



30

ЛЕТ

**НА ЗАЩИТЕ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

**Казань
2022**

**30 ЛЕТ НА ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

Казань 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1 Становление и развитие института защиты прав потребителей за рубежом и в России.....	9
Глава 2 Развитие законодательства о защите прав потребителей в России	22
Глава 3 Система и структуры по защите прав потребителей	32
Комитет потребительского рынка Казани.....	34
Госалкогольинспекция Республики Татарстан.....	36
Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан.....	49
Общественные организации по защите прав потребителей.....	59
Региональный центр общественного контроля в сфере ЖКХ Республики Татарстан.....	59
Союз потребителей Республики Татарстан	62
Региональная общественная организация Республики Татарстан	65
«Защита прав потребителей»	65
Заключение	66



Председатель Государственного
Совета Республики Татарстан
Ф. Х. МУХАМЕТШИН

Уважаемые читатели, дорогие друзья!

Вы держите в руках книгу, которая подводит определенную черту под 30-летним периодом действия Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Напомню, правовая база в этой сфере формировалась на стыке общественно-экономических формаций, что называется «с колес». И потому вобрала в себя, как лучшие традиции советского периода, так и классические механизмы, свойственные свободному рынку, а также передовые идеи социального партнерства, отраженные, в том числе в Конституции Республики Татарстан, 30-летие которой мы отпраздновали в 2022 году.

В 1989 – 1990 годах мне довелось работать министром торговли ТАССР и на моих глазах проходило становление первой общественной организации по защите прав потребителей в нашей республике, третьей (после Москвы и Санкт-Петербурга) в стране. Сотрудники министерства после работы на общественных началах, участвовали в работе Союза потребителей Татарской АССР, совместно с Народным контролем выявляли обчеты, обвесы и другие нарушения на торговых предприятиях и в сфере общественного питания.

На протяжении последующих 30 лет отечественное законодательство о защите прав потребителей неоднократно дополнялось новыми положениями, призванными отражать те изменения, которые происходили в обществе. За это время оно доказало свою действенность и эффективность, стало неотъемлемой частью нашей жизни, является одним из наиболее востребованных, часто применяемых в нашей жизни. Знание закона позволяет гражданам избежать злоупотреблений со стороны как производителей и продавцов, так и потребителей товаров и услуг, предотвращать необоснованные затраты и, таким образом, повышать качество жизни.

Закрепив основные права потребителей и механизмы их защиты, федеральный закон одновременно установил фундаментальные принципы, гарантии и презумпции, а также структуру органов власти федерального, регионального и муниципального уровня, которые во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формируют национальную систему защиты прав потребителей.

Мощный импульс развитие институтов данной системы получило в 2017 году по результатам соответствующих поручений Президента Российской Федерации В. В. Путина на заседании президиума Государственного совета по вопросу «О национальной системе защиты прав потребителей». Реагируя на них, законодатель учел развитие цифровой экономики и электронно-торговых площадок, наделив их обязанностями и ответственностью по отношению к потребителям. В арсенале граждан появился новый инструмент, упрощающий доступ к правосудию, — групповой (коллективный) иск. Был введен специальный

институт уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг и установлена обязанность продавца и исполнителя услуг отвечать на претензию потребителя.

На уровне республики реализацией законодательства о защите прав потребителей планомерно занимается Управление Роспотребнадзора по РТ в тесном сотрудничестве с Обществом по защите прав потребителей, правоохранительными структурами, омбудсменом и адвокатским сообществом. В 1997 – 2001 гг. весьма эффективно действовал принятый Государственным Советом республики Закон РТ «О защите прав потребителей», который затем эволюционным путем уступил федеральному нормативно-правовому регулированию в этой сфере. В течение уже почти 10 лет большая системная работа проводится в рамках республиканской подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014 – 2025 годы», ответственным координатором которой выступает Госалкогольинспекция РТ.

В результате такого комплексного подхода национальная система защиты прав потребителей сбалансировала интересы потребителей с интересами предпринимателей и предложила целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.



Руководитель
Госалкогольинспекции
Республики Татарстан
Ж. Ю. АХМЕТХАНОВ

Уважаемые коллеги и друзья!

В год тридцатилетия Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и десятилетия Подпрограммы-6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» мы вышли с инициативой создания этой книги, посвященной истории становления института защиты прав потребителей в Республике Татарстан. Для чего? Чтобы передать будущим поколениям наш опыт, рассказать в каких непростых условиях формировался в нашей республике важнейший институт – институт защиты прав потребителей, являющийся неотъемлемой частью российской правовой системы как гаранта прав и свобод человека и гражданина.

7 февраля 1992 года был принят Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», который впервые закрепил базовые права потребителей и позволил сбалансировать их интересы с интересами предпринимателей и вот уже более тридцати лет ежедневно на практике доказывает свою действенность и жизнеспособность.

За прошедшие годы на потребительском рынке многое преобразилось: возникли совершенно новые виды товаров и услуг, формы торговли, способы расчетов, немало изменились и сами потребители. Закон постоянно дополняется новыми положениями, призванными регулировать те изменения, которые происходят в обществе.

Татарстан был одним из первых регионов в России по внедрению комплексного программного подхода в сфере защиты прав потребителей. Постановлением Кабинета Министров РТ от 29.09.2012 № 814 утверждена Долгосрочная целевая программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан», координатором которой определена Госалкогольинспекция Республики Татарстан. Впоследствии программа была преобразована в Подпрограмму-6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2025 годы».

Немало усилий было предпринято для реализации поставленных задач. Благодаря слаженной работе федеральных, региональных органов государственной власти, органов местного самоуправления и упорному труду профессиональных сотрудников, умеющих работать в команде, по итогам Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей Республика Татарстан входит в тройку лидеров.

Доставляет особое удовольствие поздравить всех татарстанцев с тридцатилетием Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и десятилетием Подпрограммы-6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан». Хочу пожелать, чтобы наше законодательство в полной мере создавало условия для обеспечения защиты прав потребителей, а нам всем – дальнейших успехов в этом непростом, но очень важном для наших граждан деле.



Руководитель Управления
Роспотребнадзора
по Республике Татарстан
М. А. ПАТЯШИНА

Уважаемые коллеги, дорогие друзья!

Я искренне рада приветствовать вас на страницах этого издания, посвященного 30-летию принятия Закона Российской Федерации №2300-1 «О защите прав потребителей». Внимание читателя, безусловно, привлекут материалы исторического содержания, ведь за свою историю Закон неоднократно дополнялся новыми положениями, и они непременно важны и актуальны не только для граждан, но и страны в целом.

Деятельность по защите прав потребителей для Роспотребнадзора стала абсолютно новым направлением с 2005 года. Тогда в Управлении был сформирован отдел защиты прав потребителей, который состоял из сотрудников Госторгинспекции по Республике Татарстан. За короткий срок специалистам отдела удалось перестроить работу на новый формат.

Важным моментом того времени можно отметить вовлечение ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» в деятельность Управления по защите прав потребителей для оказания консультационных услуг и практической помощи населению.

Благодаря Закону в России сформировалась многоуровневая национальная система защиты прав потребителей, которая в Республике Татарстан эффективно осуществляется во взаимодействии со всеми органами власти и общественными объединениями.

Одним из этапов формирования национальной системы в нашей республике было принятие Подпрограммы-6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан», которая на сегодня успешно реализуется при тесном взаимодействии Управления с Госалкогольинспекцией РТ.

Следующим шагом стало создание Координационного совета при Кабинете министров Республики Татарстан, где решаются проблемные вопросы на потребительском рынке республики.

Благодаря командной работе и стремлению к достижению намеченных целей на сегодня деятельность по защите прав потребителей в Республике Татарстан является примером для других регионов Российской Федерации. Об этом можно судить по результатам рейтинга среди субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, в котором наша республика стабильно занимает лидирующие позиции.

Многое проделано, но впереди у нас еще больше планов и задач, которые предстоит решить — и я уверена, что совместными усилиями мы сможем преодолеть любые преграды!

Повседневная жизнь любого общества с древнейших времен тесным образом связана с развитием торговли и сферы услуг. В различные периоды и взаимоотношения между покупателями и продавцами регулировались при помощи обычаев, религии и законов.

Одним из древних способов торговли является публичный рынок (базар). Известны рынки в древних государствах — Китае, Вавилоне, Греции, Египте, Римской империи. Интересы потребителей на них отстаивались в свободном торге между покупателем и продавцом и были защищены обычаями.

Со временем торговая жизнь публичного рынка попала под постоянный надзор местных властей. Существовала специальная должность рыночного служащего, в обязанности которого входил надзор за соблюдением правил публичного рынка, наказание нарушителей и поощрение честных торговцев. В древнем Китае такую должность некоторое время занимал великий философ Конфуций.

Практически во всех сводах законов древних государств были определены нормы, защищающие интересы граждан как потребителей. Законы Хаммурапи, царя, правившего в Вавилоне в XVIII веке до нашей эры, можно считать первым цельным изложением хозяйственного права, а несколько статей имели прямое отношение к интересам граждан Вавилона как потребителей. Эти законы регулировали кредитные отношения, качество товаров и услуг, ценообразование, а также устанавливали ответственность за продажу некачественных товаров.

Корни законодательства о защите прав потребителей уходят в Римскую империю. Римское законодательство достаточно детально регулировало права покупателей и обязанности продавца в случае недостатков проданного товара. В нем присутствуют нормы, присущие современному законодательству о защите прав потребителей. В частности, продавец должен был ограждать покупателя от истребования вещи ее действительным собственником, а также предупреждать о скрытых недостатках товара, которые не могут быть обнаружены при первом осмотре.

В дальнейшем ходе истории Германское феодальное право также устанавливало ответственность за обман покупателей. Например, «Земское право» — старейший правовой сборник, составленный судьей Эйке фон Репковом в 1221 – 1225 гг. Он должен был, по замыслу автора, «зеркально» отражать право Саксонии. В третьем параграфе тринадцатой статьи второй книги указывается, что за неверные меры и неверные веса, за обман в торговле (если это раскрывается) преступника следует повесить.

Как массовое явление движение потребителей получило свое распространение в 20 веке, при этом многие европейские страны переняли особенности конструкций римского обязательственного и вещного права.

Первой страной, принявшей самостоятельное законодательство о защите прав потребителей, оказалась Бразилия, и она сыграла важнейшую роль в разработке законодательства в данной сфере. Первый шаг на пути к нынешнему стандарту защиты прав потребителей в Бразилии был сделан в 1988 году с принятием Конституции. Положения Конституции создали обязательство по принятию законодательства, касающегося защиты прав потребителей, а

также по созданию экономического порядка, который подчиняется принципам защиты прав потребителей

К середине XX века уже во многих странах Западной Европы были приняты законы о защите прав потребителей.

В Великобритании было образовано несколько организаций, рассматривающих потребительские нужды и проблемы. В 1973 создали Комиссию по ценам, Управление по справедливой торговле, Консультативный комитет по защите прав потребителей. Двумя годами позже был учрежден национальный потребительский совет — орган, защищающий интересы потребителей на уровне центральной и местной властей. Эта организация до сих пор играет большую роль в деле просвещения граждан по вопросам потребительской тематики, ежегодно проводит конгрессы потребительских организаций. В этот же период в Великобритании появились потребительские добровольные организации и консультативные бюро, которые оказывают практическую помощь (дают советы, выдают справки) по потребительским проблемам.

В ФРГ в федеральных министерствах экономики, сельского хозяйства, здравоохранения были созданы специальные отделы по потребительским проблемам, оказывающие помощь при разработке законов, регулирующих потребительскую сферу. Под председательством министра экономики действовал межминистерский Комитет по проблемам потребителей. На уровне земель были потребительские центры, имеющие консультативные бюро во многих городах. Они предоставляли потребителям разнообразную информацию, рассматривают их жалобы и оказывают юридические услуги. Бюджет потребительских центров складывался из субсидий правительства федерального и земельного значения.

В 1971 году в Швеции учреждена должность омбудсмена по защите прав потребителей, который назначается на конкретный срок законодательной властью. Омбудсмен - это служба, предусмотренная конституцией или актом законодательной власти и возглавляемая независимым публичным должностным лицом высокого ранга, которое ответственно перед законодательной властью, получает жалобы от пострадавших лиц на государственные органы, служащих, нанимателей или действует по собственному усмотрению и уполномочено проводить расследование, рекомендовать корректирующие действия и представлять доклады.

Французское потребительское право начало формироваться в 70-х гг. XX века под влиянием следующих объективных предпосылок: крупномасштабное производство стандартизированных и сложных продуктов массового потребления; широкомасштабный маркетинг этих продуктов с помощью радиотехнических средств связи; увеличение покупательской способности. Во французской системе права сформировано одно из самых сложных, но вместе с тем развитых в Европе законодательств о защите прав потребителей. Дело в том, что законодательство Франции о защите прав потребителей изначально тесно связано с нормами не гражданского, а уголовного права, поскольку несоблюдение большинства правил защиты прав потребителей, в том числе правил, касающихся безопасности товаров, навязывания договорных условий, недобросовестных договорных практик, ложной рекламы, средств продаж или продвижения товаров, признается преступлением.

В системе законодательства Королевства Бельгия, регулирующего вопросы защиты прав потребителей, основным консолидирующим актом является Кодекс экономического права 2013 года.

Если говорить об общественных организациях, то в западноевропейских государствах ещё в 30-е годы XX века создавались так называемые «лиги покупателей», которые, безусловно, стали прообразом нынешних обществ потребителей. Основной целью таких организаций, как в прошлом, так и в настоящем является оказание воздействия на изготовителей и продавцов товаров потребления и услуг. Лиги покупателей составляли списки добросовестных предпринимателей, соблюдавших установленные правила взаимоотношения с потребителем. Это, несомненно, являлось стимулом для других торговцев, поскольку речь шла о деловой репутации, которую создавало общественное мнение, и, как следствие, о прибыльной торговле.

Официальной родиной движения в защиту прав потребителей считается Америка. В 1935 году в США создается Союз потребителей, который в наши дни насчитывает в своих рядах свыше пяти миллионов человек. Именно деятели этого Союза первыми призвали к бойкоту товаров из фашистской Германии в 30-е годы.

Формальным подтверждением необходимости государственного регулирования взаимоотношений в сфере обслуживания и удовлетворения потребностей граждан считается выступление Президента США Дж. Кеннеди в Конгрессе США в начале 60-х, целью которого было облачить в нормативную форму прямое вторжение в договорные отношения сторон для защиты потребителей, как одной из сторон подобных сделок. В своём послании Кеннеди рекомендовал принять нормативно-правовой акт о правах потребителей на законодательной основе, после чего были сформулированы четыре важнейших принципа, ставшие основой законодательства о защите прав потребителей:

1. Право на безопасность: подразумевает гарантию безопасности для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также то, что товар не причинит вреда имуществу потребителя при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации.
2. Право на информацию: гарантирует потребителю достоверную и полную информацию о любом приобретаемом товаре. Безусловно, с правом на потребительскую информацию связано право на выбор, поскольку информация – это критерий правильного выбора.
3. Право быть услышанным: означает гарантию предоставляемого каждому потребителю права на свободу слова, убеждения и выражение их. Это право включает свободу искать, получать и распространять информацию и идеи любыми законными средствами.
4. Право на здоровую окружающую среду: подразумевает право каждого на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о её состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу.

15 марта 1962 года президент США Дж. Кеннеди направил Конгрессу США «специальное послание о защите интересов потребителей», в котором провозглашались основные права потребителя: право на выбор; право на безопасность; право быть выслушанными; право на информацию.

ООН 15 марта объявила Всемирным днем потребителя.

В 60-80 годах XIX века США поставили под свой контроль железнодорожные тарифы и создали специальный орган – сенатскую Комиссию по торговле между штатами. В 1968 году многие разрозненные общенациональные и

местные общества объединились в Американскую федерацию потребителей, со штаб-квартирой в Вашингтоне. Ее основные цели — координация программ защиты потребителей от низкого качества товаров, высоких цен на продукты питания, медицинские препараты и обслуживание, электроэнергию и топливо.

После второй мировой войны 1939-1945 гг. в США было положено начало массовому движению потребителей, ныне объединяющему более 180 общественных и государственных организаций в 72 странах мира.

В последующие годы, по мере развития движения потребителей, права потребителей получили расширенную трактовку. В 1983 году генеральный секретарь генеральной ассамблеи ООН представил для международных организаций стран-членов ООН на рассмотрение Экономического и социального совета разработку «руководящих принципов для защиты интересов потребителей». В 1985 году Генеральная Ассамблея ООН закрепила восемь руководящих принципов для защиты интересов потребителей: право на выбор, на безопасность, быть выслушанным, на информацию, на потребительское образование, на удовлетворение базовых потребностей, на качество и право на возмещение ущерба.

В нашей стране первой формой защиты прав потребителей была церковная — в Уставах князя Владимира (996 г.) и Новгородского князя Всеволода (1136 г.) были обозначены контроль и ответственность за правильностью мер и весов. Положения, касающиеся непосредственно защиты прав потребителей, впервые появились во времена Древней Руси (IX –XII вв.). Первые законодательные памятники («Русская Правда», «Псковская Судная Грамота») отразили зачатки основных прав потребителей, выразившиеся в возможности вернуть продавцу купленный товар с недостатками. Например, в соответствии со статьей «О коне» разрешалось вернуть купленное животное продавцу и получить обратно деньги, если у коня обнаруживались скрытые недостатки.

Подъем экономической жизни в конце XV - первой половине XVIII вв., установление торговых отношений с западной Европой дали сильный толчок развитию Московского царства и активизировали его торговлю. Но при этом, в законодательных памятниках данного периода вопросам защиты прав потребителей было уделено мало внимания. Ни в Судебнике 1497 г., ни в Судебнике 1550 г., ни в Уложении 1649 г. нет норм, прямо устанавливающих ответственность за продажу товара ненадлежащего качества. В то же время, на отдельных русских территориях, входящих в состав Великого Княжества Литовского, права потребителей были защищены значительно лучше, чем в Московском государстве. Это было связано с тем, что Статут Великого Княжества Литовского содержал большое количество установлений, защищающих их интересы. При этом он был основан на Русской правде и обычном праве.

Начиная с XVI века ведущее место среди прочих форм, занимала государственная защита, имевшая целью пресечение действий, нарушающих права потребителей или создававших угрозу их нарушения. Защита прав потребителей осуществлялась административной и судебной системами.

Наиболее распространенным методом защиты прав потребителей было восстановление положения, существовавшего до нарушения права (право потребителя потребовать расторжения договора купли-продажи в случае

передачи ему товара ненадлежащего качества). В дальнейшем возникали новые способы: возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда.

Организация защиты прав потребителей в дореволюционный период формировалась множеством нормативных актов, а нормы, защищающие права потребителей товаров и услуг, были рассредоточены по всему законодательству. Законодательство по защите прав потребителей было комплексным - в него вошли нормы государственного, гражданского и уголовного права, при этом потребитель как таковой не выделялся в качестве самостоятельного участника рынка.

Несмотря на это, в законодательстве проявлялись первые общие и специальные права потребителей: на просвещение в области защиты прав потребителей, информацию о товаре (услуге) и продавце, на качество и безопасность товаров (услуг), на расторжение договора и уменьшение покупной цены, а также устанавливались достаточно суровые меры наказания за совершение обманов в торговле.

К началу XX века в России уже были сформированы общие представления о защите прав покупателей, был установлен контроль за соблюдением правильности мер и весов и за соблюдением законодательных актов, регулирующих внутреннюю розничную торговлю. Основная работа в этой области возлагалась на полицейские органы, входящие в состав Министерства внутренних дел, медицинскую полицию, метрологическую службу и другие органы, деятельность которых в той или иной степени влияла на обеспечение интересов покупателей.

Под воздействием изменений в жизни страны после 1917 года начался процесс коренных изменений в законодательстве, которые привели к разрыву с дореволюционными правовыми традициями.

Первыми законодательными актами, закрепившими основные права потребителей в советский период, и установившими ответственность за их нарушение, стали Гражданский и Уголовный кодексы 1922 года. Гражданское законодательство регламентировало уже известные «дореволюционные» права потребителей на товары надлежащего качества, достоверную информацию о товаре, право на судебную защиту. Уголовное право, напротив, не квалифицировало обман покупателя как вид мошенничества, как это было до революции, а предусматривало ответственность лишь за нарушение правил торговли, что не обеспечивало успешной борьбы с этим видом преступления.

В стране предпринимались попытки создания механизма и структур гражданско-правовой защиты прав населения. Постановлением Совета Народных Комиссаров СССР от 11 августа 1930 года № 307 в Народном комиссариате внешней и внутренней торговли СССР была образована Государственная инспекция по качеству продуктов, в состав которой вошли плодоовощная, шерстяная, лубяная, кондитерская, табачная, кожевенная и ряд других отраслевых инспекций. На протяжении своей истории становления и расширения полномочий и функций Госинспекция по качеству продуктов неоднократно меняла структуру и ведомственную принадлежность.

Высшее руководство осознавало наличие проблемы низкого качества продукции, выпускаемой советской промышленностью, и было озабочено ее разрешением, периодически предпринимая попытки добиться преодоления негативных эффектов «рынка продавца». Достаточно упомянуть лишь два

указа 1933 вводившего с 1934 года уголовное преследование работников промышленности за выпуск некачественной продукции, обман потребителя и за несоблюдение стандартов. Это позволило обеспечить выполнение единой карательной политики в отношении недобросовестных продавцов и изготовителей товаров, а также исполнителей услуг.

Однако в целом в долгосрочной перспективе выбор между количеством и качеством решался в пользу первого, а упомянутые указы не работали. Потребители долгие годы по существу были бесправны, ведомственные нормативные акты и инструкции ограничивали их потребительские права и не давали возможности предъявить претензии. Практически отсутствовала и судебная защита. Защита потребительских прав выражалась в написании жалоб в контролирующие структуры. Деятельность органов по защите прав потребителей регулировалась положениями о Государственных инспекторах по торговле и Государственной инспекции по качеству товаров и торговле по РСФСР.

Для потребительского рынка советского периода с его плановой экономикой характерно доминирование интересов продавца: покупатель вынужден брать практически любую продукцию, предлагаемую торговле, независимо от качества и сортамента. В силу отсутствия конкуренции потребитель не мог повлиять на продавца способом, характерным для рыночной экономики, отказавшись от покупок товаров сомнительного качества. В результате продавец и производитель не уделяли достаточно внимания качеству производимых и реализуемых товаров, сосредотачивая свои усилия на достижении плановых показателей.

В первые советские годы ни о каком праве потребителя на безопасность товара и информацию речи не шло. Прилавки отличались скудостью. Мука, крупы, сахар, конфеты, макароны и другие «сыпучие» продукты, а также масло, керосин, молоко и т.д. продавались на вес и, что называется, «в тару покупателя» — ссыпались в кульки из оберточной бумаги, в принесенные самими же покупателями, полотняные мешочки, разливались в бутылки, бидоны и другие емкости. Хлеб тоже отпускался весом, нарезался ручным ножом. Бутылки с водкой и ликеры закупоривались картонными затычками, которые заливались сверху коричневой или белой смолкой. Сухие вина закупоривали корковой пробкой, дешевые крепленые вина — кроненпробкой с заливкой смолкой.

Надо ли говорить, что в таких условиях обвес, обсчет, обман потребителей были распространенными явлениями. Товар, проходя через различные руки, приносил каждому, кто к нему прикасался, неофициальный доход. Способы его получения были различны. Например, при фасовке товара «из-за невнимательности» могли положить на весы карандаш, которым писали цену на упаковке, и обернуть покупку в плотную, тяжелую бумагу.

Дело дошло до того, что тема обвеса, обсчёта и обмана покупателей была поднята на совещании у наркома внутренней торговли СССР И. Я. Вейцера в апреле 1935 г. Отмечалось, что в 1933 – 1934 гг. не было весов, где при проверке не находилось бы пломбы, рубля, железки и т.п. Продавцами использовались укороченные метры, литровые мерки, не отвечающие действительной емкости, или подручные предметы. Обвешивали покупателей, например, подкладывая под весовую чашу различные предметы. При замере ткани или тесьмы за «эталонный» метр принимались зарубки на прилавках, в продовольственных магазинах широко использовались гири, частично полые

внутри либо сточенные. Почти повсеместной стала практика, когда продавцы применяли одну копейку за один грамм, пять копеек за пять граммов, хотя они не соответствовали заявленному весу. Эти граммы за день постепенно складывались в килограммы. А в одном из ларьков в Казани хлеб взвешивали при помощи мыла на 20 граммом легче куска, за который он принимался. Разливное пиво отпускалось консервной банкой, принимаемой за один литр, хотя в нее входило лишь 0,8 литра.

Борьба с подобными негативными явлениями в торговле велась с применением статей о должностных преступлениях или о мошенничестве, была не системной и носила периодический характер. Однако к середине 1930-х годов в средствах массовой информации все чаще стали появляться призывы «полнее удовлетворять требованиям потребителя». В целях усиления контроля при Наркоматах были созданы Инспекции по качеству и их региональные управления. В их задачи входила проверка продукции на предмет соответствия требованиям стандартов и технических условий до выпуска из производств и, соответственно, до поступления в торговлю.

В 1934 г. был издан специальный закон о борьбе с обворовыванием покупателей, и глава о хозяйственных преступлениях уголовного кодекса была дополнена статьей об ответственности за обворовывание потребителей и обман Советского государства. Обвешивание, обмеривание, пользование неправильными измерительными приборами, продажа товаров низшего сорта по цене высшего, нарушение установленных розничных цен, сокрытие от покупателей преysкурантов согласно закону карались лишением свободы на срок до десяти лет.

Но на практике к виновным меры уголовной ответственности применялась крайне редко. Так, с конца лета развернулась борьба с обманом потребителей. В девятнадцати краях и областях и в шести автономных республиках, в том числе и в Татарской АССР, прошли прокурорские проверки, по результатам которых только за август 1934 г. было предано суду 996 человек, в сентябре-октябре — 816, в ноябре-декабре — более тысячи нарушителей. Центральный комитет ВКП(б) принял постановление, согласно которому ряд руководящих работников сферы снабжения были подвергнуты партийным взысканиям за допущение обвешивания и нарушения цен в подчиненных их ведомствам магазинах, отсутствие контроля за розничной торговлей, слабую работу по обеспечению торговой сети весоизмерительными приборами.

В октябре 1934 г. при Наркомате внутренней торговли СССР была создана Государственная торговая инспекция (ГТИ), которой отводилась основная роль в защите материальных интересов потребителей. В тот же период Совнарком СССР учредил должность уполномоченного Госторгинспекции при Наркомате торговли СССР по ТАССР (в феврале 1943 г. данная должность была переименована в Главного инспектора по торговле ТАССР).

На сотрудников Госторгинспекции возлагался контроль «за соблюдением розничных цен, торговых наклеек, проверка продажи товаров чистым весом и полной мерой; расследование жалоб покупателей». Различные нарушения - пользование неклееными и неисправными приборами, отпуск товара не чистым весом и пр. — расценивались как несомненное свидетельство наличия в торговле «темных дельцов».

Инспекторы могли беспрепятственно посещать торговые предприятия, проводить в них проверки (ежемесячно проверялось до 10 % магазинов), получать необходимые объяснения и документы от должностных лиц. Они

имели право давать руководителям торгующих организаций обязательные указания об устранении нарушений и ставить перед ними вопрос о наложении дисциплинарных взысканий на виновных (снятии с работы, перемещении на низшую должность, объявлении выговоров и т.п.). На ГТИ были возложено рассмотрение жалоб на работу торговых организаций, при этом инспекторы были наделены правом не только передавать материалы в суд и прокуратуру, но и сами налагать на администрацию торговых предприятий штрафы в размере до 250 рублей.

14 февраля 1935 г. была издана совместная инструкция Наркоматов юстиции и внутренней торговли РСФСР, пояснявшая, что ГТИ только в случаях единичных, бескорыстных и незначительных по размеру фактов обмеривания, обвешивания и нарушения цен вправе налагать административное или дисциплинарное взыскание. На практике инспекторы ограничивались привлечением виновных к административной ответственности. Так, в одном из продмагов Казани при проверке были установлены несоблюдение норм отпуска хлеба, систематические обвесы покупателей, отсутствие в торговом зале прейскурантов. Инспектор в своем постановлении указал, что продавщицу надлежало бы привлечь к судебной ответственности, но, принимая во внимание, что она являлась выдвигенкой с производства, будучи одинокой, имела на иждивении малолетнего брата, целесообразно ограничиться объявлением ей строгого выговора с предупреждением.

Мягкотелость контролеров способствовала росту масштабов обворовывания и обмана покупателей. Особенно сложно было проконтролировать мелкую розницу.

Право потребителей на информацию выражалось в донесении до них данных о цене товара, его свойствах, особенностях эксплуатации. Отсутствие прейскурантов с ценами ещё со времен циркуляров Наркоматов юстиции и торговли 1921 года признавалось общественно опасным деянием.

В 30-е годы плакаты с наименованиями и ценами товаров по приказу Наркома внутренней торговли СССР стали в обязательном порядке вывешивать в окнах магазинов. Кроме того, продавцам вменялось в обязанность проведение консультаций в отношении сложно-технических товаров, сообщать об их потребительских свойствах и особенностях эксплуатации. С правом на достоверную информацию о товаре связано и наличие в СССР института уголовной ответственности за обвешивание и обмеривание покупателей, пользование при продаже неверными измерительными приборами, нарушение установленных розничных цен, пересортицу, сокрытие прейскурантных цен.

Тем не менее, в торговой сети и, особенно в системе общественного питания зачастую либо не вывешивали прейскуранты на всеобщее обозрение либо писали завышенные цены. Так, в 1938 году Госторгинспекция за один месяц проверила в Казани около полусотни «забегаловок». Во всех без исключения были установлены факты обмана: недолив пива и водки, обсчет, недовес бутербродов до трети основного веса. Во фруктово-овощных и мясо-рыбных отделах популярным способом обмана покупателей была продажа товаров низшего сорта по цене высшего. В условиях дефицита на всё торговые работники старались «организовать» излишки продукции с тем, чтобы реализовать их по завышенным ценам. Покупатели систематически оставляли записи в книгах жалоб об обмере, обвесе и обсчете, завышении цен, продаже недоброкачественных товаров, тем не менее, спекуляция и

повсеместный обман потребителей процветали. В этих условиях говорить о правах потребителей представлялось неуместным.

С началом Великой Отечественной войны наиболее острым стал дефицит продуктов питания. Люди были готовы продать все, что угодно (золото, бриллианты), чтобы достать кусок хлеба. Разумеется, такая ситуация породила обширный спекулянтский рынок — добытые по дешевке вещи сбывались тем, кто мог за них заплатить втридорога.

В условиях несбалансированности товарно-денежных отношений единственно возможным способом продовольственного обеспечения населения стало введение нормированного снабжения граждан на основе карточной системы. 25 августа 1941 года в ТАССР было принято постановление о продаже по карточкам хлеба, сахара и кондитерских изделий. Карточная система была введена для жителей Казани, Зеленодольска, Бугульмы, Мензелинска, Чистополя и ряда других городов республики. На просроченные талоны продукты не давали, продукты в магазинах заканчивались быстро, поэтому в очереди за хлебом и сахаром люди выстраивались уже с ночи. Обвешивание и обмеривание потребителей приобрели грандиозный размах, как более доступный и беспрепятственный способ создания резервов товаров для расхищения. Так, в одном из хлебных магазинов продавцы обвешивали покупателей, применяя гири с уменьшенным весом, смачивали для утяжеления хлеб водой, создавая, таким образом, излишки, которые благополучно присваивали. Торговцы умудрялись, отпуская хлеб, обвешивать каждого покупателя на 40-90 граммов и формировать, таким образом, за месяц до полутонны излишек для последующего хищения и продажи.

Спекуляция процветала и в общественных столовых — работники и повара подменяли дорогие ингредиенты дешевыми, недовешивали продукты, а излишки сбывали на черном рынке.

Продавцы, виновные в обмане потребителей, по-прежнему крайне редко привлекались к уголовной ответственности, в основном отделывались дисциплинарными взысканиями — предупреждениями и выговорами. Дело в том, что в Постановлении Пленума Верховного Суда СССР от 8 мая 1941 г. указывалось, что уголовная ответственность за обман потребителей наступает в случае совершения преступления по умыслу, а не по неосторожности. А умысел сложно было доказать. Пойманные за руку работники торговой сети и общепита ссылались на недостаток опыта, неисправность весоизмерительных приборов, случайную ошибку и несли, таким образом, минимальное наказание.

Только ближе к концу войны, в 1944-м, когда поток жалоб на торговцев и спекулянтов завалил столичные (Москва) власти, органы милиции совместно с партийным и советским активом провели массовую проверку правильности отпуска товаров в рознице. В 27 республиках, краях, областях и городах было проверено 202 377 весоизмерительных приборов, из них 40 887 оказались неклеяменными и неисправными. Вместо литров применялись консервные банки, вместо гирь — камни, монеты, спички. За пользование такими «весоизмерительными приборами» к административной ответственности (оштрафовано и снято с работы) привлекли 2432 человек. Органами торговой инспекции была организована параллельная проверка в 12482 магазинах и столовых; выявлено 2680 случаев обвешивания, обмеривания, обсчета. Всего по Союзу за 1944 г. к уголовной ответственности привлекли 2798 человек и почти столько же в 1945-м — 2887.

Временные правила торговли, принятые во время войны, не были отменены по ее окончании.

15 марта 1946 г. законом Верховного Совета СССР Совет народных комиссаров СССР преобразован в Совет Министров СССР, Совнаркомы союзных и автономных республик - в Советы министров этих республик, наркоматы - в министерства. Изменения в государственном управлении проявились в реорганизации системы органов исполнительной власти. Так, в целях наведения порядка на потребительском рынке, в 1959 году была образована Государственная инспекция по качеству товаров и торговле по РСФСР (Госторгинспекция, ГТИ), которая осуществляла контроль за предприятиями и организациями оптовой и розничной торговли всех систем и ведомств на территории РСФСР. Инспекция входила в состав Министерства торговли РСФСР (взамен той, что была при наркомате). Начальник главного управления Государственной инспекции, его заместители и начальники республиканских, (АССР), краевых и областных управлений назначались и освобождались от работы министром торговли РСФСР.

Татарское республиканское управление Государственной инспекции по качеству товаров и торговли по РСФСР было образовано 16 марта 1959 года. Инспекторы осуществляли контроль соответствия продаваемых товаров ГОСТам и техническим условиям, условий хранения, качества товаров непосредственно на промышленных предприятиях, базах, складах и в экспедициях. Следили также за розничными ценами и наценками, правильностью отпуска товаров и расчетов, состоянием и использованием весовыми и измерительными приборами, выполнением в торговой сети и на предприятиях общепита правил торговли, рассматривали жалобы потребителей.

Государственная инспекция по качеству товаров и торговле была наделена обширными полномочиями. В частности, могла остановить отгрузку промышленными и торговыми предприятиями товаров, давать заключения о качестве товаров, снимать его с реализации, временно закрывать секции, отделы и даже целые магазины, систематически допускающих нарушения, передавать учреждениям Госбанка приказы о прекращении приемки и отгрузки недоброкачественных товаров рыночным и вне рыночным потребителям, по которым учреждения Госбанка прекращают принимать на инкассовое обслуживание платежные требования и поручения промышленных предприятий, торговых и других организаций.

Госторгинспекция представляла от имени Министерства торговли РСФСР во всех организациях и учреждениях, разрабатывающих и утверждающих техническую документацию на товары, предназначенные для продажи, давала заключения по проектам стандартов, технических условий и другой документации на готовую продукцию, получала от предприятий, совнархозов, министерств и ведомств, а также от научно-исследовательских институтов и лабораторий, техническую документацию по качеству продукции, сельскохозяйственного сырья, деталей и материалов, используемых для производства и комплектации готовой продукции.

Также в необходимых случаях инспекторы осуществляли проверку качества сырья, материалов и комплектующих деталей, используемых для производства, получали от мастерских, предприятий и ведомств, занимающихся в пределах гарантийного срока эксплуатации ремонтом изделий культурного, хозяйственного и бытового назначения, все учетные

данные по их ремонту, а также материалы, характеризующие недостатки их качества. И, наконец, Госторгинспекция могла передавать материалы в следственные органы для привлечения к уголовной ответственности и ставить вопрос перед руководителями соответствующих организаций об отстранении от занимаемых должностей работников, допустивших нарушения розничных цен, подмену сортности товаров, обмеривание, обвешивание, обсчет и другие злоупотребления, налагать штрафы, выносить решение об изъятии излишне полученных с покупателей сумм в доход государственного бюджета, производить снятие остатков товаров и наличности в кассах на предприятиях, где вскрыты факты отмеривания и обвешивания покупателей и превышения цен и т.д.

9 ноября 1946 года, в связи с ухудшением снабжения городского населения продуктами питания, Совет министров СССР разрешил открывать в городах коммерческие магазины и чайные. Цены там были в два-три раза выше государственных, ассортимент — шире, но это не спасло потребителей от обмана, обсчёта и обвеса. В 1947 году в 56 республиках, областях и городах прошли массовые проверки, и в 21358 проинспектированных торговых точек в 4677 были зафиксированы факты обмеривания, обвеса, обсчета, наценки на товары и их фальсификации. Особенный размах нарушения приобрели в Москве, Ленинграде, Молотове, Грозненской и Астраханской областях, Грузинской и Узбекской ССР, а также Татарской АССР. Было выявлено 6416 негодных весоизмерителей, в обмане уличили более 11 тысяч торговых работников. Но в судебно-следственные органы материалы поступили только в отношении 1238 человек, остальные были привлечены к административной ответственности. При этом инспекторы исходили из того, что нельзя судить продавца за недолив 4 – 5 граммов водки на 100 граммов, за недовес 5 – 8 граммов крупы на один килограмм, обсчет на 2 – 5 копеек.

Отсутствие четкой и последовательной политики по делам об охране прав потребителя в СССР не только вело к сохранению масштабов преступности в этой сфере, но и способствовало совершенствованию способов обмана, организации преступных группировок, распространению коррупции и взяточничества. Участились масштабные торговые махинации, совершенные организованными группами.

Таким образом, механизм государственной защиты интересов потребителей в СССР демонстрировал неэффективность, осуществлялся без существенной поддержки самих потребителей, а иногда и вопреки их воле.

Трансформация Союза ССР в демократическое государство вызвала изменения в структуре системы защиты интересов потребителей. Первым практическим шагом в создании специализированных государственных органов по защите прав потребителей стало образование Государственного комитета по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур. Ряд важных функций по защите прав потребителей были предоставлены Госстандарту РФ и его территориальным органам, а также иным органам государственного управления, на которые был возложен контроль за качеством и безопасностью отдельных видов товаров, работ, услуг, ведущую роль в которых продолжала играть Госторгинспекция Министерства экономического развития и торговли РФ.

В субъектах Российской Федерации Госторгинспекция имела территориальные управления. В Республике Татарстан оно назвалось «Татарское республиканское управление Государственной инспекции по

торговле, качеству товаров и защите прав потребителей по Российской Федерации».

С окончательным развалом СССР Госторгинспекция многократно переходила из подчинения одного органа другому, а в 2000 году стала структурным подразделением Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации. При этом основные ее полномочия не изменялись и включали в себя государственный контроль за соблюдением норм и правил торговли и общественного питания, порядком применения цен по отдельным группам товаров, качеством и безопасностью товаров народного потребления, а также деятельность по искоренению злоупотреблений в торговле, общественном питании и недопущению поступлений на потребительский рынок недоброкачественных товаров.

Практическая деятельность органов, осуществляющих защиту прав потребителей, была направлена на создание цивилизованных рыночных отношений в секторе обращения товаров и услуг, искоренение нарушений на потребительском рынке, непосредственную защиту прав потребителей, координацию совместных действий в данной области. К 2000 году в России сложилась достаточно сильная система специализированных государственных органов по защите прав потребителей, отвечающая требованиям рыночной экономики и опирающаяся на авторитет закона. Но, несмотря на это, количество нарушений на потребительском рынке не уменьшалась, а работа данных органов не признавалась удовлетворительной. Кроме того, выявлялось дублирование контролирующих функций.

В 2004 году была проведена большая реформа структуры исполнительных органов вообще и системы государственного контроля за обеспечением качества и безопасности потребительских товаров в частности. Реорганизация и обновление не обошли стороной и санитарно-эпидемиологическую службу. Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 была образована Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Новой службе были переданы функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора упраздняемого Министерства здравоохранения РФ, в сфере надзора на потребительском рынке — Министерства экономического развития и торговли РФ, в сфере защиты прав потребителей — упраздняемого Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства.

31 марта 2005 года в Роспотребнадзор влилась Госторгинспекция, деятельность которой была прекращена путем реорганизации. Роспотребнадзор, таким образом, помимо задач санитарно-эпидемиологической службы, стал отвечать за защиту потребительских прав и благополучие как отдельного гражданина, так и всей страны

В советские годы права потребителей в нашем современном понимании регулировались Гражданским кодексом. В частности, потребитель имел право на возмещение ущерба. За покупателем признавалось право расторжения договора, а также предоставления ему вещи надлежащего качества или уменьшения покупной цены. В 1964 году в Гражданском кодексе РСФСР было закреплено право потребителя на замену вещи другой, надлежащего качества; соразмерное уменьшение покупной цены;

безвозмездное устранение недостатков; возмещение расходов, связанных с исправлением обнаруженных недостатков; расторжение договора с возмещением убытков. Гражданский кодекс закреплял право потребителя на достоверную информацию о качестве и цене товара, на судебную защиту от неправомерных действий производителя либо продавца.

Однако наличие правовых норм еще не означало соблюдение их в действительности. Несмотря на товарный дефицит, потребитель в СССР был мотивирован коллективными ценностями, обращения в суд за восстановлением нарушенного права были чрезвычайно редки.

Одним из механизмов оперативного воздействия на нарушителей в сфере обслуживания призваны были быть жалобные книги. Пронумерованные, прошнурованные и заверенные печатью вышестоящей организации, они велись во всех без исключения предприятиях торговли, службы быта, общественного питания. Как свидетельствуют документы, к 1950-м годам учет жалоб, как правило, был налажен удовлетворительно. Даже если признать, что наличие жалобных книг служило для выявления нарушений в деятельности соответствующих предприятий, в конечном итоге выигрывал рядовой потребитель.

В условиях централизованно-управляемой экономики влияние потребителя на производителя в вопросах качества и ассортимента поставляемой им продукции было несущественным. Так что права быть услышанным производителями (обратная связь) у потребителя не было. Так, в 70-е годы в СССР появилась острая потребность в джинсах. На чёрном рынке за них отдавали 150 рублей (месячная зарплата дипломированного специалиста тогда составляла 120 рублей), но на протяжении 30 лет времени появления потребительского интереса к джинсам советская легкая промышленность так и не наладила их производство. В восьмидесятых в СССР появились собственные аналоги джинсов марок «Тверь» и «Верея» — правда шили их не из настоящего денима (ткань особого двойного плетения), а из имитирующего его, уступающего ему по качеству, плотного хлопка.

В свою очередь розничные торговые предприятия предпринимали попытки наладить механизм обратной связи потребителей с производством. Они вели регистрацию неудовлетворенного и реализованного спроса, замечаний покупателей по конкретным товарам, статистику продаж по товарным чекам. Два раза в месяц проводился детальный учет отказов в покупках. Для получения отзывов покупателей о качестве, конструкции, фасоне, модели практиковались месячники продажи того или иного изделия. Кроме того, создавались корреспондентские пункты, в покупки вкладывались опросные листы, проводились выставки-продажи с участием поставщиков и демонстрацией моделей, отдельно велся учет отказов в товарах престарелым гражданам. Однако система госпланирования производства товаров широкого потребления на пять лет вперед сводила результаты от такой обратной связи к нулю.

На рубеже 1980 – 1990-х годов в России начали формироваться потребительское движение как таковое и законодательство как отрасль. Проникновение западных стандартов в сознание граждан вывело данный вопрос в ряд значимых социальных проблем. Недобросовестная торговля и производство превращаются в излюбленную тему журналистов, сатириков и кинематографов. Но на этом этапе правозащитная деятельность была сведена к написанию жалоб. Фактически, защиту призвано было осуществлять государство через контроль над соблюдением правил торговли и обслуживания. Особую роль в защите прав потребителей продолжали играть органы общественной организации — «народный контроль», действовавший под руководством партийных органов.

Результатом нарастающего недовольства потребителей с одной стороны и либерализацией общества с другой стало возникновение в 1988 году в Ленинграде (Санкт-Петербург) Общества защиты прав потребителей, которое дало толчок развитию общественного движения потребителей. Это была первая организация такого рода в России. Репортаж с учредительного собрания первой общественной организации в стране — Ленинградского клуба потребителей был показан в сентябре 1988 года в программе «Время». Так появилась Федерация обществ потребителей, президентом которой был Анатолий Собчак. На этом этапе деятельность Общества состояла в бесплатном консультировании граждан по вопросам защиты их прав, составление претензий и выступление в судах в качестве общественных защитников.

На базе реальной практики нарушений и опыта защиты потребителей членами Ленинградского общества защиты прав потребителей частично был разработан текст закона, защищающего потребителя. Правда, большая часть этого документа была посвящена обеспечению качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Отметим: под потребителем тогда понимались и граждане, и юридические лица. Данный проект так и не стал законом.

Поворотным моментом в создании потребительского законодательства стало принятие 22 мая 1991 года Закона СССР «О защите прав потребителей». В связи с распадом СССР он не успел вступить в силу, однако стал моделью нормотворчества в этой сфере, в том числе для стран-участников СНГ.

К этому времени в сфере обращения товаров и услуг сложилась крайне негативная ситуация. Указ Президента РФ № 65 от 29 января 1992 года «О свободе торговли» легализовал любой вид торговли (при сохранении уголовной ответственности за спекуляцию), что привело к полной безответственности лиц, занимающихся торговой деятельностью. Как грибы после дождя повсюду открывались кооперативы, кустарные мастерские, которые производили товар по сомнительным технологиям и неизвестно из какого сырья. Количественный ассортимент явно превосходил качество, что выразилось практически в бесконтрольном возникновении как стихийных мест для торговли, так и самих новоявленных коммерсантов.

Начало перестройки общества, ориентация экономики на нужды человека требовали максимального расширения прав потребителей и главное, закрепления мер, обеспечивающих реальное их осуществление на законодательном уровне. Необходимость принятия специального закона,

направленного на защиту интересов практически всего населения, объяснялась тем, что действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, являвшихся государственными организациями, а немногочисленные законодательные нормы в области охраны интересов потребителя были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали.

В этих условиях 7 февраля 1992 года был принят Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», в котором впервые было введено понятие «защита прав потребителей». Закон вобрал в себя лучший опыт международной и зарубежной национальной законодательной практики и стал одним из первых, имеющих прямое отношение к преобразованию гарантий защиты прав граждан на удовлетворение потребностей в области обеспечения безопасной и качественной продукции. Документ содержал принципы нормирования качества продукции, гарантийных и других сроков, в сфере информирования о качестве продукции, ответственности за нарушение прав потребителей и пр.

Значение Закона РФ «О защите прав потребителей» не только в усилении социальных гарантий гражданина — он объективно повышает ответственность производителей, продавцов и исполнителей за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции будет способствовать повышению качества продукции и услуг, социально — экономическому развитию страны. Закон РФ «О защите прав потребителей», наряду с расширением прав потребителей, установил ряд новых обязанностей изготовителей продукции, торговых предприятий, исполнителей работ и услуг и других организаций.

Одновременно с этим Закон РФ «О защите прав потребителей» внес существенные изменения в представления о некоторых вопросах в области нормирования качества продукции, гарантийных и других сроках, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственностью за нарушения прав потребителей и др.

Закон РФ «О защите прав потребителей» имел огромное значение и для развития экономической жизни страны. Граждане впервые получили возможность прибегнуть к законным, цивилизованным способам отстаивания своих интересов. Изменяется отношение государства к вопросам обеспечения прав потребителей — через несколько месяцев после введения было установлено взимание платежей и сборов за ведение торговой деятельности, определено место для осуществления торговли, установлена ответственность продавцов за качество товаров. У граждан появилась возможность реализовать свои права, закрепленные в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 года. Закон РФ «О защите прав потребителей» значительно повысил ответственность производителей, продавцов и исполнителей за качество своей работы, расширил права потребителей. В нем впервые были сформулированы права на государственную защиту интересов потребителей, надлежащее качество и безопасность продукции, судебную защиту, а также право на объединение в общественные организации потребителей.

Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей,

получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях, просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. Особенностью Закона РФ «О защите прав потребителей» является взаимосвязь его норм и норм отраслевых (специальных) федеральных законов, регламентирующих права граждан — потребителей различных услуг, а также целой группы нормативных актов и постановлений Правительства, регулирующих отдельные сферы потребительского законодательства.

Со времени принятия Закона РФ «О защите прав потребителей» произошли существенные изменения в экономической обстановке, выявились отдельные недостатки и пробелы, что потребовало внесения изменений и дополнений.

В 1992 – 2002 гг. поэтапно осуществлялся процесс развития законодательства о защите прав потребителей, что давало возможность гражданам прибегать к использованию его положений для восполнения социальной справедливости. Ближе к 2000-м в регионах стали принимать свои законы о защите прав потребителей, однако их существование оказалось недолгим. Так, 2 июля 1997 года был принят Закон Республики Татарстан «О защите прав потребителей» № 1245, но в связи с протестом Прокурора РТ 27 июня 2001 года он был признан утратившим силу.

В канун 2005-го года в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» были внесены существенные изменения и дополнения. Появились новые термины «уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель» и «импортер». «Уполномоченная организация» — это сервисные центры, автодилеры, как правило, осуществляющие гарантийный ремонт.

Чем важны эти термины? Дело в том, что все права, которые есть у потребителя (вернуть или обменять некачественный товар, провести гарантийный ремонт и пр.), ранее могли реализоваться только в отношениях с продавцами (торговая организация) и изготовителями.

Справедливости ради отметим, что и до 2004 года в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» была предусмотрена возможность существования сервисных центров, но формулировки, использованные ранее, приводили к неоднозначному толкованию, что в итоге сказывалось на реальной возможности потребителя провести гарантийный ремонт в своем городе. Но давайте вспомним, как долго существовали магазинчики, торгующие сотовыми телефонами. Порой они «пропадали» уже через пару дней. В такой ситуации, если у потребителя ломался гарантийный телефон, с точки зрения закона он мог обратиться за гарантийным ремонтом только к изготовителю — в Китай, Финляндию... Это приводило к тому, что гарантия становилась иллюзорной, а ремонт телефона приходилось оплачивать самому потребителю. С принятием дополнений у потребителя появилось право предъявить соответствующие требования как к импортеру, то есть к организации, которая является фактическим представителем бренда в России, так и в те самые сервисные центры.

Что же касается импортеров — это безусловная новация. Организациям, осуществляющим импорт товаров в нашу страну, это не понравилось. Так, например, на автомобильном рынке официальные представительства торговых марок в России тогда даже подумать не могли, какие «убытки» им вскоре придется нести. А тут у потребителя появилось право вернуть некачественный автомобиль не в салон, где тот был куплен, а непосредственно импортеру.

Тогда же, в декабре 2004 года, было уточнено положение о том, что цена на товар обязательно должна указываться в рублях. До сих пор цены в некоторых магазинах выставлялись, как правило, в «у.е.», которые могли означать все что угодно: доллары, евро, а то и вовсе некую внутреннюю валюту отдельно взятого магазина с курсом, который назначает сам продавец. Обмен радости не приносил — покупатель на этом всегда терял, а если покупка стоила много тысяч «у.е.», то потери были очень и очень ощутимыми.

С января 2005 года Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливал: если на товаре не обнаружится рублевого ценника, продавцу грозил штраф в размере до 10 тысяч рублей. Теперь практически любой иск потребителя, в случае его победы, влечет для ответчика дополнительный штраф в размере половины от всего, что с него взыскано. До 2004 года штраф тоже предусматривался, но было два существенных отличия. Прежде всего, его размер составлял 100% от цены иска — то, что вы просите у суда, а не то, что суд присудит. Правда, такой поистине гигантский размер штрафа нивелировался усмотрением суда — он мог штраф взыскать, а мог и не взыскать (что было чаще). Сегодня взыскание штрафа не право суда, а его обязанность.

С принятием нового закона прав у потребителя стало гораздо больше. Например, в ситуации, когда покупатель не имеет возможности обменять некачественный товар из-за отсутствия в продаже аналогичного качественного, он может отказаться от договора купли-продажи и в трехдневный срок получить свои деньги. До сих пор в законе не было такого четкого срока. Возврата денег приходилось добиваться порой месяцами.

В связи с развитием «всемирной паутины» в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» в 2004 году была введена статья 26.1 «Дистанционный способ продажи товара», регулирующая вопросы приобретения (заказа) товара на отдаленном для потребителя расстоянии. Статья также определяет любую покупку товара, когда покупатель не имеет возможность «пощупать» товар или его образец. Такие ситуации имеют место быть как с интернет-магазинами, так и с обычными, где заказ производится по каталогам, брошюрам и т.д. Самое важное правило, закрепленное данной статьей, — это право потребителя при дистанционной продаже вернуть товар без объяснения причин в течение семи дней с его получения, а в некоторых случаях в течение трех месяцев. Введено такое право, исходя из специфики момента заказа товара — в некоторых случаях потребитель не может в полной мере ощутить все характеристики товара в короткий срок.

Легче стало предъявить претензии в отношении некачественного импортного товара. До сих пор покупатель мог что-то требовать только от продавца или производителя товара. Но продавец сегодня есть, а завтра, когда обнаружился брак, его нет. К зарубежным производителям, как правило, не просто подступиться. Поэтому закон ввел такое понятие, как уполномоченная организация, которая создается на территории России на основании договора с изготовителем, в том числе иностранным, и наделяется им полномочиями на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении своего товара. Вводится и понятие импортера, которому также можно предъявить законные претензии. Кстати, в соответствии с новыми изменениями в законе, на каждой упаковке заграничных товаров должна быть обязательная информация о том, кто их импортирует.

Обманутому потребителю стало проще обратиться в суд. Раньше можно было подать исковое заявление в суд, который находится по месту жительства истца, по месту причинения вреда или по месту нахождения ответчика. Сейчас география значительно расширена. Можно обращаться еще и в суды по месту пребывания истца, по месту жительства индивидуального предпринимателя, месту заключения договора либо месту нахождения представительства или филиала организации, допустившего нарушение.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» мотивировал нарушителей прав потребителей на досудебное решение. Раньше, если суд признавал потребителя правым, то ответчик должен был серьезно раскошелиться — возместить реальные убытки пострадавшему и выплатить моральный ущерб (если суд нашел, что нанесен еще и моральный вред). В новой редакции закона эта сумма автоматически увеличивается в полтора раза. Закон требует с нарушителя потребительских прав взимать штраф в пользу государства в размере 50 процентов от того, что присудил суд в пользу потребителя. Практика показала, что введение штрафных санкций способствовало тому, что продавцы (производители, исполнители и т.д.), нарушившие Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», предпочитают разрешать конфликты с потребителями в досудебном порядке и добровольно возмещать им причиненный ущерб.

Органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей, защищающим в суде права неопределенного круга потребителей, закон дал стимул. Суд возмещает им все судебные издержки, а также другие расходы, связанные с обращением в суд, в том числе расходы на проведение независимой экспертизы, если в ходе которой обнаружены нарушения обязательных требований к товарам, услугам или работам.

В 2007 году изменения в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» в первую очередь коснулись 18-й статьи, определяющей права потребителя и порядок их реализации в отношении некачественных товаров. По основной части товаров возможности потребителя остались те же — отремонтировать, обменять или вернуть. Но из закона убрали такое расплывчатое понятие, как «дорогостоящий товар». Дело в том, что заменить такой товар раньше можно было только при наличии существенных недостатков, чем является далеко не каждый дефект. В случае с «дорогостоящими товарами» однозначного перечня не существовало и на практике товары одной и той же стоимости могли признаваться и «дорогостоящими» и «недорогостоящими».

Одновременно, в отношении возможности возврата или обмена бракованного технически сложного товара появился льготный период — 15 дней с покупки, в течение которого существенность недостатка значения не имела. В этот срок достаточно было выявить любой производственный недостаток. По истечении этого периода потребителю предоставлено два новых основания для обмена или возврата товара: нарушение срока ремонта или невозможность использовать товар из-за разных ремонтов в совокупности более 30 дней в течение каждого года гарантийного срока.

Был дополнен порядок выявления причины брака. В тех случаях, когда магазин сомневался в производственном характере недостатка, он должен был организовать проведение экспертизы. Вот здесь и крылась хитрость многих магазинов — при проведении экспертизы срок на возврат денег, обмен товара или его ремонт как бы приостанавливался. Длиться такая экспертиза могла как день, так и полгода. В редакции закона 2007 года эта

лазейка недобросовестных предпринимателей была закрыта — установлено, что экспертиза проводится в сроки, установленные для соответствующих требований. Законодатель четко ограничил срок гарантийного ремонта 45 днями. Что не менее важно — было установлено, что отсутствие необходимых запасных частей не позволяет увеличить данный срок ни при каких обстоятельствах.

Также с 2007 года любой магазин, сервисный центр или официальный дилер при выдаче товара из гарантийного ремонта обязаны выдавать потребителю письменную информацию о дате его обращения за ремонтом, передачи товара в ремонт и возвращения потребителю. Кроме того, такой документ должен содержать список использованных при ремонте запасных частей и проделанных работ.

В 2007 году в Законе РФ «О защите прав потребителей» появилась новая статья — 23.1 «Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю». Конечно, в Гражданском кодексе и раньше допускался случай, когда продавец не передает предварительно оплаченный товар. Однако сколь-нибудь серьезную ответственность продавец в таком случае не нес. Новая статья установила, что при просрочке с передачей товара покупателю, последний может потребовать неустойку в размере 0,5 % от суммы предоплаты за каждый день.

В период с 2008 по 2014 год изменения в Закон РФ «О защите прав потребителей» вносились девять раз, но все они были «техническими» и связаны с принятием или изменением других законов. Единственным, значимым, но не для конечного потребителя, стало изменение формулировок прав общественных объединений потребителей. Если ранее общество потребителей имело право проводить проверку соблюдения хозяйствующими субъектами прав потребителей и составлять акты о выявленных нарушениях, то с августа 2011 года оно было заменено на право «осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей».

Немалое количество поправок в Закон РФ «О защите прав потребителей» Правительство России внесло в 2019 году. Добавлена статья, регламентирующая форму и порядок оплаты. Благодаря поправке продавцы теперь вынуждены предоставлять потребителям несколько форм для оплаты: безналичную и наличную. Однако данное правило касается лишь тех торговых точек, товарный оборот которых находится на уровне 40 миллионов рублей в год. Если магазин имеет меньший оборот, то его владелец не обязан устанавливать терминалы.

В статью 24 добавлен пункт, согласно которому продавец обязан вернуть не только цену товара, но и проценты, если приобретенный продукт куплен в кредит.

Также добавлена поправка, благодаря которой стала возможной передача полномочий государственного органа надзора напрямую исполнительной власти. Изменена статья 42: согласно новому тексту закона подача жалобы на торговую точку вправе производиться лично, через почтовую службу, через МФЦ или через интернет.

Упразднена статья 38, регулирующая бытовое обслуживание.

Добавлена статья 42.3, описывающая подачу и рассмотрение жалоб потребителей. Обновление статьи позволило покупателям выполнять подачу заявления не только в письменном, но и в электронном виде. Более того, на основании обновленного текста Закона Российской Федерации «О защите

прав потребителей» потребители получили возможность отправки жалоб прямо через сайт Роспотребнадзора или через официальный портал Госуслуги.

Добавленный пункт 2 в статью 42.1, на основании которого будет осуществляться защита прав покупателей в рамках региональных программ, предусматривает содействие региональных государственных органов общественным объединениям, осуществляющим надзор за соблюдением прав потребителей.

В конце 2020 года, в рамках «регуляторной гильотины» существенно изменилось законодательство о защите прав потребителей. Это была самая обширная «переделка» закона, начиная с 1992 года. Трансформации коснулись почти все пункты закона, а также нормативно-правовые акты, регламентирующие специальные вопросы применения законодательства о защите прав потребителей. Это «Правила продажи отдельных видов товаров», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 N 55 и «Правила продажи товаров дистанционным способом», утвержденные постановлением Правительства от 27 сентября 2007 г. N 612.

Если по договору выявлены ситуации, ущемляющие права потребителя, и на основании этого он понес убытки — исполнитель обязан их возместить.

Нельзя продавать товар «с нагрузкой». Иначе: противозаконно предлагать ноутбук с уже установленной программой, если за нее потребитель обязан заплатить дополнительно. Покупатель вправе потребовать продать «пустой» ноутбук по его цене «без нагрузки». Все требования потребителя в период действия гарантийного срока продавец обязан выполнять без дополнительных условий. Противоправно навязывать дополнительные услуги за отдельную плату. Исполнитель не может по собственной инициативе отказаться выполнять условия договора, запретить покупателю нельзя подавать иск в суд, назначить потребителю штраф, если тот отказывается от договора. Поставщик услуг, взявший на себя обязательства сверх того, что предусмотрено законом, не может отказаться их выполнять. При оплате покупки исполнитель не может отказать покупателю, если в торговой точке не предусмотрена безналичная оплата. Продавец обязан оснастить магазин так, чтобы можно было расплачиваться и наличными, и картой. Но последнее правило распространяется на торговые точки с годовой выручкой от 20 млн рублей. Размер неустойки по невыполненным обязательствам нельзя снизить, если процентная ставка предусмотрена законом. При продаже товара — это 1% в сутки, оказание услуг — 3%.

В договор нельзя вносить пункты, которые регламентируют порядок его расторжения, если это не предусмотрено на законодательном уровне. Следует отличать понятия «отказ» и «досрочное расторжение» договора. Они предусматривают прекращение договорных отношений, но при «отказе» по инициативе потребителя или исполнителя вне суда, а при «досрочном расторжении» только в рамках судебного заседания.

Отныне на законных основаниях продавец (поставщик услуг) имеет право расторгнуть договор по собственной инициативе. Турфирма может расторгнуть договор, если в стране прибытия стало небезопасно (война, пандемия, природные катаклизмы и т.п.).

В 2022 году вступили в силу очередные изменения в Законе РФ «О защите прав потребителей», касающиеся нескольких важных разделов.

Новые нормы корректируют сферы отношений между покупателем и продавцом. Новшества касаются обязательств российских магазинов

принимать национальные платежные документы; требований к качеству отдельных товаров; государственного контроля в области защиты прав потребителей. Все участники со стороны торговых организаций и предприятий по оказанию работ и услуг должны знать основные нормы, регулирующие их отношения с простыми гражданами. Это позволит на должном уровне регулировать качество оказываемых услуг.

Введены обязательства магазинов принимать карту «Мир» В соответствии с ФЗ №290 от 31.07.2020 года ИП и юрлица, годовая выручка которых превышает 20 млн рублей, обязаны принимать к оплате карты «Мир». Данная обязанность возникает в соответствии с требованиями вышеуказанной статьи. Продавец должен обеспечить возможность оплаты товаров и услуг с использованием национальных платежных документов. Ранее это требование касалось только магазинов, выручка которых составляла 40 млн рублей в год. В марте 2021 сумма составляла 30 млн рублей, с 2022 года норма дохода снижена до 20 млн рублей. Если продавец откажется принимать данный платежный документ, к нему применяется административное наказание. В соответствии КоАП РФ размер штрафа составит: для ИП — от 10 000 до 15 000 рублей; для юрлиц — от 30 000 до 50 000 рублей. Данное нововведение поможет сократить оборот наличных, а также контролировать движение денежных средств.

Изменились требования к продаже товаров по образцу. Корректировке подверглась статья 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Ранее пункт 4 данной статьи указывал только на то, что при продаже товаров по образцу или описанию продавец обязан передать товар, который соответствует указанной информации. В 2020 году норму дополнили пунктом про отдельные виды технически сложных товаров, на которых установлены программы для ЭВМ. Покупателю должна быть обеспечена возможность использования таких товаров с программами, странами происхождения которых являются Россия и другие государства, входящие в Евразийский экономический союз. Перечень отдельных видов технически сложных товаров, а также порядок установки программ и требования к ним определяются Правительством Российской Федерации.

Нововведения коснулись статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Данные меры были направлены на то, чтобы потребителю было проще получить информацию о защите собственных прав. С этой целью должен быть введен открытый, общедоступный государственный информационный ресурс. Порядок его введения утверждается Правительством РФ. В соответствии с новой редакцией статьи 40 государственный контроль над защитой прав потребителей должен осуществляться федеральным органом исполнительной власти. В его обязанности входит надзор за соблюдением продавцами, ИП, агрегаторами норм закона, технических регламентов.

Условия возврата товара остались практически без изменений. Закон дает право гражданам возвращать даже качественный товар, если с момента покупки не прошло две недели (ст. 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»). Должны соблюдаться следующие важные условия: предмет не использовался; товарный вид изделия не изменился; ярлыки (бирки и пломбы не повреждены). Отсутствует прямое требование прикладывать к заявлению чековый документ, подтверждающий приобретение товара.

Если работники торговли не принимают обращение гражданина, ссылаясь на отсутствие чека покупки, то это прямое нарушение Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Необходимо направить жалобу

в органы, контролирующие деятельность продавцов и исполнителей — Роспотребнадзор, прокуратуру, а в исключительных случаях — суд. Не все качественные вещи можно вернуть. Утвержден список определенных групп товаров, к ним относятся: лекарственные препараты; садовые химикаты и препараты бытовой химии; средства косметологии и парфюмерии; сложные технические товары; иные виды. Предприятия не имеют права самостоятельно вносить изменения в утвержденный перечень. Качественный товар можно вернуть, если: изделие не подходит по размерам или форме, не понравился фасон, не подошло по размеры, требуется техника с иными комплектующими. Если после покупки человек обнаружил в технике брак, то он может предъявлять свои претензии к продавцу даже после истечения 15 дней. В этом случае придется устанавливать обстоятельства поломки. В этом случае человек может оформить возврат бракованной вещи в магазин и попросить вернуть деньги за покупку; потребовать исправить имеющиеся поломки за счёт продавца; обратиться с просьбой о замене на идентичную продукцию или подборе подобного товара иного производителя с возможной доплатой стоимости. Претензия составляется в произвольном виде и передается сотрудникам магазина. Производитель обязан выполнить законные требования потребителя, если неисправности появились не по вине человека. Будет назначена экспертиза. Если будет выявлена вина покупателя, то ему придется возместить стоимость экспертизы, доставки и хранения товара.

На протяжении нескольких лет потребители направили в надзорные органы большое количество жалоб на сервисы в интернете, оказывающие торговые услуги дистанционно. Поэтому с января 2019 года введена норма — за недостоверную информацию о товаре или услугах отвечают не только продавцы, но и агрегаторы. К таким системам относятся предприятия любых организационно-правовых форм деятельности и ИП, при наличии определенных критериев: на интернет-сайте можно ознакомиться с товаром и услугами конкретных продавцов, а также внести предоплату или полный расчет через сервис в электронном виде. В новых правилах прописано, что владелец платформы должен разместить на ресурсе сведения о себе и продавце: фирменное название предприятия адрес, где находится магазин, график работы, сведения о регистрации юридического лица или физического в качестве ИП, ФИО, сообщение об изменении указанной выше информации.

Если у исполнителя меняются сведения, обязательные для информирования, то он обязан сообщить новые данные в течение одного рабочего дня. Владелец платформы должен разместить эти сведения на своем сайте, либо сделать ссылку на сайт продавца для получения достоверной информации о продукции.

При наличии споров и вопросов к информации, размещенной на интернет-сайтах или другом электронном ресурсе, претензия направляется не продавцу, а агрегатору. При отсутствии реакции со стороны представителей интернет-сервиса направляется жалоба в Роспотребнадзор.

Надзорный орган имеет право запрашивать документы и информацию для защиты прав потребителя; проверять помещения, предназначенные для ведения деятельности фирм, но при наличии разрешительного бланка руководства госучреждения; при выявлении нарушений, сотрудники, проводившие проверку, могут выписать предписание для их устранения; обязать нарушителей принять меры для недопущения повторения нарушений, касающихся жизни и здоровья людей; направлять в судебные органы

заявления для защиты прав потребителей; при выявлении грубых или особо опасных нарушений (более двух раз в год) контролирующему органу разрешено направлять в суд ходатайство с целью ликвидации агрегатора. В случае несогласия с выводами надзорных органов, гражданин может обратиться за защитой своих прав в судебные инстанции. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» дает уверенность простым гражданам, что их права будут защищены в самых непредвиденных ситуациях.

В Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» списком перечислены недопустимые условия договора, нарушающие права потребителей. Недопустимые условия — это условия, которые нарушают правила, устанавливаемые законами Российской Федерации или международными договорами. Они признаются ничтожными, и их доказанное наличие предполагает, что потребителю будут полностью возмещены убытки, понесенные в результате действия такого договора.

Кроме того, статья 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» дополнена важной нормой, согласно которой организация не может отказаться от заключения или исполнения договора, если потребитель не предоставляет свои персональные данные. Дело в том, что зачастую у гражданина запрашиваются персональные данные, никак не связанные с возможностью заключения или исполнения договора. Например, без этих данных легко может быть осуществлена покупка в интернет-магазине, тогда как магазины часто запрашивают излишнюю персональную информацию (которая затем используется для различных рекламных рассылок, звонков с целью навязывания товаров и услуг и других подобных действий). Если же потребитель не предоставляет такие сведения, магазин отказывает в заключении договора, фактически принуждая предоставлять персональные данные. Теперь же подобная практика под запретом — исключения составляют случаи, когда обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.

Недопустимые условия были известны и ранее, просто они фиксировались в различных нормативных актах, а судебная и правоприменительная практика формировалась многие годы. Теперь же большинство таких условий закреплено — причем нужно иметь в виду, что перечень остался открытым. Внесенные изменения позволяют существенно повысить уровень защищенности граждан, что само по себе должно стать стимулом для безусловного соблюдения продавцами (исполнителями, владельцами агрегаторов) прав потребителей и добросовестного ведения ими своего бизнеса на потребительском рынке.

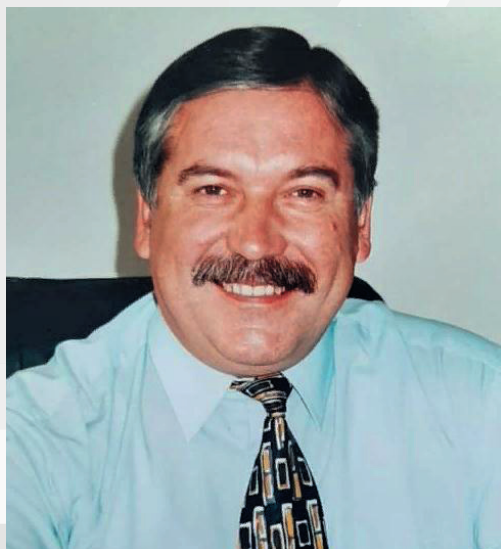
Как видим, за прошедшие годы Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» претерпел существенные изменения, однако не утратил своей главной особенности — служить интересам всех российских граждан, ведь по статистике ежемесячно каждый человек на товары и услуги тратит в среднем от 55% до 90% своих доходов, а статус потребителя имеют даже новорожденные.

В наши дни Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» является своеобразным феноменом: в стране, ведь он — самый востребованный и самый работающий. В новое тысячелетие Россия вошла с собственной национальной системой защиты прав покупателей и одним из самых жестких в Европе потребительским законодательством. При этом была совершена либерализация уголовного законодательства, отменившая уголовную ответственность за обман потребителя.

15 марта 1962 года президент США Дж. Кеннеди направил Конгрессу США «специальное послание о защите интересов потребителей», в котором провозглашались основные права потребителя: право на выбор; право на безопасность; право быть выслушанными; право на информацию.

ООН 15 марта объявила Всемирным днем потребителя.

В Татарстане система защиты прав потребителей изначально была возведена в ранг государственной политики. От имени государства интересы жителей в потребительской сфере представлял Государственный комитет Республики Татарстан по координации политики в области качества продукции, ценообразования и защиты прав потребителей, созданный в феврале 1994 года при одновременном упразднении Государственного комитета РТ по ценам (создан Указом Президиума Верховного Совета ТАССР от 5 февраля 1970 г. как отдел цен Совета Министров ТАССР, 22 августа 1979 г. преобразован в Государственный комитет ТАССР, с 1992 г. — РТ) по ценам.



В. Н. МИХАЙЛОВ

22 июня 1995 года Государственный комитет по координации политики в области качества продукции, ценообразования и защиты прав потребителей был преобразован в Государственный комитет Республики Татарстан по защите прав потребителей, который функционировал параллельно с Татарским республиканским управлением Госторгинспекции по РФ. Государственный комитет РТ по защите прав потребителей подчинялся Президенту и Правительству Татарстана. Председателем комитета был назначен Владимир Никифорович Михайлов (1995 -2001).

В 1997 году при комитетах были образованы территориальные органы государственной инспекции РТ для обеспечения государственной монополии на алкогольную продукцию. Госкомитет осуществлял руководство и координацию работ в области прав потребителей, поддержки и развития малого предпринимательства, сертификации качества, контроля, лицензирования, ценообразования, защиты интеллектуальной собственности, страхования, стандартизации и метрологии, инвестиций, рынка ценных бумаг, товарных бирж, внедрения технологий, прогнозирования. Включал следующие управления: сертификации и независимой потребительской экспертизы, лицензионное, по ценам, инспекционно-контрольное по защите прав потребителей и новых экономических структур; инспекции: государственную транспортную, по государственной монополии на алкогольную продукцию. Подчинялся Президенту и Кабинету Министров Республики Татарстан.

Политика в сфере защиты прав потребителей осуществлялась в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, с учетом

влияния их на экономическое положение граждан, на потребительский рынок товаров, работ, услуг, а также тенденций в мировом потребительском движении. Ее стратегическая цель определена как создание равных и реальных условий для реализации потребителями своих законных интересов и прав.

В начале 2000-го года Государственный комитет Республики Татарстан по защите прав потребителей оказался в бурном водовороте событий, связанных с приведением татарстанских законов в соответствие с российским законодательством. Как уже говорилось выше, прокурором республики был опротестован Закон РТ «О защите прав потребителей» и республиканские законы о лицензировании, и в течение первых четырех месяцев 2001 года велись активные дебаты о целесообразности существования самого Госкомитета. В мае на сессии Госсовета РТ депутаты его упразднили (постановление ГСРТ N 764). Ликвидационная комиссия определила Госкомитету и его подразделениям двухмесячный срок для завершения своей деятельности.

Функции Госкомитета передали Министерству торговли и внешнеэкономического сотрудничества РТ, где сформировали специальное направление по вопросам регулирования внутреннего рынка, в том числе защиты прав потребителей. Руководителем нового направления стал первый заместитель министра торговли и внешнеэкономического сотрудничества Владимир Никифорович Михайлов. В целях регулирования вопросов в сфере потребительского рынка, включая область защиты прав потребителей, во всех городах республиканского значения и районах Татарстана были созданы соответствующие структурные подразделения.

В новой структуре сформировали пять отделов, которые должны были заниматься надзорной деятельностью на потребительских рынках, работать с письмами и обращениями граждан, контролировать цены и тарифы. В отдельный сектор выделили организацию независимой потребительской экспертизы и отдел лицензирования в производственной и коммерческой сферах.



Сотрудники Государственного комитета Республики Татарстан по защите прав потребителей. Слева направо: Галиханов Ф.Г., Саватин А.Г., Михайлов В.Н., Баязитов К.С., Козлов Н.Е., Валеев А.Г.

С введением в действие с 15 февраля 1996 года на территории республики обязательной системы лицензирования отдельных видов деятельности, был создан первый государственный орган (по защите прав потребителей) — Казанский комитет по защите прав потребителей (1 апреля 1996 г.).



Р. А. АРСЛАНОВ

Комитет по защите прав потребителей Казани был образован в целях осуществления руководства и координации работ в области защиты прав потребителей, поддержки и развития малого предпринимательства, сертификации качества, контрольно-инспекционной деятельности, лицензирования, контроля за ценами, ограничения монополистической деятельности на товарных ранках, ущемляющей права потребителей, Комитет обладал правом юридического лица, осуществлял лицензирование, сертификацию, контроль за ценами и государственной монополией за алкогольной продукцией. Возглавил

Комитет Рустем Асхатович Арсланов (сейчас он является заместителем руководителя Госалкогольинспекции РТ).

Комитет занял свое место в системе административно-правовой защиты интересов населения на муниципальном уровне. Территориально он располагался в Казани, на ул. Тихорецкая, 3, Сотрудники осуществляли мероприятия по сертификации алкогольной продукции, а также отрабатывали мероприятия по контролю за качеством продукции. Был аккредитован Орган по сертификации услуг общественного питания активизирована работа, обучены и аттестованы эксперты по сертификации. За один только 1999 год Комитетом и его структурными подразделениями выдано более 60 тыс. лицензий на право предпринимательской деятельности, а также 438 сертификатов соответствия на услуги общественного питания по городу Казани, в том числе 134 предприятия общественного питания быстрого обслуживания.

Специалисты комитета активно работали с населением, рассматривая в год до трех тысяч 2807 устных и письменных обращений и заявлений потребителей, при этом львиная доля их (2401) была решена в пользу потребителей. Сотрудники могли инициировать проверки правильности применения цен и тарифов, а по фактам выявленных нарушений изымали средства в бюджет или возвращали населению в виде перерасчета в счет будущих платежей. Результативными были и контрольно-инспекционные проверки: по их итогам некачественные товары снимались с реализации, потребителям возмещался ущерб, на нарушителей накладывался штраф.

В 2005 году муниципальный Комитет по защите прав потребителей в городе Казани был ликвидирован.

Решение Казанской городской Думы от 3 августа 2015 г. N 19-44 "О Муниципальном казенном учреждении "Комитет потребительского рынка Исполнительного комитета муниципального образования города Казани" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

16 сентября 2016 г., 25 февраля, 15 ноября 2017 г., 26 февраля 2019 г., 3 августа 2022 г.

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законом Республики Татарстан от 28.07.2004 N 45-ЗРТ "О местном самоуправлении в Республике Татарстан", Уставом муниципального образования города Казани Казанская городская Дума решила:

1. Утвердить орган Исполнительного комитета муниципального образования города Казани - Муниципальное казенное учреждение "Комитет потребительского рынка Исполнительного комитета муниципального образования города Казани".

2. Утвердить Положение о Муниципальном казенном учреждении "Комитет потребительского рынка Исполнительного комитета муниципального образования города Казани" (приложение).

3. Руководителем Исполнительного комитета муниципального образования города Казани провести необходимые организационно-платные мероприятия:

3.1. утвердить штатное расписание Муниципального казенного учреждения "Комитет потребительского рынка Исполнительного комитета муниципального образования города Казани";

3.2. назначить руководителя Муниципального казенного учреждения "Комитет потребительского рынка Исполнительного комитета муниципального образования города Казани";

3.3. обеспечить государственную регистрацию Муниципального казенного учреждения "Комитет потребительского рынка Исполнительного комитета муниципального образования города Казани" в соответствии с настоящим решением в установленном законодательством порядке.

Мэр города

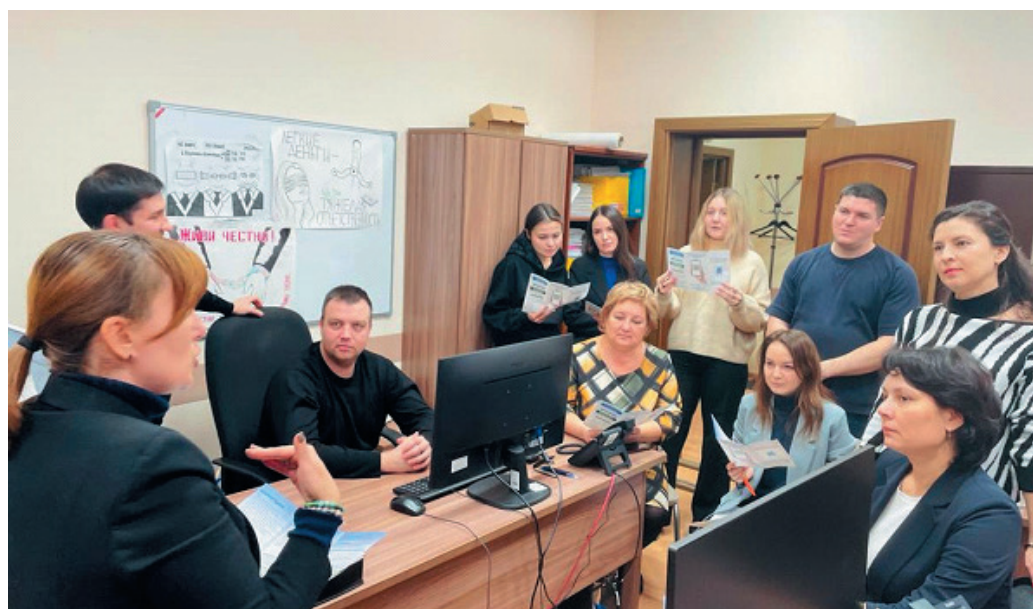
И.Р. Метшин

Через 10 лет, в августе 2015 года, Комитет по защите прав потребителей был воссоздан в форме Комитета потребительского рынка города Казани. Учредителем новой структуры стало муниципальное образование город Казань в лице Казанской городской Думы. Новая структура создана с целью осуществления единой муниципальной политики в сфере потребительского рынка и контроля исполнения правовых актов. Председателем комитета является Руслан Фаритович Фазылянов.

Комитет обладает статусом юридического лица, вправе осуществлять приносящую доходы деятельность, полученные доходы поступают

в бюджет столицы республики. Презентуя новую структуру исполкома, мэр Казани Ильсур Метшин сообщил, что основным ее предназначением является улучшение качества товаров и услуг, налаживание контактов с предпринимателями. Сотрудники комитета должны также заниматься развитием межрегиональных связей, продвижением местных товаров, организацией ярмарок и осуществлять контроль за сезонной торговлей.

Комитет потребительского рынка, как видим, наделен некоторыми полномочиями его предшественника. В его структуре сегодня четыре отдела: координации потребительского рынка; муниципального контроля; правового обеспечения; организации торгов.



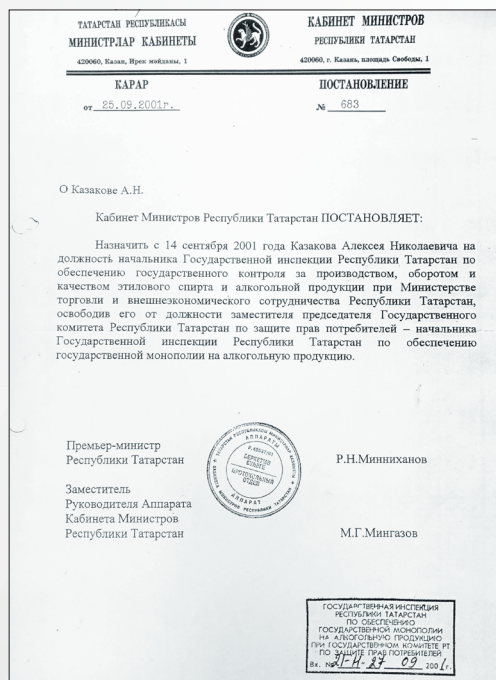
Сотрудники Комитета потребительского рынка г.Казани обсуждают рабочие вопросы

В начале 90-х годов в России сложилась крайне напряжённая ситуация в сфере производства и реализации алкогольной продукции. Татарстан не был исключением: на алкогольный рынок хлынула фальсифицированная и контрабандная продукция и стала вытеснять легальную. Государство фактически не контролировало ни производство алкоголя, ни его продажу. Официально мощности спиртовых и ликёро-водочных предприятий были задействованы лишь наполовину, при этом вокруг них сложилась крайне криминогенная обстановка, кое-где доходило до бандитских разборок. Необходимо было срочно наводить порядок, и 3 ноября 1995 года Кабинет Министров Республики Татарстан принял историческое постановление №810, в соответствии с которым в структуре Государственного комитета Республики Татарстан по защите прав потребителей была образована Инспекция по обеспечению государственной монополии на алкогольную продукцию.

Руководителем был назначен Казаков Алексей Николаевич.



А. Н. КАЗАКОВ



Опыт, кристальная честность, высокий профессионализм, принципиальность позволили ему буквально с «нуля» создавать совершенно новую структуру, аналогов которой и до настоящего времени нет ни в одном субъекте Российской Федерации. Трудовая деятельность Алексея Николаевича — это пример самоотверженной работы, когда во главу угла ставятся интересы дела, а все личное отодвигается на второй план. Его отличали высокое чувство общественного долга, исключительное трудолюбие, целеустремленность в работе, требовательное и вместе с тем уважительное отношение к людям. Все, кому доводилось сталкиваться по работе с Алексеем Николаевичем, отмечали его как талантливого организатора, энергичного, знающего специалиста. Он сплотил вокруг себя высокопрофессиональный коллектив единомышленников и вместе они стабилизировали ситуацию на республиканском алкогольном рынке.

«Правой рукой» Казакова стал Хамматов Фаннур Гаптелбарович, который взял на себя организационные, кадровые вопросы новых отделов, в том числе

проблемы технического оснащения и размещения специалистов в муниципальных образованиях республики. Фаннур Гаптелбарович сейчас является заместителем руководителя Госалкогольинспекции Республики Татарстан и курирует деятельность по предупреждению нарушений, правовой защите потребительского рынка и претензионную работу.

Знаковым для новой структуры оказался 1997 год — инспекция получила статус самостоятельного республиканского государственного органа.

9 января того же года Инспекция по обеспечению государственной монополии на алкогольную продукцию Государственного комитета РТ по защите прав потребителей преобразована в Государственную инспекцию РТ по обеспечению государственной монополии на алкогольную продукцию при Государственном комитете по защите прав потребителей. Со временем она открыла свои территориальные органы при районных, городских комитетах по защите прав потребителей. По инициативе Госкомитета принимались законы, постановления, другие нормативные правовые акты, регулирующие деятельность по производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории республики.

14 сентября 2001 года Государственная инспекция РТ по обеспечению государственной монополии на алкогольную продукцию была переименована в Государственную инспекцию по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта и алкогольной продукции при Министерстве торговли и внешнеэкономического сотрудничества.

В 2005 году Госинспекция по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта и алкогольной продукции была преобразована в Государственную инспекцию по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекция РТ). Министерство торговли и внешнеэкономического сотрудничества РТ передало функции по реализации, обеспечению и защите прав потребителей отделу развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции (с 2005 года до 2010 года именовался как отдел по предупреждению нарушений на потребительском рынке). Территориальные органы Госалкогольинспекции получили дополнительные полномочия по защите прав потребителей. На сегодня действуют Казанский (сфера деятельности: Казань, Пестречинский, Высокогорский, Лаишевский и Рыбно-Слободской районы), Арский (Арский, Атнинский, Сабинский, Тюлячинский, Кукморский, Балтасинский районы), Зеленодольский (Зеленодольский, Буинский, Кайбицкий, Верхнеуслонский, Камско-Устьинский, Дрожжановский, Тетюшский районы), Альметьевский (Азнакаевский, Альметьевский, Бавлинский, Бугульминский, Лениногорский и Ютазинский),



Ф. Г. ХАММАТОВ

Нижнекамский (Нижнекамский, Заинский, Аксубаевский, Сармановский, Муслюмовский и Черемшанский районы), Чистопольский (Алексеевский, Алькеевский, Новошешминский, Нурлатский, Спасский и Чистопольский), Набережночелнинский (Агрызский, Актанышский, Елабужский, Мамадышский, Менделеевский, Мензелинский, Тукаевский районы и г. Набережные Челны) территориальные органы Госалкогольинспекции РТ. Кадровый состав Госалкогольинспекции РТ формировался в основном из квалифицированных и инициативных специалистов Госторгинспекции и Госкомитета РТ по защите прав потребителей. Эти компетентные и активные служащие, требовательные и принципиальные, будучи высококвалифицированными специалистами, передали эстафету начинающим сотрудникам.

Принципиальность и настойчивость коллектива, трудоспособность и профессионализм сотрудников, умение доводить дело до конца позволили вновь созданному отделу по предупреждению нарушений на потребительском



Коллектив отдела развития и координации внутреннего рынка 2012 г.:
первый ряд (слева направо): Ф. Г. Хамматов, И. И. Шафигуллин;
второй ряд (слева направо): Г. А. Юнусова, А. Ф. Султанова, Е. Г. Сафина,
Р. М. Арсланова, М. Ф. Оводова, Г. Р. Фёдорова.

рынке занять достойное место в структуре Госалкогольинспекции, успешно справляться с возложенными на него функциями.

В своей деятельности отдел использовал новейшие методы управления и работы. Так, по инициативе руководителя Госалкогольинспекции была создана Рабочая группа по наведению порядка на рынке питьевой бутилированной воды. Группа состояла из представителей Казанской межрайонной природоохранной прокуратуры, Роспотребнадзора, Госалкогольинспекции, Ростехрегулирования, Министерства экологии и природных ресурсов, Росприроднадзора, экологической милиции, Управления по недропользованию, профессуры КГМУ, Центра гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан. В 2007 – 2008 гг. беспрецедентными по масштабу проверками потребительского, природоохранного и санитарного законодательства были охвачены все 40 действовавших на то время предприятий — производителей питьевой бутилированной воды Республики Татарстан, с обязательным контролем

качества и безопасности воды на всех этапах ее добычи и розлива. Лабораторные исследования проводились на базе испытательного центра Госалкогольинспекции РТ и в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РТ». Комиссионно были проведены проверки предприятий-производителей, в результате чего были пресечены многочисленные нарушения законодательства, а ряд предприятий, на которых обнаружили грубейшие нарушения законодательства, были закрыты. С участием экспертов были разработаны меры, направленные на устранение выявленных нарушений, оптимизацию состава вод в целях повышения полезного воздействия на организм человека. Чуть позже на предприятиях-нарушителях прошли контрольные проверки по выполнению выданных предписаний. Результаты обследований питьевой бутилированной воды были обсуждены на уровне правительства республики, широко освещались в СМИ.



И. А. МАРЧЕНКО

Не менее результативными и резонансными стали проверки мини-пекарен, производящих хлеб и хлебобулочную продукцию по всей республике...

В ноябре 2009 Госалкогольинспекцию РТ возглавил Марченко Игорь Александрович — он руководил структурой по май 2017 года.

Игорь Александрович пришёл в Госалкогольинспекцию с поста руководителя Татарстанского управления Федеральной регистрационной службы и поразительно быстро вник в тонкости структуры, её механизмы и функции. Буквально через месяц после назначения ему пришлось дать большое интервью журналисту республиканской газеты, который, поразившись его глубокой эрудированностью в совершенно новой сфере, выразил восхищение и удивление. На что Игорь Александрович ответил, что как только получил назначение, стал по ночам (*другого времени не было*) изучать историю Госалкогольинспекции и документы. Видимо, поэтому, изучив детально все нюансы, он по достоинству оценил достижения своего предшественника и коллектива, не стал ломать отлаженный механизм работы, бережно сохранил традиции. Но и разработал новые направления деятельности с учётом требований времени и задач по увеличению реализации продукции предприятий Татарстана, проведения мониторинга цен и ассортимента товаров народного потребления на внутреннем рынке республики.

В связи с тем, что с годами функции Госалкогольинспекции расширились, и её структура нуждалась в изменениях, в августе 2010 года отдел по предупреждению нарушений на потребительском рынке был преобразован в отдел развития и координации внутреннего рынка. Помимо вопросов, связанных с защитой прав потребителей, на него были возложены задачи по проведению мониторинга товаров народного потребления, разработке и реализации мер, направленных на увеличение реализации продукции предприятий. Возглавила отдел Арсланова Розалия Махмутовна.



Р. М. АРСЛАНОВА

сферу полномочий сотрудников входит взаимодействие с органами местного самоуправления по координации совместной деятельности в целях реализации государственной политики в сфере внутреннего потребительского рынка, а также с другими контролирующими службами и правоохранительными и органами местного самоуправления, общественными и иными организациями по вопросам развития и координации на внутреннем рынке. Отдел проводит мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, экспертизу товаров, работ и услуг, проводит различные мероприятия, направленных на повышение уровня потребительских знаний населения.

В настоящее время в отделе работают: ведущий советник Шафигуллин Ильмир Ильясович, ведущие консультанты Юнусова Галия Абдулкадировна и Федорова Гузель Расиховна и старший специалист Климович Наталья Владимировна.

Отдел проводит комплексный анализ состояния и прогнозирование развития потребительского рынка, рассматривает письма, заявления, жалобы, обращения граждан, ведет мониторинг товаров народного потребления, готовит предложения по определению приоритетных направлений деятельности в сфере развития и координации внутреннего рынка. В



Коллектив отдела развития и координации внутреннего рынка

В целях создания условий для эффективной, на качественно новом уровне, защиты прав потребителей и развития потребительского рынка были приняты Концепция целевой программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2012 – 2014

годы» и долгосрочная целевая программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2013 – 2015 годы». Отметим: Татарстан стал одним из первых регионов в России, где были приняты подобные программы. Осенью 2013 года долгосрочная целевая программа была преобразована в Подпрограмму-б «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014 – 2025 годы» Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014 – 2025 годы».

Основные задачи программы неразрывно связаны со Стратегией социально-экономического развития РТ до 2030 года: рост уровня потребительской грамотности, стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Татарстана, признаны одними из ключевых условий улучшения благосостояния людей и качества жизни, и, как следствие, повышения продолжительности жизни человека. За период действия программы проведен целый комплекс мероприятий, направленных на выполнение этих задач. Во главу угла деятельности по повышению потребительской грамотности Госалкогольинспекция определила не защиту уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактику как наиболее эффективный метод борьбы с правонарушениями на потребительском рынке. Важнейшей является также работа по стимулированию качества и безопасности товаров.

Татарстан был одним из первых регионов в России, где приняты подобные программы и благодаря им защита прав потребителей в республике была поднята на качественно новый уровень. По итогам Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей Республика Татарстан входит в первую тройку по РФ с 2016 года (2016 год — третье место, 2018 год — первое, 2021 год — третье). Достигнутый результат является подтверждением слаженной работы федеральных, региональных органов государственной власти, общественных объединений и органов местного самоуправления.



Закупка продуктов для дегустации

Для выполнения целевых показателей подпрограммы в части повышения потребительской грамотности используются различные формы работы с населением, в том числе с детьми и молодёжью. В Госалкогольинспекции выстроена грамотная работа с учащимися старших классов школ, студентами, хозяйствующими субъектами, людьми пожилого возраста, лицами с ограниченными возможностями. Сотрудники отделов развития и координации внутреннего рынка регулярно дежурят на рынках и в торговых центрах, организуют дегустации продовольственных товаров, консультации.



Потребительская дегустация





Потребительская дегустация



Вошло в практику проведение среди школьников ежегодной олимпиады по основам потребительских знаний, в ходе подготовки к которой и участия учащиеся образовательных учреждений повышают уровень знаний в области правовой потребительской грамотности. С каждым годом желающих участвовать в олимпиаде становится больше. Если в первый год проведения (2013) принимало участие около 500 человек, то в 2022 году — до 15 тысяч учащихся со всей республики.



Победители олимпиады

Как известно, средства массовой информации оказывают существенное влияние на социум, в том числе, и на каждого отдельного человека. С учетом этого Госалкогольинспекция работает в тесном контакте с представителями масс-медиа.



Ж. Ю. АХМЕТХАНОВ

в правоохранительной системе и одновременно внедрил в деятельность Госалкогольинспекции РТ новые перспективные направления. К чести нового руководителя он сохранил командный дух и удивительную сплочённость коллектива.

В 2017 году Госалкогольинспекцию РТ возглавил Ахметханов Жаудат Юсупович, генерал-майор полиции в отставке, долгое время проработавший в системе внутренних дел Республики Татарстан. До выхода в отставку он работал министром внутренних дел Карачаево-Черкесской Республики. Человек, обладающий мощным аналитическим складом ума и железной логикой, достойный и компетентный руководитель, принципиальный и настойчивый, умеющий доводить любое дело до конца. Жаудат Юсупович умело применил огромный опыт работы



Ахметханов Жаудат Юсупович, руководитель Госалкогольинспекции Республики Татарстан и Миргалимов Ильдар Флусович, заместитель руководитель Республиканского агентства по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа» на торжественной церемонии награждения победителей Республиканского конкурса на лучшее освещение темы защиты прав потребителей, 2020 год.



Ахметханов Жаудат Юсупович, руководитель Госалкогольинспекции Республики Татарстан и Салимгараев Айдар Саитгараевич, руководитель Республиканского агентства по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа» на торжественной церемонии награждения победителей Республиканского конкурса на лучшее освещение темы защиты прав потребителей, 2021 год

Жаудат Юсупович вошёл также в историю взаимоотношением с масс-медиа: в целях вовлечения СМИ в широкое освещение вопросов защиты прав потребителей инициировал организацию ежегодного конкурса среди СМИ и журналистов на лучшее освещение темы защиты прав потребителей. Конкурс проводят специалисты отдела развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции совместно с Республиканским агентством по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», Союзом журналистов РТ, кафедрой журналистики КФУ и ГБУ «Татэкспертцентр» с 2017 года.

В 2018 года Жаудат Ахметханов вошёл в состав вновь созданного Координационного совета по обеспечению и защите прав потребителей, который был образован для реализации торговой и промышленной политики РТ с учетом прав потребителей, создания благоприятных условий для их защиты и просвещения населения.

Помимо вопросов обеспечения защиты прав потребителей специалисты отдела развития и координации внутреннего рынка проводят комплексный анализ состояния потребительского рынка, а также мониторинг цен



Руководитель Госалкогольинспекции Ж. Ю. Ахметханов (в центре) и его заместители Ф. Г. Хамматов и Р. А. Арсланов

и ассортимента товаров народного потребления. Так, в соответствии с пунктом 2.3 Регламента информационного взаимодействия при формировании максимальных цен на продовольственные товары, закупаемые государственными организациями (учреждениями), специалисты отдела анализируют сведения о минимальных и максимальных ценах на 177 наименований продовольственных товаров. Цель мониторинга: повышение эффективности системы размещения заказов на поставки продовольственных товаров для государственных и муниципальных нужд РТ, а также эффективности использования бюджетных средств.

В 2019 году в рамках создания Распределенного ситуационного центра (РСЦ) РТ Госалкогольинспекцией разработана и введена в эксплуатацию на базе платформы ЦЭСИ при КМ РТ информационно - аналитическая модель «Цены на социально значимые продовольственные товары в Республике Татарстан». На основе этой модели специалисты обобщают информацию по динамике цен на 24 наименования социально значимых продовольственных товаров, мониторинг по которым ведут специалисты территориальных органов Госалкогольинспекции. В декабре Госалкогольинспекция, одна из первых в республике получила Аттестат соответствия ситуационного центра требованиям Стандарта типовых требований к обеспечению ситуационных центров. Ежемесячно выпускается аналитический сборник «Цены на социально значимые продовольственные товары в Республике Татарстан», который направляется руководству республики и ряду министерств и ведомств.

С декабря 2016 года заработала обновленная, усовершенствованная версия Портала по защите прав потребителей — tatzpp.ru, где все желающие

могут повысить свою потребительскую грамотность с помощью игровых упражнений и задач обучающей программы по защите прав потребителей, а также в помощь потребителям на сайте размещен модуль для составления юридически обоснованных претензий по защите прав потребителей — «Составить претензию».

На сайте размещен Банк данных судебных решений по потребительским спорам. Вносится информация в Реестр нарушителей (единую базу данных об изготовителях (продавцах, исполнителях), в отношении которых имеются неоднократные обоснованные претензии потребителей).

В республике ведется серьезная работа по борьбе с противодействием обороту фальсифицированных продовольственных товаров и данное направление является одним из наиболее важных и приоритетных в деятельности Госалкогольинспекции РТ. В целях оценки качества реализуемых на потребительском рынке республики продовольственных товаров, а также для повышения потребительской грамотности, формирования навыков правильного выбора в пользу качественной продукции Госалкогольинспекцией регулярно организуются и проводятся потребительские дегустации и независимые потребительские экспертизы по группам однородных видов товаров, закупленных в торговой сети Татарстана.

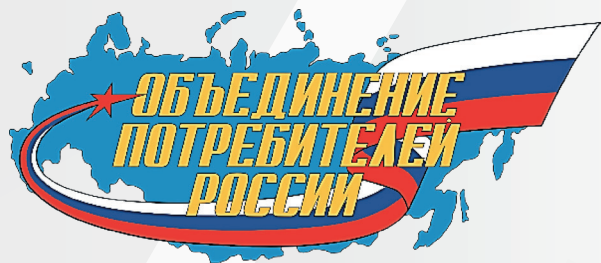
Перечень товаров для проведения исследований формируется с учетом предложений жителей республики, средств массовой информации, соисполнителей целевой программы и включает в обязательном порядке продовольственные товары первой необходимости: хлеб и хлебобулочные изделия, молоко цельное, сметана, творог, кефир, масло сливочное, колбасы, сосиски, мясные и рыбные консервы и пресервы. Всего из проверенных за период с 2017 по 2022 год в ходе потребительских дегустаций и независимых экспертиз 1280 наименований товаров, закупленных в торговой сети республики, признано нестандартными 308 или 24 %. В результате каждой потребительской дегустации и экспертизы выявляются те или иные нарушения потребительского законодательства. Следует отметить, что наибольшая доля некачественных, а также фальсифицированных проб продукции выявляется в группе молочных товаров. Часть образцов признаются нестандартными, как правило, по обнаружению в их составе растительного жира (фальсификации), отклонениям по безопасности – по микробиологическим показателям, физико-химическим параметрам. Материалы по всем нарушениям направляются в Управление Роспотребнадзора по РТ по подведомственности для принятия административных мер. Информация о результатах сравнительных потребительских испытаний направляется предприятиям-изготовителям, торговым сетям для устранения выявленных нарушений.

В связи со значимостью проблемы обеспечения качества и безопасности молочной продукции, широко применяющейся в детском питании, данный вопрос был поднят на заседании Совета безопасности Республики Татарстан с участием Президента Татарстана. Была проведена серьезная работа совместно с Управлением Роспотребнадзора по РТ, органами Прокуратуры РТ, Министерства внутренних дел по РТ, другими заинтересованными службами. Работа была направлена на борьбу с фальсифицированной продукцией, в том числе для работников сферы потребительского рынка: продавцов и товаропроизводителей, были проведены обучающие семинары, направленные на предупреждение случаев реализации фальсифицированной, некачественной продукции. Сами торговые организации пересмотрели работу

по осуществлению входного контроля за качеством молочной продукции, закупили приборы для осуществления экспресс – контроля (люминоскопы), ужесточили условия поставок. Всё это незамедлительно сказалось на качестве реализуемой продукции.

Результаты, достигнутые в ходе реализации программных мероприятий, свидетельствуют об эффективности проводимой работы в деле наведения порядка на потребительском рынке республики. На сегодняшний день в Татарстане функционирует более 15,5 тыс. предприятий торговли, в том числе розничную реализацию продовольственных товаров осуществляет более девяти тысяч предприятий. Заметно поднялся уровень обслуживания населения, выросли объемы торговых услуг, рынок насытился товарами народного потребления, укрепилась материально-техническая база предприятий. Цивилизованная розничная торговля укрепляет свои позиции и становится доминирующим видом торговли.

По итогам последних пяти лет по объему оборота розничной торговли Республика Татарстан входит в первую десятку среди регионов Российской Федерации и занимает первое и второе места среди регионов Приволжского федерального округа.



Рейтинг субъектов РФ по уровню защищенности потребителей

Обозначения:
Уровень защищенности потребителей
высокий
средний
низкий

Кол-во баллов от 290 до 189

Место в рейтинге	Субъект РФ	Кол-во баллов
1	Республика Татарстан (Татарстан)	476
2	Республика Башкортостан	417
3	Ростовская область	382
4	Санкт-Петербург	382
5	Белгородская область	371
6	Ленинградская область	359
7	Саратовская область	334
8	Иркутская область	324
9	Чувашская Республика - Чувашия	316
10	Калужская область	314
11	Ханты-Мансийский АО	314
12	Республика Мордовия	310
13	Тюменская область	309
14	Республика Карелия	304
15	Вологодская область	295
16	Оренбургская область	294
17	Волгоградская область	283
18	Ставропольский край	276
19	Ивановская область	274
20	Республика Марий Эл	271
21	Архангельская область	269

22	Республика Бурятия	268
23	Свердловская область	267
24	Рязанская область	266
25	Алтайский край	261
26	Самарская область	255
27	Владимирская область	253
28	Красноярский край	248
29	Челябинская область	247
30	Республика Алтай	246
31	Приморский край	237
32	Удмуртская Республика	236
33	Тульская область	236
34	Пермский край	232
35	Амурская область	231
36	Кировская область	229
37	Республика Коми	223
38	Камчатский край	223
39	Республика Дагестан	214
40	Кемеровская область	214
41	Ямало-Ненецкий АО	214
42	Псковская область	208
43	Республика Хакасия	207
44	Воронежская область	206
45	Республика Крым	204
46	Калининградская область	204
47	Ульяновская область	204
48	Краснодарский край	203
49	Тамбовская область	202
50	Томская область	202
51	Мурманская область	201
52	Пензенская область	200
53	Московская область	194
54	Москва	190

55	Севастополь	188
56	Брянская область	187
57	Курганская область	184
58	Забайкальский край	183
59	Липецкая область	183
60	Новгородская область	183
61	Смоленская область	183
62	Курская область	177
63	Ярославская область	177
64	Нижегородская область	175
65	Чеченская Республика	173
66	Омская область	171
67	Сахалинская область	169
68	Орловская область	167
69	Тверская область	167
70	Астраханская область	150
71	Республика Саха (Якутия)	145
72	Новосибирская область	142
73	Карачаево-Черкесская Республика	141
74	Еврейская АО	139
75	Республика Тыва	130
76	Костромская область	125
77	Республика Северная Осетия - Алания	119
78	Республика Адыгея (Адыгея)	106
79	Республика Ингушетия	104
80	Республика Калмыкия	96
81	Кабардино-Балкарская Республика	88
82	Хабаровский край	79
83	Магаданская область	58
84	Ненецкий АО	46
85	Чукотский АО	37

Подробная информация о Рейтинге субъектов РФ по уровню защищенности потребителей и его Методика - на сайте Объединения потребителей России - <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>

УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН

Начало 2004 года ознаменовалось изменением государственного органа, осуществляющего надзор за соблюдением прав потребителей— функции Министерства по антимонопольной политике были переданы во вновь образованную федеральную службу — Роспотребнадзор. Таким образом, с 2005 году защитой прав потребителей на государственном уровне стала заниматься Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Данное ведомство, как мы уже говорили ранее, образовалась путем слияния надзорных санитарных органов и торговой инспекции, выполнявших до этого совершенно различные функции. Чтобы знать, каким образом это ведомство защищает потребителя, необходимо понять, как оно организовано.

В структуре Управления создали отдел по защите прав потребителей, который начал осуществлять свою деятельность с 1 марта 2005 года.

На тот момент штатную численность отдела образовывали специалисты Управления Госторгинспекции по Республике Татарстан, которое было к тому времени ликвидировано.

В Управление из Госторгинспекции по Республике Татарстан пришли 13 высококвалифицированных специалистов, имеющих профильное образование — технологи мясной, молочной, хлебной, алкогольной, безалкогольной промышленности, юристы.

Проявив огромное желание к приобретению новых знаний и навыков, за очень короткий срок перестроили работу отдела. Появились новые приоритетные направления, такие как судебная защита и информационно-просветительская работа. Были выявлены самые «болезненные» для потребителей места, в сфере услуг: финансовые, медицинские, бытовые, туристские услуги, услуги связи, услуги перевозки пассажиров.

Со дня образования Управления в 2005 году государственный контроль (надзор) в сфере защиты прав потребителей в городах и районах республики осуществляли специалисты 17-ти территориальных отделов Управления, а с 2014 года — 12 территориальных отделов охватывают все 45 муниципальных районов Татарстана.



Коллектив Отдела защиты прав потребителей, 2008 г.



М. А. ПАТЯШИНА

В отличие от специалистов отдела защиты прав потребителей Управления, имеющих опыт в указанной сфере и осуществляющего контроль на территории Казани, полномочия по защите прав потребителей в территориальных отделах были возложены на сотрудников, которые перешли на работу в Управление из центров госсанэпиднадзора. Это были в основном санитарные врачи и врачи-эпидемиологи и небольшой штат специалистов с юридическим образованием. И им пришлось с нуля осваивать принципы защиты прав потребителей.

Сегодня в территориальных отделах Управления трудятся квалифицированные специалисты, преданно стоящие на страже потребительского благополучия.



М. В. ПРОКОФЬЕВА

С 2011 года руководителем Управления является Марина Александровна Пяташина. Под ее руководством в Татарстане успешно проводится комплекс мер по защите прав потребителей, поставленные перед службой задачи решаются совместно с министерствами и ведомствами РТ, с которыми налажено эффективное взаимодействие, Управление занимает ведущую позицию по защите прав потребителей среди субъектов Российской Федерации.

С 2014 года по июль 2022 года вопросы защиты прав потребителей курировала заместитель руководителя Управления Марина Викторовна Прокофьева. Благодаря ее личному вкладу было налажено взаимодействие с Прокуратурой РТ, Уполномоченным по защите прав предпринимателей в РТ, Торгово-промышленной палаты РТ.



Ю. А. БУЛАТОВА

С июля 2022 года вопросы защиты прав потребителей курирует заместитель руководителя Управления Юлия Анатольевна Булатова

Благодаря тому, что Юлия Анатольевна начинала свою деятельность в Управлении с работы в отделе защиты прав потребителей ей не составило труда вновь погрузиться в данную сферу и суметь внедрить новые методы изучения законодательства для молодых специалистов.

Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей Управлением проводится в рамках действующих нормативно-правовых актов Российской Федерации. Специалисты используют весь спектр возможных форм контрольно-надзорных мероприятий и действий, а также различные виды профилактических мероприятий с контролируруемыми лицами.



Коллектив Отдела защиты прав потребителей, 2018 г.



Коллектив Отдела защиты прав потребителей, 2022 г.

Важнейшим направлением работы Управления по защите прав потребителей является кропотливая работа с обращениями граждан.

Внимательное отношение к проблемам потребителей при рассмотрении обращений привело к их ежегодному росту: если в 2007 году в связи с нарушением прав потребителей в Управление обратилось 1283 человека, то в 2021 году уже было рассмотрено 7076 обращений.

Обращения	2007	2021
Товары	962 (74%)	2769 (38%)
Услуги	321 (25%)	4519 (62%)
Всего	1283	7076

Изменилась также структура обращений, если в 2007 году обращения потребителей по вопросам продажи продовольственных и непродовольственных товаров составляли 74%, то в 2021 году количество жалоб на реализацию товаров составляет 38%. Увеличилось количество обращений на финансовые услуги, если в 2007 году их насчитывалось 32, то в 2021 — возросло до 1499, кроме того в 12 раз увеличилось количество обращений на медицинские и образовательные услуги, в 16 раз — на услуги связи, в 25 раз — на туристские услуги.

Тематика обращений	2007	2021	Рост
Финансовые услуги	32	1500	в 47 раз
Туристские услуги	8	200	в 25 раз
Услуги связи	3	112	в 16 раз
Медицинские и образовательные услуги	13	156	в 12 раз

Специалистами отдела ведется целенаправленная и систематическая работа по судебной защите прав потребителей. Только в 2021 году Управлением в суды представлено 1148 заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей и это на 14 % больше 2020 года (1004 заключения). Из рассмотренных за 2021 год 932 дел, по которым даны заключения, исковые требования удовлетворены по 861 делу. Доля дел, по которым приняты решения в пользу потребителей, остается стабильно высокой — 92 %.

Для сравнения в 2007 году было дано только 18 заключений по искам потребителей по вопросам расторжения договоров купли продажи некачественных товаров, иски по защите прав потребителей вообще не подавались. Результативность рассмотрения потребительских споров в судах составляла 64%.

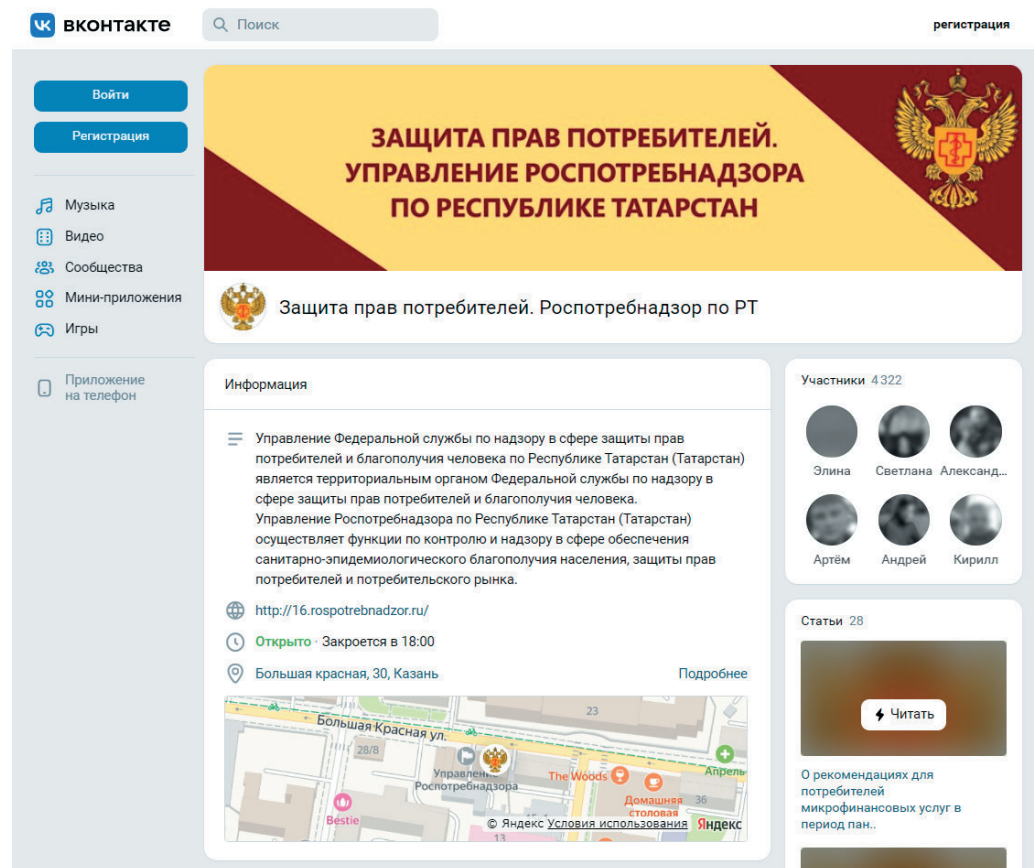
В 2021 году специалистами отдела в защиту граждан подано 40 исков, из которых 20 исков по услугам торговли и столько же - в сфере оказания услуг. Результативность рассмотрения потребительских споров остается стабильно высокой. 28 исков из 29 рассмотренных удовлетворены судами (96%). Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с исками в защиту прав конкретных потребителей, составила около 2,8 млн рублей.

В 2007 году иски не подавались вовсе.

В результате участия специалистов отдела в судебной защите, с 2007 года по 2021 год в пользу пострадавших потребителей судом присуждено денежных средств на общую сумму 294 млн рублей, в том числе 15,4 млн рублей составила компенсация морального вреда.

Одной из приоритетных задач Управления является обучение жителей республики грамотному потребительскому поведению. Для этого специалистами отдела защиты прав потребителей активно внедряются новые формы просвещения и информирования потребителей, отвечающие вехам современного мира. Инициативность специалистов отдела защиты прав потребителей Управления служит примером для коллег Управлений Роспотребнадзора в других субъектах Российской Федерации.

По инициативе отдела защиты прав потребителей в 2016 году впервые в России создана группа «Защита прав потребителей. Роспотребнадзор по РТ» в социальной сети «ВКонтакте» для оказания практической помощи потребителям.



Группа «Защита прав потребителей. Роспотребнадзор по РТ»
в социальной сети «ВКонтакте»

Данная инициатива получила высокую оценку со стороны руководителя Роспотребнадзора А. Ю. Поповой и послужила не только платформой для создания основной группы Управления, в которой освещаются приоритетные направления деятельности службы, но и примером для управлений Роспотребнадзора в других регионах России.

Цель данной группы — просвещение в области защиты прав потребителей, усовершенствование информационно-просветительской работы, организация системы информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях.

Возможность получения онлайн-консультаций по вопросам защиты прав потребителей позволяет потребителям получать ответы на интересующие их вопросы в режиме реального времени. Всего с момента запуска проекта с 2016 по 2021 год было задано 3446 вопросов. При этом, нельзя не заметить, что информационно-просветительский характер постов группы направлен на то, чтобы потребитель мог самостоятельно найти ответ на свой вопрос, без помощи онлайн консультирования. Тем самым подобный канал информирования работает на перспективу, а именно на повышение потребительской грамотности общества и формирование разумного потребительского поведения.

На систематической основе ведется работа по защите социально-уязвимых слоев населения, которая является одним из приоритетных направлений деятельности Управления.

Регулярно проводятся лекции-встречи с пенсионерами - инвалидами в социально-реабилитационном отделении Комплексного центра социального обслуживания населения «Балкыш», в Центрах дневного пребывания пенсионеров, в домах-интернатах и клубах ветеранов, в группе



Лекция, приуроченная к Международному дню пожилых людей.
Университет третьего возраста

«Школа правовых знаний» Университета третьего возраста, в том числе приуроченные к Международному дню пожилых людей и к Всемирному дню качества. Ежегодно в данных мероприятиях с большим интересом участвует более 500 людей старшего поколения.

Кроме того, активная работа по просвещению в сфере защиты прав потребителей проводится среди студентов республики. Тематика лекционных занятий затрагивает наиболее актуальные и проблемные вопросы защиты прав потребителей.



Лекция для воспитанников детских домов 14 регионов ПФО, 2019



Консультирование в МФЦ

Управлением уже в течение четырех лет проводятся циклы лекций на тему «Личное финансовое планирование» в рамках образовательного проекта «Благопредприниматель» для воспитанников детских домов 14 регионов Приволжского федерального округа, организованного Благотворительным фондом «АК БАРС СОЗИДАНИЕ».

В целях реализации поручения Президента Российской Федерации В.В. Путина по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года, приуроченного к 25-летию Закона РФ «О защите прав потребителей», Управлением совместно с

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан» (МФЦ) в 2017-2019 гг. проведена большая работа по организации консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей на базе филиалов МФЦ.

На сегодня Управлением организовано консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей в 60 филиалах МФЦ с привлечением ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан», Госалкогольинспекции РТ, органов местного самоуправления, общественных организаций.

В 2018 году в целях более эффективной реализации государственной политики в области защиты прав потребителей и во исполнение перечня Поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС



Первое заседание Координационного совета

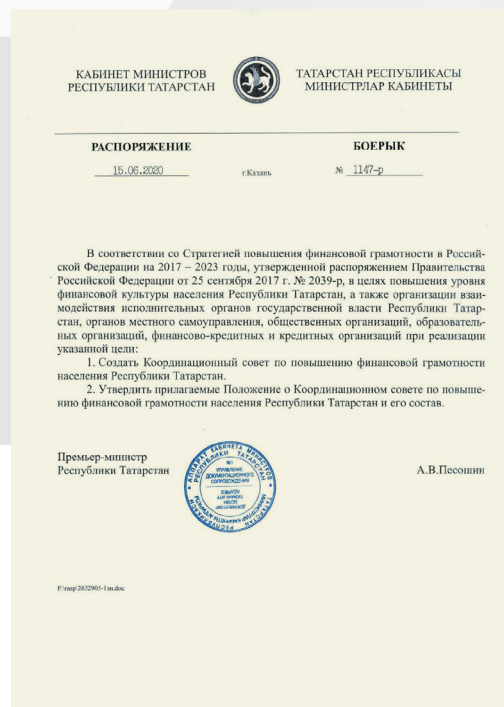
постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан №269 от 19.04.2018 г. по инициативе Управления создан Координационный совет по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей в Республике Татарстан под председательством Премьер-министра РТ А. В. Песошина. Заместителями председателя Координационного совета являются руководитель Управления Роспотребнадзора по РТ М. А. Пяташина и руководитель Госалкогольинспекции РТ Ж. Ю. Ахметханов.

В состав Координационного совета вошли председатель Ассоциации «Совет муниципальных образований Республики Татарстан», начальник Государственной жилищной инспекции РТ, руководитель Территориального органа Росздравнадзора по РТ, управляющий Отделением-Национальный банк по РТ Волго-Вятского главного управления Центрального банка РФ, председатель Государственного комитета РТ по туризму, первый заместитель Председателя союза «Торгово-промышленная палата Республики Татарстан», председатель Общественной палаты РТ, представители общественных объединений потребителей и бизнес-сообщества.

На заседаниях Координационного совета рассматриваются вопросы, связанные с организацией работы и реализацией полномочий по защите прав потребителей органами местного самоуправления, проблемные ситуации на потребительском рынке республики, требующие консолидированных мер. Создание Координационного совета в республике позволило вовлечь в проведение мероприятий по защите прав потребителей муниципальные органы власти, что имеет важное практическое значение, поскольку местная администрация – самый приближенный к населению орган управления и именно на местах можно увидеть реальные трудности, с которыми сталкиваются жители тех или других районов на потребительских рынках.

В результате проведенной работы во всех 45 муниципальных образованиях Татарстана реализуются полномочия по защите прав потребителей в порядке ст.44 Закона РФ «О защите прав потребителей». В каждом муниципальном образовании республики закреплен ответственный специалист по вопросам защиты прав потребителей, определены направления работы.

В соответствии со Стратегией повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р, в целях повышения уровня финансовой культуры населения РТ, а также организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Татарстана, органов местного самоуправления, общественных, образовательных, финансово-кредитных организаций при непосредственном участии Управления распоряжением



Распоряжение о создании Координационного совета

Кабинета Министров Республики Татарстан 15.06.2020 № 1147-р создан Координационный совет по повышению финансовой грамотности населения Республики Татарстан.

В целях повышения уровня потребительской и правовой грамотности населения 10 июля 2009 году приступил к работе Консультационный центр, созданный на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан».

Деятельность по информированию и консультированию потребителей Республики Татарстан осуществляется через Консультационный центр непосредственно, а также через восемь консультационных пунктов в Альметьевском, Высокогорском, Елабужском, Зеленодольском, Набережночелнинском, Нижнекамском, Нурлатском и Сабинском районах республики.

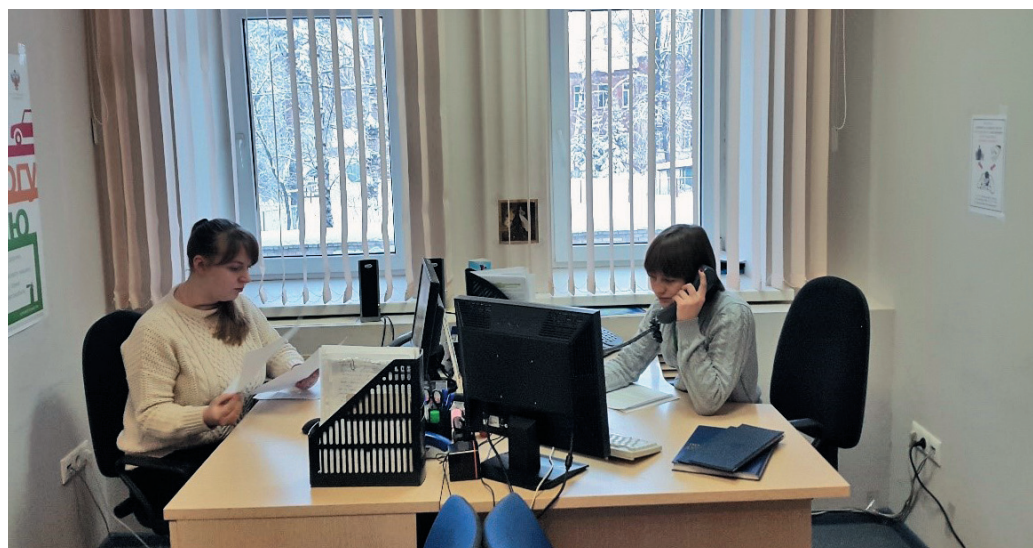
На протяжении более чем двенадцати лет сотрудники центра проводят огромную работу по оказанию татарстанцам консультативной помощи по вопросам защиты их прав и законных интересов.

В настоящее время Консультационный центр возглавляет Миронова Вилена Александровна. Благодаря ее профессиональным способностям Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» занимает лидирующие места по консультированию граждан, что ежегодно отражается и в Государственном докладе по защите прав потребителей в Российской Федерации.

Основными задачами Консультационного центра являются организация, развитие и распространение единой системы информирования



Начальник отдела юридического и документационного обеспечения. Руководитель Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» В. А. МИРОНОВА



Сотрудники Консультационного центра ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан



Информационный стенд

и консультирования населения РТ в области защиты прав потребителей, применения законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей в различных секторах потребительского рынка; организация и реализация мероприятий по поручениям Татарстанского Управления Роспотребнадзора. Центра также проводит мероприятия по повышению уровня правовой грамотности населения. Консультации по вопросам защиты прав потребителей осуществляются по телефону, на личном приеме, посредством сети Интернет и массового консультирования (размещение информации на сайте, информационных стендах, распространения памяток по вопросам защиты прав потребителей и т.п.).

Принципиально важным в повышении эффективности проводимой работы является взаимодействие с органами исполнительной власти республики, органами местного самоуправления и общественными организациями, реализация которого была продолжена в рамках подпрограммы №6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014 – 2025 годы» Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014 – 2025 годы», и одним из основных соисполнителей программных мероприятий которой является Консультационный центр Бюджетного учреждения, которым на регулярной основе организуется и проводится комплекс мероприятий в сфере защиты прав потребителей.

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В середине 60-х годов в стране появилось важнейшее звено в системе защиты интересов и прав потребителя — общественные организации. В декабре 1965 года Верховный Совет СССР принял решение о преобразовании органов партийно-государственного контроля в органы народного контроля. Деятельность системы органов народного контроля была определена Законом СССР «Об органах народного контроля в СССР» от 9 декабря 1965 года, Положением об органах народного контроля в СССР, а также законами союзных и автономных республик.

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ В СФЕРЕ ЖКХ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН



М. Ю. ЗАСТЕЛА



Д. С. РОМАНОВ

Сфера жилищно-коммунального хозяйства касается каждого жителя республики. Все жители пользуются теми или иными коммунальными или жилищными услугами. Оплачивая за эти услуги, жители вправе получать услуги в соответствующие сроки, надлежащего качества и в должном объеме.

Принятие 7 мая 2012 года Указа Президента РФ № 600 «О мерах по обеспечению граждан РФ доступным и комфортным жильём и повышению качества жилищно-коммунальных услуг положило начало развитию сети региональных центров общественного контроля в сфере ЖКХ.

В июле 2014 года было создано некоммерческое партнерство (ассоциация) «Региональный Центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан». Руководителем регионального центра является Михаил Юрьевич Застела.

Исполнительным директором Ассоциации «Региональный Центр общественного контроля в сфере ЖКХ Республики Татарстан» является Дмитрий Сергеевич Романов.

В Центре общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства РТ на сегодня также работают специалисты Салахутдинова Гулюся Ниязовна (по связям с общественностью и СМИ), Гарипова Наиля Салаватовна (по жилищно-коммунальным вопросам), Лапаева Любовь Алексеевна (по жилищным вопросам), Емельянова Татьяна Юрьевна (по коммунальным вопросам), бухгалтер Романова Светлана Григорьевна и юрист Куклина Зоя Викторовна.



Коллектив Центра общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства РТ: Г. Н. Салахутдинова, С. Г. Романова, М. Ю. Застела, Н. С. Гарипова, Д. С. Романов, З. В. Куклина, Л. А. Лапаева, Т. Ю. Емельянова.

Ассоциация осуществляет общественный контроль за деятельностью организаций жилищно-коммунального хозяйства, основной целью её деятельности является развитие механизмов общественного контроля в жилищно-коммунальной сфере с привлечением граждан к управлению многоквартирными домами для создания комфортных и безопасных условий проживания на территории Республики Татарстан.

Как показала практика, зачастую проблемы граждан являются следствием их правовой неграмотности. Поэтому важнейшим инструментом работы общественников стали программы жилищного просвещения.



Просветительская работа с общественностью

Ежегодно специалисты общественного контроля проводят несколько тысяч семинаров и «круглых столов», адресованных как взрослым потребителям жилищно-коммунальных услуг, так и подрастающему поколению. За время работы подготовлено и распространено несколько тысяч буклетов, брошюр, методических пособий. Активно ведется просветительская работа через средства массовой информации.

Региональным центром общественного контроля осуществляется контроль за реализацией государственных и региональных программ в ЖКХ, помогают выявлять узкие места. Под постоянным общественным контролем находятся программы переселения из аварийного жилья, региональные программы капитального ремонта, программа по формированию комфортной городской среды, а с недавних пор – и программа перехода на новую систему обращения с отходами.

Много внимания уделяется контролю качества управления многоквартирными домами. Результаты контрольных мероприятий активно публикуются в СМИ. Результаты работы общественного контроля востребованы органами власти и контрольно-надзорными органами. Активная позиция специалистов общественного контроля не только приводит к устранению нарушений, но и к совершенствованию действующего законодательства. Предложения специалистов общественного контроля были учтены при внесении целого ряда изменений в действующие нормативные акты.

Деятельность Центра заключается в предоставлении на безвозмездной основе жителям республики ряда услуг и участие в осуществлении иной деятельности, направленной на обеспечение защиты прав потребителей услуг жилищно-коммунального хозяйства. В частности, сотрудники оказывают консультационные услуги посредством «горячей линии по вопросам ЖКХ»; личных приемов, в том числе выездных, содействуют жителям в решении жилищно-коммунальных проблем. Ведётся разработка и издание методических и информационных материалы по актуальным вопросам в сфере ЖКХ, проводятся обучающие семинары для управляющих организаций по последним изменениям в жилищном законодательстве и встречи с жителями для повышения жилищной грамотности. Населению предоставляется бесплатная юридическая помощь жителям по общественно-значимым вопросам в жилищно-коммунальной сфере. Кроме того, в целях налаживания обратной связи проводятся опросы и мониторинг среди населения по наиболее актуальным вопросам ЖКХ.

Члены ассоциации участвуют в мероприятиях органов власти, привлекаются к проведению экспертиз федеральных и республиканских законопроектов в жилищно-коммунальной сфере, а также профилактических мероприятий среди разных возрастных и социальных групп населения (от школьников до людей преклонного возраста, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями) по вопросам энергосбережения и экологической безопасности проживания).

Одной из старейших общественных потребительских организаций в России, которая вот уже на протяжении многих лет представляет и защищает интересы потребителей во взаимоотношениях с бизнесом и государством, является Союз потребителей Республики Татарстан.

Плановая экономика, дефицит и усталость населения от государственной торговли, при отсутствии законодательного оформления самостоятельной защиты прав потребителей порождало социальную напряженность. В ряде регионов страны в 80-е годы инициативные, с активной гражданской позицией граждане заинтересовались темой защиты прав потребителей и началась работа по созданию общественных организаций. В Казани, таким человеком стал профессор КГУ Владимир Николаевич Подымов.

В целях претворения в жизнь своих идей, он обратился к заместителю редактора газеты «Советская Татария» Юрию Петровичу Алаеву, который поддержал идею развития потребительского общественного движения в республике. Имея авторитет, административный ресурс и организаторские способности, Ю. П. Алаев смог выйти на лиц, принимающих решения и провести подготовительную работу к Учредительному собранию республиканской общественной организации потребителей.

18 февраля 1989 года в Доме прессы состоялась учредительская конференция Союза потребителей Татарии (СОПОТ). В ней участвовали 64 делегата от профсоюзных комитетов, трудовых предприятий, общественных организаций и кооперативов. Учредителями выступили заместитель редактора газеты «Советская Татария» Ю. Алаев, секретарь Татоблсовпрофа В. Берзин, секретарь обкома ВЛКСМ В. Фомин, начальник Госторгинспекции РТ Н. Нигматуллин. По итогам голосования председателем Союза потребителей был выбран профессор КГУ Владимир Николаевич Подымов. Таким образом, Союз потребителей РТ стал третьей организацией потребителей в СССР (после Ленинграда и Москвы).

В этом же году было создано более 40 организаций по всей стране и в ЦК КПСС было принято решение о создании Федерации обществ потребителей СССР. Президентом был избран депутат Верховного Совета СССР А. А. Собчак.

Чем занимались общества потребителей в то время? Закон РФ «О защите прав потребителей» будет принят только в 1992 году, а западные практики были еще неизвестны. В Ленинграде приводили митинги и акции против очередей и практики административного распределения дефицита (отмена подписки на газеты и журналы), экспертизами, мониторингом качества. В Москве общественники занимались просветительством в вопросах прав потребителей. В Татарстане основным направлением тоже было потребительское образование — распространения брошюр и книг, информирование покупателей о недобросовестных продавцах.

С развалом СССР и переходом на рыночные отношения, менялась и специфика работы, защита прав потребителей и поддержка общественного движения в его поддержку переходила на государственные рельсы.

После передачи функций по защите прав потребителей Роспотребнадзору, Союзом потребителей была налажена продуктивная совместная деятельность. При поддержке руководителя управления Роспотребнадзора по Республике



М. М. ИСМАГИЛОВ

Татарстан Виктора Морозова был открыт консультационный пункт для потребителей, издавалась газета «Доверие потребителей», признанная в 2008 году лучшим изданием, освещающим тему защиты прав потребителей в Российской Федерации. По инициативе Союза потребителя РТ при татарстанском управлении Роспотребнадзора первым в России был образован Консультативный совет.

Нынешний председатель Союза потребителей РТ Марс Марсельевич Исмагилов принимал активное участие в первом заседании Президиума Государственного Совета РФ, посвя-

щенном защите прав потребителей, которое прошло 16 января 2012 года. По итогам заседания были подписаны поручения Президента РФ по усилению государственных гарантий защиты прав потребителей. В документы вошли все предложения Союза потребителей РФ, в том числе о создании Национального института качества для проведения сравнительного анализа и экспертизы потребительских товаров.

Социальная значимость деятельности Союза потребителей с каждым днем возрастает. Ежемесячно в Союз за помощью обращаются более 500 человек. Эксперты проводят консультации, проверки соблюдения правил торговли и бытового обслуживания, составляют претензии и судебные иски, ежемесячно пополняя городской и республиканский бюджет путем наложения в судебном порядке на недобросовестных продавцов-ответчиков штрафных санкций. В числе основных направлений деятельности Союза — меры по реализации прав потребителей на просвещение. Ежегодно проводятся мероприятия в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей и Международного Дня качества.

Союз потребителей представляет потребителей Татарстана на федеральном и международном уровнях. Председатель Марс Исмагилов является также сопредседателем Союза потребителей РФ в Приволжском федеральном округе, членом Высшего совета Международной конфедерации потребителей, участвует в экспертных рабочих группах Государственной Думы РФ и Правительства РФ.

В целях реализации новых механизмов профилактики нарушений требований в области защиты прав потребителей, предусмотренных Законом Российской Федерации «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», Союз потребителей с 2022 года проводит тестирование и декларирование предприятий потребительского рынка на основе заключенных соглашений. Ежемесячно специалистами проводятся проверки соблюдения законодательства по защите прав потребителей субъектами потребительского рынка и организуются семинары-тренинги, разъясняющие нормы взаимоотношений с потребителями.

Еженедельно проводится сравнительный анализ однородных продуктов питания, результаты передаются в СМИ для помощи потребителям в

выборе наиболее качественных продуктов. По заявлениям потребителей на безвозмездной основе проводится лабораторный анализ продуктов сомнительного качества. При выявлении фальсифицированной и некачественной продукции направляется иск от неопределенного круга потребителей с требованием прекратить реализацию товаров.

В числе наиболее значимых мероприятий и проектов следует отметить ежегодный конкурс для предприятий потребительского рынка «Лучшие в Татарстане», разработку и внедрение национальной системы сертификации «Доверие потребителей» и «Экспертов товароведческой (потребительской) экспертизы», организацию общественного потребительского контроля за выполнением своих обязанностей управляющими компаниями, предприятиями жилищного и коммунального хозяйства, государственными жилищными инспекциями регионов и другие.



РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»



Ю. Р. НИГМАТУЛЛИНА

В 2009 году начала свою работу Региональная общественная организация Республики Татарстан «Защита прав потребителей» (РОО РТ «ЗПП»), руководителем которой является Юлия Рустемовна Нигматуллина, она же (с 2020 года) — председатель регионального отделения Объединения потребителей России.

Ю. Р. Нигматуллина — «выходец» из Комитета защиты прав потребителей Казани, сформировала сплоченный коллектив сотрудников, которых отличает высокий профессиональный уровень юридической подготовки, большой

потенциал и способность оперативно решать поставленные перед ними задачи по всестороннему содействию потребителям.

В РОО РТ «ЗПП» большое внимание уделяется предупреждению нарушений на потребительском рынке и повышению информированности населения в сфере защиты прав потребителей. В частности, проводятся личные и дистанционные приемы граждан, образовательные семинары, круглые столы с представителями социально ориентированных некоммерческих организаций, открытые уроки в образовательных учреждениях города Казани, организуется работа телефонов «горячей линии» и информационно-консультационного пункта, в ходе которых обеспечивается порядка 1500 информационно-правовых справок и устных консультаций в год. Юристы организации оказывают практическую помощь в составлении претензий и исковых заявлений (1 000 в год.), участвуют в разрешении споров в досудебном порядке.

Специалисты РОО РТ «Защита прав потребителей» также ведут системную оценку состояния потребительского рынка республики, оказывают содействие органам местного самоуправления Республики Татарстан в решении задач по защите прав потребителей.

В целях повышения информационной поддержки и правовой грамотности потребителей РОО РТ «ЗПП» регулярно просвещает население по вопросам потребительского законодательства, организует лекции и семинары для учащихся в образовательных учреждениях, издает и распространяет бюллетени «Знай свои права». В ходе встреч с населением потребителям даются разъяснения основных нормативных актов, определяющих права и обязанности продавцов товаров и услуг и их потребителей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Последовательная, настойчивая совместная работа в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев российского общества, решения проблемы безопасного производства, в пропаганде идей рационального потребления, в поиске гармоничного решения проблемы взаимодействия и поддержания баланса интересов производителя, продавца и потребителя - это вклад в обеспечение основных прав граждан страны, наш долг и наша обязанность.

На сегодняшний день можно смело утверждать – знание законодательства о защите прав потребителей поможет отстоять свои интересы. При этом хотелось бы отметить – речь в данном случае идет как о потребителях, так и о продавцах и исполнителях услуг. Если обе эти стороны правоотношений, регулируемых Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», будут грамотны и взаимовежливы – они гарантированно избавятся от значительного количества проблем.

Желаю нам всем знать свои права и уметь грамотно за себя постоять, ну, а если уж знаний не хватит, тогда обращаться за помощью к профессионалам.

Выражаем признательность всем, кто в силу профессиональной, либо общественной деятельности стоит на защите прав и интересов потребителей за усилия, настойчивость в достижении высоких положительных результатов в развитии и укреплении системы защиты прав потребителей.

РЕДАКЦИОННАЯ ГРУППА:

Ж.Ю.Ахметханов, М. А. Пяташина, Р. М. Арсланова, Э.М.Портянова,
Д.С.Романов, Р.М.Гилязутдинов, Ю.Р.Нигматуллина.

Автор-составитель: Ф.З.Якушева

Интернет-источники:

«Борьба с обманом потребителей в СССР», Твердюкова Елена Дмитриевна,
доктор исторических наук, доцент (Институт истории)

«Развитие законодательства о защите прав потребителей последнего
десятилетия (2004-2014 гг.)», А. В. Койтов, сопредседатель Союза
потребителей РФ

«Продовольственная торговля в столице ТАССР», Лев Жаржевский.

