



# ГУБЕРНАТОР УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ РАСПОРЯЖЕНИЕ

5 февраля 2019 г.

№ 62-р

Экз. № \_\_\_\_\_

г. Ульяновск

## О Стратегии Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года

В целях соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам, защиты интересов потребителей и повышения уровня качества жизни населения в Ульяновской области:

Утвердить Стратегию Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года.

Губернатор области



С.И.Морозов

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением Губернатора  
Ульяновской области

от 5 февраля 2019 г. № 62-р

**СТРАТЕГИЯ**  
**Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей**  
**на период до 2030 года**

1. Общие положения

Стратегия Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия) определяет цели, задачи и принципы деятельности в области защиты прав потребителей в Ульяновской области.

Стратегия разработана с учётом Руководящих принципов Организации Объединённых Наций для защиты интересов потребителей, принятых резолюцией от 22.12.2015 № 70/186 Генеральной Ассамблеи Организации Объединённых Наций, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, и Стратегии социально-экономического развития Ульяновской области до 2030 года, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 13.07.2015 № 16/319-П.

2. Оценка состояния защиты прав потребителей  
в Ульяновской области

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

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

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

Организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий).

В Ульяновской области создан Межведомственный координационный совет при Губернаторе Ульяновской области по защите прав потребителей, который может осуществлять работу и в качестве проектного офиса.

На территории региона действует Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области, которое осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, в том числе проводит проверки в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на предмет соблюдения ими законодательства в области защиты прав потребителей, непосредственно участвует в судебной защите потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе даёт заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращается в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределённого круга потребителей, ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортёра) или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза и более в течение одного календарного года) или грубое (повлёкшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

На муниципальном уровне в городе Ульяновске создано специализированное муниципальное бюджетное учреждение «Контакт-центр при Главе города Ульяновска», которое осуществляет консультативно-информационные функции в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ), а также координирует работу аварийной службы. Аналогичная организация существует в городе Димитровграде. Деятельность этих учреждений сосредоточена в сфере ЖКХ, но не может быть признана достаточной и эффективной. Жилищно-коммунальные проблемы продолжают оставаться одними из самых острых для жителей Ульяновской области.

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

широкого спектра своих законодательно закреплённых возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в её оценке.

Однако активно функционирующих общественных организаций по защите прав потребителей в Ульяновской области недостаточно, и все они испытывают организационные и материальные трудности. Серьёзной проблемой для таких объединений также является недостаточное количество специалистов, профессионально разбирающихся в вопросах защиты прав потребителей.

Кроме того, в целях создания условий для обеспечения и защиты прав потребителей, а также улучшения качества жизни населения Ульяновской области предлагается:

проведение консультирования по вопросам защиты прав потребителей на базе областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – МФЦ);

разработка и реализация программы Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей;

подготовка и издание в Ульяновской области Кодекса по защите прав потребителей;

информирование и популяризация существующих форм и способов получения бесплатной юридической помощи в Ульяновской области (по направлению защиты прав потребителей);

организация и проведение «горячих» телефонных линий по защите прав человека и потребителя;

публикация материалов о функционировании системы защиты прав потребителя в Ульяновской области;

проведение в Ульяновской области Недели права.

При этом проблемы, в том числе нарушение прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», изготовление (реализация) контрафактной и фальсифицированной продукции, с которыми сталкиваются потребители в Ульяновской области, практически не отличаются от актуальных для всей Российской Федерации проблем.

Основой Стратегии Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года является стремление к балансу между активной адресной защитой прав потребителей и обеспечением условий для свободного развития человека, способного самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке товаров, работ, услуг.

### 3. Цели, задачи и приоритетные направления реализации Стратегии

Основными целями Стратегии являются:

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

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

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать следующие приоритетные направления:

защита потребительских прав социально уязвимых групп населения;

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

содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;

расширение межрегионального и международного сотрудничества в области защиты прав потребителей;

повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для обеспечения защиты граждан как потребителей предлагается:

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

проводить политику, ориентированную на производство продукции гарантированного качества;

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

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

обеспечить введение механизма контрольной закупки;

внедрять правовые механизмы защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах, в том числе с использованием системы бесплатной юридической помощи;

способствовать просвещению и информированию потребителей, в том числе через организацию в МФЦ консультирования потребителей, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей;

осуществлять эффективное взаимодействие и координацию деятельности участников региональной системы защиты прав потребителей через соответствующую деятельность исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Для защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения предлагается:

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

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

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

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

способствовать разработке и реализации информационно-просветительских программ для потребителей.

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

принимать соответствующие меры по обеспечению поступления на рынок безопасных товаров (работ, услуг);

способствовать рассмотрению коммерческими организациями претензий потребителей для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряжённого со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек;

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

Для содействия созданию и деятельности общественных объединений потребителей предлагается:

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

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

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

продолжать политику сотрудничества с общественными объединениями потребителей в деле повышения осведомлённости потребителей о способах

избегания споров (в первую очередь имущественных) с коммерческими структурами, механизмах их урегулирования (в том числе досудебного) и обеспечения правовой защиты, доступной для потребителей;

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

Для расширения межрегионального и международного сотрудничества в области защиты прав потребителей предлагается:

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

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

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

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

содействовать сотрудничеству между общественными объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества.

#### 4. Ожидаемые результаты

Реализация Стратегии призвана способствовать:

обеспечению надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;

повышению уровня правового просвещения потребителей, в том числе за счёт обеспечения максимальной доступности соответствующих информационных ресурсов, консультационных и информационных услуг;

содействию гражданским инициативам в области защиты прав потребителей, созданию действенных механизмов поддержки и развития общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) на региональном и муниципальном уровнях;

защите потребителей от небезопасной продукции, способной причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителей;

обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

развитию эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с участием потребителей;

обеспечению в равной степени защиты прав потребителей во всех социальных группах.

Целевые показатели реализации Стратегии приведены в приложении к Стратегии.

---



ПРИЛОЖЕНИЕ

к Стратегии

**Целевые показатели Стратегии Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года**

Наименование целевого показателя	Значение целевого показателя				
	2018 год	2019 и 2020 годы (ежегодно)	2021-2024 годы (ежегодно)	2025-2029 годы (ежегодно)	2030 год
1	2	3	4	5	6
Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворённых состоянием уровня защиты их прав как потребителей (процентов)	-	50 (не менее)	60 (не менее)	70 (не менее)	85 (не менее)
Доля споров с участием потребителей, разрешённых в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей (процентов)	-	10	20	30	50
Количество муниципальных образований Ульяновской области, в которых действуют программы по защите прав потребителей (единиц)	3	2	2	2	2
Доля нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей в общем количестве таких актов, разработанных и принятых с участием экспертного сообщества и с учётом мнения общественных объединений потребителей (процентов)	-	3	5	5	5
Количество публикаций и сообщений в средствах массо-	5	10	10	10	10

1	2	3	4	5	6
вой информации, направленных на повышение потребительской грамотности (единиц)					
Уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов) (процентов)	40	5	5	5	5

---