Российская Федерация

Республика Карелия

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

от 2 марта 2023 года № 185р-П

г. Петрозаводск

В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей» и подпунктом «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации от 18 апреля 2017 года № Пр-1004ГС утвердить прилагаемую Программу по защите прав потребителей в Республике Карелия на 2023 – 2026 годы.

Глава
Республики Карелия А.О. Парфенчиков

Администрация Главы Республики Карелия
Отдел правовых актов

Утверждена
распоряжением
Правительства Республики Карелия
от 2 марта 2023 года № 185р-П

Программа
по защите прав потребителей в Республике Карелия на 2023 – 2026 годы

Паспорт
Программы по защите прав потребителей
в Республике Карелия на 2023 – 2026 годы

Ответственный исполнитель программы	Министерство экономического развития и промышленности Республики Карелия (далее – Минэкономразвития РК)
Участники программы	Минэкономразвития РК, Министерство сельского и рыбного хозяйства Республики Карелия (далее – Минсельхоз РК), Министерство здравоохранения Республики Карелия (далее – Минздрав РК), Министерство культуры Республики Карелия (далее – Минкультуры РК), Министерство образования и спорта Республики Карелия (далее – Минобразования РК), Государственный комитет Республики Карелия по ценам и тарифам (далее – Госкомитет РК по ценам и тарифам), Государственный комитет Республики Карелия по строительному, жилищному и дорожному надзору (далее – Госкомитет РК по строительному, жилищному и дорожному надзору), Министерство строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Карелия (далее – Минстрой РК), Министерство внутренних дел по Республике Карелия (далее – МВД по РК) (по согласованию), Карельская таможня (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), Инспекция по Республике Карелия и Мурманской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее – Инспекция по РК и МО Росстандарта) (по согласованию), Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Карелия (далее – ТО Росздравнадзора по РК) (по согласованию), органы местного самоуправления муниципальных районов, городских и муниципальных округов в Республике Карелия (далее – органы местного самоуправления) (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» (далее – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК») (по согласованию), Отделение – Национальный банк по Республике Карелия Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию), Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Карелия (далее – Управление Роскомнадзора по РК) (по согласованию), Североморское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (далее – Управление Россельхознадзора) (по согласованию)
Цель программы	развитие в Республике Карелия системы обеспечения прав потребителей, направленной на минимизацию риска нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями
Задачи программы	дальнейшее формирование и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей; повышение уровня правовой грамотности населения, формирование навыков рационального потребительского поведения; повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий; повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на

	потребительском рынке; оказание содействия органам местного самоуправления и общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей; создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг; создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг; обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей
Целевые показатели реализации программы	количество муниципальных образований в Республике Карелия, в которых органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей; количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности; количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности; количество граждан и хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 1 тыс. чел.; количество обращений потребителей, связанных с нарушением их прав
Сроки реализации программы	2023 – 2026 годы
Ресурсное обеспечение программы	реализация мероприятий осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников Программы по защите прав потребителей в Республике Карелия на 2023 – 2026 годы (далее – Программа)
Ожидаемые результаты реализации программы	обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления, общественных организаций и обеспечение

	комплексного подхода к защите прав потребителей; повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации; повышение правовой грамотности потребителей за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование; повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей

I. Характеристика текущего состояния сферы обеспечения прав потребителей

В настоящее время вопросам защиты прав потребителей уделяется повышенное внимание как на уровне Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, так и на уровне Правительства Республики Карелия.

В Республике Карелия реализация мероприятий, направленных на создание условий для эффективной и доступной защиты прав потребителей, осуществляется территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Республике Карелия, исполнительными органами Республики Карелия, органами местного самоуправления и общественными организациями в рамках деятельности Комиссии по защите прав потребителей при Главе Республики Карелия.

Как показывает сложившаяся практика, одной из основных причин, порождающей нарушения прав потребителей, является недостаточная правовая грамотность населения Республики Карелия и хозяйствующих субъектов. В связи с этим важнейшим направлением деятельности в рамках функционирования региональной 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. Для достижения положительного эффекта такая работа проводится не только с потребителями, но и с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность на потребительском рынке Республики Карелия.

По информации Управления Роспотребнадзора по РК, в целях применения мер превентивного характера, направленных на предупреждение

и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет повышения правовой грамотности населения и информированности потребителей по вопросам защиты их прав, в 2021 году им размещены в средствах массовой информации 127 публикаций по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 116 – в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», проведено 43 профилактических мероприятия, 15 горячих линий. В последние годы Управлением Роспотребнадзора по РК также проводятся тематические телефонные горячие линии по определенной тематике. В ходе вышеуказанных мероприятий потребителям дано 807 консультаций.

В г. Петрозаводске на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» работает консультационный центр по вопросам защиты прав потребителей. Его структурные подразделения – консультационные пункты – созданы в г. Сегеже, Кеми, Костомукше. В консультационном центре и консультационных пунктах осуществляется консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей, оказывается помощь в составлении претензий, а также готовятся иски в суд.

Законодательство Российской Федерации позволяет защищать права потребителей как в досудебном (претензионном), так и в судебном порядке.

В 2021 году, по информации Управления Роспотребнадзора по РК, им было направлено в суд 100 заключений по делам о защите прав потребителей (в 2020 году – 106), из них по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли – 46%, сфере услуг – 54%. Значительную долю занимают заключения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг – 12%, бытового обслуживания населения – 10%, туристских и транспортных услуг – 6%.

Управлением Роспотребнадзора по РК в 2021 году подано 9 исковых заявлений в суд о защите прав конкретных потребителей, из них 3 иска – в сфере розничной торговли, 6 – в сфере услуг.

В Управлении Роспотребнадзора по РК продолжает работать общественная приемная по вопросам защиты прав потребителей, в которую обращаются жители республики.

Обучающиеся в общеобразовательных организациях знакомятся с основами потребительских знаний и потребительской культурой в рамках учебных предметов «Обществознание», «Экономика» и «Основы безопасности жизнедеятельности». В профессиональных образовательных организациях проводятся тематические потребительские уроки-практикумы, беседы, тренинги, факультативные занятия, лекции по актуальным аспектам защиты прав потребителей.

Одним из сдерживающих факторов развития региональной системы защиты прав потребителей является низкий уровень вовлеченности органов местного самоуправления в реализацию мероприятий, предусмотренных Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей».

Исполнение Программы, направленной на продолжение работы в сфере защиты прав потребителей на территории Республики Карелия, позволит обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей Республики Карелия, в том числе за счет ее активизации на муниципальном уровне, и будет способствовать повышению социальной защищенности населения Республики Карелия.

II. Методика оценки эффективности Программы

Оценка эффективности реализации Программы осуществляется ответственным исполнителем Программы ежегодно по итогам выполнения целевых показателей реализации Программы (далее – целевой показатель), которые приведены в приложении 1 к Программе. Выполнение целевых показателей оценивается следующим образом:

1) на первом этапе оценивается степень выполнения запланированного значения целевого показателя (Иi), которая рассчитывается по следующей формуле:

$$Иi = Фi \times 100\% / Пi,$$

где:

Фi – фактическое значение i-го целевого показателя;

Пi – запланированное значение i-го целевого показателя;

2) на втором этапе определяется показатель эффективности реализации Программы (П), который рассчитывается по следующей формуле:

$$П = \frac{\sum_{i=1}^{n} Иi}{n},$$

где:

n – количество целевых показателей.

На основе проведенной оценки выполнения целевых показателей могут быть сделаны следующие выводы:

реализация Программы признается эффективной, в случае если показатель эффективности реализации Программы составляет более 85%;

реализация Программы признается недостаточно эффективной, в случае если показатель эффективности реализации Программы составляет от 85 до 65%;

реализация Программы признается низкой, в случае если показатель эффективности реализации Программы составляет менее 65%.

III. Перечень мероприятий Программы

Перечень мероприятий Программы приведен в приложении 2 к Программе.

IV. Управление реализацией Программы

Управление реализацией Программы осуществляется ответственным исполнителем Программы.

Ответственный исполнитель Программы:

готовит и вносит в установленном порядке на рассмотрение в Правительство Республики Карелия предложения о внесении изменений в Программу;

готовит отчет о ходе реализации Программы и совместно с соисполнителями ежегодно до 1 мая года, следующего за отчетным, размещает его в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Участники Программы направляют ответственному исполнителю ежегодно до 31 марта года, следующего за отчетным, информацию для включения в отчет о ходе реализации Программы.

Приложение 1
к Программе

ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование целевого показателя реализации Программы	Единица измерения	2023 год	2024 год	2025 год	2026 год
1.	Количество муниципальных образований в Республике Карелия, в которых органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей	ед.	7	7	7	7
2.	Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности	ед.	80	85	90	95
3.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуника-ционной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности	ед.	478	480	492	504
4.	Количество граждан и хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 1 тыс. чел.	ед.	133	134	135	136
5.	Количество обращений потребителей, связанных с нарушением их прав	ед.	2900	2875	2850	2825

Приложение 2
к Программе

ПЕРЕЧЕНЬ МЕРОПРИЯТИЙ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Мероприятие	Ответственные исполнители
1	2	3
I. Укрепление системы обеспечения прав потребителей		
1.	Проведение заседаний Комиссии по защите прав потребителей при Главе Республики Карелия	Минэкономразвития РК
2.	Подготовка ежегодного доклада о защите прав потребителей в Республике Карелия	Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию)
3.	Методическое обеспечение деятельности консультационного центра и консультационных пунктов по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию)
4.	Обеспечение судебной защиты нарушенных прав потребителей и законных интересов неопределенного круга потребителей	Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию)
II. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей		
5.	Информирование граждан по актуальным вопросам защиты прав потребителей на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуни-кационной сети «Интернет», проведение просветительских мероприятий с потребителями путем личного приема граждан, горячих телефонных линий, организация информационных стендов	Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» (по согласованию), Минэкономразвития РК, Минобразования РК, Минстрой РК, Минкультуры РК, Минсельхоз РК, Госкомитет РК по ценам и тарифам,

1	2	3
		Госкомитет РК по строительному, жилищному и дорожному надзору, Инспекция по РК и МО Росстандарта (по согласованию), ТО Росздравнадзора по РК (по согласованию), Управление Роскомнадзора по РК (по согласованию), Отделение – Национальный банк по Республике Карелия Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию)
6.	Разработка, тиражирование и распространение информационно-справочных и методических материалов, брошюр, плакатов, учебных пособий 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 РК» (по согласованию), Отделение – Национальный банк по Республике Карелия Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)
7.	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), Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» (по согласованию)
8.	Организация и проведение просветительских мероприятий среди обучающихся образовательных организаций об основах потребительских знаний	Минобразования РК, Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» (по согласованию),

1	2	3
		органы местного самоуправления (по согласованию)
9.	Организация и проведение семинаров для представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и населения по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» (по согласованию), УФАС по РК (по согласованию), Госкомитет РК по строительному, жилищному и дорожному надзору, ТО Росздравнадзора по РК (по согласованию), Управление Роскомнадзора по РК (по согласованию), Управление Россельхознадзора (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию)
10.	Информирование населения о результатах контроля за раскрытием информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, в том числе субъектами естественных монополий	УФАС по РК (по согласованию), Госкомитет РК по ценам и тарифам
11.	Организация и проведение мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта)	Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию), Минобразования РК, Минкультуры РК, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» (по согласованию), Отделение – Национальный банк по Республике Карелия Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию)

1	2	3
III. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей		
12.	Проведение мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением требований законодательства Российской Федерации (приоритетно в сфере финансовых, туристских, медицинских, платных образовательных услуг, розничной торговли, жилищно-коммунальных услуг), в том числе за исполнением требований технических регламентов Таможенного союза	Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию), Инспекция по РК и МО Росстандарта (по согласованию), ТО Росздравнадзора по РК (по согласованию), Минобразования РК, Минстрой РК, Госкомитет РК по строительному, жилищному и дорожному надзору, Управление Роскомнадзора по РК (по согласованию), Управление Россельхознадзора (по согласованию), Карельская таможня (по согласованию), Отделение – Национальный банк по Республике Карелия Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)
13.	Реализация мер по предотвращению 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 Россельхознадзора (по согласованию)
14.	Проведение комплекса мероприятий по предотвращению ввоза и реализации на территории Республики Карелия некачественных лекарственных средств, опасных для жизни и здоровья населения	ТО Росздравнадзора по РК (по согласованию), Минздрав РК, МВД по РК (по согласованию), Карельская таможня (по согласованию)
15.	Проведение мероприятий по пресечению органами внутренних дел правонарушений, связанных с оборотом алкогольной,	МВД по РК (по согласованию)

1	2	3
	контрафактной и поддельной продукции, осуществлением предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии)	
16.	Ежеквартальная проверка отчетности застройщиков об осуществлении деятельности, связанной с привлечением средств участников долевого строительства для строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости	Минстрой РК
17.	Выявление и пресечение фактов нарушений антимонопольного законодательства доминирующими хозяйствующими субъектами, результатом которых явилось или может явиться ущемление интересов неопределенного круга потребителей	УФАС по РК (по согласованию)
18.	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	Госкомитет РК по строительному, жилищному и дорожному надзору
19.	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
IV. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей		
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 РК» (по согласованию), Управление Россельхознадзора (по согласованию)
21.	Организация и проведение ветеринарно-санитарной экспертизы животноводческой продукции, произведенной на территории Республики Карелия, и продукции растительного происхождения непромышленного изготовления, реализуемой на розничных рынках	Минсельхоз РК
22.	Проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями	Минздрав РК
23.	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию)
V. Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей		
24.	Подготовка предложений о внесении изменений в законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей	Минэкономразвития РК, Минсельхоз РК, Минздрав РК, Минкультуры РК, Минобразования РК, Госкомитет РК по ценам и тарифам, Госкомитет РК по строительному, жилищному и дорожному надзору,

1	2	3
		Минстрой РК, МВД по РК (по согласованию), УФАС по РК (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по РК (по согласованию), Инспекция по РК и МО Росстандарта (по согласованию), ТО Росздравнадзора по РК (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» (по согласованию), Управление Роскомнадзора по РК (по согласованию), Управление Россельхознадзора (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию)