

**Доклад о реализации отраслевых документов стратегического планирования Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации**

**1. Общая информация об отраслевом документе стратегического планирования Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации (далее - отраслевой документ стратегического планирования)**

1.1 Наименование отраслевого документа стратегического планирования:

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

Плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

1.2 Реквизиты акта, которым утвержден отраслевой документ стратегического планирования:

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23.03.2018 № 481-р «Об утверждении плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р» (далее- План мероприятий).

1.3 Федеральный орган исполнительной власти (далее - разработчик):

Роспотребнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

1.4 Федеральные органы исполнительной власти - соисполнители:

Отсутствуют.

1.5 Отчетный год, за который представляется доклад о реализации отраслевого документа стратегического планирования: 2020 год.

**2. Аналитическая справка о реализации отраслевого документа стратегического планирования**

2.1 Описание динамики показателей отраслевого документа стратегического планирования, отраженных в пункте 5 настоящего доклада:

Реализация отраслевых документов стратегического планирования в 2020 году, несмотря на значительные ограничения, связанные с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), была продолжена в полном

объеме. В целом достигнуто улучшение ситуации в отрасли по сравнению с предыдущим годом.

2.2 Оценка эффективности действующих мер государственного регулирования в описываемой сфере или отрасли экономики:

Поэтапная реализация мероприятий демонстрирует повышение эффективности предусмотренных мер.

В части Защита прав потребителей, приобретающих товары и услуги на маркетплейсах (через владельцев агрегаторов информации о товарах и услугах) следует отметить следующее.

Как и в 2019 году, значительная часть обращений потребителей, касающаяся деятельности владельцев агрегаторов, поступила в отношении сервисов заказа такси.

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора по городу Москве поступило порядка 1000 обращений о нарушении прав потребителей, касающихся ненадлежащего оказания услуг по перевозке пассажиров легковым такси, доставке продуктов, в том числе продукции общественного питания, с использованием услуг владельцев агрегаторов информации об услугах (далее – владелец агрегатора) таких мобильных приложений, как «Яндекс.Такси», «Сити-Мобил», «Яндекс.Еда», «Деливери Клуб», что составляет 1,5 % от общего количества (65 574) обращений, поступивших в Управление в 2020 году.

Суть поступающих обращений связана в основном с нарушением владельцами агрегаторов прав потребителей на получение достоверной информации о стоимости услуг перевозки, исполнителе услуг перевозки такси (наименовании организации-перевозчике), установленной п. 1.2 ст. 9 Закона «О защите прав потребителей», введением потребителя в заблуждение относительно качества и безопасности услуг перевозки такси (отсутствие специального разрешения на предоставленное по заказу такси), а также обман потребителя при доставке заказанной продукции общественного питания.

По фактам нарушений обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей в отношении владельцев агрегаторов проведено 3 контрольно-надзорных мероприятия в форме административного расследования:

- в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси ООО «Яндекс.Такси» по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ;
- в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси ООО «Сити-Мобил» по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ;
- в отношении владельца агрегатора по доставке продукции общественного питания ООО «Яндекс.Еда» по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

Жалобы потребителей нашли подтверждение.

Указанные юридические лица привлечены к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 135,0 тыс. руб. Юридическим лицам внесены представления по устранению причин и

условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

В 2020 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Калужской области из Управления технического контроля Администрации Калужской области поступило 10 материалов в отношении агрегаторов, занимающихся пассажирскими перевозками (Яндекс-такси, Такси 400, Лидер). По данным материалам составлено 7 протоколов об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ в отношении агрегаторов – юридических лиц и должностных лиц, осуществляющих информационные услуги в сфере перевозки пассажиров и багажа легковым такси. Так, в отношении 5 юридических лиц и в отношении 2 должностных лиц составлено 7 протоколов об административном правонарушении. Вынесено 7 постановлений о наложении штрафов на общую сумму 524 тыс. руб.

В обращении потребителя, поступившем в адрес Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области, сообщалось, что он воспользовался услугами ООО «Новокузнецкое такси 061», заказав поездку по определенному маршруту. При заказе потребитель обратил особое внимание оператора на то, чтобы по окончании поездки ему выдали чек об оплате. Однако вместо чека была выдана квитанция. В ходе проверки было установлено, что перевозчиком являлся ООО «Извоз», а при заказе такси до потребителя не доведена информация о том, какая организация будет выполнять услугу перевозки, какие документы будут выданы при оплате. ООО «Новокузнецкое такси 061» сообщило, что принимает только заказы и ему неизвестны эти сведения. По результатам работы по обращению потребителя приняты меры по устранению всех выявленных нарушений.

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю поступило 36 обращений с жалобами на действия агрегаторов автомобильных перевозок и такси о недоведении ими надлежащей информации об услугах такси. Суть обращений состояла в том, что при заказе такси предоставлялась информация об одном исполнителе, а по факту услугу оказывал другой исполнитель.

Отдельно следует указать на примеры оказания небезопасных услуг, заказанных на платформах агрегаторов информации об услугах такси.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве в 2020 году поступило обращение потребителя на ненадлежащее оказание услуги по перевозке пассажира легковым такси (в том числе о причинении вреда здоровью пассажира), заказанной с помощью мобильного приложения «Яндекс.Такси». Управлением было проведено административное расследование в отношении владельца агрегатора заказа такси ООО «Яндекс.Такси».

В ходе административного расследования было установлено, что предоставленный владельцем агрегатора для оказания услуг перевозки автомобиль не имел разрешения на деятельность по перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

В этой связи ООО «Яндекс.Такси» было привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ за введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств и качества услуги и необеспечение безопасности услуги. На юридическое лицо был наложен штраф в размере 105,00 тыс. руб. Владелец агрегатора обжаловал постановление о привлечении к административной ответственности.

Девятый Арбитражный Апелляционный суд г. Москвы отказал ООО «Яндекс.Такси» в удовлетворении апелляционной жалобы (дело № 09АП-38612/2020). Административный штраф был оплачен ООО «Яндекс.Такси» по судебному решению.

Также в территориальные органы Роспотребнадзора поступали обращения на нарушения прав потребителей агрегаторами информации о товарах и услугах и в иных сферах.

В Управление Роспотребнадзора по Иркутской области в 2020 году поступили обращения с жалобами на сервисы заказа билетов – *biletik.aero*, *KUPIBILET*, *irk.kassy.ru*. В частности в территориальный орган обратилось юридическое лицо с информацией, в которой было указано, что на сайте агрегатора *irk.kassy.ru* не предоставляется информация об организаторе мероприятий, также данная информация не предоставляется при оформлении заказа по покупке билета до момента оплаты.

Так как в представленной информации отсутствовали сведения о конкретных потребителях, права которых нарушены, а также документы, подтверждающие соблюдение обязательного претензионного порядка потребителями, и сведения, что их требования не были удовлетворены, провести проверку Управлению не представилось возможным.

Вместе с тем, в соответствии со ст. 8.2 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»<sup>1</sup> в целях предупреждения нарушения обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, ООО «Городские Зрелищные Кассы» вынесено предостережение о недопустимости нарушений требований законодательства о защите прав потребителей.

По поступившему в Управление Роспотребнадзора по городу Москве обращению потребителя на обман при доставке, заказанной через приложение «Яндекс.Еда» в ресторане «Макдональдс» продукции общественного питания Управлением проведено административное расследование по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

Доставленный потребителю заказ не соответствовал по содержанию и оплаченной сумме. В возврате денежных средств владелец агрегатора отказал, несмотря на подтверждающие обман факты.

---

<sup>1</sup> Далее – Закон № 294-ФЗ.

В ходе проведения административного расследования владелец агрегатора вернул потребителю денежные средства. Однако данное обстоятельство не исключило применение к ООО «Яндекс.Еда» административных мер в виде штрафа. Юридическое лицо не обжаловало постановление Управления и оплатило сумму штрафа в полном объёме.

По обращению потребителя о нарушении его прав со стороны ООО «СИТИ-МОБИЛ» при оказании услуг по перевозке пассажира легковым такси в г. Санкт-Петербурге было возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ.

За непредоставление информации о месте нахождения (адресе) исполнителя услуг перевозки ООО «БЕСПРОВОДНЫЕ РЕШЕНИЯ», режиме работы и государственном регистрационном номере записи о создании юридического лица владелец агрегатора привлечен к административной ответственности в виде штрафа на сумму 10 тыс. руб. ООО «Сити-Мобил» внесено представление об устранении причин и условий, на которое владелец агрегатора представил в Управление письменный ответ о его выполнении.

Вместе с тем, юридическое лицо обжаловало постановление Управления о привлечении к административной ответственности, указывая в заявлении об отсутствии у Общества обязанности по доведению до потребителя установленной п. 1.2 ст. 9 Закона «О защите прав потребителей» информации в связи с тем, что оно не является «владельцем агрегатора». Однако данная информация доводится Обществом посредством её размещения на официальном сайте «Сити-Мобил» в сети Интернет.

Решением Арбитражного суда города Москвы от 19 февраля 2021 г. № А40-234423/20-146-1665 постановление Управления о привлечении ООО «Сити-Мобил» к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ оставлено в силе (дело № А40-234424/20-146-1665 от 19 февраля 2021 г.).

В части развития альтернативных механизмов разрешения споров отмечается следующее. В соответствии с пунктами 8, 10, 31 Плана мероприятий в 2019–2020 годах был подготовлен проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров<sup>2</sup>. 29 марта 2021 г. указанный законопроект (№ 1138398-7) был внесен в Государственную думу Федерального Собрания Российской Федерации, рассмотреть его в первом чтении нижняя палата парламента планирует уже в мае 2021 года.

Законопроект предполагает создание специального онлайн-сервиса для урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей, который будет развиваться как составная часть портала госуслуг. Это позволит обеспечить максимальный охват населения, пользующегося электронными сервисами и

---

<sup>2</sup> Подробнее см. раздел 1.1.1 настоящего Доклада.

услугами, поскольку по состоянию на конец 2020 года число зарегистрированных на портале пользователей составило 126 млн человек, 24 млн из которых зарегистрировались непосредственно в 2020 году. Такая активность была обусловлена отчасти планомерным расширением функционала портала, а также невозможностью получения определенных госуслуг в офлайн-режиме в период действия ограничительных мер, введенных в связи с распространением COVID-19.

В условиях развития цифровой экономики, на фоне растущих рынков дистанционной торговли и онлайн-услуг, важно запустить процесс создания ориентированной на потребителя системы онлайн-урегулирования споров (далее – ОУС), которая позволила бы сократить издержки потребителей и бизнеса на ведение претензионной работы, сегодня зачастую осуществляемой в бумажной форме.

Пандемия оказала существенное влияние на количество клиентов интернет-магазинов: за период самоизоляции оно увеличилось на 15–17 млн человек<sup>3</sup>. Оборот российского рынка интернет-торговли по итогам 2020 года, по данным АКИТ, вырос за 2020 год в два раза – до 2,7 трлн руб., а доля e-commerce в торговом обороте России достигла 11 %. Общее же число покупателей, хотя бы раз оформивших в прошлом году онлайн-заказ, составило 60 млн человек.

В таких условиях появление альтернативного варианта защиты своих прав потребителями, заказывающими товары или услуги через Интернет, является крайне необходимым.

Среди ключевых положений предлагаемого порядка урегулирования споров о защите прав потребителей с использованием онлайн-сервиса можно выделить следующие.

В соответствии с законопроектом онлайн-сервис по урегулированию споров будет обеспечивать:

- возможность направления в электронной форме не только требований, но и всей необходимой для их рассмотрения информации;
- возможность получения потребителем сведений о ходе и результатах рассмотрения заявленных требований;
- фиксацию содержания требований и момента их направления;
- хранение сведений о датах направления и рассмотрения требований, а также о содержании всех сообщений, которыми обмениваются стороны спора, и предоставление этих сведений по запросу сторон;
- возможность привлечения для оказания содействия в урегулировании спора экспертов, специалистов, медиаторов.

Указание на возможность направления требований потребителя изготовителю, исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора посредством онлайн-сервиса может включаться непосредственно в договор, заключаемый между продавцом товара

---

<sup>3</sup> <https://www.kommersant.ru/doc/4390945>

(исполнителем услуги) или владельцем агрегатора и потребителем, либо доводится до сведения потребителей иными способами, например путем размещения на сайте продавца, исполнителя или агрегатора.

Направление потребителем требования изготовителю, исполнителю, продавцу, уполномоченным организации или индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора через онлайн-сервис исключает возможность предъявления такого же требования в иной форме (например путем подачи письменной претензии).

Результатом урегулирования спора с помощью онлайн-сервиса может являться заключение между сторонами соглашения, предусматривающего конкретный способ удовлетворения требований потребителя, – защита прав сторон от нарушений, связанных с неисполнением или ненадлежащим исполнением такого соглашения будет осуществляться на основании норм Гражданского кодекса и Закона «О защите прав потребителей». В отсутствие соглашения удовлетворение заявленных требований потребителя будет производиться в общем порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

Дополнительно напомним, что механизмы онлайн-урегулирования споров (далее – ОУС) имеют значительное распространение за рубежом, где практика разрешения споров в цифровой среде существует уже более 20 лет. Еще в 2004 году онлайн-платформ, предлагающих услуги ОУС, насчитывалось 115, и их число за последние годы существенно возросло. Значительное количество площадок ОУС имеет североамериканское происхождение и организовано частными компаниями.

В последнее десятилетие развитие получили не только частные инициативы. Развитие ОУС обсуждается на наднациональном уровне. Некоторые зарубежные государства создали правовую базу для развития механизма ОУС и даже публичные интернет-сервисы, нацеленные на реализацию данных механизмов.

Существующие в настоящее время зарубежные модели ОУС разнообразны. Главным образом они различаются:

- по степени государственного участия в создании и поддержке функционирования онлайн-платформ для ОУС;
- по наличию или отсутствию национальной правовой базы, обеспечивающей реализацию ОУС;
- по области применения, в том числе по предметным областям споров, подлежащим урегулированию;
- по наличию или отсутствию возможности осуществлять урегулирование трансграничных споров;
- по степени автоматизации (в том числе по мере использования технологии искусственного интеллекта).

Тема развития альтернативных механизмов урегулирования потребительских споров регулярно обсуждается на площадке ОЭСР и G20. В частности на одном из заседаний Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по

защите потребителей финансовых услуг, в работе которой активное участие принимает Роспотребнадзор, в докладах ряда стран сообщалось о том, что в 2018 году велась активная работа по созданию и улучшению альтернативных механизмов разрешения потребительских споров. Указанная тематика обсуждалась на площадке Целевой рабочей группы в 2019 году. Так, по сообщению представителя Канады, в рамках пересмотра национального законодательства приняты обязательные требования, вводящие обязанности для финансовых организаций создавать внутренние подразделения, которые будут отвечать за реализацию политики защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг. Также регулятору было впервые предоставлено право на раскрытие информации о нарушении прав потребителей конкретной финансовой организацией. В свою очередь организации, участвующие в разрешении потребительских споров, обязываются раскрывать статистическую информацию о результатах такой деятельности. Помимо этого, ведется активная общественная дискуссия о необходимости сокращения сроков рассмотрения претензий потребителей.

Также, ранее в 2019 году в провинции Токушима (Япония) прошла третья Международная конференция «Группы двадцати» (G20) по вопросам защиты прав потребителей, в которой приняли участие делегаты из 37 стран, а также представители ОЭСР, ЕС и международных организаций потребителей. Ключевая тема обсуждения была связана с влиянием цифровизации на потребление.

Чрезвычайно полезным в связи с разработкой в России законопроекта об онлайн-урегулировании споров оказался и диалог об особенностях работы таких платформ в разных странах. Подробно был представлен опыт работы таких платформ в Португалии и Бразилии. В Португалии любая компания обязана иметь книгу жалоб, а интернет-компании должны зарегистрироваться в ее электронной версии, которая также позволяет потребителю довести до продавца или исполнителя свои претензии, а если они не удовлетворены, то воспользоваться одной из 15 интернет-площадок по разрешению споров. В Бразилии платформа по разрешению споров, напротив, для бизнеса является добровольным механизмом, однако более 80 % рассмотренных жалоб удовлетворяют потребителей своими результатами, поскольку система работает максимально прозрачно и бизнес стремится сохранить репутацию.

Что касается сферы финансовых услуг, то следует отметить, что в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» создан институт разрешения споров в указанной сфере<sup>4</sup>.

В 2019 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли только страховые организации. В 2020 году финансовые уполномоченные рассматривали обращения потребителей услуг страховых и микрофинансовых организаций.

---

<sup>4</sup> О результатах Службы финансового уполномоченного в Российской Федерации в 2020 году см. подробно в разделе 3.2 настоящего Доклада.

В Службу финансового уполномоченного в 2020 году обратились 187 386 потребителей финансовых услуг за разрешением споров с финансовыми организациями<sup>5</sup>.

Основная доля обращений приходится на споры в сфере страхования, их число составило 185 501 (99 %). Подавляющее большинство обращений пришлось на ОСАГО – 155 440 или 83 % от общего числа обращений. Из них основное количество – 59 160 обращений – приходится на споры, связанные с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Наибольшее количество обращений по иным видам страхования связано со страхованием жизни и страхованием от несчастных случаев и болезней (18 633 обращений или 9,9 %), из них основное количество (12 228 обращений) приходится на споры, связанные с возвратом страховой премии при расторжении договора страхования. На третьем месте по количеству обращений – споры по договорам каско, число которых составило 6 373 или 3,4 %.

По вопросам микрофинансирования в 2020 году в Службу финансового уполномоченного поступило 834 обращения. В структуре обращений большая часть приходится на иные виды споров, рассмотрение которых преимущественно не относится к компетенции финансового уполномоченного (344 обращения или 41,3 %), а также споры, связанные с невозвратом платы за дополнительные услуги (277 обращений или 33,2 %).

Средний размер требований заявителей в 2020 году по страховым спорам составил 208,763 тыс. руб., по спорам в отношении микрофинансовых организаций – 21 тыс. руб. В сфере страхования наибольшее число обращений поступило с требованием до 100 тыс. руб. (80 056 обращений), в сфере микрофинансирования – также с требованием до 100 тыс. руб. (726 обращений).

В 2020 году 32 244 обращения не приняты к рассмотрению из-за того, что не был соблюден претензионный порядок, то есть потребитель предварительно не обратился с претензией в финансовую организацию. Однако по этому показателю постепенно начала проявляться позитивная динамика. Так, например, по итогам 2019 года доля отказов по этой причине составляла 27,5 % от общего числа обращений в Службу финансового уполномоченного, а по итогам 2020 года этот показатель снизился до 17,2 %.

Всего в 2020 году финансовым уполномоченным принято 98 800 решений по существу, из которых 42 733 (43,3 %) решения принято о полном или частичном удовлетворении требований потребителей, 56 067 (56,7 %) решений – об отказе в удовлетворении требований.

Относительно задач по повышению удовлетворенности состоянием уровня защиты прав граждан как потребителей, следует отметить, что пунктом 17 Плана мероприятий предусмотрено проведение социологических опросов граждан об удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей.

---

<sup>5</sup> Здесь и далее статистические данные приведены на основе данных с сайта [finombudsman.ru](http://finombudsman.ru).

В Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году» был дан подробный анализ удовлетворённости потребителей уровнем защиты своих прав. Напомним основные выводы, содержащиеся в различных независимых источниках.

По данным РАНХиГС<sup>6</sup>, несмотря на некоторую положительную динамику, оценка гражданами уровня защищённости значимых для них ценностей – жизни, здоровья, имущества, законных прав и интересов – остается на низком уровне. В среднем по основным рискам лишь 34,3 % россиян считают уровень защищённости от данных рисков достаточным (очень высоким или скорее высоким), 48,9 % опрошенных оценивают защищённость значимых для них ценностей как скорее низкую или очень низкую. Большинство опрошенных (61,3 %) считают, что изменений в уровне защищённости за последние два года не произошло. При этом более детальные исследования вопросов защиты прав потребителей показывают, что большинство потребителей знают о системе защиты прав потребителей и удовлетворены работой государственных и муниципальных органов власти, деятельностью общественных организаций (подробнее об этом далее).

Значимость деятельности контрольно-надзорных органов как фактора, обеспечивающего защищённость охраняемых законом ценностей от исследуемых рисков, снижается.

С необходимостью защиты от основных угроз (защита жизни, здоровья, имущества, персональных данных) в 2019 году сталкивались 56,7 % респондентов, при этом большинство опрошенных (25,1 %) указали, что сталкивались с рисками небезопасного питания (продукты питания и услуги общественного питания).

При столкновении с угрозами 73,6 % респондентов отметили, что им был причинен вред (ущерб).

Как показывают результаты опросов в 2018–2019 гг., в защите безопасности охраняемых законом ценностей от различных рисков (угроз) граждане продолжают надеяться прежде всего на себя. 42,5 % респондентов указывают, что высокий уровень защищённости от рисков зависит от деятельности государственных контрольно-надзорных органов (в 2018 году было 50,8 %). При этом добросовестность производителей (продавцов) в качестве такого фактора указало 56,9 % респондентов (в 2018 году – 48 %).

Авторы исследования также делают вывод, что оценка гражданами уровня своей защищённости несколько возросла в 2019 году. При этом отмечено, что ГИБДД и Роспотребнадзор лидируют и по индексу результативности обращений в контрольно-надзорные органы за защитой охраняемых законом ценностей (79,25 % и 62,1 % соответственно).

40 % респондентов отметили, что при обращении в Роспотребнадзор нарушения были устранены и ущерб возмещен.

---

<sup>6</sup> <https://www.ranepa.ru/sobytiya/novosti/na-gajdarovskom-forume-ocenili-progress-v-reforme-kontrolno-nadzornoj-deyatelnosti-s-pozicii-grazhdan/>

Кроме того, опрос 2019 года показал, что более половины респондентов, сталкивавшихся с необходимостью защиты охраняемых законом ценностей (54,8 %), по тем или иным причинам не обращались в контрольно-надзорные органы, из них 65,8 % использовали иные способы защиты значимых ценностей от исследуемых видов рисков (угроз).

В 2019 году Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ)<sup>7</sup> представил данные большого исследования, посвященного защите прав потребителей<sup>8</sup>.

За прошедший год 37 % россиян сталкивались с нарушениями потребительских прав. Относительное большинство – 30 % опрошенных – указали, что за прошедший год они сталкивались с нарушением своих прав лишь один или два раза. Чем крупнее населенный пункт, тем чаще его жители отмечают факты нарушения прав потребителей: среди сельчан с ними сталкивались 34 %, а среди жителей городов – 43 %.

Респонденты, столкнувшиеся в 2019 году с нарушениями потребительских прав, чаще всего жаловались на продажу товаров с истекшим сроком годности (47 % в 2019 году против 40 % в 2010 году), ненадлежащее качество товаров и услуг (40 %), обсчет и обвес (33 % против 46 % в 2010 году), а также некомпетентность и невнимание со стороны персонала (32 % против 20 % в 2010 году). Каждый четвертый (26 %) респондент сталкивался с необоснованным завышением цен (рост с 13 % в 2010 году).

Две трети (69 %) россиян знают, что их потребительские права защищены законом, однако его содержание представляют только в общих чертах. При этом отмечается рост тех, кто знает, в чем заключаются их права как потребителей (с 11 % в 2010 году до 16 % в 2019 году), тогда как доля тех, кому ничего об этом не известно, снизилась (с 20 % в 2010 году до 12 % в 2019 году).

Кроме того, заметно снизилась доля тех, кто не знает, куда обращаться за защитой своих потребительских прав: если в 2010 году эта доля составляла 38 %, то на сегодняшний день – 8 %. Чаще всего россияне полагают, что в случае обнаружения недостатков в приобретенном товаре они могут обратиться в общественную организацию (54 %) или в Роспотребнадзор (45 %). Каждый шестой (15 %) уверен, что в подобной ситуации следует жаловаться в суд. Реже респонденты рассчитывают, что их потребительские права защитит полиция (11 %) или администрация города (10 %).

Заслуживают внимания и иные независимые исследования по вопросам удовлетворенности потребителей различными факторами развития и функционирования потребительских рынков, а также деятельностью различных участников национальной системы защиты прав потребителей.

Например, в IV квартале 2019 года департаментом экономического развития администрации города Нижневартовска был проведен мониторинг общественного мнения жителей города об эффективности деятельности

---

<sup>7</sup> Далее – ВЦИОМ.

<sup>8</sup> <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9606>.

администрации города в сфере защиты прав потребителей, уровне информированности об органах и организациях, занимающихся защитой прав потребителей на территории муниципального образования, и удовлетворенности их работой, доступности и результативности правовой помощи<sup>9</sup>. Цель опроса – услышать мнение жителей города о состоянии защиты прав потребителей на территории муниципального образования, об эффективности проводимой работы в данном направлении, а также о существующих у населения проблемах при защите своих потребительских прав.

Мониторинг общественного мнения позволяет сделать выводы о том, что в 2019 году 40 % опрошенных не сталкивались с нарушением их потребительских прав, возможно предположить, что они были удовлетворены качеством приобретенных товаров и услуг.

Из числа опрошенных, чьи права были нарушены, у каждого третьего имелись жалобы на недостатки товарах (работ, услуг), каждый пятый столкнулся с некомпетентностью продавцов (исполнителей).

Больше всего нареканий у горожан имелось в области торговли: не удовлетворены качеством непродовольственных товаров 39 %, продовольственных товаров – 29 %.

Результаты опроса показали, что в целом жители города Нижневартовска знакомы с системой защиты прав потребителей. Более 3/4 населения знают о существовании подразделения по защите прав потребителей в структуре администрации города, 1/2 населения знает о территориальных органах Роспотребнадзора. Основная масса опрошенных удовлетворена степенью доступности органов, осуществляющих защиту прав потребителей на территории города, и в случае необходимости обращается к ним за правовой помощью.

При этом 2/3 опрошенных не имели необходимости обращаться за квалифицированной помощью, что позволяет сделать вывод о том, что они не сталкивались в прошедшем году с нарушением их потребительских прав либо уже имеют навыки самостоятельной защиты прав в данной области. Остальные при обращении получили консультации по спорным вопросам, помощь в подготовке претензий и(или) исковых заявлений в органах и организациях, занимающихся защитой прав потребителей.

В результате оказанной правовой помощи добились восстановления нарушенных прав 73 % опрошенных. При этом 82 % опрошенных заявили, что им удалось добиться восстановления нарушенных потребительских прав при самостоятельном их отстаивании.

Мониторинг показал, что в общей сложности удовлетворены деятельностью Роспотребнадзора более 75 % потребителей, деятельностью отдела по защите прав потребителей администрации города 96,3 % респондентов.

---

<sup>9</sup>[https://www.n-vartovsk.ru/inf/consumers\\_right/actual\\_questions/339188.html](https://www.n-vartovsk.ru/inf/consumers_right/actual_questions/339188.html)

В 2020 году независимыми экспертами также был проведен ряд заслуживающих внимания социологических исследований. Приведем основные выводы, сделанные на основании опросов потребителей.

По данным исследования ВЦИОМ, касающегося обязательной маркировки<sup>10</sup>:

- с контрафактными товарами сталкивался почти каждый второй россиянин – 40 %. Нелегальная продукция – серьезная проблема: двое из пяти россиян либо купили ее (18 %), либо видели в продаже (22 %);

- о введении обязательной маркировки для обуви и сигарет знают 37 % россиян, для лекарственных средств – 48 %;

- введение обязательной маркировки, по мнению 41 % россиян, уменьшит количество нелегальной продукции, повысит защищенность покупателей от приобретения нелегальных товаров (56 %) и увеличит ответственность производителей и магазинов перед покупателями (60 %);

- человек, сознательно купивший нелегальную продукцию, по мнению трети россиян, не должен нести никакой ответственности (32 %), почти такая же доля считает уголовное или административное наказание справедливым (34 %).

Также в 2020 году ВЦИОМ провел исследование, касающееся итогов туристического сезона. По данным указанного опроса<sup>11</sup>:

- большинство отдохнувших остались довольны своим отдыхом (71 %);

- по мнению 46 % россиян, за последние пять лет условия отдыха внутри страны изменились в лучшую сторону, чаще так считают те, кто выезжал за пределы своего города или дачи (52 %);

- провели лето там, где планировали изначально, 46 % россиян. У каждого пятого изменилось место отдыха (22 %), а еще 23 % сменили планы и не стали брать отпуск. Топ-3 причин перемены планов: коронавирус и карантинные меры (58 %), финансовые проблемы (18 %) и закрытые границы (11 %).

Также следует отметить, что на сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в 2020 году опубликован стандарт ГОСТ Р ИСО 10004–2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению», вступающий в силу 1 апреля 2021 г.

Стандарт подготовлен на основе перевода на русский язык международного стандарта ISO 10004:2018 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring и даёт рекомендации по определению и осуществлению процессов мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей и предназначен для использования организациями, независимо от их вида, размеров или выпускаемой продукции.

---

<sup>10</sup> <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/tovar-s-markirovkoj-berem>

<sup>11</sup> <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/itogi-turisticheskogo-leta-2020>.

2.3 Итоги реализации мероприятий, предусмотренных отраслевым документом стратегического планирования в отчетном году (при наличии таких мероприятий):

На основе распоряжения Правительства Российской Федерации от 23.03.2018 № 481-р «Об утверждении плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р» в 2020 году фактически было завершено выполнение следующих мероприятий.

В начале 2020 года Роспотребнадзором фактически было завершено исполнение пункта 2 Плана мероприятий. Федеральным законом от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ (далее – Закон № 56-ФЗ) установлены особые меры защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей). Статья 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) дополнена частью 5, которая предусматривает административную ответственность продавца (исполнителя) за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом, кроме случаев, когда такой отказ мотивирован законными основаниями.

За указанные правонарушения предусмотрены штрафы в следующих размерах:

- от 30 тыс. до 50 тыс. руб. для должностных лиц;
- от 300 тыс. до 500 тыс. руб. для юридических лиц.

По инициативе ряда депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации статья была дополнена примечанием, в котором уточняется, что административная ответственность наступит за отказ в предоставлении товаров (работ, услуг) или в доступе к ним по указанным причинам каждому потребителю в отдельности, а также за каждый случай такого отказа, если он выражался неоднократно.

Необходимость принятия такого закона была обусловлена участвовавшими случаями отказа инвалидам, пожилым гражданам и другим социально уязвимым категориям лиц в доступе к объектам и услугам транспортной инфраструктуры, в сфере отдыха, в иных потребительских сферах по признакам наличия расстройства здоровья, ограничения жизнедеятельности, преклонного возраста и иным подобным основаниям.

Принятый закон направлен прежде всего на стимулирование продавцов, исполнителей к соблюдению прав такой категории потребителей, а также на предоставление им дополнительных гарантий защиты их прав наряду с гарантиями, установленными положениями Закона «О защите прав потребителей».

Закон № 56-ФЗ вступил в силу 29 марта 2020 года, и в этом же году началось его фактическое применение. За неполный год продавцы и исполнители 10 раз привлекались к административной ответственности за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом. В большинстве своем это было связано с отказом продавцов в заключении договоров розничной купли-продажи с потребителями, относящимися к социально уязвимой категории.

Во исполнение пунктов 4 и 6 Плана мероприятий Роспотребнадзором в 2019 году разработан проект федерального закона «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в части установления запрета для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, а также перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей, (недопустимых и несправедливых условий) и перечня недобросовестных практик на потребительских рынках), а также проект федерального закона «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части установления дополнительных мер административной ответственности за понуждение потребителя к предоставлению персональных данных». При разработке указанных проектов федеральных законов была проанализирована и учтена зарубежная регуляторная практика в соответствующей сфере, подходы, сформированные в рекомендациях ОЭСР, а также российская правоприменительная практика. Законопроекты в целях формирования доверительной среды на рынке товаров, работ, услуг и применения бизнесом лучших практик предусматривают установление конкретного перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей, которые являются недопустимыми с точки зрения императивных требований законодательства или несправедливыми по отношению к потребителям в тех случаях, когда необоснованно ограничиваются их права, устанавливают перечень недобросовестных практик на потребительском рынке, а также предусматривают запрет для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные и административную ответственность за его нарушение.

Указанный законопроект вызвал повышенный интерес со стороны экспертов, предпринимательского сообщества, отраслевых министерств и ведомств. После дополнительной доработки и завершения процедур согласования с заинтересованными ведомствами законопроекты были внесены в Правительство Российской Федерации.

Что характерно, в 2020 году Коллегия Евразийской экономической комиссии также работала над рекомендациями, которые включают принципы и критерии добросовестной деловой практики в отношении потребителей розничной торговли, в том числе электронной. Документ принят 12 января

2021 г. в рамках реализации Стратегии развития евразийской интеграции до 2025 года.

В документе, в разработке которого совместно со всеми уполномоченными органами 5 государств – членов ЕАЭС принимал активное участие Роспотребнадзор, учтены закрепленные в Декларации о дальнейшем развитии интеграционных процессов в рамках Евразийского экономического союза от 6 декабря 2018 г. ключевые направления развития евразийской интеграции в части совершенствования рыночных институтов с учетом наилучших международных и национальных практик, повышения эффективности функционирования рынков товаров и услуг исходя из необходимости обеспечения гарантий качества, безопасности обрабатываемых товаров, информированности и надлежащей защиты прав потребителей.

К принципам добросовестности предпринимателей отнесены: сохранение баланса интересов сторон и недопущение ущерба интересам потребителя; равное, недискриминационное обслуживание потребителей; достоверность и своевременность предоставления информации о товарах и продавце и обеспечение доступности информации для потребителя; минимизация рисков причинения вреда здоровью или имуществу потребителей; недопустимость использования продавцом преимуществ своего положения перед потребителем; конфиденциальность и защита персональной информации потребителя; беспрепятственное осуществление гражданских прав, их защиты; ответственность продавца; обеспечение прав и законных интересов потребителей в электронной торговле на уровне не ниже, чем для других форм торговли.

Среди условий, ущемляющих права потребителей и недопустимых в договорах с ними, – изменение условий договора или стоимости товара продавцом в одностороннем порядке; ограничение права потребителя на обмен или возврат товара, проданного посредством электронной торговли, или товара, приобретенного в рамках маркетинговых акций; использование агрессивной рекламы и прочее.

Как было указано в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году», в части исполнения пункта 5 Плана мероприятий (разработка нормативного правового акта, предусматривающего совершенствование безопасности осуществления электронных платежей, в том числе с использованием реквизитов платежных карт) в 2018 году был принят Федеральный закон от 27 июня 2018 г. № 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств», который наделил Банк России правом устанавливать обязательные для кредитных организаций требования к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента.

Также указанным законом расширены обязанности оператора по переводу денежных средств, направленные на противодействие рискам хищения денежных средств клиентов.

Во исполнение закона в 2018–2019 гг. Банком России был принят ряд нормативных документов, направленных на повышение информационной безопасности, а также Стандарт Банка России СТО БР БФБО-1.5-2018 «Безопасность финансовых (банковских) операций. Управление инцидентами информационной безопасности. О формах и сроках взаимодействия Банка России с участниками информационного обмена при выявлении инцидентов, связанных с нарушением требований к обеспечению защиты информации». Кроме того, в сентябре 2019 года Совет директоров Банка России одобрил Основные направления развития информационной безопасности кредитно-финансовой сферы на период 2019–2021 гг., которые определяют ключевые цели и задачи развития информационной безопасности и киберустойчивости.

Планомерное развитие дистанционных платежных сервисов и совершенствование национальной платежной системы на основе современных технологий способствуют повышению доступности платежных услуг и расширению сферы безналичных расчетов. При этом увеличиваются и риски потребителей платёжных услуг.

Ранее Роспотребнадзор уже отмечал, что фактически риски хищений денежных средств перекладываются на потребителей, в связи с чем следует рассмотреть возможность изменения процедуры возврата (компенсации) похищенных средств клиентов с целью повышения заинтересованности кредитных организаций в разработке и внедрении мер профилактического характера и повышения доверия к финансовой системе Российской Федерации.

Особую тревогу вызывает тот факт, что объем операций без согласия клиента по итогам 2020 года вновь показал существенный прирост (на 35 %) и составил 9,8 млрд руб. (773,008 операций), в то время как в 2019 году эти показатели были соответственно 6,4 млрд руб. и 576 897 операций. Немаловажно, что прирост указанного показателя опережает рост количества и объема операций по переводу денежных средств с использованием электронных средств платежа (ЭСП) физических лиц, который в 2020 году составил 49,6 млрд единиц и 91,08 трлн руб., увеличившись по сравнению с 2019 годом на 23,1 и 28,2 % соответственно.

Общая доля операций без согласия, совершенных с использованием приемов и методов социальной инженерии, снизилась с 68,6 до 61,8 %. Однако по такого рода хищениям, поскольку они совершены в результате побуждения клиентов к самостоятельному проведению операции путем обмана или злоупотребления доверием, банки, как правило, отказывают в возврате похищенных сумм. Кредитные организации не возвращают денежные средства в случае нарушения клиентом условий договора, предусматривающих необходимость сохранения конфиденциальности

платежной информации (статья 9 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»).

Еще одна тревожная тенденция состоит в том, что банки возместили клиентам в 2020 году 1,1 млрд руб. или 11,3 %, в то время как в 2019 году этот показатель составлял 15 %.

Следует отметить, что основным каналом совершения операций по переводу денежных средств без согласия клиента является сеть Интернет. Наряду со схемами хищений, имитирующими онлайн-оплату товаров и услуг, а также использующими вывод средств со счетов через системы ДБО, в 2020 году отмечен значительный рост числа инцидентов, связанных с хищением кредитных денежных средств, оформленных мошенниками от имени клиента на их имя посредством удаленных каналов обслуживания.

Успешная реализация таких атак приводит к хищению у клиентов не только собственных, но и кредитных денежных средств, за использование которых кредитная организация в соответствии с условиями договора начисляет проценты.

В условиях существенного роста потребительских сегментов цифровой экономики перечисленные обстоятельства указывают на необходимость принятия срочных мер, направленных на повышение ответственности субъектов национальной платежной системы перед потребителями за оказание небезопасных услуг и нарушение прав потребителей на информацию о правилах безопасного использования платежных инструментов.

Одним из ключевых законопроектов, принятие которого было предусмотрено пунктами 7 и 9 Плана мероприятий, являлся так называемый закон об агрегаторах, принятый 29 июля 2018 г.

Он расширил сферу правового регулирования отношений с участием потребителей за счет распространения её на деятельность тех хозяйствующих субъектов, которые получили законодательное определение «владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (владелец агрегатора)». Указанный закон вступил в силу с 1 января 2019 г.

Закон направлен на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками потребительского рынка (далее – агрегаторы), которые сформировали по сути новую нишу в сегменте электронной торговли (в виде интернет-платформ, агрегирующих информацию о товарах и услугах с целью их поиска, выбора, сравнения и приобретения). До принятия указанного закона какой-либо специальной ответственности перед потребителями в рамках законодательства о защите прав потребителей для них фактически не существовало.

Закон установил обязанность владельцев подобных сервисов предоставлять на своих сайтах потребителям информацию о себе и продавце (исполнителе), а также обо всех произошедших в такой информации изменениях. Продавцы, в свою очередь, теперь обязаны сообщать потребителю и агрегатору достоверную информацию о себе и размещать ее на своих сайтах.

Также на агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом названы случаи освобождения агрегатора от ответственности. Так, если агрегатор не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно быть адресовано напрямую продавцу (исполнителю услуги).

Кроме того, теперь установлены случаи, в которых агрегатор по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги). В частности это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом агрегатору. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит агрегатору подтверждение о передаче товара потребителю.

В 2020 году продолжила формироваться соответствующая судебная и административная практика.

В соответствии с пунктами 8, 10, 31 Плана мероприятий в 2019–2020 гг. подготовлен и внесен в Правительство Российской Федерации проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров». Законопроект призван создать благоприятные условия для развития частных инициатив, направленных на обеспечение эффективной защиты прав потребителей с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий, что позволит укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему. В законопроекте предусмотрена возможность привлечения сторонами спора экспертов, специалистов, медиаторов и иных независимых посредников в целях содействия урегулированию спора посредством платформы онлайн-урегулирования споров.

Законопроект основан на добровольности использования предусматриваемых онлайн-механизмов урегулирования споров и бесплатности их для потребителя.

29 марта 2021 г. указанный законопроект внесен Правительством Российской Федерации в Государственную думу Федерального Собрания Российской Федерации. Согласно последним поправкам, внесенным в законопроект, досудебные споры будут урегулироваться через портал «Госуслуги».

В рамках исполнения пункта 11 Плана мероприятий Роспотребнадзором разработан проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей и отдельные

законодательные акты Российской Федерации (в части совершенствования правового регулирования отношений с участием потребителя и унификации ответственности за нарушение прав потребителей)». Проект федерального закона призван упорядочить и актуализировать правовые нормы, направленные на повышение гарантий защиты прав потребителя как экономически слабой стороны гражданско-правовых отношений, в том числе в части закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров и договорам о выполнении работ (оказании услуг).

К основным целям разработки проекта федерального закона относятся:

а) повышение уровня доверия потребителей к сферам экономической деятельности, связанной с производством и оборотом товаров, выполнением работ и оказанием услуг;

б) отражение в законодательстве о защите прав потребителей опыта его применения и толкования судами;

в) сближение положений законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации с правилами регулирования соответствующих отношений в праве Европейского союза и иных стран с развитым правовым регулированием, обеспечивающим гармоничное развитие общества, его благосостояние и приемлемый уровень рисков для потребителей;

г) использование в национальном законодательстве о защите прав потребителей новейшего положительного опыта систематизации законодательства (в том числе кодификации) в других странах;

д) поддержание единообразия регулирования потребительских отношений в государствах – участниках Евразийского экономического союза и Содружества Независимых Государств;

ж) обеспечение стабильности законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации, устранение коллизий правового регулирования в сфере защиты прав потребителей и правоприменении;

з) повышение эффективности судебных и несудебных форм защиты прав потребителей.

Проектом, в частности, закрепляется, что гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, вправе пользоваться гарантиями, установленными Законом о защите прав потребителей. Лица, осуществляющие отдельные виды деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, являются субъектами, при сделках с которыми применяются положения законодательства о защите прав потребителей.

Законопроектом закрепляются новые правила распределения бремени доказывания с учетом возложения такого бремени на продавца (исполнителя,

изготовителя) при рассмотрении споров о защите прав потребителей, возникающих из договоров, в соответствии с которыми гарантийный срок не установлен или составляет менее двух лет, а также правило, согласно которому установленный хозяйствующим субъектом гарантийный срок не может составлять менее одного года.

Предлагаются также изменения:

– обязывающие хозяйствующих субъектов доводить до сведения потребителей информацию об адресе своего сайта в сети Интернет и электронной почты (при наличии);

– уточняющие обязанности потребителя по предоставлению предмета претензии на проверку качества и (или) экспертизу;

– устанавливающие обязанность исполнителя при наличии спора о причинах возникновения недостатков работы (услуги) провести за свой счет соответствующую экспертизу.

Кроме того, проектом унифицируются правила о законной неустойке в потребительских правоотношениях применительно к нарушениям перевозчиком сроков исполнения обязательств по перевозке граждан, а также при долевом строительстве в связи с задержкой срока передачи объекта.

Разработанный проект федерального закона призван повысить уровень защиты прав потребителей и одновременно создать законодательный заслон на пути применения недобросовестных практик профессиональными участниками потребительского рынка, тем самым расширить возможности их здоровой конкуренции. В целом будущий закон станет важным фактором гармонизации социальных отношений в обществе и ускорения социально-экономического развития России.

Принятие законопроекта обеспечит системность правового регулирования отношений, складывающихся при защите прав потребителей, позволит исключить противоречия и проблемы в их правовом регулировании и гарантировать единообразие правоприменительной практики, повысит эффективность соответствующего правового механизма.

Положения проекта федерального закона соответствуют Руководящим принципам Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей от 22 декабря 2015 г., Соглашению о гарантиях прав граждан государств – участников Содружества Независимых Государств в области пенсионного обеспечения от 13 марта 1992 г., Соглашению об основных направлениях сотрудничества государств – участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 г., Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г.

Как было указано в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году», разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию правил продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг потребителям, устанавливающего дополнительные меры защиты социально уязвимых категорий потребителей, а также актуализацию правил продажи товаров дистанционным способом (в

рамках исполнения пункта 13 Плана мероприятий), осуществляется в рамках ревизии контрольно-надзорных полномочий государственных органов на основе нового механизма, получившего название «регуляторной гильотины». Работа по реализации «регуляторной гильотины» проводится в соответствии с утвержденной Правительством Российской Федерации «дорожной картой» с обязательным привлечением всех заинтересованных сторон – представителей предпринимательского, экспертного, научного сообществ.

Работа по исполнению пункта 14 Плана мероприятий осуществляется в соответствии с ежегодными приказами Роспотребнадзора «Об утверждении Программы профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации», в соответствии с которыми применительно к сфере защиты прав потребителей осуществляется размещение на официальном сайте перечней актов, содержащих обязательные требования, либо перечней самих требований, оценка соблюдения которых является предметом контроля (надзора); информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований; обобщение практики осуществления Роспотребнадзором государственного контроля (надзора); информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований; выдача предостережений; проводится разъяснительная работа относительно процедур контроля (надзора).

На странице сайта в разделе «Перечень актов, содержащих обязательные требования» размещена форма обратной связи (адрес электронной почты) для пользователей, которая позволяет оставлять обращения, связанные с содержанием, ведением и применением такого перечня.

Роспотребнадзором и его территориальными органами проводятся ежеквартальные публичные мероприятия с анализом правоприменительной практики с участием общественных организаций, высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, представителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов прокуратуры, территориальных и федеральных органов исполнительной власти, подконтрольных субъектов.

В целях реализации профилактической направленности деятельности Роспотребнадзора, разъяснения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей во всех территориальных органах Роспотребнадзора организовано проведение ежеквартального «Единого дня открытых дверей для предпринимателей».

Ежегодно проводится более 500 публичных мероприятий для предпринимателей и публичных обсуждений результатов правоприменительной практики.

В соответствии с пунктом 28 Плана мероприятий обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями также изложен в Разделе 5.3 настоящего Доклада.

Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических

рекомендаций по их разработке, предусмотренные пунктом 29 Плана мероприятий, представлен в Разделе 5.1 настоящего Доклада.

Выполнение пункта 36 и 37 Плана мероприятий подробно изложено в Разделе 7 настоящего Доклада.

Продвижение национального опыта и поддержка лучших инициатив в сфере организации рационального потребления и защиты прав потребителей в рамках участия в работе Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, профильных комитетов и рабочих групп Организации экономического сотрудничества и развития, совещательных и консультативных органов на площадке Содружества Независимых Государств и Евразийского экономического союза являются безусловным приоритетом в деятельности Роспотребнадзора.

В марте 2020 года в рамках российского председательства в объединении БРИКС в 2020 году в г. Москве состоялся круглый стол «Защита прав потребителей в эпоху электронной коммерции», организатором которого выступил Роспотребнадзор и фонд «Росконгресс». Во встрече приняли участие руководители и специалисты профильных министерств и ведомств стран БРИКС, а также представители Евразийской Экономической Комиссии, ЮНКТАД и других международных организаций и общественных объединений.

Эксперты обсудили широкий круг наиболее актуальных для современного общества вопросов, акцентировали своё внимание на выгодах и рисках электронной коммерции, безопасности платежей при трансграничной торговле, предотвращении мошенничества, эффективном онлайн-урегулировании споров, своевременном информировании потребителей при трансграничной торговле и в особенности на защите потребителей цифровых товаров и услуг.

В ноябре 2020 года в рамках 4-ой Международной конференции «Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях эпидемиологических ограничений» эксперты ОЭСР, ЮНКТАД, Роспотребнадзора, Банка России, финансового уполномоченного и ряда иных международных организаций рассказали о мерах, направленных на повышение уровня защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях борьбы с COVID-19.

Мероприятие привлекло более 150 участников рынка финансовых услуг и состоялось в онлайн-формате. С докладами выступили представители органов государственной власти, общественных организаций, которые непосредственно занимаются защитой прав потребителей финансовых услуг, а также ведущие эксперты в этой области из России и других стран.

### 3. Анализ факторов, повлиявших на ход реализации отраслевого документа стратегического планирования

3.1 Факторы, повлекшие полное или частичное неисполнение мероприятий и (или) недостижение целевых показателей (при наличии):

В целом все мероприятия исполнены. Отсутствие отдельного финансирования Плана мероприятий является фактором риска их неисполнения.

3.2 Предложения по совершенствованию мер государственного регулирования в рассматриваемой отрасли:

Отсутствуют.

#### **4. Предложения о необходимости корректировки отраслевого документа стратегического планирования**

4.1 Перечень факторов, последствия которых окажут значительное влияние на сферы или отрасли экономики:

Не выявлены.

4.2 Предложения по корректировке содержания отраслевого документа стратегического планирования (при необходимости):

Предложения по корректировке и/или уточнению отсутствуют.

4.3 Предложения по корректировке мероприятий отраслевого документа стратегического планирования:

Предложения по корректировке и/или уточнению отсутствуют.

4.4 Предложения по корректировке показателей отраслевого документа стратегического планирования и (или) их значений (при необходимости):

Предложения по корректировке и/или уточнению отсутствуют.

#### **5. Сведения о достижении целевых значений показателей за отчетный период**

| № п/п | Показатели отрасли/сферы   | Предыдущий год | Отчетный год |                   | Характеристика показателя |
|-------|--|----------------|--------------|-------------------|---------------------------|
|       |  |                | План         | Факт              |                           |
| 5.1   | Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (процентов) | 50             | 50           | -                 |                           |
| 5.2   | Доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном  | 10             | 10           | 100 <sup>13</sup> | Улучшение ситуации в      |

<sup>12</sup> Замер уровня удовлетворенности не производился в связи с тем, что ограничительные меры в связи с COVID-19 существенно ограничили право потребителей на исполнение договора в срок в полном объеме (перевозка, туризм, срочные возмездные услуги и работы и т.п.).

<sup>13</sup> Применительно к сфере оказания финансовых услуг указанная доля составляет 100% от всех споров, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным. По остальным сферам показатель не приводится, поскольку не принят проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Ожидается его принятие в 2021 году.

|      |   |     |    |     |  |
|------|---|-----|----|-----|--|
|      | порядке, в общем количестве споров с участием потребителей (процентов)  |     |    |     | отрасли по сравнению с предыдущим годом  |
| 5.3  | Количество сфер рынка потребительских товаров (услуг) в Российской Федерации, в которых разработаны и широко применяются процедуры медиации (в соответствии с Федеральным законом "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" (единиц)   | 1   | 1  | 1   | Улучшение ситуации в отрасли по сравнению с предыдущим годом. Медиация применяется в сфере долевого строительства. |
| 5.4. | Количество субъектов Российской Федерации, в которых действуют программы по защите прав потребителей (единиц)   | 84  | 50 | 84  | Ситуация в целом не изменилась, показатель находится на высоком уровне   |
| 5.5  | Доля региональных программ по защите прав потребителей, содержащих указание на специальные меры по защите прав потребителей среди социально уязвимых групп населения, в общем количестве таких программ (процентов)   | 47  | 15 | 59  | Улучшение ситуации в отрасли по сравнению с предыдущим годом.  |
| 5.6  | Доля общественных объединений потребителей в общем количестве существующих на текущий период времени, приглашенных к участию в работе консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях (процентов) | 50  | 30 | 50  | Ситуация в целом не изменилась, показатель находится на высоком уровне.  |
| 5.7  | Доля нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей в общем количестве таких актов, разработанных и принятых с участием экспертного сообщества и с учетом мнения общественных объединений потребителей (процентов)   | 100 | 25 | 100 | Ситуация в целом не изменилась, показатель находится на высоком уровне.  |

|      |   |      |      |      |   |
|------|---|------|------|------|---|
| 5.8  | Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов) | 78   | 82,5 | 97   | Улучшение ситуации в отрасли по сравнению с предыдущим годом.           |
| 5.9  | Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (процентов)                                       | 97,3 | 85   | 94,6 | Ситуация в целом не изменилась, показатель находится на высоком уровне. |
| 5.10 | Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (процентов)  | 92,8 | 89,5 | 91,6 | Ситуация в целом не изменилась, показатель находится на высоком уровне. |

**6. Данные об использованных бюджетных ассигнованиях на реализацию мероприятий государственных программ Российской Федерации, обеспечивающих реализацию отраслевого документа стратегического планирования**

| № п/п | Наименование государственной программы Российской Федерации (госпрограммы), федеральной целевой программы (ФЦП) либо их составляющих | Объем бюджетных ассигнований, выделенных в отчетном году на реализацию отраслевого документа стратегического планирования |
|-------|--|---|
| 1     | 2  | 3   |
| 6.1   | -  | -   |

**7. Данные об объемах привлеченного внебюджетного финансирования, в том числе на принципах государственно-частного партнерства, в рамках реализации отраслевого документа стратегического планирования**

| N<br>п/п | Наименование направления  | Объем<br>внебюджетног<br>о<br>финансирован<br>ия | Источник<br>информац<br>ии |
|----------|---|--|----------------------------|
| 7.1      | Внебюджетные средства в рамках государственных программ Российской Федерации  | -  | -                          |
| 7.2      | Внебюджетные средства в рамках механизма государственно-частного партнерства, в том числе в разрезе проектов, реализуемых на: | -  | -                          |
| 7.2.1    | Федеральном уровне  | -  | -                          |
| 7.2.2    | Региональном уровне   | -  | -                          |
| 7.2.3    | Муниципальном уровне  | -  | -                          |
| 7.3      | Внебюджетные инвестиции   | -  | -                          |