

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ИНФОРМИРОВАННОСТИ О ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ КАК ОСНОВА ДЛЯ СОБЛЮЖДЕНИЯ БАЛАНСА ИНТЕРЕСОВ УЧАСТНИКОВ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

Уважаемые участники Круглого стола, я поздравляю всех с очередным Всемирным днем прав потребителей. Право на информацию – одно из базовых потребительских прав. Сегодня актуальность повышения уровня информированности граждан о потребительском законодательстве актуальны как никогда. И связано это, в том числе, с теми изменениями, которые произошли в потребительском законодательстве в конце прошлого, 2024 года. 06 декабря 2024 года Декретом Высшего государственного совета Союзного государства были утверждены Единые правила в области защиты прав потребителей – общие для Российской Федерации и Республики Беларусь. Этот документ имеет статус международного, а соответственно, и приоритет в применении перед Законом РФ «О защите прав потребителей». Единые правила значительно расширяют возможности потребителей, усиливают ответственность производителей (исполнителей услуг, поставщиков и др), вводят новые понятия (цифровой продукт) и подробно расписывают государственную и общественную защиту прав потребителей. В частности, расширены полномочия общественных объединений потребителей - дополнены правом на изучение потребительских свойств продукции, правом проводить опросы общественного мнения и информировать потребителей о потребительском законодательстве.

Для организаций Союза потребителей России близок и понятен девиз этого года, провозглашенный Евразийским экономическим союзом: «Потребитель в центре внимания: от баланса интересов к справедливому разрешению споров». Это ровно то, чем в нашей стране на потребительском поле занимаются общественные организации по защите прав потребителей. Сразу хочу сказать, что все направления деятельности Фонда «Центр независимой потребительской экспертизы», а это – проведение консультаций по качеству товаров и услуг, проведение экспертиз и составление заключений, чтобы потребители могли возместить ущерб, причиненный некачественными товарами и услугами – остались, и по-прежнему пользуются спросом у горожан. Все эти данные мы ежегодно представляем в Роспотребнадзор для использования в формировании информации для Государственного доклада по защите прав потребителей. За эту работу нас неоднократно благодарили как территориальные Управления Роспотребнадзора, так и Федеральная служба.

Однако, сегодня мне хотелось бы в своем докладе сделать акцент на работе наших организаций в сфере просвещения потребителей, повышении уровня их информированности. И вот почему. Законом «О защите прав потребителей» предусмотрено такое количество прав, что потребитель плохо ориентируется как ими можно воспользоваться. Ежегодно наши общественные организации проводят опросы через социальные сети об уровне информированности и наличии знаний о возможностях применения закона «О защите прав потребителей» у наших потребителей. С грустью сообщая результаты за три года:

- у разных возрастных и социальных групп регулярно возникают проблемы при приобретении некачественных товаров и услуг (более 50% опрошенных);

- большая часть ничего не предпринимает, а остальные выражают желание узнать о возможностях закона комфортным для себя способом: личные консультации, информация через СМИ, использование тематических семинаров, тематических брошюр и т.д. И считают, что эта информация существенно влияет на их уровень жизни.

Учитывая эти факторы, наши общественные организации (Союз потребителей РФ, Ассоциация «Выбор потребителя», Фонд «Центр независимой потребительской организации») посчитали необходимым и провели серию консультаций с Управлением Роспотребнадзора Ленинградской области и лично, с начальником отдела по защите прав потребителей Анной Геннадьевной Нефедовой. Эти консультации касались планирования и организации дальнейшей работы наших общественных организаций. Итогом наших консультаций было решение, что драйвером работы по защите прав потребителей должно являться распространение информации о правах потребителей. Совместными усилиями была сформирована дорожная карта для организации деятельности, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Был разработан проект по информационной работе для потребителей «Грамотный потребитель», который включал следующие мероприятия:

- проведение на базе Политехнического университета (Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли), круглых столов, где обсуждались как разные направления защиты прав потребителей (услуги ЖКХ), так и взаимодействие с бизнесом области (ООО «АРТЕКС», ООО «ВОДА», «Нева-металл-посуда», «Малтри» и др.);

- участие в семинарах для представителей малого бизнеса с обсуждением правоприменительной практики потребительского законодательства;

- участие в круглых столах Роспотребнадзора, посвященных Европейской неделе качества;

- создан механизм взаимодействия и оказания помощи жителям Ленинградской области при проведении экспертизы качества товаров и услуг;

- разработан и внедрен курс «Защита прав потребителей» для магистров-товароведов Политехнического университета (в учебной программе уже два года), преподавание которого ведется с участием представителем общественных потребительских организаций;

- совместно с Политехническим университетом проводится сравнительное тестирование товаров (посуда из нержавеющей стали, обои, сантехника) для информирования потребителей.

Еще один механизм информирования потребителей был разработан и внедрен с участием Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

В течение ряда лет регулярно, в рамках учебной программы, проводятся мастер-классы и открытые лекции по применению Закона «О защите прав потребителей» со студентами-товароведами и студентами по специальности «Торговое дело».

Общественными организациями был создан студенческий волонтерский центр для проведения сравнительных испытаний, определения качества и безопасности непродовольственных и продовольственных товаров (сидры).

Силами студентов-волонтеров были созданы и опробированы экспресс-методы, например, определения наличия метанола в спиртных напитках.

Третий год действует проект «Товарный гид», в рамках которого проходят консультирование студентами-товароведами потребителей по сравнительным характеристикам товаров (меховые изделия, галстуки, обувь, зонтики, одеяла и др). Информация размещается на сайтах общественных организаций.

Отдельного внимания заслуживает взаимодействие с СМИ. На протяжении последних десяти лет мы на постоянной основе выступаем в проекте Радио «Россия», программа «Пулковский меридиан», Клуб потребителей.

За последние два года налажено взаимодействие с 78 каналом и каналом «Санкт-Петербург», которые ежемесячно выпускают тематические сюжеты, посвященные качеству потребительских товаров с комментариями наших специалистов. На регулярной основе осуществляется взаимодействие с каналом «НТВ».

Хочу отметить, что это яркий пример востребованной социальной работы в качестве волонтеров нашей молодежи, которой нигде не учат.

И конечно, какая информационная работы без печатного слова. Усилиями наших общественных организаций мы разрабатываем и выпускаем брошюры, методички по качеству разных товаров и услуг (услуги ЖКХ, финансовые услуги, медицинские услуги, образовательные услуги, вопросы приобретения технически сложных товаров, услуги химчисток, анализ правоприменительной практики). За последние три года мы выпустили 8 таких тематических брошюр.

Мы считаем, что эта наша работы очень востребована у жителей, позволяет им узнавать актуальную для себя информацию, способствует повышению уровня информированности о своих правах как потребителей. Мы очень благодарны Роспотребнадзору за то, что он поддерживает наши начинания в данной области, мы имеем возможность совместной реализации мероприятий. По сути, мы уже реализуем модель государственной защиты и общественной защиты прав потребителей, заложенную в обновленном законодательстве. Надеемся, что наше партнерство будет продолжено и в дальнейшем на благо всех потребителей.