

**ПРОТОКОЛ**  
**о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей**

I. Общие положения

1. Настоящий Протокол разработан в соответствии с разделом XII Договора о Евразийском экономическом союзе и определяет принципы проведения государствами-членами согласованной политики в сфере защиты прав потребителей и ее основные направления.

2. Понятия, используемые в настоящем Протоколе, означают следующее:

«законодательство государства-члена о защите прав потребителей» – совокупность правовых норм, действующих в государстве-члене и регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

«изготовитель» – организация независимо от формы (вида) собственности, а также физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, производящие товары для реализации потребителям;

«исполнитель» – организация независимо от формы (вида) собственности, а также физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям;

«недобросовестные хозяйствующие субъекты» – продавцы, изготовители, исполнители, допускающие в своей деятельности нарушения законодательства государств-членов о защите прав потребителей, обычаев делового оборота, если эти нарушения могут причинить или причинили имущественный или неимущественный ущерб потребителям и (или) окружающей среде;

«общественные объединения потребителей» – зарегистрированные в соответствии с законодательством государств-членов некоммерческие объединения (организации) граждан и (или) юридических лиц, созданные в целях защиты законных прав и интересов потребителей, а также международные неправительственные организации, действующие на территориях всех или нескольких государств-членов;

«потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающий (приобретающий, использующий) товары (работы, услуги) исключительно

для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«продавец» – организация независимо от формы (вида) собственности, а также физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

«уполномоченные органы в сфере защиты прав потребителей» – государственные органы государств-членов, осуществляющие контрольную (надзорную) деятельность и (или) нормативно-правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей в соответствии с законодательством государств-членов, международными договорами и актами, составляющими право Союза.

## II. Реализация основных направлений политики в сфере защиты прав потребителей

3. В целях формирования для граждан государств-членов равных условий обеспечения защиты прав и законных интересов потребителей государства-члены осуществляют проведение согласованной политики в сфере защиты прав потребителей с учетом законодательства государств-членов о защите прав потребителей и норм международного права в этой сфере по следующим основным направлениям:

1) обеспечение потребителей, государственных органов и общественных объединений потребителей оперативной и достоверной информацией о товарах (работах, услугах), изготовителях (продавцах, исполнителях);

2) принятие мер по предотвращению деятельности недобросовестных хозяйствующих субъектов и реализации некачественных товаров (услуг) на территориях государств-членов;

3) создание для потребителей условий, способствующих свободному выбору товаров (работ, услуг), путем развития правовой грамотности и правосознания потребителей, их осведомленности о характере, способах осуществления защиты прав потребителей и охраняемых законом интересов в административном и судебном порядке, а также доступ потребителей государств-членов к юридической помощи;

4) реализация программ просвещения в области защиты прав потребителей как неотъемлемой части обучения граждан в образовательных системах государств-членов;

5) привлечение средств массовой информации, в том числе радио и телевидения, к пропаганде и систематическому освещению вопросов защиты прав потребителей;

6) сближение законодательства государств-членов о защите прав потребителей.

## III. Взаимодействие с общественными объединениями потребителей

4. Государства-члены содействуют созданию условий для деятельности независимых общественных объединений потребителей, их участию в формировании и реализации согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, пропаганде и разъяснению прав потребителей, а также в создании системы обмена информацией в сфере защиты прав потребителей между государствами-членами.

#### IV. Взаимодействие уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей

5. Взаимодействие уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей осуществляется путем:

1) обмена информацией:

о практике государств-членов в области государственной и общественной защиты прав потребителей;

о мерах по совершенствованию и обеспечению функционирования системы контроля за соблюдением законодательства государств-членов о защите прав потребителей;

об изменениях в законодательстве государств-членов о защите прав потребителей;

2) сотрудничества по предупреждению, выявлению и пресечению нарушения законодательства государств-членов о защите прав потребителей резидентами государств-членов, включая обмен информацией о выявленных на внутреннем рынке нарушениях прав потребителей, в том числе на основании запросов уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей;

3) проведения совместных аналитических исследований по проблемам, затрагивающим взаимные интересы государств-членов в области защиты прав потребителей;

4) оказания практической помощи по вопросам, возникающим в процессе сотрудничества, включая создание рабочих групп, обмен опытом и обучение кадров;

5) организации обмена статистической информацией о результатах деятельности уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей и общественных объединений потребителей;

6) осуществления сотрудничества по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей.

#### V. Полномочия Комиссии

6. Комиссия осуществляет следующие полномочия:

1) вырабатывает рекомендации для государств-членов о применении мер, направленных на повышение эффективности взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей;

2) вырабатывает рекомендации для государств-членов о порядке реализации положений, указанных в настоящем Протоколе;

3) создает консультативные органы по вопросам защиты прав потребителей государств-членов.

---