

ДОКЛАД
о результатах мониторинга реализации Программы совместных
действий государств – членов Евразийского экономического союза
в сфере защиты прав потребителей
за 2022 год и первое полугодие 2023 года

СОДЕРЖАНИЕ

1. Ведение	3
2. Правовые основы в сфере защиты прав потребителей и условия реализации Программы в Союзе	5
2.1. <i>Правовые основы разработки и принятия Программы в Союзе</i>	5
2.2. <i>Текущая ситуация в сфере защиты прав потребителей в Союзе и особенности условий реализации Программы</i>	6
2.2.1. <i>Национальные системы защиты прав потребителей</i>	6
2.2.2. <i>Государственные уполномоченные органы в сфере защиты прав потребителей</i>	7
2.2.3. <i>Общественная защита прав потребителей</i>	11
2.2.4. <i>Особенности текущих условий, важные для реализации Программы, и возникающие проблемные вопросы</i>	12
3. О работе по выполнению мероприятий Программы совместных действий государств-членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей	14
3.1. <i>Направление I. Создание организационной основы для формирования механизма учета интересов потребителей</i>	16
3.2. <i>Направление II. Меры по выработке общих подходов государств-членов в сфере защиты прав потребителей</i>	17
3.3. <i>Направление III. Развитие информационного взаимодействия между уполномоченными органами</i>	24
3.4. <i>Направление IV. Проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение граждан государств-членов в сфере защиты прав потребителей, а также на формирование навыков рационального и устойчивого потребления</i>	25
3.5. <i>Направление V. Формирование механизмов урегулирования трансграничных споров с участием потребителей</i>	31
4. Заключение	34

1. Введение

Доклад о результатах мониторинга реализации Программы совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей за 2022 год и первое полугодие 2023 года подготовлен в соответствии с пунктом 4.12.1 Плана по реализации Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 года, утвержденного Распоряжением Совета Комиссии от 5 апреля 2021 г. № 4, содержит обзор текущей ситуации по защите прав потребителей в Союзе и результаты работы уполномоченных органов и Комиссии по выполнению мероприятий Программы за период 2022 – 2023 гг.

Распоряжением Евразийского межправительственного совета от 21 июня 2022 г. № 12 утверждена Программа совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей (далее соответственно – Распоряжение ЕМПС № 12, Программа, государства-члены, Союз).

Это первый в Союзе в сфере защиты прав потребителей документ, утвержденный на таком высоком уровне распорядительным актом прямого действия для Правительств государств-членов Союза.

Программа направлена на создание практических механизмов и условий реализации согласованной политики, установленной для этой сферы Договором о Союзе, в том числе механизма оценки полноты учета прав и интересов потребителей при формировании норм национального права и права Союза.

Программа представляет собой совокупность общих подходов и комплекс мер государств-членов, реализация которых будет способствовать:

поддержке и развитию в Союзе практики рационального и устойчивого потребления,

внедрению передовых, в том числе цифровых, систем и способов для всестороннего информирования потребителей о качестве и потребительских свойствах товаров и услуг;

стимулированию добросовестной по отношению к потребителям практики ведения бизнеса, в том числе для таких уязвимых социально-значимых групп потребителей как пожилые, инвалиды, дети.

Планом мероприятий по реализации Программы до 2025 года предусмотрено осуществление государствами-членами во взаимодействии

с Евразийской экономической комиссией (далее – Комиссия) ряда мероприятий, в том числе:

организация совместных действий для обеспечения равной защиты потребительских прав граждан посредством учета интересов потребителей при проведении согласованной политики в отраслях экономики, определенных Договором и международными договорами, заключенными в рамках Союза;

обеспечение информационного обмена между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей (далее – уполномоченные органы);

выработка общих подходов в сфере защиты прав потребителей с учетом норм международного права и общих принципов, выработанных в рамках Союза в данной сфере;

проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение граждан в сфере защиты прав потребителей, а также на формирование навыков рационального и устойчивого потребления;

создание благоприятных условий для внедрения доступных средств правовой защиты, включая предоставление консультаций и использование альтернативных механизмов разрешения трансграничных споров с участием потребителей с привлечением хозяйствующих субъектов, общественных объединений и организаций потребителей государств-членов.

В результате реализации данных мероприятий ожидается, что в Союзе будут сформированы условия, при которых каждый покупатель будет уверен в том, что его права как потребителя защищены в равной степени на территории всего Союза, вне зависимости от того, гражданином какой страны Союза является потребитель и на территории какого государства-члена Союза совершена покупка товара или оказана услуга.

Кроме этого, реализация Программы будет способствовать обеспечению экономической стабильности внутреннего рынка Союза, за счет роста сбалансированности спроса и потребления промышленной и сельскохозяйственной продукции.

2. Правовые основы в сфере защиты прав потребителей и условия реализации Программы в Союзе

2.1. Правовые основы разработки и принятия Программы в Союзе

Для разработки и принятия Программы были приняты за основу положения Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года (далее – Договор), которым закреплены международные гарантии правовой защиты граждан, как потребителей, на территории всего Союза.

В соответствии с положениями Раздела XII Договора потребитель – это физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающий (приобретающий, использующий) товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

При этом данное определение не привязано к гражданству лица, которое на территории Союза выступает в качестве потребителя. Права потребителей и их защита гарантируются национальным законодательством государств-членов о защите прав потребителей, а также Договором, и соответственно, нормами международного права, вырабатываемого в рамках Союза.

Разделом XII Договора закреплены принципы обеспечения гарантий защиты прав потребителей:

граждане государства-члена, а также иные лица, проживающие на его территории, пользуются на территориях других государств-членов такой же правовой защитой в области прав потребителей, что и граждане этих других государств-членов, и имеют право обращаться в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, другие организации, а также суды и (или) осуществлять иные процессуальные действия на тех же условиях, что и граждане этих других государств-членов;

государства-члены проводят согласованную политику в сфере защиты прав потребителей, направленную на формирование равных условий для граждан государств-членов по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов.

Реализация Программы в рамках Союза в настоящее время осуществляется в соответствии с правом Союза в этой сфере в соответствии с национальным законодательством.

При этом Комиссией совместно с государствами-членами наработан ряд рекомендательных актов, полезных государствам-членам для организации и обеспечения выполнения мероприятий, предусмотренных Программой, а также для сближения норм законодательного регулирования с учетом объективно (исторически) сложившегося неравенства в сфере защиты права потребителей между отдельными странами Союза.

2.2. Текущая ситуация в сфере защиты прав потребителей в Союзе и особенности условий реализации Программы

2.2.1 Национальные системы защиты прав потребителей

В государствах-членах создана необходимая правовая и институциональная база по защите прав потребителей.

Национальные системы защиты прав потребителей включают в себя совокупность правовых норм и институтов правоприменения, направленных на реализацию, защиту и восстановление потребительских прав граждан.

Законодательство государств-членов о защите прав потребителей включает в себя международные договоры, участниками которых являются государства-члены, законы о защите прав потребителей государств-членов, иные законы, а также нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения с участием потребителей, в том числе предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей.

Законодательство государств-членов в сфере защиты прав потребителей устанавливает основные права потребителей, к которым отнесены право на просвещение в области защиты прав потребителей, информацию (о товаре, работе, услуге, исполнителе, изготовителе, продавце), свободный выбор, безопасность, качество (товара, работы, услуги), защиту и восстановление нарушенных прав, возмещение убытков и вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Вместе с тем, национальные правила осуществления торговли, оказания услуг и механизмы обеспечения прав потребителей имеют определенные различия.

К примеру, сроки возврата потребителем товаров надлежащего качества, установленные в государствах-членах, варьируются от 7 до 14 дней. Различны подходы к порядку осуществления расчетов

между продавцом и потребителем (в отдельных государствах-членах не допускается ограничение возможности потребителя осуществить оплату товара за наличный расчет, или взимание с потребителя расходов продавца на доставку товара надлежащего качества, от приобретения которого потребитель отказался и др.). В законодательстве каждого государства-члена установлено право потребителя на качество товара, однако понятие «качество» закреплено только в законах о защите прав потребителей Республики Беларусь и Республики Казахстан.

В законодательстве Республики Казахстан¹ установлено право потребителя на предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненной, оказанной) в виде выигрыша, чего нет в законодательстве других государств-членов.

Различны подходы к досудебному разрешению споров с участием потребителей (в Республике Казахстан, к примеру, активно внедряются альтернативные процедуры урегулирования споров. Так, споры с участием потребителей вправе рассматривать субъекты досудебного урегулирования потребительского спора, которыми являются арбитраж, медиатор, общественное объединение потребителей, ассоциации (союзы), саморегулируемые организации).

2.2.2 Государственные уполномоченные органы в сфере защиты прав потребителей

Институциональная основа защиты прав потребителей в государствах-членах сформирована за счет деятельности уполномоченных государственных органов, органов местного самоуправления, судов (государственная защита) и посредством реализации прав общественных организаций потребителей (общественная защита).

При этом структура национальных уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей государств-членов разнообразна. Зачастую представлена головной структурой (координирующий орган), ответственной за формирование и проведение государственной политики в сфере защиты прав потребителей, и органами, уполномоченными осуществлять защиту прав потребителей в конкретных узких сферах

¹Ст.19 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года № 274-IV ЗРК (с изменениями и дополнениями по состоянию на 12.01.2023 г.)

(к примеру, в качестве специализированного института можно выделить национальные банки, обеспечивающие защиту прав потребителей в сфере финансовых услуг).

В Республике Армения уполномоченным органом в сфере защиты прав потребителей является Министерство экономики Республики Армения и Комиссия по защите конкуренции Республики Армения.

В соответствии с информацией, представленной на сайте², Министерство экономики Республики Армения с нынешней структурой сформировано в результате слияния Министерства экономического развития и инвестиций Республики Армения и Министерства сельского хозяйства Республики Армения (Закон Республики Армения от 16 мая 2019 г., НО-31-Н «О внесении изменений и дополнений в Закон «О структуре и деятельности правительства»).

Министерство экономики Республики Армения формирует государственную экономическую политику, направленную на улучшение конкурентной среды и защиту рынка посредством унификации национального регулирования с международными стандартами и внедрения максимально эффективных рычагов контроля для развития предпринимательства и повышения эффективности производства, защиту интересов производителей и потребителей³.

В Республике Беларусь полномочия по проведению государственной политики и осуществлению контроля в сфере защиты прав потребителей реализуются Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь (далее – МАРТ).

МАРТ является регулирующим и координирующим государственным органом в сферах платных услуг, а также отраслевым органом в сферах торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения. Кроме того, МАРТ осуществляет регулятивную, координирующую, контрольную и нормотворческую функции в указанных сферах, досудебное рассмотрение споров в последней инстанции, изучает практику применения законодательства, проводит информационно-просветительскую работу.

МАРТ в пределах своей компетенции координирует деятельность республиканских органов государственного управления и иных государственных организаций, подчиненных Правительству Республики

² <https://mineconomy.am/ru/page/75>

³ <https://mineconomy.am/ru/page/94>

Беларусь, местных исполнительных и распорядительных органов в области защиты прав потребителей. Кроме того, уполномоченный орган имеет право обращаться в установленном порядке в суд с исками, заявлениями, а также участвовать в рассмотрении судом дел, связанных с применением и (или) нарушением законодательства о защите прав потребителей и (или) защите прав неопределенного круга потребителей. А также осуществляет информационно-просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей.

В Республике Казахстан руководство и регулирование в сфере защиты прав потребителей, а также межотраслевую координацию осуществляет уполномоченный орган – Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан.

Уполномоченный орган обеспечивает реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей, а также вносит предложения в Правительство Республики Казахстан по основным направлениям государственной политики в сфере защиты прав потребителей; осуществляет межотраслевую координацию деятельности государственных органов по обеспечению реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей; разрабатывает и утверждает нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей. Кроме того, вносит предложения (рекомендации) государственным органам об отмене решений, принятых ими с нарушением Закона о защите прав потребителей, обращается в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей, осуществляет формирование, мониторинг реализации и оценку результатов государственного социального заказа по проведению исследований, информационно-просветительской работы, оказанию консультационной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей.

Также уполномоченный орган осуществляет государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей, разрабатывает и утверждает правила по формированию, ведению и использованию Единой информационной системы защиты прав потребителей. Ежегодно представляет доклад Правительству Республики Казахстан о результатах проводимой работы, обеспечивает деятельность Межведомственного совета по защите прав потребителей, осуществляет иные полномочия.

В Кыргызской Республике ответственным органом за формирование и проведение государственной политики в сфере защиты прав потребителей является Министерство экономики и коммерции Кыргызской Республики, осуществляющее координацию деятельности государственных органов по вопросам защиты прав потребителей.

Государственную защиту прав потребителей при приобретении товаров (работ, услуг) осуществляет уполномоченный орган – Служба антимонопольного регулирования при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики, в компетенцию которой входят вопросы защиты прав потребителей.

Иными уполномоченными органами, обеспечивающими реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей, являются: Ветеринарная служба при Министерстве сельского хозяйства Кыргызской Республики, Департамент профилактики заболеваний и государственного санитарно-эпидемиологического надзора при Министерстве здравоохранения Кыргызской Республики, Департамент лекарственных средств и медицинских изделий при Министерстве здравоохранения Кыргызской Республики, Департамент по регулированию топливно-энергетического комплекса при Министерстве энергетики Кыргызской Республики, в компетенцию которых входят вопросы защиты прав потребителей в соответствии с функциональными обязанностями. Национальный Банк Кыргызской Республики осуществляет защиту прав потребителей в сфере финансовых услуг. Служба регулирования и надзора за финансовым рынком при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики осуществляет защиту прав и охраняемых законом интересов потребителей финансовых услуг небанковского финансового рынка, рынка виртуальных активов.

Уполномоченные органы Кыргызской Республики вправе вносить предложения в Правительство Кыргызской Республики по основным направлениям государственной политики в сфере защиты прав потребителей, вносить предложения (рекомендации) государственным органам об отмене решений, принятых ими с нарушением Закона о защите прав потребителей, формировать и вести единый реестр общественных объединений потребителей. При уполномоченном органе создается координационный совет по защите прав потребителей.

В Российской Федерации – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – уполномоченный орган, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, здорового питания, в области организации питания, обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, контактирующих с пищевыми продуктами, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, федерального государственного лицензионного контроля (надзора) за деятельностью в области использования возбудителей инфекционных заболеваний человека и животных (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется в медицинских целях) и генно-инженерно-модифицированных организмов III и IV степеней потенциальной опасности, осуществляемой в замкнутых системах, федерального государственного лицензионного контроля (надзора) за деятельностью в области использования источников ионизирующего излучения (генерирующих) (за исключением случая, если эти источники используются в медицинской деятельности).

2.2.3 Общественная защита прав потребителей

Правовые основы для реализации механизма общественной защиты прав потребителей закреплены в национальном законодательстве всех государств-членов.

К особенностям общественной защиты прав потребителей можно отнести законодательное закрепление прав общественных организаций потребителей участвовать в формировании национального регулирования в данной сфере и представлять интересы потребителей в государственных органах, осуществлять информационно-просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей (в соответствии с законодательством Республики Беларусь правовую помощь гражданам вправе предоставлять работники общественных объединений потребителей, прошедших аттестацию в МАРТ), обращаться в суд с исками о защите прав потребителя (неопределенного круга потребителей), осуществлять общественный контроль (Республика Беларусь, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Российская Федерация), изучать потребительские свойства товаров (работ, услуг), спрос на них, проводить опросы населения для выявления общественного мнения (Республика Беларусь, Республика Казахстан), проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг) (Республика Беларусь, Российская Федерация, Кыргызская Республика).

Таким образом, очевидно существенное различие в компетенции и структуре национальных институтов, а также правовых механизмов защиты прав потребителей в государствах-членах.

2.2.4 Особенности текущих условий, важные для реализации Программы, и возникающие проблемные вопросы

Современные условия в сфере защиты прав потребителей в Союзе характеризуются следующими основными аспектами:

в государствах-членах создана необходимая правовая и институциональная база по защите прав потребителей. При этом, несмотря на определенную общность подходов, в каждом государстве-члене сформирована самостоятельная нормативная правовая база, созданы неравнозначные как по полномочиям, так и по сферам компетенции институты, призванные защищать права потребителей;

существующий в Союзе уровень гармонизации национального регулирования на основе актов Комиссии, носящих рекомендательный характер, недостаточен для достижения цели согласованной политики, которой является формирование равных условий для граждан государств-членов по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов.

Особенно остро эти вопросы проявляются в условиях электронной торговли. Основная проблематика заключается в потенциальной ограниченности возможностей по применению действующего национального регулирования в сфере защиты прав потребителей к существующим рыночным отношениям, носящим трансграничный характер.

Основными проблемными вопросами, разрешение которых в рамках действующего права Союза невозможно, являются:

для граждан: проблематичность определения права, применимого в случаях споров, возникающих между потребителем – гражданином одного государства-члена и продавцом – хозяйствующим субъектом, зарегистрированным на территории другого государства-члена либо на территории третьей страны;

для бизнеса: отсутствует возможность обеспечить равные условия ведения предпринимательской деятельности в виду различий в национальном регулировании сферы защиты прав потребителей;

для государственных органов: в условиях трансграничной торговли отсутствуют механизмы принятия мер административного воздействия к нарушителям.

Указанное создаёт объективные затруднения в выстраивании взаимоотношений между субъектами предпринимательской деятельности и потребителями.

Решением обозначенной проблематики станет дальнейшее усиление взаимодействия государств-членов в сфере защиты прав потребителей в Союзе

3. О работе по выполнению мероприятий Программы совместных действий государств-членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей

Советом Комиссии 14 декабря 2022 г. одобрен проект поправок в Договор о Союзе (III Большой протокол) в части принятия государствами-членами совместных действий в сфере защиты прав потребителей (направлен в государства-члены для проведения внутригосударственных процедур, необходимых для его подписания). Принятые поправки направлены на систематизацию работы стран по проведению согласованной политики в сфере защиты прав потребителей.

Принятие Программы совместных действий государств-членов в сфере защиты прав потребителей - это первый документ, направленный на совершенствование права Союза и являющийся распорядительным актом прямого действия для Правительств государств-членов Союза. Программой обозначены основные задачи и приоритеты согласованной политики Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей.

План мероприятий (далее – План) по реализации Программы совместных действий государств-членов Союза в сфере защиты прав потребителей (приложение к Программе) содержит пять направлений работы, в рамках которых до 2025 года необходимо реализовать 12 механизмов, предусматривающих 21 практическое мероприятие, в том числе со сроками выполнения:

в 2023 году – 6 мероприятий (из которых четыре – уже реализовано, еще два – в работе);

в 2024 году – 2 мероприятия;

в 2025 году – 2 мероприятия;

в период 2023-2024 гг. – 1 мероприятие;

в период 2023-2025 гг. – 7 мероприятий;

в период 2024-2025 гг. – 2 мероприятия;

на ежегодной основе – 1 мероприятие.

В течение 2022 года государства-члены продолжали работать, принимая не только оперативные меры, направленные в основном на стабилизацию экономической ситуации, но и руководствуясь долгосрочными программными документами, стараясь обеспечить

решение долгосрочных задач и достижение поставленных ранее целей, в том числе связанных с реализацией Программы совместных действий государств – членов ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей.

В рамках координации работ по выполнению мероприятий указанной Программы Комиссией была проведена подготовительная работа, предусматривающая рабочие совещания с ответственными за реализацию Программы уполномоченными органами государств-членов, в том числе два заседания (22 сентября 2022 г. и 26 декабря 2022 г.) Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов (далее – профильный Консультативный комитет) под председательством члена Коллегии (Министра) по техническому регулированию Комиссии В.В. Назаренко.

В своей деятельности, направленной на реализацию Программы, уполномоченные органы государств-членов и Комиссия руководствуются следующим алгоритмом действий:

проведение сравнительного анализа законодательства государств-членов в сфере, предусмотренной мероприятиями конкретного пункта Плана, для выявления сходства или различия в национальном регулировании;

обсуждение на заседании профильного Консультативного комитета с оценкой существенности выявленных различий для формирования общих подходов к сближению требований законодательства государств-членов в сфере защиты прав потребителей;

формирование предложений по вопросам, требующим сближения, и оформление их в формате рекомендации Комиссии для государств-членов, направленных на оптимизацию процесса совершенствования законодательства государства-члена, упрощение мониторинга законодательства государств-членов в будущем, в том числе при присоединении к Союзу новых государств.

При этом Комиссия совместно с государствами-членами проводит мониторинг реализации Программы в соответствии с пунктами Плана, а также ежегодно составляет доклад о результатах мониторинга и обеспечивает его представление на заседаниях профильного Консультативного комитета и Коллегии Комиссии.

Работа по реализации Программы проводится государствами-членами во взаимодействии с Комиссией одновременно по всем

ключевым мероприятиям пяти направлений Программы с учетом сроков исполнения, установленных Планом.

3.1. Направление I. Создание организационной основы для формирования механизма учета интересов потребителей

В ходе реализации первого направления Программы Комиссией определен перечень приоритетных мер, направленных на защиту прав потребителей в рамках Евразийского экономического союза, принят ряд актов Комиссии.

Одной из наиболее значимых мер является информационная поддержка граждан, повышение профилактической роли системы мер государственного контроля (надзора) на потребительском рынке стран Союза, организация эффективного взаимодействия с бизнесом в части информирования, популяризации и внедрения принципов добросовестной деловой практики в отношении потребителей.

Данный перечень утвержден рекомендацией Коллегии Комиссии от 8 ноября 2022 г. № 42 и включен в число ключевых мер и решений Комиссии, направленных на повышение устойчивости экономик государств – членов.

Реализация рекомендации Коллегии Комиссии призвана способствовать защите прав потребителей и интересов добросовестного бизнеса.

В ходе работы, направленной на формирование механизма учета прав и интересов потребителей в праве Союза, Коллегией Комиссии принята Рекомендация от 10 января 2023 г. № 1 «О проведении социологических исследований в целях оценки уровня защищенности потребителей в государствах – членах Евразийского экономического союза».

В соответствии с указанной рекомендацией Коллегии Комиссии, результаты социологических исследований об уровне защищенности прав потребителей в Союзе, в том числе анализ динамики показателей удовлетворенности населения уровнем такой защиты, результаты исследования информированности потребителей о правах и возможностях защиты этих прав создадут основу механизма учета прав и интересов потребителей в праве Союза.

В результате обсуждений на площадке Комиссии механизмов получения доказательной базы по данному направлению принято

решение о необходимости проведения единого (глобального) межгосударственного социологического исследования в сфере защиты прав потребителей одновременно в пяти странах Союза.

В этой связи, экспертами сторон было подготовлено предложение, поддержанное Коллегией Комиссии (распоряжение от 14 марта 2023 г. № 22), о включении в план научно-исследовательских работ Комиссии на 2023 – 2024 гг. исследования, направленного на разработку и апробацию методики проведения социологических исследований в целях оценки уровня защиты прав потребителей, а также эффективности мер, принимаемых для защиты таких прав в Союзе.

В настоящее время, по результатам проведенных Комиссией конкурсных процедур, определен исполнитель указанной работы – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» (ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»). С исполнителем заключен соответствующий договор, работа по данному направлению продолжается.

3.2. Направление II. Меры по выработке общих подходов государств-членов в сфере защиты прав потребителей

В соответствии с Договором о Союзе, защита прав потребителей осуществляется в соответствии с нормами национального права.

В частности, объем прав потребителей и механизмы их защиты зависят от определения правовых норм, применимых к правоотношениям, возникающим между потребителем – гражданином одного государства-члена и продавцом – хозяйствующим субъектом, зарегистрированным на территории другого государства-члена, а также – в отдельных случаях – хозяйствующего субъекта, зарегистрированного на территории третьей страны.

Указанное создаёт объективные затруднения для реализации гражданских прав, например, в сфере электронной торговли, а также затруднения в выстраивании взаимоотношений между субъектами предпринимательской деятельности и потребителями.

В рамках реализации второго направления Программы, связанного с принятием мер по выработке общих подходов государств-членов в сфере защиты прав потребителей, организована системная работа

по подготовке для государств-членов соответствующих рекомендаций Комиссии.

Уполномоченные органы государств-членов, руководствуясь основными направлениями политики в сфере защиты прав потребителей, закрепленными в пункте 3 Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение № 13 к Договору), согласились на основании проработки по существу всех вопросов, относящихся к конкретной сфере правоотношений с участием потребителей, вырабатывать предложения и при необходимости проводить работу по подготовке рекомендаций Комиссии для сближения подходов государств-членов в сфере защиты прав потребителей.

В частности, по результатам обсуждений вопроса гармонизации основных понятий, относящихся к сфере защиты прав потребителей, уполномоченные органы государств-членов сформировали единые подходы к определению понятия «качество товаров (работ, услуг)», а также перечень приоритетных мер, направленных на защиту прав потребителей (рекомендация Коллегии Комиссии от 8 ноября 2022 г. № 42).

В развитие принципов и критериев добросовестной деловой практики в отношении потребителей, которые были определены в Рекомендации Коллегии Комиссии от 12 января 2021 г. № 1, подготовлены предложения по внедрению добросовестной деловой практики, повышению гарантий защиты прав потребителей, гармонизации законодательства государств-членов в данной сфере (закреплены в рекомендации Коллегии Комиссии от 14 июля 2022 г. № 25 «О добросовестной деловой практике в отношении потребителей»).

В целях актуализации положений рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 «Об Общих подходах к проведению государствами – членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом» завершена работа по выработке общих подходов к защите прав потребителей в электронной торговле. Общие подходы к защите прав потребителей в электронной торговле, рекомендуемые для учета в законодательстве государств – членов Союза, закреплены Рекомендацией Коллегии Комиссии от 11 мая 2023 г. № 10.

Положения рекомендации основаны на результатах масштабного опроса граждан стран Союза, проведенного Комиссией, и сформированы

с учетом основных факторов, определяющих специфику защиты прав потребителей в этой сфере.

Основная задача этого документа – в условиях отсутствия единого правового поля Союза, которое бы устанавливало правила взаимодействия потребителя и бизнеса в электронной торговле, выработать общие подходы, которые позволят обеспечить защиту прав граждан и учесть интересы добросовестного бизнеса.

При подготовке рекомендации документ обсуждался с крупными электронными торговыми площадками стран ЕАЭС. В документе нашли отражение те направления и подходы, которые бизнес готов выполнять в рамках отраслевых правил взаимодействия с потребителем, пока национальное законодательство не дополнено нормами, предложенными Комиссией.

В рекомендации содержится перечень сведений, в том числе о цене и условиях приобретения и возврата товаров, которые должны быть предоставлены потребителю, а также предусмотрены характеристики недобросовестных действий и особенности установления ответственности за нарушение прав потребителей в электронной торговле. Документ также содержит рекомендуемые базовые подходы к разрешению споров в электронной торговле.

Кроме того, организована работа по проведению анализа применения государствами-членами рекомендаций, ранее принятых Комиссией в сфере защиты прав потребителей.

На заседании профильного Консультативного комитета 22 сентября 2022 г. определен перечень рекомендаций Комиссии в сфере защиты прав потребителей, в отношении которых проводится соответствующая работа.

По предварительным данным, государствами-членами эффективно применяются положения рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 «Об Общих подходах к проведению государствами – членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом» (далее – рекомендация Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27). В соответствии с положениями указанной рекомендации в законодательство о защите прав потребителей Республики Беларусь и Российской Федерации в 2018 году были внесены существенные

поправки, направленные на защиту прав потребителей в электронной торговле.

По информации уполномоченного органа Республики Армения в 2022 году были инициированы законодательные реформы в сфере скидок и иных акций в сфере торговли. В частности, принят Закон Республики Армения от 20 июля 2022 года № ЗР-301 «О внесении изменений в Закон Республики Армения «О торговле и услугах» и смежные законы (далее – Закон Республики Армения), которые действует с 31 июля 2022 года.

При разработке вышеуказанного Закона Республики Армения были учтены также положения Рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 и Рекомендации Коллегии Комиссии от 12 января 2021 г. № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами».

Указанные законодательные реформы направлены на предотвращение случаев недобросовестной конкуренции в сфере проведения скидок и иных акций и создание предсказуемой, конкурентной среды как для бизнеса, так и для потребителей.

К примеру, в Закон Республики Армения «О торговле и услугах» введена глава 4.3 «Акции», которой предусмотрен ряд нововведений, направленных на недопущение недобросовестной практики в отношении потребителей в период проведения скидок, акций и других мероприятий, не связанных с изменением цены товара или услуги.

Так, положениями статьи 15.5 Закона Республики Армения «О торговле и услугах»⁴ установлена обязанность лица, проводящего акцию, обеспечивать доведение до потребителя информации о средней цене товара или услуги в течение одного месяца, предшествующего моменту опубликования скидки, и цены, предлагаемой при применении скидки.

В соответствии с внесенными изменениями, лицо, проводящее акцию, связанную со снижением стоимости товара, обеспечивает доведение до потребителя информации об условиях такой скидки, которые должны быть простыми и понятными.

В соответствии со статьей 15.6 Закона Республики Армения «О торговле и услугах» мероприятия (акции), не связанные с изменением

⁴ https://base.spinform.ru/show_doc.fwx?rgn=76454

цены товара или услуг, могут предусматривать предложение продавца о реализации дополнительных товаров (комплектов) или пакета услуг по стоимости одного товара (услуги).

Законом определено, что, хозяйствующий субъект не может дарить подарок вместе с товаром, одновременно увеличивая цену данного товара, в результате чего цена подарка будет частично или полностью включена в новую цену. Для таких акций установлен предельный срок их проведения – до трех месяцев, предусмотрены новые требования к уведомлению потребителей о проводимых акциях (характер акции, даты начала и окончания акции и т.д.).

Указанным законом определены также требования к подаче текстовой информации в таких уведомлениях (например, разница между наибольшим и наименьшим размером шрифта содержания публикации об условиях акции не может быть больше двух раз).

В целях совершенствования системы защиты прав потребителей, устранения правовых пробелов и приведения национального регулирования в соответствие с положениями рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 внесены изменения в Закон Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» (Закон Кыргызской Республики от 22 июня 2023 года № 125).

В Российской Федерации в рамках совершенствования правового регулирования в сфере защиты прав потребителей рекомендации Коллегии Комиссии учитываются при подготовке соответствующих нормативных правовых актов.

Например, ввиду того факта, что законодательство Российской Федерации ранее не содержало правил оказания услуг (выполнения работ) дистанционным способом (Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» содержит исключительно нормы, устанавливающие правовое регулирование порядка продажи товаров дистанционным способом), соответственно отдельные положения, содержащиеся в рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 (в части условий и порядка заключения договора дистанционным способом, запрета навязывания дополнительных работ (услуг)), нашли свое отражение в новых правилах оказания услуг (выполнения работ), в частности в:

правилах оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2022 № 992;

правилах оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2022 № 991;

правилах оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и услуг, связанных с таким показом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021 № 1338;

правилах оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852;

проекте постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (ID проекта 02/07/11-21/00122182) и др.

Отдельные положения рекомендаций Коллегии Комиссии, в частности, касающиеся заключения публичного договора (пункты 15-17 рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27), оформления договора (размер шрифта, требования к информации в договоре) (пункт 12 рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27, подпункт «г» пункт 5 Рекомендации Коллегии Комиссии от 12 января 2021 г. № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами»), порядка доведения информации до потребителей (подпункты «а» и «б» пункта 5 указанной Рекомендации Коллегии Комиссии от 12 января 2021 г. № 1) реализованы как в отраслевом законодательстве (см. например, статьи 5 и 9 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»), так и в общих положениях о договоре Гражданского кодекса Российской Федерации.

Положения Рекомендации Коллегии Комиссии от 21 мая 2019 г. № 15 «Об Общих подходах к установлению особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей» имплементированы в национальное законодательство Федеральным законом от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях», вступившим в законную силу 29 марта 2020 г. В частности, в статью 14.8

Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях введена новая часть 5, предусматривающая административную ответственность за отказ потребителю в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или его возрастом.

Положения рекомендации Коллегии Комиссии от 12 января 2021 г. № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами» отражены в изменениях в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», внесенных Федеральным законом от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ, в части закрепления перечня недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя.

Указанная рекомендация Коллегии Комиссии от 12 января 2021 г. № 1 также принята судом в качестве обоснования требований истца о защите прав потребителей (Решение Суда Ивьевского района Гродненской области (Республика Беларусь) от 16 сентября 2022 г. по иску общественного объединения «Региональное общество защиты потребителей» к частному торговому унитарному предприятия «З» о признании действий противоправными и прекращении этих действий).

Рекомендации Коллегии Комиссии зачастую являются предметом рассмотрения законодательных органов государств-членов в целях учета их положений при подготовке законопроектов. В частности, на заседаниях рабочей группы по законодательному обеспечению развития Национальной системы защиты прав потребителей при Комитете Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации по Регламенту и организации парламентской деятельности рассмотрены и получили положительную оценку рекомендации Коллегии Комиссии от 1 марта 2021 г. № 7 «О Методических рекомендациях по разработке программ государств – членов ЕАЭС в области защиты прав потребителей» (протокол от 18 октября 2021 г., № 3.10-08/1814), рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 (протокол от 28 ноября 2022 г. № 3.10-08/2521).

Положения рекомендаций Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 и от 1 марта 2021 г. № 7 учтены в ходе общественного обсуждения законопроекта о внесении изменений в Закон Республики Казахстан о защите прав потребителей, проведенного 4 ноября 2019 г.

Общественным советом при Министерстве торговли и интеграции Республики Казахстан на площадке НПП «Атамекен».

Положения указанных рекомендаций Комиссии учтены в поправках в законодательство, внесенных Законами Республики Казахстан от 25 июня 2020 г. № 346-VI, от 3 июля 2020 г. № 359-VI.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что рекомендации Комиссии, принимаемые в сфере защиты прав потребителей, как результат системной совместной аналитической работы уполномоченных органов государств-членов и Комиссии, достаточно востребованы и призваны оказать практическую помощь государствам-членам при совершенствовании национального регулирования для формирования целостной и эффективной системы защиты прав потребителей.

3.3. Направление III. Развитие информационного взаимодействия между уполномоченными органами

В целях реализации Программы по данному направлению:

- принята рекомендация Коллегии Комиссии от 10 января 2023 г. № 1 «О проведении социологических исследований в целях оценки уровня защищенности потребителей в государствах – членах Евразийского экономического союза» (пункт 3 Плана мероприятий). Рекомендация направлена на методическое обеспечение реализации пункта 4 Плана мероприятий, которым предусмотрено проведение в государствах-членах в период 2023 – 2025 гг. социологических исследований в целях оценки уровня защищенности потребителей, а также эффективности мер, принимаемых в государствах-членах для защиты прав потребителей;

- определена тематика совместных мероприятий на 2023 год, направленных на информирование и просвещение граждан государств-членов по вопросам защиты прав потребителей. В соответствии с рекомендацией Коллегии Комиссии от 14 февраля 2023 года № 4 в качестве темы 2023 года избран девиз «Грамотный потребитель – ответственный бизнес» (пункт 9 Плана мероприятий).

По направлению, связанному с развитием информационного взаимодействия между уполномоченными органами государств-членов (срок реализации - 2023-2025 гг.), в настоящее время ведется организационно-техническая работа, направленная на сбор информации

от уполномоченных органов государств-членов для формирования предложений о развитии информационного обмена в сфере защиты прав потребителей между уполномоченными органами в целях содействия в разрешении трансграничных споров с участием потребителей.

Реализация данного направления будет основываться на работе по пересмотру и актуализации положений Рекомендации Коллегии Комиссии от 22 марта 2016 г. № 2 «О применении мер, направленных на повышение эффективности взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза» с акцентом на организацию взаимодействия уполномоченных органов при разрешении споров с участием потребителя – гражданина одного государства-члена и хозяйствующего субъекта, зарегистрированного на территории иного государства-члена.

Вопрос обсужден на заседании профильного Консультативного комитета 20 июля 2023 г. (протокол от 20 июля 2023 г. № 17-74/пр), на котором принято решение о том, что данное направление будет реализовано в рамках систематической работы по обмену практическим опытом досудебного разрешения споров с участием потребителей, организуемой на площадке Департамента санитарных, фитосанитарных и ветеринарных мер Комиссии.

На сайте Комиссии в период с 26 апреля по 31 июля 2023 года в соответствии с указанной тематикой проводился опрос, в целях изучения общественного мнения населения Евразийского экономического союза о том, как реализуется право потребителя на просвещение и, что нужно предпринять для повышения уровня правовой грамотности в области защиты прав потребителей. Результаты проведенного исследования будут учтены при подготовке рекомендаций для государств-членов ЕАЭС в данной сфере.

3.4. Направление IV. Проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение граждан государств-членов в сфере защиты прав потребителей, а также на формирование навыков рационального и устойчивого потребления

В рамках данного направления Программой предусмотрено ежегодное проведение уполномоченными органами государств-членов работы по информированию и просвещению населения по вопросам

защиты прав потребителей. Тема такой работы определяется ежегодно и закрепляется рекомендацией Комиссии.

Для определения темы 2023 года на портале открытых данных Союза был проведен опрос населения. Результаты опроса рассмотрены на заседании профильного Консультативного комитета, члены которого избрали тему «Грамотный потребитель – ответственный бизнес».

Данная тематика закреплена Рекомендацией Коллегии Комиссии от 14 февраля 2023 г. № 4 «О тематике совместных мероприятий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей в 2023 году».

В соответствии с указанной темой в течение 2023 года уполномоченными органами проводятся публичные информационные мероприятия для населения.

По информации, представленной уполномоченными органами государств-членов, тематика 2023 года активно освещается в средствах массовой информации государств-членов, в том числе на сайтах уполномоченных органов и Комиссии.

К примеру, 15 марта 2023 г. в Республике Беларусь День потребителя прошел под девизом: «Грамотный потребитель – ответственный бизнес».

В рамках Дня потребителя МАРТ были организованы и проведены масштабные информационные мероприятия, в том числе пресс-конференция в Национальном пресс-центре Республики Беларусь по актуальным вопросам защиты прав потребителей, информация о содержании которой широко освещалась на телевидении, радио и в сети Интернет. Теме года, избранной в ЕАЭС, был посвящен специальный выпуск телевизионной программы «Белорусское Времечко», проведенный с участием представителей МАРТ.

Кроме того, организована работа «горячих линий» для потребителей по проблемным вопросам приобретения товаров (работ, услуг), на официальном сайте МАРТ размещен информационный материал, посвященный Дню потребителя.

Местными исполнительными и распорядительными органами в рамках проведения Дня потребителя организованы мероприятия, направленные на формирование потребительских знаний, повышение информированности граждан по вопросам защиты потребительских прав, в том числе:

информационные материалы о тематике проведения Дня потребителя, о правоприменительной практике при рассмотрении обращений размещены на официальных сайтах местных исполнительных и распорядительных органов;

проведены «горячие линии», «прямые телефонные линии», приемы граждан с участием уполномоченных по защите прав потребителей; в крупных торговых объектах организовано консультирование граждан об их потребительских правах и механизмах их защиты; в торговых объектах и центрах, на рынках размещены памятки-листовки для потребителей;

организованы выступления на телевидении и радио с информацией о деятельности местных исполнительных и распорядительных органов в области защиты прав потребителей, актуальных вопросах, правовых механизмах защиты потребительских прав и законных интересов граждан; указанные вопросы освещены в печатных СМИ и радиопередачах.

Тематика года также активно поддержана общественным объединением «Белорусское общество защиты потребителей».

Вопросы защиты прав потребителей, как одного из направлений евразийской интеграции, освещаются Белорусским обществом защиты потребителей посредством проведения и участия в пресс-конференциях, публикаций на страницах периодической печати и сайтах СМИ, проведения дней информации в торговых центрах с участием студентов-волонтеров, «круглых» столов, проведения диалоговых студенческих площадок, размещения актуальной информации на собственном портале и в социальных сетях. В социальных сетях данной общественной организацией созданы каналы: `smart_potrebitel_by` и `smart_potrebitel.by`, которые формируют основы грамотного и устойчивого потребления.

В рамках мероприятий, приуроченных ко дню защиты прав потребителей, сотрудниками Службы антимонопольного регулирования при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики были проведены обучающие тренинги в сфере защите прав потребителей для учащихся средних школ, высших учебных заведений.

Информационные и просветительские мероприятия на тему «Потребитель знай свои права!» проведены для студентов Бишкекского Государственного Университета имени К. Карасаева, Кыргызской Государственной Юридической Академии.

15 марта 2022 г. Службой антимонопольного регулирования при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики проведены:

круглый стол, приуроченный Всемирному дню защиты прав потребителей (обсуждены совместные мероприятия государственных органов по реализации Государственной программы по увеличению доли безналичных платежей и расчетов в Кыргызской Республике на 2018-2022 годы, в том числе проведение совместных выездных мероприятий с участием представителей Национального Банка Кыргызской Республики, Налоговой службы Кыргызской Республики, по реализации постановления Правительства Кыргызской Республики от 23 декабря 2015 года №869 «О мерах по защите прав потребителей»);

тематическая передача на радиостанции «Sputnik Кыргызстан», в ходе которой представители Службы антимонопольного регулирования при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики ответили на актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей. В частности, по вопросам, относящимся к правам потребителей, мерам ответственности, срокам рассмотрения обращений потребителей, ценообразованию на социально значимые товары, и мерам, принимаемым государственным антимонопольным органом по сдерживанию цен и недопущению спекулятивных проявлений со стороны реализаторов.

Кроме того, разработан видеоролик для повышения информированности потребителей в области защиты прав потребителей и запущен в общественном транспорте для демонстрации на медиа комплексах для транспорта.

Подготовлены видеокурсы (видеоурок) для сотрудников крупных торговых сетей, предназначенные для запуска в супермаркетах республики. Видеоролик направлен на разъяснение законодательства Кыргызской Республики о защите прав потребителей.

Подготовлен и снят ряд видеороликов по защите прав потребителей для демонстрации на государственных каналах Кыргызской Республики.

В целях повышения финансовой грамотности населения на постоянной основе организуются аудио- и видеовыступления представителей Национального банка по актуальным вопросам повышения финансовой грамотности населения страны, в том числе по вопросам валютных рисков, ответственного подхода к получению

кредита, развития финансового сектора, мошенничества с платежными картами и электронным кошельком, временных изменений по денежным переводам, переводов с использованием QR-кода, деятельности обменных бюро и др.

Национальный банк активно продвигает вопросы по повышению финансовой грамотности через официальные Интернет-ресурсы, включая страницы в социальных сетях и сайт Национального банка по повышению финансовой грамотности Финсабат (www.fmsabat.kg). На указанных информационных ресурсах пользователям доступны образовательные материалы по финансовой грамотности, тесты для проверки финансовых знаний, социальные видеоролики. На республиканских и региональных телевизионных каналах на постоянной основе транслируются специально выпущенные Национальным банком телепередачи по финансовой грамотности «Финсабат». В 2022 году были подготовлены 10 телепередач и 3 видеоролика по различным темам финансовой грамотности. Всего на сайте Финсабат размещено 120 видеороликов и телепередач, из них 35 посвящены теме кредитов.

Актуальные вопросы, связанные с разъяснениями по вопросам защиты прав потребителей, освещаются на сайтах уполномоченных органов и общественных объединений потребителей Республики Казахстан, а также в рамках специальных тематических мероприятий.

В частности, международные подходы к обеспечению и защите потребительских прав были обсуждены 10 июня 2022 г. в рамках международной научно-практической конференции «Представительство и защита прав в современных условиях»⁵, организованной Каспийским общественным университетом и Высшей школой права «Әділет».

В конференции приняли участие научные сотрудники и студенты Каспийского общественного университета, Кыргызско-Российского Славянского университета имени Б.Н. Ельцина, Карагандинского университета им. академика Е.А. Букетова, Ташкентского государственного юридического университета, Новосибирского национального исследовательского государственного университета, а также представители органов исполнительной, судебной власти,

⁵ <https://prg.kz/pravmedia/conference/6287-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferenciya-predstavitelstvo-i-zaschita-prav-v-sovremennyh-usloviyah-posvyaschennaya-55-letnemu-yubileyu-professora-kaspiyskogo-obschestvennogo-universiteta.html>

Международной академии сравнительного правоведения (IACL), Евразийской экономической комиссии.

Кроме того, на базе учебника «Защита прав потребителей»⁶, изданного при поддержке Каспийского общественного университета в целях подготовки специалистов в области защиты прав потребителей, проводятся лекции для студентов и магистрантов Высшей школы права «Әділет».

В целях развития правовой грамотности потребителей Роспотребнадзор, как уполномоченный орган Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, особое внимание уделяет информированности потребителей об их правах и механизмах защиты.

В 2022 году актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей были освещены в средствах массовой информации, проведено более 7400 мероприятий, среди которых 672 радио и 663 телевизионных выступлений, 6100 материалов в печатных изданиях.

Территориальными органами Роспотребнадзора было организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных «горячих линий», в общественных приемных территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центрах для потребителей ФБУЗ «Центры гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора.

Всего проведено 1907 «горячих линий» по телефону (дано 25 891 консультаций); 8870 выездных консультаций потребителей; 28128 консультаций в общественной приемной территориальных органов Роспотребнадзора.

В целях информирования широкой общественности о развитии интеграционных процессов в сфере защиты прав потребителей в ЕАЭС и работе, проводимой по данному направлению государствами-членами включена в Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году»⁷.

Указанный доклад ежегодно формируется и вносится Роспотребнадзором в Правительство Российской Федерации в соответствии со статьей 40 Закона «О защите прав потребителей» и Положением о государственном докладе о защите прав потребителей

⁶ Защита прав потребителей/ С.Ю. Романовская, С.П. Мороз – Алматы: Кітап, 2019 – 528 с.

⁷ Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2023.— С.335

в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283.

Доклад является основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, а также для совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

В рамках работы, направленной на повышение уровня грамотности населения по вопросам развития интеграционных процессов в Союзе, также необходимо отметить подготовленное и изданное Комиссией при поддержке вузов – участников Евразийского сетевого университета, учебное пособие «Евразийская экономическая интеграция: теория и практика».

В пособии детально описаны правовые основы, форматы и практика выработки государствами ЕАЭС согласованных, сбалансированных решений по всем функциональным направлениям развития интеграции. Отдельная глава пособия посвящена вопросам защиты прав потребителей в ЕАЭС и развитию интеграционных процессов в данном направлении. Пособие предназначено для бакалавров, магистрантов, аспирантов, а также преподавателей вузов по таким направлениям, как международные экономические отношения, государственное и муниципальное управление, международное право.

Кроме того, на сайте Комиссии на портале общих информационных ресурсов и открытых данных Союза организовано проведение опроса населения, посвященного изучению эффективности реализации права потребителя на просвещение и образовательного запроса взрослого населения Союза в сфере защиты прав потребителей.

Результаты проведенного исследования будут учтены при подготовке предложений по совершенствованию информационно-просветительской работы среди населения в целях повышения уровня правовой грамотности в области защиты прав потребителей.

3.5. Направление V. Формирование механизмов урегулирования трансграничных споров с участием потребителей

Комиссией совместно с уполномоченными органами государств-членов организована работа по проведению совместного аналитического исследования по проблемам разрешения трансграничных споров

в области защиты прав потребителей, в том числе в электронной торговле (сроки реализации: 2023 – 2024 гг.), и подготовка на его основе обоснования для формирования механизмов урегулирования трансграничных споров с участием потребителей.

По данным, представленным уполномоченными органами государств-членов, большая часть обращений потребителей по вопросам урегулирования трансграничных споров, касается сферы электронной торговли.

Рассмотрение указанных вопросов сопряжено с рядом особенностей, которые следует учитывать при подготовке предложений в данной сфере, а именно: валютой, применяемой в рамках сделки; местонахождением производителя и (или) продавца (при отсутствии их представительств в государстве потребителя); доказательной базой (зачастую обязанность предоставить доказательства о нарушении прав возлагается на потребителя).

Вопрос обсужден на заседании профильного Консультативного комитета 20 июля 2023 г. (протокол от 20 июля 2023 г. № 17-74/пр), на котором принято решение о том, что данное направление будет реализовываться в контексте формирования новых направлений интеграционного развития сферы защиты прав потребителей, в том числе на основании результатов реализации Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 года.

Положения, обеспечивающие формирование единых норм и правил защиты прав потребителей в электронной торговле, а также разрешение трансграничных споров с участием потребителей включены в проект международного соглашения об электронной торговле в Евразийском экономическом союзе, одобренного распоряжением Коллегии Комиссии от 20.06.2023 № 88 и направленного в государства-члены для проведения внутригосударственного согласования.

4. Заключение

На основании изложенной в Докладе информации можно сделать следующие выводы:

1. Программа совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей, принятая Распоряжением Евразийского межправительственного совета от 22 июня 2022 г. № 12, реализуется по всем направлениям в соответствии с утвержденным планом. Мероприятия программы выполняются согласно установленным планом срокам.

Проводимая в настоящее время государствами-членами и Комиссией совместная работа, в рамках установленной компетенции Союза в сфере защиты прав потребителей, с учетом реализации Программы позволяет:

сформировать системный подход к реализации согласованной политики в сфере защиты прав потребителей в соответствии с направлениями, определенными Договором о Союзе;

повысить уровень взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей для принятия согласованных механизмов, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей на внутреннем рынке Союза;

содействовать разработке и реализации общих мер и подходов, направленных на сближение национального регулирования и создания равных условий для защиты потребительских прав граждан, интересов добросовестного бизнеса и предупреждение их нарушений на территории государств-членов Союза.

2. Комиссией принят ряд рекомендаций, разработка и принятие которых предусмотрены планом реализации Программы. Уровень использования рекомендаций в государствах-членах можно охарактеризовать как достаточно высокий, положения рекомендаций Комиссии инкорпорированы в национальные законодательства государств-членов и используются в практике применения, в том числе при разрешении спорных ситуаций.

3. На уровне Союза, а также в его государства-членах созданы предпосылки для обеспечения своевременного выполнения мероприятий Программы, а также повышения эффективности взаимодействия государств-членов в сфере защиты прав потребителей.

С учетом данных выводов государствам – членам целесообразно предусмотреть дальнейшие шаги по обеспечению планирования мероприятий, связанных с эффективной и своевременной реализацией Программы, таких как:

проведение совместного аналитического исследования по проблемам разрешения трансграничных споров в области защиты прав потребителей, в том числе в электронной торговле, с целью дальнейшего формирования механизмов урегулирования трансграничных споров с участием потребителей;

определение состава информации, представляемой в процессе информационного взаимодействия уполномоченных органов государств-членов.

В целях повышения уровня информированности населения о работе, проводимой государствами-членами в сфере защиты прав потребителей, представляется целесообразным:

обеспечить освещение темы года в сфере защиты прав потребителей в средствах массовой информации государств-членов, в том числе с использованием официальных ресурсов уполномоченных органов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

организовывать и проводить с участием общественных объединений потребителей тематические секции (круглые столы) по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в рамках форумов, конференций, иных публичных мероприятий, проводимых в государствах-членах и на площадке Евразийской экономической комиссии.

В целом, оценка выполнения мероприятий по реализации Программы на данном этапе позволяет ожидать реализации государствами-членами и Комиссией всего объема запланированных до 2025 года мероприятий. По результатам проводимой работы, в том числе, будут представлены предложения по дальнейшему развитию интеграционного взаимодействия в сфере защиты прав потребителей на пространстве Союза.
