

С Т Е Н О Г Р А М М А

парламентских слушаний на тему "О мерах по усилению защиты прав потребителей"

21 июня 2018 года

В.С. ТИМЧЕНКО

Добрый день, уважаемые коллеги! Время – 14 часов. Основные участники сегодняшних парламентских слушаний подошли. Если кто-то из коллег по техническим причинам задерживается, я думаю, что они в ближайшее время к нам присоединятся и тоже смогут принять участие в обсуждении очень важных вопросов, которые вынесены в повестку сегодняшних парламентских слушаний. А тема одна, очень понятная, она очень близка не только участникам сегодняшних парламентских слушаний, но и практически каждому россиянину (потому что в той или иной мере мы сталкиваемся, причем систематически, к сожалению, с нарушением прав потребителей), – "О мерах по усилению защиты прав потребителей". Сегодня как раз предлагается нам с вами обсудить основные задачи и перспективы.

Прежде чем мы приступим к обсуждению, я хотел бы представить... Сегодня в президиуме нас не так много, как хотелось бы, но я думаю, что, мал золотник, да дорог, мы постараемся оперативно решить вопросы. Прежде всего я хочу представить нашего почетного гостя – дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Советского Союза, Российской Федерации Савиных Виктора Петровича. Давайте его поприветствуем. *(Аплодисменты.)*

В.П. САВИНЫХ

Я как потребитель. *(Оживление в зале.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Мы очень благодарны Виктору Петровичу за согласие принять участие в наших парламентских слушаниях, потому что, безусловно, это человек-легенда, человек истории не только для России, но и истории для всей мировой космонавтики.

РЕПЛИКА

Вятский край.

В.С. ТИМЧЕНКО

Вятский край, да. Я немножко пользуюсь тем, что представляю Кировскую область (Вятский край) в Совете Федерации, поэтому я немножко злоупотребил своими возможностями, попросил Виктора Петровича сегодня поучаствовать в нашем мероприятии, в нашем обсуждении.

Первый заместитель председателя Комитета Совета Федерации по экономической политике Майоров Алексей Петрович. Он традиционно принимает участие во всех наших мероприятиях, связанных с вопросами защиты прав потребителей, не только в "круглых столах", парламентских слушаниях – в составе временной рабочей группы, которая создана в Совете Федерации и о которой мы еще будем говорить.

А также хочу представить Прусакова Олега Владимировича, начальника Управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора. Я думаю, что мы сегодня предоставим ему возможность рассказать о последних шагах, действиях и новых веяниях в сфере защиты прав потребителей.

Коллеги, у нас сегодня записалось очень большое количество желающих выступить. Поэтому я хотел бы обратиться, во-первых, ко всем выступающим: давайте с вами договоримся о регламенте. Вот я,

как докладчик, прошу 15 минут, постараюсь не нарушать регламент, тем более ставлю таймер. Как только я услышу сигнал таймера – сразу завершу. Я прошу всех укладываться, по возможности, в пять минут. И, если после соответствующего сигнала таймера будет просьба добавить 30 секунд (максимум до минуты), чтобы в течение этого времени завершили.

У нас сегодня здесь не торжественное мероприятие, нам не нужно никаких лозунгов, нам не нужно никаких призывов, нам нужны конкретные предложения, конкретные проблемы и пути их решения. Я думаю, именно такой формат нашей работы позволит нам и продвинуть законодательство в сфере защиты прав потребителей, и распространить передовой опыт в сфере защиты прав потребителей.

Если нет принципиальных возражений, по регламенту договорились (доклад – до 15 минут, а выступления – пять – максимум шесть минут), тогда мы, с вашего позволения, приступаем к работе.

Уважаемые коллеги! Сегодняшние парламентские слушания посвящены мерам по защите прав потребителей и проводятся в особо знаменательное время. В России начался новый исторический этап социально-экономического развития, который должен иметь прорывной характер. Этот период начался 7 мая, когда Владимир Владимирович Путин в день вступления в должность Президента Российской Федерации подписал Указ "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года". Кстати, вчера в Совете Федерации выступал Первый заместитель Председателя Правительства Российской Федерации Силуанов Антон Германович, и он сказал, что сегодня в рамках этого указа определены 12 национальных приоритетов, над

реализацией которых в ближайшее время будут работать и Правительство, и вся власть Российской Федерации – от местного уровня до федерального уровня.

В своей речи при вступлении в должность Президент России Владимир Владимирович Путин сказал: "Задачи, которые предстоят, назревшие решения, которые нам необходимо принять, без всякого преувеличения, исторические. Они будут определять судьбу Отечества на десятилетия вперед. Перед нами напряженная работа, которая потребует участия всего российского общества, деятельного вклада каждого из нас, всех ответственных политических и гражданских сил, объединенных искренней заботой о России."

Коллеги, в свете поставленных именно таких задач нам и нужно рассматривать сегодняшние парламентские слушания. Думаю, что будет обоснованным сконцентрироваться на двух ключевых приоритетах, о которых идет речь в указе Президента (кстати, они были анонсированы и в Послании Президента Российской Федерации Федеральному Собранию, которое было оглашено 1 марта этого года).

Во-первых, это снижение уровня бедности. Поставлена задача и в Послании, и в контексте... Рефреном через весь указ проходят снижение уровня бедности в два раза к 2024 году и одновременно повышение общего благополучия граждан и уровня жизни наших россиян.

Очевидно, что защита прав потребителей – один из основных факторов снижения уровня бедности и повышения общего благополучия, ведь в защите потребительских интересов в первую очередь нуждаются люди, находящиеся за чертой бедности, социально незащищенные, с ограниченными физическими возможностями, семьи с низким уровнем доходов. Именно таким

категориям граждан нужно дать возможность приобретать доступные по цене, но качественные продукты и получать необходимые услуги в форме социальной поддержки, защитить их от недобросовестного бизнеса и мошенников.

Защиту прав потребителей нужно рассматривать в широком плане — как важную составляющую всей государственной социально-экономической политики, направленной на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь наших граждан.

С другой стороны, потребительский спрос является двигателем экономики, необходимым условием для экономического роста, и поэтому нашей экономике нужен активный, рациональный покупатель. При этом потребители, выступая участниками экономических отношений, зачастую находятся в уязвимом положении. Диспропорция рыночных позиций между потребителями и предпринимателями, количество их конфликтов постоянно увеличивается, появляются новые виды нарушений и угрозы, которые, к большому сожалению, иногда приводят к гибели людей. Я в данном случае имею в виду недавнюю трагедию в Кемерове, где бизнес не совсем ответственно подходил к безопасности прежде всего жизни наших граждан, наших потребителей. И трагедия была чудовищная. Это не должно повториться.

В прошлом году политика в области защиты прав потребителей получила новый импульс развития. Весной прошлого года под председательством Владимира Владимировича Путина прошло заседание президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, по итогам которого Президентом были даны поручения. Таким образом, были заложены новые тенденции развития самой системы, а

выполнение поручений выводит защиту прав потребителей на новый уровень.

Целеполагающим документом, принятым в соответствии с поручением Президента, стала Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Я не буду подробно останавливаться на поручениях по этапам реализации стратегии. У нас, как я уже анонсировал, присутствует здесь начальник Управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олег Владимирович Прусаков. Я думаю, он в своем выступлении более подробно остановится на этих поручениях.

На предыдущих парламентских слушаниях по вопросам совершенствования потребительского законодательства в декабре 2016 года были даны рекомендации по созданию в субъектах Российской Федерации межведомственных советов по защите прав потребителей. Это предложение также нашло отражение в поручениях Президента. Теперь такие советы созданы в большинстве регионов. В них включены представители общественных организаций потребителей, в том числе и представители Объединения потребителей России, многие из которых находятся в этом зале.

Еще ряд предложений Объединения потребителей России нашел отражение в поручениях Президента. В том числе Роспотребнадзором подготовлен проект методических рекомендаций по разработке и реализации государственных программ обеспечения прав потребителей, в которых предлагается создание института уполномоченного по правам потребителей в каждом регионе. Если в субъектах будет вводиться такой институт, то он станет еще одним инструментом защиты прав потребителей. В этой связи логично

рассмотреть в дальнейшем введение должности уполномоченного по защите прав потребителей на федеральном уровне.

Все вы знаете, недавно был принят Федеральный закон "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", но, к сожалению, проблемы у потребителей есть не только в сфере финансовых услуг, но и во многих других сферах, поэтому, вполне возможно, стоит рассмотреть и более серьезно отнестись к такому предложению, тем более что в проекте рекомендаций такое предложение в адрес Правительства Российской Федерации сформулировано.

Я уже говорил, что в декабре 2016 года в Совете Федерации проводились парламентские слушания по усилению защиты прав потребителей. Тогда было принято решение о создании временной рабочей группы при Комитете по экономической политике по совершенствованию законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей. В целях экономии времени я не буду подробно останавливаться на деятельности этой временной рабочей группы, тем более, я думаю, в выступлениях это еще прозвучит, в том числе и оценка.

Но хочу сказать, что уже часть из 22 конкретных предложений, которые были выработаны в ходе заседаний рабочей группы, облечена в форму законопроекта, внесенного на рассмотрение в Государственную Думу. Остальные ждут своей очереди, когда с помощью соответствующих юриста и эксперта будут сформированы законодательные инициативы и внесены в Государственную Думу.

Я думаю, что сегодня мы также сможем услышать от наших коллег... В преддверии парламентских слушаний уже поступали предложения по дальнейшему совершенствованию законодательства, по изменению отдельных законодательных норм, я думаю, что все

эти предложения и все пожелания будут учтены как в рекомендациях наших парламентских слушаний, так и в дальнейшей деятельности членов Совета Федерации, членов Комитета по экономической политике.

Еще одним инструментом защиты прав потребителей являются меры общественного контроля, право на который предоставлено общественным объединениям потребителей. Но такой общественный контроль, к сожалению, пока еще имеет существенный недостаток – он малоэффективен, его результаты плохо реализуются и приносят незначительную пользу, потому что ответственность за такую реакцию, к сожалению, пока не установлена. Считаю, что здесь надо выстраивать новую систему, объединенную систему общественного контроля, включив в нее потенциал общественных палат, обновленных ведомственных советов, уполномоченных по правам, а также в определенной части и муниципальный, и государственный контроль.

В этой связи я предложил бы провести в обозримом будущем в Совете Федерации мероприятие, посвященное вопросу взаимодействия общественных организаций и других заинтересованных сторон при осуществлении общественного контроля и реализации его результатов.

Нельзя не сказать несколько слов и о социальной сфере, о социальных формах торговли и услуг как способе снижения бедности. Меры по защите прав потребителей, как я сказал в начале доклада, сейчас необходимо предоставлять всеобщие и всесторонние. Одной из форм защиты интересов потребителей становятся социальное предпринимательство, социальные формы торговли и услуг.

Предприятия на принципах социального предпринимательства нам известны и уже хорошо себя зарекомендовали в ряде регионов. Например, во многих городах Московской области уже третий год проводятся социальные ярмарки "Ценопад", где продукция продается с минимальной наценкой.

Какие формы социального предпринимательства можно в этой связи развивать? Безусловно, это небольшие местные торговые сети, сезонные ярмарки, предприятия потребительской кооперации, индивидуальное предпринимательство, передвижные пункты торговли и услуг. Я думаю, что примеры такого социального предпринимательства и развития этого сектора нашей экономики есть в каждом регионе. Не буду на них останавливаться. Я думаю, что, если у кого-то из коллег будут конкретные предложения или примеры по эффективному осуществлению социального предпринимательства, вы сможете сегодня с трибуны ими поделиться.

Уважаемые коллеги, в сфере малого и среднего бизнеса прежде всего можно также реализовать все эти меры социальной поддержки, социальной защиты наших потребителей.

О дальнейших мерах и направлениях нашей работы. В ходе наших парламентских слушаний невозможно охватить весь спектр вопросов сферы защиты прав потребителей, а также меры по защите потребительских интересов. Работы в этом направлении очень много. Уверен, что наши парламентские слушания дадут новые идеи и материал для дальнейшей работы в этом направлении и деятельности временной рабочей группы, о которой я говорил выше. В этой связи предлагается для включения в план работы временной рабочей группы сегодня обозначить и запланировать к обсуждению на этих заседаниях, на заседаниях рабочей группы отдельные темы.

В частности, ко мне, как к руководителю временной рабочей группы и председателю Центрального совета Объединения потребителей России, обращались представители электроэнергетики. Проблем очень много у потребителей (это и садоводы, и небольшие муниципальные образования). Задолженность в электроэнергетике, другие сферы... Это и автовладельцы, обманутые автовладельцы: во время продажи автомобилей (к сожалению, это приобрело массовый характер) – либо шантаж, либо угрозы, либо прямой обман, в том числе продажа некачественных автомобилей. Ну и ряд других, не буду останавливаться, потому что в каждом секторе... Мы уже создали одну специальную рабочую подгруппу в рамках рабочей группы, касающуюся детского питания, и результатом деятельности этой рабочей подгруппы стали разработка и внесение в Государственную Думу законопроекта о детском питании. И таких примеров можно привести много.

Уважаемые коллеги, уважаемые участники слушаний! В этом году Конституции Российской Федерации – 25 лет. Согласно нашей Конституции социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, – главный приоритет. Наша работа по созданию социального государства продолжается в том числе и сегодня здесь.

О цели такой работы сказал Президент в своей речи 7 мая: "Новое качество жизни, благополучие, безопасность, здоровье человека – вот что сегодня главное, в центре нашей политики".

Коллеги, приглашаю к активному обсуждению. Желаю успехов и сегодня, и в дальнейшей нашей работе. Спасибо за внимание.
(Аплодисменты.)

Уважаемые коллеги, я уже говорил, что у нас записалось большое количество желающих выступить, но я сейчас хочу

предоставить слово Алексею Петровичу Майорову, первому заместителю председателя Комитета по экономической политике. Если кто-то не записался, прошу направить вопросы или заявки на выступления в письменном виде в президиум.

Алексей Петрович, пожалуйста, Вам слово.

А.П. МАЙОРОВ

Спасибо.

Уважаемый Вячеслав Степанович, уважаемые коллеги! Мое выступление будет фактически продолжением того, о чем Вячеслав Степанович начал говорить. Я еще раз остановлюсь прежде всего на работе временной рабочей группы при Комитете Совета Федерации по экономической политике, которая занимается вопросами совершенствования законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Необходимо сказать, что на сегодняшний день рабочая группа действует очень активно и самое главное – продуктивно. Можно с уверенностью сказать, что мы тем самым в Совете Федерации создали площадку, на которой мы можем обмениваться мнениями по подготовке самых разноплановых предложений в области действующего законодательства в части защиты прав потребителей.

Одна из наиболее сложных задач, которую нам приходится решать, заключается в том, что защита прав потребителей – это у нас такая "улица с двусторонним движением". То есть, с одной стороны, мы должны действительно максимально защитить потребителей от некачественных товаров и услуг, заботясь не только о здоровье и материальном положении наших людей, но также и об их моральном благополучии (я практически цитирую нашего Президента, на заседании Госсовета он об этом сказал). Но при этом у нас есть интересы предпринимателей, и эти интересы мы тоже не

должны ущемлять, потому что однозначно дополнительная административная нагрузка на бизнес приводит к тому, что мы заставляем бизнес работать в еще более тяжелых условиях, что для развития нашей экономики на сегодняшний день недопустимо.

Чем еще занималась рабочая группа? Ее деятельность началась с того, что мы поставили перед собой ряд вопросов. Они заключались в следующем: мы пытались понять, как сами граждане считают, какие в первую очередь их потребительские права нарушаются и где больше всего существует потребительских рисков и угроз. В целом мы получили ответы на эти вопросы. В частности, по информации ряда общественных организаций (имеются в виду Объединение потребителей России, Общероссийский народный фронт), граждане считают, что их права нарушаются следующим образом: умышленный обман; введение в заблуждение о качестве и свойствах товаров; отсутствие и непредоставление информации о товаре и продавце, транспортных и медицинских услугах; продажа фальсифицированной и контрафактной продукции; бездействие органов власти при нарушении прав потребителей при обращении за законной защитой их интересов; мошенничество в сфере потребительских отношений в разных секторах, при долевом строительстве, в ЖКХ (об этом вы знаете). Исходя из результатов такого мониторинга, наша рабочая группа сейчас работает над мерами, которые в первую очередь будут направлены на усиление административной ответственности за нарушение прав потребителей.

Членами группы было принято решение в целом одобрить перечень предложений Объединения потребителей России об усилении административной и уголовной ответственности в сфере защиты прав потребителей. Вячеслав Степанович уже сказал, что 22 предложения поступило, из них 14 – по внесению изменений в

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, 8 – по внесению изменений в Уголовный кодекс. И во исполнение этого решения уже на сегодняшний день на заседании временной рабочей группы членами Совета Федерации Бондаревым, Мельниченко и Тимченко в качестве законодательной инициативы внесен проект федерального закона о внесении изменений в Кодекс об административных правонарушениях. В этом законопроекте получили отражение наиболее актуальные предложения, направленные на пресечение недобросовестных действий хозяйствующих субъектов, которые вводят потребителей в заблуждение относительно качества продукции, необходимой информации о товарах и услугах, продавцах и изготовителях продукции. Очевидно, что действующие сейчас штрафы в размере от 2 тысяч для граждан и 20–30 тысяч для юридических лиц уже утратили свою актуальность, и проектом федерального закона предлагается усилить административную ответственность по вышеуказанным составам.

Также Советом Государственной Думы указанный проект федерального закона включен в программу законодательной работы Государственной Думы в период весенней сессии, конкретно – на июль. И на этом же заседании было принято решение о создании нескольких специальных подгрупп для разработки законодательных инициатив, направленных на усиление административной и уголовной ответственности в сфере защиты прав потребителей товаров и услуг.

Помимо усиления административной ответственности членами группы предлагаются меры по усилению уголовной ответственности (об этом я уже сказал), и в настоящее время находятся в проработке 10 законодательных предложений, направленных на усиление

уголовной ответственности за преступления в сфере защиты прав потребителей.

Также нам необходимо совершенствовать не только меры административной и уголовной ответственности, но и предлагать меры другого характера. И в поручениях, которые Владимир Владимирович Путин дал по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, говорится о формировании системы досудебного урегулирования споров с участием потребителей и института независимой экспертизы качества товаров и услуг. Это действительно очень важно.

И в заключение – буквально два аспекта, на которых я хотел бы остановиться (даже один, наиболее важный). На сегодняшний день мы говорим о развитии цифровой экономики. Действительно, очень хорошо, что у нас развиваются IT-технологии (это в первую очередь область финансовых услуг, ОСАГО). Но это развитие, с одной стороны, дает нам определенные возможности, с другой стороны – несет угрозы, о которых мы с вами все знаем, и этим угрозам нам надо уметь противостоять. Для этого нам обязательно нужны кадры. Проблема с кадрами существует, у нас практически никто не готовит кадры по защите прав потребителей, может быть, за исключением непосредственно профессиональных юристов. Об этом нам надо обязательно думать.

И что хочу в заключение сказать? Уже сейчас можно говорить о том, что необходимо обязательно продолжить деятельность временной рабочей группы, она действительно эффективна. И я думаю, что с учетом сегодняшнего обсуждения мы еще подкорректируем и сформируем план нашей дальнейшей работы. Спасибо. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Алексей Петрович.

Алексей Петрович буквально на 30 секунд перебрал свой регламент, но, я думаю, мы его простим за это.

Еще раз обращаюсь ко всем выступающим: желающих выступить очень много, просьба конкретно, предметно выступать по той или иной теме.

Я хотел бы попросить выйти к микрофону Олега Владимировича Прусакова, начальника Управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Российской Федерации.

Пожалуйста, Олег Владимирович.

О.В. ПРУСАКОВ

Уважаемые коллеги, всем добрый день! Прежде всего хотел бы выразить благодарность Комитету по экономической политике за регулярное обращение к теме защиты прав потребителей, что, безусловно, очень важно, значимо и правильно, потому что не может быть никакой экономической политики без обращения к вопросам защиты прав потребителей и без решения их насущных задач.

У меня будет небольшая презентация. Я хотел бы остановиться на основных аспектах, которые так или иначе сегодня уже в какой-то степени звучали и наверняка еще будут звучать, которые связаны и с деятельностью Роспотребнадзора в том числе, и с той ситуацией, которая сегодня имеет место быть в сфере правового регулирования отношений с участием потребителей.

Безусловно, так сложилось, что 2017 и 2018 годы – это очень значимые вехи, которые затрагивают всех тех, кто реально работает в этом секторе общественных отношений, обеспечивает защиту прав потребителей. И учитывая, что все мы – потребители, те решения, которые были приняты на уровне Президента Российской

Федерации в 2017 году по итогам заседания президиума Государственного совета, безусловно, очень важны и значимы, затрагивают абсолютно всех и определяют вектор дальнейшего развития всего нашего законодательства на длительный период времени.

То обстоятельство, что у нас появился первый в истории нашего, российского законодательства в данной сфере документ стратегического планирования, — безусловно, главный результат рассмотрения этого вопроса на заседании президиума Государственного совета. И уже в этом году был принят план реализации Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Порядка 40 практических мероприятий он предусматривает, и многие из них, если их разобрать по существу, безусловно, затрагивают еще целый ряд аспектов. И поэтому говорить о том, что это исчерпывающий перечень вопросов, безусловно, будет неправильно, и мы постараемся в рамках каждого пункта максимально обеспечить должный уровень правовой защищенности потребителей, который сегодня есть.

В нашем законодательстве происходит достаточно много разного рода изменений, в том числе и в плане общего регулирования отношений на потребительском рынке. Вы знаете, что у нас стала активно развиваться система маркирования продукции для целей прослеживаемости.

Очередные шаги в этом направлении были сделаны совсем недавно, и мы стоим на пороге того, что в самое ближайшее время у нас еще целый спектр потребительских товаров также будет маркироваться специальными знаками. И в том числе, безусловно, это те меры, которые призваны обеспечить защиту потребительского

рынка от контрафактной, фальсифицированной продукции. Роспотребнадзор активно в этой работе участвует (вот как раз на эту тему слайд).

Еще очень важный этап в деле совершенствования государственного контроля и надзора связан с тем обстоятельством, что были внесены изменения в действующее законодательство (в федеральный закон № 294-ФЗ и в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей") о возможности в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей использовать механизм контрольной закупки. В настоящее время заканчивается подготовка соответствующих подзаконных актов на эту тему, и мы уже в самое ближайшее время получим дополнительно очень важный инструмент, который, надеемся, опять же позволит нам в несколько новом ключе выявлять и пресекать соответствующие противоправные действия на потребительском рынке.

Мы внесли совсем недавно очередной государственный доклад в области защиты прав потребителей – "Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году". Доклад размещен на нашем сайте, я не буду очень подробно останавливаться на его положениях. Как и раньше, мы большой блок в этом докладе посвятили вопросам, связанным с судебной защитой прав потребителей. Это то, что всех волнует, всех интересует, потому что от формирования правоприменительной и судебной практики зависит очень многое.

Отрадно, что Верховный Суд в последнее время очень много внимания уделяет теме защиты прав потребителей. Регулярно издаются соответствующие обзоры, выходят постановления пленума по самым разным аспектам (информация представлена на слайде). В

настоящее время еще один такой документ готовится на уровне Верховного Суда.

Если говорить в целом о динамике изменения соответствующей правоприменительной практики (она представлена на слайде), мы констатировали, что в 2016 году, к сожалению, у нас продолжалось снижение общей доли положительных решений, которые принимаются судами, несмотря на все те меры, которые принимаются на уровне Верховного Суда в пользу потребителей. Тем не менее мы констатируем этот очень важный факт – в 2017 году у нас изменилась эта тенденция. Во многом, как мы полагаем, это связано и с той работой, которая была проведена Роспотребнадзором с точки зрения активизации участия наших территориальных органов в судебной защите прав потребителей. И то обстоятельство, что в общей массе присужденных в пользу потребителей денежных средств (по данным Верховного Суда, сумма в 1,3 млрд. рублей была возвращена потребителям) есть определенная доля вклад со стороны Роспотребнадзора, говорит о том, что нам в том числе удалось внести свой вклад в то, чтобы та практика, которая у нас на протяжении последних лет имела негативную тенденцию, все-таки изменилась и общая доля положительных решений начала немножко расти. Мы надеемся, так будет и дальше.

Несколько слайдов – чисто информационные, они касаются того объема работы, которая выполняется нашими специалистами. Мы здесь констатируем, что та практика, которая у нас сложилась, – связанная с предъявлением исков в защиту прав неопределенного круга потребителей, – это предтеча той большой работы, которая, мы надеемся, уже в ближайшее время будет проводиться в случае принятия соответствующего федерального закона, который разрабатывает Минюст. Он предусматривает новый институт

судебной защиты — возможность обращаться в органы судебной власти с групповыми исками, содержащими имущественные требования. Это очень важный механизм, который, как нам кажется, позволит совершенно по-новому обеспечить защиту прав потребителей, в массовом порядке, и решать вопросы, которые сегодня, к сожалению, не всегда удастся решить в рамках тех правовых механизмов, которые сегодня существуют и закреплены в рамках гражданского процессуального законодательства.

Мы в последнее время повышенное внимание стали уделять защите прав социально уязвимых категорий граждан. Это связано с тем обстоятельством, что и в рамках международного права, в рамках Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей этим вопросам стало уделяться повышенное внимание. Постараемся и впредь акцентироваться на этой работе и уделять ей соответствующее внимание, в том числе и в рамках судебной защиты потребителей, имея в виду, что это наиболее сложная форма защиты прав этой категории граждан.

За неимением времени не буду останавливаться очень подробно на изменении динамики, связанной непосредственно с контрольно-надзорной деятельностью. Об этом можно говорить очень долго, чтобы раскрыть все те аспекты и нюансы, которые имеют место быть, имея в виду и те изменения в законодательстве, которые произошли и во многом повлияли на динамику изменения соответствующих показателей. Тем не менее работа ведется.

И самое главное — что эффективность контрольно-надзорных мероприятий на фоне снижения общего числа проверок имеет тенденцию к росту, что свидетельствует о том, что еще есть чем заниматься надзорным органам на потребительском рынке, потому

что, к сожалению, не всегда соблюдаются обязательные требования, которые являются предметом государственного контроля и надзора.

Мы в последнее время стараемся все больше внимания уделять развитию нашего государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей. Есть определенные планы на перспективу по его совершенствованию в рамках в том числе реализации стратегии государственной политики, трансформации его в новый, современный портал для потребителей, который будет использовать все новейшие технологии, иметь мобильное приложение, предусматривать все те формы, которые сегодня все в большей степени становятся востребованными, имея в виду развитие в целом цифровой экономики.

Несколько слов о тех вызовах и рисках, которые сегодня имеют место быть.

Первое. Да, это цифровая экономика, электронная коммерция, которая активно развивается. И то обстоятельство, что это единственная сфера, где мы констатируем рост числа соответствующих обращений с точки зрения соотношения динамики к общему росту потребительского рынка по отдельным сегментам, лишний раз говорит о том, что здесь проблемы остаются и требуют повышенного внимания. Все это происходит на фоне роста российского рынка интернет-торговли, и все мы понимаем, что риски здесь также будут пропорционально расти.

Отдельная тема — трансграничная торговля. Поиск механизмов решения проблем в этой сфере, которые волнуют потребителей, — это общая проблема, которая сегодня есть в том числе у наших коллег и на международной арене. Мы ее обсуждаем в самых разных форматах и надеемся, что придем к пониманию того, как эти вопросы оптимально решить.

Один шаг уже сделан – это законопроект о так называемых агрегаторах, который готовится сегодня ко второму чтению. Мы с ним связываем определенные надежды на то, что мы закроем тот блок вопросов, которые сегодня диктуются появлением на рынке потребительских товаров и услуг принципиально новых субъектов потребительских правоотношений. Это обстоятельство, как нам кажется, позволит выработать механизмы правовой защиты потребителей, которые все больше сегодня обращаются к таким площадкам для приобретения соответствующих товаров и услуг.

Я не буду подробно останавливаться. Еще раз констатирую, что онлайн-торговля – это, безусловно, тот приоритет, который сегодня мы для себя определяем. И диктуется он в том числе и той работой, которая будет выполняться в рамках реализации программы цифровой экономики и указа Президента от 9 мая прошлого года, который направлен на развитие информационного общества в Российской Федерации.

Отдельные риски представлены на слайде. Это и защищенность денежных средств при соответствующих транзакциях, и возможность опять же урегулирования споров. Работа в этой части тоже ведется, есть проект концепции соответствующего федерального закона о создании онлайн-платформ по урегулированию споров с участием потребителей. Мы тоже с этим связываем определенные надежды. Это позволит сформировать новую площадку, альтернативную площадку для разрешения споров в досудебном порядке. И мы тоже возлагаем надежды на то, что данная концепция в конечном итоге трансформируется в проект соответствующего закона, который в конечном итоге будет принят.

О международном сотрудничестве не буду говорить, хотя, безусловно, это очень важный сегмент работы. Мы принимаем

активное участие в работе на площадке ЮНКТАД Организации Объединенных Наций двух рабочих групп, которые, что важно, были созданы по инициативе Российской Федерации, – как раз по цифровой экономике и по защите прав социально уязвимых категорий граждан. И уже совсем скоро будет очередное заседание межправительственной группы экспертов, где мы будем слушать отчеты этих рабочих групп.

Сегодня целый ряд новых рисков мы видим и оцениваем на потребительском рынке. Они диктуются в том числе новыми технологиями. Сегодня у всех на устах блокчейн, биткойн. Трансформируется рынок финансовых услуг, появляются новые услуги взамен старых. Уже сегодня практически на смену договору банковского вклада приходят иные формы, в том числе которые эксплуатируются профессиональными участниками рынка в ущерб потребителям. Мы сталкиваемся сегодня с подменой понятий – гражданам вместо интересующего их договора банковского вклада предлагается заключить договор инвестиционного страхования жизни (и такие договоры заключаются), где на совершенно иных условиях и в соответствии с иными принципами решаются вопросы, связанные с защищенностью потребителей. Мы все это отмечаем и видим, что действительно тут есть чем заниматься с точки зрения совершенствования правового регулирования.

Тема с микрозаймами недавно тоже обсуждалась, и на площадке Совета Федерации в том числе. Известная проблематика. Есть соответствующие законодательные инициативы, в том числе у Минфина, у Центрального банка. Мы надеемся, что общими усилиями мы тут тоже наведем соответствующий порядок и, самое главное, исключим серый рынок кредитования как наиболее рискованный для потребителей.

И еще одна важная тема в заключение — тема защиты детей как потребителей. Недавно на эту тему был отдельный "круглый стол" — конференция в рамках G20 в Аргентине.

Мы были одними из инициаторов в том числе и этого вопроса как части обеспечения и поиска эффективных мер защиты социально уязвимых категорий граждан. Сегодня дети все активнее становятся пользователями цифрового контента и стимулируют родителей к соответствующим сделкам и покупкам, в том числе зачастую причиняющим очевидный либо косвенный вред и жизни, и психике детей. И, безусловно, это очень важное новое направление, которое требует еще соответствующего осмысления и поиска тех механизмов правового регулирования, которые сегодня нужны.

Я постарался очень коротко остановиться на основных моментах. Скажу лишь, что действительно, как сегодня уже прозвучало, в рамках исполнения перечня поручений Президента, который касается регионального уровня национальной системы защиты прав потребителей, сделано было многое. К сожалению (и это достаточно странно), далеко не все субъекты Российской Федерации приняли в установленный срок — до 1 мая этого года — соответствующие региональные программы по защите прав потребителей. Мы на это обратили внимание в нашем государственном докладе, и в очередном докладе за 2018 год мы отдельно, безусловно, сделаем серьезный анализ того, что было принято, как было принято, потому что, к сожалению, многие программы принимаются без соответствующего финансирования.

Мы видим, что не учитываются интересы общественных организаций потребителей, не обеспечивается должный уровень их правовой защиты. Понятно, что комплекс мероприятий, не подкрепленный соответствующим финансовым обеспечением,

зачастую не будет иметь того эффекта, которого бы всем нам хотелось. И в этом плане я хотел бы сказать, что те пожелания Роспотребнадзору, которые содержатся в проекте рекомендаций, мы поддерживаем, потому что это все те вопросы, которые мы и так, безусловно, отразили бы, в том числе в государственном докладе. И, безусловно, нужно проанализировать практику создания соответствующих координирующих органов и региональных программ, для того чтобы лучшие практики потом тиражировать и, соответственно, чтобы все остальные субъекты Российской Федерации могли на них равняться. У меня все. Спасибо за внимание.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое.

Я умышленно допустил нарушение регламента, по одной простой причине.

О.В. ПРУСАКОВ

(Микрофон отключен.)

В.С. ТИМЧЕНКО

Ничего страшного. Вы за это ответите еще. *(Смех в зале.)*

Я имею в виду, что, коллеги, мы не так часто общаемся с представителями Роспотребнадзора, и раз уж мы позволили перебрать немножко регламент, Олег Владимирович, то если есть у коллег вопросы к Олегу Владимировичу и к Роспотребнадзору – пожалуйста, давайте сейчас "в прямом эфире" ему их зададим. Есть вопросы?

М.Н. БАКЛУШИНСКИЙ

Есть вопрос.

В.С. ТИМЧЕНКО

Пожалуйста. Только представляйтесь, потому что ведется стенограмма.

М.Н. БАКЛУШИНСКИЙ

Баклушинский Михаил Николаевич, представитель регионального отделения Объединения потребителей России (город Ижевск).

У нас в городе Ижевске представители Управления Роспотребнадзора по Удмуртской Республике говорят, что у них мало полномочий в плане расследования определенных дел, связанных с нарушением прав потребителей. То есть или они почему-то не взаимодействуют с государственными органами правопорядка, то есть с полицией, или те не хотят им содействовать. В этом отношении есть у нас какие-то подвижки – планы, перспективы законодательные?

О.В. ПРУСАКОВ

Сегодня Роспотребнадзор, наши территориальные органы и должностные лица работают в строгом соответствии с теми правовыми нормами, которые регламентируют их деятельность. Не знаю, к счастью или к сожалению (наверное, для кого-то – к счастью, для кого-то – к сожалению), но эти меры достаточно жестко регламентируют те возможности, которые, с одной стороны, есть в рамках общих полномочий, но, с другой стороны, ограничивают возможности, связанные с реализацией этих полномочий.

Если Вы внимательно посмотрите на положения федерального закона № 294 о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, который у нас претерпел существенные изменения, то увидите, что поправки, которые касаются возможностей организации внеплановых проверок, привели к

существенной трансформации внеплановых проверок – их объем в связи с обращениями граждан у нас уменьшился в пять раз (вы могли убедиться, это было на слайде). Это связано не с нашим нежеланием или невозможностью решать эти вопросы, это связано с теми объективными изменениями, которые были внесены в действующее законодательство.

Что касается административных расследований (если Вы о них говорили), мы активно их проводим, несмотря на то что у органов Генеральной прокуратуры есть своя позиция на эту тему. Мы всё делаем.

В.С. ТИМЧЕНКО

Олег Владимирович, я прошу прощения, я перебыю Вас.

Я обращаюсь ко всем: конкретный вопрос – конкретный ответ. Знаете, у нас Валентина Ивановна Матвиенко говорит: "Плохое выступление могу простить, длинное – никогда". Поэтому конкретизируйте.

М.Н. БАКЛУШИНСКИЙ

У нас есть какие-то перспективы, чтобы не самим проводить эти общественные расследования? У нас, у общественных организаций, нет полномочий проводить общественные расследования. Нам никто в этом не содействует. В течение месяца я должен ждать, условно говоря, пока какой-то орган или чиновник, который, нам отписываются, в отпуске, на больничном или где-то...

Мы на протяжении трех лет некоторые общественные расследования проводим, доводим дело до точки, только после этого говорим: "У нас эти бездействовали, эти бездействовали, эти бездействовали". Роспотребнадзор...

Извините... Почему я так эмоционально говорю? В течение пяти лет мы закрывали одну торговую точку, при этом

государственные органы (Росреестр, жилищная инспекция, полиция, Роспотребнадзор)... реакции ноль. Пять лет! Нам что, юбилеи проводить для того, чтобы пресекать нарушения прав потребителей?

Я поясню. Продажа спиртосодержащих смесей и их, как говорится, суррогатов – это очень большая тема, потому что если в Иркутске 70 человек (больше 70) погибает... то у нас, извините, – 70 человек в квартал, по данным последнего доклада министра здравоохранения Удмуртской Республики. В квартал!

В.С. ТИМЧЕНКО

Коллега, давайте... Не выступление, а вопрос. Был вопрос... две части. Первый вопрос, первая часть...

М.Н. БАКЛУШИНСКИЙ

(Микрофон отключен.)

В.С. ТИМЧЕНКО

Обратить внимание на работу Управления Роспотребнадзора по Удмуртской Республике. Это первое.

И второе (вопрос уже прозвучал): нужно ли законодательное регулирование для расширения полномочий в сфере ответственности?

О.В. ПРУСАКОВ

Вы знаете, тут сидят представители бизнеса. Я думаю, что, если их спросить, они скажут: конечно, нет.

Мы всегда выступали в поддержку общественного контроля, и те функции, которые сегодня закреплены в статье 45 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", относительно общественного контроля, мы полагаем, могут использоваться общественными организациями более емко и более профессионально. И, если их реализовывать на практике действительно в том виде, в каком они сформулированы, поверьте мне, вы увидите, что резервы у вас еще до конца не исчерпаны. И

поэтому здесь, безусловно, очень важно находить консенсус в понимании по совмещению того объема полномочий и функций, которые есть у общественных организаций (общественного контроля) и у органов государственной власти. Мы их ищем и во многих регионах находим. И это действительно приводит к соответствующим результатам.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо.

Еще есть вопрос. Пожалуйста.

Е.В. ПЕТРУШИНА

Добрый день! Я представляю совсем не бизнес, я здесь представляю как раз родителей, родителей города Москвы.

Олег Владимирович, я думаю, что Вы знаете эту тему, мы уже встречались как-то, обсуждали. Хочу еще раз обратить внимание на то, что у родителей очень ограничены возможности контроля качества и организации питания, если дети ходят в государственные соответственно детские сады и школы (это проблема всей страны, я уверена).

Мы хотели бы какого-то бо

Поэтому хотелось бы как-то пообщаться, может быть, предметнее, не в рамках сегодняшних парламентских слушаний, попросить вашей помощи, вашего содействия, как вы могли бы помочь нам, родителям, чтобы мы могли больше контролировать. На самом деле это абсолютно в интересах и школы, и детского сада, и, я уверена, госорганов, потому что никто, кроме родителей, не является самым независимым и самым заинтересованным в качестве и продуктов, и услуг представителем на данном специфическом рынке.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо.

Я прошу прощения. Представьтесь, нам нужно для стенограммы.

Е.В. ПЕТРУШИНА

Меня зовут Петрушина Елена Викторовна. Я представляю здесь родителей города Москвы.

В.С. ТИМЧЕНКО

Елена Викторовна, спасибо большое. Это даже больше не вопрос, а пожелание, рекомендация.

Е.В. ПЕТРУШИНА

Да-да, это просьба к Олегу Владимировичу.

В.С. ТИМЧЕНКО

Я в своем выступлении сказал, что в ближайшем, обозримом будущем в Совете Федерации мы предполагаем провести мероприятие, посвященное вопросам взаимодействия общественных организаций потребителей с органами государственной власти, с органами местного самоуправления, посвященное как раз повышению ответственности за нарушения прав потребителей — в первую очередь детей. Тем более что у меня сейчас даже от бизнеса

есть предложения. Сегодня поступило предложение от компании "Лактовит" – за производство и оборот фальсифицированной молочной продукции ввести уголовную ответственность и однозначно закрывать компании, которые являются поставщиками фальсификата. Ваше предложение этому созвучно. Спасибо за рекомендации. Мы обязательно их учтем.

Е.В. ПЕТРУШИНА

Спасибо за возможность здесь выступить.

В.С. ТИМЧЕНКО

Коллеги, я предлагаю вернуться все-таки к дальнейшим выступлениям ранее записавшихся, потому что несмотря на то что, безусловно, Роспотребнадзор всегда вызывает повышенное внимание не только у участников сегодняшних парламентских слушаний, но и вообще у населения, но тем не менее это не единственная структура, государственная структура, которая занимается защитой прав потребителей.

У нас присутствует начальник Управления внутреннего ветеринарного надзора Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору Балагула Татьяна Викторовна. Я хотел бы предоставить ей слово.

Пожалуйста, Татьяна Викторовна.

Коллеги, больше мы отступить от регламента не будем, мы уже и так немножко перебрали. Поэтому прошу, пожалуйста, в рамках пяти – максимум шести минут выступить.

Т.В. БАЛАГУЛА

Я постараюсь.

Добрый день, уважаемые коллеги! Хотелось бы обратить внимание на проблему, которая существует у нас в настоящее время (собственно, она у всех существует), – ввоз и реализация у нас на

территории так называемой сыроподобной продукции. Такого понятия официально в законодательстве Евразийского экономического союза не определено, соответственно, такая продукция не входит в единый перечень товаров, которые подлежат ветеринарному контролю, и надзору нашему не подлежит. В результате в страну поступают продукты, которые сложно отличить по внешнему виду от сыров. И это, соответственно, позволяет недобросовестным переработчикам и торговым сетям вводить в заблуждение потребителя, выдавая продукт, который изготовлен преимущественно на базе растительных жиров с минимальным добавлением молочных компонентов, за полноценный сыр и в силу низкой себестоимости такой продукции вытеснять с рынка производителей доброкачественного сыра. И главное – это позволяет таким, будем говорить, производителям избегать контроля при производстве и реализации сыроподобной продукции. И это ведет к сокращению промышленного потребления сырого молока для переработки, и это, в свою очередь, рушит закупочные цены и приводит к снижению потребления сырого молока и сокращению поголовья.

Мало того, в условиях действующих санкций на ввоз пищевой продукции из ряда государств ввоз такой сыроподобной продукции, которая не подлежит контролю на границе, создает лазейку для нелегального проникновения на рынок продуктов из Украины и стран Евросоюза, что создает условия для неправомерной конкуренции, при которой отечественный производитель качественной продукции оказывается в невыгодном положении. Так, например, сыроподобные продукты, которые поступают через белорусскую и казахстанскую границы, по внешнему виду полностью идентичны сыру, и в названии у них есть либо ссылка на

понятие "сыр", например, марки The Cheese, либо там идет наименование – полностью идентично сыру.

Я принесла фотографии, но, к сожалению, не сделала слайды. Здесь показано (я могу вам оставить), как идет перемаркировка этой продукции на складах, куда мы выходим на проверки периодически вместе с представителями силовых ведомств. Если кому видно, вот головка сыра и маркировка идет стран Китая, Македонии, Сан-Марино, Ирана. Когда мы делаем запросы в уполномоченные органы этих стран, они не подтверждают отправку такой продукции нам. А дальше на складах уже идет перемаркировка. Вот вы видите, тот же самый сыр, только здесь уже написано сыр "Гауда", и он поступает дальше в торговые сети. Вот тоже у нас была проверка на складе, где лежит такой сыроподобный продукт, и уже заготовлена маркировка, которая будет наклеена на эти головки сыра (я оставляю это).

Россельхознадзор, в свою очередь, неоднократно обращался в Евразийскую экономическую комиссию, для того чтобы включить такой продукт в перечень продуктов, подконтрольных ветеринарной службе. Это позволило бы осуществить контроль перемещения и меры разрешительного характера – оформление ветеринарных сопроводительных документов на данную продукцию и включение таких предприятий в реестр предприятий Таможенного союза, за которыми мы осуществляем контроль. То есть это те предприятия, которые осуществляют ввоз, вывоз и хранение такой продукции на территории Российской Федерации и вывоз в страны Таможенного союза.

Кроме того, мы также выступали с инициативой, чтобы подвести данную продукцию под технический регламент "О безопасности молока и молочной продукции", что,

соответственно, дало бы возможность присоединить к этой продукции или наделить ее какими-то определенными требованиями, которые могли бы быть проверяемыми.

В развитие того, о чем было сказано, по поводу бюджетных учреждений, хочу сказать, что эта тема тоже очень наболевшая, и мы, со своей стороны, за период 2018 года провели отбор проб в 1105 бюджетных учреждениях субъектов Российской Федерации. Это и школы, и родильные дома, и больницы, и даже учреждения Федеральной службы исполнения наказаний, дома престарелых. Нами там было отобрано 3194 пробы. При этом 37 проб (практически 38 процентов партий) не соответствуют показателям качества и безопасности. Если говорить в разрезе продукции, то из этих 3194 проб было проверено 2698 партий молока и молочной продукции, из которых 42,7 процента не соответствовало показателям качества и безопасности. А по мясу из 374 партий не соответствовало 10,9 процента партий.

Кроме того, также нам было дано поручение Правительства о проведении внеплановых проверок в бюджетных учреждениях. Мы проверили 224 бюджетных учреждения и в 168 из них отобрали пробы молока и молочной продукции. Вот какие данные мы получили. Из 656 партий молочной продукции оказались не соответствующими показателям безопасности и качества состава: из 227 партий молока питьевого – 36 процентов партий, из 175 партий масла сливочного – 54 процента, из 123 партий сыра – 48,7 процента, из 59 партий кефира – 47 процентов партий, из 50 партий творога – 34 процента партий, из 22 партий йогурта – 27 процентов партий. Поэтому, конечно, ситуация здесь, на наш взгляд, вообще катастрофическая.

Если смотреть по федеральным округам, то в Дальневосточном федеральном округе из 142 отобранных партий не соответствовало 69 процентов, в Приволжском федеральном округе из 209 – 37 процентов, в Северо-Западном федеральном округе из 136 проб – 36 процентов, в Северо-Кавказском – 60 процентов, в Сибирском – 62 процента, в Уральском – 49 процентов, в Центральном федеральном округе – 30 процентов, в Южном федеральном округе – 94 процента. Вот такие данные.

Работу в этом направлении мы, естественно, продолжаем вести. Нами введена в эксплуатацию уже давно и активно используется система раннего оповещения, так называемая "Сирано". Мы приглашаем к сотрудничеству все федеральные органы. Любой федеральный орган, любой гражданин, любое учреждение, любой производитель может к ней подключиться (естественно, в индивидуальном порядке) и видеть случаи обнаружения интересующей продукции, если таковые имеют место быть, в любом регионе Российской Федерации. К ней также подключены помимо наших территориальных управлений, наших лабораторий все ветеринарные службы субъектов.

Поэтому как только мы имеем какое-то положительное обнаружение по стране – эта информация тут же поступает в систему раннего оповещения. И где бы эта продукция ни реализовывалась, наши территориальные управления это видят и соответственно принимают меры оперативного реагирования. Поэтому, если кто желает, пожалуйста, мы приглашаем к сотрудничеству.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Татьяна Викторовна.

Я надеюсь, что общественные объединения по защите прав потребителей тоже могут принять участие.

Т.В. БАЛАГУЛА

Обязательно. Конечно, да.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое.

Коллеги, также в работе наших сегодняшних парламентских слушаний принимает участие помощник руководителя Россельхознадзора Алексеенко Алексей Николаевич.

Алексей Николаевич, можно прямо с места несколько слов. Пожалуйста.

А.Н. АЛЕКСЕЕНКО

Хорошо. Спасибо.

Буквально несколько слов. Поскольку эти парламентские слушания проводятся по инициативе Комитета Совета Федерации по экономической политике, я хотел бы обратить внимание на экономику этого явления. Идет колоссальная фальсификация пищевой продукции. Это удар по нашему кошельку, как потребителей, удар по нашему здоровью и удар по интересам государства. Потому что мошенники не платят налоги, и фальсификация приводит к тому, что и мы, и Роспотребнадзор в ходе своих проверок в торговых сетях обнаруживаем продукцию, на этикетках которой указаны фирмы, не существующие в природе (а Роспотребнадзор их стыдливо называет "призраками").

С экономической точки зрения здесь мошенничество. И, когда мы обнаруживаем даже доброкачественные продукты, на этикетках которых указаны несуществующие фирмы, речь идет о мошенничестве, об уходе от налогов. То есть здесь все это сопровождается экономическими преступлениями.

В.С. ТИМЧЕНКО

Здоровье и экономика.

А.Н. АЛЕКСЕЕНКО

Совершенно верно, здоровье и экономика.

А масштабы этого бедствия... Вот Татьяна Викторовна рассказала о том, что мы находим. Примерно такие же цифры у Росконтроля, Роскачества, то есть масштабы бедствия действительно велики.

В.С. ТИМЧЕНКО

Колоссальны.

А.Н. АЛЕКСЕЕНКО

Колоссальны. Но мы имеем дело с системной проблемой, поэтому справиться с ней мы можем только системными методами. Та система, которую мы вводим, — это система контроля от поля до стола потребителя, то есть система сквозного контроля. Здесь не должно быть вбросов, впрысков той продукции, которую Татьяна показала на фотографии. Это действительно удар и по здоровью, и по кошельку.

В.С. ТИМЧЕНКО

Алексей Николаевич, мы ждем от вас, от вашей службы, предложений по законодательному регулированию этой проблемы, если в этом есть необходимость.

А.Н. АЛЕКСЕЕНКО

Хорошо.

В.С. ТИМЧЕНКО

И общественники, которые здесь присутствуют, также готовы участвовать в этой работе.

А.Н. АЛЕКСЕЕНКО

Я уверен в этом, потому что перед заседанием ко мне подошел Александр Бражко и показал масштабы бедствия. Но я надеюсь, что он сам это покажет, у него все это на столе в пластиковом пакете. Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое.

Коллеги, продолжаем нашу работу. Я уже пригласил на трибуну (сегодня говорилось о региональных программах защиты прав потребителей) заместителя руководителя администрации губернатора Ульяновской области – начальника государственно-правового управления Преображенского Алексея Сергеевича.

Алексей Сергеевич, Вам слово. Пожалуйста. Просьба придерживаться регламента.

А.С. ПРЕОБРАЖЕНСКИЙ

Да, конечно.

Спасибо огромное. Выскажу слова благодарности от имени губернатора Ульяновской области Сергея Ивановича Морозова за предоставленную мне возможность выступить.

Я хочу отметить, что действительно не будет в регионах реализации эффективной системы защиты прав потребителей без эффективной работы региональных органов власти. Может быть, полномочий на самом деле и не так много прописано, даже зачастую меньше, чем у органов местного самоуправления, но действительно должна осуществляться координация этой работы, и тогда непосредственные результаты будут.

Я не буду останавливаться на тех моментах, которые были озвучены в поручениях Президента. Конечно, мы вовремя создали межведомственный совет (да он у нас и до этого был) и программу приняли вовремя. Сейчас, конечно, работаем над вопросами, чтобы

предусмотреть финансирование и общественных организаций в рамках грантовой поддержки и предоставления субсидий, хотя и сейчас у нас наравне с другими общественными организациями достаточно большое количество средств выделяется. И совсем недавно тоже региональное отделение Ассоциации юристов России получило и выпустило кодекс по защите прав потребителей как сборник каждому потребителю необходимых правил, знаний и образцов документов. Действительно, есть несколько тысяч экземпляров, это все раздается.

Но я бы хотел на два аспекта обратить внимание. Действительно, регионы поддерживают введение должности уполномоченного по защите прав потребителей на федеральном уровне. У себя мы с конца предыдущего года такую должность имеем пока в рамках общественной деятельности, но уже принято решение. У нас с 1 января уже создано управление по защите прав потребителей в администрации губернатора. К сожалению, ввиду финансовых проблем сразу мы запустить его не можем, но с 1 января оно начнет работу на полной основе. Действительно, тогда очень большая часть вопросов будет решаться. Мы понимаем, что не хватает на уровне субъекта координации, выступаем... Кто только не занимается защитой прав: общественные организации, Роспотребнадзор, органы местного самоуправления – все-все-все, но координации, единого центра принятия решений нет. Вот, на наш взгляд, именно уполномоченный, который сможет все это аккумулировать, каждый день работающий над этой программой, с соответствующим ресурсом, это позволит вывести на новый уровень.

И еще очень важная деталь – это юридическая защита непосредственно прав граждан. У нас в Ульяновской области, как и в любом другом регионе, действует в соответствии с Федеральным

законом "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" очень серьезная система бесплатной юридической помощи, в которой участвует Государственное юридическое бюро — это подведомственное правительству учреждение. Оно у нас около 45 работников охватывает в каждом муниципальном образовании.

Мы совместно с Минюстом России очень серьезно этот вопрос прорабатываем. Более 90 процентов человек, проживающих на территории региона (я не категориях не буду останавливаться), имеют право на бесплатную юридическую помощь. Она, безусловно, разная — от консультирования до (по отдельным категориям и случаям) представления интересов в судах. Это действительно очень важно, потому что гражданин сейчас нуждается не просто в оказании помощи в форме консультирования, а именно в профессиональном представлении его интересов. У нас есть и адвокаты, которым мы компенсируем, естественно, затраты.

Я хочу сказать, у нас решение уже принято — где-то в сентябре мы примем закон, в соответствии с которым значительно расширим региональный перечень категорий лиц, граждан, которым будет оказываться именно бесплатная юридическая помощь по защите прав потребителей вплоть до представления их интересов в суде. Это очень важно, нужно. У нас система уже развернута, то есть не потребуется каких-то дополнительных средств.

И в этой части, конечно, было бы правильно, на наш взгляд, если бы в рекомендациях парламентских слушаний, которые будут подготовлены, было предложение Минюсту России проработать вопрос о внесении изменений в федеральный закон о бесплатной юридической помощи именно такой категории, то есть в рамках всей Российской Федерации (понятно, это у нас в Ульяновской

области только) – защита прав потребителей по конкретным случаям. Вот конкретное предложение.

Спасибо за внимание. Я считаю, что уложился в регламент. Готов ответить на вопросы.

В.С. ТИМЧЕНКО

Уложились точно. Спасибо большое. Присаживайтесь.

Уважаемые коллеги, безусловно, мы не случайно пригласили представителя Ульяновской области. Это один из регионов – лидеров с точки зрения развития системы защиты прав потребителей. Не только с точки зрения принятия мер в части надзора или реагирования на нарушения, но и с точки зрения поддержки добросовестных производителей. Это вторая сторона медали, о которой не нужно забывать и всегда стараться поддерживать добросовестных наших коллег.

Кстати, Объединение потребителей России уже не первый год проводит общероссийский конкурс "Звезда качества России". Я думаю, что, если мы не только в сегодняшних наших выступлениях отметим, но и наградим некоторых лауреатов, это будет действительно заслуженно и поддержит наших, отечественных производителей, которые сегодня здесь присутствуют.

Я предлагаю сейчас сделать небольшой перерыв в выступлениях и приступить к церемонии награждения лауреатов конкурса "Звезда качества России". И для этого приглашаю на сцену председателя оргкомитета конкурса "Звезда качества России", дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Савиных Виктора Петровича и председателя Объединения потребителей России, руководителя проекта "Знак качества" Корягина Алексея Евгеньевича.

Пожалуйста, Алексей Евгеньевич, у Вас есть возможность сделать это благородное и важное дело. *(Аплодисменты.)*

А.Е. КОРЯГИН

Уважаемые коллеги! Я хочу сказать буквально два слова. В этом году конкурсу "Звезда качества России" – четыре года. Председателем конкурсной комиссии является Валентина Владимировна Терешкова, и Виктор Петрович возглавляет у нас оргкомитет. То есть у нас звездный состав звездного конкурса.

И действительно мы отмечаем лучшие предприятия в нашей стране, которые производят качественную продукцию. Таких предприятий уже достаточно много. Но, кроме того что мы их отмечаем, мы оказываем практическую поддержку в продвижении их продукции в торговые сети и к потребителю. Как можно защищать потребителя? В том числе продвижением такой продукции.

Вот сегодня мы будем награждать три таких предприятия.

Но сначала я хотел бы выполнить одну миссию. У нас один из лауреатов 2014 года – фирма "Лактовит". Получилось так, что директор этого предприятия Зайцева Любовь Александровна, которая поднимала это предприятие с момента основания, не получила диплом в 2014 году в силу определенных обстоятельств. Я хотел бы, чтобы сегодня награда нашла героя.

Пожалуйста, Любовь Александровна, прошу Вас.
(Аплодисменты.)

Л.А. ЗАЙЦЕВА

Спасибо большое. *(Аплодисменты.)*

А.Е. КОРЯГИН

По итогам 2017 года в номинации "Производители молочной продукции" награда вручается Молочному заводу "Гиагинский" (Республика Адыгея) – производителю сыра "Адыгейский". Я прошу

Руслана Чемебиева, заместителя генерального директора, и Александра Дырия получить награды. *(Аплодисменты.)*

В номинации "За сохранение лучших российских традиций качества" награждается Миллеровский винзавод. Я приглашаю генерального директора холдинговой компании Валерия Тройчука и председателя совета директоров Миллеровского винзавода Леонида Львовича Поповича. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Поздравляем. *(Аплодисменты.)*

А.Е. КОРЯГИН

И в номинации "Производители детских товаров" награждается компания "Гамма Текстиль" (это компания Нижнего Новгорода). Я приглашаю ее представителей Крутова Андрея Геннадьевича и Дозорову Эльвиру Андреевну. *(Аплодисменты.)*

Э.А. ДОЗОРОВА

Спасибо большое.

А.Е. КОРЯГИН

Лучшая школьная форма в нашей стране – именно от компании "Гамма Текстиль". *(Аплодисменты.)*

Давайте поаплодируем нашим лауреатам и пожелаем им дальнейших успехов. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Виктор Петрович. Спасибо, Алексей Евгеньевич.

Уважаемые коллеги, продолжаем нашу работу. Я хотел бы предоставить слово представителю достаточно важного государственного органа, от деятельности которого зависит в том числе эффективная и качественная работа многих наших предприятий, – заместителю руководителя Федеральной службы по аккредитации (Росаккредитации) Мигину Сергею Владимировичу.

Пожалуйста, Сергей Владимирович, Вам слово. Можете с места. Как Вам удобно.

С.В. МИГИН

Если позволите...

В.С. ТИМЧЕНКО

Да, пожалуйста.

С.В. МИГИН

Если я к трибуне выйду, буду долго говорить. Я так чувствую, что мы перешли во вторую фазу, поэтому, если позволите, я с кратким сообщением выступлю.

Уважаемый Вячеслав Степанович, уважаемый Виктор Петрович, уважаемые члены президиума, участники парламентских слушаний! Большая честь и очень приятно сегодня выступить, а вдвойне почетно и приятно — после награждения наших предприятий, держащих марку высокого качества.

Вы знаете, я в редкие минуты досуга, в выходные, когда в магазин прихожу, долго, скрупулезно на полках выискиваю продукцию нашего, российского производителя. И раньше это занимало очень много времени, а в последнее время, что радует, все чаще и чаще появляются товары, которые произведены у нас. Я не хочу вас утомлять сухой статистикой той работы, которую мы ведем, она у нас доступна на сайте, в отчетах, в документах, и, если есть необходимость, вы можете с ней ознакомиться. Я об этом довольно часто говорю, не буду повторяться.

Основная задача, которая перед нами стоит, — это все-таки вклад в содействие политике импортозамещения и в развитие работы по поддержке экспорта. Поэтому, конечно, у нас есть это, и по отдельным отраслям мы видим эти достижения. Мы, конечно, прекрасно понимаем, что сертификация, подтверждение

соответствия — это, естественно, в первую очередь защита потребителя от некачественной, небезопасной продукции, но и, что очень важно, это серьезный инструмент нашей промышленной политики, которым мы всё более эффективно пользуемся. И, я думаю, здесь еще есть над чем поработать.

Вот в этой связи я просто хотел несколько цифр привести, чтобы вы задумались. Мы ведем расчистку на рынке услуг по оценке соответствия. Количество непосредственно нами аккредитованных органов по сертификации, лабораторий мы на 30 процентов за прошедшее время сократили. Только по прошлому году из 10 тысяч в целом поднадзорных субъектов мы прекратили деятельность 666 организаций, приостановили — 412 и еще 2 тысячам с лишним сократили область аккредитации. То есть каждая третья организация попала под серьезный контроль, в фокус нашего внимания. Но наша конечная цель какая? Она очень простая — чтобы те продукты, которые у нас на рынке обращаются, сопровождались сертификатами, документами, которым мы можем верить, чтобы мы могли быть уверенными в том, что испытания действительно проводились, что они проводились компетентно.

По результатам нашей работы вот эти сертификаты... Опять же цифры, чтобы вы понимали. Если три года назад единицы сертификатов аннулировались, в 2016 году счет шел на сотни, в прошлом году отменено действие 2,5 тысячи сертификатов по результатам только нашей работы, в целом по стране отменено действие 5 тысяч сертификатов. Много это или мало? Всего в год порядка 150 тысяч сертификатов выдается. Значительное число документов, которые еще остались вне поля нашего зрения, где-то сохраняется, мы эту работу продолжаем вести. Но, что нас больше всего тревожит (и мы эту работу ведем вместе с органами надзора на

рынке – с Россельхознадзором, Роспотребнадзором, Росстандартом), зачастую получается как? Ну, деятельность организации, которая выдала такую некачественную бумагу, мы прекратили. Коллеги где-то какие-то партии продукции выявили, отозвали, но документ сохраняет свое действие. И такая коллизия интересная: поскольку уже нет того, кто его выдал, отозвать его некому. К слову, этой проблемы нет у наших партнеров по Евразийскому экономическому союзу. То есть Белоруссия, Казахстан дают такие предписания, и органы надзора признают такие документы недействительными. Я прошу прощения, что я такую нотку тревоги добавлю, но вынужден это сделать. Мы здесь очень рассчитываем на законодателей.

И, Вячеслав Степанович, Вам спасибо большое, Вы последовательно тоже нас здесь поддерживаете. Есть законопроект о признании таких документов – сертификатов, деклараций – недействительными, но у него сложная, непростая судьба. Поскольку понятно, что документ непростой, там надо все внимательно взвесить, чтобы не попали добросовестные заявители, то есть автоматически, наверное, это неправильно делать. Но то, что органы надзора нам таким полномочием надо наделить, – я думаю, это общее мнение всех, кто в этот вопрос погружен. Поэтому мы уверены, что эта законодательная инициатива при вашей поддержке с учетом сегодняшнего обсуждения будет и дальше продвигаться наравне с другими законодательными инициативами. Одну только еще назову – наделение Правительства в законе о техрегулировании полномочием на принятие правил сертификации. У нас парадоксальная ситуация – очень много белых, "слепых" зон, которые вообще никак не описаны, и этим, к сожалению, тоже не вполне добросовестные участники рынка пользуются, просто обходя эти процедуры. Но в любом случае мы настроены на дальнейшую

конструктивную работу, чувствуем поддержку, самое главное, Министерства экономического развития, Министерства промышленности и торговли.

Поэтому хотел бы, пользуясь случаем, еще раз поблагодарить за ту непростую работу, которую мы ведем. Вместе с общественностью Алексей Евгеньевич Корягин нас поддерживает в этом, потому что эту работу мы одни не осилим. Спасибо Вам большое. Будем дальше стараться.

В.С. ТИМЧЕНКО

Хорошо, Сергей Владимирович.

Я думаю, что не только мы, но и все участники будут стараться поддерживать, оказывать вам содействие в вашей непростой работе. Причем служба эта очень молодая, поэтому в процессе становления приходится решать много технических вопросов, которые также влияют на состояние потребительского рынка в нашей стране.

Коллеги, мы выслушали выступления и предложения от представителей власти – федеральной и региональной. Сейчас я хотел бы дать слово представителям общественных организаций, объединений.

Первой попрошу выступить Старостину Наталию Сергеевну, руководителя Московского регионального отделения Объединения потребителей России.

Пожалуйста, Наталия Сергеевна. Единственная просьба – придерживаться регламента (пять минут).

Н.С. СТАРОСТИНА

Спасибо.

Здравствуйте, уважаемые участники парламентских слушаний! Хотела бы поблагодарить Совет Федерации за организацию

временной рабочей группы по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей. Она стала единственной высокой, скажем так, площадкой для работы всех заинтересованных сторон в этой сфере. И теперь у нас, у общественников, есть реальная возможность вносить какие-то законодательные инициативы, поддерживать чужие инициативы, которые нам помогают в нашей работе. Это очень важно, так как мы выражаем консолидированное мнение всех потребителей по всем аспектам нашей жизни, скажем так.

В рамках этой временной рабочей группы мы предлагаем в дальнейшем обсудить введение административной ответственности арендодателей торговых площадей ввиду последних трагических событий. К сожалению, это стало весьма актуальным. Мы предлагаем внести такие изменения в закон о госрегулировании торговой деятельности и в Кодекс об административных правонарушениях. Это важно, для того чтобы повысить общую потребительскую безопасность.

Также мы считаем необходимым повысить административную ответственность предпринимателей за неисполнение обязанности уведомить контрольно-надзорный орган о начале осуществления своей деятельности. Мы часто не можем найти ни производителя, ни продавца, которые не уведомили, для того чтобы предъявить им претензию, дабы соблюсти закон, и оформить исковое заявление.

Еще одна актуальная тема, которую уже затронул Вячеслав Степанович, – это обман покупателей и мошенничество при продаже автомобилей, при продаже полисов ОСАГО. Здесь весьма много проблем и способов обмана очень много, появляются все новые и новые каждый день, скажем так. Самые распространенные – это обман с ценой (то есть когда цена в

рекламе гораздо ниже, чем на самом деле), обман при заключении кредитного договора (когда сумма за счет процентов увеличивается в несколько раз), принуждение к оплате безвозвратного аванса, навязывание дополнительных услуг, хотя это прямо запрещено законом, но никого не останавливает, предоставление недостоверной информации и так далее. Весьма часто продаются поддельные полисы ОСАГО. И, несмотря на все усилия, которые прилагаются Правительством, страховым сообществом, к сожалению, поддельных полисов меньше не становится. В этой связи мы предлагаем создать при временной рабочей группе подгруппу для выработки мер, направленных на усиление защиты прав потребителей-автовладельцев.

Также еще один вопрос, которым мы весьма обеспокоены (он уже был затронут Олегом Владимировичем) – это работа межведомственных советов. В некоторых регионах туда не зовут, не приглашают и не включают даже по просьбе представителей общественных объединений, что мы считаем совершенно несуразным. Необходимо работать над этим. И мы считаем, что Роспотребнадзору необходимо проанализировать и обобщить опыт работы новых этих советов и выработать какие-то методические рекомендации по организации их деятельности и повышению эффективности их работы.

Также, как все вы знаете (общественники), на наше общественное движение, к сожалению, идет где-то скрытое, где-то явное наступление. Нам постоянно ставят административные барьеры чиновники некоторых ведомств. Недобросовестный бизнес постоянно пытается дискредитировать саму идею общественного контроля, для того чтобы каким-то образом помешать нам его осуществлять. Мы нуждаемся в поддержке на уровне государства

тоже, поэтому просим провести в ближайшее время в Совете Федерации парламентские слушания, посвященные роли общественных объединений в национальной системе защиты прав потребителей. Последний раз такие слушания проводились девять лет назад, и мы считаем необходимым это предложение внести в рекомендации настоящих парламентских слушаний. Спасибо за внимание. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое, Наталия Сергеевна.

Представитель еще одной некоммерческой организации, тоже недавно созданной, которая также по своей сути является защитником не только наших потребителей, но и добросовестных отечественных производителей. Сапунцова Мария Владимировна, заместитель руководителя автономной некоммерческой организации "Роскачество".

Мария Владимировна, пожалуйста, просим Вас на трибуну.

М.В. САПУНЦОВА

Добрый день, уважаемые коллеги!

Вячеслав Степанович, Алексей Петрович, большое спасибо за приглашение выступить на сегодняшних парламентских слушаниях.

В ходе сегодняшнего выступления я хотела бы поднять тему правовых пробелов, которые существуют в нашем законодательстве и способствуют введению потребителей в заблуждение относительно свойств и качества товаров.

Мы понимаем, что на сегодняшний момент безусловным приоритетом государства является безопасность товаров, находящихся в обороте. И в целом мы можем говорить, что в основном на сегодняшний момент эта проблема решена. У нас хорошая законодательная база, и в отдельных случаях, когда

выявляются нарушения в области безопасности, проблемы решаются контрольно-надзорными органами достаточно эффективно.

Кроме того, такие процедуры и комплексные меры, как, например, введение прослеживаемости, готовящиеся Роспотребнадзором изменения в КоАП, как мы считаем, дадут серьезный прорыв и в решении текущих проблем фальсификации, о которых сегодня очень много говорилось.

И на этом фоне, по нашему мнению и исходя из опыта Роскачества по проведению исследований товаров в различных категориях, на первый план может выйти проблема так называемой легальной фальсификации. Под этим термином мы понимаем те товары, которые формально действующему законодательству Российской Федерации не противоречат, но тем не менее вводят потребителей в заблуждение относительно качества и свойств товара за счет так называемой мимикрии под общепринятые и устоявшиеся наименования.

В Евросоюзе, в США эта проблема также актуальна, она уже более 10 лет обсуждается. Так, например, длительные дебаты в Европе вызвал шоколад Cadbury – может ли он называться шоколадом, при том что в нем какао-продуктов вдвое меньше, чем в швейцарском шоколаде. Или, например, было большое публичное и судебное обсуждение так называемого майонеза, в котором отсутствуют обязательные яичные продукты, но при этом присутствует не разрешенный законодательством США крахмал. И, в силу того что одним из акционеров этой компании, производящей такой как бы майонез, был Билл Гейтс, это стало всем еще более интересным. Третий интересный пример – это так называемая родниковая вода, которая, по сути, оказалась из объектов центрального водоснабжения. Всё это – те самые примеры так

называемой легальной фальсификации, когда законодательно не закреплены правила использования таких наименований.

В США и Евросоюзе борьба ведется путем создания законодательной системы, которая именно регламентирует наименование традиционных товаров в зависимости от их состава. Так, например, если вернуться к упомянутому спору в отношении шоколада, в конце концов ЕС была принята специальная директива, которая утверждает, что в шоколаде не может быть более 5 процентов заменителей какао и не может быть более 10 процентов заменителей тертого какао. То есть обязательные законодательные требования к составу. Аналогичная ситуация происходит и в США.

Сегодня мы видим, что эта проблема точно так же актуальна и для России. С такими примерами Роскачество сталкивается практически в каждом исследовании. На полке под одним и тем же названием, с одним и тем же наименованием, с разными ценами или с одинаковыми ценами стоят принципиально отличающиеся по качеству и составу продукты.

Так, например, что касается сыра сорта "Российский", были товары, соответствующие требованиям ГОСТа (это гостированное наименование), продукты, выпущенные по ГОСТу, и точно так же рядом, на той же полке, с тем же названием стояли продукты, выпущенные по ТУ, где и жирность была на 1,5 процента ниже, и срок выдержки такого сыра был вдвое короче, что, естественно, не может не сказаться на вкусе и прочих органолептических показателях.

Аналогичная ситуация, допустим, с кетчупом. Качественный кетчуп сделан из томатной пасты, как мы с вами понимаем. Продукт, который точно так же называется — кетчупом, но при этом согласно результатам исследования Роскачества, по сути, сделан из

окрашенного крахмала с добавлением ароматизаторов, стоит на этой же самой полке.

Почему это произошло? В первую очередь потому, что в ходе реформирования системы стандартизации и с принятием в 2002 году федерального закона о техрегулировании ГОСТы, которые ранее были обязательными, оказались не обязательными, а рекомендованными. При этом идентификационные признаки этих продуктов находятся именно в ГОСТах. Крайне мало в обязательных требованиях, в технических регламентах Таможенного союза идентификационных признаков продукции.

Поэтому Роскачество выступило с инициативой, и на сегодняшний момент подготовлен проект изменений в федеральный закон о стандартизации, для того чтобы те товары, которые гостированы, и те товары, в которых есть эти самые гостированные наименования, изготавливались по стандартам не ниже гостовских. Мы считаем, что это существенное очищение потребительского рынка от низкокачественной продукции и способ действительно дать возможность потребителю отличать продукцию того качества, к которому они привыкли исходя из действующих норм и правил, от продукции с более низкой себестоимостью, менее качественной, содержащей несоответствующие ингредиенты.

Поэтому мы просим поддержать предложения Роскачества о необходимости внесения изменений в законодательство с целью устранения причин так называемой легальной фальсификации, а также поддержать разработку изменений в федеральный закон о стандартизации. Большое спасибо. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое, Мария Владимировна. Достаточно молодая, но уже авторитетная организация. Тем более ваши предложения, безусловно, заслуживают не просто поддержки, а полной реализации.

М.В. САПУНЦОВА

Спасибо большое.

В.С. ТИМЧЕНКО

Поэтому, я думаю, присутствующие здесь члены Совета Федерации и депутаты Госдумы, да и общественные организации поддержат Ваши пожелания и предложения.

М.В. САПУНЦОВА

Вячеслав Степанович, мы очень ценим Вашу поддержку. Мы знаем, как Вам это близко и как Вы неравнодушны в этом вопросе.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо.

Коллеги, мы продолжаем работать. Все мы, какой бы регион мы ни представляли, приезжая в Москву, в Совет Федерации, в другие институты государственной власти, общественные структуры, все равно ощущаем здесь, в Москве, те меры, которые принимаются и Московской городской Думой, и руководством Москвы по развитию потребительского рынка и защите прав потребителей. Я хотел бы предоставить слово Гусевой Людмиле Ивановне, председателю комиссии Московской городской Думы по экономической политике и финансам.

И, знаете, коллеги, прежде чем Людмила Ивановна выступит со своим докладом, хочу проинформировать: сегодня у мэра Москвы Сергея Семеновича Собянина день рождения, юбилей – 60 лет. Я думаю, что мы от имени участников сегодняшних наших парламентских слушаний поздравим его с днем рождения и

пожелаем успешной работы, в том числе успеха на предстоящих выборах мэра Москвы. Давайте поздравим. (*Аплодисменты.*)

Людмила Ивановна, ну а Вас попросим передать поздравления.

Л.И. ГУСЕВА

Да. Спасибо, очень приятно. У меня сегодня четвертая встреча, и четвертый раз я слышу поздравления в адрес Сергея Семеновича. Это очень приятно.

Я думаю, что и тема сегодняшнего разговора очень важна, конечно, для Москвы. Спасибо, уважаемый Вячеслав Степанович, за приглашение и предложение выступить.

Уважаемые коллеги! Прежде всего хотелось бы сказать, что, безусловно, для законодательной власти субъекта важно, что все предложения, которые мы формулируем, должны являться основанием именно для формирования федеральной нормативно-правовой базы, а также соответствующих актов, конечно, и на уровне субъекта, и прежде всего исполнительной власти города Москвы.

Впервые в прошлом году на заседании Московской городской Думы (а это статус именно заседания) был рассмотрен доклад о деятельности Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве. Обсуждались вопросы взаимодействия управления с органами законодательной и исполнительной власти. И я сегодня услышала те замечания, которые были высказаны в адрес органов власти города Москвы, и прежде всего представителями общественных организаций, связанные с родительскими требованиями к улучшению качества питания и многим другим. Поэтому все эти вопросы обсуждались предварительно на заседаниях комиссии с приглашением представителей и здравоохранения, и

образования, и социальной защиты населения, и спорта, и туризма, и коммунального хозяйства, то есть для нас это принятая норма. И этот доклад, достаточно объемный и подробный, стал основанием для того, чтобы мы приняли меры по совершенствованию нормативно-правовой базы в городе Москве. Конечно, для нас важно, чтобы мы работали во взаимодействии с общественными организациями, с коммерческими структурами и с органами исполнительной власти.

Хотелось бы сказать, что в практику проведения тематических "круглых столов" по наиболее актуальной проблематике входит обсуждение тех вопросов, которые (может быть, я сейчас назову некоторые из них) еще пока не озвучивались в предыдущих выступлениях. Это вопросы регулирования использования средств, имитирующих курение, размещения базовых станций сотовых операторов, контактных зоопарков и регулирования работы малых средств размещения, так называемых хостелов, которые в Москве сейчас очень популярны. На совместном заседании целого ряда комиссий (у нас такой опыт и такая практика тоже есть) Московской городской Думы был рассмотрен вопрос о необходимости дополнительного правового регулирования организации и проведения квестов.

И это не исчерпывающий, безусловно, перечень, это только определенные "мазочки", для того чтобы дополнить ранее прозвучавшие выступления.

Важно учитывать, что население столицы довольно требовательно к качеству предоставляемых услуг. Этим во многом объясняется рост количества обращений по поводу нарушения прав потребителей. Для нас это скорее такой положительный фактор, потому что это, значит, и доверие к управлению Роспотребнадзора, и

требовательность к нам жителей. Причем сама структура не претерпела значительных изменений на протяжении нескольких лет. 37 процентов приходится на розничную торговлю, 31 процент — сфера услуг, в том числе гостиничные, риэлтерские, образовательные, юридические, 8 процентов — услуги связи, 5 процентов — финансовые услуги.

По-прежнему актуальным вопросом остается... Я многое вычеркнула, но для нас важно надлежащее качество пассажирских перевозок — прежде всего такси (каждый из вас с этим сталкивается, приехав в город Москву, и москвичи активно используют этот вид транспорта). А главное — отсутствие субъектности отношений, когда исполнитель фактической услуги неизвестен и, как следствие, не несет никакой ответственности. Так, в подавляющем большинстве заявлений указано, что потребители осуществляли заказ такси посредством обращения — звонка оператору так называемой диспетчерской службы. В то же время в момент оформления заказа необходимая достоверная информация об услуге и ее непосредственном исполнителе, обеспечивающем ее оказание, закрыта от непосредственного потребителя — заказчика. На ненадлежащее качество услуг жалуются: и грубость, и обсчет, и так далее. Данный вид деятельности очень важен для нашего мегаполиса. На думской комиссии, которую я возглавляю, мы это обсудили. И, более того, приняли пакет налоговых мер, для того чтобы перейти в такое цивилизованное русло и повысить обязательства перевозчика.

Очевидно, в части защиты прав потребителей возможным решением было бы установление определенных, в том числе и отраслевых, стандартов (здесь тоже до меня об этом говорили). Такие стандарты, безусловно, должны быть.

Необходимы, конечно, совместные усилия законодательных и контрольно-надзорных органов с обязательным привлечением представителей профессиональных сообществ, общественных организаций. Здесь есть люди, с которыми мы многие-многие годы знакомы, и мы обмениваемся информацией, и это также очень важно.

Речь сегодня идет прежде всего не столько о недостатках законодательной базы в данной отрасли, сколько в том числе (а здесь и роль общественных организаций есть) о низком уровне грамотности населения. Всего две цифры приведу. Мы проанализировали вместе с Управлением Роспотребнадзора по городу Москве... Из почти 40 тысяч обращений, обратите внимание, только незначительная часть является основанием для проведения проверок и административных расследований. В 84 процентах этих обращений отсутствуют достаточные данные для проведения контрольных мероприятий, которые соответствовали бы федеральному закону № 294. Поэтому это наша общая задача – повышать уровень грамотности населения, в том числе при обращении в различные органы.

Я посмотрела в том числе проект рекомендаций, который сегодня имеется в пакете розданных материалов. Мне кажется, что он во многом отражает те направления, которые послужили бы основанием для совершенствования этой работы. И поэтому я думаю, что и для нас это тоже тот материал, который может служить основанием для улучшения этой работы в городе Москве.

А те предложения по городу Москве, которые звучали в рамках наших сегодняшних парламентских слушаний, для меня очень полезны. Поэтому благодарю за то, что вы пригласили представителя Москвы поучаствовать. Спасибо. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое, Людмила Ивановна.

Уважаемые коллеги, не могу не предоставить слово еще одному достаточно активному участнику нашей системы защиты прав потребителей (более того, этот человек представляет один из молодых регионов Российской Федерации – Республику Крым) Олегу Семеновичу Егорову, председателю регионального отделения Объединения потребителей России в Республике Крым.

Пожалуйста, Олег Семенович.

Нужно отметить, что ребята организовали очень активную деятельность на территории Республики Крым. Реакция со стороны власти, региональной и местной, самая эффективная (я думаю, об этом Олег Семенович скажет), хотя не без недостатков – не в работе объединения, а в работе власти по осуществлению тех полномочий, которые возлагает закон.

Пожалуйста, Олег Семенович.

О.С. ЕГОРОВ

Спасибо большое.

Добрый день, уважаемые участники парламентских слушаний! Я в сегодняшнем выступлении хочу остановиться непосредственно на практике взаимодействия в Республике Крым участников национальной системы защиты прав потребителей по предотвращению оборота фальсифицированных пищевых продуктов в сфере государственных и муниципальных закупок.

Это наболевшая тема. Мы начали ей заниматься еще в 2015 году (согласно статье 102 федерального закона № 44 имеем право осуществлять общественный контроль) и, конечно, пришли в ужас: то количество фальсифицированных продуктов, которое поставлялось в то время в бюджетные учреждения, и медицинские, и

детские сады, и школы, конечно, зашкаливало. Я обратился к нашим производителям: "Как так? Почему не участвуете?" – "Мы проигрываем аукцион, кто-то "демпингнул", мы со своей ценой, с доброкачественной продукцией проиграли". Обращаюсь к заказчику: "Почему ничего не делаете? Как так? У вас же фальсификат". – "А на каком основании? Вот договор, вот аукцион, вот документы, подтверждающие безопасность". Вопросов нет. ФАС: "К нам никто не обращался". Обращаемся в контрольно-надзорные органы – извините, мораторий, проверки... И круг замкнулся.

Не могу я все-таки в этом здании не процитировать вашего коллегу Эдмунда Бёрка (был такой англо-ирландский парламентарий), который сказал: "Единственное, что требуется для триумфа зла, – это чтобы хорошие люди ничего не делали". И мы начали делать. Я обратился к Вячеславу Степановичу, к Алексею Евгеньевичу, к Алексею Петровичу, на заседании рабочей группы мы рассмотрели данный вопрос (спасибо, конечно, была оказана поддержка именно на федеральном уровне) и начали взаимодействовать. В каком плане? Мы инициировали создание в городах и районах общественных комиссий по контролю за качеством питания в дошкольных и общеобразовательных учреждениях. Я встречался несколько раз с министром образования Натальей Георгиевной Гончаровой (ей, конечно, огромное спасибо), она пошла навстречу, и такие комиссии созданы на сегодня в 15 городах и районах (у нас 24 города и района), остальные пока еще не пускают. Но смотрим, мониторим, уже на сегодняшний день ситуация, конечно, изменились в лучшую сторону и там.

Как работают комиссии? То есть функция комиссий – непосредственный выезд в образовательные учреждения для контроля соблюдения при организации питания требований

технических регламентов, федеральных законов, санитарных норм Российской Федерации и правил. В соответствии с решением коллегии министерства образования, науки и молодежи Республики Крым от 21 декабря 2016 года работа общественных комиссий признана эффективной и продолжена.

Объединением потребителей России в Республике Крым заключены соглашения. Мы работаем на сегодня с Общественной палатой. Хотя мы туда не вошли, но буквально месяц назад к нам поступило предложение заключить соглашение и начать работать по тем или иным направлениям. Также заключено соглашение с Министерством здравоохранения, потому что тех недобросовестных поставщиков с их фальсификатом из образовательных учреждений мы погнали, они сейчас перешли в учреждения здравоохранения. Уже заключено соглашение, и начинаем сотрудничать.

Также у нас заключены соглашения с управлением Россельхознадзора, комитетом ветеринарии, Крымсельхознадзором, крымским центром стандартизации и метрологии. Мы привлекаем... Я не имею права так говорить, но тем не менее взаимодействуем в каком плане? Риск-ориентированный подход... То есть, если мы видим, что есть фальсификат (это видно по стоимости: заходишь на сайт ЕИС (единой информационной системы), контракт, вот цена – все, поехали), соответственно, обращаемся в Россельхознадзор. Есть программа и приказ Россельхознадзора от 28 декабря 2017 года № 1304 (правильно?) в рамках мониторинга качества и безопасности пищевой продукции на территории Российской Федерации. Выезжаем, отбираем продукцию. Естественно, все это делают специалисты, мы рядом находимся. После получения Объединением потребителей России в Республике Крым информации о выявленных фактах фальсификации принимаются незамедлительные меры с

целью осуществления изъятия данной продукции из оборота и недопущения ее дальнейшего использования в питании детей.

В частности, Объединением потребителей России в Республике Крым контролируется выполнение заказчиком требований федерального закона № 44 в части принятия предусмотренных законом мер в отношении выявленных фактов несоответствия поставляемого товара требованиям, установленным извещением об осуществлении закупки.

То есть что происходит? Когда заказчик получает такую информацию, он должен что-то сделать. А, как правило, у нас еще, к сожалению, есть засилье "культуры молчания и страха": "А чем я буду кормить детей? А что мне скажет начальство?" и так далее. Поэтому реакция многих заказчиков (я имею в виду, директор детского сада, заведующая школой, организатор питания), когда они получают информацию о том, что у них фальсификат, следующая: "Ну, ладно, мы переговорим с поставщиком, он нам поменяет эту продукцию". Мы же, со своей стороны, доводим до конца — продукция должна быть изъята в день получения протокола, продукция должна быть заменена. Мало того, заказчиком при нашей поддержке в единой информационной системе размещается информация об одностороннем расторжении контракта. Поставщику на замену дается 10 дней. Он привозит новую продукцию. Если фальсификат — мы опять приезжаем с представителем Россельхознадзора, отбираем продукцию. У нас уже есть два случая, когда такие поставщики попали в реестр недобросовестных поставщиков.

Можно минуту еще?

В.С. ТИМЧЕНКО

Да, хорошо.

О.С. ЕГОРОВ

Для освещения существующей проблемы – поставок фальсифицированной продукции – также взаимодействуем со СМИ, проводим пресс-конференции, всевозможные "круглые столы" и так далее.

Результаты. Если посмотреть по первому кварталу 2017 года, у нас было 56 процентов фальсификата в общеобразовательных учреждениях. На сегодня – 12 процентов. 12 процентов – это там, где не созданы еще наши общественные комиссии. В реестр недобросовестных поставщиков двоих завели. Эти действия повышают эффективность использования бюджетных средств, создают условия для добросовестной конкуренции среди поставщиков и, главное, гарантируют поставку безопасной, отвечающей требованиям нормативных документов пищевой продукции.

Город Симферополь, в частности. Наши лауреаты конкурса "Звезда качества России" 2016 года никак не могли победить. Выходят с ценой масла 400 рублей – кто-то выходит с ценой 150 рублей. Мясокомбинат "Дружба народов" выходит с ценой за колбасу 400 рублей – кто-то выходит с ценой 200 рублей.

Благодаря нашим совместным действиям мы еще разработали конкурсную документацию, куда включили в качестве показателя деловой репутации обязательное участие в конкурсах региональных и федеральных. Кстати говоря, именно федеральный проект "Знак качества" повлиял на то, чтобы наши производители поучаствовали и победили. И сейчас отрадно, что в детских садах и школах города Симферополя, и той же Алушты, и Джанкоя – сакская "молочка", натуральная, по которой постоянный мониторинг у нас идет,

колбасные изделия и охлажденное мясо говядины мясокомбината "Дружба народов".

Таким образом, Объединением потребителей России разработан механизм на основе общественной системы оценки качества, который наиболее эффективно позволяет объединить усилия всех участников национальной системы (я хотел бы дополнить: не всех участников, а, наверное, всех добросовестных и ответственных участников). Можно много говорить, много цифр приводить, но есть рецепт – можно работать, было бы только желание.

Пресечение оборота фальсифицированной пищевой продукции, как следствие – повышение качества жизни граждан. А роль Объединения потребителей России в национальной системе защиты прав потребителей – одна из ключевых, что также подтверждено судами трех инстанций. Не могу не зачитать, потому что это беспрецедентное, в частности у нас в Крыму, решение (в России, по-моему, было одно такое). Мы выиграли три суда – первую инстанцию, апелляцию и кассацию.

"Суды трех инстанций признали достоверной информацию Объединения потребителей России в Республике Крым о фальсификации молока, произведенного ООО Фирмой "Калория" (Краснодарский край), и наличии угрозы для жизни и здоровья детей в связи с подменой растительными жирами полезных элементов, регулярное получение которых является необходимым для детского организма, направленную по итогам мероприятий общественного контроля в адрес заказчика, заведующего детским садом и руководителей органов управления образованием муниципальных образований."

То есть мы получили эту информацию, мы делаем рассылку во все 1053 заведения. Когда приезжает поставщик с этой продукцией, ему говорят: "Извините, нам ОПР прислало рекомендацию вашу продукцию не брать". Обиделись, на нас подали в суд. Три инстанции мы уже выиграли.

При этом в ходе непосредственных выездов...

В.С. ТИМЧЕНКО

Олег Семенович, завершайте.

О.С. ЕГОРОВ

Завершаю.

Это очень важно. При этом в ходе непосредственных выездов в бюджетные учреждения для проведения общественного контроля и изучения документов фиксируются факты приемки заказчиками продукции без документов о подтверждении соответствия, с документами, срок действия которых истек или действие которых прекращено.

Что мы предлагаем и о чем просим? Необходимо части 9 и 10 статьи 94 федерального закона № 44 дополнить соответствующими пунктами, предусматривающими обязанность заказчика включать в отчет об исполнении контрактов документы и информацию, подтверждающие соответствие принятого товара требованиям качества и безопасности и условиям контракта, – декларацию о соответствии, сертификат соответствия, свидетельство о государственной регистрации, ветеринарное свидетельство, ветеринарную справку или иной документ. Спасибо большое за внимание. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Олег Семенович. Интересная информация.

Действительно, стоит поблагодарить Вас за хорошую работу. Реально хорошая работа, с конкретными результатами.

Уважаемые коллеги! Хотел бы с вами посоветоваться. У нас записались на выступления 22 человека, выступили 13 человек. Я предлагаю на этом прения прекратить. Ко мне с запиской обратился Саверский Александр Владимирович, президент Лиги защитников пациентов, с просьбой предоставить ему слово.

Записались на выступления наши коллеги (сейчас назову всех и обращусь к ним с просьбой): Борисов Александр Иванович, председатель Комитета Торгово-промышленной палаты Российской Федерации по развитию потребительского рынка; Зайцева Любовь Александровна, генеральный директор ООО "Фирма "Лактовит"; Крутов Андрей Геннадьевич, директор компании "Гамма Текстиль"; Ионкин Владимир Васильевич, исполнительный директор Ассоциации компаний розничной торговли; Мальцева Ирина Валерьевна, директор по реализации общеотраслевых проектов и программ X5 Retail Group; Бажинов Михаил Александрович, член Общественной палаты Российской Федерации, председатель регионального отделения Объединения потребителей России в Белгородской области; Поздеев Владимир Владимирович, руководитель Московской партийной школы; Болбат Игорь Анатольевич, председатель регионального отделения Объединения потребителей России в Красноярском крае; Элиович Иосиф Григорьевич, председатель Территориальной Санкт-Петербурга и Ленинградской области организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации; Бражко Александр Анатольевич, исполнительный директор Ассоциации переработчиков по противодействию фальсификации молочной продукции; Бережной Александр Сергеевич, председатель регионального

отделения Объединения потребителей России в Краснодарском крае; Баклушинский Михаил Николаевич, председатель местного отделения Объединения потребителей России в городе Ижевске.

Коллеги, я понимаю, что всем хочется выступить. Хочу обратиться к вам с просьбой и предложением. Пожалуйста, свои выступления обязательно сдайте в президиум, потому что все эти материалы будут сведены в единый доклад, в единый документ. И мы обязательно разошлем всем участникам сегодняшних парламентских слушаний не только проект рекомендаций, для того чтобы его дополнить, но и стенограмму проведения сегодняшнего мероприятия с учетом ваших докладов, которые вы не успели озвучить в силу недостатка времени.

Коллеги, нет необходимости?.. Никто не настаивает? Есть "экстренное" что-то? Ничего?

Тогда, коллеги, прежде чем завершить работу, мы бы хотели выполнить еще одну очень приятную и, на наш взгляд, ответственную миссию. Комитет Совета Федерации по экономической политике, как уже отмечалось и выступающими, и в кулуарах, уделяет большое внимание развитию системы защиты прав потребителей. Эта система состоит из двух частей – это и повышение ответственности за нарушение прав потребителей, и поддержка отечественных производителей. Мы сегодня хотели бы вручить благодарности Комитета по экономической политике активистам этой работы.

И особо хотел бы поблагодарить представителей средств массовой информации, которые сегодня, вы видите, на протяжении всех парламентских слушаний освещают нашу работу. Трансляция идет в прямом эфире, нас смотрят не только здесь, в стенах Совета

Федерации, нас смотрит через интернет-вещание практически вся Россия, по крайней мере имеет такую возможность.

И сейчас такие благодарственные письма я хотел бы попросить вручить первого заместителя председателя Комитета по экономической политике Майорова Алексея Петровича.

Алексей Петрович, пожалуйста. Алексей Евгеньевич Вам поможет. *(Аплодисменты.)*

Благодарственным письмом Комитета Совета Федерации по экономической политике награждается Дюкарова Анна Ивановна, председатель регионального отделения Объединения потребителей России в Иркутской области. *(Аплодисменты.)*

Благодарностью Комитета по экономической политике награждается Слепинская Валентина Юрьевна, председатель регионального отделения Объединения потребителей России в Республике Мордовия. *(Аплодисменты.)*

Благодарностью Комитета по экономической политике награждается Алибулатова Умагат Абдулаевна, председатель региональных отделений Объединения потребителей России в Республике Дагестан и Астраханской области. *(Аплодисменты.)*

С МЕСТА

(Микрофон отключен.) Благодарность получает ее сын, потому что она не смогла приехать по состоянию здоровья. Но это общий труд региональных отделений. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Благодарностью Комитета по экономической политике награждается Старостина Наталия Сергеевна, председатель Московского регионального отделения Объединения потребителей России. *(Аплодисменты.)*

Благодарностью Комитета по экономической политике награждается Пропорциональный Геннадий Николаевич, председатель регионального отделения Объединения потребителей России в Республике Адыгея. *(Аплодисменты.)*

Благодарность Комитета по экономической политике объявляется редакции программы "Специальный репортаж" телеканала "Москва 24". Я приглашаю Марковскую Марию Васильевну, шеф-продюсера программы, и Бублик Александру Александровну, специального корреспондента программы. *(Аплодисменты.)*

Благодарность Комитета по экономической политике объявляется сотрудникам пресс-службы Свердловского областного суда и лично руководителю пресс-службы Масленниковой Екатерине Андреевне. Благодарность получает Худяков Александр Николаевич, председатель Объединения потребителей России в Уральском федеральном округе. *(Аплодисменты.)*

Уважаемые коллеги! Мы сегодня достаточно широкий спектр вопросов обсудили в ходе парламентских слушаний. Но на этом разговор не заканчивается, и мы должны перейти от разговора к делу. Я еще раз обращаюсь к вам: мы всегда открыты, мы всегда готовы выслушать ваши предложения, пожелания, готовы облечь эти предложения в законодательные инициативы и все сделать для того, чтобы наш потребительский рынок и наши потребители, наши граждане были надежно защищены от фальсификата и подделок.

Давайте вместе сделаем это благородное дело. Давайте вместе выполнять те задачи, которые поставил Президент нашей страны Владимир Владимирович Путин и в указе от 7 мая 2018 года, и в Послании Федеральному Собранию.

Спасибо за работу. До новых встреч! *(Аплодисменты.)*