

О Программе совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей на 2026 – 2030 годы

Распоряжение Евразийского Межправительственного Совета от 27 марта 2026 года № 3

В соответствии с пунктом 3 статьи 61 Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года:

1. Утвердить прилагаемую Программу совместных действий государств - членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей на 2026 ~ 2030 годы (далее - Программа).

2. Правительствам государств - членов Евразийского экономического союза совместно с Евразийской экономической комиссией в рамках компетенции обеспечить выполнение плана мероприятий по реализации Программы (приложение к Программе).

3. Евразийской экономической комиссии проинформировать Евразийский межправительственный совет о результатах реализации Программы в первом полугодии 2031 г.

4. Признать утратившим силу распоряжение Евразийского межправительственного совета от 21 июня 2022 г. № 12 "О Программе совместных действий государств - членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей".

5. Настоящее распоряжение вступает в силу с даты его опубликования на официальном сайте Евразийского экономического союза.

Члены Евразийского межправительственного совета:

От	От	От	От	От
Республики	Республики	Республики	Кыргызской	Российской
Армения	Беларусь	Казахстан	Республики	Федерации

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Евразийского
межправительственного совета
от 27 марта 2026 г. № 3

ПРОГРАММА

совместных действий государств - членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей на 2026 - 2030 годы

I. Общие положения

1. Настоящая Программа представляет собой совокупность общих подходов и комплекс мероприятий государств - членов Евразийского экономического союза (далее соответственно - государства-члены, Союз), направленных на развитие и реализацию

основных направлений согласованной политики в сфере защиты прав потребителей в рамках Союза на 2026 - 2030 годы.

2. При разработке настоящей Программы учитывались:

а) законодательство государств-членов о защите прав потребителей;

б) Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей ООН 22 декабря 2015 г. резолюцией № A/RES/70/186;

в) рекомендации Евразийской экономической комиссии (далее - Комиссия), принятые в соответствии с положениями Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение № 13 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года);

г) опыт проведения государствами-членами согласованной политики в сфере защиты прав потребителей в рамках Союза, отраженный в обзорах, подготовленных Консультативным комитетом по вопросам защиты прав потребителей государств - членов Евразийского экономического союза;

д) результаты мониторинга реализации Программы совместных действий государств - членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей, утвержденной распоряжением Евразийского межправительственного совета от 21 июня 2022 г. № 12.

3. Понятия, используемые в настоящей Программе, применяются в значениях, определенных Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года.

II. Цели, задачи и сроки реализации Программы

4. Целью настоящей Программы является создание в государствах- членах условий для проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей.

5. Задачами настоящей Программы являются:

а) развитие взаимодействия государств-членов в целях создания благоприятных условий для защиты прав и интересов потребителей государств-членов, а также обеспечения им доступа к юридической помощи;

б) развитие механизмов защиты прав потребителей, применяемых государствами-членами, в том числе в условиях цифровой трансформации правоотношений в сфере защиты прав потребителей;

в) повышение осведомленности граждан государств-членов в указанной сфере;

г) содействие выработке общих подходов в сфере защиты прав потребителей;

д) обмен информацией между органами государственной власти государств-членов, уполномоченными в сфере защиты прав потребителей (далее - уполномоченные органы), о практике государств- членов в области государственной и общественной защиты прав и интересов потребителей, мерах по совершенствованию и обеспечению функционирования системы контроля за соблюдением законодательства

государств-членов в сфере защиты прав потребителей и изменениях в законодательстве государств-членов в указанной сфере.

6. Реализация настоящей Программы осуществляется в соответствии с планом мероприятий согласно приложению.

III. Ожидаемые результаты реализации Программы

7. Реализация настоящей Программы будет способствовать:

- а) развитию сотрудничества государств-членов в сфере защиты прав потребителей;
- б) формированию государствами-членами благоприятных условий для защиты граждан от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов при приобретении товаров и услуг, включая обеспечение доступа к юридической помощи и повышение уровня осведомленности в сфере защиты прав потребителей;
- в) развитию информационных ресурсов и сервисов в рамках Союза для информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей, в том числе урегулирования потребительских споров.

IV. Ответственные за реализацию Программы

8. Реализация настоящей Программы обеспечивается следующими уполномоченными органами:

в Республике Армения - Министерство экономики Республики Армения, Комиссия по защите конкуренции и интересов потребителей Республики Армения;

в Республике Беларусь - Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь;

в Республике Казахстан - Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан;

в Кыргызской Республике ~ Министерство экономики и коммерции Кыргызской Республики, Служба антимонопольного регулирования при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики;

в Российской Федерации - Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

иные заинтересованные уполномоченные органы (в рамках установленной компетенции).

V. Развитие сотрудничества государств-членов в рамках проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей

9. Государства-члены стремятся к развитию сотрудничества в сфере защиты прав потребителей в целях формирования в рамках Союза благоприятных условий для граждан государств-членов по защите их прав и интересов как потребителей.

10. Уполномоченные органы обмениваются опытом проведения государственной политики в сфере защиты прав потребителей, в том числе посредством проведения совместных мероприятий и обучения кадров.

11. Комиссия содействует обмену опытом между государствами- членами по вопросам выработки подходов к защите прав потребителей, в том числе посредством организации совместных мероприятий (встреч, конференций, круглых столов и др.), разработки рекомендаций для государств-членов.

12. Государства-члены принимают меры по развитию взаимодействия между уполномоченными органами, в частности в случае, когда хозяйствующий субъект, действия которого нарушают законодательство в сфере защиты прав потребителей, зарегистрирован на территории одного государства-члена, а потребитель, которому причинен или может быть причинен ущерб либо нанесен или может быть нанесен вред в результате таких действий, зарегистрирован или проживает на территории другого государства-члена.

13. Для достижения целей настоящей Программы сотрудничество уполномоченных органов осуществляется по следующим основным направлениям:

а) обмен информацией в сфере защиты прав потребителей;

б) проведение совместных информационных кампаний в целях предотвращения деятельности недобросовестных хозяйствующих субъектов и реализации товаров (оказания услуг), не соответствующих обязательным требованиям, установленным законодательством государств-членов;

в) обмен опытом по вопросам, связанным с пресечением недобросовестной деловой практики в отношении потребителей и урегулированием споров с участием потребителей.

14. Взаимодействие в сфере защиты прав потребителей, включая обмен информацией между уполномоченными органами, осуществляется в соответствии с законодательством государств-членов.

VI. Создание благоприятных условий для защиты прав и интересов потребителей

15. В целях создания благоприятных условий для защиты прав и интересов потребителей государства-члены стремятся к совершенствованию правового регулирования.

16. Государства-члены участвуют в подготовке предложений по внедрению инновационных подходов в сфере защиты прав потребителей, направленных на повышение эффективности проведения согласованной политики в указанной сфере.

17. Государства-члены совместно с Комиссией принимают меры, направленные на реализацию основных направлений согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, исходя из целесообразности:

а) периодического проведения обзоров законодательства государств-членов в сфере защиты прав потребителей;

б) выработки и применения общих подходов в указанной сфере в целях формирования в рамках Союза благоприятных условий для обеспечения защиты прав и интересов потребителей;

в) разработки рекомендаций с учетом лучших международных практик и опыта государств-членов в сфере защиты прав потребителей, предусматривающих в том числе применение новых технологий.

VII. Повышение осведомленности граждан государств-членов в сфере защиты прав потребителей

18. Государства-члены стремятся к развитию сотрудничества между уполномоченными органами, общественными организациями и бизнес-сообществами государств-членов в целях формирования благоприятных условий для обеспечения защиты прав потребителей, для чего обмениваются следующей информацией:

а) о совершенствовании правовой базы в сфере защиты прав потребителей, а также повышении уровня информированности граждан об их правах и возможностях в указанной сфере;

б) о лучших практиках ответственного делового поведения в отношении потребителей в государствах-членах;

в) о деятельности независимых общественных объединений потребителей, их участии в формировании и реализации согласованной политики в сфере защиты прав потребителей в рамках Союза.

19. Комиссия разрабатывает рекомендации для государств-членов о порядке обмена информацией в соответствии с пунктом 18 настоящей Программы.

20. Государства-члены организуют и проводят информационные кампании, направленные на повышение уровня осведомленности граждан государств-членов о правах потребителей и механизмах их защиты, тематика которых определяется ежегодно Комиссией совместно государствами-членами.

21. Государства-члены содействуют участию общественных объединений потребителей в информационных кампаниях, указанных в пункте 20 настоящей Программы.

22. Комиссия совместно с уполномоченными органами участвует в освещении в средствах массовой информации мероприятий в сфере защиты прав потребителей, проводимых в государствах-членах, в том числе с участием Комиссии.

VIII. Выработка общих подходов к защите прав потребителей с учетом особенностей цифровой трансформации

23. Государства-члены стремятся к адаптации существующих механизмов и внедрению новых подходов в сфере защиты прав потребителей с учетом особенностей цифровой трансформации экономик государств-членов.

24. Государства-члены совместно с Комиссией с учетом особенностей цифровой трансформации разрабатывают общие подходы в целях безопасного и ответственного применения новых технологий в сфере защиты прав потребителей.

IX. Мониторинг реализации Программы

25. Комиссия совместно с государствами-членами проводит мониторинг реализации настоящей Программы.

26. Для проведения мониторинга, указанного в пункте 25 настоящей Программы, уполномоченные органы ежегодно, до 30 апреля, представляют в Комиссию информацию о результатах выполнения плана мероприятий, предусмотренного приложением к настоящей Программе, по состоянию на 31 декабря предыдущего года.

27. Комиссия на основе информации, представленной в соответствии с пунктом 26 настоящей Программы, ежегодно составляет доклад о результатах мониторинга реализации настоящей Программы и представляет его для рассмотрения на заседаниях Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств - членов Евразийского экономического союза и Коллегии Комиссии.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Программе совместных
действий государств - членов
Евразийского экономического
союза в сфере защиты прав
потребителей на 2026 - 2030 годы

ПЛАН

мероприятий по реализации Программы совместных действий государств - членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей на 2026 - 2030 годы

Мероприятие	Срок реализации	Ожидаемый результат	Исполнитель
I. Развитие сотрудничества государств - членов Евразийского экономического союза в рамках проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей			
1. Организация сотрудничества государств - членов Евразийского экономического союза (далее соответственно - государства-члены, Союз) в целях формирования благоприятных условий для обеспечения защиты	постоянно	Предложения государств-членов, рекомендации Коллегии Евразийской экономической комиссии (далее- Комиссия) (при необходимости)	

прав и интересов потребителей в рамках Союза, в том числе:			Комиссия, государства-члены
обмен опытом проведения государственной политики в сфере защиты прав потребителей, а также подготовка предложений, направленных на совершенствование права Союза в указанной сфере, для рассмотрения на заседаниях Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств — членов Евразийского экономического союза (далее - Консультативный комитет)	постоянно	доклад на заседании Консультативного комитета, рекомендации Коллегии Комиссии (при необходимости)	Комиссия, государства-члены
проведение совместных мероприятий в целях обмена опытом по вопросам, представляющим взаимный интерес в указанной сфере, в том числе в рамках форумов и выставок, организуемых Комиссией и государствами-членами (Евразийский экономический форум, Международный форум "Антиконтрафакт" и др.)	ежегодно, в соответствии с графиками мероприятия	информация о проведенных мероприятиях для включения в доклад о результатах мониторинга реализации Программы совместных действий государств -членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей на 2026 - 2030 годы (далее - Программа)	Комиссия, государства-члены
2. Развитие сотрудничества органов государственной власти государств-членов, уполномоченных в сфере защиты прав потребителей (далее - уполномоченные органы) , в том числе:	постоянно	доклад на заседании Консультативного комитета	государства-члены, Комиссия
обмен информацией между уполномоченными	постоянно	протоколы консультаций, предложения по выработке общих подходов государств-	

органами по вопросам защиты прав потребителей		членов, рекомендации Коллегии Комиссии (при необходимости)	государства-члены, Комиссия
систематическое освещение работы уполномоченных органов по реализации согласованной политики в сфере защиты прав потребителей в средствах массовой информации	постоянно	публикации в средствах массовой информации, на сайтах уполномоченных органов, Комиссии (по информации уполномоченных органов)	Комиссия, государства-члены
обмен опытом по пресечению недобросовестной деловой практики в отношении потребителей и урегулирования споров с участием потребителей	постоянно	организация круглых столов, доклад на заседании Консультативного комитета	Комиссия, государства-члены
II. Создание благоприятных условий для защиты прав и интересов потребителей			
3. Проведение обзоров законодательства государств-членов в сфере защиты прав потребителей в соответствии с рекомендацией Коллегии Евразийской экономической комиссии от 18 февраля 2025 г. № 3 и выявление лучших практик в сфере защиты прав потребителей в государствах-членах	2026-2030 годы	доклад на заседании Консультативного комитета	государства-члены, Комиссия
4. Совершенствование работы по информированию граждан государств-членов в сфере защиты прав потребителей с использованием информационных ресурсов государств-членов и Комиссии в информационнотелекомм уникационной сети "Интернет"	2026-2030 годы	информационный раздел на сайте Комиссии, информационные ресурсы государств-членов	Комиссия, государства-члены
5. Анализ лучших мировых практик и опыта государств-членов, связанных с внедрением	2028 год		

инновационных подходов в сфере защиты прав потребителей		доклад на заседании Консультативного комитета	Комиссия, государства-члены
6. Выработка и применение общих подходов в сфере защиты прав потребителей в целях формирования в рамках Союза благоприятных условий для обеспечения защиты прав и интересов потребителей на основе анализа лучших мировых практик и опыта отдельных государств-членов в указанной сфере, в том числе с учетом их участия в иных интеграционных объединениях	2026 — 2030 годы	рекомендации Коллегии Комиссии (при необходимости)	Комиссия, государства-члены
III. Повышение осведомленности населения государств-членов в сфере защиты прав потребителей			
7. Организация и проведение мероприятий по обмену опытом и информацией между уполномоченными органами, общественными организациями и бизнес-сообществами государств-членов по вопросам:	2026-2030 годы	мероприятия, направленные на развитие сотрудничества, рекомендации Коллегии Комиссии (при необходимости)	государства-члены, Комиссия
совершенствования правовой базы в сфере защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительских правоотношений	2026-2030 годы		государства-члены, Комиссия
повышения уровня информированности граждан об их правах и возможностях в указанной сфере	2026-2030 годы		государства-члены, Комиссия
развития механизмов поддержки общественного потребительского движения в рамках Союза	2026-2030 годы		государства-члены, Комиссия

развития лучших практик ответственного делового поведения в отношении потребителей в государствах- членах	2026-2030 годы		государства-члены, Комиссия
8. Проведение информационных кампаний, направленных на повышение уровня осведомленности граждан государств-членов о правах потребителей и механизмах их защиты, в том числе:	ежегодно	информационные мероприятия	государства-члены, Комиссия
определение тематики указанных информационных кампаний	ежегодно, до 1 февраля	рекомендации Коллегии Комиссии	государства-члены, Комиссия
освещение мероприятий информационных кампаний в средствах массовой информации государств-членов, в том числе с использованием информационных ресурсов уполномоченных органов и Комиссии в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	2026-2030 годы	публикации в средствах массовой информации	государства-члены, Комиссия
9. Организация и проведение с участием общественных объединений потребителей тематических секций (в соответствии с круглых столов) по вопросам защиты прав потребителей в рамках форумов, конференций, иных мероприятий, проводимых в государствах-членах	в соответствии с графиками проведения мероприятий	информация о проведенных мероприятиях для включения в доклад о результатах мониторинга реализации Программы	государства-члены, Комиссия
IV. Выработка общих подходов к защите прав потребителей с учетом особенностей цифровой трансформации			
10. Разработка предложений, способствующих формированию равных условий для обеспечения		предложения, доклад на заседании	

защиты прав потребителей в государствах-членах с учетом решений, принимаемых органами Союза в сферах, определенных Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года	2026 — 2030 годы	Консультативного комитета рекомендации Коллегии Комиссии (при необходимости)	Комиссия, государства-члены
11. Обмен опытом и изучение практики внедрения в государствах-членах цифровых решений для урегулирования потребительских споров	ежегодно	совместные мероприятия, рекомендации Коллегии Комиссии (при необходимости)	Комиссия, государства-члены
12. Проведение уполномоченными органами и бизнес-сообществами государств-членов совместных мероприятий в целях обмена информацией и выработки общих подходов к предупреждению и пресечению нарушений прав и интересов потребителей и к досудебному урегулированию споров с участием потребителей	2026-2030 годы	совместные мероприятия, предложения, рекомендации Коллегии Комиссии (при необходимости)	Комиссия, государства-члены
13. Разработка общих подходов государств-членов в сфере защиты прав потребителей (с учетом особенностей цифровой трансформации), направленных на:	2026-2030 годы	доклад на заседании Консультативного комитета	Комиссия, государства-члены
безопасное и ответственное применение новых технологий в сфере защиты прав потребителей и др.	2027 год	рекомендации Коллегии Комиссии (при необходимости)	Комиссия, государства-члены
развитие информационных ресурсов в рамках Союза ежегодно для информирования и			

повышения осведомленности граждан по вопросам защиты прав потребителей, в том числе урегулирования споров с участием потребителей с учетом принятых в государствах-членах решений	ежегодно	доклад на заседании Консультативного комитета	Комиссия, государства-члены
V. Мониторинг реализации Программы			
14. Подготовка доклада о результатах мониторинга выполнения мероприятий Программы	ежегодно, до 30 июня	доклад на заседании Коллегии Комиссии	Комиссия, государства-члены

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан