

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 29 березня 2017 р. № 217-р
Київ

Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року

1. Схвалити Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, що додається.

2. Міністерству економічного розвитку і торгівлі разом з іншими заінтересованими центральними органами виконавчої влади розробити та подати у місячний строк Кабінетові Міністрів України в установленому порядку план заходів щодо реалізації Концепції, схваленої цим розпорядженням.

3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 червня 2013 р. № 777 “Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів” (Офіційний вісник України, 2013 р., № 81, ст. 3005).

Прем'єр-міністр України	В.ГРОЙСМАН
Інд. 67	

	СХВАЛЕНО розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29 березня 2017 р. № 217-р
--	--

КОНЦЕПЦІЯ

державної політики у сфері захисту прав споживачів на

період до 2020 року

Проблема, яка потребує розв'язання

З часу отримання Україною незалежності фактично зберігся застарілий підхід до побудови та розвитку системи захисту прав споживачів, коли у відповідній сфері переважають контрольно-наглядові функції держави з фіксацією фактичного становища щодо порушення прав споживачів на внутрішньому ринку. При цьому не застосовується

превентивний підхід для недопущення та попередження таких порушень. Відповідальність суб'єктів господарювання за порушення прав споживачів не забезпечує попередження повторних порушень таких прав. Споживач також є беззахисним у відносинах, які виникають на ринку, що перебуває у стані природної монополії, та на суміжних ринках у сфері теплопостачання і централізованого водопостачання та водовідведення, перероблення і захоронення побутових відходів.

Споживачі в Україні не захищені державою і законом внаслідок декларативного характеру проголошених прав та відсутності механізмів їх реалізації та відновлення.

Відсутність цілісної системи державного нагляду (контролю) призводить до виникнення конкурентних переваг для недобросовісного бізнесу. Отже, внутрішній споживчий ринок більш ризикований та небезпечний для споживачів, порушення прав яких набули масового характеру. Більшість суб'єктів господарювання (виробників) втрачають свою конкурентоспроможність як усередині країни, так і на спільному з ЄС ринку. Поширення на внутрішньому ринку небезпечної продукції та продукції неналежної якості стає все більш загрозливим для здоров'я і життя населення.

На державному рівні не створено систему реалізації європейського принципу презумпції невинності споживача, доступну та прозору систему досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень.

Крім того, в Україні недооцінена роль громадянського суспільства, зокрема громадських об'єднань споживачів. Водночас в європейській практиці успішно здійснюються заходи з державної підтримки діяльності неурядових організацій, що дає можливість більш ефективно використовувати ресурси у вирішенні питань інформування, консультування, споживчої освіти, визначення загроз, моніторингу ринку, здійснення контролю за виконанням органами державної влади своїх функцій, попередження виникнення корупційних факторів.

Система захисту прав споживачів у європейських країнах посідає одне із провідних місць у процесі формування економічної та соціальної політики. Європейські підходи до стимулювання громадянської активності споживачів та залучення незалежних споживчих організацій постійно перебувають у центрі уваги Європейської Комісії та урядів країн ЄС. Обізнані, поінформовані і наділені реальними правами споживачі є двигуном економічних змін, їх вибір стимулює впровадження інновацій та розвиток економіки.

Метою реалізації споживчої політики ЄС визначено стабільний розвиток внутрішнього ринку ЄС та поточний вплив Європейської Комісії на повсякденне життя громадян ЄС, який здійснюється шляхом забезпечення пріоритетності потреб споживачів.

Тож під час розроблення та прийняття законодавчих актів необхідно врахувати такі міжнародні документи з питань захисту прав споживачів, як Керівні принципи ООН для захисту прав споживачів, [Хартія основних прав Європейського Союзу](#), директиви ЄС з актуальних проблем захисту прав споживачів.

Мета і строки реалізації цієї Концепції

Підписавши [Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами - членами, з](#)

іншої сторони, ратифіковану Верховною Радою України у вересні 2014 року (далі - Угода про асоціацію), Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

Метою цієї Концепції є створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС.

Основними завданнями цієї Концепції є:

гармонізація системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС;

адаптація у повному обсязі національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань України, передбачених Угодою про асоціацію;

забезпечення конституційних гарантій безпеки та якості споживання, в тому числі шляхом унеможливлення зниження досягнутого рівня захисту прав споживачів;

створення умов для впровадження та розвитку споживчої освіти всіх рівнів, підвищення рівня споживчої грамотності;

забезпечення впровадження прозорих та ефективних механізмів взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань споживачів, представників бізнесу у сфері здійснення захисту прав споживачів;

удосконалення інформації для споживачів про товари та послуги на споживчому ринку, яка повинна бути доступною, об'єктивною, достовірною та своєчасно наданою в тому числі інформація, що надається з використанням Інтернету, для попередження про потенційні ризики і небезпеку споживання;

забезпечення прозорості зворотного зв'язку між споживачами та всіма органами виконавчої влади щодо звернень і скарг споживачів, компенсації шкоди, завданої споживачам у разі порушення їх прав;

створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів;

забезпечення участі споживачів у процесах формування та реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, реформування системи захисту прав споживачів, стандартизації, інформаційно-аналітичного забезпечення і моніторингу діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування і громадських об'єднань у сфері захисту прав споживачів;

сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку;

забезпечення поширення дії Закону України “Про захист прав споживачів” на всі види товарів, послуг і робіт для споживачів;

усунення можливостей для несправедливих торгівельних практик, які перешкоджають функціонуванню внутрішнього ринку, та внесення до споживчих контрактів умов щодо обмеження прав споживачів;

забезпечення спрощеної процедури судового розгляду споживчих спорів, зміни судових підходів під час розгляду споживчих позовів у частині надання доказів, відшкодування моральної шкоди, розгляду справ щодо невизначеного кола осіб з метою створення справедливого, доступного, оперативного судового порядку врегулювання споживчих спорів;

створення механізмів для реалізації органами місцевого самоврядування повноважень із захисту прав споживачів;

підвищення ефективності системи захисту споживачів від небезпечної продукції, що може заподіяти шкоду життю, здоров'ю, майну споживачів, навколишньому природному середовищу, в тому числі шляхом підвищення ефективності державного ринкового нагляду;

забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб'єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету;

забезпечення державної підтримки громадських об'єднань споживачів, їх активної участі у процесах прийняття державних рішень, важливих для споживачів, створення чітких і прозорих механізмів публічного обговорення підготовки та прийняття таких рішень;

приділення уваги захисту прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з вадами розумового та фізичного розвитку.

Концепцію передбачається реалізувати протягом 2017-2020 років.

Шляхи і способи розв'язання проблеми

Концепція визначає шляхи і заходи, яких необхідно вжити для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, повинен спрямовувати свою діяльність на дотримання законних прав споживачів та захист таких прав у разі їх порушення.

Розв'язання проблем можливе шляхом застосування комплексного підходу до вирішення питань захисту прав споживачів, що передбачає розвиток та взаємодію всіх складових системи захисту прав споживачів в Україні, зокрема правового забезпечення, державного захисту прав споживачів, ринкового та громадського захисту прав споживачів, на принципах:

превентивності;

прозорості;

пріоритетності інтересів споживачів;

непорушності їх конституційних прав;

цілісності системи захисту прав споживачів в Україні з урахуванням усіх видів товарів, робіт і послуг.

Реалізація цієї Концепції передбачає:

забезпечення відповідності національного законодавства з питань захисту прав споживачів законодавству ЄС;

суворе дотримання законних прав споживачів і конституційних гарантій держави для безпечного та якісного споживання;

створення дієвих систем консультування споживачів, підвищення рівня загальної правової грамотності, ступеня поінформованості, впевненості та впливовості споживачів на розвиток внутрішнього ринку;

забезпечення пріоритетності потреб споживачів;

створення умов для розвитку споживчої освіти всіх рівнів;

стабільний розвиток внутрішнього ринку;

компенсацію шкоди, завданої споживачам у разі порушення їх прав;

ефективне реагування на звернення та скарги споживачів;

підвищення ролі організацій громадянського суспільства, які представляють інтереси споживачів і залучені до розв'язання суспільно важливих проблем;

координацію діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;

підвищення кваліфікації фахівців та рівня державного управління у сфері захисту прав споживачів;

забезпечення ефективності реформи системи захисту прав споживачів відповідно до [Стратегії сталого розвитку “Україна-2020”](#) та її реалізації за участю громадських об'єднань споживачів.

Очікувані результати

Реалізація цієї Концепції сприятиме створенню та впровадженню сучасної ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС.

Реалізація цієї Концепції дасть можливість забезпечити:

адаптацію у повному обсязі національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань України, передбачених [Угодою про асоціацію](#);

підвищення рівня превентивного захисту прав споживачів для недопущення та/або зменшення кількості порушень прав споживачів;

підвищення рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту;

усунення з ринку недобросовісних підприємців і нечесних підприємницьких практик;

наближення рівня вітчизняних стандартів життя та споживання до визнаних в ЄС;
підвищення рівня довіри громадян до державної системи захисту прав споживачів.

Обсяг фінансових, матеріально-технічних, трудових ресурсів

Фінансування заходів з реалізації цієї Концепції здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, що передбачаються на утримання відповідних органів державної влади, міжнародної технічної допомоги, а також інших джерел, не заборонених законодавством.

Обсяг фінансування, матеріально-технічних і трудових ресурсів, необхідних для реалізації цієї Концепції, визначається щороку з урахуванням можливостей джерел фінансування.