

Об утверждении Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Председатель Правительства Российской Федерации Дмитрий Медведев на совещании с вице-премьерами сообщил об утверждении Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. В ходе совещания он подчеркнул, что стратегия призвана задать ориентиры регулирования в сфере защиты прав потребителей – и через специальные программы, и через индивидуальное консультирование, в частности, повышение правовой грамотности. Первоочередное внимание в стратегии будет уделено таким важным для здоровья людей сферам, как продукты питания, медицинские услуги, фармацевтические товары, энергоснабжение, коммунальные услуги, туристические услуги – тому, что вызывает наибольшее количество вопросов, нареканий и по поводу чего люди чаще всего обращаются за консультациями или за судебной защитой.

Председатель Правительства Российской Федерации поручил Роспотребнадзору совместно с другими федеральными ведомствами подготовить и представить в Правительство Российской Федерации план реализации Стратегии.

Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года №1837-р.

Стратегия подготовлена Роспотребнадзором во исполнение поручения Президента России по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18 апреля 2017 года.

Впервые за 25 лет развития национальной системы защиты прав потребителей у ее участников появился официальный документ, определяющий основные приоритеты на ближайшее десятилетие.

Прежде всего, в указанном документе стратегического характера на основе правоприменительной практики, сложившейся за последние годы на федеральном, региональном и местном уровнях, дана оценка текущего состояния защиты прав потребителей в Российской Федерации. При этом в Стратегии поставлены цели, задачи и принципы государственной политики в области защиты прав потребителей исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир.

Основными целями Стратегии провозглашены обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам; повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации; защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.

Реализации последней из названных целей посвящен целый раздел Стратегии. Следует отметить, что в мировой практике не так много примеров разработки специальных мер по защите социально уязвимых групп населения, а выработка системного подхода к улучшению положения потребителей из числа лиц с ограниченными возможностями, людей старшего поколения, несовершеннолетних и ряда других категорий – вообще является уникальным опытом.

Необходимость актуализации и систематизации потребительского законодательства – еще одно из ключевых направлений работы на ближайшую перспективу. Важно, чтобы потребители обладали набором базовых, неснижаемых прав, независимо от того касается это, например, приобретения недвижимости, финансовых, медицинских, цифровых услуг, заключения договора перевозки или покупок в сети «Интернет».

Тем более, что по мере глобального развития сегмента электронной коммерции, и вовлечения в нее все большего числа активных пользователей сети «Интернет», потребуется изменение законодательства и реализация иных мер, которые для потребителей новой цифровой эпохи обеспечат достаточный уровень защиты, комфорта и безопасности при совершении дистанционных покупок.

Большое внимание в Стратегии уделено и необходимости выработки системного подхода по борьбе с недобросовестными практиками со стороны продавцов, исполнителей и их посредников. Такие практики отрицательно сказываются на потребителях, вызывают рост недоверия к новым сферам экономики и отдельным продуктам, что в целом мешает развитию добросовестных участников рынка.

Для этих целей, в частности, предполагается реализовать меры по противодействию агрессивным методам маркетинга и нарушениям, связанным с недостоверной маркировкой товаров.

Кроме того, дополнительным способом борьбы с недобросовестными практиками, в том числе, связанными с навязыванием дополнительных товаров и услуг, должно стать введение механизма контрольной закупки.

Одной из принципиально новых процессуальных возможностей защиты прав и законных интересов групп потребителей должно стать внедрение процедуры рассмотрения в судах групповых исков.

В целом уровень информированности потребителей о своих правах, о рациональном потреблении и рекомендациях по выбору товаров и услуг, о механизмах урегулирования споров – это важный индикатор развития информационного общества. Предполагается, что информированность российского потребителя будет улучшаться за счет реализации программ просвещения, консультирования, повышения потребительской грамотности, а также за счет развития государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей на базе которого предполагается развитие высокотехнологичной платформы для потребителей, где будет собрана важная и актуальная информация.

Многие предложения, послужившие фундаментальной основой для Стратегии, прозвучали на заседании президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей и в ходе подготовки к нему, на рабочих совещаниях с экспертным сообществом, обсуждались на мероприятиях с общественными организациями и в ходе работы профильных консультативных органов на национальном, региональном и международном уровне, а также на международных площадках.

Стратегией закрепляется идея расширения международного сотрудничества в области защиты прав потребителей и активного участия Российской Федерации в этих процессах. Это необходимо, в первую очередь, для выработки эффективных механизмов защиты российских потребителей при совершении ими покупок за границей, и приобретении услуг на иностранных интернет-ресурсах.

Утверждение Стратегии предполагает разработку в шестимесячный срок подробного плана мероприятий по ее реализации. Указанная работа уже начата и будет осуществляться с учетом предложений участников национальной системы защиты прав потребителей и заинтересованных федеральных органов исполнительной власти.