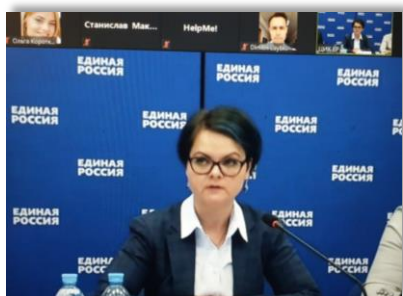


**Всероссийский Форум
участников Национальной системы защиты прав потребителей
«Законодательное обеспечение внесудебного урегулирования споров
в сфере защиты прав потребителей»**

16 ноября 2020 года



**Доклад Наталии Старостиной,
председателя Объединения потребителей России**

**"О ПРЕДЛОЖЕНИЯХ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
РОССИИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ
ВНЕСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

Уважаемые участники Форума, я рада приветствовать вас от лица Объединения потребителей России!

Разрешите сначала выразить благодарность Совету Федерации за его организацию и за постоянное внимание к вопросам защиты прав потребителей и совершенствованию потребительского законодательства.

Наше Движение благодарит также партию «Единая Россия» за возможность проведения Форума и участия в нем большого количества наших региональных представителей.

Коллеги! Изменения, внесенные в Конституцию России, значительно усилили социальный характер нашего государства. Поэтому защиту потребителей следует рассматривать в **этом** новом контексте – как задачу по максимальному обеспечению социальных прав граждан и как основу «сохранения материального и морального благополучия людей, их здоровья» (именно так о цели защиты прав потребителей высказался Владимир Путин).

Наш Форум посвящен теме внесудебного разрешения споров в сфере защиты прав потребителей. Объединение потребителей России считает данный вопрос одним из важнейших для потребителей и ключевым для развития Национальной системы защиты прав потребителей. Важность этой темы очевидна для всех.

Для нас совершенно очевидно, что потребителю, даже с государственной и общественной помощью, защитить себя трудно. Предприниматели редко

реагируют на претензии потребителей, сроки судебных разбирательств длительны, а судебные решения часто неисполнимы.

Сегодня же, в период ограничительных мер из-за пандемии, актуальность внедрения новых альтернативных механизмов разрешения потребительских споров очевидно возрастает.

Одним из таких механизмов является процедура досудебного урегулирования споров, в которых должны участвовать представители общественных объединений потребителей и предприниматели.

Тут хочу сразу отметить, что стороной потребительского спора могут быть, как конкретные потребители, группа потребителей, так и неопределенный круг потребителей. Поэтому Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" может быть применён в данной сфере лишь частично. Так как процедура медиации не применима к спорам, которые затрагивают права и законные интересы третьих лиц, не участвующих в процедуре медиации, или публичные интересы (что прямо указано в ст. 1 этого ФЗ).

Задача формирования системы досудебного разрешения споров в сфере ЗПП (именно – системы) поставлена Президентом России в поручениях по итогам заседания Президиума Государственного совета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося в 2017 году, а также в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

В Стратегии также указано, что одним из ожидаемых результатов её реализации должно стать наличие эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с их участием.

Однако, по мнению ОПР, на данный момент не создана ни сама система внесудебного разрешения потребительских споров, ни её законодательная и методическая база.

Поэтому считать выполненным в полной мере Поручение Президента – по формированию системы внесудебного урегулирования потребительских споров – мы не можем.

Как мы видим решение этой задачи?

Объединение потребителей России считает, что главным Субъектом досудебного урегулирования споров в сфере ЗПП должны стать всероссийские общественные объединения потребителей. Для чего их необходимо наделить соответствующими правами и закрепить это в Законе РФ «О защите прав потребителей».

Опыт других стран, где такая система уже создана, например Казахстана и Белоруссии, свидетельствует, что такой механизм работает.

Кроме общественных организаций, полномочиями по проведению досудебных примирительных процедур в потребительских спорах могут быть наделены координационно-совещательные органы по вопросам защиты прав потребителей, которые организованы по поручению Президента при главах субъектов Российской Федерации. Для чего мы предлагаем закрепить такие полномочия в Положения о деятельности этих органов.

Третьим субъектом системы (возможно даже ключевым) может стать Автономная некоммерческая организация «Российская система качества» - Роскачество. Считаю что Роскачество, устроит всех, так как его учредителем является государство, а также общественные и некоммерческие объединения потребителей и предпринимателей. Потребители тоже уже давно знакомы и доверяют Роскачеству. И здесь, видимо, будет достаточно внесение соответствующих изменений в Устав Роскачества будет, как говорится, «делом техники».

Не менее важным для развития НСЗПП Объединение потребителей России считает образование института Уполномоченного по правам потребителей при Президенте России по аналогии с другими институтами уполномоченных по правам. Отмечу, что эта инициатива впервые официально была выдвинута Объединением потребителей России в 2012 году в ходе заседания Президиума Госсовета на тему «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации». С 2013 года об институте Уполномоченного по правам потребителей говорит и Геннадий Григорьевич Онищенко, считая важным соблюдение баланса интересов потребителей и предпринимателей, интересы которых представляет Уполномоченный по защите прав предпринимателей. Мы предлагаем вернуться к вопросу создания института Уполномоченного по ЗПП и разработке проекта соответствующего федерального закона.

Таким образом, по мнению ОПР, будет реализован (только) первый этап создания системы внесудебного урегулирования споров в сфере ЗПП. Работы много. Тут отмечу, что мы еще не затронули тему второй части поручения Президента, которое я озвучила в начале выступления. Часть, о развитии института независимой экспертизы качества товаров и услуг, в работе которого должны принимать участие общественные объединения потребителей. Данный вопрос мы предлагаем обсудить отдельно.

Важной задачей на данном этапе является и укрепление регионального звена. В этой связи прошу Совет Федерации и сенаторов поддержать нас и принять участие в создании институтов уполномоченных по правам потребителей в регионах, что рекомендовано Роспотребнадзором в Методических рекомендациях по разработке и реализации региональных государственных программ по обеспечению прав потребителей.

Также прошу дать рекомендации органам исполнительной власти в субъектах Российской Федерации провести региональные форумы с участием общественных объединений потребителей и бизнеса по вопросу организации системы досудебного урегулирования споров на региональном уровне.

Вячеслав Степанович, я прошу внести все озвученные мной предложения ОПР в Итоговый документ Форума.

Благодарю за внимание!