

Руководитель Роспотребнадзора Анна Попова выступила с докладом о национальной системе защиты прав потребителей на правительственном часе в Совете Федерации

Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, главный государственный санитарный врач РФ Анна Попова выступила на правительственном часе в Совете Федерации. Она рассказала о результатах деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

«Защита прав потребителей одна из важнейших государственной задач, определяющая качество жизни граждан. Мировое экспертное сообщество признало российский закон «О защите прав потребителей» одним из лучших. Он до сих пор является востребованным законодательным актом и постоянно совершенствуется», - заявила Анна Попова.

По словам Анны Поповой, для оперативного реагирования на новые вызовы, в России выстроена многоуровневая национальная система защиты прав потребителей, которая включает федеральный, региональный и муниципальный уровни.

По вопросам, так или иначе связанным с защитой прав потребителей, в органы местного самоуправления поступает большое количество обращений граждан – более 300 тысяч в год.

Важнейшим элементом государственной политики в области защиты прав потребителей является возможность прямого диалога. Сегодня для потребителей в Роспотребнадзоре открыты все каналы связи – это и личный приём в 640 консультационных центрах и пунктах во всех регионах страны, с жалобой также можно обратиться по «горячей линии» по телефону, или подать обращение в электронном виде. Сегодня таких жалоб в общей структуре обращений более 80%.

«Задачи защиты прав потребителей невозможно решать раз и навсегда каким-то одним способом. Они тесно связаны с развитием экономики, появлением новых товаров и услуг,

изменением законодательства. Поэтому мы должны уметь прогнозировать будущие риски и своевременно на них реагировать», — сказала Анна Попова.

Обращения потребителей по нарушениям в сфере розничной торговли, в том числе по проблемам с качеством, безопасностью, маркировкой товаров составляют 42%. Теперь российские потребители совершают покупки более обдуманно. В России 40% респондентов «всегда» читают информацию на этикетке перед покупкой, этот показатель выше, чем в среднем в Европе — 32%. «Время безудержного шопинга прошло. Тренд нового поколения покупателей — покупать реже, но качественные товары», — прокомментировала Анна Попова.

С целью распространения актуальной и достоверной информации для потребителей создан Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, на котором размещено более 92 тысячи информационных материалов и зарегистрировано около 3 млн посещений.

С наступлением digital-трансформации и развитием e-commerce для потребителей возникают новые риски. Покупатель далеко не всегда понимает, кто является продавцом, каким требованиям соответствует товар, который он покупает в сети Интернет, на каких условиях заключается сделка. Также в связи с развитием технологий проблема использования личной информации теперь воспринимается потребителем совсем по-другому. Сегодня не редко встречаются примеры принуждения к передаче таких сведений продавцу или исполнителю услуг под угрозой отказа от соответствующей сделки. «Решение споров должно стать таким же быстрым и простым как сама покупка через Интернет», — отметила Анна Попова.

«Особая роль в национальной системе защиты прав потребителей выделяется общественным объединениям потребителей, которые являются в ней важнейшим связующим элементом. На 1 января 2019 года в реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций было 1 656 общественных объединений, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей», — подчеркнула Попова.

Роспотребнадзором оказана существенная помощь потребителям в судебной форме защиты: подано более 23 тысяч исков в защиту неопределенного круга потребителей и более 21,5 тысяч исков в защиту конкретных потребителей; в судах дано более 93 тысяч

заклучений по делам о защите прав потребителей. Роспотребнадзор в 2018 году участвовал в 17 тысячах судебных заседаний, то есть в каждом 15 судебном разбирательстве по делам о защите прав потребителей. В 2018 году этот показатель составлял 1 к 20.

При этом, по данным Верховного Суда Российской Федерации, сумма возмещения потребителям по искам, связанным с защитой их прав, ежегодно растет. В 2012 более 12 млрд рублей, в 2014 – 26 млрд рублей, в 2018 – 32 млрд рублей.

Только в 2018 году Роспотребнадзор принял более 1 млн жалоб. Для примера в 1996 году было рассмотрено в 60 раз меньше обращений. Чаще всего граждане жалуются на нарушения прав потребителей в сфере услуг, такие обращения составляют в 2018 г. 58 % от общего числа жалоб.

«Главная и самая сложная задача в работе Роспотребнадзора — поддерживать доверие граждан и предоставить защиту в той или иной форме каждому обратившемуся потребителю. В этой работе мы безусловно ориентируемся на запросы потребителей и их ожидания, поскольку активность граждан – один из индикаторов оценки состояния дел на потребительском рынке», — подчеркнула Анна Попова.

Справочно:

С 1992 года, с момента принятия закона «О защите прав потребителей», потребление товаров и услуг в России выросло более чем в 500 раз. В начале 2000 годов региональные программы по защите прав потребителей были приняты лишь в 10 субъектах Российской Федерации, к 2016 году — в 20 субъектах Российской Федерации. Сейчас программные документы утверждены и реализуются в 83 субъектах Российской Федерации.

С 2005 года при непосредственном участии Роспотребнадзора подготовлены 29 изменений, уточняющих нормы закона «О защите прав потребителей». Предусмотрена кодификация всей нормативной базы, идет подготовка 12 законопроектов.

Законопроект об установлении административной ответственности за нарушение права социально уязвимых потребителей на доступ к товарам и услугам принят Государственной Думой в первом чтении.

Разработаны и находятся в стадии согласования законопроекты об урегулировании споров онлайн, о перечне недопустимых условий договоров, о запрете на понуждение потребителей к предоставлению персональных данных под угрозой отказа в продаже товара или оказании услуг.

Утверждены Концепция кодификации законодательства о защите прав потребителей и Концепция поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) и мобильного приложения для потребителей.

Утверждена и реализуется Стратегия повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года в целях создания условий для повышения качества пищевой продукции как важнейшей составляющей укрепления здоровья, увеличения продолжительности и повышения качества жизни населения Российской Федерации.

Еще одной важной вехой в совершенствовании нормативной базы и государственного регулирования в сфере обеспечения качества пищевой продукции стало внесение на рассмотрение в Государственную Думу законопроекта № 797249-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и статью 37 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации». Цель законопроекта – обеспечить качество пищевой продукции как важнейшей составляющей укрепления здоровья, увеличения продолжительности и повышения качества жизни населения, содействовать и стимулировать рост спроса и предложения на более качественные пищевые продукты и обеспечить соблюдения прав потребителей на приобретение качественной продукции. В законопроекте предусмотрено уточнение понятийного аппарата Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов», включая новое определение качества пищевой продукции.

Приняты «закон об агрегаторах», «закон о групповом иске», «закон о контрольной закупке». Два из них расширяют полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей, в том числе в части организации консультирования и приема

обращений потребителей через многофункциональные центры (МФЦ). В пилотном проекте Роспотребнадзора по консультированию граждан в 2017-2018 годах приняли участие более 130 МФЦ.

Более 50 изменений внесено в другие законодательные акты, так как на потребительском рынке возникли совершенно новые виды услуг, продуктов и сервисов — мобильная телефонная связь, телевизионное и радиовещание, транспортные, медицинские, финансовые, страховые, туристские, гостиничные, образовательные услуги.