

### Российская Федерация

#### Республика Карелия

# ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 10 декабря 2015 года № 773р-П

г. Петрозаводск

1. Утвердить прилагаемую Программу по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы (далее – Программа).

2. Определить Министерство экономического развития Республики Карелия координатором Программы.

Глава

Республики Карелия А.П. Худилайнен

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждена распоряжением Правительства Республики Карелия  от 10 декабря 2015 года № 773р-П |

ПРОГРАММА

по защите прав потребителей на территории

Республики Карелия на 2016-2018 годы

I. Общие положения

1. Программа по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы (далее – Программа) определяет цели и приоритеты в создании условий по защите законных прав потребителей, а также План мероприятий по защите прав потребителей на территории Республики Карелия в 2016-2018 годах.

2. Программа разработана в рамках полномочий высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей, предусмотренных статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

II. Основные цели и задачи Программы

Целью Программы является создание условий для эффективной и доступной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

Основными задачами Программы являются:

первая задача – обеспечение эффективного взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций.

Последовательная и эффективная политика в сфере защиты прав потребителей является важным фактором развития рынка, который оказывает влияние на повседневную жизнь граждан, способствует повышению их благосостояния и создает благоприятные условия ведения бизнеса для добросовестных производителей материальных благ и услуг.

Для совершенствования механизмов защиты прав потребителей в Республике Карелия необходимо придерживаться системного организационного подхода к решению существующих проблем по обеспечению потребительских прав жителей республики на основе согласованных действий органов исполнительной власти Республики Карелия, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Республике Карелия, общественных организаций. Обеспечение взаимодействия всех составляющих региональной системы защиты прав потребителей осуществляется с 2008 года в рамках деятельности Совета по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия (далее – Совет), являющегося постоянно действующим консультативным органом.

В ходе работы Совета вырабатываются общие подходы к осуществлению практической деятельности по обеспечению и защите прав потребителей, в первую очередь, в наиболее проблемных секторах потребительского рынка, где уровень защиты соответствующих прав потребителей еще не соответствует реальным запросам граждан, таких как: жилищно-коммунальное хозяйство, рынок финансовых услуг, платных медицинских услуг, туристическое обслуживание, розничная торговля.

Анализ ситуации на потребительском рынке в республике показывает, что количество нарушений в сфере защиты прав потребителей все еще остается на высоком уровне.

Основными причинами, порождающими нарушения прав потребителей, являются низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

Динамика обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в Управление федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Карелия, свидетельствует о сокращении обращений по вопросам защиты прав потребителей. Так, в 2014 году общее число обращений составило 830 и сократилось по сравнению с 2013 годом в 1,6 раза, в основном за счет снижения числа обращений на оказание жилищно-коммунальных услуг (в 5,4 раза).

Тенденции, сложившиеся в структуре обращений за ряд последних лет, сохранились в 2014 году: наибольшее количество обращений приходится на сферу услуг – 462 (55,7%) и торговлю – 368 (44,3%). При этом в анализируемом периоде наблюдался значительный рост обращений в сравнении с 2013 годом на оказание медицинских услуг (в 2 раза), услуг общественного питания (в 1,8 раза), финансовых услуг (в 1,6 раза) и туристских услуг (в 1,5 раза).

По результатам рассмотрения обращений граждан возбуждено 209 дел об административных правонарушениях, выдано 107 предписаний об устранении выявленных нарушений, направлено в суд 64 заключения по делам в защиту прав потребителей, 15 исков в защиту прав потребителей, в том числе 5 – в защиту интересов неопределенного круга потребителей.

Важным элементом национальной системы защиты прав потребителей являются органы местного самоуправления. В соответствии с Законом органы местного самоуправления наделены полномочиями по рассмотрению жалоб потребителей, консультированию потребителей по вопросам защиты их прав, обращению в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). Используя свои полномочия, органы местного самоуправления обеспечивают оперативную защиту интересов потребителей, а также являются источником информации для контролирующих органов в области качества и безопасности товаров (работ, услуг) и населения о проблемах, возникающих при осуществлении защиты прав потребителей.

В республике защита прав потребителей органами местного самоуправления пока остается на недостаточном уровне, поскольку в администрациях муниципальных образований функции по защите прав потребителей распределены между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами. Организована работа по защите прав потребителей в Петрозаводском городском округе. В 2014 году оказана консультационная и практическая помощь порядка 2 тысячам граждан, в том числе оформлено 209 исковых заявлений в суд. В пользу потребителей взыскано более 1 млн. рублей.

Важную роль в защите прав потребителей должны играть общественные организации при оказании гражданам юридической, экспертной, консультационной услуги по защите их прав и законных интересов. Однако в республике не в полной мере реализованы полномочия и потенциал общественных организаций;

вторая задача – повышение уровня информированности и правовой осведомленности населения Республики Карелия по вопросам их законных прав в сфере защиты прав потребителей и механизмов их реализации, а также правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке в Республике Карелия.

Важнейшим направлением деятельности всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей и наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является применение мер превентивного характера, направленных, в первую очередь, на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав. При этом доступность информации для потребителей должна быть обеспечена независимо от места их нахождения и социально-экономического положения. Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, работающими на потребительском рынке.

Право потребителей на просвещение в области защиты их прав в соответствии со статьей 3 Закона обеспечивается, в том числе посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. Целью создания такой системы является формирование у населения навыков грамотного поведения на потребительском рынке, возможности самому отстаивать свои законные права.

Этой же цели служит созданная в Управлении Роспотребнадзора по Республике Карелия общественная приемная, подразделения которой имеются во всех районах республики.

Защита нарушенных прав наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеют защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающих интересы большого числа граждан, пресечение распространения контрафактных и некачественных товаров, включая сферу обращения фармацевтической, алкогольной и спиртосодержащей продукции, выявление и устранение проблем в организации оказания жилищно-коммунальных услуг, туристских и финансовых услуг, транспортного обслуживания населения.

Министерством внутренних дел по Республике Карелия за 2014 год выявлено 1307 правонарушений, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии), 51 правонарушение, связанное с нарушением товарного знака. За нарушения в области оборота аудиовизуальных произведений составлено 29 административных протоколов, за нарушение авторских прав возбуждено 106 дел об административных правонарушениях. В сфере оборота алкогольной продукции выявлено 1798 административных правонарушений, из них 260 по фактам реализации алкогольной продукции несовершеннолетним. Из незаконного оборота изъято 5 тысяч декалитров этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

III. Система программных мероприятий

Программа основывается на реализации мероприятий по следующим основным направлениям:

1. Подготовка предложений по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей и обращения товаров (работ, услуг).

2. Реализация комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информированности потребителей и повышение правовой грамотности населения Республики Карелия по вопросам защиты прав потребителей.

3. Взаимодействие органов исполнительной власти Республики Карелия, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Республике Карелия по вопросам профилактики и пресечения правонарушений на потребительском рынке в республике.

IV. Ожидаемые результаты реализации Программы

Ожидаемыми результатами реализации Программы в соответствии с намеченной целью являются:

1. Повышение социальной защищенности населения Республики Карелия за счет повышения эффективности региональной системы защиты прав потребителей, в том числе за счет информированности населения в области законодательства, регулирующего вопросы защиты прав потребителей, применения новых информационно-коммуникационных технологий и прогрессивных методов работы с потребителями. Программа позволит создать равные и реальные условия для реализации потребителями своих прав и законных интересов на территории Республики Карелия.

2. Обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей.

3. Повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав.

4. Уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров и услуг посредством реализации комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей.

V. Сроки реализации, ресурсное обеспечение

и контроль за исполнением Программы

Срок реализации Программы – 2016-2018 годы.

Реализация программных мероприятий предусматривает исполнение Плана мероприятий по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы и достижение поставленной Программой цели.

В 2018 году будут подведены итоги исполнения указанного Плана.

Контроль за реализацией Программы осуществляет Министерство экономического развития Республики Карелия, которое представляет ежегодный отчет Главе Республики Карелия о результатах реализации Программы и соответствующие предложения.

VI. План мероприятий по защите прав потребителей

на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Содержание мероприятия | | Ответственные исполнители |
| 1 | 2 | | 3 |
| I. Предложения по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей и обращения товаров (работ, услуг) | | | |
| 1. | Подготовка предложений в законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей | Министерство экономического развития  Республики Карелия (далее – Минэкономразвития РК), | |
| 1 | 2 | 3 | |
|  |  | Министерство образования Республики Карелия (далее – Минобразования РК),  Министерство здравоохранения и социального  развития Республики Карелия  (далее – Минздравсоцразвития РК),  Министерство строительства, жилищно- коммунального хозяйства и энергетики Республики Карелия (далее – Минстрой РК),  Министерство культуры Республики Карелия (далее – Минкультуры РК),  Министерство сельского, рыбного и охотничьего хозяйства Республики Карелия (далее – Минсельхоз РК),  Управление ветеринарии Республики Карелия (далее – Управление ветеринарии РК), Государственный комитет Республики Карелия по ценам и тарифам (далее – Госкомитет РК по ценам и тарифам),  Государственная жилищная инспекция Республики Карелия (далее – Госжилинспекция РК),  Министерство внутренних дел по Республике Карелия (далее – МВД по РК) (по согласованию),  Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Карелия  (далее – УФАС по РК) (по согласованию), Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Карелия (далее – Управление Роспотребнадзора по РК) (по согласованию), Северо-западное межрегиональное территориальное управление (далее – СЗМТУ Росстандарта) (по согласованию),  органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов (далее – органы местного самоуправления) (по согласованию) | |
| 2. | Подготовка предложений по внесению изменений в феде-ральное законодательство, регулирующее производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодер-жащей продукции | Минобразования РК,  Минздравсоцразвития РК,  Министерство по делам молодежи, физической культуре и спорту Республики Карелия,  МВД по РК (по согласованию),  Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  органы местного самоуправления (по согласованию) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| 3. | Подготовка предложений по внесению изменений в законо-дательство Республики Карелия в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции | органы местного самоуправления  (по согласованию) |
| 4. | Подготовка ежегодного доклада в сфере защиты прав потребителей в Республике Карелия | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  Совет |
| II. Реализация комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информированности  потребителей и повышение правовой грамотности населения  Республики Карелия по вопросам защиты прав потребителей | | |
| 5. | Методическое обеспечение деятельности консультационного центра и консультационных пунктов по вопросам защиты прав потребителей | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию) |
| 6. | Организация взаимодействия с общественными организациями, в том числе посредством заклю-чения соглашений о сотрудни-честве, обмена информацией, проведения совместных мероприятий | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию) |
| 7. | Организация и проведение обучающих семинаров по законо-дательству о защите прав потре-бителей для представителей юридических лиц, индиви-дуальных предпринимателей и населения | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  органы местного самоуправления (по согласованию) |
| 8. | Организация и проведение просветительских мероприятий среди обучающихся образова-тельных организаций в Республике Карелия об основах потребительских знаний | Минобразования РК,  Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| 9. | Организация и проведение просветительских мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности среди обучающихся образовательных организаций и пенсионеров | Отделение - Национальный банк по Республике Карелия Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию) |
| 10. | Организация и проведение семинаров, совещаний с представителями хозяйствую-щих субъектов, осуществляю-щих торговую деятельность на территории Республики Карелия | органы местного самоуправления (по согласо-ванию),  Минэкономразвития РК,  Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» (по согласованию),  МВД по РК (по согласованию),  УФАС по РК (по согласованию) |
| 11. | Организация и проведение семинаров с производителями пищевой продукции по соблюдению требований Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию) |
| 12. | Организация и проведение мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта) | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  Минобразования РК,  Минкультуры РК,  органы местного самоуправления (по согласованию) |
| 13. | Информирование граждан по актуальным вопросам защиты прав потребителей на своих официальных сайтах в информа-ционно-телекоммуникационной сети «Интернет», проведение просветительских мероприятий с потребителями путем личного приема граждан, «горячие» телефонные линии, организацию информационных стендов | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  Минэкономразвития РК,  Минобразования РК,  Минздравсоцразвития РК,  Минстрой РК,  Минкультуры РК,  Минсельхоз РК,  Госкомитет РК по ценам и тарифам,  Госжилинспекция РК,  МВД по РК (по согласованию),  СЗМТУ Росстандарта (по согласованию),  Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  | Карелия (далее – ТО Росздравнадзора по РК) (по согласованию),  органы местного самоуправления (по согласова-нию) |
| 14. | Разработка и издание для потребителей информационно-справочных материалов (брошюр, памяток) по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, в том числе направленных на повышение финансовой грамотности | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» (по согласованию),  Отделение - Национальный банк по Республике Карелия Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию) |
| 15. | Ежегодная организация и проведение анкетирования населения по доступности медицинской помощи жителям республики с последующим доведением результатов социологического исследования на заседании Совета | ТО Росздравнадзора по РК (по согласованию) |
| 16. | Информирование населения о результатах контроля за раскрытием информации, предусмотренной действующим законодательством, субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, в том числе субъектами естественных монополий | УФАС по РК (по согласованию),  Госкомитет РК по ценам и тарифам |
| 17. | Анализ эффективности осущест-вления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий Республики Карелия в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции | Государственный контрольный комитет Республики Карелия |
| 18. | Информирование граждан по вопросам защиты прав потреби-телей в сфере транспорта (размещение информации на странице Государственного комитета Республики Карелия по транспорту на официальном | Государственный комитет Республики Карелия по транспорту |
| 1 | 2 | 3 |
|  | интернет-портале Республики Карелия, проведение просвети-тельских мероприятий с потре-бителями путем личного приема граждан) |  |
| III. Профилактика и пресечение правонарушений на потребительском рынке  Республики Карелия | | |
| 19. | Проведение мероприятий по контролю (надзору) за соблюде-нием требований действующего законодательства (приоритетно в сфере финансовых, туристских, медицинских, платных образо-вательных услуг, розничной торговли, жилищно-коммуналь-ных услуг), в том числе за исполнением требований технических регламентов Таможенного союза | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  СЗМТУ Росстандарта (по согласованию),  ТО Росздравнадзора по РК (по согласованию),  Минздравсоцразвития РК,  Минобразования РК,  Госжилинспекция РК,  Минстрой РК,  Управление ветеринарии РК |
| 20. | Проведение лабораторных исследований продовольственных и непродовольственных товаров на соответствие обязательным требованиям, в том числе технических регламентов Таможенного союза | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» (по согласованию) |
| 21. | Реализация мер по предотвра-щению ввоза в Республику Карелия некачественных товаров, опасных для жизни и здоровья, вводящих потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств товара | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Республике Карелия, Архангельской области и Ненецкому автономному округу  (по согласованию) |
| 22. | Обеспечение судебной защиты нарушенных прав потребителей и законных интересов неопре-деленного круга потребителей | Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию),  органы местного самоуправления (по согласованию) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| 23. | Организация и проведение совместных проверок с общественными организациями в случаях обращения граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, взаимодействие с общественными жилищными инспекторами | Госжилинспекция РК |
| 24. | Проведение мероприятий по пресечению правонарушений, отнесенных законодательством к компетенции органов внутренних дел, связанных с оборотом алкогольной, контрафактной и поддельной продукции, осущест-влением предпринимательской деятельности без государствен-ной регистрации или без специального разрешения (лицензии) | МВД по РК (по согласованию) |
| 25. | Организация и проведение ветеринарно-санитарной экспертизы животноводческой продукции, произведенной на территории Республики Карелия, и продукции растительного происхождения непромыш-ленного изготовления, реали-зуемой на розничных рынках | Управление ветеринарии РК |
| 26. | Проведение комплекса меро-приятий по предотвращению ввоза и реализации на территории Республики Карелия некачест-венных лекарственных средств, опасных для жизни и здоровья населения | ТО Росздравнадзора по РК (по согласованию), Минздравсоцразвития РК |
| 27. | Выявление и пресечение фактов ненадлежащей рекламы и ведения недобросовестной конкуренции в сферах, затрагивающих права и интересы потребителей | УФАС по РК (по согласованию) |
| 1 | 2 | 3 |
| 28. | Выявление и пресечение фактов нарушений антимонопольного законодательства доминирую-щими хозяйствующими субъек-тами, результатом которых явилось или может явиться ущемление интересов неопре-деленного круга потребителей | УФАС по РК (по согласованию) |
| 29. | Ежеквартальная проверка отчетности застройщиков об осуществлении деятельности, связанной с привлечением средств участников долевого строительства, для строитель-ства (создания) многоквартир-ных домов и (или) иных объектов недвижимости | Минстрой РК |
| 30. | Заключение соглашения о сотрудничестве и взаимодейст-вии с органами исполнительной власти Республики Карелия,  территориальными органами федеральных органов исполни-тельной власти в Республике Карелия, органами местного  самоуправления и обществен-ными организациями в сфере жилищно-коммунального хозяйства | Госжилинспекция РК |
| 31. | Проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями | Минздравсоцразвития РК |
| 32. | Проведение мониторинга качества предоставляемых в Республике Карелия туристских услуг | Минкультуры РК |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_