



КАРАР

« 7 » декабрь 2023 й. № 698

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 7 » декабря 2023 г.

**Об утверждении государственной программы  
«Защита прав потребителей в Республике Башкортостан»**

Правительство Республики Башкортостан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую государственную программу «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан».
2. Признать утратившим силу постановление Правительства Республики Башкортостан от 24 апреля 2023 года № 201 «Об утверждении государственной программы "Защита прав потребителей в Республике Башкортостан"».
3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2024 года.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан – министра экономического развития и инвестиционной политики Республики Башкортостан Муратова Р.Х.

Премьер-министр  
Правительства  
Республики Башкортостан



А.Г. Назаров

Утверждена  
постановлением Правительства  
Республики Башкортостан  
от 7 декабря 2023 г.  
№ 698

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА  
«Защита прав потребителей в Республике Башкортостан»

Стратегические приоритеты в сфере реализации государственной программы «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан»

1. Оценка текущего состояния сферы реализации государственной программы

По уровню защищенности прав потребителей Республика Башкортостан занимает первое место среди всех субъектов Российской Федерации по итогам Рейтинга-2021, проводимого Объединением потребителей России.

Цель рейтинга – определение степени практического участия, системность и эффективность деятельности государственных органов в субъектах Российской Федерации как участников Национальной системы защиты прав потребителей. Соответствующие исследования проводились в 2010, 2012, 2014, 2016, 2018 годах (в 2018 году Республика Башкортостан в рейтинге занимала 2 место, в 2016 году – 6 место, в 2014 году – 7 место, в 2012 году – 3 место, в 2010 году – 20 место).

Национальная система защиты прав потребителей в Республике Башкортостан выстроена следующим образом:

федеральный уровень – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан (далее – Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан) с 12 территориальными отделами;

органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации – Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан (далее – Минторг РБ), Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;

органы местного самоуправления (54 муниципальных района и 9 городских округов республики);

общественные объединения потребителей (49 некоммерческих общественных организаций по защите прав потребителей).

Обеспечить максимальную потребительскую безопасность и соблюдение прав и интересов потребителей такая система сможет

только при эффективном взаимодействии всех ее участников.

Одна из показательных тенденций последних лет – рост количества обращений граждан в органы исполнительной власти (2020 год – 18154, 2021 год – 26960, 2022 год – 33900).

Причем, если в республиканских органах исполнительной власти наблюдается плавающая динамика по количеству обращений граждан, то в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти и органах местного самоуправления отмечается явный рост обращений.

Так, к примеру, Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в 2022 году рассмотрено 9716 обращений, в 2021 году – 4911, в 2020 году – 4730; Минторгом РБ в 2022 году рассмотрено 762 обращения, в 2021 году – 580, в 2020 году – 944; Государственным комитетом Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору в 2022 году рассмотрено 5340 обращений, в 2021 году – 7663, в 2020 году – 5282; в органы местного самоуправления в 2022 году поступило 8538 обращений, в 2021 году – 7866, в 2020 году – 2275.

Рост обращений в органы местного самоуправления свидетельствует о том, что муниципалитеты включены в решение вопросов в сфере защиты прав потребителей и обеспечивают оперативную защиту прав потребителей непосредственно по месту их жительства.

Сегодня муниципалитеты наделены полномочиями по защите прав потребителей. Федеральным законом «О внесении изменений в Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"» внесены изменения в части наделения органов местного самоуправления таким правом и тем самым устранена правовая неопределенность.

Используя полномочия, предоставленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», органы местного самоуправления могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту их жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

В настоящее время во всех муниципальных районах и городских округах республики, а также в сельских поселениях приняты программные документы (программы, подпрограммы, планы) по защите прав потребителей (в 32 муниципальных образованиях приняты муниципальные программы по защите прав потребителей, в 31 муниципальном образовании мероприятия по защите прав потребителей реализуются в рамках иных программных документов, включающих в себя задачи и мероприятия по защите прав потребителей,

в 818 муниципальных образованиях приняты планы мероприятий по защите прав потребителей, типовые формы которых были разработаны Минторгом РБ) и назначены специалисты, на которых возложены обязанности по защите прав потребителей. Специалисты проходят обучение по программе «Организация защиты прав потребителей». С 2018 по 2022 год обучено 220 специалистов.

На официальных сайтах органов местного самоуправления размещены информационно-справочные материалы, направленные на правовое просвещение жителей в сфере защиты прав потребителей, образцы претензий и исковых заявлений, графики приема граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Ввиду определенных сложностей финансирования органы местного самоуправления не имеют возможности создания отдельных структурных подразделений по защите прав потребителей.

Практика показывает, что в связи с упразднением самостоятельных отделов по защите прав потребителей в муниципальных образованиях и городских округах выполнение этих функций отраслевыми подразделениями не позволяет обеспечить действенный контроль за соблюдением прав потребителей в различных секторах потребительского рынка.

Особое внимание в республике уделяется реализации комплекса мер по содействию органам местного самоуправления и общественным организациям по вопросам в сфере защиты прав потребителей.

Так, среди мероприятий Минторга РБ, направленных на оказание консультативной и методической поддержки органам местного самоуправления, – ежемесячные выездные мероприятия в районы и города республики, в ходе которых проводится личный прием граждан; консультирование граждан по телефону «горячей линии»; семинары и лекции для представителей органов местного самоуправления, хозяйствующих субъектов и учащихся общеобразовательных учреждений; встречи с подопечными учреждений социальной защиты населения; консультирование граждан в торговых центрах и многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг с раздачей информационного материала; обеспечение памятками, буклетами и справочниками по различным направлениям в сфере защиты прав потребителей.

В Республике Башкортостан оказывается государственная поддержка социально ориентированным некоммерческим организациям, в частности, предоставление субсидий из бюджета

Республики Башкортостан на проведение мероприятий в сфере защиты прав потребителей.

Ежегодно с 2018 года на конкурсной основе выдаются местным некоммерческим организациям субсидии на проведение мероприятий, связанных с защитой прав потребителей:

составление претензий, исков для социально незащищенной группы населения и участие в судах;

общественный контроль за соблюдением финансовыми организациями прав потребителей финансовых услуг;

обучение финансовой грамотности пенсионеров, предпенсионеров, многодетных, малоимущих и безработных, преподавателей образовательных учреждений и проведение олимпиады для старшеклассников по финансовой грамотности;

приобретение на потребительском рынке республики продовольственных товаров для проведения лабораторных испытаний в целях мониторинга их качества и безопасности.

Всего в рамках предоставленных общественным организациям субсидий составлено 907 досудебных претензий и исковых заявлений, принято участие в почти 120 судебных заседаниях; проведены лабораторные испытания более 3000 образцов молочной, мясной, рыбной и хлебобулочной продукции, овощей и фруктов, а также питьевой воды; 56 мероприятий общественного контроля финансовых организаций; обучено финансовой грамотности более 300 граждан из социально уязвимой категории; повысили квалификацию более 350 учителей образовательных учреждений; приняло участие во Всероссийской олимпиаде по финансовой грамотности около 11 тыс. учеников старших классов, ее победителями за 5 лет (с 2018 по 2022 год) стали 55 учеников из Республики Башкортостан.

Однако за последние годы количество зарегистрированных на территории республики общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, уменьшилось (в 2022 году – 53, в 2021 году – 59, в 2020 году – 65). Серьезной проблемой для таких объединений стало недостаточное количество профессионально разбирающихся в вопросах защиты прав потребителей специалистов. В этой связи государственной программой предусмотрены мероприятия, направленные на совершенствование механизмов взаимодействия органов государственной власти и общественных объединений потребителей, стимулирование общественных организаций к развитию института независимой экспертизы качества товаров, содействие в проведении активной

просветительской деятельности среди потребителей, оказание финансовой, информационной, консультационной поддержки и методического обеспечения, а также обучающие мероприятия: курсы подготовки, переподготовки и повышения квалификации по программе «Организация защиты прав потребителей».

Из года в год отмечается увеличение количества мероприятий, направленных на обучение населения, в том числе социально уязвимых групп и малообеспеченных слоев населения, основам законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.

В целях просвещения и повышения правовой грамотности населения проводятся семинары для представителей органов местного самоуправления, учреждений социального обслуживания населения, хозяйствующих субъектов (в 2022 году – 3287, в 2021 году – 2977, в 2020 году – 1070), лекции для учащихся общеобразовательных учреждений (в 2022 году – 5069, в 2021 году – 4465, в 2020 году – 261). Снижение количества мероприятий в 2020 году связано с пандемией COVID-19.

Для удобства граждан проводятся выездные консультации в торговых центрах и многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (с 2020 по 2022 год проведено 275 выездных мероприятий в городах и районах республики).

Отмечается увеличение количества информационных материалов в сфере защиты прав потребителей, размещенных в средствах массовой информации Республики Башкортостан.

Минторгом РБ разработаны и выпущены информационные печатные материалы (справочники, памятки и буклеты) в количестве 0,5 млн. экземпляров, которые распространяются среди администраций городских округов, муниципальных районов и сельских поселений республики, средств массовой информации, школ, населения, а также среди общественных организаций.

На федеральных и республиканских теле- и радиоканалах проводятся тематические передачи, прямые эфиры, информационные видеоролики по вопросам в сфере защиты прав потребителей с участием представителей федеральных и региональных органов исполнительной власти Республики Башкортостан: более 100 передач («Доброе утро, республика» на телеканале «Россия 1» посредством интерактивного общения с населением, «Вести – Интервью» на телеканале «Россия 24, на республиканских телеканалах «БСТ», «Вся Уфа», радиопередача «Житейские вопросы»), 4 тыс. выходов видеороликов.

Приоритетным направлением государственной программы остается

проведение превентивных мероприятий с населением, которые позволяют повышать уровень потребительской грамотности и самозащиту гражданами своих прав. Кроме того, в целях снижения количества правонарушений на потребительском рынке и удовлетворения требований потребителей в добровольном порядке эффективной является деятельность, направленная на обучение основам законодательства в сфере защиты прав потребителей представителей хозяйствующих субъектов.

Ведется работа с обращениями граждан. За период с 2020 по 2022 год более 2,2 тыс. граждан получили бесплатную правовую помощь в сфере защиты прав потребителей. Основная доля жалоб, поступивших в Минторг РБ, приходится на нарушения прав потребителей при продаже товаров промышленной группы – 62,0% (в 2021 году – 62%, в 2020 году – 57,0%), на оказание услуг и выполнение работ ненадлежащего качества – 16,0% (в 2021 году – 14,0%, в 2020 году – 27,0%), на нарушения при продаже товаров продовольственных групп – 7,0% (в 2021 году – 4%, в 2020 году – 6,0%), прочее – 15,0% (в 2021 году – 20,0%, в 2020 году – 10,0%).

На сайте Минторга РБ размещены типовые формы заявлений, претензий и исковых заявлений по различным жизненным ситуациям. Составлено около 600 претензий и исковых заявлений на безвозмездной основе для социально незащищенных слоев населения. В досудебном порядке предотвращен возможный материальный ущерб потребителей на сумму более 57 млн. рублей.

По данным Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан, самые распространенные причины направления обращений граждан в области нарушения законодательства по защите прав потребителей: нарушения в сфере розничной торговли в 2022 году – 65,0% (в 2021 году – 47,5%, в 2020 году – 54,1%), из них нарушения в сфере розничной торговли продовольственными товарами – 12,6% (в 2021 году – 12,2%, в 2020 году – 18,6%); нарушения в сферах страховой и банковской деятельности – 6,5% (в 2021 году – 5,4%, в 2020 году – 5,4%); нарушения в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг – 6,7% (в 2021 году – 7,4%, в 2020 году – 7,4%); нарушения в сфере бытового обслуживания – 5,4% (в 2021 году – 4,7%, в 2020 году – 4,7%); нарушения в сфере общественного питания – 2,0% (в 2021 году – 5,2%, в 2020 году – 5,2%); оказания услуг связи – 1,9% (в 2021 году – 3,5%, в 2020 году – 3,5%); медицинских услуг – 1,5% (в 2021 году – 2,2%, в 2020 году – 2,2%); туристских услуг – 1,6% (в 2021 году – 2,2%, в 2020 году – 2,2%);

транспортных услуг – 1,9% (в 2021 году – 2,3%, в 2020 году – 2,3%).

При осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в 2022 году проведено 14 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируруемыми лицами и 1377 мероприятий без взаимодействия (в 2021 году – 282, в 2020 году – 637), 9 административных расследований (в 2021 году – 64, в 2020 году – 52, в 2019 году – 1), в том числе в 2021 году контрольных закупок – 7 (в 2020 году – 1), 98 проверок по приказам Роспотребнадзора в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации (в 2020 году – 553), а также 87 проверок на основании наличия у контрольного (надзорного) органа сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям (в 2020 году – 15 проверок по основаниям, предусмотренным подпунктом «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»).

Наибольшее количество мероприятий по контролю (надзору) проведено в сфере розничной торговли – 1348 (96,3%) (в 2021 году – 255 (90,5%), в 2020 году – 617 (96,8%)), в сфере оказания услуг – 52 (3,7%) (в 2021 году – 27 (9,5%), в 2020 году – 20 (3,1%)).

Пресечено 231 нарушение (в 2021 году – 1897, в 2020 году – 778). Виновным лицам вынесено 250 постановлений о назначении административного наказания (в 2021 году – 470, в 2020 году – 487), в том числе 192 постановления о назначении административного наказания в виде предупреждения (в 2021 году – 274, в 2020 году – 215) и 58 административных штрафов (в 2021 году – 196, в 2020 году – 272) на сумму 410,4 тыс. рублей (в 2021 году – 1600 тыс. рублей, в 2020 году – 1900 тыс. рублей).

В целях защиты прав потребителей в судах Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан дано 164 заключения по делу (в 2021 году – 231, в 2020 году – 208), рассмотрено 112 исковых дел, по которым даны заключения (в 2021 году – 176, в 2020 году – 160), из них удовлетворены требования потребителей по 109 делам (в 2021 году – 175, в 2020 году – 157). Присуждено денежных средств в пользу потребителей 11481,1 тыс. рублей (в 2021 году – 22299,3 тыс. рублей, в 2020 году – 15111,5 тыс. рублей).

Подано 255 исков в суд в защиту прав потребителей (в 2021 году – 262, в 2020 году – 248), из них в защиту неопределенного круга потребителей – 117 (в 2021 году – 139, в 2020 году – 120), в защиту конкретного потребителя – 136 (в 2021 году – 123, в 2020 году – 128).

Рассмотрено 186 исков в защиту прав потребителей (в 2021 году – 174, в 2020 году – 151), из них в защиту неопределенного круга потребителей – 104 (в 2021 году – 93, в 2020 году – 73), в защиту конкретного потребителя – 136 (в 2021 году – 81, в 2020 году – 78).

Удовлетворено, в том числе частично, 185 исков в защиту прав потребителей (в 2021 году – 172, в 2020 году – 151), из них в защиту неопределенного круга потребителей – 104 (в 2021 году – 92, в 2020 году – 73), в защиту конкретного потребителя – 136 (в 2021 году – 80, в 2020 году – 78).

Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 8516,8 тыс. рублей (в 2021 году – 11216,7 тыс. рублей, в 2020 году – 6747,2 тыс. рублей).

Распоряжением Главы Республики Башкортостан от 10 августа 2021 года, подготовленным по инициативе Минторга РБ, в Республике Башкортостан создан институт (должность) уполномоченного по правам потребителей. Республика – единственный на сегодняшний день регион Российской Федерации, где введена такая должность.

Главная функция Уполномоченного по правам потребителей в Республике Башкортостан – представлять и защищать интересы широкого круга потребителей, выражая общественное мнение по актуальным потребительским вопросам и проблемам, предупреждая общество и органы власти о потребительских рисках и опасных тенденциях в сфере торговли и услуг, угрожающих здоровью и жизни граждан.

Немаловажной частью государственной программы является гарантия соблюдения прав потребителей на приобретение качественной продукции в целях обеспечения полноценного питания, профилактики заболеваний, увеличения продолжительности жизни населения и повышения ее качества, стимулирования развития производства и оборота на рынке пищевой продукции надлежащего качества.

С этой целью государственной программой предусматривается осуществление мониторинга качества пищевой продукции. Доступ заинтересованных лиц к результатам оценки качества пищевой продукции планируется осуществлять через единую информационную систему результатов лабораторных исследований пищевой продукции.

Кроме того, для организации системы качественного здорового питания в учреждениях социальной сферы предусмотрены мероприятия по контролю за исполнением контрактов на организацию питания в общеобразовательных учреждениях, медицинских организациях, учреждениях социального обслуживания.

Реализация комплекса мероприятий, предусмотренных государственной программой, позволит решить обозначенные задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей в Республике Башкортостан.

## 2. Обоснование целей, задач и показателей государственной программы

Цели, задачи, показатели государственной программы и ее структурных элементов сформулированы в соответствии с Доктриной продовольственной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 21 января 2020 года № 20, со Стратегией повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2016 года № 1364-р, Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р, планом мероприятий по реализации Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2017 года № 738-р, планом мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 года № 481-р, планом мероприятий («дорожной картой») по реализации положений Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2020 года № 1516-р, Методическими рекомендациями по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, подготовленными Федеральной службой по надзору в сферах защиты прав потребителей и благополучия человека во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС и пункта 21 поручений Правительства Российской Федерации от 1 июня 2017 года

№ ЮТ-П12-3532, Методическими рекомендациями по разработке программ государств – членов Евразийского экономического союза в области защиты прав потребителей, утвержденными Коллегией Евразийской экономической комиссии 1 марта 2021 года № 7, а также в соответствии с Указом Главы Республики Башкортостан от 23 сентября 2019 года № УГ-310 «О стратегических направлениях социально-экономического развития Республики Башкортостан до 2024 года», Стратегией социально-экономического развития Республики Башкортостан на период до 2030 года, утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 20 декабря 2018 года № 624, распоряжением Правительства Республики Башкортостан от 28 марта 2016 года № 272-р.

### 3. Цели и задачи государственной политики в сфере реализации государственной программы

Государственная программа обеспечивает вклад Республики Башкортостан в решение общенациональной задачи повышения качества и уровня жизни граждан Российской Федерации.

В рамках государственной программы определены следующие цели:  
обеспечить предоставление к 2030 году не менее 18 тысяч консультаций гражданам в целях защиты их интересов от недобросовестных практик хозяйствующих субъектов;

повысить уровень защищенности потребителей от товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества и обеспечить к 2030 году доведение доли качественных и безопасных продовольственных товаров (по результатам лабораторных исследований) до уровня не менее 81%.

Для достижения поставленных целей планируется реализация установленных в рамках структурных элементов государственной программы следующих задач:

повысить правовую грамотность потребителей и обеспечить доступность экспертной помощи для потребителей, в первую очередь социально уязвимых групп и малообеспеченных слоев населения;

развивать систему подготовки и повышения квалификации кадров, занятых в сфере защиты прав потребителей;

совершенствовать судебную защиту прав потребителей;

вовлечь органы местного самоуправления Республики Башкортостан, общественные организации потребителей в решение задач по защите прав потребителей;

повысить уровень социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке региона;

обеспечить мониторинг качества товаров, поступающих на потребительский рынок Республики Башкортостан;

обеспечить насыщение потребительского рынка продукцией соответствующего качества, подтвержденного лабораторными испытаниями;

создать эффективную систему оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров;

повысить качество продукции, маркированной знаком «Продукт Башкортостана».

#### 4. Сведения об участии муниципальных образований Республики Башкортостан и организаций в реализации государственной программы

Государственной программой меры по поддержке муниципальных образований Республики Башкортостан не предусмотрены.

В рамках реализации государственной программы предусмотрены следующие меры поддержки некоммерческих организаций:

предоставление субсидий из бюджета Республики Башкортостан некоммерческим организациям, не являющимся государственными (муниципальными) учреждениями, на финансовое обеспечение затрат, связанных с организацией и проведением мероприятий государственной программы «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» по составлению претензий и исковых заявлений в защиту прав потребителей социальной группы населения и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

предоставление субсидий из бюджета Республики Башкортостан некоммерческим организациям, не являющимся государственными (муниципальными) учреждениями, на финансовое обеспечение затрат, связанных с организацией и проведением мероприятий государственной программы «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» по осуществлению общественного контроля за соблюдением прав потребителей в сфере продажи товаров, реализуемых на потребительском рынке Республики Башкортостан;

предоставление субсидий из бюджета Республики Башкортостан некоммерческим организациям, не являющимся государственными (муниципальными) учреждениями, на финансовое обеспечение затрат, связанных с организацией и проведением мероприятий государственной программы «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» по приобретению продовольственных товаров, реализуемых на потребительском рынке Республики Башкортостан, для проведения сравнительных исследований их качества.

Порядки предоставления субсидий из бюджета Республики Башкортостан некоммерческим организациям, не являющимся государственными (муниципальными) учреждениями, на финансовое обеспечение затрат, связанных с организацией и проведением мероприятий государственной программы «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан», утверждены постановлением Правительства Республики Башкортостан от 7 ноября 2023 года № 641.