, использовалась в 24 регионах (Алтайский краевой суд, Белгородский областной суд, Верховный Суд Удмуртской Республики, Верховный Суд Республики Алтай, Верховный Суд Республики Татарстан, Владимирский областной суд, Воронежский областной суд, Забайкальский краевой суд, Ивановский областной суд, Костромской областной суд, Красноярский краевой суд, Курский областной суд, Липецкий областной суд, Мурманский областной суд, Новгородский областной суд, Оренбургский областной суд, Орловский областной суд, Ростовский областной суд, Пермский краевой суд, Санкт-Петербургский городской суд, Саратовский областной суд, Свердловский областной суд, Ставропольский краевой суд, Тамбовский областной суд)<sup>33</sup>.

<sup>33</sup> [www.vsrfr.ru/Show\\_pdf.php?Id=9939](http://www.vsrfr.ru/Show_pdf.php?Id=9939)

РИС. 7.1. СВЕДЕНИЯ О КОЛИЧЕСТВЕ СПОРОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, УРЕГУЛИРОВАННЫХ ПУТЕМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ



ИСТОЧНИК: ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Что касается количества урегулированных путем проведения процедуры медиации споров потребителей, то, по данным Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации, их общее количество за последние три года составляет менее 300 споров (см. рис. 7.1).

По мнению судов, препятствиями для использования медиации в гражданском и арбитражном процессе являются короткие сроки рассмотрения дел, небольшие размеры государственной пошлины, уменьшение судами расходов на оплату услуг представителя, отсутствие института обязательной медиации, отсутствие у судей права направлять лиц, участвующих в деле, на обязательное прохождение процедуры медиации, неурегулированность процессуальным законодательством вопроса о течении процессуальных сроков на период прохождения сторонами процедуры медиации.

К другому типу механизмов ADR, уже действующих в российском правовом поле, относятся отраслевые посредники, действующие на основе корпоративных договоренностей.

Наиболее известным из них является институт общественно-го примирителя на финансовом рынке (финансовый омбудсмен). На данный момент правовой статус финансового омбудсмена в России определяется «Положением об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене)», которое утверждено протоколом Совета Ассоциации Российских Банков от 20 сентября 2010 г. № 2.

#### **Функционирование созданного в России института финансового омбудсмена осуществляется на основе следующих принципов:**

- независимость от банков;
- его деятельность изначально направлена на примирение сторон и урегулирование возникших разногласий;
- процедура рассмотрения жалоб носит неофициальный характер, предполагает беспристрастное, объективное и конфиденциальное рассмотрение вопроса по существу;
- компетенция финансового омбудсмена распространяется на

все виды банковских услуг и ограничена только суммой претензий клиента к банку;

- услуги омбудсмена бесплатны для клиентов кредитных организаций;
- разрешение жалобы финансовым омбудсменом не исключает права клиента на обращение в судебные и иные государственные органы по тому же поводу при его несогласии с решением омбудсмена;
- решения финансового омбудсмена являются обязательными для банков.

Согласно данным о деятельности финансового омбудсмена, с момента начала его функционирования в 2010 г. по январь 2017 г. было подано 31 822 обращения, урегулировано 9 806 споров, то есть почти каждое третье обращение. При этом каждый год начиная с 2013 г. омбудсмену поступало около 6 тыс. обращений, и существенного их роста или снижения не наблюдалось, кроме 2014 г., когда таких обращений было подано значительно меньше, чем в другие годы (чуть больше 3,5 тыс.).

Следует также отметить, что в настоящее время Центральный банк Российской Федерации работает над законопроектом «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций». Среди прочего рассматривается идея, что обращение к омбудсмену должно быть обязательным досудебным этапом рассмотрения жалоб клиентов на нарушения условий договоров об оказании финансовых услуг или их ненадлежащее исполнение.

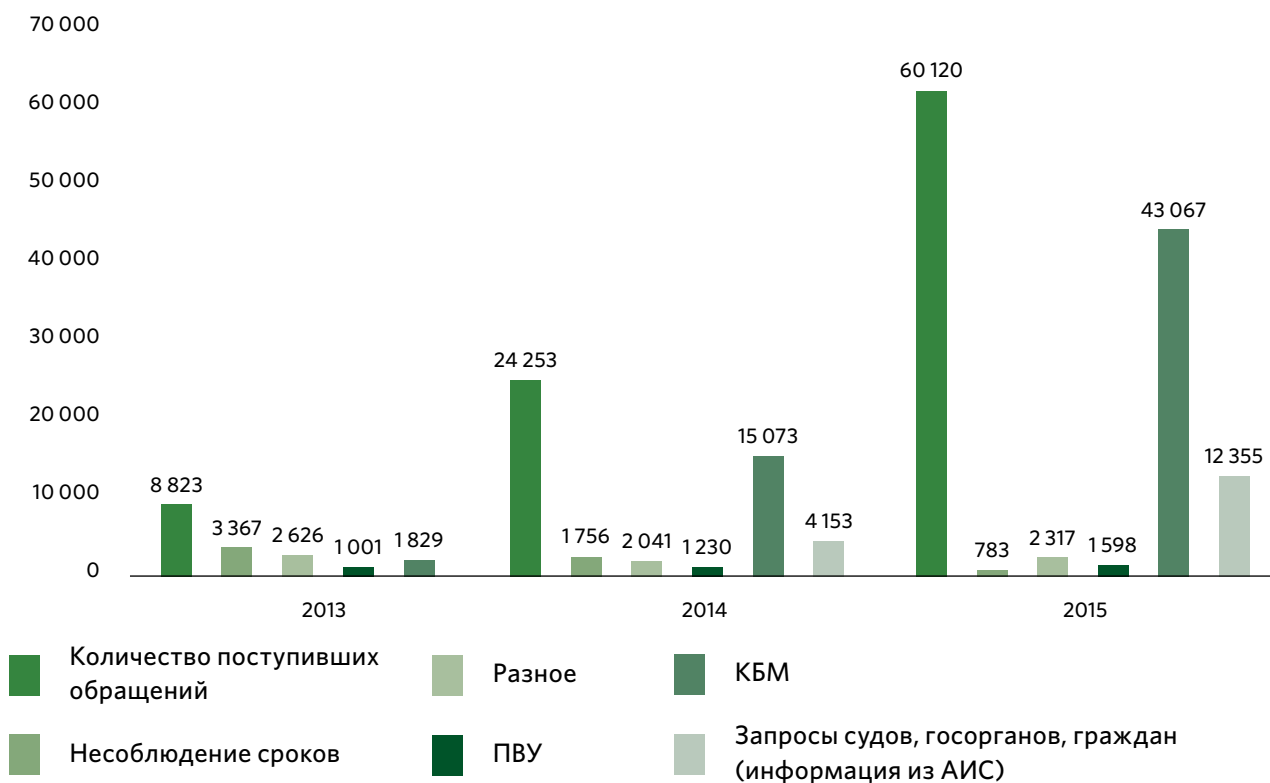
Внедрение на государственном уровне института финансового омбудсмена должно соответствовать ключевым идеям, заложенным в Руководящих принципах, которые предусматривают, что рассмотрение споров с потребителями должно быть быстрым, справедливым, не сопряженным со значительными расходами. Необходимость такого института подтверждается и тем, что, по данным Российского Союза Автостраховщиков (РСА), в 2016 г. объем взысканных по судебным решениям выплат по ОСАГО составил около 25 млрд руб.<sup>34</sup> Учитывая, что сумма выплат по страховым случаям составила в 2016 г. 165,926 млрд руб.<sup>35</sup>, 15 % всех выплат в денежном выражении произведено по результатам рассмотрения споров в судах. Если динамика, связанная с количеством спорных ситуаций в отрасли, сохранится на том же уровне, то институт финансового уполномоченного должен будет справиться с потоком жалоб, в разы превосходящим текущие показатели. Следует также отметить, что в Великобритании за 2015 г. в Службу финансового омбудсмена поступило 1 631 955 обращений<sup>36</sup>, но до процедуры непосредственного разрешения спора омбудсменом доходит не более 1/3 поступающих жалоб. Указанный пример показывает, что институт финансового уполномоченного может эффективно

<sup>34</sup> [www.autoins.ru/ru/about\\_rsa/news/rsa/?article-id=EB9AD42E-D2B4-44C7-96EE-C71BC276D196](http://www.autoins.ru/ru/about_rsa/news/rsa/?article-id=EB9AD42E-D2B4-44C7-96EE-C71BC276D196)

<sup>35</sup> [www.autoins.ru/ru/about\\_rsa/news/rsa/?article-id=CB38F461-2ECF-45AE-9953-6FC3B8B4471E](http://www.autoins.ru/ru/about_rsa/news/rsa/?article-id=CB38F461-2ECF-45AE-9953-6FC3B8B4471E)

<sup>36</sup> Следует учитывать, что объем финансового рынка (на примере кредитных карт) в Великобритании больше в 5 раз российского.

РИС. 7.2. ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В РСА, 2013–2015 гг.



ИСТОЧНИК: РСА

<sup>37</sup> КБМ — коэффициент к базовому страховому тарифу по ОСАГО, устанавливаемый в зависимости от наличия или отсутствия страховых возмещений при наступлении страховых случаев, произошедших в период действия предыдущих договоров обязательного страхования.

<sup>38</sup> [www.autoins.ru/media/C2CBF8C8-A0AC-4229-8C85-6561F40AC1C9/6456C143-276C-4DF6-8953-256B701AFE91/RAMI\\_Annual\\_2015\\_rus.pdf](http://www.autoins.ru/media/C2CBF8C8-A0AC-4229-8C85-6561F40AC1C9/6456C143-276C-4DF6-8953-256B701AFE91/RAMI_Annual_2015_rus.pdf)

выполнять роль независимого арбитра в разрешении споров и снятии конфликтных ситуаций, особенно в том случае, когда он является более быстрым, простым и бесплатным для потребителя.

Значительный объем обращений рассматривается также Российским Союзом Автостраховщиков, который является некоммерческой организацией, представляющей собой единое общероссийское профессиональное объединение более чем 90 страховых компаний, имеющих право заключать договоры ОСАГО.

### В 2015 г. в Исполнительный аппарат РСА и Представительства РСА в федеральных округах поступило 60 120 письменных обращений граждан и организаций, из них:

- 4 698 по исполнению страховщиками обязательств по договорам ОСАГО;
- 43 067 обращений по применению КБМ<sup>37</sup>;
- 12 355 запросов судов, государственных органов, граждан информации из АИС РСА<sup>38</sup>.

Динамика указанных обращений отражена на рисунке 7.2, из которого видно, что с 2013 г. произошел значительный, более чем в 7 раз, прирост количества обращений граждан-страхователей.

Отдельные инструменты по разрешению споров в сети Интернет создаются также общественными организациями. Так, например, общественная организация, объединяющая активных интернет-пользователей России (РОЦИТ), создала интернет-сервис «Горячая линия Рунета», который оказывает как информационно-консультационную поддержку потребителям цифровых услуг, так и содействует разрешению споров между потребителями и продавцами и провайдерами услуг. За время работы сервиса «Горячая линия Рунета» обработано порядка 12 тыс. обращений граждан, из них около 3 тыс. касались жалоб на интернет-магазины.

В настоящее время Правительством Российской Федерации серьезно изучается европейский опыт по функционированию системы интерактивного разрешения споров Online dispute resolution (ODR) на предмет его внедрения в России.

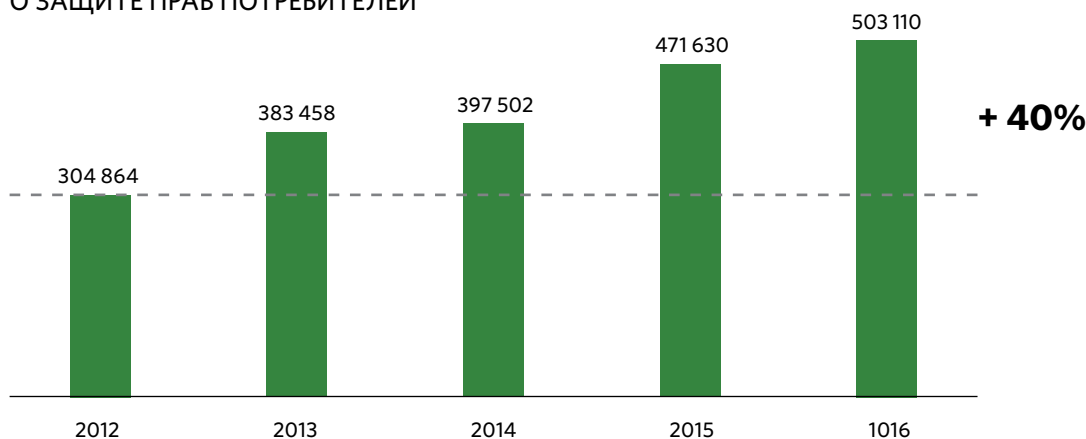
Собственная платформа рассмотрения споров, разработанная Ассоциацией компаний интернет-торговли (АКИТ), уже сегодня рассматривается как один из возможных механизмов разрешения онлайн-споров в сфере дистанционной торговли.

## 7.2. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ — СТРУКТУРА И ДИНАМИКА СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАНСКИХ ДЕЛ

Судебный порядок защиты прав потребителей на сегодняшний день является основным и едва ли не единственным эффективным механизмом разрешения споров. Как видно из рисунка 7.3, за последние пять лет в суды общей юрисдикции поступило более 2 млн исков о защите прав потребителей<sup>39</sup>. При этом количество исков, подаваемых потребителями, растет ежегодно в среднем на 10 %.

<sup>39</sup> По информации ВС РФ от 26 февраля 2016 г. № 4-ВС-1412/16, Судебного департамента при ВС РФ от 1 февраля 2017 г. № СД-АГ/139.

РИС. 7.3. СВЕДЕНИЯ О КОЛИЧЕСТВЕ ПОСТУПИВШИХ В СУДЫ ИСКОВ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ИСТОЧНИК: ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

С 2012 г. наблюдалась положительная динамика итогов рассмотрения гражданских дел категории «Защита прав потребителей».

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в значительной степени способствовало более активному отстаиванию потребителями своих прав и интересов в судебных инстанциях и повышению эффективности (см. рис. 7.4).

РИС. 7.4. ДИНАМИКА ДЕЛ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, РАССМОТРЕННЫХ СУДАМИ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ В 2012–2016 гг.<sup>40</sup>



ИСТОЧНИК: ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Как видно из приведенных данных, с 2012 г. происходил рост (на 40 %) объема гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг.

Кроме того, как отмечают участники рынка автострахования, резкий рост количества дел, связанных с оспариванием решений страховых компаний по выплатам в рамках договора ОСАГО, пришелся также на период с 2015 г. (сведения о подобных спорах не отражены в графике 7.4). Такому повышению в немалой степени способствовало принятие 29 января 2015 г. постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 2 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»<sup>41</sup>.

Данное постановление Пленума ВС РФ № 2 издано в целях обеспечения единства судебной практики и адресовано судам общей юрисдикции, которым даны необходимые разъяснения по вопросам применения норм материального права законодательства

<sup>40</sup> По информации Верховного Суда Российской Федерации от 26 февраля 2016 г. № 4-ВС-1412/16, Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации от 1 февраля 2017 г. № СД-АГ/139.

<sup>41</sup> Далее — Пленум ВС РФ № 2.

Российской Федерации, регулирующего отношения с участием граждан в сфере страхования автогражданской ответственности, а также по отдельным процессуальным особенностям рассмотрения в рамках гражданского судопроизводства дел в данной отрасли гражданских правоотношений.

Динамика сложившейся в 2012–2016 гг. эффективности судебной защиты прав и законных интересов потребителей хорошо продемонстрирована на рисунке 7.5. При этом отдельно выделен показатель, характеризующий результаты рассмотрения споров, вытекающих из договоров с финансово-кредитными учреждениями. Если в целом доля удовлетворенных исков по иным делам о защите прав потребителей остается на уровне 85–89 %, то аналогичный показатель в спорах с финансово-кредитными учреждениями снизился с 92 % в 2012 г. до 38 % в 2016 г. (проанализированы данные за первое полугодие 2016 г.). Таким образом, в 2016 г. большинство оспоренных потребителями действий хозяйствующих субъектов на потребительском рынке чаще всего заканчивались вынесением решения в пользу потребителя, что свидетельствует об эффективности судебной защиты прав потребителей как основного института реализации потребительской политики.

При этом размеры сумм, присужденных к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, с 2012 г. выросли

**РИС. 7.5. ДОЛЯ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ИСКОВ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СУДАХ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ В 2012–2016 ГГ., %**



ИСТОЧНИК: ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



почти в 3 раза (с 13,3 млрд до 36,2 млрд руб.). Вместе с тем сумма, взысканная с кредитно-финансовых учреждений по искам потребителей, за пять лет почти не изменилась, составляя в разные годы от 6 млрд до 7 млрд руб. (см. рис. 7.6).

РИС. 7.6. РАЗМЕРЫ СУММ, ПРИСУЖДЕННЫХ К ВЗЫСКАНИЮ ПО УДОВЛЕТВОРЕННЫМ ИСКАМ, ВКЛЮЧАЯ МОРАЛЬНЫЙ УЩЕРБ, В СУДАХ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ В 2012-2016 ГГ., млн руб.



ИСТОЧНИК: ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Показательно распределение средней суммы на удовлетворенное требование по решению суда. Так, исковые требования общественных объединений потребителей в 2015 г. в среднем оценивались в 96 083 руб., иски территориальных органов Роспотребнадзора — в 29 702 руб. Даже без учета того факта, что Роспотребнадзор вправе подавать заявления в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей<sup>42</sup>, такие показатели могут свидетельствовать о том, что Роспотребнадзор как уполномоченный орган выполняет прежде всего публичную функцию по защите интересов всего потребительского общества, вне зависимости от «цены вопроса».

Вместе с тем во взаимосвязанных сферах туристских услуг и транспортных перевозок при незначительном возрастании количества удовлетворенных исков существенно выросли суммы, присужденные в пользу потребителей. Так, по туристским услугам в 2015 г. на 3 490 удовлетворенных исков (в 2014 г. — 3 095) пришлось 429,7 млн руб., что в 1,55 раза больше, чем в предыдущем году (в 2014 г. — 276,7). В области перевозок в 2015 г. на 21 420

<sup>42</sup> См. статью 46 Закона «О защите прав потребителей».

удовлетворенных исков (в 2014 г. — 18 531) пришлось 2 375,8 млн руб. (в 2014 г. — 1 166,5), т. е. в 2 раза больше. Такие показатели могут объясняться тем фактом, что на фоне известных событий 2015 г., связанного с авиакатастрофами и последующим сворачиванием туристского рынка, туроператоры и перевозчики утратили возможность ссылаться на якобы имевшиеся у них объективные траты на организацию услуг, в связи с чем суды стали удовлетворять иски потребителей в полном объеме.

В 1,6 раза возросло количество удовлетворенных исков потребителей по спорам в сфере строительных и связанных с ними услуг, с 13 832 исков в 2014 г. до 22 433 в 2015 г., а суммы присужденных денежных средств возросли в 2,6 раза — с 3 540,8 млн руб. в 2014 г. до 9 215,1 млн руб. в 2015 г. Согласно мнению аналитиков, строительная сфера наиболее чутко реагирует на кризисные явления в экономике. Именно этим может объясняться такой резкий скачок показателей всего лишь за один год. Этот скачок заметно отразился на общих результатах, поскольку средняя сумма на один удовлетворенный иск, достигшая максимального значения в сфере строительных услуг (410 783 руб.), повлияла на аналогичный показатель в сфере торговли, услуг и т. п. (123 354 руб.), который в отчетном году опередил сферу финансовых услуг (98 723 руб.), всегда считавшуюся самой весомой с точки зрения оспариваемых сумм.

Отдельные показатели за 2014–2015 гг. (за 2016 г. данные еще не были получены на момент составления доклада) в разрезе различных сфер потребительских отношений (финансовые услуги и другие) приведены в таблице 7.1.

Данные судебной практики в разрезе отдельных сфер потребительских отношений за указанные периоды показывают, что 25,4 % гражданских дел о защите прав потребителей, рассмотренных с вынесением судебного постановления, пришлось на куплю-продажу товаров, 20,2 % — на финансовые услуги, 7,9 % — на строительные и связанные с ними инженерные услуги, 7,5 % — на транспортные услуги, 3,7 % — на коммунальные услуги, 1,2 % — на туристские услуги.

В 2014–2015 гг. наметился рост числа удовлетворенных исковых заявлений о защите прав потребителей в сфере оказания услуг связи до 68 % (2014 г. — 61,8 %), платных медицинских услуг — до 62,5 % (2014 г. — 58,2 %) и услуг в сфере платного образования — до 77,4 % (2014 г. — 71 %).

Большая часть денежных средств, присужденных к взысканию по судебному постановлению, пришлась на куплю-продажу товаров (5 959 млн руб.), услуги кредитных организаций (5 483,4 млн руб.) и строительные и связанные с ними инженерные услуги (9 215 млн руб.) (см. таблицу 7.2).

ТАБЛИЦА 7.1. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ СУДАМИ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ ГРАЖДАНСКИХ ДЕЛ КАТЕГОРИИ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» (1 ИНСТАНЦИЯ)<sup>43</sup>

Год	Категория дел	Поступило дел в отчетном периоде	Рассмотрено дел за отчетный период (с вынесением решения или судебного приказа)					Суммы, присужденные к взысканию, млн руб.
			всего	из гр. «Всего» с удовлетворением требования	из гр. «с удовлетворением требования» с вынесением судебного приказа	средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск, руб.	из гр. «Всего» с отказом в удовлетворении требования	
	<b>Всего, в том числе:</b>	<b>471 630</b>	<b>376 904</b>	<b>294 392</b>	<b>2 689</b>		<b>82 512</b>	<b>35 198,3</b>
2015	из договоров с финансово-кредитными учреждениями	149 679	121 294	67 463	2 449	106 808	53 831	7 205,6
	из договоров в сфере торговли, услуг и т. п.	321 951	255 610	226 929	240	123 354	28 681	27 992,7
	<b>Всего, в том числе:</b>	<b>397 502</b>	<b>319 009</b>	<b>272 464</b>	<b>3 434</b>		<b>46 545</b>	<b>25 504</b>
2014	из договоров с финансово-кредитными учреждениями	96 905	82 822	61 531	2 565	98 723	21 291	6 074,5
	из договоров в сфере торговли, услуг и т. п.	300 597	236 187	210 933	869	92 112	25 254	19 429,5

ИСТОЧНИК: ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Из таблицы 7.2 следует, что в 2015 г. наиболее активно подавали иски непосредственно потребители — 87,6 % (372 335 из 425 244), на долю общественных объединений потребителей пришлось 3,9 % исков (16 588 из 425 244), территориальных органов Роспотребнадзора — 0,4 % (1 608 из 425 244). Из них удовлетворено 60,8 % исков потребителей (226 533 из 372 335), 66,2 % исков общественных объединений потребителей (10 977 из 16 588) и 73 % исков территориальных органов Роспотребнадзора (1 175 из 1 608).

<sup>43,44</sup> По информации ВС РФ от 26 февраля 2016 г. № 4-ВС-1412/16.

<sup>45</sup> Справочно.

ТАБЛИЦА 7.2. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ СУДАМИ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ ГРАЖДАНСКИХ ДЕЛ КАТЕГОРИИ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» В РАЗРЕЗЕ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОТНОШЕНИЙ В 2015 Г. <sup>44</sup>

Категория дел	Поступило дел в отчетном периоде	Рассмотрено дел за отчетный период (с вынесением решения или судебного приказа)			Вынесено частных определений	Суммы, присужденные к взысканию, млн руб.	
		всего	из гр. «Всего» с удовлетворением требования	из гр. «Всего» с отказом в удовлетворении требования			
<b>Всего, в том числе:</b>	<b>457 372</b>	<b>364 392</b>	<b>284 045</b>	<b>80 347</b>	<b>1 221</b>	<b>34 706,3</b>	
Из договоров в сфере:	<b>Всего, в том числе:</b>	<b>206 193</b>	<b>158 610</b>	<b>139 412</b>	<b>19 201</b>	<b>578</b>	<b>40 101,19</b>
	услуг торговли	112 516	83 304	72 012	11 365	753	5 959
	услуг связи	2 137	1 510	1 028	481	2	17,83
	коммунальных услуг	16 170	12 461	10 420	2 036	16	274,55
	жилищных услуг	5 811	4 642	3 988	644	8	534,73
	бытовых услуг	4 163	3 071	2 563	493	8	270,81
	строительных и связанных с ними инженерных услуг	31 090	24 016	22 433	1 591	65	9 215,1
	туристских услуг	4 423	4 165	3 490	657	1	429,7
	отдыха, культуры и спорта	1 214	962	837	125	0	21,33
	санаторно-оздоровительных услуг	213	168	144	24	0	27,51
	медицинских услуг	1 678	1 063	662	398	1	72,77
	транспортных услуг	26 092	22 712	21 420	1 271	9	2 375,81
	услуг в области образования	690	536	415	116	1	20,9
Из договоров с финансово-кредитными организациями	<b>Всего, в том числе:</b>	<b>129 125</b>	<b>104 582</b>	<b>57 321</b>	<b>47 109</b>	<b>92</b>	<b>5 483,42</b>
	услуг кредитных организаций	120 027	97 164	51 346	45 674	90	4 182,52
	финансовых услуг за исключением кредитных организаций	9 098	7 418	5 975	1 435	2	1 300,9
<b>Из договоров в иных сферах деятельности</b>	<b>122 050</b>	<b>101 200</b>	<b>87 312</b>	<b>14 037</b>	<b>265</b>	<b>10 002,87</b>	
Иски, поданные от:	физических лиц к юридическим лицам	372 335	296 061	226 533	69 408	1 102	29 002,98
	юридических лиц к физическим лицам <sup>44</sup>	34 713	32 207	30 032	555	2	2 230,36
	общественных объединений в интересах потребителей	16 588	14 255	10 977	3 094	13	1 054,7
	органами Роспотребнадзора в интересах потребителей, неопределенного круга потребителей	1 608	1 300	1 175	124	0	34,9

ИСТОЧНИК: ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



## ВЫВОДЫ

Учитывая крайне высокие темпы прироста количества споров с участием потребителей, которые рассматриваются в судах общей юрисдикции, следует поддержать не только развитие имеющихся проектов альтернативных механизмов разрешения споров, но и идею создания на законодательном уровне механизмов рассмотрения коммерческими предприятиями претензий потребителей для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательно и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек.

Особое внимание следует уделить анализу практики применения Закона № 294-ФЗ, которая будет складываться в 2017–2018 гг. с точки зрения заложенного в статье 10 данного нормативного акта положения о том, что основанием для проведения проверки хозяйствующего субъекта может быть только такое обращение, по которому потребитель предпринимал попытки разрешения спора с предпринимателем в претензионном (досудебном) порядке.

Также механизмы разрешения споров должны быть востребованы в рамках саморегулирования отрасли, поскольку ведут к повышению доверия со стороны потребителей или, напротив, к его утрате, что в значительной мере на себе испытали банковская и страховая сфера.

Вместе с тем информация об имеющихся средствах правовой защиты и других процедурах урегулирования споров должна быть доступной для потребителей. В этой связи следует поддержать идею агрегирования всей доступной информации о механизмах досудебного разрешения споров на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>) с созданием отдельного раздела соответствующей тематики.

Кроме того, в условиях неоднозначно складывающейся в 2016 г. судебной практики весьма действенным методом сохранения юридической преемственности и высокой эффективности судебной защиты прав потребителей могло бы стать регулярное обобщение судебной практики, связанной с



защитой прав потребителей в Российской Федерации, в том числе применительно к отдельным сферам потребительских правоотношений, а особенно тех, где наблюдается явный разрыв между количеством рассмотренных исков и решений, вынесенных в пользу потребителей (сферы связи, медицинских, образовательных и финансовых (страхование, кредитование, платежи) услуг). Тем более что, как показывает практика, принятие Верховным Судом соответствующих разъяснений (постановлений) способствует значительному повышению эффективности судебной защиты прав и законных интересов потребителей в судах как одной из юрисдикционных форм защиты гражданских прав.



2 0 1 7



**Ключевые направления развития  
национальной системы защиты прав  
потребителей: ответ  
на современные вызовы**

**О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



Как свидетельствует проведенный обзор, современное состояние национальной системы защиты прав потребителей достигло определенной зрелости и находится в динамичном развитии и поиске адекватных ответов на современные вызовы.

**Следует отметить, что за последние годы в Российской Федерации:**

- создана разветвленная организационная структура, позволяющая целенаправленно осуществлять деятельность по защите прав потребителей и потребителю просвещению всех граждан на всей территории Российской Федерации и выполнять поставленные государством задачи на федеральном, региональном и муниципальных уровнях;
- улучшается координация федеральных и региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и выстраиваются механизмы их эффективного взаимодействия в сфере защиты прав потребителей;
- осуществляется взаимодействие с институтами гражданского общества (всероссийскими и региональными общественными объединениями потребителей);
- действующая система нормативных правовых актов в целом соответствуют требованиям Руководящих принципов для защиты интересов потребителей, принятых Резолюцией 39/248 Генеральной Ассамблеи ООН 9 апреля 1985 г. и обновленных в конце 2015 г. в редакции Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, утвержденной Резолюцией 70/186, принятой 70-й сессией Генеральной Ассамблеи ООН 22 декабря 2015 г.

Обновленная редакция Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей должна играть главенствующую роль для всего мирового потребительского движения и будет надолго вперед определять основные пути развития и совершенствования национальных законодательств в области защиты прав потребителей в ответ на вызовы современности.

Вместе с тем необходимо признать — и это представлено в докладе — остаются, видоизменяются и возникают совершенно новые проблемы защиты прав потребителей на национальном уровне, неизбежные в современном мире, которому присущи как прогрессивные тенденции улучшения благополучия человека, так и негативные «выбросы» недобросовестного поведения производителей товаров, поставщиков услуг и их посредников, что требует сосредоточения усилий всех заинтересованных сторон на ключе-



вых направлениях развития системы защиты прав потребителей в Российской Федерации. Эти направления должны стать адекватным ответом на все современные вызовы, для успешной реализации которых в стране в целом сложились и законодательная база, и система управления, и благоприятные условия внедрения общественных инициатив.

В результате Роспотребнадзором начата разработка Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г. (далее — Стратегия). Проект Стратегии гармонизирован с основными положениями Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей как базовым международным документом в данной сфере.

В качестве основных целей государственной политики Российской Федерации в области защиты потребителей проект Стратегии определяет обеспечение повышения уровня и качества жизни населения Российской Федерации, содействие соблюдению права граждан на доступ к безопасным товарам и услугам, а также права на справедливое, равноправное, устойчивое социально-экономическое развитие окружающей среды.

**В числе приоритетных направлений (задач) государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 г., определяемых проектом Стратегии, названы:**

- обеспечение защиты населения Российской Федерации как потребителей;
- 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 независимых групп потребителей;
- расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

В рамках реализации этой Стратегии планируется продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, своевременную его актуализацию с учетом норм международного права и рассмотреть возможность последующей его кодификации.



**Значимым дополнением к этой Стратегии должен стать и подготовленный проект Национальной стратегии повышения финансовой грамотности, где в качестве приоритетных выделены следующие целевые группы:**

- учащиеся образовательных организаций, организаций среднего профессионального образования и студенты образовательных организаций в системе высшего образования как целевая группа населения, составляющая потенциал будущего развития России;
- граждане с низким и средним уровнем доходов как целевая группа населения, склонная к рискованному типу финансового поведения в сложных жизненных обстоятельствах;
- граждане пенсионного и предпенсионного возраста и лица с ограниченными возможностями здоровья как целевые группы населения, испытывающие трудности при реализации своих прав на финансовое образование и их защиту.

Кроме того, необходимо создание механизмов защиты прав потребителей социально уязвимых групп населения и на региональном уровне.

Данное направление соотносится с пунктом 77 Руководящих принципов ООН, в которых определено, что потребности потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении, должны учитываться при обеспечении всеобщего доступа ко всем публичным услугам. При этом национальный опыт и опыт отдельных государств показывает, что наиболее эффективной является система отраслевых мер адресной защиты уязвимых потребителей.

В частности, в региональных программах защиты прав потребителей должны быть выделены специальные меры по защите прав потребителей, проживающих постоянно в сельской местности; потребителей с низким уровнем дохода; лиц в пенсионном и предпенсионном возрасте и лиц с ограниченными физическими возможностями.

Актуальным является повышение качества информирования и просвещения российских потребителей, как залог сокращения количества обращений потребителей и судебных разбирательств. Существенными должны быть позитивные сдвиги при переходе от повышения уровня потребительской грамотности к формированию современной потребительской культуры среди всех групп населения и, прежде всего, уже названных социально уязвимых.

Принципиальным считается и то, что в рамках реализации будущей Стратегии развитие потребительской культуры должно затрагивать не только отдельных сознательных потребителей, но и группы потребителей, домохозяйства и общество в целом в Российской Федерации, что позволит сгладить существующие разры-

вы в уровнях потребительской грамотности населения в различных слоях и группах (возрастных, гендерных, социальных, профессиональных, образовательных, по месту проживания).

Предусматривается разрабатывать и способствовать разработке программ просвещения и информирования потребителей, включающих такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как: здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с товарами, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, организации по вопросам защиты прав потребителей.

Для решения задачи, связанной с предотвращением появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях, предполагается в том числе 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, когда это необходимо.

С целью развития рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям большой выбор при более низких ценах, предусмотрено принять меры, связанные с укреплением доверия потребителей к электронной торговле, обеспечить с учетом ее особенностей осведомленность потребителей различных слоев населения (в том числе людей пенсионного возраста) об их правах и обязанностях на «цифровом рынке». Кроме того, принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики в вопросах обеспечения общедоступности финансовых услуг, в том числе за счет снижения их стоимости, прозрачности, четкости информации обо всех комиссиях, сборах и других расходах.

Для продвижения принципов рациональной модели потребления необходимо способствовать, кроме прочего, разработке программ просвещения и информирования потребителей о влиянии предпочтений и поведения потребителей на состояние окружающей среды и о возможных негативных и позитивных последствиях изменений в потреблении, чтобы граждане могли действовать как разборчивые потребители, способные осознанно выбирать для себя товары и услуги и знающие свои права и обязанности, а также о влиянии потребителей на производителей товаров и исполнителей услуг своим выбором.

В условиях в целом сложившейся законодательной и нормативной базы в сфере защиты прав потребителей крайне необходимым считается совершенствование механизмов взаимодействия всех заинтересованных сторон на региональном и муниципальном

уровнях на основе уже имеющих полномочий и лучшей российской практики, прежде всего, существующих региональных программ защиты прав потребителей и координационных советов при правительствах субъектов Российской Федерации.

Роспотребнадзор и его территориальные органы неоднократно обращались к главам администраций субъектов Российской Федерации с предложениями о разработке плана совместных действий, призванных усилить необходимое взаимодействие органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в рамках региональных программ защиты прав потребителей. В силу различных причин, в том числе и финансово-бюджетных, практика решения региональных проблем защиты прав потребителей на основе программных методов управления все-таки не получила должного распространения.

В этой связи уместно вспомнить, что на заседании Президиума Государственного совета Российской Федерации в Саранске (2012 г.) было предложено обоснованное решение о целесообразности проведения анализа российской практики разработки и реализации региональных программ. Это предложение остается актуальным до настоящего времени — на основании результатов этого анализа следует разработать типовую модель региональной программы, на основе которой возможно было бы учесть региональные особенности функционирования потребительского рынка и создать стимулы у региональных органов исполнительной власти к их разработке и реализации.

Также важной для объединения усилий всех заинтересованных сторон следует признать практику создания во многих российских регионах координационного комитета (комиссии) при правительстве субъекта Российской Федерации. При этом имеются резервы и возможности совершенствования взаимодействия в этом направлении. Следует отметить также, что работа созданных координационных комитетов еще во многом остается формальной — 3–4 заседания в год без публикации планов и отчетов о достигнутых результатах. В этой связи должны быть определены конкретные поручения по повышению заинтересованности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Особую значимость в реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей имеют гражданские инициативы в данном направлении. Представляя собой часть политической системы государства, гражданское общество должно формироваться и развиваться в тесном взаимодействии с органами власти. В этой связи совершенствованию направлений и механизмов взаимодействия между органами публичной власти всех уровней и гражданским обществом

при решении вопросов, связанных с обеспечением защиты прав граждан-потребителей, уделяется особое внимание со стороны государства. Последнее особенно важно в контексте тезиса Президента Российской Федерации, высказанного на заседании Президиума Государственного совета Российской Федерации 16 января 2012 г. о том, что «общественные объединения потребителей обладают значительным ресурсом... для формирования правовой культуры и финансовой грамотности населения, для разъяснительной и просветительской работы».

Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г. совершенствование механизмов взаимодействия государства, населения, бизнеса и структур гражданского общества, институтов и механизмов частно-государственного партнерства определено в качестве первоочередной проблемы, решение которой будет способствовать повышению эффективности политико-правовых институтов, обеспечению исполнения законодательства<sup>46</sup>.

Законодательство о защите прав потребителей — это та система правовых норм, которая, регулируя жизненно важную область гражданских отношений, одновременно четко прописывает направления и формы деятельности общественных объединений потребителей на различных этапах реализации гражданами своих потребительских прав, наделяя их весьма обширными полномочиями в указанной сфере.

В этой связи координация направлений совместной деятельности органов публичной власти всех уровней и гражданского общества при решении вопросов, связанных с обеспечением защиты прав граждан-потребителей, определение четких задач и правового статуса общественных институтов, создание новых механизмов развития цивилизованной системы общественного контроля — первоочередная государственная задача, решение которой заключается в разработке концептуальных подходов к осуществлению организованным гражданским обществом своих уставных целей.

При этом в современных условиях стремительного развития информационных технологий, продвижения цифровых услуг на потребительский рынок и на их основе методов дистанционной торговли пристального внимания требует обновление методов защиты прав потребителей.

В ближайшем будущем должны быть разработаны и внедрены в практику эффективные управленческие инструменты защиты потребителей на электронном потребительском рынке. Необходимо укреплять информационно-технологическую базу и повышать квалификацию государственных служащих и работников в государственной (муниципальной) системе защиты прав потребителей в соответствии с современными требованиями.

<sup>46</sup> Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года».





## ВЫВОДЫ

Стратегия, основываясь на правоприменительной практике, оценке и анализе действующего законодательства, с учетом ситуации на потребительском рынке и прогнозах его развития, новых реалий и соответствующих тенденций на международном уровне, после ее утверждения станет основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях целостного и гармоничного решения соответствующих задач на различных сегментах потребительского рынка и отдельно на каждом уровне в целом сложившейся национальной системы защиты прав потребителей.

При этом необходимо отметить, что положения документов, разрабатываемых в соответствии с Федеральным законом от 28 июня 2014 г. № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации», так или иначе затрагивающих сферу потребительских отношений (Стратегия электронной торговли в Российской Федерации на 2017–2018 гг. и на период до 2025 г., Национальная стратегия повышения финансовой грамотности и иные), должны по своему содержанию корреспондироваться с ключевыми положениями, целями и задачами, отраженными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г.



2 0 1 7



## Приложения

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



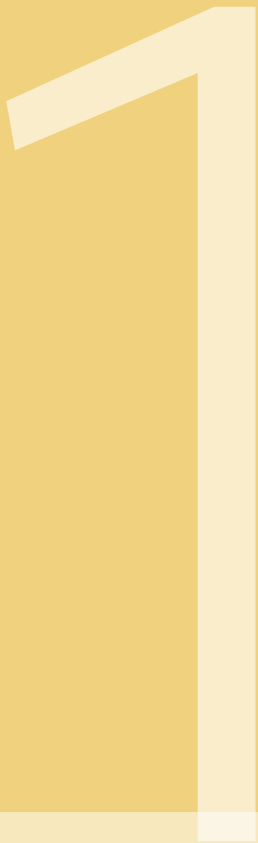
# Содержание

1. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 70/186 от 22 декабря 2015 г. (с комментариями)	<b>144</b>
2. Перечень нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации в области защиты прав потребителей	<b>190</b>
3. Решение Коллегии ЕЭК от 25 мая 2015 г. № 59 и Распоряжение Коллегии ЕЭК от 28 сентября 2015 г. № 101	<b>194</b>
4. Отдельные примеры практики организации работы по обеспечению защиты прав потребителей на муниципальном уровне	<b>212</b>
5. Сведения об общественных объединениях потребителей (их ассоциациях, союзах), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации	<b>216</b>
6. Результаты деятельности по информированию и консультированию граждан	<b>220</b>
7. Примеры региональной практики взаимодействия всех уровней национальной системы защиты прав потребителей при проведении Всемирного дня прав потребителей	<b>224</b>
8. О реализации проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»	<b>228</b>
9. Сведения о динамике рассмотрения судами гражданских дел в области защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации	<b>244</b>
10. Полезные ресурсы для потребителей	<b>266</b>





2 0 1 7



**Резолюция Генеральной  
Ассамблеи ООН 70/186  
от 22 декабря 2015 г.  
(с комментариями)**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Организация Объединенных Наций  
Руководящие принципы  
Организации Объединенных Наций  
для защиты интересов потребителей



ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ

КОНФЕРЕНЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
ПО ТОРГОВЛЕ И РАЗВИТИЮ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ**

**РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ  
ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ ДЛЯ ЗАЩИТЫ  
ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
Нью-Йорк и Женева, 2016 год



## Примечание

Условные обозначения документов Организации Объединенных Наций состоят из прописных букв и цифр. Когда такое обозначение встречается в тексте, оно служит указанием на соответствующий документ Организации Объединенных Наций.

---

Мнения, выраженные в настоящей публикации, являются точкой зрения ее авторов и не обязательно отражают взгляды Секретариата Организации Объединенных Наций.

Употребляемые обозначения и изложение материала в настоящем издании не означают выражения со стороны секретариата Организации Объединенных Наций какого-либо мнения относительно правового статуса той или иной страны, города, района или их властей, или относительно делимитации их границ.

---

Материалы, содержащиеся в настоящем издании, можно свободно цитировать или перепечатывать, однако при этом необходимо давать соответствующую ссылку на источник, а также направить экземпляр издания, содержащего цитируемый или перепечатываемый материал, в секретариат ЮНКТАД по адресу: Дворец Наций, 1211 Женева 10, Швейцария.

UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1

## Предисловие

Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты потребителей представляют собой ценный свод общих правил для определения основных параметров эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты. Кроме того, Руководящие принципы оказывают содействие заинтересованным государствам-членам в разработке и обеспечении применения национальных и региональных законов, правил и нормативных актов, соответствующих специфике их социально-экономических и экологических условий; они также помогают развивать международное сотрудничество в правоприменительной сфере между государствами-членами и способствуют обмену опытом в деле защиты интересов потребителей.

Руководящие принципы были впервые приняты Генеральной Ассамблеей в резолюции 39/248 от 16 апреля 1985 года, затем расширены Экономическим и Социальным Советом в резолюции 1999/7 от 26 июля 1999 года, а также пересмотрены и приняты Генеральной Ассамблеей в резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 года.

Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию пропагандирует Руководящие принципы и рекомендует заинтересованным государствам-членам обеспечить осведомленность о тех многочисленных способах, которыми государства-члены, коммерческие предприятия и гражданское общество могут способствовать усилению защиты интересов потребителей в контексте предоставления общественных благ и услуг и товаров и услуг для индивидуального потребления.



## Содержание

I.	Цели .....	5
II.	Сфера применения .....	6
III.	Общие принципы .....	7
IV.	Принципы добросовестной деловой практики .....	9
V.	Руководящие принципы.....	11
VI.	Международное сотрудничество .....	32
VII.	Международный институциональный аппарат .....	37

## **Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей**

### **I. Цели**

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

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

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

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

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



е) способствовать созданию независимых групп потребителей;

ф) расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей;

г) стимулировать формирование рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям бóльший выбор при более низких ценах;

h) содействовать рационализации моделей потребления.

## **II. Сфера применения**

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

3. Для целей настоящих Руководящих принципов понятие «потребитель» в широком смысле означает физическое лицо, независимо от его гражданства, действующее в первую очередь для личных, семейных или домашних нужд, хотя за государствами-членами признается право устанавливать иные определения с учетом конкретных национальных потребностей.



### III. Общие принципы

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

5. Руководящие принципы призваны обеспечить удовлетворение следующих законных потребностей:

a) доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости;

b) защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении;

c) защита потребителей от факторов риска, влияющих на их здоровье и безопасность;

d) содействие соблюдению и защита экономических интересов потребителей;

e) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

f) просвещение потребителей, в том числе по вопросам экологических и социально-экономических последствий их потребительских предпочтений;

g) наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских споров и средств правовой защиты потребителей;



h) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций представлять свои мнения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы;

i) содействие формированию рациональных моделей потребления;

j) обеспечение защиты потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли;

к) защита личной информации потребителей и свобода глобального обмена информацией.

6. Нерациональные модели производства и потребления, особенно в промышленно развитых странах, являются основной причиной продолжающегося ухудшения состояния глобальной окружающей среды. Всем государствам-членам следует прилагать усилия в целях содействия формированию рациональных моделей потребления; развитым странам следует возглавить усилия по переходу к рациональным моделям потребления; развивающимся странам следует стремиться к формированию рациональных моделей потребления в процессе своего развития, уделяя должное внимание принципу общей, но дифференцированной ответственности. Следует в полной мере учитывать особое положение и потребности развивающихся стран в этой связи.

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

8. Государствам-членам следует создать или поддерживать в рабочем состоянии надлежащую инфраструктуру для разработки и осуществления политики в области защиты интересов потребителей и для контроля за ее осуществлением. Особое

внимание следует уделять обеспечению того, чтобы меры по защите интересов потребителей осуществлялись на благо всех слоев населения, особенно сельского населения и населения, живущего в условиях нищеты.

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

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

#### **IV. Принципы добросовестной деловой практики**

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

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



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

c) **Раскрытие информации и прозрачность.** Коммерческим предприятиям надлежит предоставлять полную, точную и не вводящую в заблуждение информацию о товарах и услугах, соответствующих условиям, причитающихся сборах и конечной стоимости, с тем чтобы потребители имели возможность принимать обоснованные решения. Коммерческим предприятиям надлежит обеспечивать легкодоступность такой информации, особенно информации об основных условиях, независимо от того, какие технические средства для этого используются;

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

e) **Защита личной информации.** Коммерческим предприятиям надлежит защищать личную информацию потребителей посредством комплексного задействования механизмов обеспечения требуемого контроля, защищенности,

прозрачности и получения согласия в контексте сбора и использования их личных данных;

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

## **V. Руководящие принципы**

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

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

### **A. Национальная политика в области защиты интересов потребителей**

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

- a) добросовестной деловой практике;



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

c) своевременному распространению четкой информации о товарах и услугах, предлагаемых коммерческими предприятиями, и условиях совершения соответствующих сделок;

d) включению в договоры четких, лаконичных и легких для понимания формулировок условий, не являющихся недобросовестными;

e) прозрачности процедур подтверждения и отмены сделки, возврата товара или услуги и получения возмещения;

f) созданию защищенных расчетных механизмов;

g) обеспечению наличия механизмов для справедливого, не сопряженного со значительными расходами и безотлагательного урегулирования споров и получения правовой защиты;

h) обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей;

i) просвещению потребителей и предпринимателей.

15. Государствам-членам следует стремиться обеспечить, чтобы органы по вопросам защиты прав потребителей располагали необходимыми кадровыми и финансовыми ресурсами для содействия действительному соблюдению соответствующих

принципов и получению или облегчению получения потребителями в соответствующих случаях правовой защиты.

## **В. Физическая безопасность**

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

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

18. Соответствующая политика должна обеспечивать, чтобы производители или распределители, если им стало известно о возникновении непредвиденных факторов риска уже после поступления товаров на рынок, незамедлительно уведомляли об



этом соответствующие органы и, в случае необходимости, общественность. Государствам-членам также следует рассмотреть пути обеспечения того, чтобы потребителей должным образом информировали о таких факторах риска.

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

### **С. Содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защита**

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

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



ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и обман потребителей в сфере обслуживания.

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

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

24. Государствам-членам следует поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, с тем чтобы обеспечить потребителям самый широкий выбор товаров и услуг по самым низким ценам. Государствам-членам следует гарантировать, что проводимая ими политика в области защиты интересов потребителя не используется для защиты отечественных коммерческих предприятий от конкуренции и не применяется несправедливо.

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



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

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

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

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

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

31. Государствам-членам следует с учетом специфики условий в их странах способствовать разработке и применению коммерческими предприятиями в сотрудничестве с организациями

потребителей кодексов маркетинга и другой деловой практики для обеспечения надлежащей защиты интересов потребителей. Могут заключаться также добровольные соглашения между коммерческими предприятиями, организациями потребителей и другими заинтересованными сторонами. Об этих кодексах следует надлежащим образом информировать население.

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

#### **D. Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг**

33. Государствам-членам следует, в зависимости от конкретных обстоятельств, разрабатывать или содействовать разработке и применению на национальном и международном уровнях добровольных и иных норм безопасности и качества товаров и услуг и соответствующим образом информировать о них население. Национальные нормы и нормативные акты, касающиеся безопасности и качества товаров, должны периодически пересматриваться для обеспечения, когда это возможно, их соответствия общепризнанным международным нормам.

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

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



## **Е. Система распределения потребительских товаров и услуг первой необходимости**

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

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

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

## **Ф. Урегулирование споров и средства правовой защиты**

37. Государствам-членам следует содействовать созданию механизмов для справедливого, действенного, прозрачного и беспристрастного рассмотрения претензий потребителей с использованием административных, судебных и альтернативных методов урегулирования споров, в том числе в отношении трансграничных случаев. Государствам-членам следует устанавливать или сохранять в силе правовые и/или административные меры, позволяющие потребителям или – в зависимости от обстоятельств – соответствующим организациям

прибегать к средствам правовой защиты на основе применения официальных или неофициальных процедур, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными, не сопряженными со значительными расходами и доступными. В контексте таких процедур надлежит особо учитывать интересы потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Государствам-членам следует обеспечивать потребителям доступ к средствам правовой защиты, которые не влекут за собой расходы, задержки или необоснованное снижение ценности конкретного товара или услуги для потребителя и в то же время не создают чрезмерное или необоснованное бремя для общества и коммерческих предприятий.

38. Государствам-членам следует побуждать все коммерческие предприятия к урегулированию споров с потребителями оперативным, справедливым, прозрачным, не сопряженным со значительными расходами, доступным и неофициальным образом и к созданию добровольных механизмов, включая консультационные службы и неофициальные процедуры рассмотрения претензий, которые могут помогать потребителям.

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

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



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

### **Г. Программы просвещения и информирования**

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

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

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

- a) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификация продуктов питания;
- b) опасности, связанные с товарами;
- c) маркировка товаров;
- d) соответствующее законодательство, порядок доступа к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты и учреждения и организации по вопросам защиты прав потребителей;
- e) информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости;
- f) охрана окружающей среды;
- g) электронная торговля;
- h) финансовые услуги;
- i) эффективное использование материалов, энергии и воды.

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



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

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

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

## **Н. Содействие рационализации потребления**

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

50. Хотя ответственность за рациональность потребления несут все члены и организации общества, особенно важную роль в этой связи играют информированные потребители, государства-члены, предприниматели, профсоюзы и организации потребителей и природоохранные организации. Информированные потребители играют одну из существенно важных ролей в содействии формированию моделей рационального в экологическом, экономическом и социальном отношениях потребления, в том числе посредством влияния на производителей своим выбором. Государствам-членам следует способствовать разработке и



проведению в жизнь политики, способствующей рациональному потреблению, и увязке этой политики с государственной политикой в других областях. Государствам-членам следует вырабатывать политику в консультации с деловыми кругами, организациями потребителей и природоохранными организациями, а также с другими заинтересованными группами. Свою долю ответственности за содействие рационализации потребления посредством разработки, производства и распределения товаров и услуг несут предприниматели. Организации потребителей и природоохранные организации, со своей стороны, обязаны пропагандировать модели рационального потребления среди населения и способствовать публичному обсуждению таких моделей, просвещать потребителей и добиваться совместно с государствами-членами и предпринимателями формирования моделей рационального потребления.

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

52. Государствам-членам следует способствовать разработке, производству и использованию таких товаров и услуг, которые были бы безопасными и энерго- и ресурсосберегающими на протяжении всего своего жизненного цикла. Государствам-членам



следует поощрять программы сбора вторичного сырья, стимулирующие участие потребителей в утилизации отходов и приобретение товаров, произведенных из вторичного сырья.

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

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

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

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

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

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

59. Государствам-членам следует рассмотреть вопрос об использовании ряда таких экономических инструментов, как налогово-бюджетные инструменты и интернализация экологических издержек, для содействия рационализации потребления с учетом социальных потребностей, а также необходимости дестимулирования нерациональной и стимулирования более рациональной практики при одновременном недопущении возможных негативных последствий для доступа на рынки, особенно для развивающихся стран.

60. Государствам-членам в сотрудничестве с деловыми кругами и другими соответствующими группами следует разработать показатели и методологии и создать базы данных для оценки прогресса в деле обеспечения рационального потребления на всех уровнях. Такая информация должна иметься в открытом доступе.

61. Государствам-членам и международным учреждениям следует проявить инициативу и обеспечить переход к рациональной практике в своей собственной деятельности, в частности в том, что касается закупок. При осуществлении закупок государствам-членам следует поощрять разработку и использование экологически безопасных товаров и услуг.

62. Государствам-членам и соответствующим организациям следует способствовать расширению исследовательской работы по вопросам, касающимся поведения потребителей и связанного с этим экологического ущерба, в целях определения путей формирования более рациональных моделей потребления.



## **I. Электронная торговля**

63. Государствам-членам следует прилагать усилия в целях укрепления доверия потребителей к электронной торговле, постоянно повышая прозрачность и эффективность своей политики в области защиты интересов потребителей и обеспечивая, чтобы уровень защиты интересов потребителей в области электронной торговли был не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли.

64. Государствам-членам следует в соответствующих случаях пересмотреть свою политику в области защиты интересов потребителей с учетом особенностей электронной торговли и принять меры к обеспечению осведомленности потребителей и предпринимателей об их правах и обязанностях на «цифровом» рынке.

65. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся электронной торговли, в том числе в их пересмотренной редакции, и, когда это уместно, адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим реалиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли («Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce»).

## **Ж. Финансовые услуги**

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

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

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

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

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

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

е) поощрять ответственное поведение поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе ответственное кредитование, а также реализацию



финансовых продуктов, удовлетворяющих потребностям потребителей и соответствующих их финансовым возможностям;

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

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

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

68. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся финансовых услуг, в том числе в их пересмотренной редакции, и, когда это уместно, адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим реалиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития и Группой 20 Общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг («High-

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

### **К. Меры, касающиеся конкретных областей**

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

70. **Продовольствие.** При разработке национальной политики и планов в области продовольствия государствам-членам следует учитывать необходимость обеспечения продовольственной безопасности для всех потребителей, а также поддерживать и, по возможности, применять нормы Продовольственного кодекса Продовольственной и сельскохозяйственной организации Объединенных Наций и Всемирной организации здравоохранения или, в случае их отсутствия, другие общепринятые международные продовольственные нормы. Государствам-членам следует продолжать осуществлять, либо разрабатывать или совершенствовать меры, направленные на обеспечение



безопасности продовольственных товаров, включая, в частности, применение, разработку или совершенствование критериев безопасности, стандартов на продукты питания и требований к их пищевой ценности, а также эффективных механизмов контроля, проверки и оценки.

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

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

73. Государствам-членам следует уделять самое пристальное внимание разработке и осуществлению политики и программ, касающихся всех видов использования воды, с учетом важного значения водных ресурсов для устойчивого развития в целом и истощаемости таких ресурсов.

74. **Фармацевтические товары.** Государствам-членам следует обеспечить разработку или дальнейшее применение надлежащих норм и положений, а также создание или дальнейшее функционирование соответствующих систем регулирования в целях обеспечения качества фармацевтических товаров и их надлежащего использования на основе комплексной национальной политики в области лекарств, которая могла бы затрагивать такие аспекты и элементы, как приобретение, распределение и производство фармацевтических товаров, системы



лицензирования и регистрации и предоставление достоверной информации о таких товарах. В этой связи государствам-членам следует особо учитывать результаты работы и рекомендации Всемирной организации здравоохранения, касающиеся фармацевтических товаров. В отношении соответствующих препаратов следует поощрять применение рекомендованной этой организацией Системы удостоверения качества фармацевтических препаратов, поступающих в международную торговлю, и других международных информационных систем по фармацевтическим товарам. В соответствующих случаях следует также принимать меры для содействия расширению использования международных непатентованных наименований лекарств с учетом результатов работы, проводимой Всемирной организацией здравоохранения.

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

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



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

78. **Туризм.** Государствам-членам следует принять меры к тому, чтобы их политика в области защиты интересов потребителей в должной мере распространялась также на торговлю товарами и услугами, связанными с туризмом, в том числе на услуги по организации поездок и размещению путешественников и таймшер. Государствам-членам следует, в частности, заниматься решением трансграничных проблем, связанных с туризмом, в том числе сотрудничать друг с другом в вопросах правоприменения и обмена информацией, а также сотрудничать с другими соответствующими заинтересованными сторонами в секторе туризма и путешествий.

## **VI. Международное сотрудничество**

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

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

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

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

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

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

82. Государствам-членам следует расширять свои возможности в плане сотрудничества в деле борьбы с мошеннической или вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практикой, поскольку это отвечает важным общественным интересам, при том понимании, что решение о сотрудничестве в проведении конкретных расследований или по конкретным делам в соответствии с настоящими Руководящими принципами будут



приниматься органом по вопросам защиты прав потребителей, которому адресована просьба о сотрудничестве, по его собственному усмотрению.

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

84. Органам государств-членов по вопросам защиты прав потребителей надлежит прилагать все усилия для преодоления разногласий, которые могут возникать в связи с сотрудничеством.

85. Государствам-членам и их органам по вопросам защиты прав потребителей следует использовать существующие международные сетевые объединения, заключать соответствующие двусторонние и многосторонние соглашения и предпринимать другие инициативы в целях обеспечения применения настоящих Руководящих принципов.

86. Государствам-членам следует принимать меры к тому, чтобы их органы, занимающиеся разработкой политики в области защиты прав и интересов потребителей, могли, в консультации с органами по вопросам защиты прав потребителей, играть ведущую роль в разработке нормативно-правовой базы для борьбы с мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практикой в соответствии с настоящими Руководящими принципами.

87. Государствам-членам предлагается возложить на один из своих органов по вопросам защиты прав потребителей или один из своих органов по разработке политики в области защиты прав и интересов потребителей функции координатора для содействия осуществлению сотрудничества на основе настоящих Руководящих принципов. Назначение координаторов призвано

дополнять, а не заменять другие механизмы сотрудничества. Уведомления о назначении координаторов надлежит направлять Генеральному секретарю.

88. Государствам-членам должны наделить свои органы по вопросам защиты прав потребителей полномочиями по проведению расследований, поиску и получению соответствующей информации и доказательств и, при необходимости, обмену ими, в том числе в связи с делами, касающимися трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практики, затрагивающей интересы потребителей. Такие полномочия должны распространяться на сотрудничество с органами по вопросам защиты прав потребителей и другими соответствующими органами других государств.

89. Государствам-членам следует рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными и другими органами в вопросах возвращения вывезенных за границу активов и исполнения решений судов по трансграничным делам.

90. При рассмотрении вопроса о юридических полномочиях, которыми следует наделить органы по вопросам защиты прав потребителей, государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практики, и в соответствующих случаях адаптировать эти принципы и стандарты к своим реалиям. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают изучить разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы для защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной



коммерческой практики («Guidelines for Protecting Consumer from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders»).

91. В целях содействия рационализации потребления государствам-членам, международным органам и деловым кругам следует сотрудничать в разработке, передаче и распространении экологически чистых технологий, в том числе при соответствующей финансовой поддержке со стороны развитых стран, а также в разработке новых и инновационных механизмов для финансирования их передачи всем странам, в частности развивающимся странам и странам с переходной экономикой, и между ними.

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

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

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

## **VII. Международный институциональный аппарат**

### **A. Институциональные механизмы**

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

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

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

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

а) служить ежегодным форумом и обеспечивать возможности для многосторонних консультаций, обсуждений и обмена мнениями между государствами-членами по вопросам, касающимся настоящих Руководящих принципов, в том числе их применения и связанного с ними опыта;

б) периодически проводить исследования и осуществлять сбор информации по вопросам защиты интересов потребителей, возникающим в связи с настоящими Руководящими принципами, на основе консенсуса и интересов государств-членов и распространять информацию о результатах этой работы в целях



расширения обмена опытом и обеспечения большей эффективности применения Руководящих принципов;

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

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

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

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

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

h) работать в периоды между проведением конференций Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за



ограничительной деловой практикой и представлять доклады этим конференциям;

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

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

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

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





Printed at United Nations, Geneva – 1613429 (R) – July 2016 – 72 – UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1

## КОММЕНТАРИЙ ОБНОВЛЕННЫХ РУКОВОДЯЩИХ ПРИНЦИПОВ ООН

Новая редакция Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей утверждена Резолюцией 70/186, принятой 70-й сессией Генеральной Ассамблеи ООН 22 декабря 2015 г.

Одна из корректировок их содержания коснулась замены во всех принципах слова «правительства» на «государства-члены». Появился новый раздел «Сфера применения», который определил, что Руководящие принципы относятся ко всем работам и услугам которые оказываются населению как конечным потребителям, включая услуги государственных предприятий.

Было определено, что для целей Руководящих принципов в число элементов политики в области защиты прав потребителей входит законодательство, процедуры, механизмы и программы государств-членов, стандарты и рекомендации частного сектора, призванные защищать права и интересы потребителей и способствовать повышению их благосостояния.

Изменения коснулись и самого понятия «потребитель» — он стал рассматриваться как физическое лицо, независимо от гражданства, действующее в личных или семейных целях. В то же время каждое государство вправе утвердить собственное определение с учетом национальных требований. Количество принципов увеличилось на 4 и достигло 11.

### **В раздел «Общие принципы» были внесены следующие изменения и дополнения:**

- доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости; защита прав уязвимых и обездоленных потребителей;
- наличие механизмов разрешения споров и средств правовой защиты потребителей;
- обеспечение уровня защиты потребителей, пользующихся услугами электронной торговли, в объеме, который гарантируется другими формами торговли;
- защита личной информации покупателя (по предложению CI) и всемирная свобода обмена информацией.

**Добавлен новый раздел «Принципы добросовестной деловой практики», который раскрывает отличительные черты коммерческой деятельно-**

**сти, в том числе онлайн-операций, и включает в себя следующие положения:**

- справедливое и равное отношение к потребителям. Поставщики товаров и услуг должны справедливо и честно относиться к потребителям, поскольку это является неотъемлемой частью культуры бизнеса. Они должны избегать недобросовестных практик, особенно по отношению к уязвимым и обездоленным потребителям;
- коммерческое поведение. Поставщики товаров и услуг не должны применять незаконные, дискриминационные или вводящие в заблуждение методы работы по отношению к потребителям, поскольку это приводит к дополнительным рискам или наносит ущерб потребителям;
- раскрытие информации и прозрачность. Поставщики товаров и услуг должны предоставлять полную, точную, не вводящую в заблуждение информацию о товарах и услугах, условиях, сроках, сборах и конечной цене в целях принятия потребителем взвешенного решения. Указанная информация должна находиться в открытом доступе;
- просвещение и повышение осведомленности. Поставщики товаров и услуг должны разрабатывать программы и механизмы развития навыков и знаний потребителей, включая финансовую грамотность, для того, чтобы понять потенциальные риски, включая финансовые, при принятии решений;
- защита личной информации. Поставщики товаров и услуг должны защищать информацию о потребителях посредством контроля и специально разработанных механизмов безопасности персональных данных;
- претензии и споры потребителей. Поставщики товаров и услуг должны создать условия для обеспечения механизмов рассмотрения претензий, которые позволяют быстро, доступно, справедливо, прозрачно, с условием разумной платы получить ответ на свои обращения. При этом поставщики должны учитывать внутренние и международные стандарты, а также альтернативные механизмы разрешения споров.

**Помимо этого, Руководящие принципы дополнены новым разделом А «Национальная политика**



**по защите прав потребителей». Данный принцип раскрывает основы обязанности каждого государства разрабатывать стандарты защиты прав потребителей, которые должны поощрять:**

- добросовестную деловую практику;
- понятную и актуальную информацию для потребителей и регулирующих органов, которая может включать лицензию на осуществление деятельности, юридическое и торговое наименование, фактический адрес, официальный сайт, адрес электронной почты, номер телефона и другие средства связи; понятную и актуальную информацию о товарах и услугах, условиях и сроках совершаемых операций;
- прозрачную схему подтверждения, отмены совершенной сделки, а также возврата денег за нее;
- понятные условия договора, которые являются справедливыми;
- безопасные механизмы платежей;
- доступные и быстрые механизмы разрешения споров и возмещения ущерба/компенсации;
- конфиденциальность и сохранность данных потребителя;
- просвещение потребителей и предпринимателей.

Кроме того, государства-члены должны гарантировать, что органы по защите прав потребителей имеют необходимые кадровые и финансовые ресурсы для соблюдения законодательства в области защиты прав потребителей и помощи в возмещении потребителям ущерба.

Очевидное акцентирование внимания международного сообщества на данном положении сделано ввиду того, что современный уровень знаний специалистов, защищающих права потребителей, предполагает знание гражданского, гражданского процессуального, арбитражного, международного права и именно в том объеме и с учетом той специфики, которые характерны для области потребительских отношений.

И включение данного положения означает необходимость в повышении эффективности системной защиты прав потребителей на государственном уровне в странах — участницах ООН за счет подготовки глобально конкурентоспособных и адаптивных специалистов.

Принцип «Содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защита» дополнен необходимостью стремления со сторо-

ны государств-членов гарантировать, что система защиты прав потребителей не направлена на защиту внутренних поставщиков товаров и услуг от конкуренции и применяется добросовестно, что является важным фактором для пресечения «потребительского экстремизма» и выхолащивания идей консюмеризма.

Принцип «Урегулирование споров и средства правовой защиты» содержит ряд новых положений, согласно которым государствам-членам следует поощрять развитие справедливых, эффективных, прозрачных, независимых и беспристрастных механизмов рассмотрения претензий потребителей посредством административных, судебных и внесудебных (досудебных) разбирательств, в том числе на международном уровне. При этом особое внимание уделено уязвимым и обездоленным потребителям. Государствам-членам также следует обеспечить потребителям доступ к средствам судебной защиты, которые не требуют расходов, отсрочек и в то же время не являются обременительными для общества и поставщиков товаров и услуг. Доступность к механизмам разрешения споров и возмещения ущерба должна увеличиваться, в особенности в международных случаях. Государства-члены должны гарантировать, что рассмотрение коллективных жалоб происходит быстро, прозрачно, понятно, за разумную плату и доступно как для потребителя, так и для поставщика, в том числе в случае банкротства и чрезмерной задолженности (при этом поправка, касающаяся случаев банкротства, была инициирована Российской Федерацией).

Государствам-членам следует сотрудничать с коммерческими структурами и сообществами потребителей во избежание дальнейших конфликтов, в целях понимания, как сделать механизмы разрешения споров доступными для потребителей, каким образом они могут подать жалобу.

В принцип «Программы просвещения и информирования потребителей» включены образовательные программы для потребителей по финансовым услугам и электронной торговле.

В Руководящие принципы включен новый раздел «Электронная торговля», применительно к которой закреплено главенство следующего принципа: уровень защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции должен быть не ниже уровня при традиционных видах торговли.

Государствам-членам надлежит работать над повышением защиты данных потребителей, которые используются при совершении электронных сделок, развитием эффективной и прозрачной системы защиты прав потребителей в этой связи. Государства-члены могут при необходимости пересматривать существующую систему защиты прав потребителей, приводить в соответствие законодательство об электронной торговле (электронной коммерции), доводить необходимую информацию до потребителей и поставщиков товаров и услуг о правах и обязанностях на цифровом рынке.

Принцип «Финансовые услуги» в новой редакции Руководящих принципов предусматривает, что государства-члены должны разработать законодательную базу по защите прав потребителей финансовых услуг, определить надзорные органы, а также создать механизмы контроля и страхования активов потребителей, включая депозиты.

Государства-члены должны разрабатывать стратегии финансовой грамотности населения. Они должны содействовать надлежащему раскрытию информации, гарантировать, что финансовые институты подотчетны и ответственны за действия своих авторизованных агентов. Поставщики финансовых услуг должны иметь положение о конфликте интересов с целью предотвращения потенциальных конфликтных ситуаций. В случае возникновения конфликта интересов между поставщиком и третьей стороной потребитель должен быть оповещен об этом во избежание возможного ущерба. Государства-члены должны обеспечить ответственное поведение поставщиков и их авторизованных агентов, включая ответственное кредитование и продажу товаров, которые соответствуют потребностям и средствам потребителя.

Государства-члены должны содействовать обеспечению контроля защиты финансовых данных потребителя, в том числе от злоупотреблений и мошеннических действий.

Государства-члены должны создать нормативную правовую базу, обеспечивающую экономическую эффективность и прозрачность денежных переводов. Таким образом, потребители получают понятную информацию о ценах, обменных ставках, сборах и прочих издержках по движению денежных средств.

Государства-члены должны принимать меры по укреплению и интеграции мер по финансовой доступности, финансовому образованию и защите потребителей при совершении ими финансовых сделок.

Раздел «Международное сотрудничество» Руководящих принципов также претерпел значительные изменения. Так, в его новой редакции государства-члены должны усилить сотрудничество в борьбе с мошенническими действиями и вводящей в заблуждение международной торговой практикой. Органы по защите прав потребителей должны пытаться решить проблемы, возникающие при международном сотрудничестве.

Государства-члены и органы по защите прав потребителей должны использовать существующие международные связи, рекомендуется заключать двусторонние и/или присоединяться к многосторонним соглашениям о защите прав потребителей, а также использовать прочие межгосударственные инициативы с целью реализации Руководящих принципов.

Согласно пересмотренным Руководящим принципам государства-члены должны создавать условия для того, чтобы органы по защите прав потребителей играли ведущую роль в развитии законодательной базы по противодействию мошеннической и недобросовестной деятельности поставщиков товаров и услуг. Государства-члены вправе назначать орган или уполномоченное агентство по защите прав потребителей, которое будет обеспечивать взаимодействие по вопросам Руководящих принципов. Также они должны наделить органы по защите прав потребителей полномочиями по расследованию и ведению дела в отношении мошеннической и недобросовестной деятельности поставщиков товаров и услуг. Данные полномочия должны распространяться на работу с иностранными органами по защите прав потребителей и другими аналогичными органами.

Государства-члены должны рассматривать участие в двусторонних и многосторонних договорах как процесс улучшения судебного и межведомственного сотрудничества по вопросам возврата иностранных активов и соблюдения законов при международных сделках. Они могут применять международные принципы и стандарты по защите потребителей от мошеннических и недобросовестных международных сделок,



например, Руководящие принципы ОЭСР для защиты потребителей от мошеннической и нечестной трансграничной коммерческой практики (Guidelines For Protecting Consumer From Fraudulent and Deceptive Commercial Practices Across Borders of the Organisation for Economic Cooperation and Development).

В Руководящих принципах появился новый раздел «Международный институциональный аппарат», включающий в себя институциональные механизмы, а также функции Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, которая является основой институционального аппарата по защите прав потребителей и должна быть создана в рамках ЮНКТАД.



2 0 1 7



**Перечень нормативных правовых актов  
Правительства Российской Федерации  
в области защиты прав потребителей**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 июля 1996 г. № 799 «О мерах по защите потребительского рынка Российской Федерации от проникновения некачественных импортных товаров»

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 1996 г. № 1575 «Об утверждении правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке»

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 февраля 1997 г. № 155 «Об утверждении Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов»

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 г. № 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке»

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену

на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 г. № 569 «Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 г. № 898 «Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг»

Постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомобильных транспортных средств»

Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2001 г. № 759 «Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке»

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 г. № 795 «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2003 г. № 72 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте»

Постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 2005 г. № 353 «Об утверждении Правил оказания услуг связи проводного радиовещания»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. № 222 «Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи»



## Приложение 2

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме»

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных»

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи»

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 2008 г. № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» (вместе с «Правилами поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 г. № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 августа 2009 г. № 676 «О Правилах обслуживания пассажиров и оказания иных услуг, обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности»

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2010 г. № 18 «Об утверждении

Правил оказания услуг по организации проезда транспортных средств по платным автомобильным дорогам общего пользования федерального значения, платным участкам таких автомобильных дорог»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 августа 2012 г. № 857 «Об особенностях применения Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами расчета размера платы за коммунальную услугу по отоплению»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. № 307 «О порядке подключения к системам теплоснабжения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 мая 2013 г. № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и со-



держании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (вместе с «Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»

Постановление Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 августа 2016 г. № 779 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма»



2 0 1 7

# З

**Решение Коллегии ЕЭК  
от 25 мая 2015 г. № 59  
и Распоряжение Коллегии ЕЭК  
от 28 сентября 2015 г. № 101**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ





## ЕВРАЗИЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ КОЛЛЕГИЯ

---

### Р Е Ш Е Н И Е

«25» мая 2015 г.

№ 59

г. Москва

#### **О Консультативном комитете по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза**

В соответствии с пунктами 7 и 44 Положения о Евразийской экономической комиссии (приложение № 1 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года), подпунктом 3 пункта 6 Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение № 13 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года) Коллегия Евразийской экономической комиссии **решила:**

1. Создать Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза.

2. Утвердить прилагаемое Положение о Консультативном комитете по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза.

3. Установить, что до принятия Высшим Евразийским экономическим советом решения о закреплении функций Евразийской экономической комиссии в сфере защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза за членом Коллегии Евразийской экономической комиссии обязанности

председателя Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза осуществляются членом Коллегии (Министром) по вопросам технического регулирования Евразийской экономической комиссии Корешковым В.Н.

4. Настоящее Решение вступает в силу по истечении 30 календарных дней с даты его официального опубликования.

Председатель Коллегии  
Евразийской экономической комиссии



В. Христенко



УТВЕРЖДЕНО  
Решением Коллегии  
Евразийской экономической комиссии  
от 25 мая 2015 г. № 59

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Консультативном комитете по вопросам**  
**защиты прав потребителей государств – членов**  
**Евразийского экономического союза**

I. Общие положения

1. Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза (далее – Комитет) создается при Коллегии Евразийской экономической комиссии (далее соответственно – Коллегия, Комиссия) в соответствии с пунктами 7 и 44 Положения о Евразийской экономической комиссии (приложение № 1 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года) и подпунктом 3 пункта 6 Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение № 13 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года).

Комитет является консультативным органом Комиссии по вопросам проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, направленной на формирование равных условий защиты интересов граждан государств – членов Евразийского экономического союза (далее соответственно – государства-члены, Союз) от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов, подготовку рекомендаций для Комиссии по вопросам применения мер,

направленных на повышение эффективности взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей.

2. Комитет в своей деятельности руководствуется Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года, другими международными договорами и актами, составляющими право Союза, Регламентом работы Евразийской экономической комиссии, утвержденным Решением Высшего Евразийского экономического совета от 23 декабря 2014 г. № 98, а также настоящим Положением.

## II. Основные задачи и функции Комитета

3. Основными задачами Комитета являются:

а) проведение консультаций по вопросам формирования единых подходов в проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей;

б) подготовка предложений по взаимодействию уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей;

в) подготовка предложений по проектам рекомендаций Комиссии для государств-членов в сфере защиты прав потребителей;

г) рассмотрение иных вопросов в сфере защиты прав потребителей в рамках проведения консультаций, в том числе по поручению члена Коллегии, к компетенции которого относятся вопросы защиты прав потребителей, а также подготовка предложений по указанным вопросам.

4. Для реализации возложенных на него задач Комитет осуществляет следующие функции:



а) участвует в проведении анализа:

международных договоров и актов, составляющих право Союза, а также законодательства государств-членов;

правоприменительной практики реализации законодательства государств-членов в сфере защиты прав потребителей;

деятельности международных организаций в сфере защиты прав потребителей и общественных объединений потребителей;

б) подготавливает предложения по следующим вопросам:

гармонизация законодательства государств-членов в сфере защиты прав потребителей;

формирование эффективных механизмов и выработка принципов проведения государствами-членами согласованной политики в сфере защиты прав потребителей;

принятие мер по пресечению деятельности недобросовестных хозяйствующих субъектов и недопущению реализации некачественных товаров (услуг) на территориях государств-членов;

организация сотрудничества между уполномоченными органами в сфере защиты прав потребителей, международными организациями в сфере защиты прав потребителей, общественными объединениями потребителей и Комиссией;

совершенствование порядка проведения мониторинга и контроля за исполнением государствами-членами положений международных договоров и актов, составляющих право Союза, в сфере защиты прав потребителей;

в) осуществляет сотрудничество по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей.



### III. Состав Комитета

5. Состав Комитета формируется из руководителей (заместителей руководителей) уполномоченных органов государственной власти государств-членов в сфере защиты прав потребителей.

Для формирования состава Комитета Коллегия запрашивает у государств-членов предложения по кандидатурам уполномоченных представителей органов государственной власти государств-членов.

По предложению государств-членов в состав Комитета могут включаться представители бизнес-сообщества, научных и общественных организаций, иные независимые эксперты.

Государства-члены своевременно информируют Коллегию о необходимости замены уполномоченных представителей органов государственной власти государств-членов в Комитете, а также представляют предложения по внесению изменений в его состав.

Состав Комитета утверждается распоряжением Коллегии.

6. Председательствует на заседаниях Комитета и осуществляет общее руководство работой Комитета член Коллегии, к компетенции которого относятся вопросы защиты прав потребителей (далее – председатель Комитета).

7. Председатель Комитета:

а) руководит деятельностью Комитета и организует работу по выполнению возложенных на Комитет задач;

б) согласовывает и утверждает повестку дня заседания Комитета, определяет дату, время и место его проведения;

в) ведет заседания Комитета;

г) утверждает протоколы заседаний Комитета;



д) информирует Коллегию и Совет Комиссии о выработанных Комитетом рекомендациях;

е) утверждает положения о подкомитетах, экспертных и рабочих группах и их составы;

ж) представляет Комитет на заседаниях Коллегии и Совета Комиссии и во взаимоотношениях с уполномоченными органами государственной власти государств-членов в сфере защиты прав потребителей.

8. Ответственный секретарь Комитета назначается председателем Комитета из числа должностных лиц или сотрудников Комиссии, в компетенцию которых входят вопросы по направлениям деятельности Комитета.

9. Ответственный секретарь Комитета:

а) подготавливает проект повестки дня заседания Комитета по предложениям председателя Комитета и членов Комитета и представляет ее на утверждение председателю Комитета;

б) осуществляет контроль за подготовкой и представлением материалов к проекту повестки дня и заседанию Комитета;

в) готовит и направляет членам Комитета утвержденную повестку дня заседания Комитета и материалы к ней;

г) информирует членов Комитета о дате, времени и месте проведения очередного заседания Комитета;

д) ведет протокол заседания Комитета и представляет его на утверждение председателю Комитета;

е) организует подготовку и доведение до членов Комитета итоговых документов, подготовленных по результатам заседания Комитета;

ж) осуществляет контроль за исполнением протокольных решений Комитета.

10. По приглашению председателя Комитета в заседании Комитета могут участвовать должностные лица и сотрудники Комиссии, к компетенции которых относятся рассматриваемые на заседании Комитета вопросы.

11. По решению председателя Комитета на заседаниях Комитета рассматриваются не включенные в повестку дня заседания вопросы, предложенные для рассмотрения департаментами Комиссии, к компетенции которых относятся вопросы в сфере защиты прав потребителей, и иные дополнительные вопросы.

12. При Комитете могут создаваться подкомитеты для решения вопросов по направлениям деятельности Комитета и при необходимости экспертные и рабочие группы, в том числе рабочие группы для решения конкретных задач.

Составы подкомитетов, экспертных и рабочих групп формируются из числа представителей уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей и экспертов государств-членов, к компетенции которых относятся вопросы в сфере защиты прав потребителей.

#### IV. Порядок работы Комитета

13. Заседания Комитета проводятся по мере необходимости.

14. Решение о проведении заседания Комитета принимается председателем Комитета.

15. Предложения по формированию проекта повестки дня заседания Комитета направляются членами Комитета председателю Комитета.



Члены Комитета, предложившие вопросы для включения в повестку дня заседания Комитета, обеспечивают представление ответственному секретарю Комитета информации и материалов по предложенным вопросам.

16. Председатель Комитета имеет право запрашивать в установленном порядке у уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей и у членов Комитета материалы и информацию по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета.

17. Материалы к повестке дня заседания Комитета включают в себя:

- а) справки по рассматриваемым вопросам;
- б) проекты предлагаемых к рассмотрению документов (при наличии);
- в) проекты протокольных решений;
- г) проекты рекомендаций для Комиссии;
- д) необходимые справочные и аналитические материалы.

18. Ответственный секретарь Комитета направляет членам Комитета повестку дня заседания Комитета и материалы к ней, в том числе в электронном виде, не позднее чем за 20 рабочих дней до даты проведения заседания Комитета.

19. Заседания Комитета проводятся, как правило, в помещениях Комиссии.

Заседание Комитета может проводиться в любом из государств-членов по решению председателя Комитета, принимаемому на основе предложений уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей. В этом случае принимающее государство-член оказывает содействие в организации и проведении заседания Комитета.

По решению председателя Комитета заседание Комитета может проводиться в режиме видеоконференции.

20. Заседание Комитета признается правомочным, если в нем принимают участие не менее двух третей его членов и обеспечивается представительство как минимум 1 члена Комитета от каждого из государств-членов.

Члены Комитета участвуют в заседаниях Комитета лично, без права замены.

В случае невозможности присутствия члена Комитета на заседании он имеет право заблаговременно представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме.

21. Члены Комитета могут рекомендовать снять вопрос с рассмотрения Комитетом, если, по их мнению, данный вопрос требует дополнительной проработки.

22. Члены Комитета обладают равными правами при обсуждении вопросов на заседании Комитета.

Решения Комитета принимаются простым большинством голосов участвующих в заседании членов Комитета. Члены Комитета от государства-члена обладают в совокупности 1 голосом. В случае одинакового количества голосов «за» и «против» вопрос направляется на доработку.

Результаты заседания Комитета оформляются протоколом, в котором фиксируются позиции членов Комитета.

В случае если у члена Комитета имеется особое мнение, оно излагается в письменной форме и прилагается к протоколу заседания Комитета. К протоколу заседания Комитета также могут прилагаться



предложения по проектам рассматриваемых документов, справочные и аналитические материалы и соответствующие обоснования.

Предложения членов Комитета, представленные ими на заседаниях Комитета, не могут рассматриваться в качестве окончательной позиции государств-членов.

Протокол заседания Комитета утверждается председателем Комитета не позднее 3 рабочих дней с даты проведения заседания Комитета.

Ответственный секретарь Комитета направляет протокол заседания Комитета всем членам Комитета в течение 7 рабочих дней с даты его утверждения председателем Комитета.

По решению председателя Комитета протокол заседания Комитета или выписка из него может направляться участвовавшим в заседании Комитета приглашенным лицам.

Протоколы заседаний Комитета хранятся у ответственного секретаря Комитета.

23. Расходы, связанные с участием в заседаниях Комитета уполномоченных представителей органов государственной власти государств-членов, несут направляющие государства-члены.

Расходы, связанные с участием в заседаниях Комитета представителей бизнес-сообщества, научных и общественных организаций, иных независимых экспертов, указанные лица несут самостоятельно.

24. Организационно-техническое обеспечение деятельности Комитета осуществляется Комиссией.





**ЕВРАЗИЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ  
КОЛЛЕГИЯ**

---

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

«28» сентября 2015 г.

№ 101

г. Москва

**О составе Консультативного комитета  
по вопросам защиты прав потребителей государств – членов  
Евразийского экономического союза**

1. Утвердить прилагаемый состав Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза.

2. Настоящее распоряжение вступает в силу по истечении 10 календарных дней с даты его официального опубликования.

Председатель Коллегии  
Евразийской экономической комиссии



В. Христенко



УТВЕРЖДЕН

распоряжением Коллегии  
Евразийской экономической комиссии  
от 28 сентября 2015 г. № 101

**СОСТАВ**  
**Консультативного комитета по вопросам защиты**  
**прав потребителей государств – членов**  
**Евразийского экономического союза**

От Республики Армения

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| Варданян<br>Артур Рубенович | – член Комиссии по регулированию<br>общественных услуг Республики<br>Армения  |
| Кочарян<br>Гагик Карленович | – начальник Департамента торговли и<br>регулирования рынка Министерства<br>экономики Республики Армения   |
| Максудян<br>Лили Погосовна  | – начальник Департамента<br>инфраструктуры качества и<br>технического регулирования<br>Министерства экономики Республики<br>Армения   |
| Оганнисян<br>Арег Леваевич  | – начальник отдела по контролю<br>недобросовестной конкуренции –<br>заместитель начальника Управления по<br>контролю аппарата Государственной<br>комиссии по защите экономической<br>конкуренции Республики Армения |
| Тарасян<br>Эмиль Самвелович | – заместитель Министра экономики<br>Республики Армения  |
| Халикян<br>Левон Оганесович | – начальник Государственной инспекции<br>по надзору за рынком Министерства<br>экономики Республики Армения  |



От Республики Беларусь

- |                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| Барышникова Ирина<br>Николаевна | – | начальник Управления защиты прав потребителей и контроля за рекламой Министерства торговли Республики Беларусь |
| Буссель<br>Игорь Олегович       | – | начальник Отдела государственного надзора Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь      |
| Наркевич<br>Ирина Владимировна  | – | заместитель Министра торговли Республики Беларусь  |
| Юрченко Людмила<br>Григорьевна  | – | начальник Управления товарных балансов Министерства экономики Республики Беларусь                              |

От Республики Казахстан

- |                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| Матишев<br>Алиакпар Болатович | – | председатель Комитета по защите прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан             |
| Толеутай<br>Мурат Рашидович   | – | заместитель председателя Комитета по защите прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан |

От Кыргызской Республики

- |                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| Курманова<br>Айдай Эркиновна | – | статс-секретарь Министерства экономики Кыргызской Республики |
|------------------------------|---|--|



- Мамыралиев  
Айбек Абасканович
- статс-секретарь Государственного агентства антимонопольного регулирования при Правительстве Кыргызской Республики

От Российской Федерации

- Брагина  
Ирина Викторовна
- заместитель руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
- Живулин  
Вадим Александрович
- директор Департамента оценки регулирующего воздействия Министерства экономического развития Российской Федерации
- Ларионова  
Наталья Игоревна
- директор Департамента развития малого и среднего предпринимательства и конкуренции Министерства экономического развития Российской Федерации
- Попова  
Анна Юрьевна
- руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
- Прусаков  
Олег Владимирович
- начальник Управления защиты прав потребителей Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
- Сысоева  
Анна Алексеевна
- заместитель директора Департамента взаимодействия с органами Таможенного союза и экономического сотрудничества со странами СНГ Министерства экономического развития Российской Федерации

Независимые эксперты

<p>Ажибаева Жибек Турихановна</p>	<p>– руководитель секретариата комитета торговли Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»</p>
<p>Жунисов Ержан Аскарлович</p>	<p>– председатель корпоративного фонда «Казахстанский фонд защиты прав потребителей»</p>
<p>Майданюк Виктор Игоревич</p>	<p>– председатель правления Общероссийской общественной организации потребителей «Союз по защите прав потребителей финансовых услуг» (Финпотребсоюз)</p>
<p>Онищук Александр Васильевич</p>	<p>– президент Ассоциации торговых компаний и товаропроизводителей электробытовой и компьютерной техники (РАТЭК)</p>
<p>Сукуров Нурболат Николаевич</p>	<p>– директор Представительства Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» в Российской Федерации</p>
<p>Тлеумуратов Юрий Джумабаевич</p>	<p>– руководитель секретариата развития малого и среднего бизнеса Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»</p>
<p>Янин Дмитрий Дмитриевич</p>	<p>– председатель правления Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП)</p>







2 0 1 7

# 4

**Отдельные примеры практики  
организации работы по обеспечению  
защиты прав потребителей  
на муниципальном уровне**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



В **Санкт-Петербурге** вопросами защиты прав потребителей занимаются как отдельные структурные подразделения в муниципальных образованиях Академическое, Адмиралтейский округ, Владимирский округ, Нарвский округ, г. Колпино, так и специалисты иных структурных подразделений, на которых возложены эти функции в соответствии с утвержденными административными регламентами. Численность сотрудников муниципальных образований, на которых возложена обязанность защиты прав потребителей, составляет порядка 260 человек.

В соответствии с Законом г. Санкт-Петербурга от 23 сентября 2009 г. № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» муниципальные образования самостоятельно формируют, утверждают и исполняют местный бюджет, планируют финансирование муниципальных целевых программ.

В частности, на реализацию целевых программ защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Академическое, Адмиралтейский округ, Владимирский округ, Екатерингофский округ, Нарвский округ, г. Колпино в 2014 г. было выделено и освоено 2,5 млн руб. Мероприятия программы были направлены на повышение потребительской и правовой грамотности граждан, а также обеспечение соответствующей помощи при защите прав потребителей в судах (в рамках полномочий органов местного самоуправления).

Из бюджета муниципальных образований выделялись средства на информационную поддержку населения, в том числе на информирование и просвещение потребителей — были изданы и распространены посредством почты более 15 тыс. экземпляров брошюр, буклетов, памяток о правах потребителей в различных сферах деятельности.

Между Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу и Советом муниципальных образований Санкт-Петербурга, включающим 111 органов местного самоуправления, заключено соглашение в целях взаимодействия и координации деятельности по вопросам защиты прав потребителей.

Одним из важных направлений работы по обеспечению защиты прав потребителей в органах местного самоуправления Ростовской области является реализация мероприятий соответствующих муниципальных программ. В 2014 г. в 8 городах и 20 районах области были реализованы

программы, предусматривающие финансирование из муниципальных бюджетов. Общий объем финансирования всех принятых в Ростовской области муниципальных программ составил около 12 млн руб.

Постановлением администрации г. Ростова-на-Дону от 27 ноября 2013 г. № 1295 была утверждена финансируемая муниципальная программа «Стимулирование экономической активности, содействие развитию предпринимательства в городе Ростове-на-Дону на 2014–2018 гг.», в состав которой вошла подпрограмма 4 «Защита прав потребителей в городе Ростове-на-Дону на 2014–2016 гг.».

В г. Азове была реализована программа «Защита прав потребителей в городе Азове на 2011–2013 гг.», после чего постановлением мэра г. Азова от 4 октября 2012 г. № 2016 была принята программа «Защита прав потребителей в городе Азове на 2015–2018 гг.» с объемом финансирования 1 660 тыс. руб.

На территории города Волгодонска действует муниципальная долгосрочная целевая программа «Защита прав потребителей в городе Волгодонске на 2013–2017 гг.», утвержденная постановлением администрации г. Волгодонска от 8 октября 2012 г. № 2924, с общим объемом финансирования 3 675 тыс. руб., из них на каждый год реализации программы из местного бюджета запланировано к освоению по 735 тыс. руб. (с возможностью корректировки).

Как большинство аналогичных документов муниципальных образований Ростовской области, долгосрочная целевая программа «Защита прав потребителей в городе Волгодонске на 2013–2017 гг.» имеет подробный паспорт программы, в котором определены все необходимые для ее реализации параметры.

Программа представляет собой комплекс целевых ориентиров развития системы защиты прав потребителей в г. Волгодонске, увязанных с ресурсами, исполнителями, сроками реализации, направленных на создание в г. Волгодонске условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

Разработка Программы осуществлялась на основании сведений по обращениям потреби-

лей, поступившим на телефон горячей линии, анкетирования, предложений структурных подразделений и органов администрации г. Волгодонска, постоянной комиссии по промышленности, потребительскому рынку, торговле, общественному питанию Волгодонской городской Думы, общественных организаций, осуществляющих защиту прав потребителей, решений Межведомственной комиссии по защите прав потребителей в г. Волгодонске.

В паспорте программы указано, что в условиях насыщения потребительского рынка разнообразным ассортиментом товаров, работ и услуг вопрос их качества по-прежнему остается одним из самых актуальных. В этих условиях важными составляющими являются информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах, их потребительских свойствах и содействие потребителю в правильном выборе.

Работа с потребителями в г. Волгодонске, имеющем большой опыт осуществления защиты прав потребителей на муниципальном уровне, накопленный еще в 1990-е гг., направлена на их просвещение, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты. Прежде всего, она включает в себя проведение уроков в школах, начальных профессиональных и средних учебных заведениях, подготовку, издание и распространение разъяснительных брошюр, информирование потребителей через средства массовой информации и т. д.

Несмотря на повышение уровня информированности, изменения правового поведения потребителей, согласно результатам проведенного анкетирования, более 25 % граждан не пытаются защитить свои нарушенные права потребителей, что, возможно, толкает недобросовестных предпринимателей на повторные нарушения. Поэтому для достижения положительного эффекта консультационно-просветительская работа ведется не только с потребителями, но и с производителями (изготовителями), продавцами, исполнителями, работающими на потребительском рынке г. Волгодонска.

Основная цель программы — создание условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации. Ответственным исполнителем опре-

делен Отдел потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей администрации г. Волгодонска.

Опыт организации защиты прав потребителей в Ростовской области на региональном и муниципальном уровнях в целом является одним из передовых, имея в основе системную работу, проводимую Департаментом потребительского рынка Ростовской области и муниципальными администрациями во взаимодействии с Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области (его территориальными отделами), консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области», а также с общественными объединениями потребителей и СМИ, осуществляющими деятельность на территории Ростовской области.

Также заслуживает внимания соответствующая практика, наработанная в **Ленинградской области**, где во многих муниципальных образованиях принимались программы по защите прав потребителей.

Основные участники таких программ: структурные подразделения администраций муниципальных районов, городских и сельских поселений, территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области, филиалы ФБУЗ «ЦГиЭ в Ленинградской области», общественные организации по защите прав потребителей.

В рамках софинансирования соответствующей региональной программы Ленинградской области органами местного самоуправления из местного бюджета выделяются средства в целях увеличения объема информационно-консультационной деятельности. Размер такого софинансирования из бюджета каждого муниципального района и городского округа в 2014-2016 гг. составлял не менее 5 тыс. руб. ежегодно.

Таким образом, даже в условиях неоднозначного законодательного регулирования вопросов полномочий органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей грамотно выстроенная на муниципальном уровне соответствующая системная работа позволяет обеспечивать достаточно действенную защиту прав и законных интересов потребителей, а также повышение правового потребительского образования граждан.









2 0 1 7



**Сведения об общественных  
объединениях потребителей  
(их ассоциациях, союзах),  
зарегистрированных Минюстом России  
в субъектах Российской Федерации**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



**СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
(ИХ АССОЦИАЦИЯХ, СОЮЗАХ), ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ МИНЮСТОМ РОССИИ  
В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (2014-2016 ГГ.)**

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей		
		2014 г.	2015 г.	2016 г.
<b>Центральный федеральный округ</b>				
1	Белгородская область	10	15	14
2	Брянская область	4	7	7
3	Владимирская область	8	9	9
4	Воронежская область	21	28	11
5	Ивановская область	10	13	9
6	Калужская область	9	11	8
7	Костромская область	12	14	13
8	Курская область	5	7	7
9	Липецкая область	13	13	13
10	Московская область	41	39	54
11	Орловская область	13	14	14
12	Рязанская область	10	12	12
13	Смоленская область	23	26	26
14	Тамбовская область	8	5	4
15	Тверская область	3	3	3
16	Тульская область	9	7	7
17	Ярославская область	16	14	13
18	город Москва	196	218	137
<b>Всего</b>		<b>411</b>	<b>455</b>	<b>361</b>
<b>Северо-Западный федеральный округ</b>				
19	Архангельская область	25	24	20
20	Вологодская область	39	53	52
21	Калининградская область	7	9	9
22	Республика Карелия	9	-	9
23	Республика Коми	11	12	14
24	Ленинградская область	9	14	20
25	Мурманская область	8	7	10
26	Ненецкий автономный округ	1	1	-
27	Новгородская область	4	7	7
28	Псковская область	3	5	4
29	город Санкт-Петербург	58	81	66
<b>Всего</b>		<b>174</b>	<b>213</b>	<b>211</b>

## Приложение 5

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей		
		2014 г.	2015 г.	2016 г.
<b>Сибирский федеральный округ</b>				
30	Республика Алтай	9	4	2
31	Алтайский край	35	2	38
32	Республика Бурятия	8	6	11
33	Иркутская область	17	22	20
34	Кемеровская область	15	22	22
35	Красноярский край	31	40	44
36	Новосибирская область	27	35	36
37	Омская область	50	53	53
38	Томская область	11	12	11
39	Республика Тыва	2	1	1
40	Республика Хакасия	20	18	18
41	Забайкальский край	2	7	7
<b>Всего</b>		<b>227</b>	<b>222</b>	<b>263</b>
<b>Дальневосточный федеральный округ</b>				
42	Амурская область	4	4	6
43	Еврейская автономная область	2	3	2
44	Камчатский край	3	3	3
45	Магаданская область	2	5	5
46	Приморский край	13	19	16
47	Сахалинская область	5	11	5
48	Хабаровский край	20	23	21
49	Чукотский автономный округ	-	-	-
50	Республика Саха (Якутия)	11	11	14
<b>Всего</b>		<b>60</b>	<b>79</b>	<b>72</b>
<b>Южный федеральный округ</b>				
51	Республика Адыгея	2	2	5
52	Астраханская область	16	17	17
53	Волгоградская область	23	21	24
54	Республика Калмыкия	1	1	1
55	Краснодарский край	72	65	72
56	Ростовская область	47	65	50
<b>Всего</b>		<b>161</b>	<b>171</b>	<b>169</b>
<b>Приволжский федеральный округ</b>				
57	Республика Башкортостан	59	71	66
58	Кировская область	10	11	12



№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей		
		2014 г.	2015 г.	2016 г.
59	Республика Марий Эл	15	16	10
60	Республика Мордовия	10	12	8
61	Нижегородская область	29	32	29
62	Оренбургская область	14	10	22
63	Пензенская область	12	20	21
64	Пермский край	23	-	24
65	Самарская область	49	19	50
66	Саратовская область	47	58	55
67	Республика Татарстан	100	92	88
68	Удмуртская Республика	21	27	26
69	Ульяновская область	17	17	16
70	Чувашская Республика	28	-	27
<b>Всего</b>		<b>434</b>	<b>385</b>	<b>454</b>
<b>Уральский федеральный округ</b>				
71	Курганская область	10	19	17
72	Свердловская область	36	53	52
73	Тюменская область	19	14	28
74	Ханты-Мансийский автономный округ — Югра	5	7	8
75	Челябинская область	19	27	30
76	Ямало-Ненецкий автономный округ	8	7	8
<b>Всего</b>		<b>97</b>	<b>127</b>	<b>143</b>
<b>Северо-Кавказский федеральный округ</b>				
77	Республика Дагестан	28	31	33
78	Республика Ингушетия	1	1	1
79	Кабардино-Балкарская Республика	3	4	4
80	Карачаево-Черкесская Республика	1	1	-
81	Республика Северная Осетия — Алания	3	8	8
82	Чеченская Республика	-	1	-
83	Ставропольский край	22	21	21
<b>Всего</b>		<b>58</b>	<b>67</b>	<b>67</b>
<b>Крымский федеральный округ<sup>1</sup></b>				
84	Республика Крым и г. Севастополь	6	23	15
<b>Всего</b>		<b>6</b>	<b>23</b>	<b>15</b>

<sup>1</sup> В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28 июля 2016 г. № 375 «О Южном федеральном округе» с 28 июля 2016 г. входит в состав Южного федерального округа.



2 0 1 7



**Результаты деятельности  
по информированию  
и консультированию граждан**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



## ДАННЫЕ О КОЛИЧЕСТВЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ УЧАСТНИКОВ ВСЕРОССИЙСКОЙ ОЛИМПИАДЫ ПО ФИНАНСОВОМУ РЫНКУ И ОСНОВАМ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ЗНАНИЙ ДЛЯ СТАРШЕКЛАСНИКОВ, 2011-2017 ГГ.

Федеральные округа	VII Олимпиада	VIII Олимпиада	IX Олимпиада	X Олимпиада	XI Олимпиада	XII Олимпиада
Центральный федеральный округ	1 797	1 397	1 775	978	1 867	2 068
Южный федеральный округ	406	430	289	1308	1 180	1 935
Северо-Западный федеральный округ	581	526	382	285	368	577
Дальневосточный федеральный округ	116	226	160	109	163	212
Сибирский федеральный округ	605	750	580	284	411	339
Уральский федеральный округ	450	591	614	438	1 092	826
Приволжский федеральный округ	756	1 412	960	1 143	1 232	1 728
Северо-Кавказский федеральный округ	131	318	351	432	343	548
<b>ВСЕГО зарегистрированных участников</b>	<b>4 842</b>	<b>5 650</b>	<b>5 111</b>	<b>4 977</b>	<b>6 656</b>	<b>8 233</b>

ИСТОЧНИК: ФИНПОТРЕБСОЮЗ

## ДАННЫЕ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ И ПУНКТОВ ЦЕНТРОВ ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА

**Консультационными центрами и пунктами оказано 2 964 000 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка:**

- проведено 338 200 консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов;
- подготовлено 106 400 публикаций в средствах массовой информации, в том числе интернет-изданиях, и выступлений по вопросам защиты прав потребителей;
- проведено 53 200 горячих линий;

- организовано 222 300 мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 23 560 круглых столов, конференций, общественных акций, семинаров и других форм обучения;
- разработано 52 280 методических материалов, предназначенных для распространения среди потребителей;
- проведено 42 560 экспертиз товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и 3 420 сравнительных оценок продукции.

Структура востребованных потребителями консультаций остается стабильной на протяжении ряда лет (о чем свидетельствуют данные таблицы 1), ее конкретные показатели за 2016 г. приведены на диаграмме 1.

## Приложение 6

ДИАГРАММА 1. СТРУКТУРА МЕРОПРИЯТИЙ ПО КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В 2016 Г.



ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР

ДАННЫЕ О КОЛИЧЕСТВЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ, ПРОВЕДЕННЫХ СПЕЦИАЛИСТАМИ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ И ПУНКТОВ НА 100 ТЫС. НАСЕЛЕНИЯ

2014		2015		2016	
Камчатский край	1 836	Камчатский край	2 521	Камчатский край	1 367
Республика Хакасия	908	Ненецкий автономный округ	1 653	Чукотский автономный округ	1 200
Республика Адыгея	893	Тверская область	1 332	Республика Хакасия	1 128
Томская область	857	Республика Хакасия	1 050	Республика Алтай	972
Амурская область	789	Чукотский автономный округ	900	Тверская область	868
Республика Алтай	724	Ульяновская область	817	Липецкая область	841
Липецкая область	723	Орловская область	752	Амурская область	830
Новгородская область	723	Нижегородская область	683	Республика Адыгея	793
Тверская область	709	Челябинская область	661	Томская область	777
Сахалинская область	624	Республика Алтай	640	Новгородская область	773
Алтайский край	587	Республика Адыгея	637	Алтайский край	662
Калужская область	550	Новгородская область	633	Республика Бурятия	566
Магаданская область	544	Республика Северная Осетия — Алания	578	Сахалинская область	552
Республика Мордовия	536	Амурская область	554	Калининградская область	467
Тюменская область	503	Ивановская область	504	Рязанская область	460

ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР



ТАБЛИЦА 1. КОЛИЧЕСТВО ПРОВЕДЕННЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫМ СЕГМЕНТАМ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

№ п/п	Наименование сегмента потребительского рынка	2015		2016	
		Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %
1	Услуги ЖКХ	24 634	7,2	26 773	7,4
2	Финансовые услуги	15 892	4,7	17 937	4,9
3	Туристские услуги	3 560	1,0	2 593	0,7
4	Бытовые услуги	15 151	4,4	17 079	4,7
5	Медицинские услуги	6 402	1,9	7 305	2,0
6	Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	3 299	1	3 352	0,9
7	Продажа продовольственных товаров	16 469	4,8	16 604	4,6
8	Технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения)	54 409	16,0	53 280	14,7
9	Мобильные телефоны	38 738	11,4	44 454	12,2
10	Мебель	16 681	4,9	18 037	5,0
11	Обувь	13 863	4,0	16 452	4,5
12	Одежда	12 964	3,8	14 899	4,1
13	Пластиковые и иные виды окон	6 561	1,9	6 839	1,9

ИСТОЧНИК: РОСПОТРЕБНАДЗОР





2 0 1 7



**Примеры региональной практики  
взаимодействия всех уровней  
национальной системы защиты  
прав потребителей при проведении  
Всемирного дня прав потребителей**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



**В 2013 г., когда для Всемирного дня прав потребителей был определен девиз «Потребительское правосудие сегодня» («Consumer Justice Now!»),** отдельно стоит отметить **Ульяновскую область**, где заседание межведомственного совещательного органа по вопросам защиты прав потребителей, созданного при Администрации области, тогда состоялось впервые. **В Камчатском крае** в Положения постоянно действующих комиссий и советов, созданных при Правительстве края, были внесены изменения, в соответствии с которыми к вопросам данных совещательных органов отнесена реализация государственной политики в сфере защиты прав потребителей, что позволило обеспечить участие представителей всех ветвей системы защиты прав потребителей как в разработке законодательных инициатив, так и в реализации различного рода актов по вопросам защиты прав потребителей.

**В Ленинградской области** была проведена II Межрегиональная конференция «Актуальные аспекты развития и совершенствования системы защиты прав потребителей на уровне субъектов Российской Федерации», прошедшая с участием представителей государственных органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, представителей федеральных органов исполнительной власти г. Санкт-Петербурга, Республики Коми, Пермского края, Тульской, Псковской, Кировской, Новгородской и Костромской областей, а также представителей общественных объединений потребителей и науки.

**В 2014 г. этот день прошел под девизом «Укрепим наши телефонные права! Справедливость для потребителей мобильной связи» («FixOurPhoneRights! Justice for mobile consumers»).**

В ходе проведения мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты потребителей, Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации совместно с различными региональными структурами были проведены такие интересные и содержательные мероприятия, как творческий конкурс среди жителей **Свердловской области** на тему «Я вам пишу... до вас не дозвониться!», детские творческие конкурсы «Алло, говорят дети» и «Кому бы я хотел позвонить?». В 11 учреждениях начального профессионального и среднего технического образования **Республики Башкортостан** проведены учебные занятия, лекции и беседы на темы «Я потребитель услуг мобильной связи», «Укрепим телефонные права!», «Справед-

ливость для мобильного потребителя», «Знаете ли вы свои права?». Специалистами Управления Роспотребнадзора по **Самарской области** в доступной форме проведены лекции в Центрах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Октябрьского, Промышленного районов г. о. Самара и г. Новокуйбышевска **Самарской области**. Об особенностях услуг мобильной связи в **Рязанской области** в течение года был прочитан курс лекций в Комплексных центрах социального обслуживания населения Рязанской области для граждан пожилого возраста и инвалидов.

**В Республике Бурятия**, в Заиграевском районе территориальным органом Роспотребнадзора был организован районный конкурс команд по основам потребительских знаний «Защитай свои права!». Уровень знаний юных правозащитников оценивало компетентное жюри, которое возглавил заместитель руководителя администрации МО Заиграевский район.

Управление Роспотребнадзора по **Амурской области** в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, в Амурской области провело в областной библиотеке встречу с читателями, среди которых были и члены регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих».

Для членов Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей» проведен урок потребительской грамотности. Слушатели ознакомились с основными правами потребителей услуг мобильной связи и порядком действий в случае их нарушения, узнали о способах защиты от мобильных мошенников.

Для незрячих и слабовидящих жителей города Благовещенска с целью повышения их правовой грамотности была проведена лекция в Амурской специализированной библиотеке.

Управлением Роспотребнадзора по **Красноярскому краю** совместно с Министерством социальной политики Красноярского края были организованы и проведены три встречи с гражданами пожилого возраста и инвалидами, находящимися на учете в учреждениях социальной защиты населения, на которых обсуждались актуальные для слушателей вопросы потребительского законодательства, в том числе по услугам мобильной связи.

**В 2015 г. этот день прошел под девизом «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании» («To focus on consumers' rights to healthy food»).**

Всего территориальными органами и организациями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации проведено более 5 400 мероприятий с участием средств массовой информации, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей по данной тематике.

**Из них:**

- выступления по телевидению — 657;
- выступления по радио — 546;
- подготовлено и опубликовано более 4 284 материалов в прессе, в том числе статей в местных газетах по злободневной потребительской тематике: **в Свердловской области — 243, Республике Бурятия — 299, в Республике Марий Эл — 179, по Новосибирской области — 164, по Тверской области — 141.**

Было разработано и издано около 44 тыс. памяток, буклетов и листовок, пропагандирующих принципы здорового питания для потребителей. Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню защиты потребителей, было уделено проведению информационно-просветительской работы среди молодежи, поскольку именно эта категория населения Российской Федерации является основным потребителем так называемого фастфуда.

Именно поэтому в **Свердловской области** был проведен конкурс «Сделай селфи с плакатом “Я не ем фастфуд” и загрузи фото в социальной сети “ВКонтакте”», а также кулинарный конкурс среди жителей области «Рецепты здоровья».

В **Ульяновской области** было организовано проведение рабочего совещания — семинара с представителями 29 производителей, предприятий пищевой промышленности, бизнес-сообщества Ульяновской области с обсуждением в том числе вопросов качества и безопасности продуктов питания, внедрения и реализации принципов ХАССП, организации государственного надзора за обеспечением требований безопасности пищевой продукции в рамках Технических регламентов Таможенного союза.

Управлением Роспотребнадзора по **Новосибирской области** при взаимодействии с Минобрнауки Новосибирской области, Управлением образования мэрии г. Новосибирска организованы различные мероприятия в более чем 600 школах города и области. При этом к участию в тест-опросах привлекли 4 556 учащихся (по анкетам «Самое вкусное блюдо», «Знаешь ли ты свои права, покупатель?», «Здоровое питание — полезное питание», «Культура питания»,

«Ваше мнение об организации питания в школе», «Сделай здоровый выбор» и др.), а для 20 893 учеников старших классов были проведены факультативные уроки («Грамотный потребитель», «Всемирный день защиты прав потребителя», «Права потребителя на здоровое питание», «Правильные продукты»). 4 000 школьников участвовало в интеллектуальных играх «Знатоки», «Витаминная семья», «Мы идем в магазин», «Вежливость между продавцом и покупателем — залог успешной торговли», «Контрольная закупка», «Кот в мешке или говорящая этикетка» и др. Тематические выставки посетило 9 700 человек. Проведено 267 конкурсов и викторин под девизом «Права потребителей на здоровое питание» («Здоровое питание», «Внимательный покупатель», «Мы потребители», «Лучшая стенгазета» и др.), в которых было задействовано около 14 000 учащихся.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по **Новгородской области** совместно с Комитетами по образованию органов местного самоуправления в общеобразовательных, средних специальных и высших учебных учреждениях была проведена работа среди учащихся, преподавателей и родителей, направленная на пропаганду здорового питания и разъяснение законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В дошкольных образовательных заведениях городов и районов были оформлены стенды по организации здорового питания «И вкусно, и полезно», «Питание и воспитание», «Права маленького потребителя», «Правильное питание — залог здоровья» и другие. Оформлены выставки детских рисунков.

В общеобразовательных, средних специальных и высших учебных учреждениях (Гуманитарно-экономическом колледже, Новгородском государственном университете им. Ярослава Мудрого) проведены лекции с презентацией «Потребитель, знай свои права», «Здоровое питание как образ жизни», «О традициях здорового питания в разных культурах» и др.

Кроме того, Центром медицинской профилактики был организован и проведен День открытых дверей, где все желающие могли определить уровень холестерина и глюкозы в крови, измерить свой вес и определить состав тела с целью диагностики внутреннего ожирения (биоимпедансометрии), индекс массы тела, посетить занятие по оздоровительной гимнастике и лечебной физкультуре, получить рекомендации по правильному питанию и здоровому образу жизни.

Чрезмерное использование антибиотиков в сельском хозяйстве является одной из главных



причин растущей устойчивости к ним. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) предупреждает, что без принятия экстренных мер человечество скоро вступит в постантибиотическую эру, в которой самые обычные инфекции и незначительные травмы станут смертельно опасными.

Неслучайно поэтому в **2016 году Всемирный день прав потребителей прошел под девизом «Исключить антибиотики из меню»** («Campaign to get antibiotics off the menu»).

Для практического решения данной проблемы в Управлении Роспотребнадзора по **Ставропольскому краю** проведено расширенное заседание круглого стола под девизом «Исключить антибиотики из меню». В заседании приняли участие представители Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Ставропольскому краю, Министерства здравоохранения Ставропольского края, комитета Ставропольского края по пищевой и перерабатывающей промышленности, торговле и лицензированию, комитета муниципального заказа и торговли администрации г. Ставрополя, ФГБОУ ВО Ставропольский государственный аграрный университет, Института живых систем Северо-Кавказского федерального университета, общественных организаций по защите прав потребителей, производителей молочной и мясной продукции Ставропольского края, средств массовой информации и др.

В ходе заседания круглого стола обсуждены вопросы: «Антибиотики в нашей пище. Влияние на здоровье. Контроль за их содержанием», «О контроле за остаточным количеством антибиотиков в пищевых продуктах», «О результатах мониторинга качества и безопасности пищевых продуктов, проводимого комитетом Ставропольского края по пищевой и перерабатывающей промышленности, торговле и лицензированию», «Безопасность пищевых продуктов как основа здорового питания», «Пребиотические концентраты на основе вторичного молочного сырья и их использование в технологии продуктов лечебно-профилактического и специального назначения», «Зарубежный опыт производства органической продукции животноводства», «Отсутствие антибиотиков в мясной продукции», «Молоко без антибиотиков».

По итогам заседания всеми участниками круглого стола были одобрены проводимые мероприятия, направленные на недопущение и сокращение использования антибиотиков в продукции.

В рамках празднования Всемирного дня прав потребителей под девизом «Исключить антибиотики из меню» в **Краснодарском крае** состоялось очередное заседание Краевого координационного совета. В нем приняли участие представители федеральных органов исполнительной власти, предприятий — производителей мясной и молочной продукции, крупных торговых сетей, общественных организаций и др.

На расширенном заседании Координационного совета были рассмотрены вопросы научно обоснованной позиции Роспотребнадзора по снижению максимально допустимых уровней остаточных количеств антибиотиков в пищевых продуктах при разработке международных стандартов и совершенствовании системы контроля за их содержанием, функции Россельхознадзора в системе мероприятий по контролю остатков запрещенных веществ в продуктах питания, осуществления контроля при изготовлении продукции на производстве, роли ассоциации «Кубаньмолоко» в улучшении качества молочной продукции на потребительском рынке Краснодарского края, организации питания в детских дошкольных и школьных учреждениях.

Практическим итогом Координационного совета стало решение об активном взаимодействии производителей, переработчиков, торговых сетей с Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю и Управлением Россельхознадзора по Краснодарскому краю и Республике Адыгея по вопросу мониторинговых исследований продуктов животного происхождения на наличие остатков запрещенных и вредных веществ с целью подтверждения безопасности пищевых продуктов, а также своевременного выявления в них опасных веществ, введение моратория на применение и оборот любых пищевых ненатуральных ингредиентов, не имеющих методик лабораторного контроля за их количественным содержанием в продуктах питания (по аналогии с действующей в Европе системой REACH — Регистрация, Оценка, Разрешение и ограничение Химических веществ), в целях пресечения тотальной фальсификации пищевой продукции на российском рынке.

**В 2017 г. Международная организация потребителей (CI)** призвала сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложила в качестве девиза слоган **«Consumer Rights in the Digital Age» — «Потребительские права в цифровую эпоху»**.



2 0 1 7



**О реализации проекта  
Минфина России и Всемирного банка  
«Содействие повышению уровня  
финансовой грамотности населения  
и развитию финансового образования  
в Российской Федерации»**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



### **На сегодняшний день в рамках Проекта на территории регионов — участников Проекта:**

- разработана концепция организации Регионального центра финансовой грамотности, включая финансово-экономический анализ и обоснование выбора оптимальной модели деятельности (на примере Калининградской области);
- разработаны регламенты и методики работы Региональных центров финансовой грамотности (на примере Волгоградской области);
- разработана модель оптимизации взаимодействия структур Роспотребнадзора и администраций муниципальных образований, курирующих защиту прав потребителей (на примере Волгоградской и Калининградской областей);
- формируется инфраструктура консультирования и просвещения граждан, проводится консультирование граждан по вопросам управления личными финансами, защите прав потребителей. Региональные центры финансовой грамотности действуют в восьми регионах (регионы — участники Проекта, за исключением Краснодарского края).

### **В 2014–2016 гг. проведены:**

- 5 межрегиональных конференций Проекта по обмену опытом в сфере повышения финансовой грамотности населения и защиты прав потребителей финансовых услуг в городах Волгоград и Калининград с участием международных и российских экспертов в сфере финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг, представителей Минфина России, Роспотребнадзора, Центробанка, организаций и ведомств, участвующих в реализации региональных программ повышения финансовой грамотности, а также представителей СМИ;
- проводятся образовательные мероприятия для школьных педагогов и работников библиотечной системы в рамках круглых столов, семинаров, вебинаров, мастер-классов (охвачено в общей сложности 3 670 человек);
- проводятся обучающие и информационные семинары, круглые столы и конференции для сотрудников многофункциональных центров, представителей СМИ, малого и среднего бизнеса, банковского сообщества и других заинтересованных сторон;
- в Калининградской, Волгоградской, Архангельской областях, в Алтайском и Краснодарском краях проведена апробация 83 учебников, задачников и пособий, входящих в состав 17 учебно-методических комплектов, направленных на повышение финансовой грамотности учащихся со 2 по 11 классы, воспитанников детских домов и школ-интернатов, студентов СПО, на базе 131 образовательной организации (в ней участвовали 163 педагога, 4 398 обучающихся, 2 333 родителя обучающихся);
- все образовательные программы, разработанные в рамках Проекта на федеральном уровне (курс для студентов бакалавриата, курс для студентов магистратуры и 30 образовательных модулей для взрослого населения), прошли апробацию во всех 9 регионах — участниках Проекта;
- разработано на региональном уровне и апробировано 10 образовательных курсов и методических материалов для различных социальных и возрастных групп: дошкольников; школьников, обучающихся в системе дополнительного образования; школьников, обучающихся в системе летних лагерей; детей с ограниченными возможностями здоровья; представителей малого бизнеса; населения «третьего возраста»; военных пенсионеров; участников программы переселения в Калининградскую область; сельского населения; фермеров (в рамках реализации данных образовательных курсов прошли обучение в общей сложности более 8 000 человек);
- завершена разработка двух электронных образовательных курсов для старшеклассников (планируется обучить 5 000 подростков Архангельской области) и для взрослого населения (Томская область); эти курсы встраиваются в действующие региональные цифровые ресурсы — в образовательное кольцо Архангельской области и систему «Электронный гражданин» Томской области;
- в 9 регионах проводятся образовательные мероприятия по финансовой грамотности для различных целевых групп населения, в рамках которых уже прошли обучение в общей сложности 54 017 человек (в том числе дошкольники — 4 649, школьники — 21 036,

студенты и молодежь — 9 961, взрослое население — 18 371 человек);

- в 7 регионах Проекта проводятся региональные информационно-просветительские кампании, в том числе: разработаны и функционируют региональные сайты повышения уровня финансовой грамотности; еженедельно в 80 региональных и районных изданиях выходят материалы по вопросам повышения финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг); разработаны и размещены в региональных средствах массовой информации 170 теле- и радиопередач по вопросам повышения уровня финансовой грамотности и финансового поведения населения; разработаны и распространены более 100 буклетов (общим тиражом более 200 000 шт.) для различных слоев населения; проводятся массовые развлекательные и просветительские мероприятия (олимпиады, конкурсы и т. п.). В Калининградской области осуществляется консультирование граждан по телефону горячей линии региональной программы. В Саратовской области на базе библиотечной системы создана сеть консультационно-информационных центров по финансовой грамотности (действует 11 центров);
- на региональном уровне в Волгоградской и Калининградской областях проведены конкурсы образовательных инициатив и присуждены гранты высшим и общеобразовательным учебным учреждениям;
- в Волгоградской, Калининградской, Архангельской, Томской областях и в Ставропольском крае также проведены региональные социологические исследования уровня финансовой грамотности населения, которые учитываются для определения и корректировки региональных программ и мероприятий по финансовой грамотности.

**Участие Роспотребнадзора в мероприятиях по совершенствованию защиты прав потребителей финансовых услуг в рамках Проекта финансовой грамотности Минфина России характеризуется следующими результатами:**

- разработаны, апробированы и внедрены в практику работы Роспотребнадзора по кон-

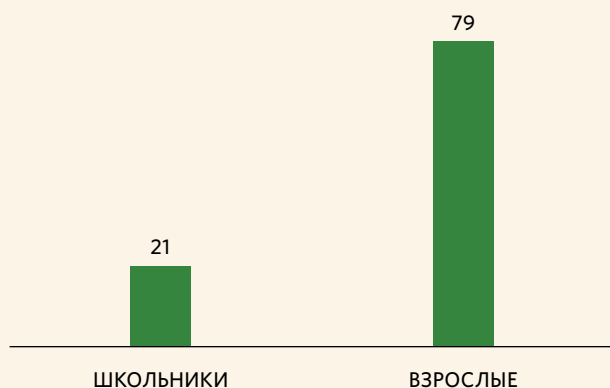
сультированию граждан **ведомственные стандарты консультирования потребителей** (16 шт.), содержащие подробную структуру консультации по основным проблемам, возникающим у потребителей на финансовом рынке, а также шаблоны всех необходимых документов для дальнейшей обработки жалобы, включая подачу иска в суд и т. п. В 2017 г. начата актуализация стандартов с учетом изменений законодательства и правоприменения. Сотрудниками Роспотребнадзора в консультационных центрах данные стандарты ежедневно используются на протяжении уже четырех лет для более качественной помощи населению по вопросам, связанным с проблемными ситуациями пользования финансовыми услугами;

- подготовлены и опубликованы четыре выпуска ежегодного Публичного доклада Роспотребнадзора о состоянии защиты прав потребителей финансовых услуг в России (за 2012, 2013, 2014, 2015 гг.), проведены четыре конференции по его представлению экспертному сообществу и общественности, вызвавшие у экспертного сообщества широкий позитивный отклик (например, по итогам доклада за 2015 г. — серия публикаций в журнале «Деньги» ИД «Коммерсантъ»);
- изучены типичные проблемы, возникающие у потребителей финансовых услуг, на основании результатов социологических исследований и анализа судебной и претензионной практики (при экспертной поддержке специалистов Роспотребнадзора); по итогам разработаны информационные буклеты «Хочу. Могу. Знаю» и плакаты, разъясняющие гражданам важные характеристики основных финансовых услуг, алгоритмы их ответственного использования и пути защиты своих прав (10 типов — по основным услугам): <http://хочумогузнаю.пф/finansovye-uslugi>.

Адресное воздействие на аудиторию достигается адаптацией материала под определенную группу потребителей финансовых услуг — для школьников и взрослых. Финансовые услуги для школьников занимают особое место ввиду особого правового статуса школьников как преимущественно потенциальных потребителей и характера основного содержательного посыла (акцент на просветительской составляющей). С



РИС. 1. ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ПЕЧАТНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ПОТРЕБИТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, %



источник: минфин россии

учетом особенностей восприятия формы и содержания печатной продукции детской аудиторией информация донесена в виде отдельно разработанных печатных информационных материалов, в которых доступным языком с использованием графических образов (комиксов) раскрывается основная информация и примеры поведения при пользовании финансовыми услугами (см. рис. 1).

- созданы, размещены и распространяются в Интернете 13 обучающих рисованных видеороликов в популярной современной технике «стоп-моушн» (10 для взрослых, 3 для школьников) по основным типам финансовых услуг: <http://хочумогузнаю.рф/video>;
- созданы 10 электронных инфографических материалов — удобные для потребителей пошаговые «схемы пользования» основными финансовыми услугами, адаптированные для самостоятельного распечатывания и изучения в электронном виде;
- поставлены, наполнены интерактивным контентом по основным финансовым услугам и правам их потребителей и начали функционировать информационные киоски для граждан в региональных подразделениях Роспотребнадзора — общественных приемных и консультационных центрах, т. е. в двух точках в каждом регионе Российской Федерации (всего 170 киосков). Для контента киосков специально адаптированы и анимированы буклеты серии «Хочу. Могу. Знаю» и загружены видеоролики;

- совместно с сотрудниками территориальных подразделений Роспотребнадзора за 2016 г. проведено 42 пилотных информационных мероприятия в г. Москве и регионах — участниках Проекта. Это тематические уроки и многочисленные интерактивные мероприятия для школьников (квесты для летних лагерей, деловые игры, «финансовые бои», кейс-чемпионаты, олимпиадные задания), а также беседы с пенсионерами. Общее число участников мероприятий во всех регионах — свыше 2 тыс. человек. Все сценарии мероприятий доступны для свободного скачивания в Интернете: <http://хочумогузнаю.рф/category/stsenarii>. Их использованию и разработке схожих видов активности (внеурочной, проектной, творческой и др.) в ходе специальных тренингов обучаются методисты и преподаватели российских школ — первая серия тренингов прошла в конце 2016 г.;
- подготовлен и распространяется в соцсетях игровой онлайн-тест о характеристиках основных финансовых услуг и правах их потребителей (<http://тесты.хочумогузнаю.рф>);
- подготовлена флеш-игра в жанре квеста для соцсетей, рассчитанная на подростков и молодежь и нацеленная на выработку практических навыков обращения с основными финансовыми продуктами (<http://квест.хочумогузнаю.рф>);
- проведены среди студентов вузов творческих специальностей четыре раунда конкурса плакатов по актуальным проблемам защиты прав потребителей финансовых услуг и ответственного финансового поведения; плакатов-победителей и призеров — около 100 штук. Все плакаты-победители выложены в открытый доступ и используются в материалах Роспотребнадзора, его региональных подразделений и ФБУЗов, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг, а также в материалах регионов — участников Проекта финансовой грамотности: <http://1.хочумогузнаю.рф>, <http://2.хочумогузнаю.рф>, <http://3.хочумогузнаю.рф>, <http://4.хочумогузнаю.рф>;
- запущена (с начала января 2017 г.) апробация дистанционной системы обучения и повышения квалификации для сотрудников Роспо-



требнадзора в области защиты прав потребителей на финансовом рынке;

- начата подготовка к созданию сетей взаимодействия между органами госвласти, включая Роспотребнадзор, с общественными организациями в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Прошла серия экспертных установочных интервью с Управлением по защите прав потребителей Роспотребнадзора, с Банком России, а также дистанционное анкетирование региональных подразделений этих организаций;
- проведены шесть тематических полугодовых волн независимого мониторинга защищенности прав потребителей финансовых услуг, в ходе которого методом тайных закупок выявляются основные проблемные зоны и на основе анализа лучшего мирового опыта даются рекомендации по совершенствованию защиты прав потребителей на российском финансовом рынке:

апрель 2014 г. — услуги кредитования,

декабрь 2014 г. — услуги страхования,

июль 2015 г. — услуги кредитования,

ноябрь 2015 г. — сберегательные услуги,

июнь 2016 г. — услуги интернет-банкинга,

октябрь 2016 г. — услуги кредитования.

Все результаты мониторинга доступны для широкого круга интересующихся в сети Интернет (<http://konfop.ru/мониторинг-рынка-финансовых-услуг>).

### НАЦИОНАЛЬНАЯ СТРАТЕГИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Один из важных результатов Проекта — Национальная стратегия повышения финансовой грамотности (Нацстратегия). В основу ее разработки легли проведенные за прошедший период реализации Проекта исследования и обследования уровня финансовой грамотности. Проект Нацстратегии на период 2017–2021 гг., включая дорожную карту, прошел несколько этапов экспертного и общественного обсуждения и оценок, в том числе: на Международной конференции по финансовой грамотности в Волгограде (2015 г.), Международной конференции по финансовой доступности в Москве (2016 г.), в рамках экспертного обсуждения в Роспотребнадзоре, экспертном обсуждении в МГУ им. М. В. Ломоносова и общественной дис-

куссии с частным сектором. Проект Нацстратегии также прошел обсуждение на заседаниях Экспертного совета Минфина России и Экспертного совета Банка России.

В настоящее время планируется завершение подготовки Нацстратегии, проведение процедур согласования в соответствии с Законом о стратегическом планировании и принятие ее на правительственном уровне.

Важным механизмом реализации Нацстратегии является создание партнерств с привлечением финансового сектора, бизнеса, образовательных и общественных организаций. В ходе подготовки Нацстратегии данный механизм был успешно пропилотирован в рамках Всероссийской недели сбережений (в конце 2015 г. и осенью 2016 г.). Тридцать организаций подписали партнерские соглашения о принципах взаимодействия в проведении Всероссийских недель финансовой грамотности и сбережений, исключении рекламы своих продуктов и других коммерческих целей (в том числе такие ведущие финансовые организации страны, как «Альфа-банк», «Почтабанк», «Ингосстрах»). Разработан кодекс этического сотрудничества, который вошел в основу этих соглашений. Положения об этике сотрудничества включены в Нацстратегию. Минфин России и Банк России подписали соглашение об информационном взаимодействии при реализации программ по повышению финансовой грамотности населения. Минфин России и ПАО «Сбербанк» также подписали Меморандум о сотрудничестве в области содействия повышению уровня финансовой грамотности населения в Российской Федерации.

Меморандум о сотрудничестве в области защиты прав потребителей финансовых услуг подписан также между Роспотребнадзором и Банком России.

### ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

#### Республика Татарстан

Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан выступает активным участником масштабного Проекта Минфина России и МБРР



«Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», запуск которого состоялся в апреле 2011 г.

23 сентября 2015 г. по инициативе Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан и Университета управления «ТИСБИ» организован круглый стол по вопросам финансовой грамотности населения, в котором приняли участие специалисты Управления, а также представители ряда министерств и ведомств Республики Татарстан, территориальных структур федеральных органов государственной власти по Республике Татарстан, высших учебных заведений, общественных объединений, банковских организаций.

В рамках Национального форума микрофинансовых организаций и кредитных кооперативов «МФО и КПК: новые вызовы, возможности и перспективы развития», организаторами которого выступили СРО НП «Межрегиональный союз микрофинансовых организаций "Единство"» и СРО НП «Опора кооперации», в октябре 2015 г. специалистами Управления еще раз обращено внимание на необходимость соблюдения свободы договора и защиты прав потребителя, как наиболее слабой стороны финансовых правоотношений.

С 26 по 30 октября 2015 г. Управлением была организована горячая линия по вопросам нарушения законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг (банковских, платежных, страховых услуг, услуг микрофинансовых организаций), в ходе которой проконсультировано 598 человек.

В марте 2016 г. на базе Казанского (Приволжского) федерального университета (далее — К(П)ФУ) состоялся запуск региональной программы Республики Татарстан, которая прошла конкурсный отбор среди других регионов и в настоящее время является частью Национального проекта.

26 августа 2016 г. Кабинетом министров Республики Татарстан утверждена региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Республике Татарстан на 2016–2018 гг.» (Постановление Кабинета министров Республики Татарстан от 26 августа 2016 г. № 596). Общий объем финансирования Программы составляет 325 420 тыс. руб., из них средства федерального бюджета в размере 148 000 тыс. руб.

В целях повышения финансовой грамотности и формирования навыков разумного потребительского поведения у детей и молодежи Управлением весной 2016 г. проведен конкурс для школьников «Финансовая грамотность — залог успешного будущего». Конкурс вызвал большой интерес среди жителей Республики Татарстан: 336 детей со всей республики, в том числе воспитанники детских домов, прислали свои работы на конкурс. Активную роль в популяризации конкурса сыграли исполнительные комитеты муниципальных образований, которые не только прислали работы своих юных жителей на конкурс, но и провели собственные отборочные туры на лучшие работы для дальнейшего участия в конкурсе Управления.

Конкурсные работы были настолько разные, интересные и с глубоким смыслом, что в итоге были награждены 39 ребят. Лучшие работы были размещены на сайте Управления, выпущен памятный сборник конкурсных работ.

На сайтах Управления проведено два онлайн-опроса. Кроме того, в целях исследования отношения населения к вложению средств в финансовые пирамиды Управлением проведено анкетирование. Всего было опрошено почти 17 тыс. жителей Татарстана.

В 2016 г. специалистами Управления проведено 44 лекции по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, слушателями которых стали 8 420 человек.

#### **В рамках Всероссийской недели сбережений проведены следующие мероприятия:**

- открытая лекция для пенсионеров в рамках занятий в Школе правовых знаний, созданной по инициативе Уполномоченного по правам человека Республики Татарстан, на тему: «Финансовые пирамиды: как распознать и не стать жертвой» (аудитория более 300 человек);
- мастер-класс на тему «Подводные камни образовательного кредита» для аспирантов Казанского государственного медицинского университета (аудитория 25 человек);
- принято участие в массовом родительском собрании, организованном по инициативе Министерства образования и науки Республики Татарстан, на базе К(П)ФУ;
- 4 лекции для педагогических составов общеобразовательных учреждений г. Казани (аудитория 70 человек).

По инициативе исполнительных комитетов муниципальных районов республики в рамках Всероссийской недели сбережений проведены лекции в городах и сельских поселениях республики.

В целях повышения эффективности работы по информированию населения об опасностях финансовых пирамид Управлением при содействии Исполнительного комитета г. Казани была запущена трансляция ролика на медиафасаде, расположенном по адресу: г. Казань, ул. Ершова, д. 8а, а также на медиафасаде ТЦ «Тандем» г. Казань.

В течение 2016 г. Управлением проведены три тематические горячие линии для потребителей финансовых услуг, в ходе работы которых было проконсультировано 1 127 потребителей.

В 2015–2016 гг. распространено 191 500 памяток.

С декабря 2014 г. Управление является активным участником межведомственной рабочей группы при Совете безопасности Республики Татарстан, в состав которой входят представители 10 органов власти. В течение 2016 г. заместитель руководителя М. В. Трофимова трижды выступила на заседаниях рабочей группы о реализации Управлением шести мероприятий дорожной карты.

Управлением налажено взаимодействие с Национальным банком Республики Татарстан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и недопущения злоупотребления правом со стороны финансовых организаций. 13 мая 2016 г. Управление приняло участие в совещании Национального банка Республики Татарстан по вопросам страхового рынка, а 2 июня 2016 г. — в Девятой региональной конференции «Практика предоставления финансовых услуг населению: проблемы и перспективы».

Полностью поддерживая позицию Федеральной службы, Управление по своей инициативе включилось в работу Центра защиты от незаконных действий коллекторов, организованного Общественной палатой Республики Татарстан, а также в рабочую группу при Прокуратуре Республики Татарстан по борьбе с коллекторской деятельностью. В рамках этой работы Управление еженедельно принимает участие в консультировании потребителей.

Тесное сотрудничество Роспотребнадзора, его территориальных органов и подведомственных организаций с общественными объединениями (организациями) потребителей обеспечивает комплексную защиту прав потребителей и повы-

шение уровня правовой грамотности населения.

На территории Республики Татарстан зарегистрировано 91 общественное объединение потребителей (по данным Министерства юстиции Республики Татарстан на 10 сентября 2015 г.).

Придавая должное значение развитию защиты прав потребителей как составной части государственной политики, в целях дальнейшего развития и совершенствования системы информирования и консультирования граждан в сфере защиты прав потребителей в ноябре 2015 г. был организован круглый стол с представителями Общественной палаты Республики Татарстан, принято решение о подготовке соглашения о сотрудничестве, разработаны мероприятия по активизации деятельности общественных организаций в сфере защиты прав потребителей, в том числе при оказании финансовых услуг.

Взаимодействие с общественными организациями осуществляется в основном в рамках Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении, соглашений о сотрудничестве с ними.

Должностные лица Управления принимают участие в семинарах-лекциях для потребителей и предпринимателей, организованных общественными организациями потребителей. Специалисты общественных организаций оказывают безвозмездную помощь потребителям в составлении претензий в адрес продавца (изготовителя, исполнителя), исковых заявлений, обеспечивают юридическое сопровождение потребителей в судах.

### **Волгоградская область**

Волгоградская область с 2011 г. является пилотным регионом Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

С 2011 г. на территории Волгоградской области действовало Постановление Администрации Волгоградской области от 14 декабря 2010 г. № 617-п «О долгосрочной областной целевой программе “Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Волгоградской области” на 2011–2015 гг.». В 2014–2016 гг. региональная программа была актуализирована и дополнена.



Финансирование Программы осуществлялось за счет средств областного бюджета. Первоначально общий объем финансирования Программы на 2011–2015 гг. прогнозировался в пределах 194 239 тыс. руб.

С 1 января 2014 г. на территории Волгоградской области реализация региональных мероприятий с целью повышения финансовой грамотности населения осуществляется в рамках Региональной программы «Повышение финансовой грамотности населения Волгоградской области на 2014–2016 гг.», утвержденной Постановлением Правительства Волгоградской области от 24 марта 2014 г. № 118-П.

#### **Основными мероприятиями Программы являются:**

- проведение коммуникативной кампании, направленной на повышение финансовой грамотности населения;
- проведение образовательно-организационных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности;
- создание виртуального центра финансовой грамотности ([www.fingram34.ru](http://www.fingram34.ru)).

Целью программы является формирование у граждан разумного финансового поведения при принятии обоснованных решений по отношению к личным финансам и повышение эффективности защиты их прав как потребителей финансовых услуг.

#### **Общий объем финансирования составил 22 500 тыс. руб., в том числе по годам:**

- 2014 г. — 7 500 тыс. руб.;
- 2015 г. — 7 500 тыс. руб.;
- 2016 г. — 7 500 тыс. руб.

В рамках проведения коммуникативной кампании, направленной на повышение финансовой грамотности населения, с учетом специфики целевой аудитории разработан информационный контент, ориентированный на привлечение населения к актуальным вопросам управления личными финансами, протестирован на фокус-группах, с учетом полученных результатов доработан и размещен на территории городского округа город-герой Волгоград и городского округа город Волжский на внешних информационных носителях и в средствах массовой информации.

В марте 2016 г. Управлением при содействии

консультационной компании «ПАКК» (г. Москва) для школьников 10–11 классов проведены тематические уроки, которые включали в себя интерактивную лекцию, учебную ролевую игру и мини-олимпиаду, а для пенсионеров в городских библиотеках была организована беседа о правах потребителей финансовых услуг.

В рамках проведения образовательно-организационных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, на базе наиболее крупных библиотек проводятся дни финансовой грамотности, создаются стенды финансовой грамотности и т. п.

В рамках создания виртуального центра финансовой грамотности создан электронный ресурс, на котором размещаются разработанные учебные, учебно-методические, игровые и иные материалы, ориентированные на повышение финансовой грамотности населения в Волгоградской области, также размещается информационный контент (картинки, текст, видеоролики), выработанный в рамках проведения коммуникативной кампании, проводится коммуникативная программа в социальных сетях.

#### **Управление в рамках реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ» совместно с Администрацией Волгоградской области приняло участие в 2016 г. в следующих мероприятиях:**

- совещание «Итоги реализации программ повышения финансовой грамотности на территории Волгоградской области за 2015 г. Планы на 2016 г.»;
- совещание «Итоги II Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи» и торжественное награждение активных участников и партнеров недели;
- межрегиональная научно-практическая конференция «Повышение уровня финансовой грамотности населения: региональная практика» в Волгограде;
- совещание «Роль общественных организаций в системе защиты прав потребителей финансовых услуг»;
- открытие регионального тура XII Всероссийской олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите

прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников;

- 4 семинара по финансовой грамотности с участниками «Клубов пожилых людей»;
- региональная научно-практическая конференция «Повышение уровня финансовой грамотности населения: региональная практика».

В 2016 г. на территории Волгоградской области подготовлена подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения в Волгоградской области в 2017–2022 гг.».

### Калининградская область

На основании Договора о реализации Проекта от 20 октября 2011 г. № МФ РФ 01-01-06/17-389 «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», заключенного между Минфином Российской Федерации, Правительством Калининградской области и ФРП, Калининградская область является участником Проекта, реализующим Программу повышения финансовой грамотности. Калининградская область стала одним из пилотных регионов по реализации указанного Проекта, призванного повысить финансовую грамотность и финансовую безопасность населения.

С целью повышения финансовой грамотности населения и защиты потребителей финансовых услуг, с учетом приоритетных направлений на современном этапе, в Калининградской области реализуется Целевая программа «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области в 2011–2016 гг.».

Реализацию указанной программы Правительство Калининградской области считает приоритетным, стартовым этапом в осуществлении согласованного комплекса взаимосвязанных правовых, экономических, социальных и организационных мероприятий, направленных на эффективное предупреждение и недопущение нарушений прав потребителей. Финансирование мероприятий Программы из областного бюджета было определено до 2016 г. в сумме 53 253,1 тыс. руб.

В 2013 г. Правительством Калининградской области принята государственная программа Калининградской области «Эффективные

финансы», подпрограммой которой является «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области». Финансирование мероприятий подпрограммы из областного бюджета определено с 2014 по 2017 гг. в сумме 42 901,09 тыс. руб.

### Опосредованные цели реализации подпрограммы:

- содействие повышению благосостояния жителей Калининградской области, их социальной стабильности;
- содействие развитию финансового рынка Калининградской области.

### Ожидаемые конечные результаты достижения целей подпрограммы:

- увеличение числа жителей Калининградской области, уровень знаний которых по основам финансового рынка и потребительских услуг оценивается на «хорошо» и «отлично»;
- усиление самозащиты прав потребителей финансовых услуг жителями Калининградской области.

Инициативы Калининградской области, как пилотного и одного из самых инициативных регионов, регулярно отмечаются на межрегиональных конференциях и мероприятиях. Регион первым инициировал и провел олимпиаду для школьников по финансовой грамотности (в 2014–2015 гг.), первым реализовал идею семейных творческих конкурсов и проведение интерактивного обучения в летних лагерях для детей и молодежи, специалисты программы первыми приступили к обучению педагогов региона не только базовым основам финансовой грамотности, но и методикам преподавания. Калининградская область стала первым пилотным регионом по обучению граждан пенсионного возраста, в том числе военных пенсионеров.

В 2015 г. обучение различных целевых групп проходило на основе грантов в форме субсидий и прямых договоров и федеральных контрактов.

По федеральным контрактам Калининградский институт управления обучил 374 слушателя — военных пенсионеров в 18 учебных группах в Балтийске, Пионерском, Калининграде. Калининградский государственный технический университет (КГТУ) обучил 539 пенсионеров в шести муниципалите-



тах области. В настоящее время КГТУ приступил к реализации федерального контракта по обучению переселенцев.

В рамках федеральной программы финансируется Фонд хороших идей — финансируются социально значимые проекты по финансовой грамотности, представленные на конкурс физическими и юридическими лицами, НКО. В настоящее время в области реализуются проекты КГТУ и Ассоциации молодых инвалидов «Аппарель».

Одна из основных задач программы — подготовка экспертного сообщества, в первую очередь грамотных педагогов для обучения различных целевых аудиторий, воспитателей дошкольных учреждений и школьных учителей. Обучение начато с 2012 г. Всего было обучено 916 педагогов, и в рамках федерального контракта были обучены педагогические коллективы двух школ Калининграда. Следует отметить и подготовку 20 учителей, получивших официальный статус экспертов и тьюторов — они подготовлены в ходе апробации учебных программ по финансовой грамотности.

Нельзя не остановиться на особых целевых группах: это дети, оставшиеся без попечения родителей, и дошкольники. Работа с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, невозможна без активной поддержки педагогов и приемных семей. Разрабатывается техническое задание к гранту для детских домов, что повысит интерес и мотивацию руководителей детских домов.

Обучение дошкольников финансовой грамотности — одна из первых инициатив Калининградской области, которая подхвачена сейчас другими регионами. Дошкольников обучают в группах предшкольной подготовки школ и в детских садах. Если в 2013 г. было обучено всего 75 дошкольников, то в 2016 г., благодаря грантовой системе, уже 1922. Воспитатели детских садов дали 6 открытых авторских занятий на состоявшейся в 2015 г. межрегиональной конференции, и их уровень был высоко оценен специалистами Российской академии образования и руководством федеральной программы.

На базе средних образовательных учреждений было системно обучено 15 888 школьников разного возраста.

Все муниципальные районы принимали активное участие в федеральном мероприятии — Дне финансиста. При активном сотрудничестве

с министерством образования к участию привлечено более 60 000 дошкольников, школьников, воспитанников детских домов, студентов и педагогов.

На базе «Балтийского Артека» прошла игра, в которой 100 участников молодежного форума попробовали свои силы в игре-квесте «Финансовые звезды». Ребята в возрасте от 14 до 17 лет из смены «Каникулы будущего» приняли участие в реализации крупных проектов по строительству звездолетов и финансированию межпланетных экспедиций. По условиям игры, участники перемещались между различными игровыми локациями, где могли заработать деньги, выгодно вложить их или страховать имущество и здоровье, поскольку игрокам угрожали страховые случаи — от «пожара» до «укуса змеи».

Следует отметить разнообразие форм работы с молодежной аудиторией: это и традиционные обучающие курсы, и новшества. В первую очередь, Школа волонтеров — трехдневный тренинг для молодежи, в ходе которого были обучены 30 волонтеров, каждый из которых провел по авторской программе курсы для 30 человек; всего было привлечено к обучению более 900 человек.

Отличные отзывы получили турниры по настольным и мультимедийным играм для молодежи агентства «Профресурс» — в Славске, Краснознаменске, Немане и Советске были проведены игры для более чем 500 человек.

Новым значимым федеральным мероприятием по масштабам организации в Российской Федерации явилась Всероссийская неделя сбережений в октябре 2015 г.

При подведении итогов регион был признан лучшим и награжден специальным дипломом и призом, а жители региона отличились наивысшими показателями во всероссийском экзамене по финансовой грамотности.

В рамках Недели сбережений активные мероприятия проходили в 13 городах области. Это были модульные четырехчасовые занятия для пожилых людей, семинары для женщин в «Круасан-кафе», занятия для родителей о том, как построить семейный бюджет с привлечением детей, проходившие на выставке в «Балтик-экспо».

Также проводились консультационные занятия с пенсионерами по четырем темам: «Банковский вклад и счет», «Потребительский кредит»,

«Кредитная карта», «Платежные услуги».

Прошли тематические уроки и мини-олимпиады по защите потребителей для школьников в двух школах Калининградской области. Курс состоял из интерактивной лекции, учебной ролевой игры и мини-олимпиады на темы: «Банки: вклады и кредиты», «Страхование», «Банковские карты», «Кредиты».

**Также в рамках реализации Программы финансовой грамотности населения Калининградской области были организованы и проведены следующие мероприятия:**

- социологический экспресс-мониторинг на тему «Изучение стереотипов финансового поведения населения Калининграда в кризисной ситуации с банком»;
- конкурс семейных творческих работ (сказки, рассказы, эссе и др.) «Финансовая грамотность в моей семье: мы знаем, зачем это нужно» (участвовало 235 семей);
- конкурс методических разработок сценариев интерактивных мероприятий для родителей и детей в условиях образовательного учреждения (150 участников);
- серия настольных и мультимедийных игр в молодежных клубах (150 участников);
- игры по финансовой грамотности для школьников в библиотеках (разработано 8 игр с методическими материалами; в апробации участвовало 202 человека) и др.

Путем размещения в 2015 г. транспарант-постеров (растяжек) осуществлена реклама разделов Программы, размещенных на сайтах информационных партнеров Программы по финансовой грамотности в сети Интернет (раздел «Деньги» на сайте [klops.ru](http://klops.ru), раздел «Финансовая азбука» на сайте [kaliningrad.ru](http://kaliningrad.ru), раздел «Финансовая грамотность» на сайте [freakaliningrad.ru](http://freakaliningrad.ru)).

Информационная кампания программы активно развивается в сотрудничестве с телевизионными СМИ. Осуществилось создание, а также трансляция двух телевизионных передач по финансовой грамотности: «Манимания» на НТРК «Каскад» и «Семейный бюджет» на ГТРК «Калининград». Видеоролики о финансовой грамотности в стиле немого кино, разработанные на базе ГТРК «Калининград», демонстрировались в течение всего года на уличных мониторах в центре

Калининграда и на канале ГТРК. Ролики получили приз на VI Международном медиафоруме научно-познавательных, просветительских и инновационных программ «РАЗУМ. XXI век».

Публикации, направленные на просвещение читателей, размещаются в наиболее популярных в Калининградской области печатных изданиях — газетах «Комсомольская правда — Калининград» и «Страна Калининград».

В 2015 г. продолжалось информационное партнерство — сотрудничество, в рамках которого интернет-СМИ публикуют информацию о программе на безвозмездной основе. Два таких партнера — интернет-порталы «Калининград.ру» и «Клопс.ру» — публикуют информацию и материалы о Программе. Созданы и работают аккаунты в сетях Facebook и «ВКонтакте».

В 2016 г. в рамках Программы по повышению уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области прошел ряд мероприятий образовательного и информационно-просветительского характера.

В образовательных мероприятиях принимали участие различные целевые аудитории — начиная от дошкольников, школьников и заканчивая взрослым населением и представителями «третьего возраста». Общее количество принявших участие в мероприятиях составило 11 839 человек.

Весной 2016 г. Калининградская область получила Диплом Минфина России, как самый активный участник Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи, в которой приняли участие 7 932 дошкольника, 53 479 школьников, 3 674 студента. Всего приняли участие 70 090 детей (в том числе 316 детей с ограниченными возможностями здоровья) и их родителей. Впервые были задействованы такие детские аудитории, как дети с ограниченными возможностями здоровья, для которых были проведены обучающие финансовые игры.

В третий раз в Калининграде прошла всероссийская акция «Неделя сбережений». В 2016 г. в ней приняли участие более 30 тыс. человек. Открылась неделя традиционным экзаменом по финансовой грамотности, который прошел на базе КГТУ. Кроме того, в рамках недели состоялись награждение победителей конкурса видеороликов «Финансы сквозь призму объ-



ектива», показ роликов «Легенды финансовой рекламы», семинар о 10 финансовых ошибках, которые совершают люди, «Как создать успешный стартап», турниры по финансовой игре «Не в деньгах счастье», впервые прошла ВТЛ-акция в ТРЦ «Европа».

В рамках информационно-просветительской кампании на различных носителях было размещено 324 материала с общей аудиторией контакта около 3 707 735 человек.

В течение года размещались просветительские сюжеты и публикации в крупных печатных и интернет-СМИ. Основные темы публикаций: сбережения, налоги, финансовые мошенничества, пенсионное обеспечение, материнский капитал, финансовые пирамиды, защита прав потребителей и пр.

Кроме того, на местном телевидении за 2016 г. вышел ряд сюжетов, посвященных вопросам финансовой грамотности.

В 2016 г. Министерство финансов Калининградской области выполнило свою обязанность по открытию Регионального центра финансовой грамотности (РЦФГ). Открытие центра было осуществлено на базе уже действующей организации АНО ДПО «Институт современного образования». Эта организация в консорциуме с КГТУ оказалась победителем конкурсного отбора на предоставление гранта в форме субсидии от Минфина КО на организацию и работу РЦФГ. 5 октября состоялось открытие РЦФГ. Центр активно продолжил реализовывать инициативы по финансовой грамотности в регионе, начатые Минфином Калининградской области.

Управление Роспотребнадзора по Калининградской области принимает непосредственное участие в реализации одной из стратегических целей Программы — повышения эффективности защиты прав потребителей финансовых услуг.

Представители Управления являются постоянными участниками совещательных органов и наряду с постоянными партнерами и исполнителями программы (образовательными учреждениями, региональными СМИ, общественными объединениями) принимают самое активное участие в проектных мероприятиях.

Общая задача органов исполнительной власти Калининградской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной

власти — способствовать повышению грамотности граждан как потребителей, наладить конструктивный диалог между бизнес-сообществом и потребителями, сформировать предпосылки для развития цивилизованного рынка торговли, работ и услуг.

## **Архангельская область**

В 2014 г. Архангельская область вошла в число пилотных регионов нового этапа проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Постановлением Правительства Архангельской области от 21 августа 2014 г. № 331-пп утверждена и реализуется региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Архангельской области в 2014–2019 гг.».

Объем финансирования региональной программы из средств федерального бюджета запланирован в размере 71,5 млн рублей, из них всего израсходовано 14,6 млн рублей. Освоение оставшейся суммы запланировано на 2017–2018 гг.

15 июня 2015 г. Указом губернатора Архангельской области утверждено Положение о наблюдательном совете по реализации региональной программы, в состав которого входит руководитель Управления Роспотребнадзора по Архангельской области (далее — Управление).

В этом же году в целях реализации региональной программы Министерством финансов Архангельской области совместно с финансовыми организациями г. Архангельска, а также при участии специалистов Управления была организована площадка «Учимся разумному финансовому поведению» для представителей бизнес-сообщества в рамках деловой программы Маргаритинской ярмарки, проводимой с 2001 г. ежегодно в сентябре.

Целью площадки являлось консультирование по вопросам повышения финансовой грамотности, которое оказывали специалисты Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Архангельской области», отделения Пенсионного фонда, Управления Федеральной налоговой службы и ПАО «Сбербанк».

В рамках реализации региональной программы в ноябре 2015 г. была проведена акция «Дни финансовой грамотности». На базе Архан-



гельской областной научной ордена «Знак Почета» библиотеки им. Н. А. Добролюбова была организована видеоконференция для жителей всех регионов Архангельской области. Специалистами консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Архангельской области» проведена лекция «Защита прав потребителей финансовых услуг» для пенсионеров и инвалидов, после прочтения лекции были оказаны личные консультации по предоставлению кредита, использованию банковской карты.

19 ноября 2015 г. Управление и ФБУЗ участвовали в мероприятии, посвященном старту социально значимого проекта «Межрегиональная горячая линия бесплатной правовой помощи потребителям финансовых услуг» на территории Архангельской области.

Инициатором данного мероприятия при поддержке Министерства финансов Архангельской области выступила Межрегиональная общественная организация «Кредитный правозащитник» города Волгограда, специализирующаяся на защите прав заемщиков — потребителей финансовых услуг и реализующая указанный проект на территории шести регионов России, в том числе в Архангельской области. Жители региона также могут воспользоваться горячей линией бесплатной правовой помощи потребителям финансовых услуг города, которая работает ежедневно до 20:00 часов.

В рамках реализации региональной программы «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Архангельской области в 2014–2019 гг.» специалисты Управления совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Архангельской области» приняли активное участие во Всероссийской неделе финансовой грамотности для детей и молодежи, проходившей с 14 по 20 марта 2016 г., в рамках которой проведено 4 урока финансовой грамотности в гимназиях и школах г. Архангельска с одновременным распространением печатных информационных материалов «Хочу. Могу. Знаю».

Для студентов и учащихся высших и средних образовательных организаций в городах Архангельске, Северодвинске, Новодвинске, Котласе, Вельске, Плесецеке, Коряжме, Каргополе, а также Пинежском районе проведены лекции по темам:

«Защита прав потребителей финансовых услуг», «Общие знания экономики и азы финансовой арифметики», «Особенности кредитных карт», «Банковская карта». Всего проведено 18 лекций с участием 680 человек.

Кроме этого, проведены тестирование «Насколько вы грамотны в обращении с деньгами» в средней школе г. Няндомы, анкетирование со студентами Коряжемского филиала Северного (Арктического) федерального университета им. М. В. Ломоносова, игра «10 правил защиты прав потребителей финансовых услуг» в ГОУ СПО АО «Котласский педагогический колледж».

На базе ГАОУ ДП «Архангельский областной институт открытого образования» в сентябре 2016 г. специалисты консультационного центра ФБУЗ участвовали в семинаре в режиме видеоконференции с лекцией «Защита прав потребителей финансовых услуг» слушателей 11 районов Архангельской области.

Специалистами консультационного центра ФБУЗ разработаны и распространены в свои филиалы методические материалы по 21 теме, в том числе: «Деньги на кредитной карте — это не ваши деньги», «Кредит — это пользование чужими деньгами», «Оцените свою кредитоспособность», «Правда о цене кредита» и т. п.

Для представителей СМИ, освещающих данную тематику, в декабре 2016 г. в городе Архангельске состоялся семинар «Защита прав потребителей финансовых услуг». В мероприятии приняли участие представители проекта на федеральном и региональном уровне, российские эксперты, представители Министерства финансов Архангельской области, Управления Роспотребнадзора по Архангельской области, Агентства по печати и СМИ Архангельской области, Регионального центра финансовой грамотности, представители банковского сообщества.

### **Свердловская область**

В Свердловской области мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности населения, реализуются органами государственной власти Свердловской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления.

С 2015 г. на территории Свердловской области ежегодно реализуется проект «Месяц фи-



нансовой грамотности населения Свердловской области» (далее — Месяц), основным организатором которого выступает Министерство экономики Свердловской области.

Цель проекта — предоставить гражданам открытый и удобный доступ к базовым знаниям по финансовой грамотности, необходимым для заботы о личном благосостоянии.

В реализации мероприятий Месяца принимают участие представители шести министерств Свердловской области, Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Отделения Пенсионного фонда России по Свердловской области, Управления Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Уральском федеральном округе, представители банковского и страхового сообщества.

Первым событием проекта в 2015 г. стало информационно-просветительское мероприятие «Диалог-форум экономически активных граждан при поддержке редакции журнала “Наши деньги. Екатеринбург”», который собрал более 300 участников и более 20 экспертов из различных сфер экономики.

Также в 2015–2016 гг. мероприятия Месяца включали проведение лекций и семинаров на площадках высших, средних учебных заведений и учреждений социального обслуживания.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области были проведены дни открытых дверей и горячие линии, где каждый желающий мог получить консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Благодаря реализации на территории Свердловской области проекта «Месяц финансовой грамотности населения Свердловской области» бесплатно посетили обучающие семинары и лекции по интересующим их темам свыше 20 тыс. человек, в том числе студенты, экономически активное население, пенсионеры.

Содействие организации и проведению мероприятий Месяца оказало Министерство социальной политики Свердловской области — многие лекции проходили в комплексных центрах социального обслуживания и реабилитации инвалидов.

Программа мероприятий Месяца финансовой грамотности населения, кроме Екатеринбурга, была реализована также во многих муниципальных образованиях Свердловской области — городах Нижний Тагил, Серов, Ревда, Первоуральск, Красноуфимск, Ирбит и других.

В 2016 г. информация о проведении горячих линий и дней открытых дверей была освещена в 102 источниках, в том числе на сайтах городских и районных администраций, в городских, районных и областных периодических изданиях, а также на телевидении и радио.

На территории Свердловской области Министерством социальной политики Свердловской области и ГКУ СОИ СО «Организационно-методический центр социальной помощи» реализуется реабилитационная программа Свердловской области «Школа пожилого возраста». В программу «Школы пожилого возраста» включены образовательные, информационные, просветительские программы по различным направлениям, в рамках которых для старшего поколения проводятся бесплатные учебные занятия, которые проходят на базе центров социального обслуживания населения.

Деятельность органов местного самоуправления также вносит существенный вклад в повышение уровня финансовой грамотности населения Свердловской области.

На уровне муниципалитетов в Свердловской области вопросы защиты прав потребителей курируют 70 специалистов, из них 6 специалистов осуществляют деятельность в Муниципальном бюджетном учреждении «Екатеринбургский центр защиты потребителей».

В 2015 г. по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг специалистами муниципальных образований оказано 436 консультаций, в 2016 г. — 583 консультации. В результате деятельности специалистов муниципальных образований размер ущерба, предотвращенного имуществу потребителей в финансовой сфере, составил порядка 5 млн руб.

В рамках реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляется распространение печатных

материалов, в том числе «Хочу. Могу. Знаю», так и собственных материалов (памятки «Потребительский кредит», «Особенности страховых выплат по договорам ОСАГО», «Договор банковского вклада» и др.). В рамках реализации проекта в 2015–2016 гг. распространено в общей сложности свыше 170 тыс. печатных материалов.

Информирование потребителей осуществляется также и на сайте «Защита прав потребителей». Ведение данного ресурса осуществляется за счет средств государственного бюджета Свердловской области — в рамках мероприятий государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2020 г.».

О положительных результатах реализации на территории Свердловской области проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» свидетельствуют данные анализа структуры жалоб, поступающих в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, а также результаты оценки уровня финансовой грамотности населения Свердловской области.

В Управлении в 2016 г. впервые за период с 2012 г. наблюдается уменьшение числа жалоб по финансовым услугам — на 3 %.

Если обратить внимание на структуру обращений в 2015–2016 гг., то около 35 % в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг затрагивают нарушения, допущенные в 2014–2013 гг. и ранее. Это свидетельствует о том, что потребители постепенно осознают нарушения своих прав и пытаются восстановить нарушенные права. Основная цель мероприятий по повышению финансовой грамотности — научить потребителя предотвратить нарушения, их избежать.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» также осуществляется оценка уровня финансовой грамотности населения путем анкетирования граждан Свердловской области в течение года.

Показатель финансовой грамотности определяется на основании анализа ответов на вопросы, поставленные перед потребителем в специальной анкете.

Как в 2015 г., так и в 2016 г. опрошено свыше 2,6 тыс. потребителей для оценки уровня грамотности, усредненный показатель финансовой грамотности населения Свердловской области в 2015 г. составил 44 %, по итогам 2016 г. такой показатель составил уже 45,1 %.

Таким образом, системный подход к реализации мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности со стороны исполнительных органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций позволяет достичь положительных результатов и сформировать у граждан Свердловской области знания и навыки, достаточные для защиты своих прав на рынке финансовых услуг.







2 0 1 7



**Сведения о динамике рассмотрения  
судами гражданских дел в области  
защиты прав потребителей в субъектах  
Российской Федерации**

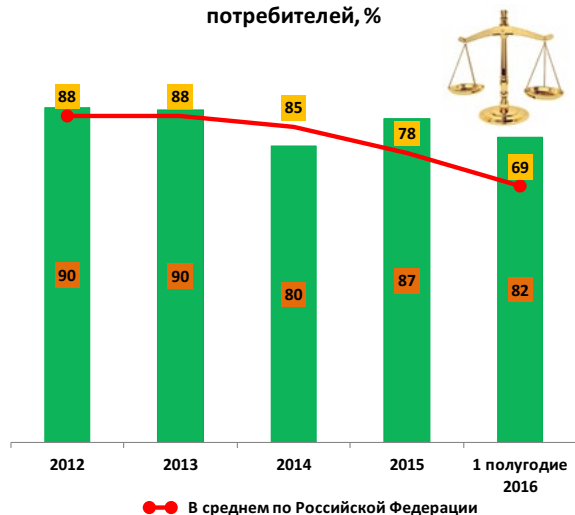
О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ





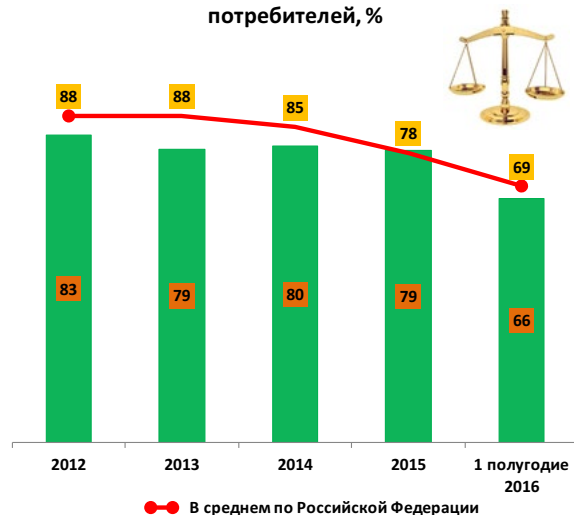
## Архангельская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



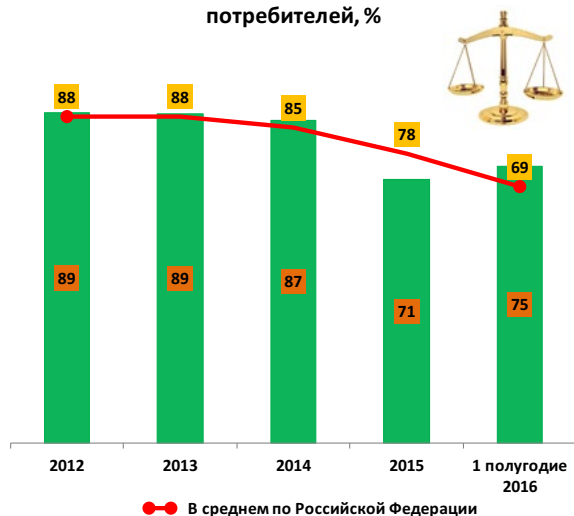
## Республика Карелия

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



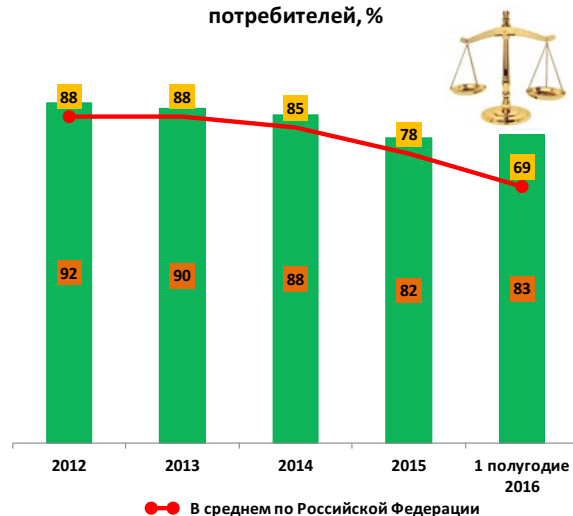
## Республика Коми

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Вологодская область

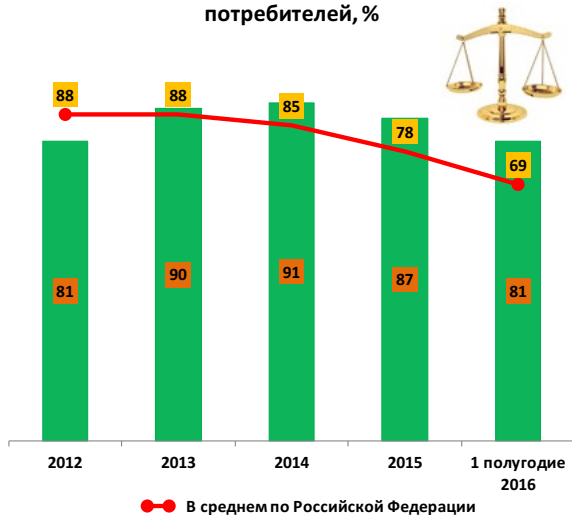
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





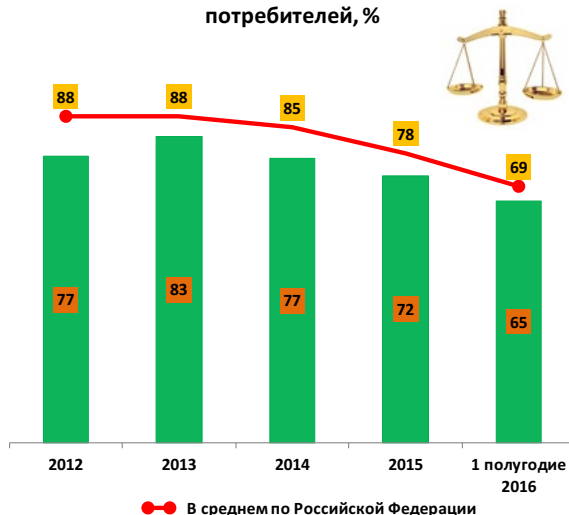
## Мурманская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



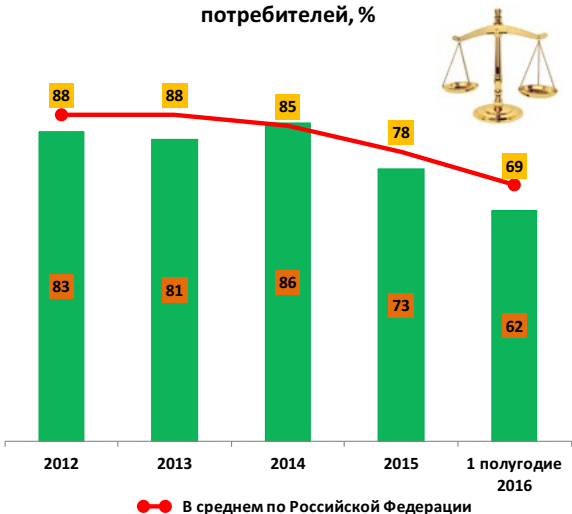
## Ленинградская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



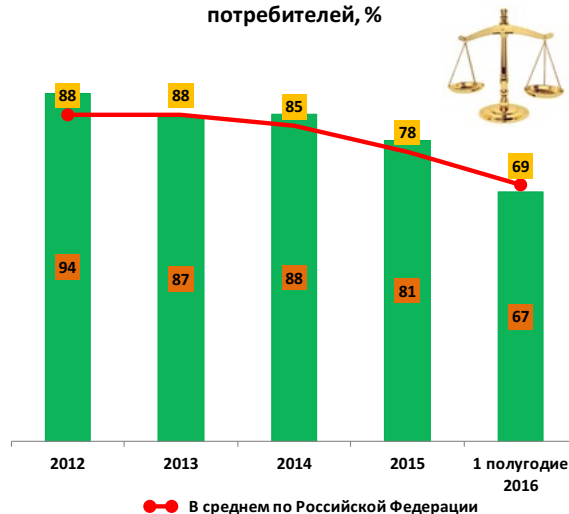
## Калининградская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Новгородская область

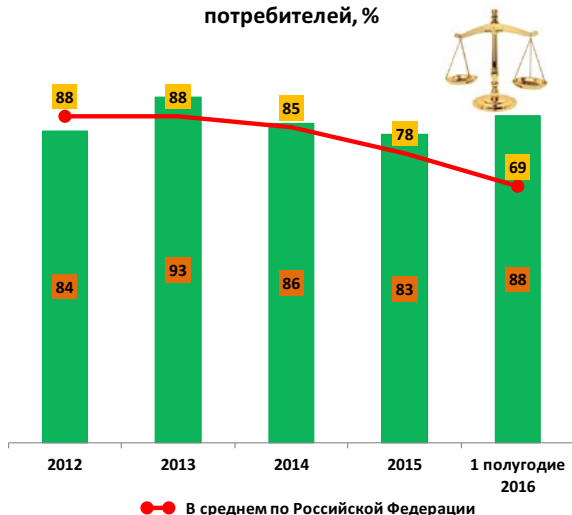
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





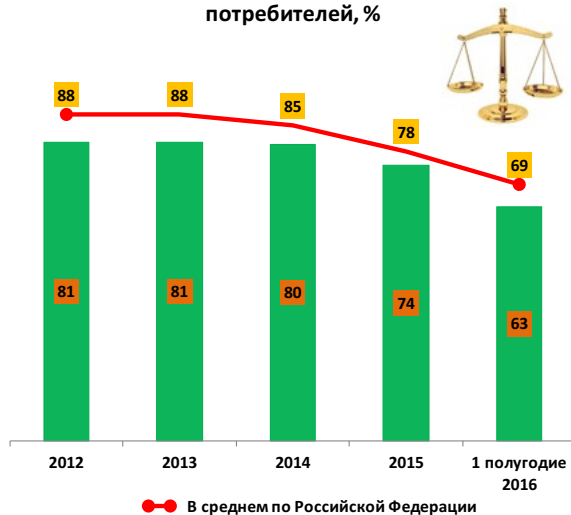
## Ненецкий автономный округ

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Город Санкт-Петербург

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

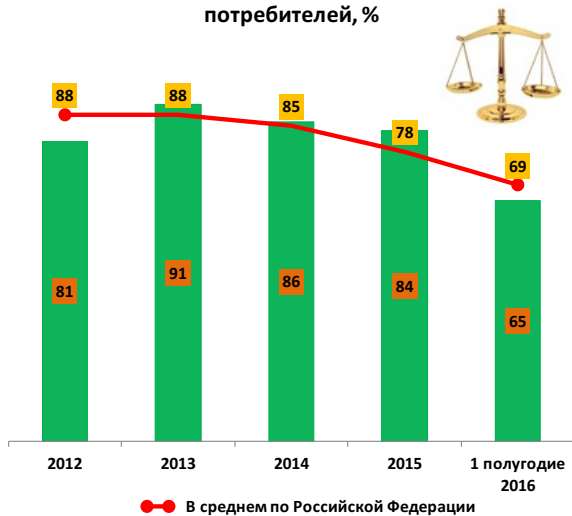


## Центральный федеральный округ



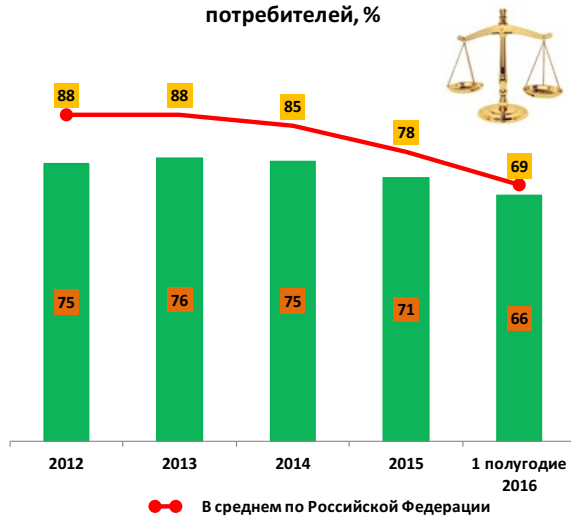
## Псковская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Город Москва

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

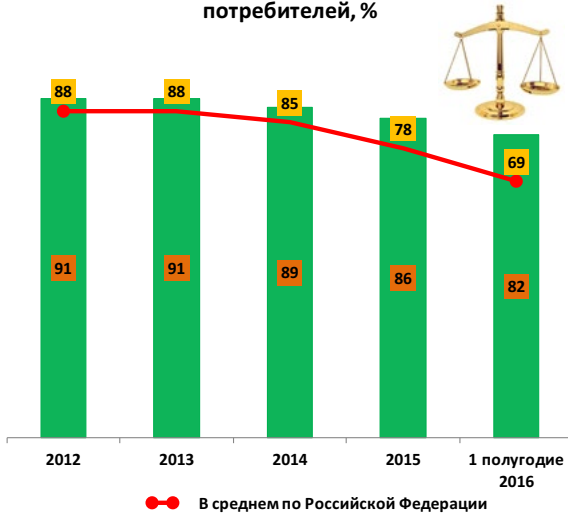






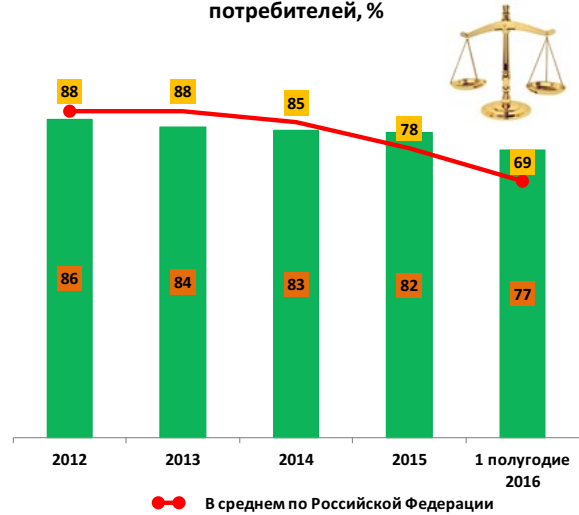
## Ярославская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



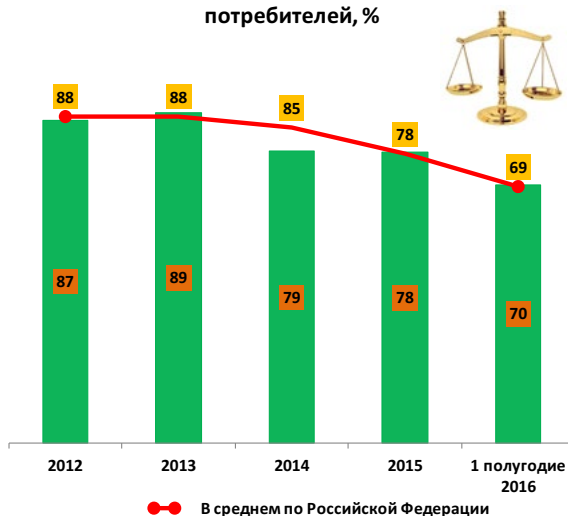
## Тверская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



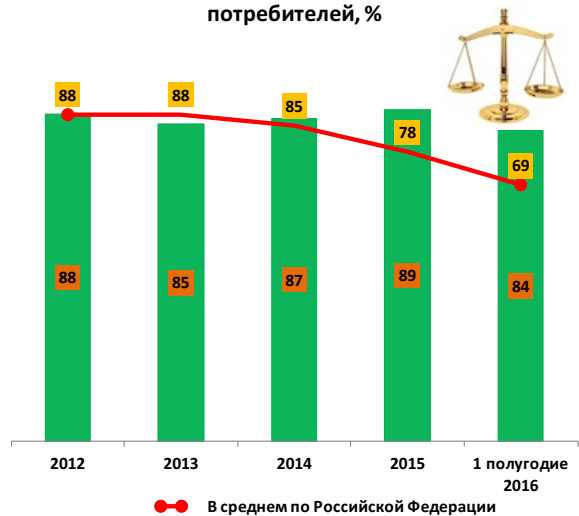
## Тульская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Тамбовская область

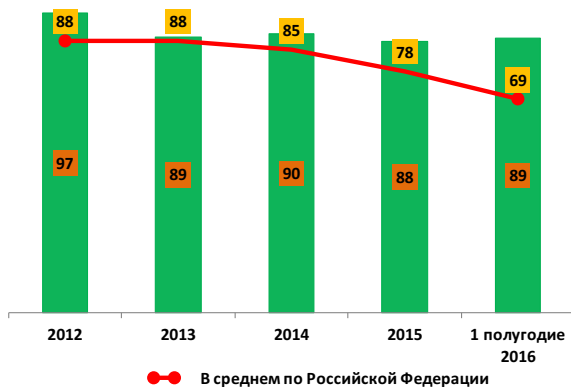
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





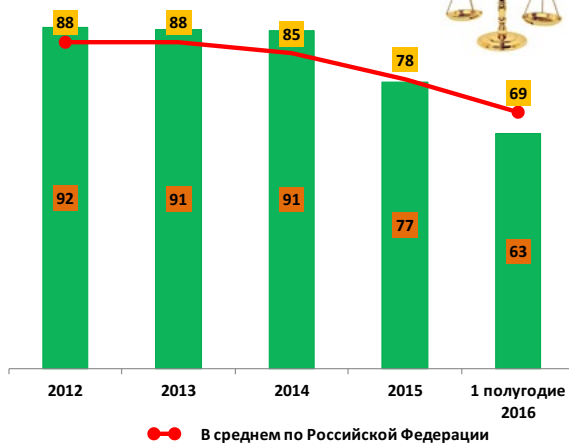
## Смоленская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



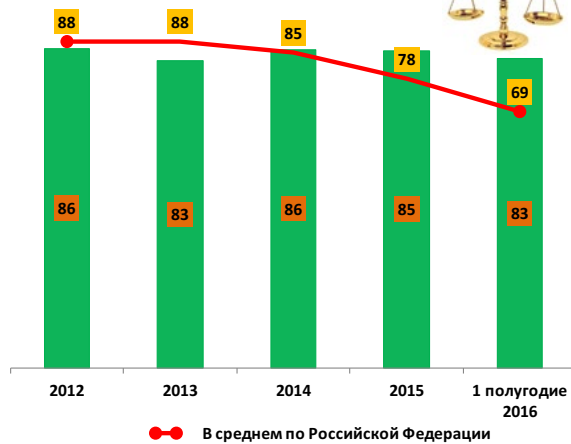
## Орловская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



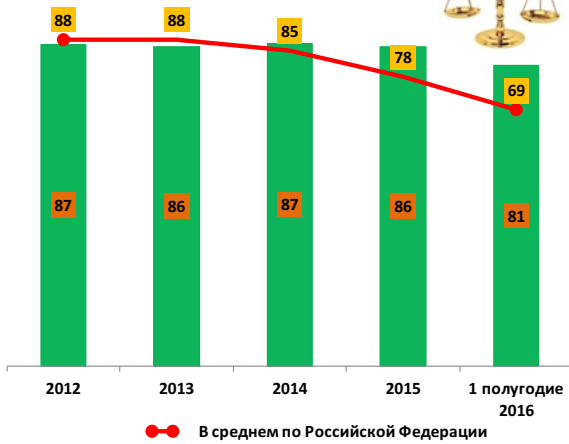
## Рязанская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Московская область

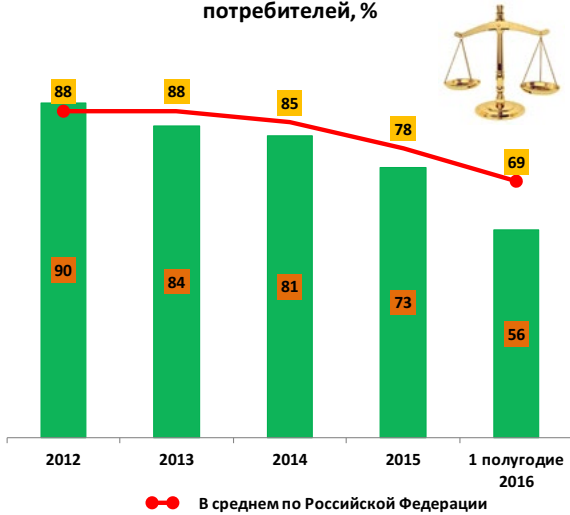
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





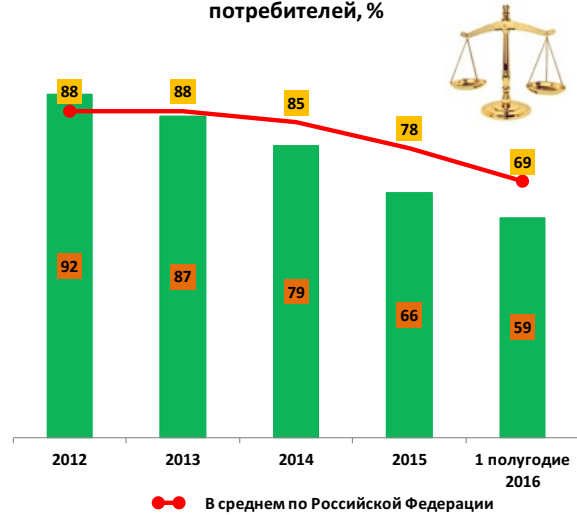
## Липецкая область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



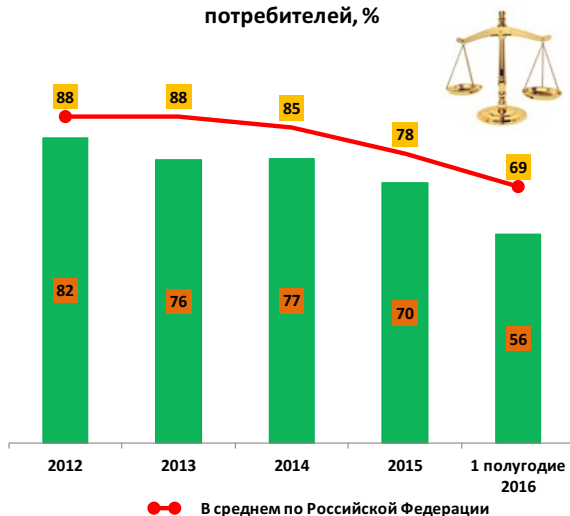
## Костромская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



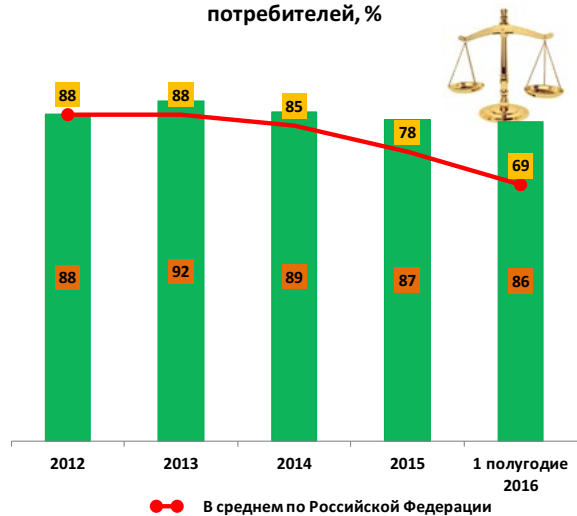
## Курская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Калужская область

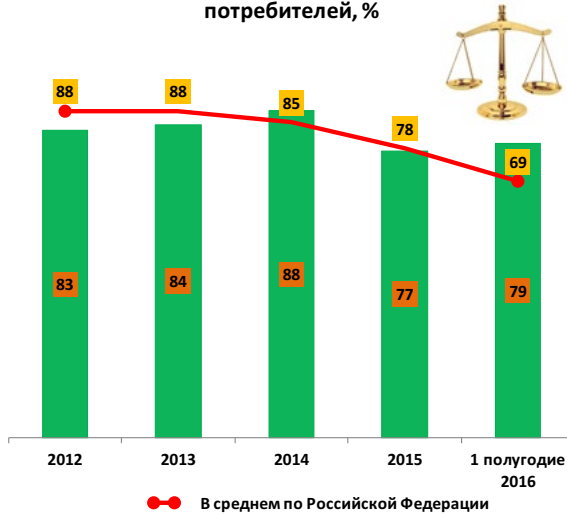
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





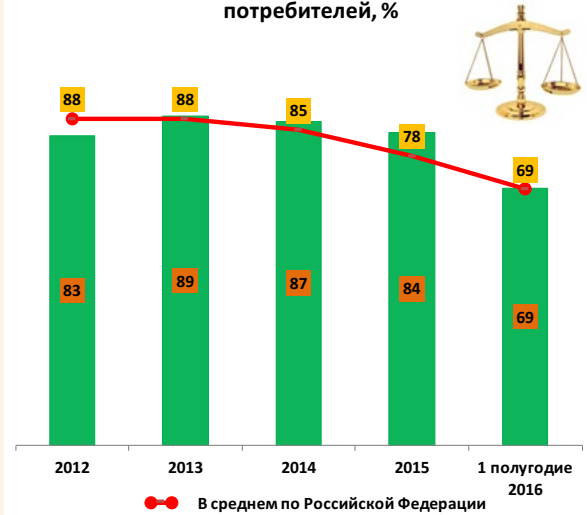
## Ивановская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



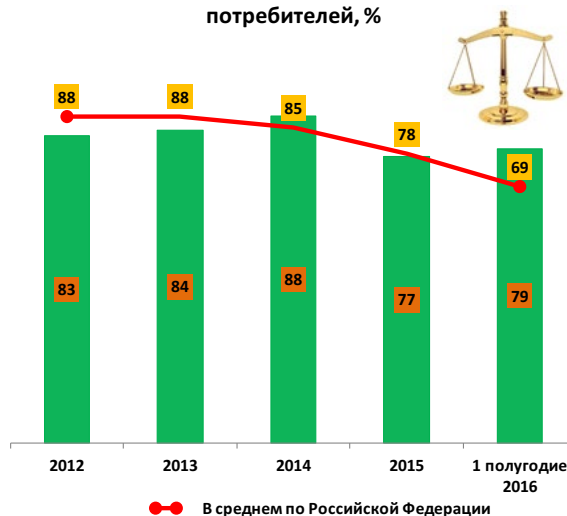
## Владимирская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



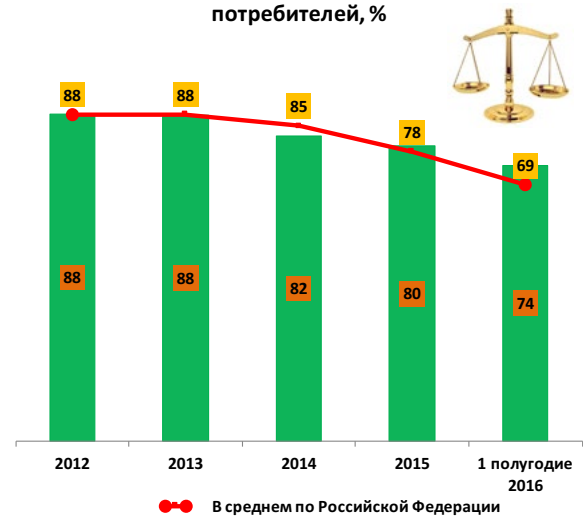
## Воронежская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Брянская область

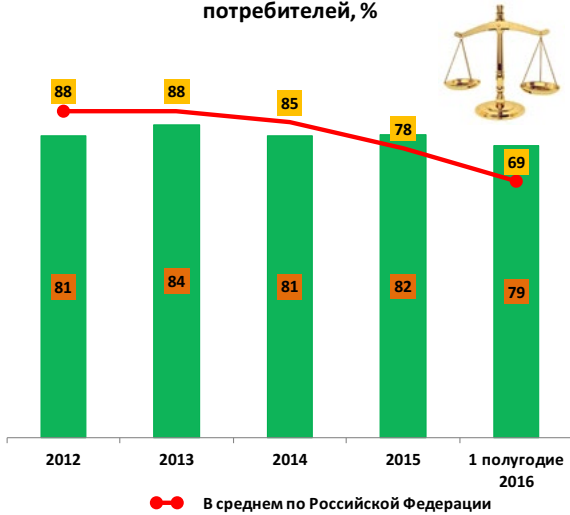
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





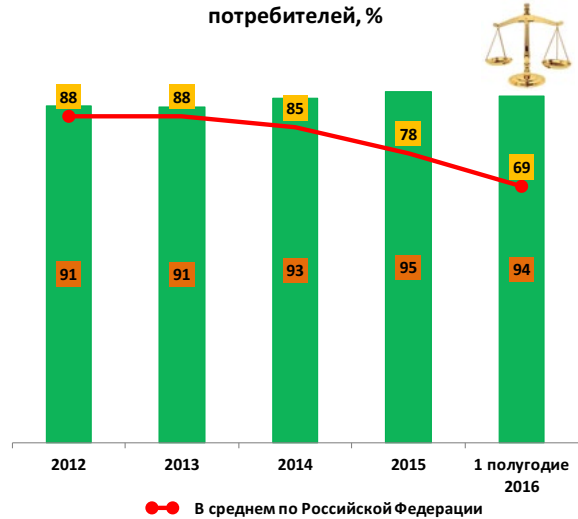
## Белгородская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Краснодарский край

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

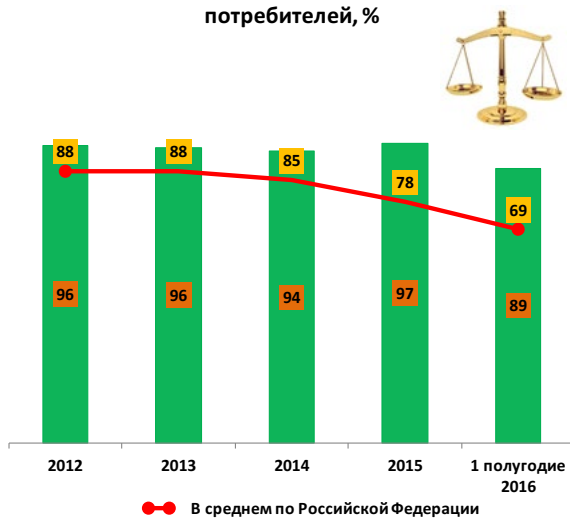


### Южный ФО



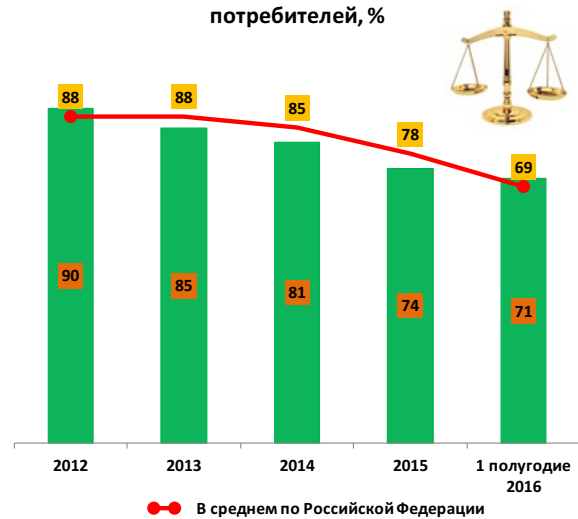
## Республика Адыгея

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Республика Калмыкия

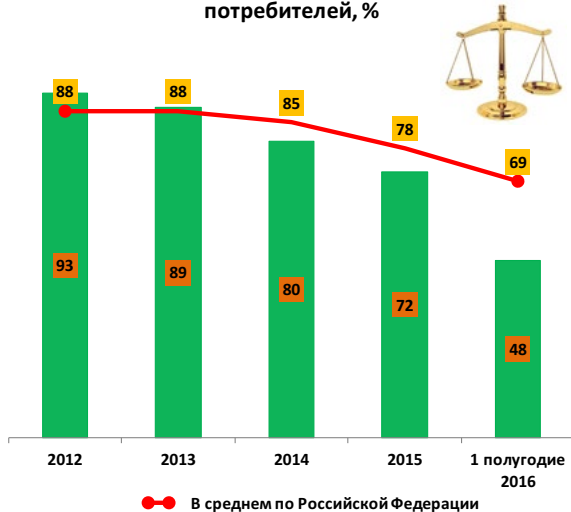
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





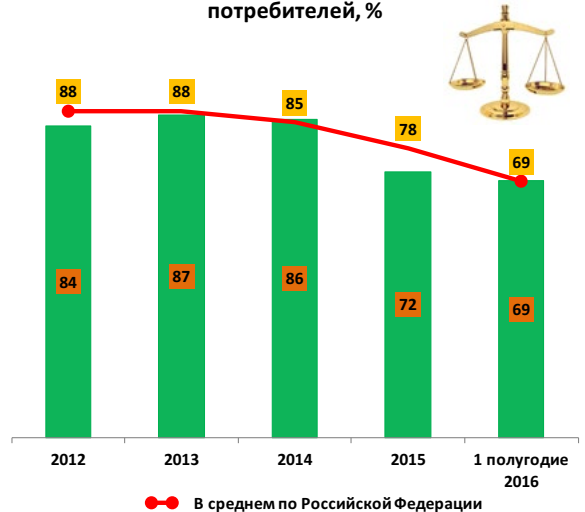
## Астраханская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



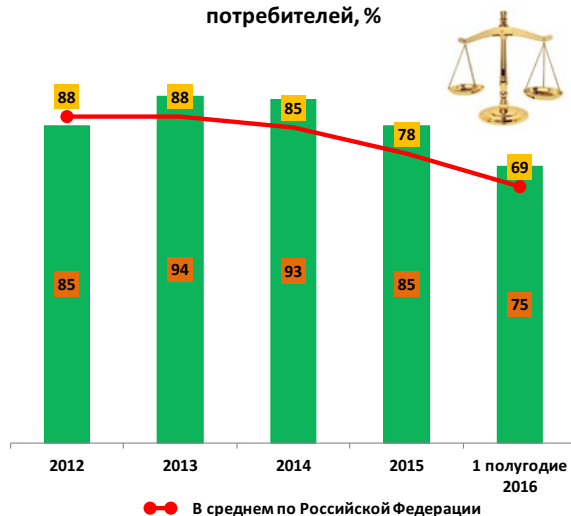
## Ростовская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



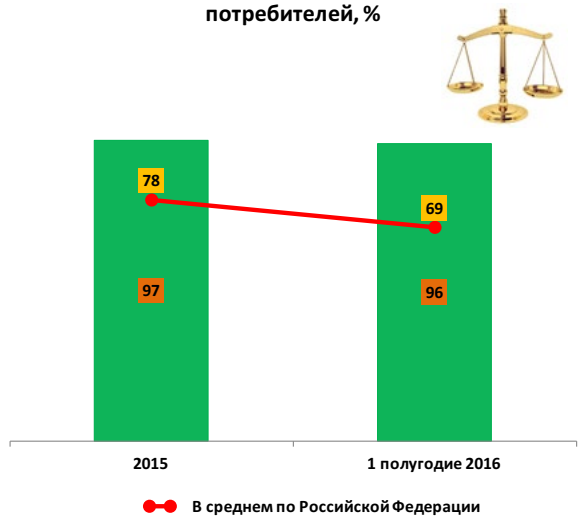
## Волгоградская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

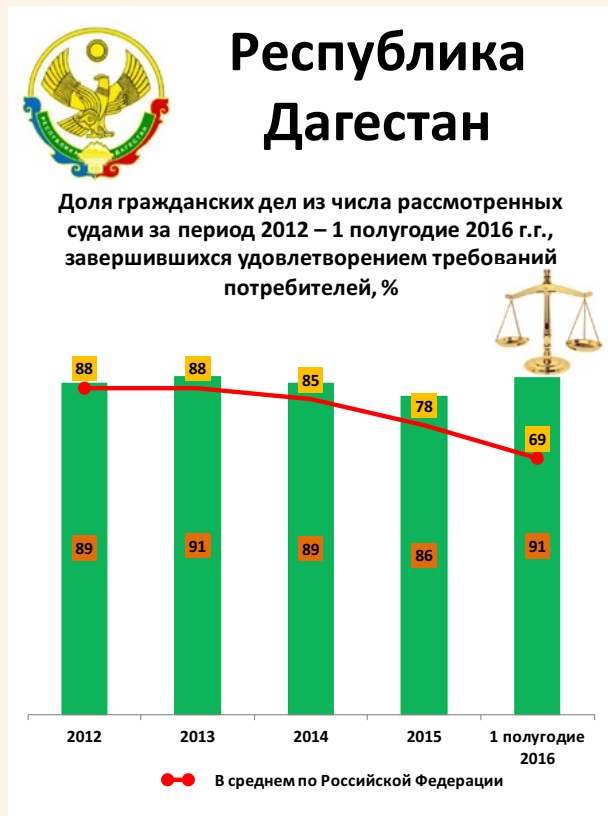


## Республика Крым

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



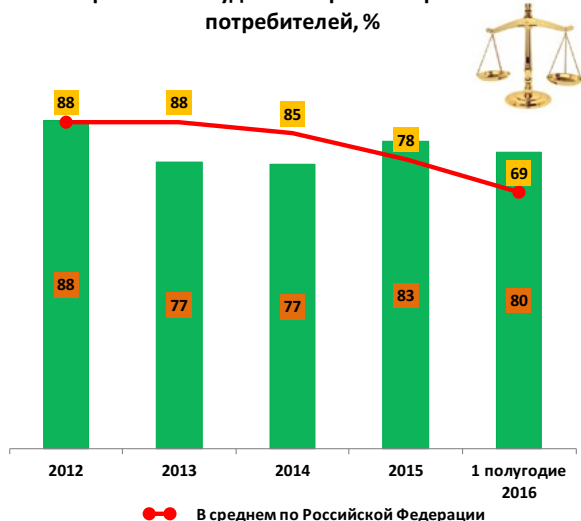
Северо-Кавказский ФО





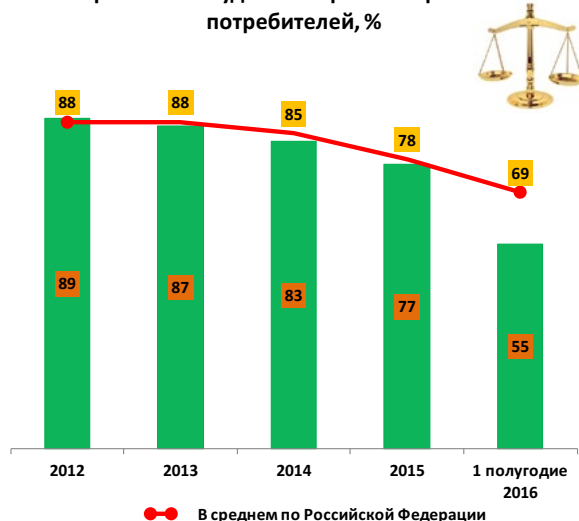
## Республика Северная Осетия - Алания

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Ставропольский край

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

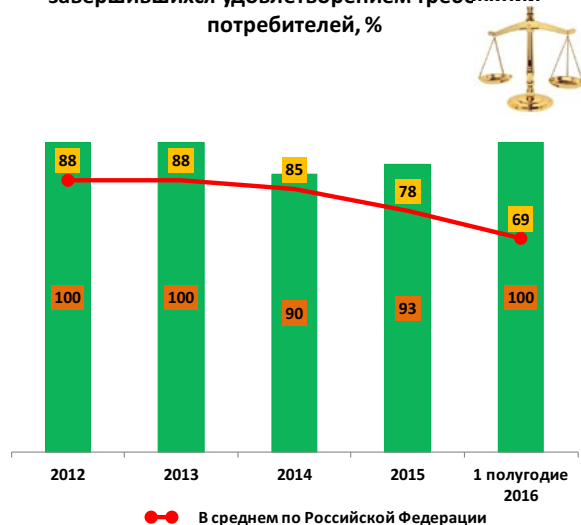


## Приволжский ФО



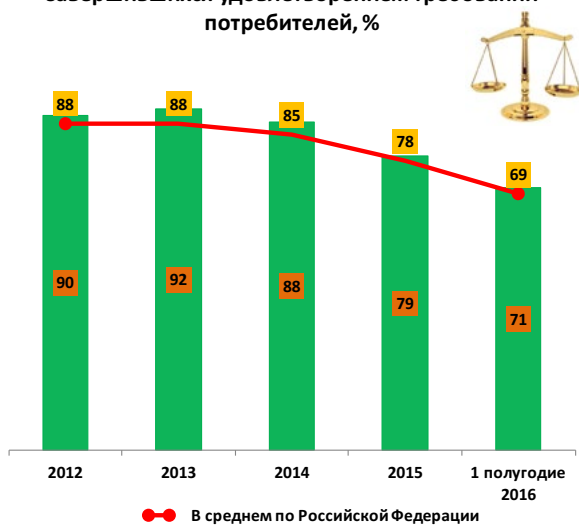
## Чеченская Республика

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Республика Башкортостан

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



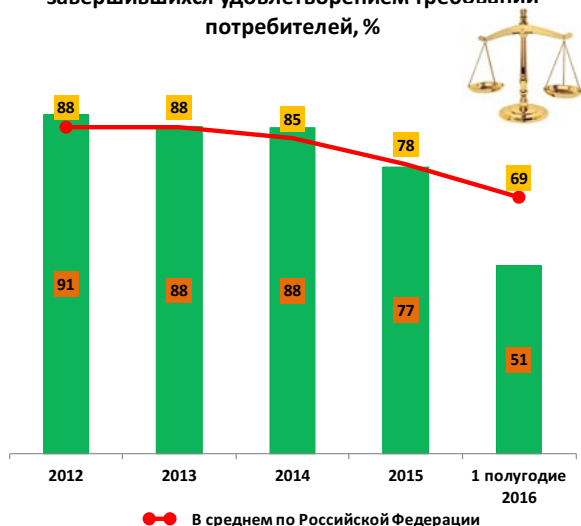






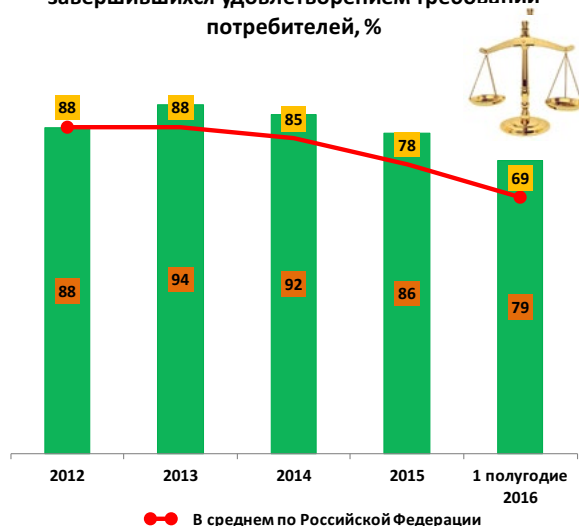
## Чувашская Республика

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



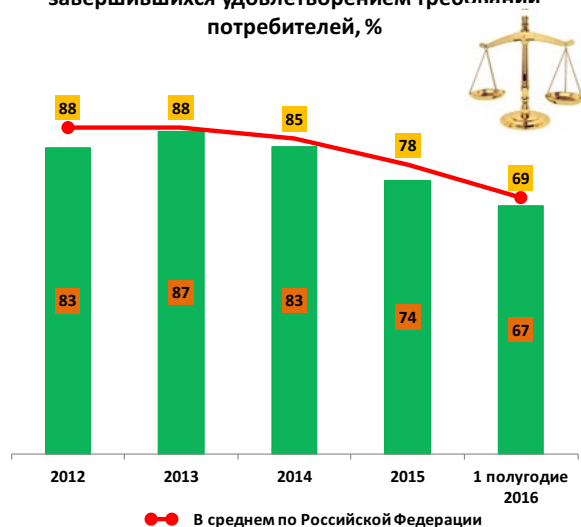
## Нижегородская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



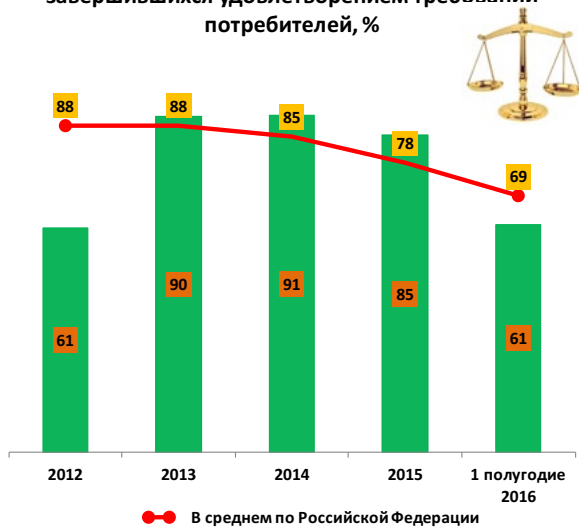
## Кировская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Оренбургская область

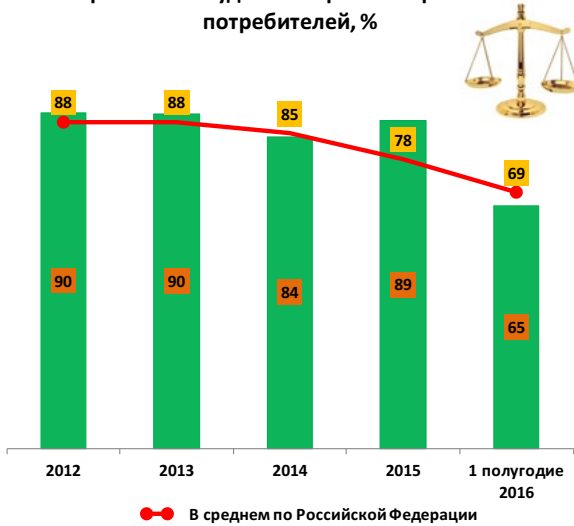
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





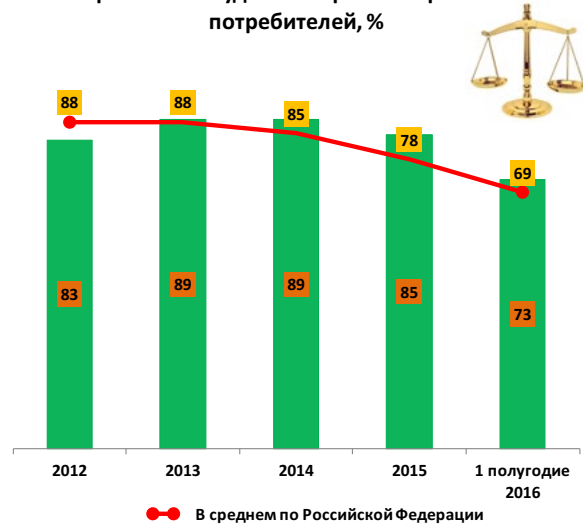
## Пензенская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



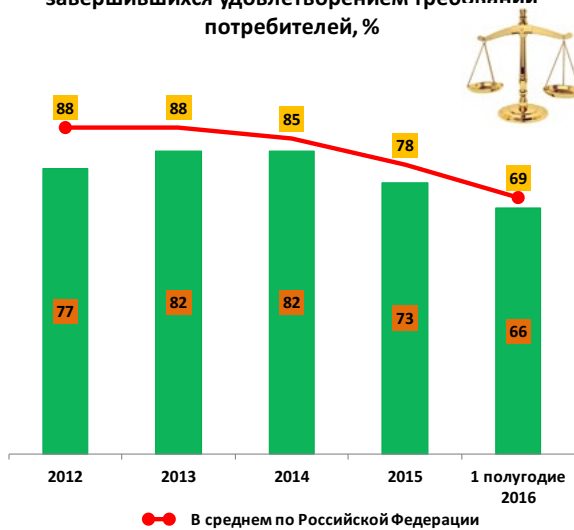
## Самарская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



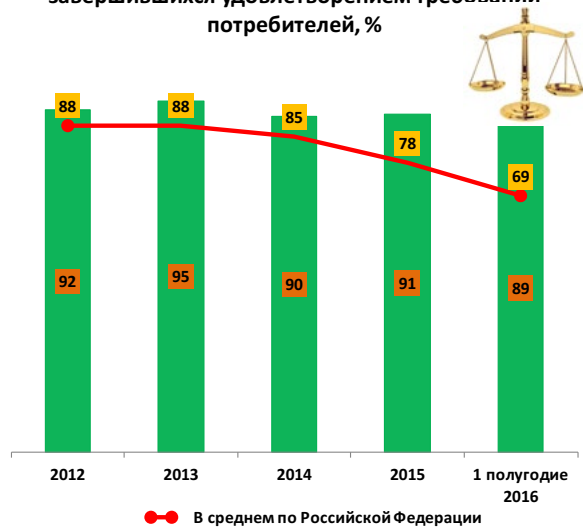
## Пермский край

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Саратовская область

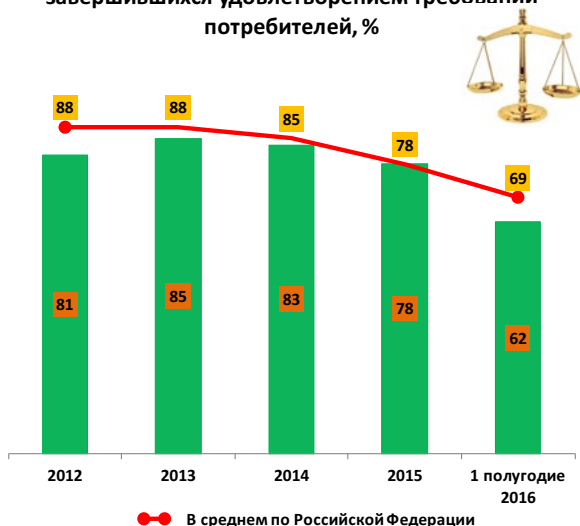
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





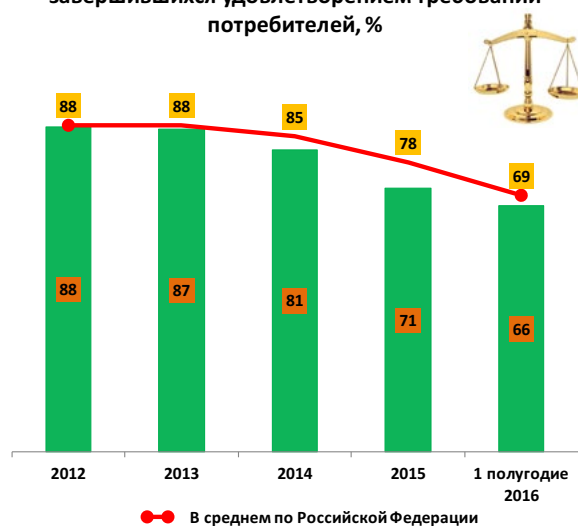
## Ульяновская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Свердловская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

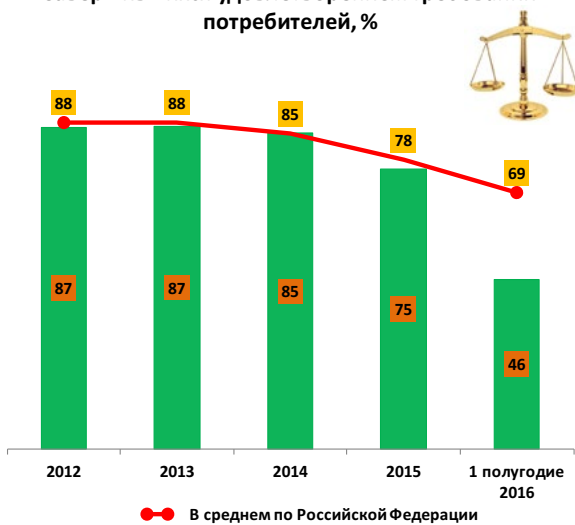


### Уральский ФО



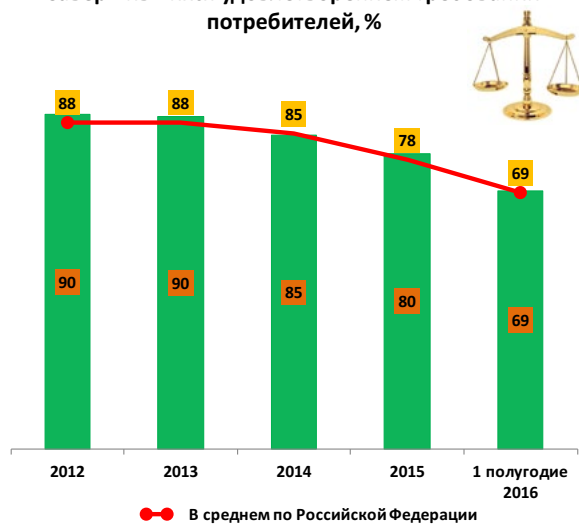
## Курганская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Тюменская область

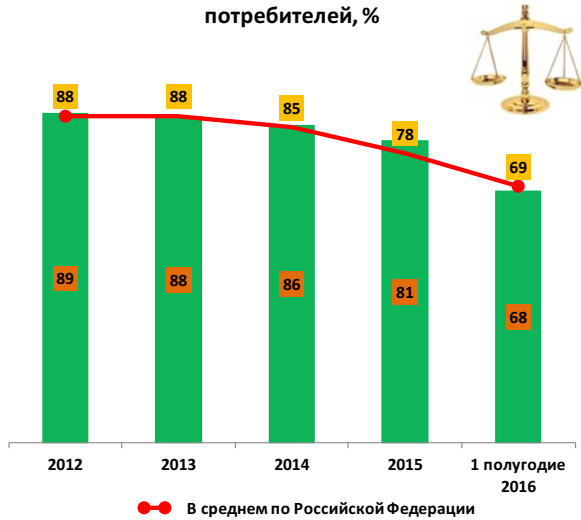
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





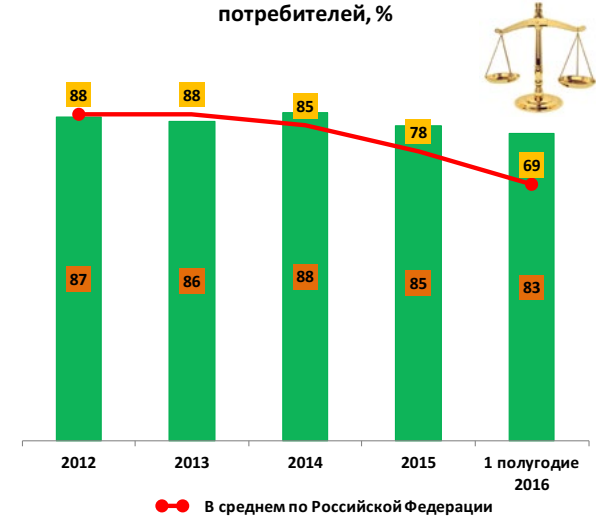
### Ханты-Мансийский автономный округ - Югра

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



### Ямало-Ненецкий автономный округ

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

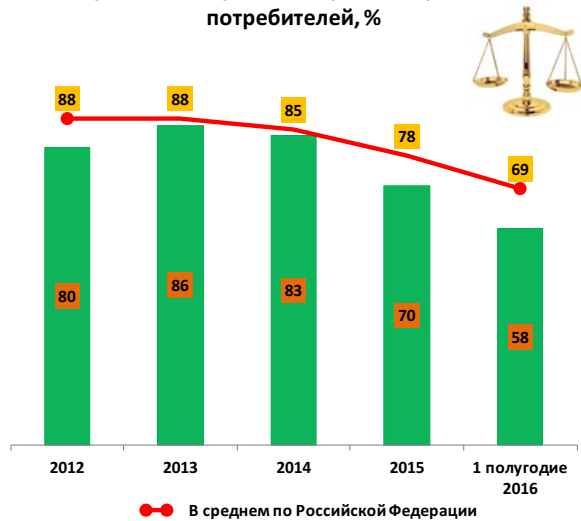


### Сибирский ФО



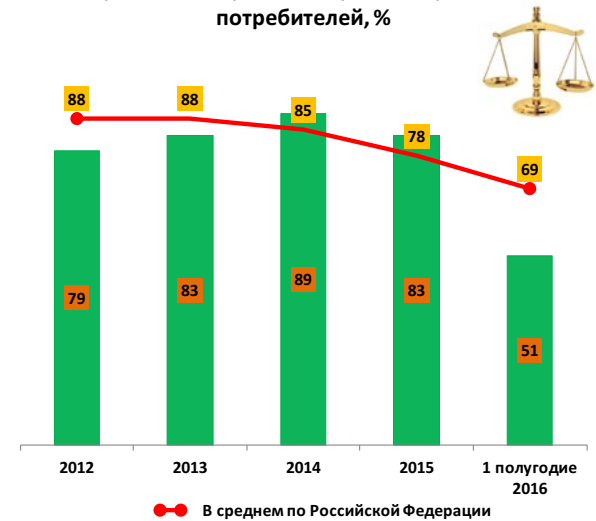
### Челябинская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



### Республика Алтай

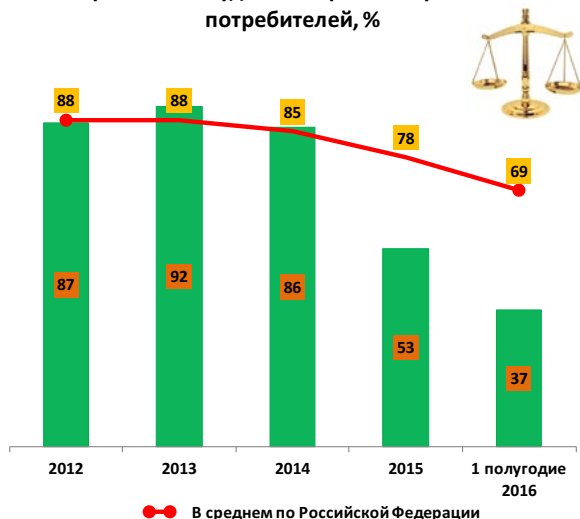
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





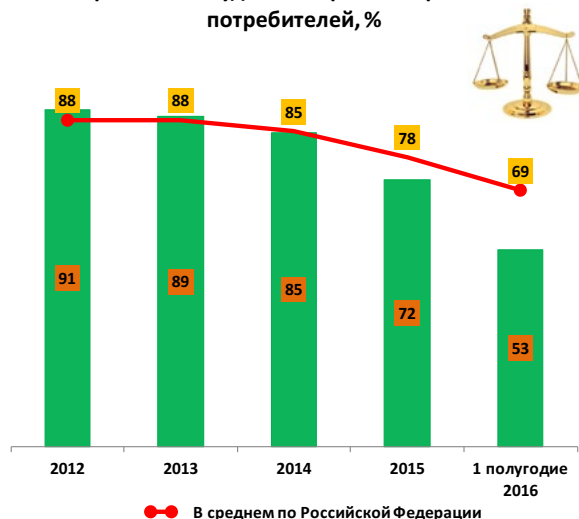
## Республика Бурятия

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



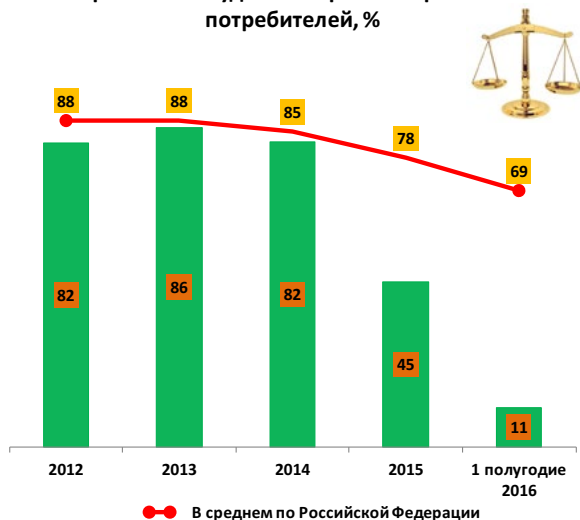
## Республика Хакасия

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



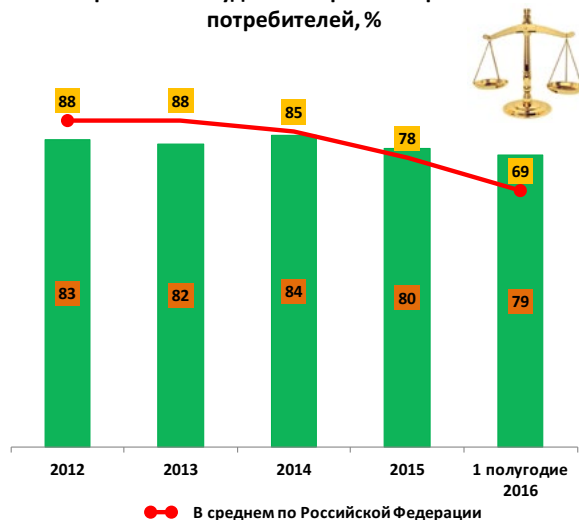
## Республика Тыва

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Алтайский край

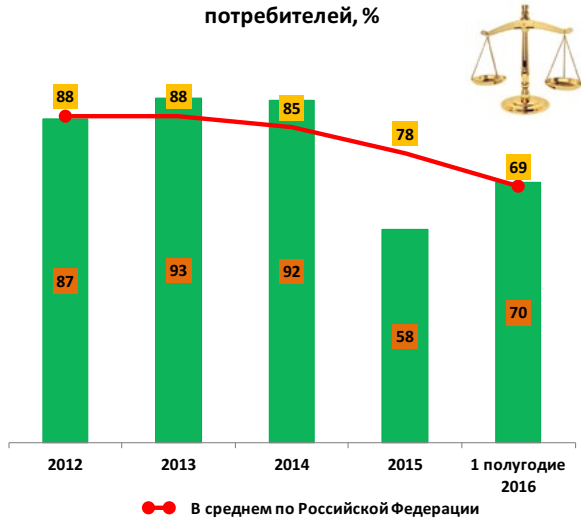
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





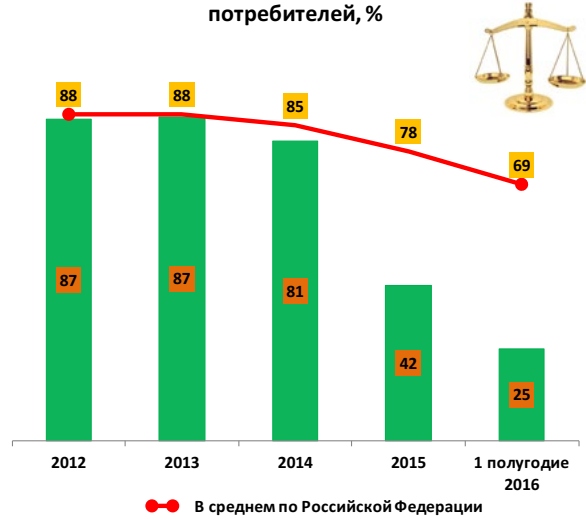
## Забайкальский край

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



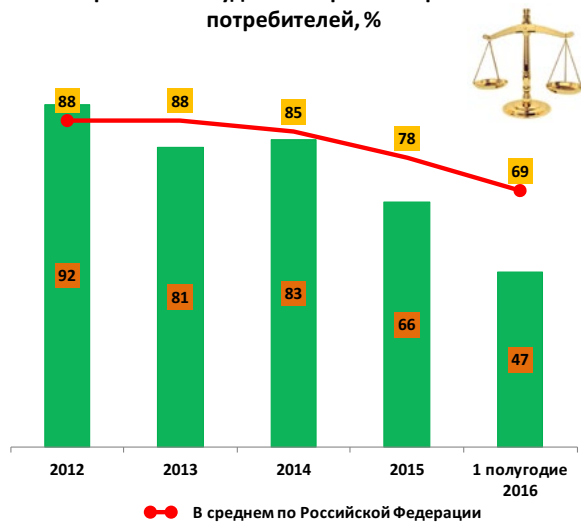
## Иркутская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



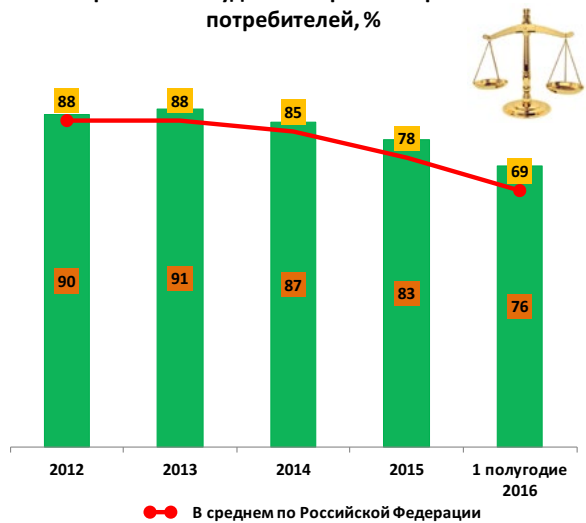
## Красноярский край

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Кемеровская область

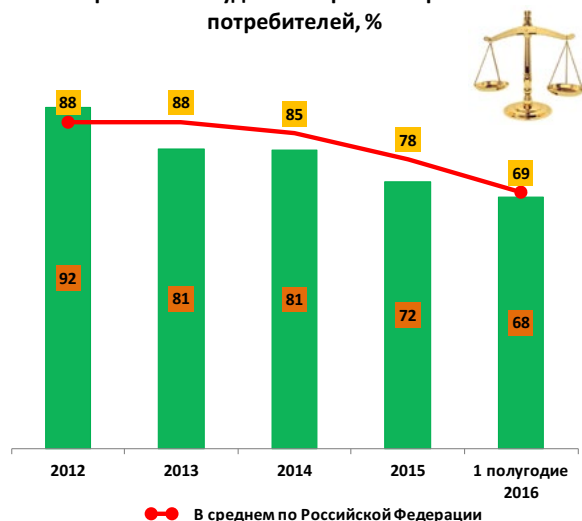
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





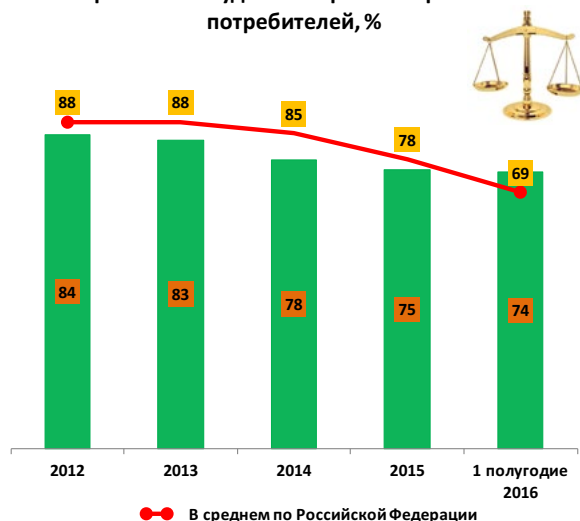
## Новосибирская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



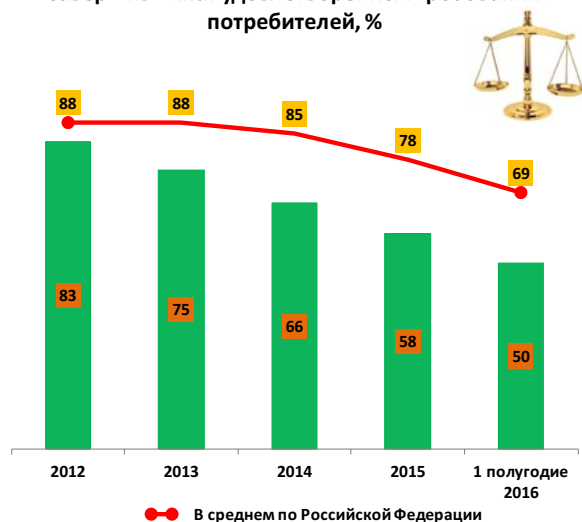
## Томская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Омская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

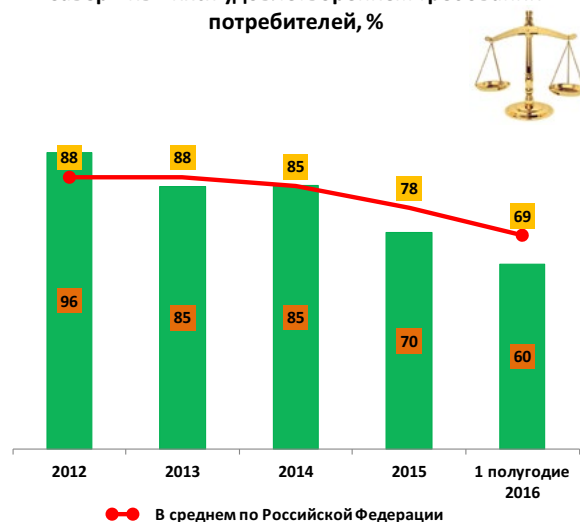


## Дальневосточный ФО



## Еврейская автономная область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %

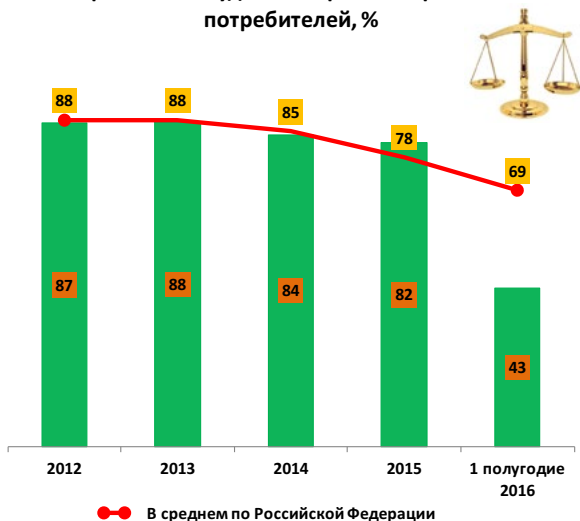






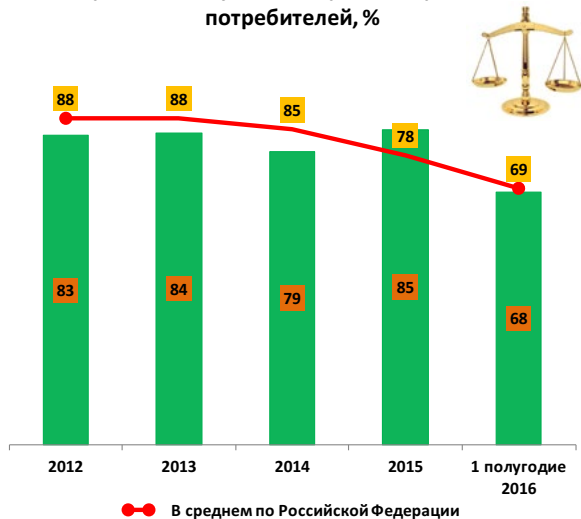
## Амурская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



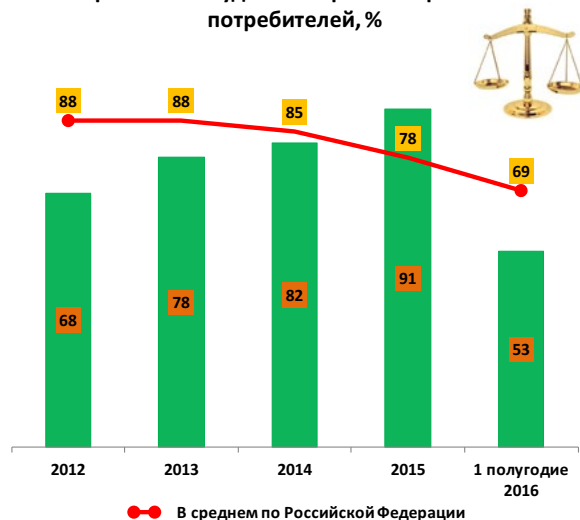
## Магаданская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



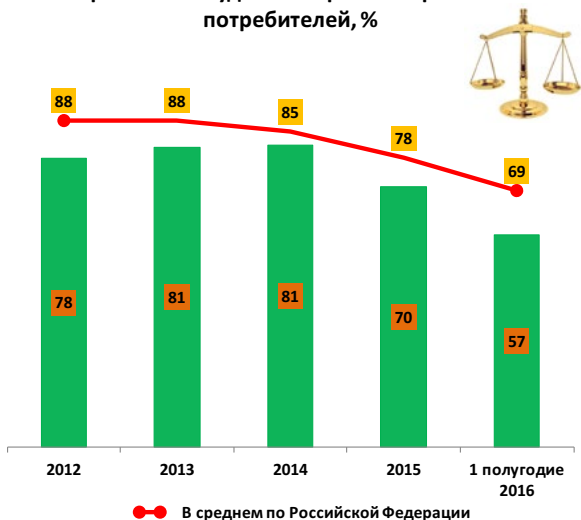
## Камчатский край

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Приморский край

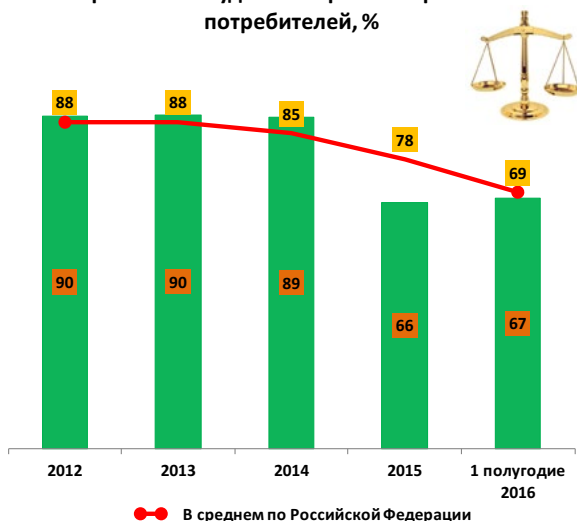
Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





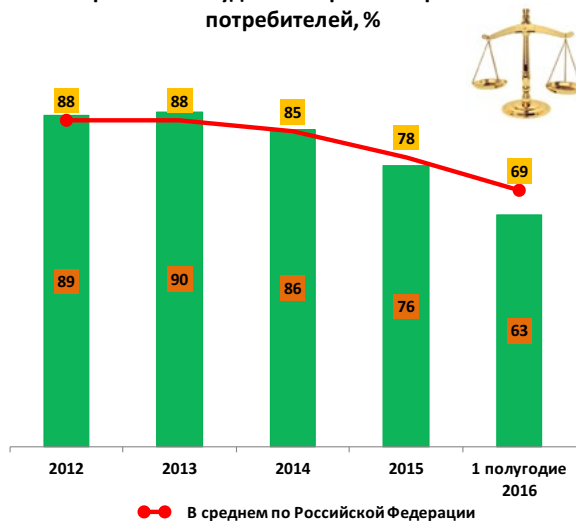
## Республика Саха (Якутия)

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



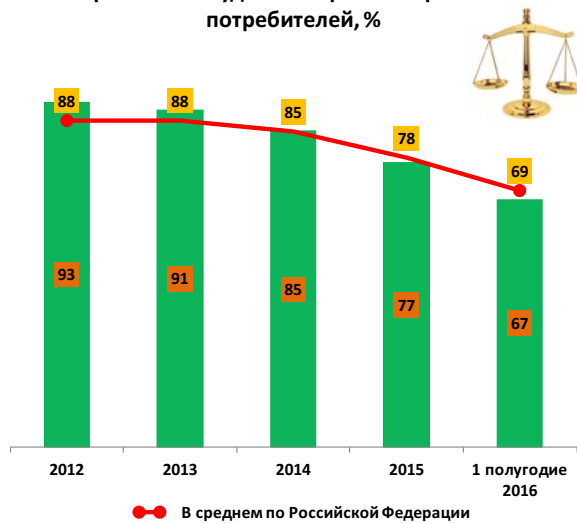
## Хабаровский край

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



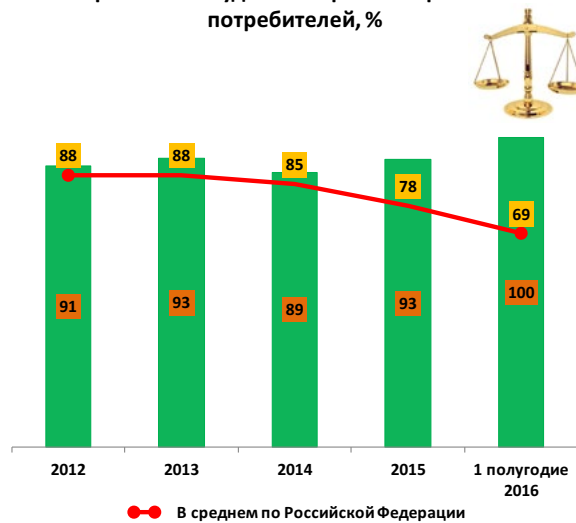
## Сахалинская область

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %



## Чукотский автономный округ

Доля гражданских дел из числа рассмотренных судами за период 2012 – 1 полугодие 2016 г.г., завершившихся удовлетворением требований потребителей, %





2 0 1 7

# 10

**Полезные ресурсы  
для потребителей**

О НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



## ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

**ГИС ЗПП — государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей**<sup>1</sup>, где размещена вся действующая нормативная правовая база по защите прав потребителей, в открытом доступе находятся сведения обо всех органах и организациях Роспотребнадзора, оказывающих практическую консультативную и информационную помощь, данные об общественных объединениях потребителей, памятки по многочисленным актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, обучающие видеоролики, образцы претензионных и исковых заявлений. Здесь же размещаются сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием на факты несоответствия продукции обязательным требованиям. Большой массив информации связан с судебной практикой Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

**ГИС ЖКХ — государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства**<sup>2</sup>, которая обеспечивает доступ к информации о деятельности организаций коммунального комплекса, в том числе о стоимости услуг, мерах социальной поддержки, кредиторской задолженности и об установлении тарифов на очередной период регулирования; к информационным реестрам, содержащим данные о лицензиях, результатах проверок; содержит информацию об объектах жилого фонда, о программах и планах капитального ремонта.

## ТОРГОВЛЯ

**Росаккредитация**<sup>3</sup> — федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий формирование единой национальной системы аккредитации и контролирующей деятельность аккредитованных лиц. На сайте ведомства можно найти **реестры**<sup>4</sup> со сведениями о выданных сертификатах и декларациях о соответствии, аккредитованных на их выдачу лицах, об экспертах и экспертных организациях.

**Роскачество — автономная некоммерческая организация «Российская система качества»**<sup>5</sup>, которая создана с целью содействия потребителям в выборе продукции путем создания системы добровольной сертификации «Система подтверждения качества российской продукции».

**Программы НОТА — независимое объединение товарных агрегаторов**<sup>6</sup>. Это площадка, где можно сообщить о купленном в Интернете поддельном то-

варе. Она создана участниками — агрегаторами eBay, Price.ru, Wikimart, «Товары Mail.Ru» и «Яндекс.Маркет».

Если интернет-магазин является участником Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи **сервиса подачи обращений**<sup>7</sup>.

На сайте «Горячая линия Рунета» Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ) можно **подать жалобу**<sup>8</sup> на некачественное предоставление услуг в сети Интернет, а также на контент, который нарушает законодательство России.

«Общественная потребительская инициатива» — организация по защите прав потребителей, на безвозмездной основе **оказывающая помощь**<sup>9</sup> гражданам по вопросам приобретения товаров и услуг дистанционным способом.

## ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

Раздел **«Финансовое просвещение»**<sup>10</sup> на сайте Центрального банка Российской Федерации содержит познавательные материалы, которые в наглядной и доступной форме расскажут, как правильно открывать вклады и брать кредиты, разбираться в страховых и инвестиционных продуктах, избегать финансовых пирамид, критически оценивать финансовые предложения с учетом их преимуществ и недостатков и делать осознанный выбор для достижения личных финансовых целей. Также на сайте действует **интернет-приемная**<sup>11</sup> для обращения граждан в Банк России.

На сайте **Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров**<sup>12</sup> размещены ответы на часто задаваемые вопросы о финансовых пирамидах, деятельности микрофинансовых организаций, негосударственных пенсионных фондов, страховых компаний, профессиональных участников рынка ценных бумаг, о деятельности на внебиржевом рынке «Форекс».

На сайте АСВ — **Агентства по страхованию вкладов**<sup>13</sup> можно ознакомиться с информацией

<sup>1</sup> [www.zpp.rosпотребнадзор.ru](http://www.zpp.rosпотребнадзор.ru)

<sup>2</sup> [www.dom.gosuslugi.ru/#!/main](http://www.dom.gosuslugi.ru/#!/main)

<sup>3</sup> [www.fsa.gov.ru](http://www.fsa.gov.ru)

<sup>4</sup> [www.fsa.gov.ru/index/staticview/id/70/](http://www.fsa.gov.ru/index/staticview/id/70/)

<sup>5</sup> [www.roskachestvo.gov.ru](http://www.roskachestvo.gov.ru)

<sup>6</sup> [www.nota-claim.ru](http://www.nota-claim.ru)

<sup>7</sup> [www.akit.ru/claims](http://www.akit.ru/claims)

<sup>8</sup> [www.hotline.rocit.ru](http://www.hotline.rocit.ru)

<sup>9</sup> [www.buyprotect.ru/goryachaya-liniya.html](http://www.buyprotect.ru/goryachaya-liniya.html)

<sup>10</sup> [www.cbr.ru/finprosvet/](http://www.cbr.ru/finprosvet/)

<sup>11</sup> [www.cbr.ru/Reception](http://www.cbr.ru/Reception)

<sup>12</sup> [www.cbr.ru/finmarkets/?PrtdId=protection](http://www.cbr.ru/finmarkets/?PrtdId=protection)

<sup>13</sup> [www.asv.org.ru](http://www.asv.org.ru)

о страховых случаях (о том, где и когда начнутся выплаты по вкладам в банках, лишившихся лицензий), о перечне банков, входящих в систему страхования вкладов, о порядке и размере получения возмещения по вкладам, а также подать жалобу на банк-агент, выплачивающий вклады.

**Финансовый омбудсмен**<sup>14</sup> (общественный примиритель на финансовом рынке) — орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами. Рассмотрение споров является бесплатным.

**Финпотребсоюз**<sup>15</sup> — Общероссийская общественная организация защиты потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг», на безвозмездной основе осуществляющая защиту потребителей от недобросовестного поведения финансовых и смежных с ними структур. На сайте Финпотребсоюза можно **ознакомиться с ответами на наиболее распространенные вопросы**<sup>16</sup>.

**Российский союз автостраховщиков**<sup>17</sup> — некоммерческая организация, объединяющая страховщиков, осуществляющих обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. Рассматривает жалобы на некорректное применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ), влияющего на стоимость полиса (повышающего или понижающего в зависимости от аварийности в предыдущие периоды) по договору ОСАГО. На сайте осуществляется прием обращений граждан.

**На сайте Федеральной службы судебных приставов (ФССП)**<sup>18</sup> размещен реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности. Только включенные в данный реестр организации имеют право заниматься возвратом просроченной задолженности.

Информационный портал **«ЕслиБанкрот»**<sup>19</sup> подробно рассказывает о банкротстве граждан, помогает найти финансового управляющего и объясняет, как

подать заявление о банкротстве. С материалами портала можно ознакомиться как лично, так и задать интересующие вопросы через **форму обратной связи**<sup>20</sup>.

### ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

**Рособрнадзор**<sup>21</sup> является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере образования и науки. На сайте ведомства работает электронная приемная. Также на нем можно ознакомиться с ответами на часто задаваемые вопросы.

### МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

**Росздравнадзор**<sup>22</sup> рассматривает обращения о нарушении прав граждан на качественную и доступную медицинскую помощь. На сайте также размещены ответы на часто задаваемые вопросы.

**Территориальные фонды обязательного медицинского страхования**<sup>23</sup> обеспечивают права граждан в сфере обязательного медицинского страхования, в том числе путем проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, включая проведение медико-экономического контроля, медико-экономической экспертизы, экспертизы качества медицинской помощи и предоставление отчета о результатах такого контроля.

### УСЛУГИ СВЯЗИ

На сайте **Роскомнадзора**<sup>24</sup> можно найти карты покрытия территории Российской Федерации услугами мобильной связи, карту покрытия мобильной связью магистральных автодорог, ответы на часто задаваемые вопросы.

**На Портале персональных данных Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных**<sup>25</sup> размещается информация по всему спектру деятельности Роскомнадзора в сфере защиты прав субъектов персональных данных: новости, аналитические материалы, нормативно-распорядительные документы, рекомендации для операторов персональных данных и т. д. Также через интернет-портал осуществляется доступ к реестру операторов, осуществляющих обработку персональных данных.

### ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

**Хочуמוгузнаю.рф**<sup>26</sup> — материалы сайта содержат информацию о правах потребителей финансовых услуг, законодательную базу, интерактивные ма-

<sup>14</sup> [www.arb.ru/b2c/abuse/](http://www.arb.ru/b2c/abuse/)

<sup>15</sup> [www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru)

<sup>16</sup> [www.finpotrebsouz.ru/faq/](http://www.finpotrebsouz.ru/faq/)

<sup>17</sup> [www.autoins.ru/ru/index.wbp](http://www.autoins.ru/ru/index.wbp)

<sup>18</sup> [www.fssprus.ru/gosreestr\\_jurlic/](http://www.fssprus.ru/gosreestr_jurlic/)

<sup>19</sup> [www.eslibankrot.ru](http://www.eslibankrot.ru)

<sup>20</sup> [www.eslibankrot.ru/feedback/](http://www.eslibankrot.ru/feedback/)

<sup>21</sup> [www.obrnadzor.gov.ru/ru/](http://www.obrnadzor.gov.ru/ru/)

<sup>22</sup> [www.roszdravnadzor.ru](http://www.roszdravnadzor.ru)

<sup>23</sup> [www.ffoms.ru/system-oms/territorial-funds/](http://www.ffoms.ru/system-oms/territorial-funds/)

<sup>24</sup> [www.rkn.gov.ru](http://www.rkn.gov.ru)

<sup>25</sup> [www.pd.rkn.gov.ru](http://www.pd.rkn.gov.ru)

<sup>26</sup> [www.хочуמוгузнаю.рф](http://www.хочуמוгузнаю.рф)



териалы для самостоятельного изучения правил пользования такими услугами. На сайте можно пройти тест на знание прав потребителей финансовых услуг, организовать игру или урок, распечатать комиксы для школьников.

**Вашифинансы.рф**<sup>27</sup> — сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», реализуемого Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком. На сайте есть раздел **«Библиотека»**<sup>28</sup>, в котором содержатся информационные и образовательные материалы по вопросам финансовой грамотности, ориентированные на нужды родителей, педагогов, учебных и исследовательских организаций, пенсионеров и иных заинтересованных лиц.

**Цифроваяграмотность.рф**<sup>29</sup> — проект Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ), направленный на измерение индекса цифровой грамотности россиян и проведение мероприятий по повышению уровня знаний и компетенций населения в этой области. Цифровая грамотность — набор знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов Интернета. Включает в себя цифровое потребление, цифровые компетенции и цифровую безопасность.

## ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

На сайте **Федерального агентства по туризму (Ростуризм)**<sup>30</sup> можно найти обширный перечень информации для туристов, выезжающих за рубеж и путешествующих по России, советы по планированию путешествия, а также материалы по защите своих прав и реестр туроператоров.

**Ассоциация ТУРПОМОЩЬ**<sup>31</sup> — объединение туроператоров в сфере выездного туризма. Основными задачами Ассоциации являются оказание экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора, формирование фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма, а также **размещение сведений о турагентах**<sup>32</sup> на портале Ассоциации.

**Консульский информационный портал**<sup>33</sup> консульского департамента МИДа России содержит полную информацию о наличии посольств и

консульств Российской Федерации на территории других государств, а также исчерпывающую **справочную информацию**<sup>34</sup> для выезжающих за рубеж.

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОРГАНЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИНЫЕ РЕСУРСЫ

**Consumers International (CI)**<sup>35</sup> — Всемирная организация союзов потребителей.

**UNCTAD (ЮНКТАД) Конференция ООН по торговле и развитию**<sup>36</sup>.

**UNWTO**<sup>37</sup> — Всемирная туристская организация (ЮНВТО) — специализированное межправительственное учреждение ООН, занимающееся развитием устойчивого и общедоступного туризма. Объединяет 156 стран-участников.

GlobalRecalls — **Глобальный портал информирования об отозванных товарах (Global portal on product recalls)**<sup>38</sup>, разработанный на платформе ОЭСР и объединяющий информацию о выпуске отозванной продукции по всему миру. Портал содержит информацию об обязательных и добровольных отзывах потребительских товаров, которые были обнародованы уполномоченными государственными органами.

**Консультативный совет по защите прав потребителей государств — участников Содружества Независимых Государств (Совет)**<sup>39</sup>.

**Информационные ресурсы для потребителей Евразийской экономической комиссии**<sup>40</sup> (содержат в том числе ссылки на интернет-сайты государственных органов, уполномоченных на защиту прав потребителей в Республике Армения, Республике Беларусь, Республике Казахстан, Кыргызской Республике, Российской Федерации).

<sup>27</sup> [www.vaшихfinansy.ru](http://www.vaшихfinansy.ru)

<sup>28</sup> [www.vaшихfinansy.ru/library/](http://www.vaшихfinansy.ru/library/)

<sup>29</sup> [www.cifrovayaigratnost.ru](http://www.cifrovayaigratnost.ru)

<sup>30</sup> [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

<sup>31</sup> [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)

<sup>32</sup> [www.reestr.tourpom.ru/search.php](http://www.reestr.tourpom.ru/search.php)

<sup>33</sup> [www.kdmid.ru/default.aspx](http://www.kdmid.ru/default.aspx)

<sup>34</sup> [www.kdmid.ru/info.aspx?lst=info\\_wiki&it=/Справочная%20информация%20для%20выезжающих%20за%20рубеж.aspx](http://www.kdmid.ru/info.aspx?lst=info_wiki&it=/Справочная%20информация%20для%20выезжающих%20за%20рубеж.aspx)

<sup>35</sup> [www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)

<sup>36</sup> [www.zpp.rosпотrebнадзор.ru/organizations/global/UNCTAD](http://www.zpp.rosпотrebнадзор.ru/organizations/global/UNCTAD)

<sup>37</sup> [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org)

<sup>38</sup> [www.globalrecalls.oecd.org](http://www.globalrecalls.oecd.org)

<sup>39</sup> [www.zpp.rosпотrebнадзор.ru/organizations/global/Консультативный%20совет%20по%20ПП%20СНГ](http://www.zpp.rosпотrebнадзор.ru/organizations/global/Консультативный%20совет%20по%20ПП%20СНГ)

<sup>40</sup> [www.eurasiancommission.org/ru/act/txnreg/depsanmer/consumer\\_rights/Pages/default.aspx](http://www.eurasiancommission.org/ru/act/txnreg/depsanmer/consumer_rights/Pages/default.aspx)

