

9th United Nations Conference on Competition and Consumer Protection
Room XIX, Palais des Nations
Geneva
7-11 July 2025

Speaking Points

Presentation

Prof. Anna Popova
Head
Federal Service for Surveillance on Consumer Rights,
Protection and Human Well-being
Russian Federation

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UN Trade and Development.

**Проект
выступления руководителя Роспотребнадзора А.Ю. Поповой
к 9-й Конференции Организации Объединенных Наций по
рассмотрению всех аспектов комплекса согласованных на
многосторонней основе справедливых принципов и правил контроля
за ограничительной деловой практикой
(сегмент высокого уровня)
г. Женева, ЮНКТАД, 7 июля 2025г.**

Уважаемая госпожа председатель!
Уважаемые участники Конференции!

Слайд 1.

Настоящая Конференция – знаковое событие для международного сообщества. И в первую очередь для людей, чьи интересы и права мы призваны защищать вне зависимости от страны проживания.

В этом году отмечается сорок лет с момента принятия Руководящих принципов ООН в сфере защиты прав потребителей и десять лет с их последнего пересмотра. Российская Федерация – одна из стран-разработчиков обновленной редакции этого документа, сопредседатель первого заседания Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей. Все эти годы Принципы выступают общим компасом для создания справедливых и безопасных потребительских рынков.

Слайд 2.

В России действует вертикально интегрированная система защиты прав потребителей с четким разграничением полномочий на всех ее уровнях.

По поручению Президента Российской Федерации в 2017 году принята Стратегия государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

В документе отражены основные положения Руководящих принципов и определены приоритеты до 2030 года.

За 8 лет реализации Стратегии мы значительно повысили уровень защиты прав потребителей, в том числе усовершенствовав законодательство и приняв более ста нормативных актов.

Слайд 3.

За последние 10 лет мир претерпел колоссальные изменения, связанные с развитием цифровизации. Уровень электронной торговли в России вырос более чем в 10 раз. Важнейшей задачей стало регулирование защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции. Для этого мы приняли законы о деятельности маркетплейсов, о цифровых продуктах, о защите персональных данных потребителя при заключении договора, о запрете навязывания ненужных услуг.

Расскажу подробнее о наших инициативах.

Для защиты потребителей, находящихся в уязвимом положении, в России был принят закон о повышенной ответственности за отказ организаций обслуживать людей с ограничением здоровья, граждан старшего поколения и детей.

В целях защиты потребителя как слабой стороны договора законом закрепили перечень несправедливых условий, которые нельзя включать в договор.

И мы уже сегодня видим, как меняется бизнес, становясь более добросовестным и ответственным.

Буквально на прошлой неделе, 3 июля Правительство Российской Федерации поддержало пакет законопроектов, касающихся платформенной экономики. *Как отметил председатель Правительства*

Российской Федерации Михаил Мишустин: «Сегодня растет электронная торговля, все больший спрос набирают маркетплейсы и сервисы, позволяющие в удобном формате заказывать и оплачивать товары и услуги. Важно сформировать прозрачную и эффективную нормативную базу для динамичного развития этого сегмента. И главное - защитить интересы как людей, использующих подобные онлайн-площадки, так и предпринимателей, которые реализуют через них свою продукцию».

Слайд 4.

Наши усилия направлены также на обучение населения основам рационального потребления и повышение потребительской грамотности. В России мы широко используем цифровые инструменты для информирования и консультирования потребителей.

На всей территории страны бесплатно действует единый консультационный центр на трех языках, который помогает более, чем миллиону потребителей в год.

Более 10 (десяти) лет успешно функционирует государственный информационный портал по защите прав потребителей. Там размещены более ста семидесяти тысяч памяток по различным спорным жизненным ситуациям, востребованных потребителями, образцы жалоб, претензий и судебных исков. Здесь же потребитель может узнать о продукции, в которой были выявлены нарушения, и ознакомиться с судебной практикой по защите прав потребителей. В системе размещено более ста тысяч решений судов Российской Федерации всех уровней.

Слайд 5.

Государство защищает интересы потребителей в судах, благодаря чему в 95% (девяносто пяти процентах) случаев решения принимаются в

их пользу. Более того, по поручению Президента России Верховный Суд Российской Федерации ежегодно систематизирует судебную практику по защите прав потребителей и публикует ее в открытом доступе.

Еще одним инструментом, помогающим потребителям, стала созданная система досудебного урегулирования споров в сфере финансовых услуг, куда они могут обратиться в том числе онлайн. Такие споры рассматриваются оперативно в течение двух недель.

Слайд 6.

Наше государство активно внедряет современные инструменты цифрового надзора, включая электронные сервисы, позволяющие проводить проверки в режиме онлайн.

С предъявляемыми требованиями компании могут ознакомиться в сети Интернет (*в Едином реестре обязательных требований*), что упрощает их взаимодействие с надзорными органами.

Слайд 7.

В целях недопущения на рынок фальсифицированной, контрафактной продукции Россия успешно реализовала проект цифровой маркировки, которая обеспечивает прослеживаемость товаров на всех этапах: от производства и импорта до конечной продажи в магазине. Цифровая маркировка охватывает 27 (двадцать семь) товарных групп и уже доказала свою эффективность: позволила заблокировать продажу практически двух миллиардов единиц запрещенной продукции.

В настоящее время в Российской Федерации активно действуют более 500 (пятисот) общественных объединений потребителей, которые наряду с государством играют важную роль в предотвращении правонарушений и предупреждают развитие негативных тенденций на рынке.

Слайд 8.

Россия развивает взаимодействие на площадках международных организаций (БРИКС, ЕАЭС, СНГ, ЮНКТАД). Выделили вопрос защиты прав потребителей в отдельный приоритет своего председательства в БРИКС в 2024 году. В декабре прошлого года утвердили Единые правила защиты прав потребителей в Союзном государстве. Это общие правила для Российской Федерации и Республики Беларусь, которые вобрали в себя лучшие подходы, апробированные многолетней правоприменительной практикой, и содержащие актуальные новации.

Слайд 9.

Отдельно отмечу практику подготовки ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей, который вносится Роспотребнадзором в Правительство Российской Федерации и размещается в открытом доступе в сети «Интернет». Он содержит актуальные информационно-аналитические материалы по всем аспектам государственной политики и является основой для разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, а также для совершенствования правового регулирования в этой области.

Слайд 10.

Сегодня российское законодательство занимает передовые позиции в мире, обеспечивая защиту прав потребителей на высоком уровне.

Это позволяет нам быстро адаптироваться к новым вызовам, связанным с ростом онлайн-торговли и трансграничных сделок, цифровизацией договорных отношений, использованием искусственного интеллекта в сфере торговли и услуг.

Эти вызовы сегодня влекут для потребителей риски, в числе которых:

- риски утечки персональных данных и нарушение конфиденциальности;

- риски хакерских и фишинговых атак *(при которых злоумышленники пытаются в корыстных целях получить личную информацию пользователей – логины, пароли, номера банковских карт – с помощью маскировки под надёжные источники);*

- риски несоответствия полученных товаров заявленным характеристикам при их покупке онлайн, а также трудности при решении споров, особенно при трансграничных сделках;

- риски автоматического навязывания дополнительных услуг в цифровом договоре.

Слайд 11.

С учетом перечисленных рисков, убеждены, что формирование политики в области защиты прав потребителей на национальном, региональном и глобальном уровне требует концентрации усилий на следующих ключевых направлениях:

- на усилении защиты прав потребителей в электронной торговле, в том числе с использованием цифровых методов контроля;

- повышении уровня защиты персональных данных потребителей;

- закреплении принципа «защиты слабой стороны договора», призванного обеспечить поддержку потребителю, поскольку он фактически никак не может изменить предлагаемые условия договора.

Россия готова совместно с ЮНКТАД и мировым сообществом работать над этими предложениями с учетом тех многочисленных

передовых практик, которые мы уже внедрили в нашей стране в ответ на современные вызовы.

Уверены, что сотрудничество стран при координации ЮНКТАД – это мощный инструмент для продвижения глобальной потребительской повестки и поиска эффективных решений общих проблем. За 9 лет работы Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей страны добились плодотворных результатов.

Уверены, что Межправительственная группа будет и дальше успешно реагировать на возникающие вызовы и риски, во благо потребителей наших стран.

Благодарю за внимание.