Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 23 марта 2018 г. N 481-р

1. Утвердить прилагаемый [план](#P24) мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. N 1837-р (далее - план).

2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти обеспечить реализацию [плана](#P24).

3. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления руководствоваться [планом](#P24) при разработке и реализации региональных целевых программ и иных документов.

4. Реализация [плана](#P24) осуществляется соответствующими федеральными органами исполнительной власти в пределах установленной численности работников их центральных аппаратов и территориальных органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

Председатель Правительства

Российской Федерации

Д.МЕДВЕДЕВ

Утвержден

распоряжением Правительства

Российской Федерации

от 23 марта 2018 г. N 481-р

ПЛАН

МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ

ПОЛИТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПЕРИОД ДО 2030 ГОДА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование мероприятия | Вид документа | Срок выполнения мероприятия | Ответственные исполнители |
| I. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей |
| 1. | Разработка и утверждение концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в этой сфере | приказ Роспотребнадзора | март 2019 г. | Роспотребнадзор,Минюст России,Минэкономразвития России,федеральное государственное научно-исследовательское учреждение "Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации" |
| 2. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего установление особых мер защиты прав социально уязвимых групп потребителей и административной ответственности за их нарушение | проект федерального закона | октябрь 2018 г. | Минтруд России,Роспотребнадзор,Минэкономразвития России |
| 3. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей | проект федерального закона | июнь 2018 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Минюст России,Минфин России,Минпромторг России |
| 4. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего введение запрета на понуждение потребителей под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), а также через установление административной ответственности за нарушение такого запрета | проект федерального закона | апрель 2019 г. | Роспотребнадзор,Минкомсвязь России |
| 5. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего совершенствование безопасности осуществления электронных платежей, в том числе с использованием реквизитов платежных карт | проект федерального закона | июнь 2019 г. | Минкомсвязь России,Минфин России,Роспотребнадзор,Банк России |
| 6. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего определение перечня недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей | проект федерального закона | апрель 2019 г. | Роспотребнадзор,Минпромторг России,Минэкономразвития России |
| 7. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию состава информации о продавце (изготовителе, исполнителе) и товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также о размещении такой информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствующих мобильных приложениях) продавца, исполнителя, агрегатора | проект федерального закона | ноябрь 2019 г. | Роспотребнадзор,Минпромторг России,Минэкономразвития России,Минкомсвязь России |
| 8. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего дополнительные меры, направленные на более широкое распространение процедуры медиации в целях урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей | проект федерального закона | июнь 2020 г. | Роспотребнадзор,Минпромторг России,Минкомсвязь России, Минфин России,федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральный институт медиации",автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права" |
| 9. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего создание механизмов, направленных на обеспечение полноты и достоверности размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации о продавце, исполнителе, агрегаторе с учетом возможности использования Единого государственного реестра юридических лиц (Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей) | проект федерального закона | октябрь 2019 г. | Роспотребнадзор,Минкомсвязь России,Минэкономразвития России,Минфин России |
| 10. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего создание и функционирование онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров | проект федерального закона | июнь 2019 г. | Роспотребнадзор,Минкомсвязь России,Минпромторг России, Минфин России,автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права" |
| 11. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего систематизацию и актуализацию положений законодательных актов Российской Федерации в части ответственности хозяйствующих субъектов за нарушение прав потребителей и закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров и договорам о выполнении работ (оказании услуг) и унификации правил доказывания по возникающим в сфере защиты прав потребителей спорам, а также положений о праве потребителя на отказ от исполнения договора купли-продажи товаров или договоров о выполнении работ или оказании различного вида услуг | проект федерального закона | октябрь 2020 г. | Роспотребнадзор,Минюст России,федеральное государственное научно-исследовательское учреждение "Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации" |
| 12. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего внесение изменений в Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" в части уточнения прав и обязанностей сторон потребительского кредита (займа) | проект федерального закона | ноябрь 2019 г. | Минфин России,Банк России,Роспотребнадзор |
| 13. | Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию правил продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг потребителям, устанавливающего дополнительные меры защиты социально уязвимых категорий потребителей, а также актуализацию правил продажи товаров дистанционным способом | проект постановления Правительства Российской Федерации | сентябрь 2018 г. | Роспотребнадзор,Минпромторг России,Минкомсвязь России |
| 14. | Подготовка рекомендаций по повышению профилактической роли системы мер административного и иного характера в целях устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям прав потребителей | информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора | июнь 2019 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Банк России |
| 15. | Проведение мероприятий, направленных на широкое публичное обсуждение концепции кодификации законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, с участием научного и экспертного сообществ, общественных организаций и бизнес-сообщества | приказ Роспотребнадзора | ноябрь 2019 г. | Роспотребнадзор,заинтересованные федеральные органы исполнительной власти |
| 16. | Разработка нового законодательного акта Российской Федерации о защите прав потребителей | проект федерального закона (кодекса) | ноябрь 2023 г. | Роспотребнадзор,заинтересованные федеральные органы исполнительной власти |
| II. Мониторинг, анализ правоприменения, а также изучение международного опыта в сфере защиты прав потребителей |
| 17. | Проведение социологического опроса граждан об удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей | государственный доклад в Правительство Российской Федерации [<\*>](#P332) | ежегодно, начиная с июня 2018 г. | Роспотребнадзор |
| 18. | Проведение мониторинга правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей, применяемых механизмов разрешения споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, вовлеченности экспертного сообщества и общественных объединений потребителей в работу консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, а также в обсуждении нормативных правовых актов, принимаемых в сфере защиты прав потребителей | государственный доклад в Правительство Российской Федерации [<\*>](#P332) | ежегодно, начиная с июня 2018 г. | Роспотребнадзор,заинтересованные федеральные органы исполнительной власти |
| 19. | Подготовка предложений, направленных на развитие и совершенствование институциональных, организационных и правовых основ национальной системы защиты прав потребителей на основе обобщения судебной практики по защите прав отдельных потребителей, их групп и неопределенного круга потребителей и анализа лучших международных практик регулирования в сфере защиты прав потребителей, включая анализ стандартов и рекомендаций Организации экономического сотрудничества и развития и лучшей практики стран - членов Организации экономического сотрудничества и развития, Содружества Независимых Государств, Евразийского экономического союза | государственный доклад в Правительство Российской Федерации [<\*>](#P332) | ежегодно, начиная с июня 2018 г. | Роспотребнадзор,Российский центр компетенций и анализа стандартов Организации экономического сотрудничества и развития федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации",заинтересованные федеральные органы исполнительной власти |
| 20. | Изучение и обобщение международного и национального опыта создания и функционирования онлайн-сервисов досудебного урегулирования споров | доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора | декабрь 2018 г. | Роспотребнадзор,Минюст России,федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральный институт медиации",автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права" |
| III. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов разрешения споров, содействие просвещению и образованию потребителей |
| 21. | Разработка и утверждение концепции поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (далее - концепция создания цифровой платформы для потребителей), предусматривающей создание в том числе информационных сервисов для потребителей, направленных на решение типичных жизненных ситуаций, получение полной информации из государственных и иных ресурсов о лицензиях, разрешениях, документах о подтверждении соответствия продукции (работ, услуг), о воздействии товаров на здоровье человека и иной потребительской информации с учетом исключения дублирования функций существующих коммерческих сервисов | приказ Роспотребнадзора | март 2019 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Минкомсвязь России |
| 22. | Ввод в промышленную эксплуатацию цифровой платформы для потребителей, предусмотренной [пунктом 21](#P180) настоящего плана | доклад в Правительство Российской Федерации, акт о вводе в промышленную эксплуатацию | в соответствии со сроками, предусмотренными концепцией создания цифровой платформы для потребителей | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Минкомсвязь России |
| 23. | Разработка и утверждение концепции создания и развития мобильного приложения, объединяющего существующие сервисы по проверке маркировки товаров и хранению электронных кассовых чеков, а также новые сервисы получения информации об отраслевых рейтингах, отзывах потребителей, сведений о небезопасной и отозванной продукции, результатах общественной экспертизы товаров и другие сервисы (далее - концепция создания мобильного приложения для потребителей) | приказ Роспотребнадзора | декабрь 2019 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Минкомсвязь России,Минфин России |
| 24. | Запуск в промышленную эксплуатацию мобильного приложения для потребителей, предусмотренного [пунктом 23](#P194) настоящего плана | доклад в Правительство Российской Федерации, акт о вводе в промышленную эксплуатацию | в соответствии со сроками, предусмотренными концепцией создания мобильного приложения для потребителей | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Минкомсвязь России,Минфин России |
| 25. | Подготовка предложений по повышению цифровой грамотности потребителей в целях приобретения потребителями достаточных знаний и умений, необходимых для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" при приобретении товаров и услуг | проект распоряжения Правительства Российской Федерации | июнь 2019 г. | Роспотребнадзор,Минкомсвязь России,Минфин России,Минэкономразвития России,Банк России |
| 26. | Создание онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров на основе лучших практик, учитывающего развитие института независимой экспертизы качества товаров и услуг, с участием общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей и проведение информационной кампании | доклад в Правительство Российской Федерации,приказ Роспотребнадзора | июнь 2022 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Минпромторг России,Минюст России,Минкомсвязь России,федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральный институт медиации",автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права" |
| IV. Развитие регионального и местного уровня национальной системы защиты прав потребителей, содействие деятельности общественных объединений потребителей |
| 27. | Реализация пилотного проекта для организации в многофункциональных центрах (МФЦ) консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на финансовых рынках | доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора | апрель 2019 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России с участием высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации |
| 28. | Обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями | государственный доклад в Правительство Российской Федерации [<\*>](#P332) | ежегодно, начиная с июня 2018 г. | Роспотребнадзор |
| 29. | Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических рекомендаций по их разработке | государственный доклад в Правительство Российской Федерации [<\*>](#P332) | ежегодно, начиная с июня 2018 г. | Роспотребнадзор |
| 30. | Формирование предложений о возможности обеспечения приема обращений потребителей через многофункциональные центры (МФЦ) и федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" | доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора | июнь 2019 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Банк России |
| 31. | Разработка и утверждение рекомендаций по внедрению процедур медиации в деятельность общественных организаций и центров консультирования и информирования потребителей | доклад в Правительство Российской Федерации,приказ Роспотребнадзора | декабрь 2019 г. | Роспотребнадзор,Минюст России,федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральный институт медиации",автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права" |
| 32. | Создание системы независимой экспертизы качества товаров и услуг, предусматривающей повышение вовлеченности экспертного сообщества в процессы защиты прав потребителей, формирование реестра и общественного рейтинга организаций, осуществляющих независимую экспертизу качества товаров и услуг, размещение результатов такой экспертизы в государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей | доклад в Правительство Российской Федерации,приказ Роспотребнадзора | декабрь 2022 г. | Роспотребнадзор,Росаккредитация,Минэкономразвития России,Минкомсвязь России,Минфин России,Минпромторг России |
| V. Развитие рыночной конъюнктуры, направленной на обеспечение потребителей большим выбором товаров и услуг при более низких ценах и продвижение принципов рациональных моделей потребления |
| 33. | Подготовка рекомендаций, направленных на повышение безопасности сделок в сфере электронной торговли и связанных с ними расчетов | информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора | июль 2020 г. | Роспотребнадзор,Минкомсвязь России |
| 34. | Подготовка рекомендаций по дальнейшему повышению степени удовлетворения потребностей населения в товарах и услугах за счет рациональных моделей потребления и проведение информационной кампании | приказ Роспотребнадзора | июль 2026 г. | Роспотребнадзор,Минтруд России,Минпромторг России |
| 35. | Разработка "дорожной карты" по стимулированию развития применяемых компенсационных механизмов (страхование, компенсационные фонды, институты саморегуляции и другие), призванных гарантировать защиту имущественных интересов потребителей, возмещение имущественного и иного вреда | проект распоряжения Правительства Российской Федерации | июнь 2027 г. | Роспотребнадзор,Минкомсвязь России,Минфин России,Минэкономразвития России |
| VI. Развитие международного сотрудничества |
| 36. | Продвижение национального опыта и поддержка лучших инициатив в сфере организации рационального потребления и защиты прав потребителей в рамках участия в работе Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, профильных комитетов и рабочих групп Организации экономического сотрудничества и развития, совещательных и консультативных органов на площадке Содружества Независимых Государств и Евразийского экономического союза | государственный доклад в Правительство Российской Федерации [<\*>](#P332) | ежегодно, начиная с июня 2018 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,МИД России,Банк России |
| 37. | Внесение в повестки Всемирной торговой организации, Группы G-20 вопросов о межгосударственном сотрудничестве в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей, едином глобальном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, повышении цифровой грамотности потребителей | доклад в Правительство Российской Федерации | декабрь 2018 г. (далее - по мере необходимости) | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,МИД России |
| 38. | Включение в многосторонние и двусторонние международные договоры положений, направленных на укрепление международного сотрудничества между органами, уполномоченными на защиту прав потребителей, судебными органами, органами, исполняющими решения судов по трансграничным делам | государственный доклад в Правительство Российской Федерации [<\*>](#P332) | ежегодно, начиная с июня 2018 г. | Роспотребнадзор,Минюст России,Минэкономразвития России,МИД России |
| 39. | Разработка рекомендаций по защите социально уязвимых потребителей на площадке Евразийского экономического союза | рекомендации Евразийской экономической комиссии | март 2020 г. | Роспотребнадзор,Минэкономразвития России,Минтруд России,МИД России,Банк России |

--------------------------------

<\*> Представляется в составе государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. N 283 "О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации".