

Иван ПАВЕЛЬЕВ, Анатолий СОЛЯНИК
Ivan PAVELIEV, Anatoliy SOLYANIK



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

CUSTOMER RIGHTS PROTECTION: REGIONAL PROBLEMS

The article represents the key issues of consumer rights protection in the Voronezh region, the procedure for organization and implementation of the state control (surveillance) and customer rights enforcement, as well as for cooperation between the Directorate of Rospotrebnadzor for the Voronezh Region, local government authorities and non-governmental associations for the purpose of the customer rights protection.

- Какие задачи нужно решить для создания эффективных региональных систем управления деятельностью в сфере защиты прав потребителей?
- Насколько эффективны ограничительные меры?
- Как в Воронежской области реализуется политика в сфере защиты прав потребителей?

В условиях нестабильной рыночной экономики предприятия торговли часто пытаются навязать потребителям выгодные для себя условия приобретения товаров и услуг, которые порой оказываются не только низкого качества, но и опасными для жизни людей. Именно поэтому каждый потребитель нуждается в поддержке и защите своих законных интересов и прав, а государственная политика должна способствовать созданию условий для их реализации.



Ключевые слова: защита прав потребителей, региональная система защиты прав потребителей, показатели фальсификации, показатели качества, Воронежский ЦСМ, АСМС.

Keywords: customer rights protection, regional system of customer rights protection, adulteration indicators, quality indicators, Voronezh CSM, ASMC.

В этой связи является закономерным, что в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года¹ (далее — Стратегия) определены цели, задачи и принципы государственной политики в области защиты прав потребителей исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир.

Успешная реализация Стратегии требует создания эффективных систем управления деятельностью в сфере защиты прав потребителей на уровне регионов России. Для этого необходимо решить следующие основные задачи:

- формирование на региональном уровне действенной системы защиты прав потребителей на основе координации деятельности с органами исполнительной власти, местного самоуправления и общественными объединениями потребителей;
- совершенствование практики контроля соблюдения законодательства о защите прав потребителей органами исполнительной власти, в чью компетенцию входит обеспечение прав потребителей на качество и безопасность продукции и услуг;
- организация системы информирования населения по вопросам потребительской политики, о состоянии потребительского рынка товаров (работ, услуг), добросовестных изготовителей и исполнителей, обучение граждан культуре потребительского поведения;
- совершенствование работы по консультированию и информированию представителей хозяйствующих субъектов;
- выявление проблемных сегментов потребительского рынка и проведение совместных проверок хозяйствующих субъектов с целью выработки эффективных мер пресечения и предупреждения нарушений прав потребителей;
- содействие в продвижении качественных конкурентоспособных товаров и услуг на потребительский рынок.

Для этого могут использоваться следующие меры:

- участие в проведении выставочных мероприятий;
- проведение семинаров, лекций, круглых столов и др.

для хозяйствующих субъектов различных секторов потребительского рынка с привлечением органов местного самоуправления и общественных объединений;

- организация социологических опросов среди населения по вопросам защиты прав потребителей для выявления проблем;
- консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей путем использования интернет-ресурсов.

Формирование эффективной системы защиты прав потребителей будет способствовать развитию потребительского рынка и в конечном итоге улучшению качества жизни населения любого региона России.

В настоящее время защита прав потребителей в Воронежской области осуществляется государственными надзорными органами, органами местного самоуправления, а также общественными объединениями, что в совокупности создает стройную и эффективную региональную систему защиты прав жителей региона как потребителей товаров и услуг.

Проводится целенаправленная работа по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений обязательных требований по защите прав потребителей в сферах финансовых, туристских и медицинских услуг, услуг связи, образования и перевозки граждан различными видами транспорта, а также розничной продажи товаров, в том числе через сеть Интернет. По данным Роспотребнадзора по Воронежской области, более 70% выявленных нарушений приходится на нарушения договоров, законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей.

В 2017 г. в суды направлено 98 исковых заявлений о нарушении прав потребителей и о признании противоправными действий хозяйствующих субъектов, из них в защиту неопределенного круга лиц — 55, определенного круга лиц — 42 и один иск на прекращение деятельности хозяйствующего субъекта за неоднократное нарушение установленных законодательством прав потребителей (рис. 1).

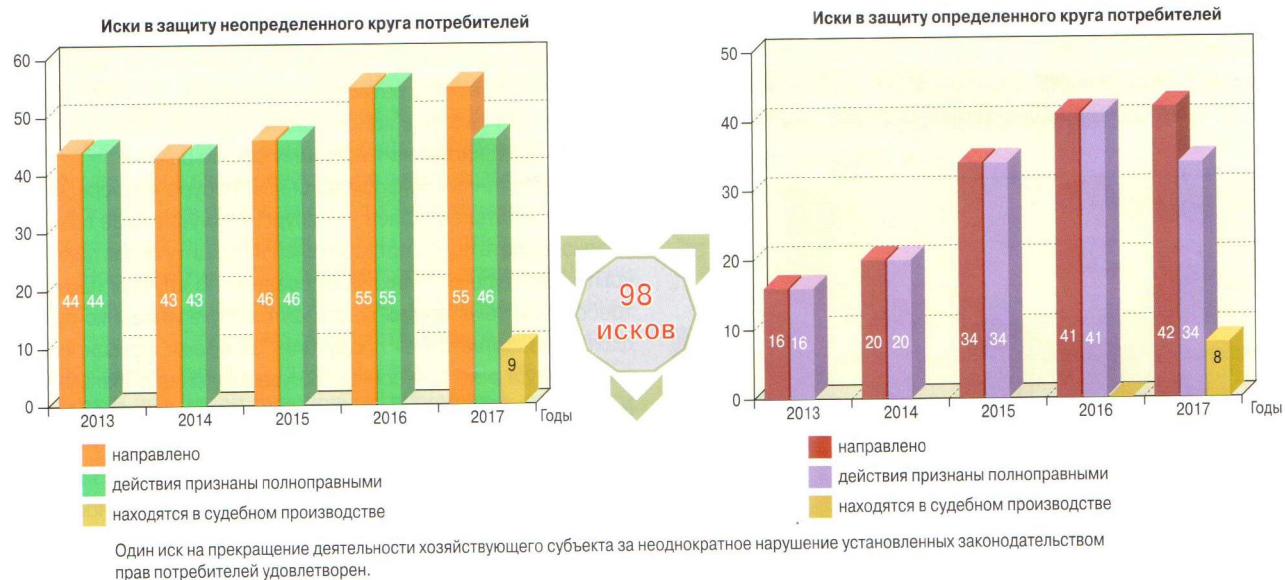


Рис. 1. Мероприятия, направленные на пресечение нарушений в сфере прав потребителей

¹ Утверждена распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р.
— Прим. ред.



ПО ДАННЫМ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ, БОЛЕЕ 70% ВЫЯВЛЕННЫХ НАРУШЕНИЙ ПРИХОДИТСЯ НА НАРУШЕНИЯ ДОГОВОРОВ, ЗАКОНОВ И ИНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ОТНОШЕНИЯ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Из рассмотренных в 2017 г. заявлений судом удовлетворены иски и признаны противоправными действия хозяйствующих субъектов по следующим направлениям:

- предоставление жилищно-коммунальных услуг в части подачи питьевой воды ненадлежащего качества и организации сбора мусора и бытовых отходов — 34;
- включение в договор подряда бытовых услуг условий, ущемляющих права потребителей, и нарушение сроков выполнения работ — 1;
- отказ продавца от возврата денежных средств за непоставку предварительно оплаченного товара при оказании услуг розничной торговли — 30;
- оказание туристских услуг ненадлежащего качества — 1;
- неоднократное нарушение установленных законодательством прав потребителей одним и тем же субъектом — 1;
- распространение запрещенной информации о продаже дистанционным способом алкогольной, спиртосодержащей пищевой продукции, закиси азота, лекарственных средств на 23 интернет-ресурсах — 14.

Динамика присуждения денежных средств в пользу потребителей и компенсации морального вреда за 2013—2017 гг. приведена на рис. 2.

Кроме того, в добровольном порядке гражданам была возвращена стоимость некачественных непродовольственных товаров на сумму свыше 4 млн р. Заблокирован доступ к интернет-ресурсам, реализующим:

- алкогольную и спиртосодержащую пищевую продукцию — 18;
- закись азота — 3;
- лекарственные средства — 2.

В рамках исполнения федерального запрета на розничную торговлю спиртосодержащей пищевой продукцией в те-

ние 2017 г. было проведено более 2470 проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Протоколами ареста снято с реализации 2223 единицы запрещенной спиртосодержащей пищевой продукции общим объемом 207,3 л. По 17 материалам, направленным в судебные органы, принято решение об административном наказании в виде штрафа на сумму 224 тыс. р. с конфискацией предметов административного правонарушения на сумму 66,7 тыс. р.

Эффективность ограничительных мер подтверждается прекращением с апреля 2017 г. реализации спиртосодержащей пищевой продукции ниже цены, по которой осуществляется розничная продажа алкогольной продукции, а также улучшением ситуации по острым отравлениям спиртосодержащей продукцией среди населения Воронежской области. Если в 2016 г. зафиксировано 742 случая отравления (464 с летальным исходом), то в 2017 г. — 671 (360).

В 2017 г. проведены 184 внеплановые проверки по соблюдению установленного законодательства и пресечению незаконного ввоза на территорию Российской Федерации, производства и оборота на территории Российской Федерации контрафактной продукции легкой промышленности. В ходе проведения проверок снята с реализации 1281 партия на сумму 35,35 млн р. из-за несоответствия маркировки обязательным требованиям технических регламентов и нарушения требований к сопроводительным документам.

Протоколами ареста снято с реализации 325 партий продукции легкой промышленности на сумму 13,142 млн р. в связи с отсутствием необходимой маркировки на товаре. Направлено по подведомственности в судебные органы для вынесения решения 38 материалов, из них по 28 приняты решения об административном наказании в виде штрафа на сумму 111 тыс. р. с конфискацией предметов административного правонарушения на сумму свыше 5 млн р.

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (далее — Ресурс) в полной мере позволяет реализовывать право потребителей на защиту своих прав. В открытом доступе опубликованы сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции. За время функционирования Ресурса в него внесены 163 уведомления о фальсифицированной пищевой продукции и продукции, не соответствующей требованиям по содержанию химических загрязнителей и микробиологическим показателям (2016 г. — 110, 2017 г. — 53), и 23 уведомления о продукции легкой промышленности, парфюмерно-косметической продукции и игрушках, не соответствующих требованиям технических регламентов по маркировке и показателям безопасности (2016 г. — 4, 2017 г. — 19).

Следует отметить, что Ресурсом активно пользуются департаменты, которые являются заказчиками при заключении го-

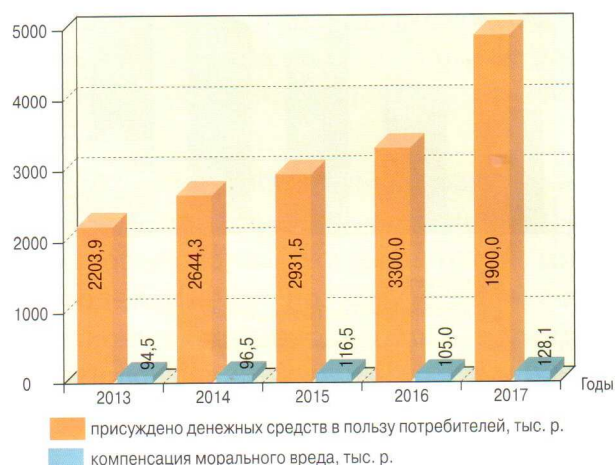


Рис. 2. Динамика присуждения денежных средств в пользу потребителей и компенсации морального вреда

сударственных контрактов на поставку пищевых продуктов, а также при поставке пищевых продуктов.

Одна из эффективных форм реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей — подпрограмма «Защита прав потребителей в Воронежской области», которая является частью Государственной программы Воронежской области «Экономическое развитие и инновационная экономика»². В 2017 г. в рамках подпрограммы были организованы:

- выпуск ежемесячной газеты «Компас потребителя»;
- социологические опросы;
- помощь в составлении претензий;
- консультативные советы, семинары, конференции, «круглые столы»;
- телефонная «горячая линия»;
- общественная приемная.

Указанные мероприятия проводились во взаимодействии с Департаментом предпринимательства и торговли Воронежской области, органами местного самоуправления, Воронежским региональным союзом предпринимателей «Опора» и общественными объединениями и подтверждают необходимость продолжения совместной работы в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев общества в целях обеспечения более эффективной защиты прав потребителей, гармоничного развития потребительского рынка и поддержания на нем устойчивого баланса интересов всех участников национальной системы защиты прав потребителей.

ФБУ «Воронежский ЦСМ» вносит свой вклад в обеспечение защиты прав потребителей в части безопасности реализуемой продукции и предоставления потребителям достоверной информации о ней на стадии разработки, актуализации и экспертизы нормативных и технических документов, устанавливающих требования к продукции.

В 2017 г. специалистами центра:

- разработаны 36 технических условий (ТУ) и стандартов организаций (СТО);
- выданы рекомендации по доработке пяти ТУ;
- проведена экспертиза 13 ТУ и 12 изменений в ТУ.

По инициативе руководства ФБУ «Воронежский ЦСМ» создан Совет по качеству и безопасности товаров и услуг при Торгово-промышленной палате Воронежской области, заключены соглашения о взаимодействии в сфере повышения качества и безопасности продукции и услуг с профильными департаментами Правительства Воронежской области.

ФБУ «Воронежский ЦСМ» осуществляет взаимодействие в сфере защиты прав потребителей с Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области, в том числе при проведении совместных мероприятий (например, акции «Тест на качество» для групп однородной продукции), предусмотренных планом работы Совета по качеству и безопасности. В рамках акций были проверены хлеб и хлебобулочные изделия, мучные кондитерские изделия, сливочное масло и творог.

В целях насыщения рынка качественными товарами ежегодно проводится смотр-конкурс «Воронежское качество». В 2017 г. 49 предприятий и учреждений области представили на смотр-конкурс 86 видов продукции и услуг, из которых

² Утв. Постановлением Правительства Воронежской области от 31 декабря 2013 г. № 1190. — Прим. ред.

11 стали лауреатами XX Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России».

Взаимосвязь с потребителями реализуется также путем ответов на их запросы, поступающие в интернет-приемную центра, по почте (в том числе электронной). Все обращения юридических и физических лиц по вопросам обеспечения прав потребителей своевременно рассматриваются, и им оказывается квалифицированная помощь в рамках компетенции центра.

Понятие «защита прав потребителей» сравнительно недавно вошло в нашу действительность. Знание законодательства в этой сфере и умение ориентироваться в потребительских проблемах необходимы не только гражданам-потребителям, но и предпринимателям, менеджерам, руководителям, которые должны обеспечивать качественное предоставление товаров и услуг. В связи с этим ФБУ «Воронежский ЦСМ» совместно с Воронежским филиалом «Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная)» (АСМС) постоянно осуществляет консультационно-методическую работу с организациями-разработчиками СТО и ТУ на продукцию (консультирование, семинары, круглые столы) в части соответствия этих документов требованиям технических регламентов и других нормативно-правовых положений, направленных на обеспечение безопасности продукции и предоставление потребителям достоверной информации о продукции и услугах.

Большая научно-методическая работа в сфере защиты прав потребителей проводится ФБУ «Воронежский ЦСМ» и Воронежским филиалом АСМС в рамках Межрегионального инновационного научно-образовательного кластера в области обеспечения единства измерений, технического регулирования и управления качеством.

СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТОЯННО СОВЕРШЕНСТВУЕТСЯ, СПОСОБСТВУЕТ РАЗВИТИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ РЕГИОНА.



Иван Иванович ПАВЕЛЬЕВ — директор ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Воронежской области»;

Анатолий Иванович СОЛЯНИК — доктор технических наук, профессор, директор Воронежского филиала ФГАОУ ДПО «Академии стандартизации, метрологии и сертификации (учебная)»

Ivan Ivanovich PAVELIEV — Director of the FBI «State Regional Centre of Standardization, Metrology and Tests in the Voronezh Region»;

Anatoliy Ivanovich SOLYANIK — Doctor of Technical Sciences, Professor, Director of Voronezh Division of the Academy for Standardization, Metrology and Certification