



<b>Проект</b>	<b>«СОЮЗ-МОНИТОРИНГ»</b> СИСТЕМА ОБЩЕСТВЕННОГО ИНТЕРНЕТ-МОНИТОРИНГА ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
<b>Инициатор</b>	Совет по инновациям Объединения потребителей России
<b>Дата подготовки</b>	2021 г.

## ЗАДАЧА ПРОЕКТА

Проект «Союз-мониторинг» реализуется в целях предупреждения и пресечения грубых и системных нарушений прав потребителей, угрожающих безопасности их здоровью, жизни, имущественным интересам. Проектная задача - организовать на сетевом уровне ОПР интернет – мониторинг и сетевой общественный контроль для выявления нарушений прав потребителей, в первую очередь - в сфере Интернет-торговли и услуг (так называемой Интернет-коммерции) и дальнейшего направления заявлений о таких нарушениях в надзорные органы, а также подачи судебных исков в защиту неопределенного круга потребителей.

## КОНЦЕПЦИЯ ПРОЕКТА

1.

Для реализации проекта «Союз-мониторинг» будет организована «расширяющаяся» система общественных центров мониторинга проблем потребителей, обобщения потребительских оценок товаров и услуг, трансляции общественного потребительского мнения участникам рынка, органам власти и местного самоуправления.

Центры последовательно будут организовываться в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, далее во всех в города с населением более миллиона человек. Для проведения мониторинга и исследований будут привлекаться студенты ВУЗов (особенно на первом этапе реализации проекта), далее - пенсионеры, люди с ограниченными возможностями.

Проект реализуется на федеральном и региональном уровнях.

## 2.

Участники проекта будут проводить Интернет-мониторинг в целях выявления основных проблем потребителей (в первую очередь, нарушений в сфере Интернет-торговли и услуг) через анализ информации в следующих источниках и Интернет-ресурсах:

- специально созданные в социальных сетях группы для сбора информации о нарушениях прав потребителей (собственные ресурсы);
- сообщества и группы в социальных сетях;
- электронные средства массовой информации;
- ведомственные Интернет-ресурсы;
- Интернет-сайты объединений предпринимателей, общественных организаций, различных консультативно-общественных советов.

## 3.

По результатам общественного мониторинга будут формироваться итоговые «протоколы», в которых фиксируются нарушения прав потребителей за определенный период.

На основании данных мониторинга («протоколов») участники Объединения потребителей России будут предпринимать меры просветительского, предупредительного и претензионного характера, включая обращения в суд.

Кроме этого на основании мнения граждан, Объединение потребителей России будет формировать нормотворческие предложения по предупреждению и устранению нарушений прав потребителей.

## 4.

Характер нарушений, выявляемых в ходе мониторинга.

1. Недостоверная реклама услуг в Интернете (ложные сайты и т.д.), когда реклама обещает одно, а на деле потребитель получает совсем другое, более низкого качества или за большую стоимость и т.п. (например, финансовые услуги, микрофинансовые организации).

2. Услуги, которые изначально являются мошенничеством (лже-услуги с целью обмана потребителей), так называемые Интернет-врачи, курсы иностранных языков, лже-юристы, продажа «дешевых» автомобилей и т.д..

3. Наиболее болезненные проблемы на местном уровне, то есть то, что жителей беспокоит ежедневно, нарушает их благополучие, например, работа управляющих организаций в ЖКХ, капитальный ремонт МКД, благоустройство, дороги и т.п..

## 5.

Реализация результатов мониторинга будет проходить в следующих основных формах (в соответствии с 45 статьей закона РФ «О защите прав потребителей»): информирование граждан (потребителей) об угрозе нарушений; заявления в

профильные контрольные (надзорных) органы; обращения в суд в защиту неопределенного круга потребителей.

Таким образом, проект будет способствовать организации сетевого уровня Объединения потребителей России (а это одна из задач Совета по инновациям ОПР), и появлению новой формы общественного контроля, который можно назвать «Цифровой общественный контроль».

## 6.

И не менее важно, что одним из результатов проектной деятельности станет подготовка с учётом интересов всех участников рынка предложений по совершенствованию законодательства в области защиты прав потребителей и развития Национальной системы защиты прав потребителей. Такие предложения будут направляться в адрес рабочей группы в Совете Федерации, возглавляемой сенатором Российской Федерации Вячеславом Степановичем Тимченко.

## КОНТАКТЫ

Интернет-сайт:	<a href="https://www.potrebitel-russia.ru">https://www.potrebitel-russia.ru</a>
Контактное лицо:	Корягин Алексей Евгеньевич, руководитель ЦИК ОПР
Телефон:	+7 909 650-60-20
e-mail:	<a href="mailto:opr-kor@yandex.ru">opr-kor@yandex.ru</a>