



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

25.08.2022 № 216-П

г. Петропавловск-Камчатский

Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2022–2026 годы»

В соответствии с частью 2 статьи 42.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в целях реализации подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного Совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

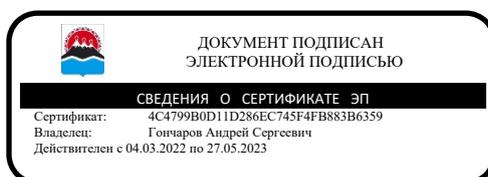
1. Утвердить региональную программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2022–2026 годы» (далее — Программа) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Ответственность за реализацию Программы возложить на Бакнину Ольгу Николаевну, заместителя Министра — начальника отдела торговли, лицензирования и контроля алкогольной продукции Министерства экономического развития Камчатского края.

3. Обеспечить ежегодное рассмотрение итогов реализации основных мероприятий, предусмотренных в Приложении 2 к Программе, на заседаниях Межведомственного Совета по защите прав потребителей в Камчатском крае.

4. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Министр



А.С. Гончаров

Приложение к приказу  
Министерства экономического  
развития Камчатского края  
от 25.08.2022 № 216-П

Региональная программа Камчатского края  
«Обеспечение защиты прав потребителей  
в Камчатском крае на 2022–2026 годы»  
(далее — Программа)

1. Общая характеристика текущего состояния  
обеспечения защиты прав потребителей

1. Стратегической целью государственной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами своих законных интересов и прав на территории Российской Федерации.

Право потребителя на выбор товаров и услуг признается главным из всех известных прав потребителей, и такой выбор невозможен без рынка, который порождается множественностью поставщиков и конкуренцией между ними.

Данный вопрос приобретает особую актуальность, поскольку современные маркетинговые стратегии, направленные на управление поведением потребителя, не всегда являются рациональными.

Изготовители и продавцы товаров (услуг) пытаются достигнуть рыночного преимущества в основном не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров (услуг) и применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции.

Таким образом, с учетом снижения административных барьеров, в том числе введения ограничений по проведению проверок субъектов хозяйствования, риск реализации на потребительском рынке товаров (работ, услуг), не соответствующих обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким.

Организация работы по проведению независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров (работ, услуг) обеспечит дополнительные гарантии реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке, выявления продукции с наилучшими потребительскими свойствами.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей в Камчатском крае, является недостаточная правовая и финансовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В этой связи

средства массовой информации выполняют одну из ключевых функций по просвещению потребителей.

Применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой и финансовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав, является важнейшим направлением деятельности органов власти всех уровней, поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только посредством осуществления контрольно-надзорных функций.

2. На территории Камчатского края уполномоченным территориальным органом, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей на потребительском рынке, является Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Камчатскому краю (далее — Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю).

Приоритетными направлениями деятельности Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю в сфере защиты прав потребителей являются, в том числе меры, призванные повысить гарантированный уровень защиты прав потребителей и минимизацию соответствующих рисков (для жизни, здоровья и имущества потребителей) в первую очередь в таких областях гражданских правоотношений, как сфера предоставления финансовых, транспортных, туристских, жилищно-коммунальных услуг, а также в сфере оборота потребительских товаров.

Всего за 2021 год в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю поступило 865 обращений по вопросам защиты прав потребителей, что в 1,3 раза меньше, чем в аналогичном периоде 2020 года (1126 обращений).

В сфере финансовых услуг количество обращений по сравнению с 2020 годом снизилось в 2 раза и составило 33. При этом основная масса жалоб потребителей поступила на незаконные действия кредитных организаций, выразившиеся в навязывании услуг по страхованию, отказ в рассрочке кредита.

За прошедший год количество заявлений граждан на предоставление туристских услуг по сравнению с аналогичным периодом 2020 года осталось на уровне и составило 39 обращений. При этом основная масса жалоб потребителей поступила на отказ в возврате денежных средств в связи с отменой тура туристическими компаниями.

Количество поступивших жалоб на нарушения прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг в 2021 году составило 51 обращение, что в 2 раза ниже показателя предшествующего года. Снижение поступления обращений связано с большой информационной работой, а также с проведением совместно с Государственной жилищной инспекцией Камчатского края, Министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края, с представителями управляющих компаний совещаний, «круглых столов» по вопросам оказания услуг в данной сфере в дистанционном режиме.

В области защиты прав потребителей деятельность Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю направлена на повышение роли гражданско-правовой защиты, уровня потребительской грамотности населения, пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей.

В 2021 году удовлетворены требования потребителей в досудебном порядке на сумму 1458 тыс. рублей (в аналогичном периоде 2020 года — 403,0 тыс. рублей) (возврат уплаченной суммы за некачественный товар, обмен товара на аналогичный, ремонт бытовой техники и сотовых телефонов, устранение недостатков).

По непродовольственным товарам выявлены несоответствия в части неполной информации о товаре (несоответствие маркировки). По пищевой продукции установлено нарушение требований маркировки, несоответствие по микробиологическим, физико-химическим показателям и показателям паразитологии.

Управлением Роспотребнадзора по Камчатскому краю в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» дано 26 заключений по делам о защите прав потребителей.

Удельный вес дел, рассмотренных судом в пользу потребителей по заключениям Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю в 2021 году, составил 94%. Всего потребителям присуждено 2169,6 тыс. рублей.

Заключения даны в том числе по следующим видам деятельности: медицинские услуги — 1; туристские услуги — 4; финансовые услуги — 5; бытовые услуги — 5.

В государственный информационный ресурс защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Камчатскому краю внесено 332 информации: уведомления о несоответствии установленным требованиям пищевой продукции — 61, о несоответствии непродовольственных товаров — 135, внесено судебных решений в сфере защиты прав потребителей — 18, в раздел «Новости» — 118 информаций.

Управлением Роспотребнадзора по Камчатскому краю в 2021 году предоставлено 3800 консультаций, в том числе в общественной приемной — 45. В ходе консультирования потребителей оказывается помощь и в подготовке претензий к хозяйствующим субъектам.

3. Правоприменительная практика показала, что большинство нарушений прав потребителей устраняется путем консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует высокой степени оперативности рассмотрения обращений потребителей, что не может быть обеспечено контрольно-надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

Размещение информационных материалов по вопросам в сфере защиты прав потребителей как для самих потребителей, так и для предпринимателей является необходимым и способствует повышению уровня правосознания как потребителей, так и субъектов хозяйствования.

4. С учетом комплексного характера проблематики наиболее эффективным подходом к реализации мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей признается программно-целевой подход, который позволит:

- 1) определить приоритеты, целевые критерии и пути развития.
- 2) выработать оптимальные организационные, технические и экономические решения.
- 3) использовать единую систему индикаторов для анализа, планирования и прогнозирования.

5. Настоящая Программа позволит сконцентрировать усилия и ресурсы в целях развития эффективной системы защиты прав потребителей в Камчатском крае, комплексно и системно решить приоритетные задачи, а также обеспечит эффективное взаимодействие и согласование экономических интересов хозяйствующих субъектов и потребителя.

6. Программа разработана:

1) в рамках исполнения подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года.

2) в рамках выполнения задач, определенных Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон «О защите прав потребителей»), распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года».

7. Программа направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

8. В Программе определены конкретные задачи по обеспечению защиты прав потребителей на территории Камчатского края, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

Таким образом, реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей и повысить качество жизни жителей Камчатского края.

2. Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации Программы

9. Цель Программы — создание условий для развития системы обеспечения прав потребителей в Камчатском крае, направленного на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

10. Основные задачи Программы:

- 1) совершенствование механизма взаимодействия территориальных

органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов Камчатского края, органов местного самоуправления и организаций в области обеспечения прав потребителей в Камчатском крае.

2) информационное обеспечение потребителей, просвещение и популяризация вопросов, связанных с обеспечением прав потребителей в Камчатском крае.

3) повышение уровня правовой грамотности физических лиц в сфере защиты прав потребителей.

4) повышение доступности консультационной помощи разной направленности в сфере защиты прав потребителей.

5) профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей на территории Камчатского края.

11. Сведения о показателях (индикаторах) Программы приведены в приложении 1 к Программе.

12. Основные ожидаемые результаты реализации Программы:

1) развитие системы защиты прав потребителей за счет увеличения количества органов публичной власти и организаций, оказывающих населению бесплатную консультационную помощь.

2) повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации.

3) повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей.

4) снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка.

5) повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей работ (услуг) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей.

6) поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары.

13. Программа рассчитана на период с 2022 по 2026 годы и реализуется в один этап для обеспечения непрерывности решения поставленных задач.

### 3. Характеристика основных мероприятий Программы

14. Основное мероприятие 1 «Укрепление региональной системы защиты прав потребителей», срок реализации: 2022–2026 годы.

14.1. Основное мероприятие направлено на формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей в Камчатском крае.

14.2. В рамках данного основного мероприятия предусматривается реализация мер, направленных на обеспечение взаимодействия исполнительных

органов Камчатского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей, выработку комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением населения Камчатского края качественными товарами, безопасными для жизни и здоровья, расширение сети консультационных организаций, входящих в систему защиты прав потребителей.

15. Основное мероприятие 2 «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей», срок реализации: 2022–2026 годы.

15.1. Причинами, порождающими многочисленные нарушения прав потребителей, являются низкая правовая грамотность населения, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

15.2. В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение работы по обеспечению формирования у населения Камчатского края навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей.

16. Основное мероприятие 3 «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей», срок реализации: 2022–2026 годы.

16.1. В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение мероприятий, направленных на предупреждение и профилактику правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

17. Основное мероприятие 4 «Совершенствование механизмов защиты прав потребителей», срок реализации: 2022–2026 годы.

17.1. Основное мероприятие направлено на повышение эффективности работы исполнительных органов Камчатского края в сфере защиты прав потребителей.

18. Перечень основных мероприятий Программы приведен в приложении 2 к Программе.

#### 4. Информация по ресурсному обеспечению Программы

19. Реализация мероприятий Программы не предусматривает финансирования за счет средств краевого, федерального бюджетов и внебюджетных источников.

#### 5. Методика оценки эффективности Программы

20. Оценка эффективности реализации Программы производится ежегодно на основании степени выполнения целевых показателей Программы.

21. Степень достижения показателей Программы осуществляется по нижеприведённым формулам:

1) в отношении показателя, большее значение которого отражает большую эффективность, по формуле:

$$\mathcal{E}_n = I_{\text{дп}}/I_{\text{цп}}, \text{ где}$$

$\mathcal{E}_n$  — эффективность хода реализации показателя Программы;

$I_{\text{дп}}$  — фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации Программы;

$I_{\text{цп}}$  — целевое значение показателя, утвержденного Программой, при этом если эффективность показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1.

2) в отношении показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, по формуле:

$$\mathcal{E}_n = I_{\text{цп}}/I_{\text{дп}}, \text{ где}$$

$\mathcal{E}_n$  — эффективность хода реализации показателя Программы;

$I_{\text{цп}}$  — целевое значение показателя, утвержденного Программой, при этом если эффективность показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1;

$I_{\text{дп}}$  — фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации Программы.

3) в отношении показателя, исполнение которого оценивается как наступление или ненаступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 — ненаступление события.

22. Суммарная оценка степени достижения показателей Программы определяется по формуле:

$$\mathcal{E}_0 = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{\text{п}i}}{n}, \text{ где}$$

$\mathcal{E}_0$  — суммарная оценка степени достижения показателей Программы;

$\mathcal{E}_n$  — эффективность хода реализации показателя Программы;

$i$  — номер показателя Программы;

$n$  — количество показателей Программы.

23. Если суммарная оценка степени достижения показателей Программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения показателей.

24. Если суммарная оценка степени достижения показателей Программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации Программы по степени достижения показателей.

25. Если суммарная оценка степени достижения показателей Программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения показателей.

Приложение 1 к Программе  
«Обеспечение защиты прав  
потребителей в Камчатском  
крае на 2022–2026 годы»

Сведения о показателях (индикаторах) региональной программы Камчатского края  
«Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2022–2026 годы»

№ п/п	Наименование показателя (индикатора)	ед. изм.	Значения показателей				
			2022 год	2023 год	2024 год	2025 год	2026 год
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Количество органов публичной власти и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей	единица	22	24	27	30	35
2.	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей	единица	4000	4050	4100	4150	4200
3.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности	единица	10	15	20	25	30
4.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	чел.	300	350	390	420	450
5.	Количество специалистов, принявших участие в семинарах, направленных на повышение уровня профессиональных знаний в сфере защиты прав потребителей	чел.	2	4	6	8	10
6.	Количество проведенных семинаров, круглых столов в сфере защиты прав потребителей	единица	3	5	6	7	8

Приложение 2 к Программе  
«Обеспечение защиты прав  
потребителей в Камчатском  
крае на 2022–2026 годы»

Перечень основных мероприятий региональной программы Камчатского края  
«Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2022–2026 годы»

№ п/п	Наименование основного мероприятия	Ответственный исполнитель	Срок		Ожидаемый непосредственный результат (краткое описание)
			начала реализации	окончания реализаци и	
1. Укрепление региональной системы защиты прав потребителей					
1.1	Организация работы Межведомственного Совета по вопросам защиты прав потребителей в Камчатском крае	Министерство экономического развития Камчатского края	2022 год	2026 год	Обеспечение взаимодействия исполнительных органов Камчатского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей; выработка комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением населения Камчатского края качественными товарами, безопасными для жизни и здоровья

1.2	Организация правовой помощи гражданам Камчатского края в сфере защиты прав потребителей в установленной сфере деятельности	Министерство экономического развития Камчатского края	2022 год	2026 год	Повышение оперативности принятия мер по защите прав потребителей; обеспечение законных прав потребителей на их защиту
<b>2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей</b>					
2.1	Освещение в средствах массовой информации и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет вопросов защиты прав потребителей	Министерство экономического развития Камчатского края; Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2022 год	2026 год	Информирование широкого круга граждан о правах потребителей и способах их защиты, о потребительских и эксплуатационных свойствах товаров (работ, услуг), фальсифицированных товарах
2.2	Проведение семинаров, круглых столов, публикация памяток по вопросам защиты прав потребителей	Министерство экономического развития Камчатского края; Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2022 год	2026 год	Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения о правах потребителей
2.3	Работа информационного ресурса по вопросам алкогольной грамотности	Министерство экономического развития Камчатского края	2022 год	2026 год	Информирование заинтересованных лиц о правах потребителей
2.4	Работа информационного ресурса «Азбука потребителя»	Министерство экономического	2022 год	2026 год	Информирование заинтересованных лиц о правах потребителей

		развития Камчатского края			
<b>3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей</b>					
3.1	Предоставление консультационной поддержки организациям, индивидуальным предпринимателям, гражданам по вопросам обеспечения защиты прав потребителей	Министерство экономического развития Камчатского края; Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2022 год	2026 год	Информирование заинтересованных лиц о правах и обязанностях, установленных законодательством
<b>4. Совершенствование механизмов защиты прав потребителей</b>					
4.1	Мониторинг правоприменения законодательства в области защиты прав потребителей и подготовка предложений о его совершенствовании	Министерство экономического развития Камчатского края; Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2022 год	2026 год	Повышение эффективности законодательства в сфере защиты прав потребителей
4.2	Организация и проведение мониторинга с целью объективной оценки состояния доступности предоставляемых услуг предприятиями потребительского рынка Камчатского края инвалидам и другим маломобильным группам населения	Министерство экономического развития Камчатского края	2022 год	2026 год	Выработка необходимых мер, направленных на повышение качества жизни инвалидов и других маломобильных групп населения