



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 июня 2021 г. № 1005

МОСКВА

### **Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей**

В соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемое Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей.

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412 "Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 19, ст. 2435);

постановление Правительства Российской Федерации от 18 августа 2018 г. № 967 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 35, ст. 5558);

постановление Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2018 г. № 1536 "О внесении изменений в Положение о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 53, ст. 8639);

пункт 2 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13 июля 2019 г. № 895 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2019, № 29, ст. 4038);

пункт 1 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2020 г. № 1351 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 37, ст. 5725).

3. Установить, что реализация полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в пределах установленной Правительством Российской Федерации предельной численности работников центрального аппарата и территориальных органов Службы, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных ей в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 1 июля 2021 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации



М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 25 июня 2021 г. № 1005

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о федеральном государственном контроле (надзоре)**  
**в области защиты прав потребителей**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации и осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (далее - государственный контроль (надзор)).

2. Государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - контрольный (надзорный) орган).

3. Должностными лицами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора), являются должностные лица контрольного (надзорного) органа, должностными регламентами которых установлена обязанность по осуществлению государственного контроля (надзора), в том числе проведение профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий.

Для целей настоящего Положения под контролируруемыми лицами понимаются лица, указанные в подпунктах "а" и "б" пункта 4.

Для целей настоящего Положения инспекторами являются должностные лица, указанные в подпунктах "в" - "и" пункта 5 и подпунктах "в" - "ж" пункта 6.

4. Предметом государственного контроля (надзора) является:

а) соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов обязательных требований, установленных Законом

Российской Федерации "О защите прав потребителей", другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также актами, составляющими право Евразийского экономического союза, регулируемыми отношения в области защиты прав потребителей;

б) соблюдение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом следующих требований, установленных техническими регламентами, или обязательных требований, подлежащих применению до вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом "О техническом регулировании" применительно к объектам технического регулирования в том случае, если эти объекты являются предметом отношений с участием потребителя и установленные обязательные требования направлены на обеспечение соответствующих прав потребителя:

статьи 4, 5, пункта 1 статьи 7, статья 8 технического регламента Таможенного Союза "О безопасности низковольтного оборудования" (ТР ТС 004/2011);

статьи 3, 5, 6, пункта 2 статьи 7, статья 8 технического регламента Таможенного союза "О безопасности упаковки" (ТР ТС 005/2011);

статьи 3 - 9, 12, 13 технического регламента Таможенного союза "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков" (ТР ТС 007/2011);

статьи 3, 4, 6, 7 технического регламента Таможенного союза "О безопасности игрушек" (ТР ТС 008/2011);

пункты 9, 9.1 - 9.5 статьи 5, статьи 6 и 7 технического регламента Таможенного союза "О безопасности парфюмерно-косметической продукции" (ТР ТС 009/2011);

пункты 6, 8 статьи 5, статьи 8 и 12 технического регламента Таможенного союза "О безопасности машин и оборудования" (ТР ТС 010/2011);

статьи 4 - 8 технического регламента Таможенного союза "О безопасности зерна" (ТР ТС 015/2011);

пункты 29, 30 статьи 4, пункты 1 - 5 статьи 7 технического регламента Таможенного союза "О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе" (ТР ТС 016/2011);

статьи 3, 5 - 9, 11 и 12 технического регламента Таможенного союза "О безопасности продукции легкой промышленности" (ТР ТС 017/2011);

раздел 4, пункт 5.4 раздела 5, раздел 6 технического регламента Таможенного союза "О безопасности средств индивидуальной защиты" (ТР ТС 019/2011);

статьи 5 - 9, часть 1 статьи 10, части 12 и 13 статьи 17, часть 1 статьи 20, часть 1 статьи 21, статьи 23 и 39 технического регламента Таможенного союза "О безопасности пищевой продукции" (ТР ТС 021/2011);

положения технического регламента Таможенного союза "Пищевая продукция в части ее маркировки" (ТР ТС 022/2011);

статьи 3, 4, 5, часть 4 статьи 8 технического регламента Таможенного союза "Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей" (ТР ТС 023/2011);

положения технического регламента Таможенного союза "Технический регламент на масложировую продукцию" (ТР ТС 024/2011);

статьи 4 - 7 технического регламента Таможенного союза "О безопасности мебельной продукции" (ТР ТС 025/2012);

пункт 10 статьи 4, статьи 6, 7 и 8 технического регламента Таможенного союза "О безопасности маломерных судов" (ТР ТС 026/2012);

главы 2 - 5 технического регламента Таможенного союза "О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания" (ТР ТС 027/2012);

статьи 7 - 11 Технического регламента Таможенного союза "Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств" (ТР ТС 029/2012);

пункты 6, 10, 28, 30 - 36, абзацы второй и третий пункта 47, пункты 48 - 59, 69 - 96.1, 97, 111 - 114 технического регламента Таможенного союза "О безопасности молока и молочной продукции" (ТР ТС 033/2013);

пункты 6 - 9, 11 - 19, 88, 89, 91, 104 - 126, 133, 147 - 149 технического регламента Таможенного союза "О безопасности мяса и мясной продукции" (ТР ТС 034/2013);

разделы VII, XI технического регламента Таможенного союза "Технический регламент на табачную продукцию" (ТР ТС 035/2014);

пункты 9 - 13, 33 - 36 технического регламента Евразийского экономического союза "Об ограничении применения опасных веществ в изделиях электротехники и радиоэлектроники" (ТР ЕАЭС 037/2016);

пункты 5 - 7, 9, 11 - 13, 16 - 18, 20, 53, 54, 56, 67 - 78, 80, 99 - 102 технического регламента Евразийского экономического союза "О безопасности рыбы и рыбной продукции" (ТР ЕАЭС 040/2016);

пункты 29 - 35, 67 - 70 технического регламента Евразийского экономического союза "О безопасности химической продукции" (ТР ЕАЭС 041/2017);

разделы III, V, VII, IX, X технического регламента Евразийского экономического союза "О безопасности упакованной питьевой воды, включая природную минеральную воду" (ТР ЕАЭС 044/2017);

положения Федерального закона "Технический регламент на табачную продукцию".

5. Должностными лицами, уполномоченными на осуществление федерального государственного контроля (надзора), являются:

а) руководитель контрольного (надзорного) органа;

б) заместители руководителя контрольного (надзорного) органа и руководители структурных подразделений центрального аппарата контрольного (надзорного) органа;

в) заместители руководителей структурных подразделений центрального аппарата контрольного (надзорного) органа, начальники отделов и заместители начальников отделов структурных подразделений центрального аппарата контрольного (надзорного) органа;

г) федеральные государственные гражданские служащие категории "специалисты" ведущей группы должностей в структурных подразделениях центрального аппарата контрольного (надзорного) органа;

д) федеральные государственные гражданские служащие категории "специалисты" старшей группы должностей в структурных подразделениях центрального аппарата контрольного (надзорного) органа;

е) руководители территориальных органов контрольного (надзорного) органа;

ж) заместители руководителей территориальных органов контрольного (надзорного) органа, начальники отделов и заместители начальников отделов в территориальном органе контрольного (надзорного) органа;

з) федеральные государственные гражданские служащие категории "специалисты" ведущей группы должностей в территориальных органах контрольного (надзорного) органа;

и) федеральные государственные гражданские служащие категории "специалисты" старшей группы должностей в территориальных органах контрольного (надзорного) органа.

6. Должностными лицами, уполномоченными на принятие решений о проведении контрольных (надзорных) мероприятий контрольным (надзорным) органом, являются:

а) руководитель контрольного (надзорного) органа;

б) заместители руководителя контрольного (надзорного) органа и руководители структурных подразделений центрального аппарата контрольного (надзорного) органа, в ведении которых находятся вопросы государственного контроля (надзора);

в) заместители руководителей структурных подразделений центрального аппарата контрольного (надзорного) органа, в ведении которых находятся вопросы государственного контроля (надзора);

г) руководители территориальных органов контрольного (надзорного) органа;

д) заместители руководителей территориальных органов контрольного (надзорного) органа;

е) начальники структурных подразделений территориальных органов контрольного (надзорного) органа;

ж) начальники территориальных отделов территориальных органов контрольного (надзорного) органа.

7. Должностные лица, осуществляющие государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей при проведении контрольного (надзорного) мероприятия в пределах своих полномочий и в объеме проводимых контрольных (надзорных) действий, пользуются правами, установленными частью 2 статьи 29 Федерального закона "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

8. К отношениям, связанным с осуществлением государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, применяются положения Федерального закона "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

## II. Объекты государственного контроля (надзора)

9. Объектами государственного контроля (надзора) (далее - объект контроля) являются:

а) деятельность, действия (бездействие) юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, связанные с соблюдением ими обязательных требований, регламентированных соответствующими правилами продажи товаров, оказания услуг (выполнения работ), в том числе в части заключения и (или) исполнения договоров с потребителями на предмет выявления в них условий, ущемляющих права потребителей;

б) товары (непродовольственная и продовольственная продукция), работы и услуги как результаты деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, к которым предъявляются обязательные требования, в том числе в части информации о товарах (продукции), работах (услугах).

10. Контрольный (надзорный) орган обеспечивает учет объектов контроля.

11. При сборе, обработке, анализе и учете сведений об объектах контроля для целей их учета контрольный (надзорный) орган использует информацию, представляемую ему в соответствии с нормативными правовыми актами, информацию, получаемую в рамках межведомственного взаимодействия, а также общедоступную информацию.

12. В ходе осуществления государственного контроля (надзора) могут быть привлечены свидетели, специалисты, эксперты, экспертные организации.

## III. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям

13. Контрольный (надзорный) орган проводит следующие профилактические мероприятия:

информирование;

обобщение правоприменительной практики;

меры стимулирования добросовестности;

объявление предостережения;

консультирование;

самообследование;

профилактический визит.



Федеральные бюджетные учреждения, подведомственные контрольному (надзорному) органу, в рамках обеспечения выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в соответствии с планом работы контрольного (надзорного) органа, а также по отдельным поручениям контрольного (надзорного) органа вправе проводить консультирование и профилактический визит.

14. Профилактические мероприятия осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

Контрольный (надзорный) орган обеспечивает учет профилактических мероприятий.

15. Итоги обобщения правоприменительной практики по осуществлению государственного контроля (надзора) после публичных обсуждений включаются в государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283 "О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации".

Доклад размещается на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных органов) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") не позднее 1 июля года, следующего за отчетным.

16. В целях мотивации контролируемых лиц к соблюдению обязательных требований контрольный (надзорный) орган проводит мероприятия, направленные на нематериальное поощрение добросовестных контролируемых лиц (далее - меры стимулирования).

Оценка добросовестности контролируемых лиц проводится в случае их обращения при условии осуществления ими деятельности не менее 3 лет и при представлении подтвержденных сведений о реализации следующих мероприятий, направленных на профилактику нарушений обязательных требований:

реализация контролируемым лицом мероприятий по предотвращению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям;

наличие внедренных сертифицированных систем внутреннего контроля в соответствующей сфере деятельности;

предоставление контролируемым лицом доступа контрольному (надзорному) органу к своим информационным ресурсам;

добровольная сертификация, подтверждающая повышенный необходимый уровень безопасности охраняемых законом ценностей;

заключение контролируемым лицом со страховой организацией договора добровольного страхования рисков причинения вреда (ущерба), объектом которого являются имущественные интересы контролируемого лица, связанные с его обязанностью возместить вред (ущерб) охраняемым законом ценностям, причиненный вследствие нарушения контролируемым лицом обязательных требований.

Критериями добросовестности контролируемого лица являются следующие параметры:

соблюдение контролируемым лицом обязательных требований, а также иных требований, соблюдение которых оценивается контрольным (надзорным) органом в рамках иных видов контроля (учитывается отсутствие нарушений требований, выявленных по итогам контрольных (надзорных) мероприятий, производств по делам об административных правонарушениях, привлечение к уголовной ответственности, отсутствие случаев объявления контролируемому лицу предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований);

своевременность представления контролируемым лицом в контрольный (надзорный) орган обязательной информации;

отсутствие исковых заявлений о защите прав потребителей, удовлетворенных судебными органами;

реализация мероприятий, направленных на профилактику нарушений обязательных требований, указанных им при обращении в контрольный (надзорный) орган с целью оценки его добросовестности;

наличие декларации соблюдения обязательных требований.

Соответствие контролируемого лица критериям добросовестности оценивается за три года.

Для поощрения и стимулирования добросовестных контролируемых лиц могут применяться следующие меры:

выдвижение представителей контролируемых лиц в общественные и иные органы при контрольном (надзорном) органе;

возможность проведения инспекционного визита, выездной проверки с использованием средств дистанционного взаимодействия;

присуждение контролируемому лицу репутационного статуса, обозначающего добросовестное соблюдение контролируемым лицом обязательных требований, и предоставление контролируемому лицу права публично размещать данную информацию в открытых источниках, в том числе в информационных и рекламных.

Информация об оценке контролируемых лиц предоставляется заинтересованным лицам посредством размещения на официальном сайте контрольного (надзорного) органа в сети "Интернет".

Срок действия репутационного статуса, обозначающего добросовестное соблюдение контролируемым лицом обязательных требований, составляет 3 года со дня присвоения указанного статуса.

Репутационный статус, обозначающий добросовестное соблюдение контролируемым лицом обязательных требований, аннулируется при установлении контрольным (надзорным) органом несоответствия контролируемого лица критериям добросовестности, о чем контролируемое лицо уведомляется в течение одного месяца.

17. При наличии у контрольного (надзорного) органа сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований или признаках нарушений обязательных требований и (или) в случае отсутствия подтвержденных данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред (ущерб) охраняемым законом ценностям либо создало угрозу причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, контрольный (надзорный) орган объявляет контролируемому лицу предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (далее - предостережение) и предлагает принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований.

В предостережении контролируемому лицу в целях проведения им самостоятельной оценки соблюдения обязательных требований (самообследования) указывается адрес сайта в сети "Интернет", позволяющий пройти самообследование соблюдения обязательных требований.

Контролируемое лицо вправе после получения предостережения подать возражение в отношении предостережения (далее - возражение).

Возражение подается вышестоящему должностному лицу в письменном виде способами, установленными Федеральным законом "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

В возражении указываются наименование контролируемого лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, идентификационный номер налогоплательщика - юридического лица, индивидуального предпринимателя, дата и номер предостережения, направленного в адрес контролируемого лица, обоснование позиции в отношении указанных в предостережении действий (бездействия) контролируемого лица,

которые приводят или могут привести к нарушению обязательных требований.

Контрольный (надзорный) орган по итогам рассмотрения возражения направляет контролируемому лицу ответ о его обоснованности или необоснованности в срок, не превышающий 20 рабочих дней со дня получения возражения.

18. Должностные лица контрольного (надзорного) органа по обращениям контролируемых лиц и их уполномоченных представителей осуществляют консультирование в устном или письменном виде по следующим установленным обязательным требованиям и вопросам, связанным с порядком осуществления государственного контроля (надзора):

порядок и периодичность проведения контрольных (надзорных) мероприятий;

порядок принятия решений по итогам контрольных (надзорных) мероприятий;

порядок обжалования решений контрольного (надзорного) органа;

положения обязательных требований, ограничений, порядков и правил, установленных законодательством Российской Федерации, регулирующих отношения с участием потребителя.

Консультирование осуществляется при личном обращении, посредством телефонной связи, электронной почты, видео-конференц-связи, а также в ходе проведения профилактического или контрольного (надзорного) мероприятия. Консультирование осуществляется без взимания платы.

Информация о перечне вопросов и должностных лицах, осуществляющих консультирование при личном обращении, посредством телефонной связи, видео-конференц-связи, и график консультирования, утвержденный должностными лицами, указанными в пункте 6 настоящего Положения, размещаются на стенде контрольного (надзорного) органа в доступном для граждан месте, а также на его официальном сайте в сети "Интернет".

Консультирование контролируемых лиц и их уполномоченных представителей при личном обращении, а также посредством видео-конференц-связи осуществляется по предварительной записи.

Консультирование в ходе проведения профилактического мероприятия осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

Консультирование при личном обращении осуществляется в специальных помещениях, оборудованных средствами аудио- и (или) видеозаписи, о применении которых гражданин уведомляется до начала консультирования.

Должностные лица контрольного (надзорного) органа, осуществляющие консультирование, дают устный ответ по существу каждого поставленного вопроса.

В случае невозможности предоставления устного ответа в ходе личного консультирования дается письменный ответ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

При получении от контролируемых лиц или их уполномоченных представителей письменного запроса ответ дается в письменной форме в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

В случае если в контрольный (надзорный) орган поступают 2 однотипных (по одному и тому же вопросу) обращения и более от контролируемых лиц и их представителей, консультирование осуществляется посредством размещения на официальном сайте контрольного (надзорного) органа в сети "Интернет" письменного разъяснения, подписанного уполномоченным должностным лицом контрольного (надзорного) органа.

19. В целях добровольного определения контролируемыми лицами уровня соблюдения ими обязательных требований может проводиться самообследование в порядке, указанном в методических рекомендациях контрольного (надзорного) органа, размещенных на его официальном сайте в сети "Интернет".

Самообследование осуществляется в автоматизированном режиме с использованием одного из способов, указанных на официальном сайте контрольного (надзорного) органа в сети "Интернет", в том числе с привлечением представителей общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) в части осуществления ими общественного контроля за соблюдением прав потребителей в соответствии со статьей 45 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Самообследование может касаться как контролируемого лица в целом, так и его обособленных подразделений, иных принадлежащих ему объектов.

Контролируемые лица, получившие высокую оценку соблюдения ими обязательных требований, по итогам самообследования вправе

принять декларацию соблюдения обязательных требований (далее - декларация).

Декларация направляется контролируемым лицом в контрольный (надзорный) орган, который осуществляет ее регистрацию и размещает на своем официальном сайте в сети "Интернет". Контролируемое лицо имеет право разместить сведения о зарегистрированной декларации на своем сайте в сети "Интернет", в принадлежащих ему помещениях, а также использовать такие сведения в рекламной продукции.

Наличие декларации является одним из критериев при присвоении репутационного статуса, обозначающего добросовестное соблюдение контролируемым лицом обязательных требований.

Срок действия декларации составляет 3 года со дня регистрации декларации контрольным (надзорным) органом.

В случае изменения сведений, содержащихся в декларации, уточненная декларация представляется контролируемым лицом в контрольный (надзорный) орган в течение одного месяца со дня изменения содержащихся в ней сведений.

Контрольный (надзорный) орган утверждает методические рекомендации по проведению самообследования и подготовке декларации и размещает их на официальном сайте контрольного (надзорного) органа в сети "Интернет".

В случае если при проведении внепланового контрольного (надзорного) мероприятия выявлены нарушения обязательных требований, факты представления контролируемым лицом недостоверных сведений при самообследовании, декларация аннулируется решением, принимаемым по результатам контрольного (надзорного) мероприятия.

Принятие новой декларации по результатам самообследования возможно не ранее чем через 3 месяца после исполнения контролируемым лицом решений, принятых по результатам контрольных (надзорных) мероприятий.

20. Профилактический визит проводится инспектором в форме профилактической беседы по месту осуществления деятельности контролируемого лица либо путем использования видео-конференц-связи. В ходе профилактического визита контролируемое лицо информируется об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля.

В ходе профилактического визита инспектором может осуществляться консультирование контролируемого лица в порядке, установленном пунктом 18 настоящего Положения.

Обязательные профилактические визиты должны проводиться в отношении контролируемых лиц, приступающих к осуществлению деятельности в сфере продажи товаров, оказания услуг (выполнения работ), не позднее чем в течение одного года со дня начала такой деятельности. Информация о проведении обязательного профилактического визита указанным лицам, приступающим к осуществлению деятельности в определенной сфере, предоставляется в порядке, установленном Федеральным законом "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации", а также путем размещения информации на своем официальном сайте в сети "Интернет" о возможности проведения таких профилактических визитов.

При принятии решения о проведении профилактического визита могут учитываться результаты анализа контрольных (надзорных) мероприятий за предшествующие периоды.

О проведении обязательного профилактического визита контролируемое лицо должно быть уведомлено не позднее чем за 5 рабочих дней до даты его проведения в порядке, установленном Федеральным законом "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

Срок проведения обязательного профилактического визита не может превышать один рабочий день.

Контролируемое лицо вправе отказаться от проведения обязательного профилактического визита, письменно уведомив об этом контрольный (надзорный) орган не позднее чем за 3 рабочих дня до даты его проведения.

В случае если при проведении профилактического визита установлено, что объекты государственного контроля (надзора) представляют явную непосредственную угрозу причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям или такой вред (ущерб) причинен, инспектор незамедлительно должен направить информацию об этом уполномоченному должностному лицу, указанному в пункте 6 настоящего Положения, для принятия решения о проведении контрольных (надзорных) мероприятий.

#### IV. Осуществление государственного контроля (надзора)

21. Государственный контроль (надзор) осуществляется без проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий.

22. При осуществлении государственного контроля (надзора) проводятся следующие виды внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий при взаимодействии с контролируемым лицом:

- контрольная закупка;
- мониторинговая закупка;
- выборочный контроль;
- инспекционный визит;
- рейдовый осмотр;
- документарная проверка;
- выездная проверка.

Без взаимодействия с контролируемым лицом проводятся:

- наблюдение за соблюдением обязательных требований;
- выездное обследование.

23. Основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий могут быть:

- наличие у контрольного (надзорного) органа сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям либо выявление соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований, или отклонения объекта контроля от таких параметров;

- поручение Президента Российской Федерации, поручение Правительства Российской Федерации о проведении контрольных (надзорных) мероприятий в отношении конкретных контролируемых лиц;

- требование прокурора о проведении контрольного (надзорного) мероприятия в рамках контроля (надзора) за исполнением законов, соблюдением прав гражданина по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям;

- истечение срока исполнения предписания контрольного (надзорного) органа об устранении выявленного нарушения обязательных требований в случае непредставления документов и сведений контролируемым лицом, представление которых установлено этим предписанием, или на их основании невозможно сделать вывод об исполнении указанного предписания.

Контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия проводятся должностными лицами контрольного (надзорного) органа на основании заданий уполномоченных должностных лиц контрольного (надзорного) органа, указанных в пункте 6 настоящего Положения,



включая задания, содержащиеся в планах работы контрольного (надзорного) органа.

Инспектор определяет вид контрольных (надзорных) мероприятий с учетом характера нарушения обязательных требований, контрольных (надзорных) действий, необходимых для оценки их соблюдения.

В ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия инспектором оценивается соблюдение обязательных требований в отношении объектов государственного контроля (надзора), к которым предъявляются обязательные требования, указанные в предмете контрольного (надзорного) мероприятия.

24. Информация о контрольных (надзорных) мероприятиях в рамках государственного контроля (надзора) размещается в едином реестре контрольных (надзорных) мероприятий.

25. В ходе проведения контрольной закупки могут совершаться следующие контрольные (надзорные) действия:

- осмотр;
- эксперимент.

26. В ходе мониторинговой закупки могут совершаться следующие контрольные (надзорные) действия:

- осмотр;
- опрос;
- эксперимент;
- инструментальное обследование;
- истребование документов;
- испытание;
- экспертиза.

27. В ходе выборочного контроля могут совершаться следующие контрольные (надзорные) действия:

- осмотр;
- получение письменных объяснений;
- истребование документов;
- отбор проб (образцов);
- инструментальное обследование;
- испытание;
- экспертиза.

28. В ходе инспекционного визита могут совершаться следующие контрольные (надзорные) действия:

- осмотр;
- опрос;

получение письменных объяснений;  
инструментальное обследование;  
истребование документов, которые в соответствии с обязательными требованиями должны находиться в месте нахождения (осуществления деятельности) контролируемого лица (его филиалов, представительств, обособленных структурных подразделений) либо объекта контроля.

29. В ходе рейдовых осмотров могут совершаться следующие контрольные (надзорные) действия:

осмотр;  
досмотр;  
опрос;  
получение письменных объяснений;  
истребование документов;  
инструментальное обследование;  
испытание;  
экспертиза.

30. В ходе документарных проверок могут совершаться следующие контрольные (надзорные) действия:

получение письменных объяснений;  
истребование документов;  
экспертиза.

31. В ходе выездных проверок могут совершаться следующие контрольные (надзорные) действия:

осмотр;  
досмотр;  
опрос;  
получение письменных объяснений;  
истребование документов;  
отбор проб (образцов);  
инструментальное обследование;  
испытание;  
экспертиза.

Срок проведения выездной проверки не может превышать 10 рабочих дней. В отношении одного субъекта малого предпринимательства общий срок взаимодействия в ходе проведения выездной проверки не может превышать 50 часов для малого предприятия и 15 часов - для микропредприятия. Срок проведения выездной проверки в отношении организации, осуществляющей свою деятельность

на территориях нескольких субъектов Российской Федерации, устанавливается отдельно по каждому филиалу, представительству, обособленному структурному подразделению организации или производственному объекту.

32. В ходе контрольных (надзорных) мероприятий контрольные (надзорные) действия совершаются в порядке, установленном Федеральным законом "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" и пунктами 36 - 39 настоящего Положения.

33. После объявления о проведении мониторинговой закупки инспектор на месте составляет протокол о проведении мониторинговой закупки и направлении продукции (товаров), результатов выполненных работ, оказанных услуг на инструментальное обследование, испытание или экспертизу в 2 экземплярах, один из которых вручается контролируемому лицу или его представителю.

При этом в протоколе указываются сведения о наименовании продукции (товаров), результатов выполненных работ, оказанных услуг, количестве, идентификационных признаках, видах инструментального обследования, испытания или экспертизы, наименовании и адресе местонахождения эксперта или экспертной организации, которым поручено проведение указанных инструментальных обследований, испытаний или экспертиз, об инспекторе, составившем протокол, контролируемом лице или его представителе.

К указанному протоколу могут быть приложены документы и материалы, полученные в ходе мониторинговой закупки.

34. При проведении контрольных (надзорных) мероприятий, указанных в пункте 22 настоящего Положения, для фиксации доказательств нарушений обязательных требований могут использоваться фотосъемка, аудио- и видеозапись, иные способы фиксации доказательств.

Способы фиксации доказательств должны позволять однозначно идентифицировать объект фиксации, отражающий нарушение обязательных требований.

Решение о необходимости использования фотосъемки, аудио- и видеозаписи, иных способов фиксации доказательств нарушений обязательных требований при осуществлении контрольных (надзорных) мероприятий принимается инспекторами самостоятельно. В обязательном порядке фото- или видеofиксация доказательств нарушений обязательных требований осуществляется в следующих случаях:

при проведении досмотра в ходе выездной проверки в отсутствие контролируемого лица;

при проведении выездной проверки, в ходе которой осуществлялись препятствия в ее проведении и совершении контрольных (надзорных) действий.

Для фиксации доказательств нарушений обязательных требований могут быть использованы любые имеющиеся в распоряжении технические средства фотосъемки, аудио- и видеозаписи. Информация о проведении фотосъемки, аудио- и видеозаписи и об использованных для этих целей технических средствах отражается в акте по результатам контрольного (надзорного) мероприятия.

Проведение фотосъемки, аудио- и видеозаписи осуществляется с обязательным уведомлением контролируемого лица.

Фиксация нарушений обязательных требований при помощи фотосъемки проводится не менее чем 2 снимками каждого из выявленных нарушений обязательных требований.

Аудио- и видеозапись осуществляется в ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия непрерывно с уведомлением в начале и конце записи о дате, месте, времени начала и окончания осуществления записи. В ходе записи подробно фиксируются и указываются место и характер выявленного нарушения обязательных требований.

Результаты проведения фотосъемки, аудио- и видеозаписи являются приложением к акту контрольного (надзорного) мероприятия.

Использование фотосъемки и видеозаписи для фиксации доказательств нарушений обязательных требований осуществляется с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной тайны.

35. Федеральные бюджетные учреждения, подведомственные контрольному (надзорному) органу, в рамках обеспечения выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в соответствии с планом работы контрольного (надзорного) органа, а также по отдельным поручениям контрольного (надзорного) органа вправе проводить следующие контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом:

наблюдение за соблюдением обязательных требований;  
выездное обследование.

По результатам проведения контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом федеральным бюджетным

учреждением, подведомственным контрольному (надзорному) органу, инспектору представляется соответствующий акт, по результатам рассмотрения которого принимается решение в соответствии с Федеральным законом "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

36. Досмотр осуществляется инспектором в присутствии контролируемого лица или его представителя и (или) с применением видеозаписи.

В случаях получения сведений о причинении вреда, а также создании угрозы причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя досмотр может осуществляться инспектором в отсутствие контролируемого лица или его представителя и (или) с обязательным использованием видеозаписи.

37. Отбор проб (образцов) осуществляется в присутствии контролируемого лица или его представителя и (или) с применением видеозаписи.

Не подлежат отбору пробы (образцы) продукции (товаров), не являющиеся объектами государственного контроля (надзора).

Отбор проб (образцов) продукции (товаров) для проведения инструментального обследования, экспертизы осуществляется в количестве и объеме, не превышающих нормы, установленные документами по стандартизации, правилами отбора проб (образцов) и методами их исследований (испытаний) и измерений, техническими регламентами или иными нормативными техническими документами, правилами, методами исследований (испытаний) и измерений.

38. С целью оценки соблюдения обязательных требований контролируемым лицом в ходе инструментального обследования, сопряженных с необходимостью применения контролируемым лицом в случаях, установленных нормативными правовыми актами, технических (электронных) средств идентификации (маркировки) в отношении товаров, работ (услуг), при проведении контрольного (надзорного) мероприятия могут применяться оборудование, государственные и иные информационные системы, программные средства, созданные в соответствии с законодательством Российской Федерации, обязательные к использованию контролируемым лицом, а также иные средства доступа к информации.

Обязанность отбора, удостоверения и представления на экспертизу образцов возложена на контрольный (надзорный) орган либо может быть

возложена должностным лицом, указанным в пункте 5 настоящего Положения, на эксперта или специалиста.

При невозможности транспортировки образца исследования исходя из его характеристик (габариты, форма, вес, технологические параметры и др.) к месту работы эксперта контрольный (надзорный) орган обеспечивает ему беспрепятственный доступ к образцу и необходимые условия для исследования.

39. В ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий, указанных в пунктах 25 и 26 настоящего Положения, может совершаться контрольное (надзорное) действие - эксперимент, заключающийся в использовании тест-ситуаций.

Тест-ситуация - это контрольно-надзорное действие по созданию инспектором ситуации, в ходе которой возможно оценить соблюдение контролируемым лицом обязательных требований.

Эксперимент проводится инспектором по месту нахождения (осуществления деятельности) контролируемого лица (его филиалов, представительств, обособленных структурных подразделений) непосредственно в ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия.

В случае необходимости инспектор может привлекать для участия в эксперименте специалиста.

40. В случае представления в контрольный (надзорный) орган контролируемым лицом, являющимся индивидуальным предпринимателем либо гражданином, информации о невозможности присутствия при проведении контрольного (надзорного) мероприятия по уважительным причинам (вследствие болезни либо обстоятельств непреодолимой силы) проведение контрольного (надзорного) мероприятия может быть перенесено контрольным (надзорным) органом на срок, необходимый для устранения обстоятельств, послуживших поводом для данного обращения индивидуального предпринимателя, гражданина в контрольный (надзорный) орган.

41. Предписание об устранении выявленных нарушений выдается инспектором контролируемому лицу с указанием сроков устранения таких нарушений.

При необходимости в предписании может быть указан конкретный способ совершения действий, направленных на устранение выявленных нарушений.

V. Обжалование (досудебное) решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц

42. Контролируемые лица, права и законные интересы которых, по их мнению, были непосредственно нарушены в рамках осуществления государственного контроля (надзора), имеют право на досудебное обжалование:

решений о проведении контрольных (надзорных) мероприятий;  
актов контрольных (надзорных) мероприятий, предписаний об устранении выявленных нарушений;  
действий (бездействия) должностных лиц контрольного (надзорного) органа в рамках контрольных (надзорных) мероприятий.

43. Жалоба на решение территориального органа, его инспекторов рассматривается руководителем (заместителем руководителя) этого территориального органа либо вышестоящим органом контрольного (надзорного) органа.

Жалоба на действия (бездействие) руководителя (заместителя руководителя) территориального органа рассматривается вышестоящим органом контрольного (надзорного) органа.

В случае обжалования решений контрольного (надзорного) органа, принятых его центральным аппаратом, действий (бездействия) должностных лиц центрального аппарата контрольного (надзорного) органа жалоба рассматривается руководителем контрольного (надзорного) органа.

Жалоба на решение контрольного (надзорного) органа, действия (бездействие) его должностных лиц может быть подана в течение 30 календарных дней со дня, когда контролируемое лицо узнало или должно было узнать о нарушении своих прав.

Жалоба на предписание контрольного (надзорного) органа может быть подана в течение 10 рабочих дней со дня получения контролируемым лицом предписания.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по ходатайству лица, подающего жалобу, может быть восстановлен уполномоченным на рассмотрение жалобы органом.

Лицо, подавшее жалобу, до принятия решения по жалобе может ее отозвать. При этом повторное направление жалобы по тем же основаниям не допускается.

44. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (далее - уполномоченный орган) в срок не позднее 2 рабочих дней со дня регистрации жалобы принимает решение:

о приостановлении исполнения обжалуемого решения контрольного (надзорного) органа;

об отказе в приостановлении исполнения обжалуемого решения контрольного (надзорного) органа.

Информация о принятом решении направляется лицу, подавшему жалобу, в течение одного рабочего дня со дня принятия решения.

Жалоба по форме и содержанию должна соответствовать требованиям Федерального закона "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

Уполномоченный орган при рассмотрении жалобы использует подсистему досудебного обжалования контрольной (надзорной) деятельности.

Уполномоченный орган вправе запросить у контролируемого лица, подавшего жалобу, дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы. Контролируемое лицо вправе представить указанные информацию и документы в течение 5 рабочих дней со дня направления запроса. Срок рассмотрения жалобы приостанавливается со дня направления запроса о представлении дополнительных информации и документов, относящихся к предмету жалобы, до момента получения их органом, осуществляющим государственный контроль (надзор), но не более чем на 5 рабочих дней с момента направления запроса.

По итогам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

оставляет жалобу без удовлетворения;

отменяет решение контрольного (надзорного) органа полностью или частично;

отменяет решение контрольного (надзорного) органа полностью и принимает новое решение;

признает действия (бездействие) инспекторов контрольного (надзорного) органа незаконными и выносит решение по существу, в том числе об осуществлении при необходимости определенных действий.

Решение уполномоченного органа, осуществляющего федеральный государственный контроль (надзор), содержащее обоснование принятого решения, срок и порядок его исполнения, размещается в личном кабинете контролируемого лица на едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг не позднее одного рабочего дня со дня его принятия.



45. Уполномоченный орган принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы в течение 5 рабочих дней со дня получения жалобы, если:

жалоба подана после истечения срока подачи жалобы, установленного Федеральным законом "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации", и не содержит ходатайства о его восстановлении:

в удовлетворении ходатайства о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы отказано;

до принятия решения по жалобе от контролируемого лица поступило заявление об отзыве его жалобы;

имеется решение суда по вопросам, поставленным в жалобе;

ранее в уполномоченный орган была подана другая жалоба от того же контролируемого лица по тем же основаниям;

жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц контрольного (надзорного) органа, а также членов их семей;

ранее получен отказ в рассмотрении жалобы по тому же предмету, исключающий возможность повторного обращения контролируемого лица с жалобой, и не приводятся новые доводы или обстоятельства;

жалоба подана в ненадлежащий уполномоченный орган;

законодательством Российской Федерации предусмотрен только судебный порядок обжалования решений контрольного (надзорного) органа.

## VI. Ключевые показатели государственного контроля (надзора) и их целевые значения

46. В целях качественной оценки уровня защиты охраняемых законом ценностей в области защиты прав потребителей используются ключевые и индикативные показатели результативности и эффективности государственного контроля (надзора).

47. Ключевым показателем государственного контроля (надзора) является показатель уровня минимизации вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в области защиты прав потребителей, который рассчитывается как отношение общего объема возмещенного ущерба, причиненного в результате нарушения обязательных требований в области защиты прав потребителей, к общему объему ущерба, причиненного в результате нарушения обязательных требований в области защиты прав потребителей.

Ключевой показатель государственного контроля (надзора) приведен в приложении.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека ежегодно осуществляет подготовку доклада о государственном контроле (надзоре) с указанием сведений о достижении ключевых показателей и сведений об индикативных показателях, в том числе о влиянии профилактических мероприятий и контрольных (надзорных) мероприятий на достижение ключевых показателей.

---

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению

о федеральном государственном контроле  
(надзоре) в области защиты прав потребителей

### Ключевой показатель федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей

Наименование ключевого показателя	Годы и целевые (плановые) значения ключевого показателя					(процентов)
	2021	2022	2023	2024	2025	

Показатель уровня минимизации  
вреда (ущерба) охраняемых  
законом ценностей в области  
защиты прав потребителей

33                      34                      35                      36                      37                      38