

Заседание Межведомственного совета по вопросам защиты прав потребителей Московской области 19 июня 2018 года под председательством Министра потребительского рынка и услуг Московской области Посаженникова В.В.

Доклад председателя Объединения потребителей России Корягина А.Е.

Тема доклада: **«Роль общественных объединений потребителей в свете задач деятельности Межведомственного совета по вопросам защиты прав потребителей Московской области и координации взаимодействия с участниками потребительского рынка».**

Уважаемые участники заседания!

Сегодняшнее – первое - заседание Межведомственного совета по вопросам защиты прав потребителей в Московской области мы вполне можем считать не только важным шагом для повышения защищенности подмосковных потребителей, но и очень значимым в свете задач по улучшению качества жизни людей и снижения уровня бедности, определенных Президентом России Владимиром Путиным в его Указе «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

В своей речи при вступлении в должность Президента России, Владимир Путин сказал, что *«Задачи, которые предстоят, назревшие решения, которые нам необходимо принять, без всякого преувеличения, исторические. Они будут определять судьбу Отечества на десятилетия вперед».*

Под углом решения таких задач нам и нужно организовывать деятельность нашего Межведомственного совета.

Очевидно, что защита прав потребителей один из основных факторов снижения уровня бедности и улучшения общего благополучия. Ведь в защите своих потребительских интересов, в первую очередь, нуждаются люди находящиеся за чертой бедности; социально незащищенные, с ограниченными физическими возможностями; семьи с низким уровнем доходов. Таким категориям граждан нужно помочь рационально использовать личные средства (дать возможность приобретать доступные по цене, но качественные продукты, товары и услуги; получать положенные формы социальной поддержки, защитить от недобросовестного бизнеса и мошенников).

Поэтому политику в области защиты прав потребителей – надо рассматривать в широком смысле, как важнейшую составляющую всей государственной социальной политики, направленной на создание «условий, обеспечивающих достойную жизнь» граждан.

С другой стороны потребительская активность (потребительский спрос) является двигателем экономики, необходимым условием для экономического роста.

Как известно, потребители, выступая участниками экономических отношений, находятся в заведомо уязвимом положении; диспропорция рыночных позиций между потребителями и предпринимателями постоянно увеличивается, появляются новые риски и угрозы, которые, к большому сожалению, часто приводят к гибели людей (как при кемеровской трагедии).

Такое положение потребителей требует дополнительных мер их защиты, как в законодательном плане, так и работы по повышению эффективности Национальной системы защиты прав потребителей, усиливая ее на региональном и местном уровнях.

При этом все элементы Национальной системе защиты прав потребителей должны работать во взаимодействии, чего пока, к сожалению, достичь не получается.

Одна из причин этого в том, что в законодательстве не проработаны механизмы взаимодействия региональных органов исполнительной власти, местного самоуправления, Роспотребнадзора, общественных объединений потребителей, как элементов этой системы.

Приведу пример такого разрыва в цепочке взаимодействия органов местного самоуправления и общественных организаций.

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает право общественных объединений осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей, по результатам которого информировать орган государственного надзора и органы местного самоуправления о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей.

Однако действующее законодательство не наделяет орган государственного надзора и органы местного самоуправления обязанностью надлежащим образом «реагировать» на подобную информацию.

Установить взаимосвязь всех участников системы, заинтересованных сторон (включая граждан), обеспечить их общую координацию и призваны межведомственные советы по вопросам защиты прав потребителей при главах субъектов Российской Федерации.

Поэтому сейчас «центр тяжести» по защите прав потребителей перемещается в регионы, а межведомственные советы становятся «центрами обеспечения потребительской безопасности». То есть во многом меняется вся конструкция Национальной системы защиты прав потребителей.

Такой вектор развития системы и импульс для активизации политики в области защиты прав потребителей был задан проведенным в 2017 году под председательством Владимира Путина заседанием Президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей, по итогам которого Президентом были даны поручения соответствующим ведомствам. (Отмечу, что в перечне поручений учтены четыре предложения Объединения потребителей России).

В результате были заложены новые тенденции развития самой системы, а выполнение поручений уже стали выводить защиту прав потребителей на более высокий уровень.

Основным документом, принятым в соответствии с поручениями Президента, стала Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

О результатах по исполнению поручений Президента России по итогам Президиума Госсовета более компетентно и подробно проинформировал представитель Роспотребнадзора, я же отмечу несколько пунктов, которые связаны с предложениями в план работы совета, которые я хочу сделать.

В принципе этот пункт – один, но, базовый, вмещающий все остальные.

Как известно, в соответствии с поручением Президента по итогам заседания Президиума Госсовета в каждом субъекте предстоит принять региональную программу по защите прав потребителей.

Очевидно, что программа по защите прав в Московской области будет нашим целеполагающим документом, над разработкой и реализацией которого нам предстоит работать.

В этой связи задача Совета мне видится в том, чтобы через разработку и реализацию программы по защите прав потребителей в Московской области создать устойчивую

региональную систему защиты прав потребителей, способствующую достижению безопасности и благополучия людей, как одной из целей социально-экономического развития региона, определенных Губернатором Андреем Юрьевичем Воробьевым и Правительством области.

Но, согласитесь, что начиная нашу работу, мы должны поставить перед собой вопросы: как сами граждане считают – какие их потребительские права нарушаются чаще всего? Где больше существует потребительских рисков и угроз?

В целом мы имеем на них ответы.

Так по информации Объединения потребителей России и Общероссийского народного фронта, в основном потребительские права нарушаются следующим образом:

- умышленный обман (введение в заблуждение о качестве и свойствах) при продаже товара или оказании услуг (особенно – туристских, медицинских, финансовых и страховых);
- отсутствие и непредоставление информации о товаре и продавце;
- продажа фальсифицированной и контрафактной (поддельной) продукции;
- оказание услуг низкого качества и одновременно по завышенным ценам - коммунальных, транспортных и медицинских услуг (в том числе – речь о медицинских ошибках);
- бездействие органов власти при нарушении прав потребителей и на их обращения за защитой своих интересов;
- мошенничество в сфере потребительских отношений в разных его секторах - при долевом строительстве, ЖКХ, других;
- не удовлетворены потребители часто и культурой работников торговли и услуг.

На основе этих данных можно будет более точно определить конкретные задачи программы.

Конечно, в Московской области (как и на территории любого субъекта с многомиллионным населением) много нарушений прав потребителей, фактов оборота некачественной и опасной для граждан продукции и услуг. При этом я уверен, что именно мы в Московской области в состоянии показать пример работы по подготовке и реализации региональной программы по защите прав потребителей, использования новых информационных технологий в этой сфере, активного применения механизмов муниципального и общественного контроля. И в итоге значительно повысить уровень защиты потребителей и сделать Московскую область регионом с самыми безопасными товарами и услугами.

Опыта для этого у нас хватает.

В этой связи остановлюсь на том, какие составляющие, по мнению Объединения потребителей России, целесообразно включить в программу.

Но отмечу, что отдельные ее составляющие (о них – ниже) могут начать реализовываться вне рамок программы, а с некоторым опережением, как самостоятельные элементы системы защиты прав потребителей.

В программе целесообразно предусмотреть, в том числе, следующие разделы (перечислю их сначала в целом, ниже остановлюсь несколько подробнее на отдельных):

- организация механизма защиты потребителей на муниципальном уровне (с участием муниципальных депутатов, через механизмы муниципального контроля, обращения в суды и т.д.);
- развитие института общественного контроля (общественные объединения потребителей, общественные палаты, ведомственные советы);

- поддержка общественных объединений потребителей;
- правовое просвещение и информирование потребителей и предпринимателей (включая социальную рекламу);
- создание системы внесудебного разрешения споров с участием потребителей;
- поддержка социального предпринимательства;
- организация института уполномоченного по правам потребителей.

Остановлюсь подробнее на трех пунктах.

По итогам заседания президиума Госсовета Президент России дал поручения, в том числе законодательно обеспечить «наделение органов местного самоуправления дополнительными полномочиями в области защиты прав потребителей».

Но пока муниципальный уровень Национальной системы защиты прав потребителей - самый приближенный к людям, к нашим ежедневным потребностям, на деле – очень слабоэффективный и пока не заработал. А муниципальные депутаты еще не представляют свои возможности для защиты потребительских интересов населения. Об этом свидетельствуют социальные исследования Объединения потребителей России, видно это и на примере многих регионов. Например, как органы местного самоуправления и муниципальные депутаты рассматривают жалобы потребителей? В лучшем случае они пересылают их в территориальные отделы Роспотребнадзора.

На уровне местного самоуправления нет методик защиты прав потребителей и взаимодействия в этом направлении с общественными объединениями потребителей – их союзниками.

Такие методики нужно разрабатывать.

Какие здесь существуют ресурсы? На мой взгляд - развитие муниципального контроля, объединяя его в целях повышения эффективности с общественным контролем (право на общественный контроль для объединений потребителей установлено 45 статьей Закона «О защите прав потребителей»).

Одновременно надо подключать для правового просвещения и информирования потребителей об их правах муниципальные и официальные региональные СМИ и Интернет-ресурсы (право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей установлено статьей 3 Закона «О защите прав потребителей»).

В принципе считаю, что пришло время выстраивать новую – объединенную - систему народного контроля, включив в нее потенциал общественных объединений потребителей, средств массовой информации (так называемый медиа-контроль), общественных палат, обновленных ведомственных советов, уполномоченных по правам и органов местного самоуправления.

Координационным центром такой системы народного контроля может выступать Межведомственный совет.

Ведущую роль здесь должны играть общественные потребительские организации, накопившие значительный опыт общественного контроля.

Сегодня общественные потребительские организации, безусловно, наиболее активные участники национальной системы защиты потребителей. Они играют особую роль, выполняя правозащитную и просветительскую функции не только в отношении потребителей, но и предпринимателей, производителей продукции.

Именно общественные объединения потребителей в условиях непредсказуемого развития рыночных отношений и постоянно возникающих противоречий между предпринимателями и

потребителями, становятся сдерживающим фактором доминирования предпринимателей, как более сильной стороны таких отношений. При этом общественные объединения через публичные и правовые механизмы защиты прав потребителей могут стимулировать и предпринимателей на добросовестные отношения, производство качественных товаров и оказание услуг.

В своей деятельности объединения потребителей стараются использовать весь комплекс своих прав, закрепленных в статье 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», в том числе - на общественный контроль, подачу в суды исков в защиту неопределенного круга потребителей, на проведение независимой экспертизы, на информирование правоохранительных органов, органов исполнительной власти и местного самоуправления о нарушениях прав потребителей.

Что касается общественного контроля, то в условиях реформирования государственного и муниципального контроля он приобретает новое профилактическое значение, находясь при этом под постоянной критикой со стороны недобросовестного бизнеса в целях его дискредитации.

Но в глазах самих граждан объединениям потребителей по праву отводится роль активного, заинтересованного, эффективного защитника, вызывающего большее доверие, чем представители контрольно-надзорных органов.

В Московской же области, надо признать прямо, роль общественных организации в защите прав потребителей мало заметна и очень слаба. Тому есть ряд понятных причин. Но, уверен, что с началом работы Межведомственного совета она будет возрастать, а общественная деятельность получит поддержку со стороны государственных органов власти, местного самоуправления и средств массовой информации.

Как вы знаете, в поручениях Президента России по итогам заседания Президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей, есть пункт и «по формированию системы досудебного урегулирования споров по вопросам защиты прав потребителей». Безусловно, такую систему – особенно в связи с длительным временем рассмотрения дел в судебных инстанциях, а также исполнения судебных решений – можно рассматривать, как один из существенных и перспективных механизмов защиты потребителей (да, пожалуй, и интересов добросовестных предпринимателей).

Речь здесь идет и о конкретных случаях, когда одной стороной в споре выступает отдельный потребитель (группа потребителей), чьи права нарушены, а с другой - организация (индивидуальный предприниматель); и о разрешении системных, «хронических» проблем в сфере потребительского рынка, когда затронуты интересы неопределенного круга потребителей, значительной части населения, проживающей на территории.

Что при этом важно? То, что в обоих случаях сторону потребителей должны представлять общественные объединения потребителей со своим значительным опытом претензионной и судебной защиты прав потребителей, просветительской деятельности.

Платформой для организации и проведения таких процедур в Московской области может служить целый ряд площадок – общественные палаты, торгово-промышленные палаты, общественные советы при ведомствах. Но основной – стартовой (и во многом экспериментальной) площадкой сейчас может стать именно наш Межведомственный совет.

При этом считаю, что не нужно бюрократизировать, регламентировать сам процесс досудебного урегулирования. Такие процедуры вполне могут проводиться в формате, приближенном к традиционным деловым переговорам с юридическими аспектами при участии

членов совета в качестве – условно скажем – посредников. Этот формат будет понятен всем участникам подобных встреч, итогом которых может стать подписанный сторонами протокол о ее результатах.

Все, что я перечислил, может стать составляющими программы по защите прав потребителей в Московской области и элементами Региональной системы защиты прав потребителей.

И в этой связи надо обратить внимание еще на следующее. Роспотребнадзором подготовлен (опять же в соответствии с поручениями Президента) проект «Методических рекомендаций по разработке и реализации государственных программ по обеспечению прав потребителей», в котором рекомендовано «создание института Уполномоченного по правам потребителей в регионе». Конечно, Объединение потребителей России поддерживает создание такого института, который станет еще одним инструментом защиты прав потребителей на территории Подмосковья. Этот тезис всегда был программным для нашего Движения.

В контексте высказанного, мои предложения в развернутом виде направлены для включения в план работы Совета, в целом они сводятся к следующему.

1. Организовать при Межведомственном совете по вопросам защиты прав потребителей в Московской области временную рабочую группу по подготовке Региональной программы защиты прав потребителей в Московской области.

2. Создать при Межведомственном совете по вопросам защиты прав потребителей в Московской области постоянную согласительную Комиссию (Комиссию по проведению согласительных процедур) для разрешения в режиме переговорного процесса проблемных вопросов в сфере потребительских отношений и конфликтов между потребителями (их объединениями) и предпринимателями, а также защиты интересов неопределенного круга потребителей в досудебном порядке.

3. В целях правового просвещения и информирования потребителей об их правах и мерах по их защите организовать взаимодействие и координацию по размещению материалов по теме защиты прав потребителей в официальных средствах массовой информации и Интернет-ресурсах Московской области.

4. Рассмотреть вопрос и подготовить предложение о создании института уполномоченного по правам потребителей в Московской области в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора.

5. В целях повышения эффективности общественного контроля за соблюдением прав потребителей подготовить методику проведения мероприятий общественного контроля и реализации его результатов во взаимодействии с контрольно-надзорными органами, органами местного самоуправления, заинтересованными сторонами. Распространить данную методику общественного контроля среди общественных объединений потребителей и предпринимателей.

6. В целях продвижения качественных продукции и услуг подмосковных производителей к широкому кругу потребителей на внутренних рынках и международных рынках рассмотреть меры поддержки для подмосковных предприятий по получению ими российского «Знака качества» (через АНО Роскачество) и участия в конкурсе на соискание Премии Правительства Российской Федерации в области качества.

Благодарю за внимание!