

Утверждена  
постановлением Правительства  
Брянской области  
от №

РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
«Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области»  
(2025 - 2030 годы)

ПАСПОРТ  
региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей  
в Брянской области» (2025 - 2030 годы)

Наименование региональной программы	-	«Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2025 - 2030 годы).
Ответственный исполнитель программы	-	управление потребительского рынка и услуг, контроля в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции Брянской области.
Соисполнитель программы	-	управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Брянской области (по согласованию).
Участники программы	-	управление ветеринарии Брянской области; государственная жилищная инспекция Брянской области; департамент социальной политики и занятости населения Брянской области; департамент строительства Брянской области; департамент образования и науки Брянской области; департамент внутренней политики Брянской области; управление Россельхознадзора по Брянской, Смоленской и Калужской областям (по согласованию); управление Федеральной налоговой службы по Брянской области (по согласованию); управление Федеральной антимонопольной службы по Брянской

		<p>области (по согласованию);          Брянский филиал ФБУ «Приокский ЦСМ» (по согласованию);          отделение по Брянской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (по согласованию);          органы местного самоуправления (по согласованию);          общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию).</p>
Перечень подпрограмм	-	отсутствуют.
Цель программы	-	развитие системы обеспечения прав потребителей в Брянской области.
Задачи программы	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.</li> <li>2. Обеспечение защиты прав и повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей.</li> <li>3. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг.</li> <li>4. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.</li> </ol>
Целевые показатели программы	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Количество муниципальных районов и городских округов, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей.</li> <li>2. Количество просветительных мероприятий и информации в сфере защиты прав потребителей для населения, в том числе публикаций в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.).</li> </ol>

		<p>3. Количество консультаций, оказанных на личном приеме, по телефону, электронной почте с разъяснением принципов самозащиты потребителей.</p> <p>4. Количество консультаций, оказанных потребителям с составлением документа, способствующего защите их прав (претензия, исковое заявление, проекты обращений в органы надзора).</p> <p>5. Количество организованных и проведенных тематических мероприятий по вопросам защиты прав потребителей (круглые столы, дни открытых дверей, лекции и т.п.), в том числе приуроченных ко Всемирному дню защиты прав потребителей.</p> <p>6. Доля продукции (проб), реализуемой на территории Брянской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции).</p> <p>7. Доля организаций, исполнивших обязанность по представлению деклараций об объемах розничной продажи алкогольной продукции.</p> <p>8. Доля исполнения в отчетном периоде предписаний об устранении нарушений от общего количества предписаний, которые должны быть исполнены в отчетном периоде.</p> <p>9. Доля проверок, по итогам которых выявлены правонарушения.</p>
Срок реализации программы	-	2025-2030 годы.
Ресурсное обеспечение программы	-	финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя, соисполнителя и участников программы.
Ожидаемые результаты программы	-	обеспечение эффективного функционирования региональной системы защиты прав потребителей за

	<p>счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций для обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;</p> <p>повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты;</p> <p>повышение правовой грамотности населения за счет увеличения количества мероприятий информационно-просветительского характера;</p> <p>снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;</p> <p>повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей;</p> <p>поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);</p> <p>увеличение количества фактов добросовестного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями);</p> <p>обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей.</p>
--	---

## 1. Характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей в Брянской области

Одной из основных задач социально-экономического развития Брянской области является повышение качества жизни населения и создание условий для обеспечения и защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации. Важным фактором улучшения качества жизни является достижение баланса отношений между производителем, продавцом (исполнителем) и потребителем, способствующего развитию свободной конкуренции, обеспечению нормального функционирования рынка товаров и услуг.

В настоящее время повышение эффективности и результативности осуществления государственного контроля (надзора), в том числе в наиболее проблемных сферах потребительского рынка, основано на реализации мероприятий профилактического характера и внедрении новых подходов к надзорной деятельности, в том числе основанных на инфраструктуре цифровизации.

В связи с этим все большую значимость для реализации государственной потребительской политики приобретает использование различных информационных систем, позволяющих осуществлять мониторинг состояния потребительского рынка, оценивать ключевые показатели деятельности хозяйствующих субъектов и проверять наличие рисков.

Объективную информацию о находящихся в обращении на территории области товарах дают данные независимой экспертизы качества и безопасности, соответствия потребительских свойств товара заявленной продавцом информации о них, ветеринарно-санитарной экспертизы продукции животного происхождения.

При этом пресечение нарушений в сфере потребительского рынка в современных условиях – это не только адресная работа с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями), но и система мер, повышающих конкурентоспособность добросовестных участников рынка, предоставляющих качественные и безопасные товары и услуги.

Для решения указанных задач постановлением Правительства Брянской области от 21 мая 2010 года № 250-п была утверждена региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2019-2024 годы).

В соответствии с пунктом 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС, в целях координации работы и обеспечения взаимодействия органов, реализующих мероприятия по защите прав потребителей, Указом Губернатора Брянской области от 27 марта 2018 года № 56 создан межведомственный координационный совет по защите прав потребителей на территории Брянской области.

В Брянской области проводится постоянная работа по созданию условий для обеспечения и защиты прав потребителей, которая позволила сформировать достаточно гибкую и разветвленную систему защиты прав потребителей.

За последние годы в области удалось не только создать региональную систему защиты прав потребителей, но и обеспечить взаимодействие отдельных ее элементов в соответствии с возложенными на них полномочиями. Защиту прав потребителей обеспечивают федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления, общественные организации.

Работа с потребителями направлена на их просвещение, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты. Прежде всего она включает в себя проведение открытых уроков в школах, семинаров в организациях, распространение разъяснительных брошюр, оформление информационных стендов в местах реализации товаров (работ, услуг), информирование потребителей через средства массовой информации.

Работа с предпринимателями (изготовителями, исполнителями работ, услуг) направлена на информирование о нормах законодательства Российской Федерации и Брянской области, а также санкциях за их нарушение; создание условий, благоприятствующих соблюдению требований действующего законодательства.

На сегодняшний день у потребителей имеется возможность направления обращений в государственные органы и органы местного самоуправления на Платформу обратной связи (ПОС) через портал «Госуслуги». Основная цель платформы - быстрое решение актуальных проблем граждан и принятия необходимых мер для их решения.

Негативные оценки и жалобы, которые поднимают пользователи в социальных сетях, отслеживает система мониторинга «Инцидент Менеджмент», выявляет и собирает значимые сообщения и в течение суток ответ на комментарий, в котором была обозначена проблема, публикуется в соцсетях.

Немаловажную роль в деле защиты прав потребителей играют общественные организации по защите прав потребителей, которые Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» наделены весомыми правами:

осуществление общественного контроля за соблюдением прав потребителей;

направление в органы государственного надзора и органы местного самоуправления информации о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов;

подготовка и внесение в органы прокуратуры, федеральные органы исполнительной власти материалов о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию некачественных товаров;

обращение в суды с заявлениями о защите прав потребителей.

В настоящее время на территории Брянской области деятельность по защите прав потребителей осуществляют пять общественных организаций: Брянская региональная общественная организация «Защита прав потребителей по Брянской области», Брянская региональная общественная организация защиты прав потребителей «Потребнадзор», Брянская областная общественная организация по защите прав потребителей «Защита прав потребителей», Брянская областная общественная организация по защите прав потребителей «Народный контроль», Брянская региональное общество защиты прав потребителей.

Однако действующих организаций недостаточно для оказания информационно-правовой помощи гражданам.

В связи с тем, что предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности является применение мер, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов, информированности потребителей об их правах и механизмах их защиты. Важную роль играют проводимые ежегодно мероприятия в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей.

Управлением Роспотребнадзора по Брянской области (далее - управление) активно применяются превентивные меры, направленные на предупреждение нарушений прав потребителей продавцами и исполнителями услуг (работ) и повышение потребительской грамотности населения, в том числе проводится разъяснительная работа, способствующая информированности потребителей и расширению знаний действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Данное направление включает в себя проведение семинаров, конференций, деловых встреч для производителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг по соблюдению обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, а также проведение публичных мероприятий в средствах массовой информации: горячих линий, круглых столов, выступлений по радио и телевидению, публикаций статей по наиболее актуальным вопросам в областной и районной прессе, размещение информации на интернет-сайте управления.

В то же время остается немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера. Рыночные механизмы не обеспечивают потребителям равные возможности во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Появление новых методов товародвижения, развитие дистанционного способа продаж, долевого участия в строительстве, потребительского кредитования, реформирование жилищно-коммунальной сферы и другие трансформации не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

Таким образом, защита прав потребителей и усиление социальных гарантий, государственного контроля в области защиты прав потребителей

являются важной целью стратегического развития России и реализации конституционных прав граждан.

В данной ситуации наиболее эффективным подходом к реализации мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей является программно-целевой подход.

Реализация мероприятий региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2025 – 2030 годы) позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей области.

## 2. Цель и задачи программы

С учетом основных приоритетов государственной политики сформулирована цель программы - развитие системы обеспечения прав потребителей в Брянской области.

Для достижения этой цели необходимо решение комплекса взаимосвязанных между собой задач:

повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством повышения эффективности и результативности осуществления государственного контроля (надзора), в том числе в наиболее проблемных сферах потребительского рынка, за счет осуществления мероприятий профилактического характера;

поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов, возрастания конкурентоспособности товаров и услуг в связи с ростом их качества и безопасности повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

## 3. Срок реализации программы

Региональная программа рассчитана на среднесрочный период: 2025 - 2030 годы.

## 4. Ресурсное обеспечение реализации региональной программы

Финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя, соисполнителя и участников программы.



Реализация мероприятий программы, исполнителями которых являются территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и органы местного самоуправления, не предусматривает дополнительного привлечения средств федерального и местных бюджетов, поскольку их выполнение входит в прямые полномочия этих органов.

#### 5. Основные меры правового регулирования, направленные на достижение целей и (или) конечных результатов региональной программы

Правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей), федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем (гражданином), имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем), с другой стороны.

Принятия нормативных правовых актов для достижения целей реализации региональной программы не требуется.

#### 6. Состав региональной программы

В состав региональной программы включены основные мероприятия, которые отражены в плане мероприятий региональной программы (приложение 2).

#### 7. Ожидаемые результаты реализации региональной программы

Сведения о показателях (индикаторах) региональной программы и их значениях, методика их расчета приведены в приложении 1.