

УТВЕРЖДЕНА

Решением Евразийского
межправительственного совета
от 20 г. №

Программа совместных действий государств-членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей и обеспечения качества товаров и услуг

I. Общие положения

1. Программа совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза (далее соответственно – государства-члены, Союз) в сфере защиты прав потребителей и обеспечения качества товаров и услуг на период до 2025 года (далее – Программа) представляет собой совокупность общих подходов и комплекс мер государств-членов, направленных на развитие и реализацию основных направлений согласованной политики в сфере защиты прав потребителей в рамках Союза.

2. Программа разработана в соответствии с пунктом 4.12.1 Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 года, утвержденных Решением Высшего Евразийского экономического совета от 11 декабря 2020 г. № 12 и основывается на положениях Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года (далее – Договор о Союзе).

3. При разработке Программы учитывались:

1) законодательство государств-членов в сфере защиты прав потребителей;

2) Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, утвержденные Резолюцией Генеральной Ассамблеи от 22 декабря 2015 года № A/RES/70/186;

3) рекомендации Евразийской экономической комиссии (далее – Комиссия), принятые в соответствии с положениями Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение № 13 к Договору о Союзе);

4) опыт проведения государствами-членами согласованной политики в сфере защиты прав потребителей в Союзе, отраженный в обзорах,

подготовленных Консультативным комитетом по вопросам защиты прав потребителей государств-членов (далее – Консультативный комитет);

5) результаты научно-исследовательских работ, выполненных для официального использования Комиссией в 2020 году по темам, затрагивающим сферу защиты прав потребителей и др.

4. Настоящая Программа определяет концептуальные основы развития сотрудничества в сфере защиты прав потребителей в Союзе и не влияет на обязательства государств-членов, взятых в рамках Соглашения о гармонизации законодательства государств – членов Евразийского экономического союза в сфере финансового рынка от 6 ноября 2018 г.

II. Цели, задачи и сроки Программы

5. Целью настоящей Программы является обеспечение создания в государствах-членах условий для проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей и реализации принципа равной правовой защиты потребителей на территории Союза, заложенного статьей 60 Договора о Союзе.

6. Задачами настоящей Программы являются:

1) создание условий для обеспечения равной защиты потребительских прав граждан, посредством учета интересов потребителей при проведении государствами-членами скоординированной, согласованной или единой политики в отраслях экономики, определенных Договором и международными договорами в рамках Союза (далее – учет интересов потребителей в политиках ЕАЭС);

2) обеспечение информационного обмена между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей;

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

4) проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение граждан государств-членов в сфере защиты прав потребителей, в том числе формирование навыков рационального и устойчивого потребления;

5) создание благоприятных условий для внедрения доступных средств правовой защиты, включая предоставление консультаций и использование альтернативных механизмов разрешения трансграничных споров с участием

потребителей с привлечением бизнеса, общественных объединений и организаций потребителей государств-членов.

7. Настоящая Программа принимается на трехлетний период и подлежит реализации в 2023 – 2025 годах.

III. Органы, ответственные за реализацию Программы

8. Реализация настоящей Программы обеспечивается уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей, в том числе следующими органами:

в Республике Армения – Министерство экономики Республики Армения, Государственная комиссия по защите экономической конкуренции Республики Армения;

в Республике Беларусь – Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь;

в Республике Казахстан – Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан;

в Кыргызской Республике – Министерство экономики и финансов Кыргызской Республики, Государственное агентство антимонопольного регулирования при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики, Департамент профилактики заболеваний и государственного санитарно-эпидемиологического надзора Министерства здравоохранения и социального развития Кыргызской Республики, Центр стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики;

в Российской Федерации – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Федеральная антимонопольная служба.

В реализации мероприятий настоящей Программы могут принимать участие иные заинтересованные уполномоченные органы государств-членов, в рамках установленной компетенции.

IV. Создание организационной основы для формирования механизма учета интересов потребителей при проведении государствами-членами скоординированной, согласованной или единой политики в отраслях экономики, определенных Договором и международными договорами в рамках Союза

9. Государства-члены предпринимают меры по совершенствованию правового регулирования в сфере защиты прав потребителей в рамках Союза, в том числе посредством изучения механизмов учета интересов потребителей в политиках ЕАЭС.

10. Создание механизма учета интересов потребителей в политиках ЕАЭС включает проведение эксперимента (пилотного проекта), предусматривающего:

- 1) разработку и принятие рекомендации Комиссии, определяющей порядок проведения эксперимента;
- 2) практическую реализацию эксперимента на примере нескольких проектов актов, составляющих право Союза;
- 3) оценку результативности практической реализации эксперимента.

11. Государства-члены определяют целесообразность проведения социологических исследований в целях оценки уровня защищенности потребителей в государствах-членах.

12. Для обеспечения проведения социологических исследований, уполномоченные органы совместно с Комиссией разрабатывают и согласовывают проекты актов Комиссии по методическому сопровождению проведения социологических исследований в целях оценки уровня защищенности потребителей, а также эффективности мер, принимаемых в государствах-членах.

V. Меры по выработке общих подходов государств-членов в сфере защиты прав потребителей

13. Государства-члены совместно с Комиссией разрабатывают рекомендации Комиссии, направленные на сближение национальных подходов в сфере защиты прав потребителей, в том числе:

- 1) модельный закон (кодекс) о защите прав потребителей;
- 2) общие принципы и подходы защиты прав потребителей в трансграничной электронной торговле;

3) рекомендации по проведению взаимных (совместных) обзоров государственной политики и законодательства в сфере защиты прав потребителей в государствах-членах.

VI. Создание сети (системы) информационного обмена между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей

14. Государства-члены предпринимают меры по поддержке и развитию сотрудничества уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей в рамках Союза.

15. Уполномоченные органы государств-членов осуществляют взаимодействие в целях обеспечения эффективного контроля за соблюдением прав потребителей, создания и внедрения эффективных механизмов противодействия трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практике, затрагивающей интересы потребителей, на основе расширения сотрудничества в области защиты интересов потребителей.

16. Комиссия совместно с уполномоченными органами разрабатывает и согласовывает документы, регламентирующие информационное взаимодействие в рамках сети (системы) информационного обмена и содействия в разрешении трансграничных споров с участием потребителей (далее – документы в сфере информационного обмена), в том числе:

1) рекомендации Комиссии о создании и функционировании сети (системы) информационного обмена между уполномоченными органами в сфере защиты прав потребителей;

2) общие подходы государств-членов к разрешению трансграничных споров с участием потребителей, в том числе в электронной торговле;

3) состав информации, которой обмениваются уполномоченные органы.

17. При разработке документов в сфере информационного обмена учитываются требования законодательства государств-членов по защите информации, отнесенной законодательством государств-членов к сведениям ограниченного распространения (доступа).

VII. Проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение граждан государств-членов в сфере защиты прав потребителей, в том числе формирование навыков рационального и устойчивого потребления

18. Государствами-членами совместно с Комиссией ежегодно определяется тематика, в соответствии с которой уполномоченными органами государств-членов проводятся совместные мероприятия, направленные на информирование и просвещение граждан государств-членов.

19. Комиссия совместно с уполномоченными органами государств-членов обеспечивает привлечение средств массовой информации к пропаганде и систематическому освещению совместных мероприятий, проводимых в государствах-членах.

VIII. Формирование системы урегулирования трансграничных споров с участием потребителей

20. Государствами-членами совместно с Комиссией проводится оценка целесообразности и необходимости корректировки актов, составляющих право Союза, в целях установления механизмов урегулирования споров с участием потребителей, в том числе:

- проведение совместного аналитического исследования по проблемам, разрешения трансграничных споров в области защиты прав потребителей;
- подготовка по результатам исследования доклада с предложениями по установлению механизмов урегулирования споров с участием потребителей.

IX. Мониторинг реализации Программы

21. Комиссия совместно с государствами-членами проводят мониторинг реализации Программы.

22. Для проведения мониторинга, уполномоченные органы государств-членов, участвующих в реализации Программы, ежегодно (в срок до 30 марта) представляют в Комиссию информацию о результатах реализации мероприятий Программы в соответствии со сроками, предусмотренными Планом мероприятий по реализации Программы, по состоянию на 31 декабря предыдущего года.

23. Комиссия использует представленную информацию для составления отчета о результатах мониторинга реализации Программы, обеспечивает его обсуждение на заседании Консультативного комитета и Совета (Коллегии) Комиссии.

24. По итогам рассмотрения результатов мониторинга государства-члены принимают решение о необходимости корректировки мероприятий Программы, при необходимости.

Х. Ресурсное обеспечение Программы

25. Источник финансирования мероприятий Программы: бюджеты государств-членов (средства на обеспечение деятельности уполномоченных органов государственной власти), бюджет Союза (средства бюджетной сметы Комиссии).

26. Финансовое обеспечение реализации настоящей Программы осуществляется Комиссией в соответствии с ее полномочиями за счет средств бюджета Союза, уполномоченными органами за счет средств бюджетов государств-членов в соответствии с законодательством этих государств.

УТВЕРЖДЕН

Решением Евразийского
межправительственного совета
от 20 г. №

**План мероприятий по реализации Программы совместных действий государств – членов Евразийского
экономического союза в сфере защиты прав потребителей и обеспечения качества товаров и услуг**

Наименование мероприятия	Срок реализации	Ожидаемый результат	Ответственный исполнитель	Соисполнители
I. Создание организационной основы для формирования механизма учета интересов потребителей при проведении государствами-членами скоординированной, согласованной или единой политики в отраслях экономики, определенных Договором и международными договорами в рамках Союза (далее –учет интересов потребителей в политиках ЕАЭС)				
1. Разработка и принятие документов (рекомендаций Комиссии) для проведения эксперимента по формированию механизма учета интересов потребителей в политиках ЕАЭС.	2023 г.	акты Евразийской экономической комиссии (далее - Комиссия)	Комиссия	государства - члены Союза (далее - государства-члены)
2. Проведение эксперимента по формированию механизма учета интересов потребителей в политиках ЕАЭС: проведение совместной оценки учета интересов потребителей	2024 г.	протокол проведения эксперимента с выводами и рекомендациями, доклад на заседании Коллегии Комиссии	Комиссия	государства - члены

<p>в отдельных сферах экономики;</p> <p>представление результатов оценки на заседании органов Союза с оценкой результативности эксперимента.</p>	<p>2025 г.</p>			
<p>3. Разработка и принятие документов для методического обеспечения проведения социологических исследований в целях оценки уровня защищенности потребителей, а также эффективности мер, принимаемых в государствах-членах для защиты прав потребителей (далее – исследование):</p> <p>рекомендуемые методы, объект и предмет исследования, и сроки его проведения;</p> <p>базовые требования к социологическим опросам;</p>	<p>2023 г.</p> <p>2023 г.</p>	<p>акты Комиссии</p>	<p>Комиссия</p>	<p>государства - члены</p>

<p>основные показатели исследования;</p> <p>порядок обмена информацией между уполномоченными органами государств-членов и Комиссией о результатах проведенных исследований.</p>	<p>2023 г.</p> <p>2023 г.</p>			
<p>4. Проведение исследований в государствах-членах.</p>	<p>2023 - 2025 гг.</p>	<p>Письма уполномоченных органов о готовности проведения социологических исследований/протокол заседания профильного Консультативного комитета Комиссии</p>	<p>государства - члены</p>	<p>Комиссия</p>
<p>5. Анализ результатов проведения исследований в государствах-членах.</p>	<p>по результатам проведения исследований в государствах-членах</p>	<p>сводный отчет с рекомендациями</p>	<p>Комиссия</p>	<p>государства - члены</p>

II. Меры по выработке общих подходов государств-членов в сфере защиты прав потребителей				
		акт Комиссии	Комиссия	государства - члены
<p>6. Разработка и принятие рекомендаций, направленных на сближение национальных подходов в сфере защиты прав потребителей:</p> <p>модельный закон (кодекс) о защите прав потребителей;</p> <p>общие принципы и подходы защиты прав потребителей в трансграничной электронной торговле;</p> <p>общие подходы к проведению взаимных (совместных) обзоров государственной политики и законодательства в сфере защиты прав потребителей в государствах-членах.</p>	2025 г.			
	2023 г.			
	2024 г.			

<p>7. Оценка результативности применения рекомендаций Комиссии:</p> <p>определение перечня рекомендаций Комиссии, подлежащих оценке результативности применения государствами-членами;</p> <p>проведение анализа результативности применения государствами-членами рекомендаций Комиссии.</p>	<p>2023 г.</p> <p>2024-2025 г.</p>	<p>сводный отчет (анализ)</p>	<p>Комиссия</p>	<p>государства-члены</p>
<p>III. Создание сети (системы) информационного обмена между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей</p>				
<p>8. Разработка и принятие документов, направленных на организацию системы информационного обмена между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей:</p> <p>рекомендации по созданию и функционированию сети (системы) информационного обмена между</p>	<p>2023 г.</p>	<p>акт Комиссии</p>	<p>Комиссия</p>	<p>государства - члены</p>

<p>уполномоченными органами в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>перечень информации, предоставляемой в процессе взаимодействия уполномоченных органов государств-членов и Комиссии;</p> <p>общие подходы государств-членов к разрешению трансграничных споров с участием потребителей, в том числе в электронной торговле.</p>	<p>2023 г.</p> <p>2023г.</p>			
<p>9. Организация обмена информацией между уполномоченными органами в сфере защиты прав потребителей в рамках системы информационного обмена.</p>	<p>2024-2025 гг.</p>	<p>обмен информацией</p>	<p>государства-члены</p>	<p>Комиссия</p>

IV. Проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение граждан государств-членов в сфере защиты прав потребителей, в том числе формирование навыков рационального и устойчивого потребления				
<p>10. Определение тематики совместных мероприятий, направленных на информирование и просвещение граждан государств-членов по вопросам защиты прав потребителей (тема года):</p> <p>согласование с уполномоченными органами темы года, подготовка рекомендации Комиссии;</p> <p>широкое освещение темы года в СМИ государств-членов, в том числе с использованием официальных ресурсов уполномоченных органов и Комиссии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>в 1 квартале 2023 г., далее – ежегодно</p> <p>2023-2025 гг.</p>	<p>акт Комиссии, протокол заседания профильного Консультативного комитета Комиссии, информация в СМИ</p>	<p>Комиссия</p>	<p>государства-члены</p>
<p>11. Организация и проведение тематических секций (круглых</p>	<p>2023-2025гг., в соответствии с графиками</p>	<p>Программы мероприятий, итоговые документы</p>	<p>Комиссия</p>	<p>государства-члены</p>

<p>столов) по вопросам защиты прав потребителей в рамках мероприятий:</p> <p>Евразийского экономического форума (ЕЭФ); Международного форума «Антиконтрафакт»; Всемирного дня защиты прав потребителей.</p>	<p>проведения мероприятий</p>			
<p>12. Организация и проведение цикла передач, посвященных вопросам защиты прав потребителей с привлечением СМИ, в том числе МТРК «Мир» (информационно-аналитическая программа «Евразийский мост»), информационное агентство и радио «Sputnik», другие.</p>	<p>2023-2025гг.</p>	<p>Информация в СМИ</p>	<p>Комиссия</p>	<p>государства-члены</p>

**V. Формирование системы урегулирования
трансграничных споров с участием потребителей**

<p>13. Подготовка обоснования для формирования системы урегулирования трансграничных споров с участием потребителей:</p> <p>организация и проведение совместного аналитического исследования по проблемам, разрешения трансграничных споров в области защиты прав потребителей;</p> <p>доклад о результатах исследования с предложениями по установлению механизмов урегулирования споров с участием потребителей.</p>	<p>2023-2024 гг.</p> <p>2024 г.</p>	<p>доклад на заседании Коллегии Комиссии, протокол заседания профильного Консультативного комитета Комиссии</p>	<p>Комиссия</p>	<p>государства-члены</p>
--	-------------------------------------	---	-----------------	--------------------------