



ЕВРАЗИЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ

Потребитель - центр евразийской интеграции

**Как работает Евразийская экономическая комиссия
в сфере защиты прав потребителей**

2019 г.

Потребитель в центре развития Евразийского экономического союза

Каждый из нас, а это 183 млн. человек, проживающих в Евразийском экономическом союзе (ЕАЭС) является потребителем. Ежедневно мы сталкиваемся с необходимостью выбора качественного и безопасного товара или услуги, отвечающим нашим ожиданиям. Выбирая товар, или заказывая услугу, каждый из нас рассчитывает потратить деньги с максимальной пользой для себя. Для этого мы рассчитываем получить полную и точную информацию, чтобы быть уверенным, что стоимость товара или услуги соответствует их качеству.

Совершая ежедневные покупки, мы не задумываемся над тем, что выбор потребителя является основным двигателем экономического и инновационного развития. Учет интересов потребителя, бережное отношение к его правам – основной залог социально-экономического развития Евразийского экономического союза в целом и каждого государства-члена ЕАЭС (далее – государства-члены).

Права потребителей и их защита гарантируются законодательством государств-членов Евразийского экономического союза, а также Договором о ЕАЭС от 29 мая 2014 г.

Согласованная политика ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей имеет ключевые цели:

- защитить потребителя от опасных товаров;
- защитить потребителя от недобросовестной предпринимательской деятельности;
- обеспечить, чтобы выбор потребителя был осознанным и основывался на четкой, точной и полной информации (например, при покупке в Интернете);
- обеспечить равную защиту потребителя на территории каждого государства-члена и предоставить потребителю доступ к быстрым и эффективным способам разрешения споров с предпринимателями и обеспечить соблюдение ими прав потребителей;
- обеспечить просвещение и информирование потребителей;
- сделать потребителя центром экономических преобразований, происходящих в ЕАЭС

Поддержка экономического роста

Общий (единый) рынок Евразийского экономического союза – один из крупнейших розничных рынков в мире.

Объем взаимной торговли товарами в ЕАЭС в 2017 году увеличился на 27,3%, в январе – июне 2018 года – на 22,5%. Устойчиво растут пассажирские и грузовые перевозки.

В 2017– 2018 годах более чем на 25% вырос товарооборот с группой стран, с которыми заключены или планируются торговые соглашения.

Объем внешней торговли ЕАЭС вырос в 2017 году на 24,5%.

В рамках общего (единого) рынка ЕАЭС действует принцип «четырёх свобод», который обеспечивает свободу движения товаров, услуг, капитала и рабочей силы.

Это дает возможность потребителю сделать более гибкий выбор, ориентируясь в широком ассортименте товаров и услуг, в зависимости от их качества и цены.

Основная задача согласованной политики ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей заключается в том, чтобы помочь потребителям максимально использовать возможности общего (единого) рынка и почувствовать все выгоды евразийской интеграции.

При этом она также способствует экономическому росту, поскольку на потребительские расходы приходится большая доля экономики ЕАЭС

Доля потребительских расходов в национальной структуре использования валового внутреннего продукта государств-членов ЕАЭС превышает 50 %

Согласованная политика ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей гарантирует права потребителей и их защиту на территории всего Евразийского экономического союза.

Она обеспечивает:

- разработку общих правил и подходов к защите прав потребителей в различных секторах экономики (в том числе в онлайн-торговле), которые применяются всеми государствами-членами;
- снижение рисков поступления на общий (единый) рынок ЕАЭС опасной продукции благодаря налаживанию эффективного сотрудничества государств-членов;
- создание равных условий для защиты прав потребителей на территории всего Союза;
- установление особых мер защиты уязвимых потребителей, в том числе детей;
- создание механизмов информирования потребителей.

Основные направления совместной деятельности государств-членов закреплены Договором о ЕАЭС:

- информирование – обмен оперативной и достоверной информацией о товарах, услугах, изготовителях, продавцах;
- разработка и принятие согласованных мер, направленных на борьбу с недобросовестными практиками, недопущению оборота опасной продукции;
- создание условий для свободного выбора товаров (услуг), в том числе за счет повышения их качества и конкурентоспособности;
- развитие потребительской грамотности и образования, как самих граждан, так и бизнеса.

Согласованная политика ЕАЭС в сфере защиты - это партнерство между Евразийской экономической комиссией, государствами-членами, гражданами и бизнесом

Евразийская экономическая комиссия разрабатывает рекомендации для государств-членов.

Государства-члены гармонизируют национальное законодательство на основе рекомендаций Комиссии, устанавливают сходное национальное регулирование, реализуют согласованную политику ЕАЭС, осуществляют контроль за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Организации потребителей выступают от имени потребителей на уровне ЕАЭС (в Консультативном комитете по вопросам защиты прав потребителей) и на национальном уровне.

Комиссия – площадка для диалога государственных органов, общественных объединений потребителей и бизнеса

В целях проведения консультаций по вопросам реализации согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, Комиссией создана переговорная площадка - Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей, который объединил уполномоченные органы, общественные организации потребителей и бизнес-сообщества государств-членов. В работе Консультативного комитета также могут участвовать представители государств-наблюдателей в ЕАЭС.



Разрабатывая рекомендации, Комиссия способствует взаимодействию государств-членов между собой

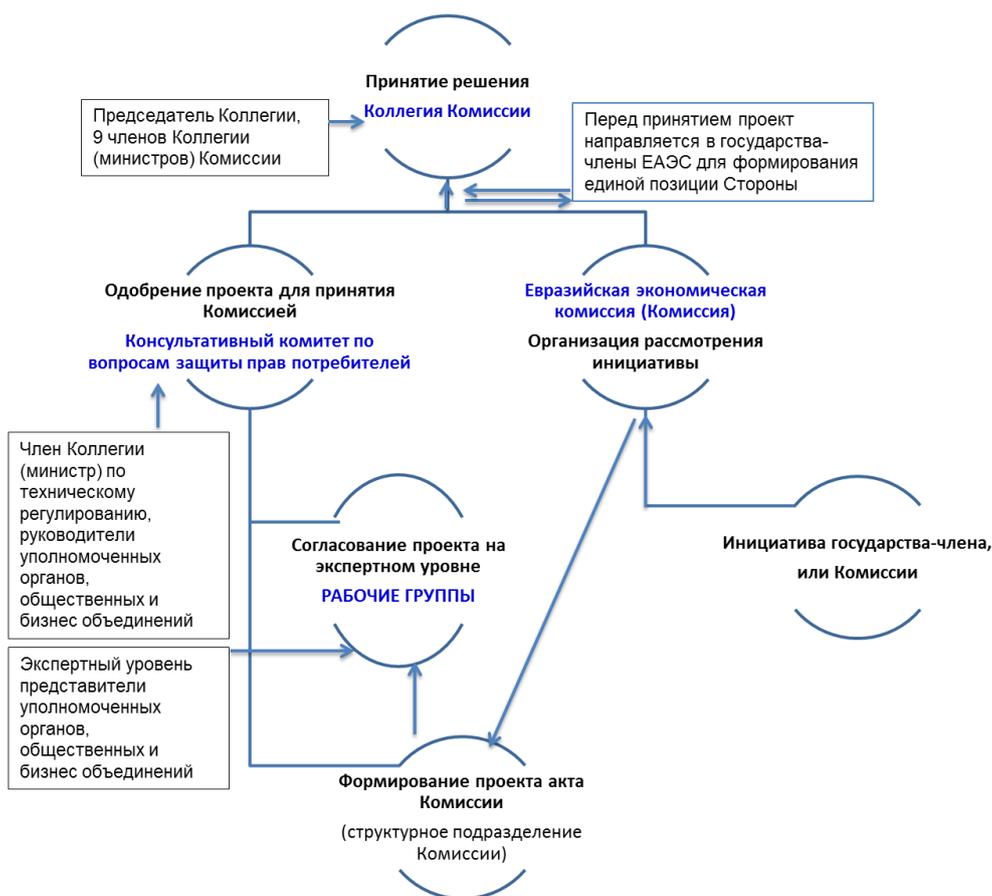
«Основной целью взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей государств - членов Евразийского экономического союза является повышение уровня защиты прав потребителей государств-членов» (п.1 приложения к Рекомендации Коллегии Комиссии «О применении мер, направленных на повышение эффективности взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей государств - членов Евразийского экономического союза» от 22 марта 2016 г. N 2)

Полномочия Комиссии в сфере защиты прав потребителей

Комиссия осуществляет следующие полномочия:

- вырабатывает рекомендации для государств-членов о применении мер, направленных на повышение эффективности взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей;
- вырабатывает рекомендации для государств-членов о порядке реализации согласованной политики в сфере защиты прав потребителей;
- создает консультативные органы по вопросам защиты прав потребителей государств-членов.

Механизм принятия решений Комиссии в сфере защиты прав потребителей:



Безопасность товаров

В соответствии с Договором, продукция, выпускаемая в обращение на территории ЕАЭС, должна быть безопасной.

Более 50% обрабатываемой продукции в Союзе охвачено едиными требованиями к безопасности и качеству.

Продукция, соответствующая требованиям ЕАЭС и прошедшая установленные процедуры оценки соответствия, подлежит обязательной маркировке единым знаком обращения продукции на рынке Союза.



изображение единого знака обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза утверждено Решением Комиссии Таможенного союза от 15 июля 2011 г. N 711

Потребитель и онлайн торговля

По оценкам экспертов, за последние пять лет количество интернет-магазинов, действующих в ЕАЭС, увеличилось более чем в три раза.

Около 80 процентов от всех покупок, совершаемых гражданами в сети Интернет – это непродовольственные товары (бытовая техника, автозапчасти и электроника, товары для дома, мебель, парфюмерно-косметические товары, одежда).

К типичным нарушениям прав потребителей в сфере электронной торговли относятся:

- отсутствие информации о продавце (изготовителе, импортере);
- отсутствие информации или представление недостоверной информации о товаре, услуге;
- нарушение сроков доставки товара;
- изменение цены товара (товар на сайте предлагается за одну цену, при формировании заказа, цена товара меняется);
- уклонение от расторжения договора и возврата уплаченных за товар денежных средств.

Что делает Комиссия для защиты прав потребителей в онлайн торговле

Рекомендация 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»

Экспертами пяти стран ЕАЭС были определены основные факторы, влияющие на уровень защищенности потребителя в онлайн-торговле:

- риски, связанные с возможностью реализации опасных товаров (услуг),
- риски, связанные с идентификацией продавца (исполнителя),
- отсутствие единых правил заключения электронных договоров,
- возможность реализации через интернет «запрещенных» товаров,
- защита персональных данных.

Указанные риски учтены в Рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27, которая явилась основой для совершенствования национального законодательства в данной сфере.

Уникальность Рекомендации Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 в том, что это один из первых документов, в том числе и на мировом уровне, которым сделана попытка упорядочить онлайн-торговлю, создать основу для установления четких правил для бизнеса и потребителей.

С учетом Рекомендация Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 в 2018 году произошли существенные изменения в законодательстве государств-членов, направленные на защиту потребителя в онлайн торговле.

В Республики Беларусь – установлены четкие требования к информации, которая должна размещаться в Интернет-магазине и порядок ее размещения, в Российской Федерации – предпринята попытка разрешить проблему с идентификацией продавца в сети Интернет (с января 2019 года агрегатор информации несет ответственность перед потребителем), в Республике Казахстан, Кыргызской Республике проводится работа по созданию правовых основ регулированию деятельности интернет-площадок.

Уязвимые потребители

Учет интересов потребителей, создание необходимого информационного пространства, где потребитель имеет доступ к необходимой информации, в том числе о его правах и о том, какие выгоды он может извлечь, являясь активным участником единого рынка – важнейшая задача дальнейшего развития интеграционных процессов в рамках ЕАЭС.

Важнейшая задача для ЕАЭС – это максимальное привлечение к выгодам единого рынка стран ЕАЭС всех категорий потребителей.

Здесь особое место занимают так называемые уязвимые категории потребителей.

Уровень риска для потребителя напрямую зависит от факторов, влияющих на его поведение: неопределенность условий сделки, недостаточность информации и знаний, которыми обладает потребитель, адекватность оценки ситуации и возможного ущерба самим потребителем.

Отдельные категории граждан в виду своего возраста (пожилые, малолетние лица), или физических особенностей (инвалиды) становятся жертвами недобросовестных предпринимателей.

Уязвимый потребитель в силу своего физического (психического) состояния и/или возраста подвержен риску получения потребительского ущерба

Продажа дорогостоящих средств, якобы обладающих свойствами омоложения, или улучшения здоровья, навязывание кредитов для покупки таких совершенно не действующих препаратов, или аппаратуры, или услуг – это реальность, с которой сталкиваются пожилые люди.

Привлечение малолетних, особенно через онлайн-игры и сервис к покупке цифрового контента, или представление детям, так называемого бесплатного контента, нагруженного рекламой, носящей провокативный характер, порой совсем «не детского» содержания, проблема использования детьми смарт-устройств, с возможностью передачи информации о месте нахождения ребенка, о его окружении, в том числе третьей стороне – это реальность, с которой сталкиваются наши дети.

Дети в возрасте от 3 до 12 лет имеют собственный телевизор, собственный гаджет и являются активными пользователями интернет-социальных сетей.

Дети, выступают как в роли непосредственно потребителя (причем уже в возрасте 3-5 лет, самостоятельно приобретая товары), так и в роли главного и активного посредника покупки.

Посредством влияния рекламы, в том числе интернет-блогов, дети определяют выбор родителей.

Инвалиды сталкиваются не только с проблемой физической доступности торговых точек, но и с получением информации о товарах, услугах, о возможности защитить свои права.

По статистике Всемирной организации здравоохранения более одного миллиарда человек имеют какую-либо форму инвалидности. Это соответствует примерно 15% населения мира (от 110 до 190 миллионов взрослых людей).

Потребитель, находящийся в зоне повышенного риска никогда не сможет стать активным участником экономических отношений, связанных с развитием производства.

Недостаток внимания к проблемам уязвимых категорий потребителей стал очевидным в последние годы, особенно в условиях глобализации и постоянно возрастающей необходимости установления сходного международно-правового регулирования и создания специальных механизмов защиты прав потребителей в отношении различных групп населения.

Что делает Комиссия для защиты уязвимых потребителей

В настоящее время экспертами государств-членов и Комиссией подготовлен проект Рекомендации Коллегии Комиссии, которая,

- во-первых обратит внимание стран ЕАЭС на существующую проблематику;
- во-вторых станет ориентиром для совершенствования национального законодательства и позволит государствам-членам применять единые подходы для усиления гарантий защиты потребительских прав граждан, в том числе за счет установления повышенной ответственности продавцов за умышленный обман уязвимых потребителей.

Проектом рекомендации предусматривается включение в законодательство государств-членов специальных мер, направленных на защиту прав уязвимых потребителей.

В числе таких мер - обеспечение возможности уязвимым потребителям получать информацию о товарах в доступном и бесплатном формате, установление повышенных мер ответственности продавцов (исполнителей) за введение таких потребителей в заблуждение или отказ в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с уязвимостью потребителя.

Также предполагается предложить государствам-членам применять эффективные, доступные для уязвимых потребителей механизмы разрешения потребительских споров, создавать информационные ресурсы по защите прав потребителей, в том числе учитывающих интересы уязвимых потребителей, внедрять программы потребительского образования, способствовать исключению недобросовестных коммерческих практик и стимулировать развитие социально ответственного бизнеса.

Безусловным приоритетом и уникальностью документа, определяющего единые для стран ЕАЭС подходы к защите прав отдельных категорий потребителей - решение проблем инвалидов, пожилых людей, малолетних потребителей. Подготовка таких социально значимых документов – это прямое свидетельство того, что евразийская интеграция достигла такого уровня развития, когда потребитель и его права становятся центром экономического развития пяти стран.

Комиссия продолжает свою работу в данном направлении.

**Ответственный за реализацию полномочий Комиссии в сфере защиты прав потребителей
Департамент санитарных, фитосанитарных и ветеринарных мер Комиссии**

+7(495) 669-24-00, доб. 51-78

dept_sps@ecommission.org

Адрес Евразийской экономической комиссии

115114, г. Москва, ул. Летниковская, д. 2, стр. 1, стр. 2.

Телефон: +7 (495) 669-24-00, доб. 41-33

Факс: 8 (495) 669-24-15

e-mail: info@ecommission.org

Почтовый и юридический адрес Евразийской экономической комиссии

119121, г. Москва, Смоленский бульвар, д.3/5, стр. 1

Информация об уполномоченных органах в сфере защиты прав потребителей государств-членов размещена на сайте Комиссии:

http://www.eurasiancommission.org/ru/act/tehnreg/depsanmer/consumer_rights/Pages/Prava-potrebitelei.aspx