

**Стенограмма парламентских слушаний на тему
«Лучшие региональные практики в сфере защиты прав потребителей»**

2 июня 2025 года

В.С. ТИМЧЕНКО

Добрый день, уважаемые коллеги! Рад приветствовать всех участников сегодняшнего очень важного мероприятия. Мы проводим сегодня наши парламентские слушания на очень важную тему, посвященную региональным практикам защиты прав потребителей.

У нас сегодня смешанный формат работы: часть коллег находятся здесь, в зале, часть – подключились к нам по видео-конференц-связи.

Хочу напомнить, что данное мероприятие проводится в соответствии с утвержденным палатой планом основных мероприятий Совета Федерации на весеннюю сессию. В работе нашего сегодняшнего заседания принимают участие как представители федеральных органов исполнительной власти, так и представители регионов. У нас на связи более 70 субъектов Российской Федерации, и, кроме того, часть представителей субъектов Российской Федерации также присутствуют здесь, в зале.

Мы специально пригласили сюда руководителей департаментов ведущих министерств, потому что именно политика министерств и правительства в целом в сфере защиты прав потребителей зачастую формируется в рамках именно этих подразделений – департаментов. Нам важно сегодня не заниматься призывами и лозунгами, а нам важно выработать механизм, поделиться перспективными практиками, наработками, для того чтобы не изобретать велосипед, для того чтобы то, что эффективно работает в одном регионе, могло найти применение в других субъектах Российской Федерации.

Еще раз напомню лучшие региональные практики в сфере защиты прав потребителей.

Безусловно, крайне важно, чтобы помимо представителей федеральных органов исполнительной власти, помимо представителей регионов в нашем

заседании принимали участие и представители бизнеса, в том числе бизнеса социально ответственного, добросовестного бизнеса. Нам очень важно, чтобы в этой работе принимали участие и представители общественных организаций в сфере обеспечения безопасности наших граждан.

Выбор темы неслучаен. Роль регионов в создании благоприятной среды в масштабах государства трудно переоценить. Именно региональные структуры обеспечивают более тесное взаимодействие бизнеса с населением, эффективно выявляют и оперативно решают возникающие проблемные вопросы, в том числе вопросы, связанные с качеством товаров и услуг, а также повышают информированность наших граждан об их правах.

Потребительский рынок стремительно меняется. За последние несколько лет появились новые цифровые продукты, активно развивается онлайн-торговля. Блогерская деятельность по продаже информационных, консультационных и образовательных программ и услуг получила новый импульс.

В настоящее время в законодательстве о защите прав потребителей есть целый массив как законодательных, так и ведомственных положений в сфере потребительских отношений, которые требуют анализа и актуализации, в том числе с учетом принятых не так давно, относительно недавно, законов, регулирующих контрольно-надзорную деятельность, проводимую по поручению Президента Российской Федерации "регуляторную гильотину". Еще раз хочу напомнить, что помимо закона "О защите прав потребителей" это Федеральный закон "Об обязательных требованиях в Российской Федерации" и Федеральный закон "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

Нам необходимо продолжить работу по совершенствованию нормативного регулирования онлайн-торговли, в том числе в части упорядочения взаимоотношений между маркетплейсами, продавцами и потребителями. Соответствующий законопроект сегодня также находится в разработке и в ближайшее время станет одним из вопросов, который будут

рассматривать не только на площадке Государственной Думы, но и на площадке Совета Федерации.

В этой связи, на наш взгляд, требуется дальнейшая системная кодификация законодательства в сфере защиты прав потребителей, с тем чтобы закон "О защите прав потребителей" стал комплексным нормативно-правовым документом, имеющим приоритетное значение для защиты потребительских прав.

На мой взгляд, целесообразно ускорить приведение положений Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и с ними связанных подзаконных нормативных актов в соответствие с рамочными правовыми основаниями защиты прав потребителей.

Наша общая задача состоит в создании системы, которая будет обеспечивать каждому гражданину доступ к качественным товарам и услугам, а также эффективную и быструю защиту прав в случае их нарушения.

Мы должны понимать, что различные категории граждан пользуются различными видами услуг, которые отвечают именно их потребностям и их возможностям. И вот здесь важно не нарушить права потребителей, но при этом поддержать те предприятия, те бизнес-структуры, которые предоставляют разного рода услуги и разного рода, качества товары. Главное, чтобы они были качественными, но имели определенные сегменты для определенных категорий граждан.

Просто приведу пример. Автомобильная промышленность, что сейчас на слуху. Ведь, по большому счету, практически каждый гражданин желает приобрести автомобиль, но у одного есть возможность купить относительно дорогой автомобиль – отечественный или иномарку, а другого удовлетворяет тот автомобиль, который выпускает наш, отечественный, автопром – может быть, с представительскими функциями более низкого уровня, но который при этом выполняет свою основную задачу – осуществляет перевозку, транспортировку, дает возможность пользоваться транспортом в том сегменте, который этому

человеку подходит. Вот здесь тоже нужно очень внимательно и аккуратно подходить: для каждого сегмента, для каждой категории наших граждан должен быть доступный и качественный товар.

Коллеги, мы планируем на парламентских слушаниях не только обсудить актуальные вопросы, но и обменяться полезным опытом, успешно реализуемыми практиками защиты прав потребителей. Надеюсь, что нам с вами удастся найти не только новые идеи, но и механизмы реализации, которые, как я уже говорил, практикуются в масштабах регионов.

Не случайно сегодня мы рассмотрим лучшие региональные практики. Валентина Ивановна Матвиенко всегда подчеркивала, что Совет Федерации – это палата регионов, и на уровне Совета Федерации, на уровне федеральном, нам необходимо не только разрабатывать проекты федеральных законов, которые потом становятся законами, но в том числе поддерживать и слушать регионы, слышать их потребности и их желания.

А сейчас я хочу предоставить слово моему коллеге – сенатору Зобневу Виктору Викторовичу, члену нашего комитета, руководителю рабочей группы по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Виктор Викторович, прежде чем я Вам предоставлю слово, давайте договоримся о регламенте. У нас очень жесткий временной лаг – мы можем здесь находиться не более 1 часа 40 минут, поэтому за 1 час 40 минут мы должны будем все вопросы обсудить.

Я прошу выступающих участников, а их записалось очень много, придерживаться пяти – максимум семи минут. И опять-таки нам не нужны лозунги, нам не нужны призывы – нам нужны конкретные предложения либо конкретные практика, опыт, который можно распространять на территориях других субъектов Российской Федерации. Договорились?

Итак, Виктор Викторович, пожалуйста, Вам слово.

В.В. ЗОБНЕВ

Большое спасибо, уважаемый Вячеслав Степанович.

Уважаемые коллеги, присутствующие, приглашенные! Я рад приветствовать всех на наших парламентских слушаниях. У нас большое количество выступающих, поэтому я в своем вступительном слове буду достаточно краток. Отмечу лишь, что за последние годы был разработан и внесен целый ряд значимых изменений в законодательство, направленное на защиту прав потребителей. И особенно стоит отметить утверждение в декабре прошлого года единых правил в области защиты прав потребителей Союзного государства России и Беларуси. Теперь нам важно обеспечить приведение в соответствие с едиными правилами норм российского законодательства в сфере защиты прав потребителей – наших граждан.

Мы продолжаем работу по совершенствованию норм права в части ответственности недобросовестных участников рынка по защите потребителей от навязывания им ненужных услуг путем манипулирования информацией. Совет Федерации держит эти вопросы на контроле, и защита прав потребителей вообще является приоритетным направлением нашей законотворческой деятельности.

По результатам деятельности нашей рабочей группы мы, в частности, инициировали в конце прошлого года и приняли закон, согласно которому на бестабачные смеси, которые используются путем нагревания, распространены ограничения, аналогичные никотинсодержащей продукции.

У нас регулярно проходят встречи с руководством Роспотребнадзора и других профильных органов исполнительной власти в рамках "правительственных часов", в формате открытого диалога, а также парламентские слушания, "круглые столы" по данной тематике. По итогам мероприятий принимаются рекомендации в адрес Правительства Российской Федерации, министерств и ведомств.

Многие из наших рекомендаций учтены, однако ряд вопросов остается еще открытым. В частности, мы продолжим рассматривать возможность отмены необходимого согласования с органами прокуратуры внеплановых контрольных

(надзорных) мероприятий при выявлении индикаторов риска нарушения обязательных требований в области охраны здоровья граждан и защиты прав потребителей. Необходимо установить обязанность владельцев агрегаторов площадок объявлений и иных цифровых платформ проверять допущенных на такие площадки участников туристической индустрии на предмет соблюдения обязательных требований, а также подготовить законодательные предложения в части обязанности агрегаторов обеспечивать соблюдение прав потребителей на обмен и возврат товаров.

В настоящее время на рассмотрении законодателей находится пакет законопроектов, направленных на правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей, инициаторами которых являются наши коллеги – сенаторы Российской Федерации.

По поручению Президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина парламентарии разработали и внесли в Государственную Думу законопроект, направленный на защиту интересов граждан от мошеннических действий, включая введение так называемого периода охлаждения при выдаче кредитов (вопрос очень актуальный и много обсуждался). Он был оперативно рассмотрен и уже имеет статус федерального закона.

Коллеги, несмотря на то что мы видим многие положительные изменения, тенденции и принимаемые меры, еще остается немало сложностей в сфере обеспечения потребительских прав. В частности, необходимо обратить внимание на защиту прав потребителей в цифровой среде (Вячеслав Степанович указал на то, что, в общем-то, мы сейчас чего ни коснемся – везде цифровая среда и нет, наверное, более актуального вопроса, чем работа с маркетплейсами, с различного рода агрегаторами и тому подобными вещами). Это включает в себя создание четких правил для онлайн-продавцов, совершенствование механизма по борьбе с контрафактом, защиту персональных данных пользователей, обеспечение условий для быстрой реакции на нарушения.

Сегодня нам с вами предстоит ознакомиться с лучшими региональными практиками в сфере защиты прав потребителей. И, надеюсь, мы услышим рекомендации, о тех проблемных точках, которые сегодня не позволяют в полной мере обеспечить защиту прав потребителей, в том числе и наших с вами (мы тоже являемся участниками всех этих процессов).

А сейчас, чтобы не отнимать время, я хотел бы слово предоставить моему коллеге Владимиру Казимировичу Кравченко. Кроме того что он наш коллега-сенатор, он является еще и полномочным представителем Совета Федерации по взаимодействию с Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей.

Владимир Казимирович, Вам слово. Прошу Вас.

В.К. КРАВЧЕНКО

Спасибо.

Уважаемый Виктор Викторович, уважаемый Вячеслав Степанович! Готовясь к этому мероприятию, в том числе с учетом завтрашнего, когда мы будем рассматривать и необходимые нормативно-правовые изменения в законодательство, мы постарались пошире подойти, изучив региональный опыт, посмотрев, как Томская область выглядит на карте и по работе с общественными организациями (проводятся приемы, работает информационный сайт и так далее), вышли на проблемное поле.

И в очередной раз хотелось бы обратить внимание на предложения, которые поступили по итогам обращений граждан в Управление Роспотребнадзора по Томской области. Они говорят о снижении внимания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, занятых в сфере общественного питания, к выполнению требований санитарно-эпидемиологического законодательства. Ну а с учетом сегодняшней ситуации и тех террористических актов, которые мы наблюдаем, к сожалению, риски возникают во всех отраслях, в том числе и в общественном питании. Поэтому хотелось бы еще раз обратить на это внимание.

Почти четверть от общего количества обращений, поступивших в адрес регионального управления Роспотребнадзора за истекший период, касается этой темы.

Особо отмечу, что недостаток контрольно-надзорной деятельности в указанной предметной области зачастую приводит к весьма тяжелым последствиям. Так, по данным областного управления Роспотребнадзора, случаи пищевой острой кишечной инфекции возникали в учреждениях, где плановые надзорные мероприятия проводились пять и более лет назад или не проводились вообще в силу объективных причин – COVID, потом мы ввели соответствующие ограничения. Порой речь идет и о питании в образовательных учреждениях.

В ходе контрольно-надзорных мероприятий с целью выполнения приказа Роспотребнадзора и поручения президента от 14 октября 2020 года за четыре месяца 2025 года управлением выявлено 16 случаев нахождения в обороте пищевой продукции, подлежащей внесению в систему быстрого уведомления Роспотребнадзора о выявленной продукции, не соответствующей нормативным требованиям, в том числе молока питьевого, овощей, мясных полуфабрикатов. Одна из причин, по мнению экспертов, заключается в том, что де-факто возможность осуществления регулярного контроля за предприятиями общественного питания отсутствует.

Подготовлены предложения. Мы уже полгода назад часть из них озвучивали, часть уже находится в работе. На несколько хотел бы обратить внимание, всё остальное мы подготовим, Вячеслав Степанович, и в Ваш адрес направим.

Первое, на что обращается внимание, – необходимость вернуться к возможности проведения внезапной проверки, без уведомления производителя потенциально опасной продукции. Это нужно для того, чтобы проверяемое лицо не скрыло нарушения и улики.

Необходимо предусмотреть возможность проведения внеплановых проверок предприятий общепита в случаях получения Роспотребнадзором, в том числе через региональные практики по работе с общественными организациями, жалоб от потребителей, а также информации, в том числе от общественных организаций, о признаках нарушения санитарно-эпидемиологических требований.

И ряд предложений.

Первое. Контрольные закупки всегда были эффективными и не отвлекали бизнес, поэтому предлагается вернуть проведение контрольных закупок пищевой продукции при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля по следующим основаниям: плановые – на основании критериев, которые следует установить в Положении о федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом контроле (надзоре); внеплановые – в случае получения Роспотребнадзором информации о признаках нарушения требований, вернуть положение о том, что контрольная закупка проводится незамедлительно, с одновременным извещением прокуратуры, но без согласования.

Второе – ввести цифровую маркировку на всю пищевую продукцию, а приоритетно – на консервы овощные, рыбные и мясные.

Третье – принять предлагаемые Роспотребнадзором индикаторы риска (из 132 предложенных согласованы Минэкономразвития и впоследствии утверждены по федеральному государственному контролю (надзору) всего четыре, а по продукции для этого вида надзора – ни одного) и обязать изготовителя, исполнителя, продавца либо выполняющего функции иностранного изготовителя информировать Роспотребнадзор о фактах несоответствия продукции требованиям технических регламентов в связи с результатами производственного контроля.

Еще ряд предложений с конкретными пояснениями, с нормативно-правовыми актами предлагаю, Вячеслав Степанович, нам в аппарате посмотреть

и при необходимости с группой сенаторов, допустим, выйти с законодательной инициативой. Спасибо за внимание.

В.С. ТИМЧЕНКО

Владимир Казимирович, Вы знаете, мы всегда внимательно относимся к предложениям всех участников. И (я уже забегаю немножко вперед) мы по итогам сегодняшних парламентских слушаний обязательно составим таблицу предложений, проведем обсуждение с заинтересованными сторонами – как с бизнесом, с производителями, так и с надзорными органами. И, соответственно, в случае нахождения консенсуса обязательно готов быть одним из авторов законодательной инициативы. Спасибо.

В.В. ЗОБНЕВ

Владимир Казимирович, большое спасибо за Ваше выступление. Вы коснулись очень важной сферы – это пищевые продукты. В принципе это касается не только наших граждан в целом, но и особенно молодого населения, наших детей. И, что касается этого вопроса, по-моему, даже мы не устанавливали запрет, не отменяли контрольно-надзорные мероприятия. Но вопрос очень актуальный. Поэтому Вам большое спасибо.

Коллеги, я хотел бы предоставить слово Заславскому Владиславу Валерьевичу, директору Департамента системы цифровой маркировки товаров и легализации оборота продукции Министерства промышленности и торговли Российской Федерации.

Владислав Валерьевич, Вам слово.

В.В. ЗАСЛАВСКИЙ

Добрый день, уважаемые коллеги! Спасибо большое за возможность выступить на этом мероприятии. Я хотел бы начать с того, что система маркировки, которую я представляю, как инструмент противодействия незаконному обороту промышленной продукции фактически внедряется уже с 2019 года, активно внедряется. Начало было положено в 2016 году, а с 2019 года система маркировки внедряется очень активно. На сегодняшний день

маркировке подлежат 27 товарных групп. Планируем, что до конца года правительством будет принято решение еще о пяти товарных группах – итого их будет 32, включая такие социально значимые пищевые товары, как молочная продукция, упакованная питьевая вода, а также консервы, которые были только что упомянуты (они уже в маркировке), и лекарства.

В качестве участников оборота товаров в системе маркировки уже сегодня зарегистрировано более 700 тысяч участников оборота товаров. Маркировкой охвачены все магазины, все аптеки, все медучреждения страны. Кроме того, по новым товарным группам проводятся 16 добровольных экспериментов, так что мы расширяем охват очень активно.

Сама государственная информационная система маркировки интегрирована со всеми государственными информационными системами, ресурсами по контролю оборота и качества продукции. Информационные ресурсы органов исполнительной власти дополняют друг друга и обеспечивают прослеживаемость полного жизненного цикла товаров, подлежащих маркировке. Массив данных, которыми мы оперируем, является основой для реализации риск-ориентированного подхода в контрольно-надзорной деятельности в рамках этого контроля и уже активно используется органами исполнительной власти.

Президентом и правительством было принято решение о том, что Роспотребнадзор является ответственным в части контроля за соблюдением обязательных требований по маркировке товаров средствами идентификации в рознице, Росалкогольтабакконтроль – ответственным за оборот табака и пива (и также региональные органы власти обладают соответствующими полномочиями), ну и Росздравнадзор – в сфере обращения лекарств и медицинских изделий.

Контрольно-надзорная деятельность и роль системы маркировки в контроле (надзоре) – это, наверное, ключевое, о чем я хотел бы сегодня сказать. Мы считаем, что система обязательной маркировки является сегодня наиболее эффективным инструментом в рамках риск-ориентированного подхода, который реализуется в стране в рамках реформы контроля (надзора). Потенциал системы

расширяется и используется заинтересованными органами власти и контрольно-надзорными структурами.

Использование через индикаторы рисков информации, которая содержится в системе, позволяет повысить эффективность проверок (по крайней мере Роспотребнадзор показывает эффективность выше 90 процентов), при этом самих проверок становится гораздо меньше, но все они проходят с высокой эффективностью. В этой связи остается только одно: во-первых, расширять, как можно больше товарных групп охватывать этими индикаторами риска, и, во-вторых, углублять сутевку в этих индикаторах риска, которые бы выявляли потенциальные нарушения, которые может, в свою очередь, очень легко подсвечивать система в автоматизированном режиме.

Поэтому здесь снижается риск присутствия человеческого фактора, снижаются коррупционные риски и проверки, которые инициированы тем же Роспотребнадзором по информации в системе по утвержденным индикаторам риска, гораздо проще проходят согласование с органами прокуратуры. Потому что база полностью заложена и никто ничего не выдумывает – система сама подсвечивает потенциальные риски. Инспектору не остается никакого выбора, сам он придумать ничего не может, но и не прореагировать не может, и, соответственно, он в рамках действующих полномочий просто обязан инициировать такую проверку, а все обоснование за него дает в автоматическом режиме система маркировки.

Вместе с коллегами из всех вышеупомянутых ведомств мы ведем совместную работу, во-первых, по увеличению количества индикаторов риска и, во-вторых, по наполнению их новыми структурами, которые показали бы потенциальные риски. И это все, по крайней мере в Роспотребнадзоре, в рамках одного вида контроля – в области защиты прав потребителей.

А в части (то, о чем коллега сейчас говорил) распространения на другой вид контроля, санитарно-эпидемиологический, – мы не против абсолютно, потому что мы видим, что и в санитарно-эпидемиологическом контроле система

могла бы дать нужную информацию. Но пока Роспотребнадзору поручено проводить всю эту работу в рамках одного вида контроля — в области защиты прав потребителей, и мы двигаемся в этом направлении.

Кроме того, хотел бы упомянуть о регионах в соответствии с сегодняшней темой. Мы бы хотели, чтобы как региональные ведомства в целом, так и контрольные региональные ведомства активно использовали возможности системы маркировки в рамках своих полномочий. Прямые полномочия по контролю у регионов есть по пиву, они прописаны везде, в том числе и в КоАП, и мы подготовили соответствующие изменения в постановление правительства № 1955 о передаче информации, и под эти изменения в постановление правительства в ноябре издали приказ Минпромторга об утверждении типовой формы соглашения об информационном взаимодействии между "Оператором-ЦРПТ", который является оператором системы, и регионами.

К сожалению, затянулось у нас согласование с Минюстом, и только в марте этого года Минюст зарегистрировал этот приказ, но уже на сегодняшний день, то есть на конец мая — начало июня, мы... точнее, не мы, а оператор заключил соглашение об информационном взаимодействии уже с восемью субъектами — с Республикой Татарстан, Республикой Саха (Якутия), Курской, Ростовской, Иркутской, Свердловской, Кемеровской и Воронежской областями.

И в рамках этого соглашения оператором осуществляется информационное взаимодействие. Оно заключается в передаче информации по нескольким позициям.

Те регионы, которые уже заключили эти соглашения, получают полную информацию, первое, об участниках оборота товаров, которые осуществляют оборот маркированных товаров на территории региона, второе — непосредственно о товарах, их товародвижении и обороте на территории соответствующего субъекта. Кроме этого, субъектам выдается агрегированная статистическая информация для целей управления регионом, по сути дела, потому что это очень важно для региона — подсвечивать, сколько, где и нет ли

дефицита какого-то, как это было в 2020 году по лекарствам. Сейчас этими же инструментами регион может пользоваться по всем группам товаров, в том числе по пищевой продукции. Это первая часть.

И вторая часть – это информация, которая предоставляется регионам для осуществления полномочий по контролю (надзору) – конкретно по алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции, в части пива, пивных напитков (сидр, пуаре, медовуха и так далее). Таким образом, восемь регионов уже охвачены. Я думаю, что в ближайшие месяцы мы последовательно заключим соглашения об информационном взаимодействии со всеми регионами. Регионы, первое, будут обладать информацией в целом по обороту маркированной продукции на территории региона, а второе – будут в полной мере использовать ее для контроля (надзора) в рамках своих полномочий.

Соответствующие типовые индикаторы риска были на одном из заседаний госкомиссии по противодействию незаконному обороту утверждены. Регионы их у себя утвердили. Но информацию мы сейчас даем: пока восемь регионов. Надеемся в ближайшее время охватить все регионы Российской Федерации. Доклад окончен. Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Большое спасибо, Владислав Валерьевич.

Мы с Вами имели заочную дискуссию при рассмотрении одного из законопроектов. Ответы на многие вопросы, которые я хотел услышать, я из Вашего сегодняшнего выступления услышал. Но тем не менее попросил бы потом, по завершении, еще раз кое-какие детали уточнить. Хорошо?

Очень хорошо, что не только надзорные органы, но и министерства проводят системную работу по совершенствованию, повышению качества защиты наших потребителей. Это и Министерство экономического развития, которое является застрельщиком при создании основных надзорных документов – законов и о контроле (надзоре), и об основных требованиях при проведении мероприятий. Это и Минпромторг, который очень много делает для того, чтобы

действительно много хороших и качественных товаров поступало на наши рынки, к нашим потребителям. Это и другие министерства – и Минсельхоз, и все, кто связан с производством товаров и услуг для населения. Много делается по поручению нашего президента Владимира Владимировича Путина.

Еще раз, Владислав Валерьевич, спасибо большое за Вашу работу. Тем более что Роскачество – это одна из структур, с которой Вы тесно работаете. Они тоже занимаются этим благим, добрым делом. Ну и общественные организации... Вот у нас Олег Владимирович Павлов присутствует. Я знаю, что он тоже в тесном партнерстве с Вами работает по предотвращению фальсификата и поддержке добросовестных отечественных производителей.

А мы продолжаем.

В.В. ЗОБНЕВ

Владислав Валерьевич, огромное спасибо за ту тему, которую Вы затронули. Наверное, маркировка всегда являлась одним из важных пунктов. Я вспоминаю маркировку "Честный знак", потом мы по меховой (пушной) продукции все эти вещи делали. Поэтому тема очень актуальная, и хотелось бы, наверное, чтобы от пилотных проектов мы перешли к большому, системному подходу для нашей большой Родины. Потому что на самом деле можно встретить товары из Москвы во Владивостоке и везде. То есть везде должна быть маркировка.

Поэтому большое Вам спасибо.

Я хотел бы слово предоставить заместителю руководителя Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) Шешко Елене Леонидовне.

Елена Леонидовна, Вам слово. Пожалуйста.

Е.Л. ШЕШКО

Уважаемые Вячеслав Степанович, Виктор Викторович, коллеги! Защита прав граждан в сфере охраны здоровья – одна из приоритетных задач в деятельности Росздравнадзора. В целях обеспечения высокого уровня качества и

безопасности медицинской помощи в Российской Федерации сформирована трехуровневая система контроля в сфере здравоохранения – государственный, ведомственный и внутренний контроль. Именно государственный контроль обеспечивается Росздравнадзором.

В настоящее время в связи с установленными ограничениями организация плановых проверок осуществляется на основе риск-ориентированного подхода. Также у нас произошло смещение акцентов с проверочной деятельности на организацию профилактических мероприятий, таких как информирование, консультирование, объявление предостережений и профилактические визиты, которые являются наиболее эффективными, профилактическая беседа с инспектором по месту осуществления деятельности контролируемого лица либо путем использования видео-конференц-связи. Так, в 2024 году Росздравнадзором проведено более 78 тысяч профилактических мероприятий (6 тысяч в месяц), в том числе проведено 4,5 тысячи профилактических визитов и объявлена 21,5 тысячи предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

В качестве оснований для организации внеплановых проверок стали широко применяться индикаторы риска, о которых сегодня уже говорилось несколько раз. Они с высокой степенью вероятности свидетельствуют о возможных нарушениях и риске причинения вреда жизни и здоровью. Наибольшее количество индикаторов риска разработано с учетом анализа роста летальности от основных причин, занимающих в структуре общей смертности лидирующие позиции, а также анализа их влияния на медико-демографические показатели.

Источниками сведений о срабатывании индикатора риска в медицинской организации служат федеральная форма статистического наблюдения, различные информационные системы, информация, получаемая в порядке межведомственного взаимодействия, а также размещенная на сайтах медицинских организаций.

В настоящее время в рамках федерального государственного контроля (надзора) качества и безопасности медицинской деятельности применяются 23 индикатора риска, по которым в 2024 году нами было проведено 914 проверок. Индикаторы риска показали себя как высокоэффективный инструмент контрольно-надзорной деятельности. Эффективность проведенных по ним проверок в 2024 году превысила 95 процентов в Росздравнадзоре. В настоящее время приоритетами Росздравнадзора являются формирование национальной системы качества и цифровизация контрольной деятельности.

В современной системе здравоохранения качество оказания медицинской помощи определяется такими стратегически важными инструментами, как управление рисками и внутренний контроль качества. Внутренний контроль – это система управления рисками на основе способности выявлять нежелательное событие в каждой конкретной медицинской организации. А управление качеством осуществляется через внедрение системы менеджмента качества как системы стандартизации каждого процесса в медицинской организации. В рамках внутреннего контроля медицинские организации должны вести учет нежелательных событий. Это форма мониторинга, где фиксируются ошибки, которые потенциально опасны для пациентов и медработников либо приводят к причинению вреда здоровью или увеличению сроков оказания медицинской помощи.

Как организовать этот процесс – вот основной фокус внимания для внедрения изменений, обеспечения безопасности медицинской деятельности и улучшения качества медицинской помощи. И для этого имеется хороший региональный опыт внедрения системы менеджмента качества на основе практических рекомендаций, разработанных Национальным институтом качества Росздравнадзора, в рамках которых имеются разделы для стационаров, амбулаторного звена, медицинских лабораторий, диализных центров, центров вспомогательных репродуктивных технологий, организаций, оказывающих скорую медицинскую помощь. На сегодняшний день 64 субъекта Российской

Федерации включились в формирование системы менеджмента качества в медицинских организациях, 574 медицинские организации, из которых 282 уже получили сертификаты Росздравнадзора.

В 15 субъектах Российской Федерации (я сейчас их перечислю) сформированы центры компетенций, сертифицированные Росздравнадзором, которые позволяют организовать систему на уровне субъекта. Это такие субъекты, как Московская область, Бурятия, Башкортостан, Татарстан, Приморский край, Тюменская область, Кабардино-Балкарская Республика, Санкт-Петербург, Свердловская, Челябинская, Нижегородская области, Красноярский край, Самарская область, Якутия и город Москва. Вот именно включение всех субъектов Российской Федерации и медицинских организаций в формирование национальной системы менеджмента качества и обмен опытом с центрами компетенций могут стать как раз предметом для внедрения в субъектах Российской Федерации и предметом на сегодняшний день этих слушаний. Спасибо.

В.В. ЗОБНЕВ

Большое спасибо.

Елена Леонидовна, Вы затронули очень важную тему – тему здравоохранения в нашей стране. В процессе проведения "круглых столов" уже не один раз мы касались этой тематики. Это и частные клиники, и качество лекарственных средств, и оказание медицинских услуг. И конечно, сейчас мы вступаем (буквально на днях мы отметили День защиты детей) в период летнего оздоровительного отдыха. Это тоже сфера вашей ответственности, на нее, наверное, надо обращать особое внимание, потому что все-таки это наше будущее. Поэтому Вам большое спасибо за хорошую, содержательную презентацию. Большое спасибо, что Вы сегодня рядом с нами.

Я хотел бы предоставить слово нашему (хотел сказать "старому другу", но, наверное, здесь не подходит это словосочетание) постоянному участнику – Олегу Владимировичу Прусакову, начальнику Управления федерального

государственного надзора в области защиты прав потребителей Роспотребнадзора.

Олег Владимирович, Вам слово.

О.В. ПРУСАКОВ

Спасибо большое.

Уважаемый Вячеслав Степанович, уважаемый Виктор Викторович! Сегодня вы обратили внимание на такую важную тему, как региональная составляющая национальной системы защиты прав потребителей. Наверное, очень символично и правильно, что мы рассматриваем этот вопрос именно на площадке Совета Федерации.

Я напомню, что в 2017 году на уровне Президента Российской Федерации на заседании Президиума Государственного Совета, которое было посвящено как раз вопросам развития национальной системы защиты прав потребителей, региональный уровень за счет соответствующего поручения президента, безусловно, получил новый, дополнительный импульс к своему развитию и совершенствованию. Были внесены соответствующие изменения в закон "О защите прав потребителей", и работа получила абсолютно новое содержательное направление. И мы здесь очень тесно взаимодействовали и взаимодействуем с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Я напомню, что согласно статье 42¹ закона "О защите прав потребителей" сегодня высший исполнительный орган субъекта осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей. Здесь очень важное, наверное, ключевое словосочетание – "обеспечению и защите прав потребителей", потому что не все начинается и заканчивается надзором. Очень важно создать тот общий климат в регионе, который бы обеспечивал нашим потребителям комфортное состояние на потребительском рынке. Это целый комплекс мероприятий. И у субъектов Российской Федерации есть немало полномочий и рычагов влияния на то, чтобы вот эта комфортная среда

потребителя на потребительском рынке была стабильной, поступательно развивающейся, что, безусловно, имеет очень важное значение, особенно в наших сегодняшних реалиях.

Мы в рамках подготовки наших ежегодных государственных докладов о защите прав потребителей всегда включаем соответствующий раздел на эту тему. И, пользуясь случаем, сегодня я хотел бы очень коротко остановиться на тех основных цифрах, которые у нас имели место в очередном докладе, который мы вносим в правительство на этой неделе (он будет опубликован на нашем сайте). Безусловно, там весь спектр информации вы сможете увидеть, во всем многообразии. Там огромное количество примеров положительных региональных практик. Я думаю, что сегодня отдельные субъекты еще будут выступать и, безусловно, об этом скажут, поэтому я остановлюсь очень коротко.

Итак, в 2024 году в 50 субъектах Российской Федерации реализовывались региональные программы по защите прав потребителей. Мы были в свое время инициаторами этой работы. Видим в них большой потенциал, прежде всего направленный на то единение, которое сегодня есть, должно быть между органами региональной власти, между органами местного самоуправления и, собственно говоря, между самими участниками потребительского рынка (это и бизнес-сообщество, и общественные потребительские организации). И, безусловно, от того, какое содержательное наполнение имеют эти региональные программы, зависят их эффективность и важность для состояния потребительского рынка и для каждого потребителя. Так вот, в 50 субъектах реализовывались региональные программы. В 19 субъектах Российской Федерации реализовывались подпрограммы по обеспечению прав потребителей в рамках иных государственных программ. В четырех субъектах Российской Федерации вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей (опять же в рамках иных, смежных государственных программ). А в Рязанской области распоряжением губернатора утвержден и действовал в 2024 году комплексный

план по защите прав потребителей. То есть мы видим, что формы достаточно разнообразные, но здесь самое главное — результат и содержательное наполнение данных документов, которые в 74 субъектах Российской Федерации в 2024 году реализовывались.

Полная информация, со всеми выходными данными нормативных правовых актов, с активными ссылками в Интернете, есть в приложении № 1 к государственному докладу. Поэтому все заинтересованные лица вполне могут и себя найти, и посмотреть то, что делается у коллег, для того чтобы сопоставить лучшие практики.

Что очень важно, в 21 субъекте Российской Федерации было предусмотрено еще и финансирование соответствующих мероприятий во всех этих программах. Да, к сожалению, не во всех субъектах есть такая возможность, но там, где есть определенное реальное финансирование, соответственно, содержательная часть этих программ на порядок выше и можно ставить задачи, определять целевые показатели исполнения региональной программы и повышать планку и самих мероприятий, и контроля за их реализацией.

Я назову лишь некоторые регионы (тем более некоторые из них сегодня будут выступать): это Республика Крым, Республика Бурятия, Чувашская Республика, Республика Татарстан, Ингушетия, Чеченская Республика, Алтайский край, Белгородская, Калужская, Нижегородская, Новосибирская, Ульяновская, Свердловская области, Москва, Санкт-Петербург, Республика Башкортостан, Ханты-Мансийский автономный округ, Ленинградская область и еще некоторые регионы, которые находят соответствующие бюджетные средства, для того чтобы эти программы имели в том числе и финансовую составляющую. Мы знаем, насколько это важно и для исполнителей этих программ, прежде всего в лице наших коллег из общественных потребительских организаций, потому что для них это, поверьте, действительно очень важный элемент их государственной поддержки и, соответственно, они могут раскрывать все свои потенциалы на совершенно ином уровне, что очень важно и значимо.

Безусловно, сегодня (мы как-то пока не затрагивали эту тему) для защиты прав потребителей очень большое значение в условиях развития цифровых технологий и борьбы с мошенничеством имеет повышение финансовой грамотности наших граждан в рамках той стратегической работы, которая уже ведется на федеральном уровне с учетом того, что у нас вторая стратегия уже реализуется в этой области. И также ведется большая работа на региональном уровне в рамках создания и исполнения соответствующих региональных программ по обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг и повышению финансовой доступности. В 81 субъекте Российской Федерации в 2024 году такие программы были. Также обо всех них информация есть в государственном докладе, в соответствующем приложении, где все они перечислены. Со всеми ними можно ознакомиться, поскольку активные ссылки там имеются.

Если говорить о реализации именно этой стратегии – по финансовой грамотности, то на региональном уровне наши территориальные органы и наши подведомственные учреждения также ведут очень большую работу по целому ряду направлений. Я не буду сейчас их перечислять, они все изложены в государственном докладе с соответствующими цифрами, с соответствующими выкладками и с примерами из деятельности наших территориальных органов и подведомственных учреждений. Это прежде всего информационно-просветительская работа, разработка всевозможных материалов, в том числе которые можно раздавать буквально каждому потребителю через наши центры консультирования. Это использование наших информационных ресурсов, которые есть у каждой территории, я имею в виду, что мы еще можем наполнять их и дополнять, в том числе исходя из нашей соответствующей правоприменительной практики, потому что защита прав потребителей финансовых услуг как никогда сегодня имеет очень важное практическое значение, так как у всех постоянно на слуху новости о том, что мошенники, к сожалению, не стоят на месте и изобретают всё новые и новые механизмы. И,

безусловно, на сегодня грамотный потребитель, ответственный потребитель – это их самый главный, наверное, враг и преграда, для того чтобы эти мошеннические практики не получили свое дальнейшее развитие.

У нас в 2024 году в 76 субъектах Российской Федерации при высшем должностном лице (руководителе высшего органа) были созданы и работали координационно-совещательные органы (опять же это во исполнение соответствующего поручения Президента Российской Федерации). Эти органы рассматривают важные и значимые работы на региональном уровне.

Я еще не сказал (и это, безусловно, мы не можем обойти)... Сегодня уже звучал тезис о том, что органы субъектов Российской Федерации реализуют целый ряд надзорных полномочий и функций. Я бы еще добавил сюда, упомянул такие важные сферы в правоотношениях наших граждан, как сфера жилищно-коммунального хозяйства (а у нас региональный жилищный надзор функционирует). Это и лицензионный контроль за деятельностью управляющих компаний. Это и соответствующий надзор в сфере долевого строительства – тоже, безусловно, очень важная и значимая тема. Плюс это сфера перевозок общественным транспортом, организация легкового такси (с учетом нового закона) и так далее. То есть, как говорится, есть чем заниматься и есть что слушать на тех же заседаниях при высших должностных лицах в субъектах Российской Федерации.

И в заключение очень коротко о муниципальной составляющей, которая тоже имеет большое практическое значение на уровне и в структуре нашей национальной системы защиты прав потребителей (я имею в виду, что у нас есть отдельная статья в законе "О защите прав потребителей"). В 2018 году мы инициировали внесение соответствующих поправок и дополнений в базовый закон – об общих принципах организации местного самоуправления.

По данным Федеральной службы государственной статистики, у нас на 1 января 2024 года насчитывалось 17 747 муниципальных образований, но, к сожалению, только в 1 проценте из них работают специальные подразделения в

структуре органов местного самоуправления по защите прав потребителей. В данном случае это структурно организованные отделы по защите прав потребителей.

Лидером тут является Ростовская область, где, по отчетным данным, которые есть в нашем распоряжении, в 55 муниципальных образованиях созданы самостоятельные отделы по защите прав потребителей. В Санкт-Петербурге, Краснодарском крае неплохая практика в этой части. Но в целом ряде органов местного самоуправления функции по защите прав потребителей выполняют специалисты, наделенные еще смежными функциями, полномочиями, что тоже отрадно, безусловно, имея в виду, что муниципальная составляющая, как я сказал, очень важная. И в том числе она связана с возможностью разрешения и содействия разрешению споров не только в досудебном разбирательстве, но еще и за счет обращения в суд с соответствующими исками. И органы местного самоуправления также имеют здесь определенный сложившийся опыт, соответствующую положительную практику, за что мы им тоже очень благодарны.

Ну и совсем уже в заключение. Пользуясь случаем, не могу не сказать, что в этом году был принят новый закон (он вступит в силу в 2027 году), который будет регулировать деятельность органов местного самоуправления. И вот, к сожалению, мы не нашли в этом законе тех наработок, которые у нас есть сегодня, в действующем законе, по поводу компетенции органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей. И, может быть, есть смысл как раз подумать, пользуясь случаем, о том, чтобы сенаторы выступили с инициативой (время пока есть) и этот пробел восполнили. Потому что, ну, мы пока не видим оснований для того, чтобы отказываться от компетенций, функций и возможностей органов местного самоуправления, для того чтобы обеспечивать должный уровень защиты прав потребителей, так как это те органы, которые максимально приближены к нашим гражданам. И, действительно, будет обидно, если все те многолетние наработки, многолетняя

практика, которая была ими создана, просто уйдут в никуда. Поэтому эту практику нужно развивать, и в новом качестве.

Мы, безусловно, готовы, со своей стороны, оказывать всевозможную помощь, и методическую в том числе. И я думаю, что мы сообща также будем стремиться к тому, чтобы у нас национальная система защиты прав потребителей плодотворно развивалась и совершенствовалась на всех абсолютно уровнях, в том числе на тех, на которых мы сегодня акцентируем внимание. Большое спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Олег Владимирович, большое спасибо.

Единственное, я хочу немножко поправить Вас. Дело в том, что закон № 33, который пришел на смену закону № 131, вступает в силу с 19 июня 2025 года, буквально через две с половиной недели.

О.В. ПРУСАКОВ

(Микрофон отключен.) Отдельные положения...

В.С. ТИМЧЕНКО

Да, отдельные положения есть. Но вместе с тем там есть возможность законами субъектов передавать некоторые полномочия с уровня регионального на уровень муниципальный. Поэтому мы, когда обсуждали проект федерального закона, в том числе согласились, что, да, в каждом регионе можно будет принимать индивидуальные решения в зависимости от геополитического положения региона, в зависимости от особенностей осуществления и наличия тех или иных...

Самое главное, что есть в законе № 33, – три типа полномочий органов местного самоуправления. Один тип (перечень) – это те, которые присущи только органам местного самоуправления. Второй тип – это те, которые отнесены сейчас законом к полномочиям органов местного самоуправления, но законом субъекта могут быть подняты на более высокий уровень. И третий тип – это те, которые относятся к компетенции региональных властей, но опять-

таки законом субъекта могут быть переданы на уровень муниципальных образований.

Таким образом, конечно, Ваши опасения небезосновательны, но я думаю, что в принципе в каждом индивидуальном случае можно будет устранять и исправлять те корректировки, которые внесены на уровне... Спасибо.

В.В. ЗОБНЕВ

Олег Владимирович, большое спасибо за Ваш доклад.

О.В. ПРУСАКОВ

Я извиняюсь, Виктор Викторович, я просто вынужден сейчас уйти, потому что еще есть мероприятие – сегодня открывается Неделя российского ритейла. Поэтому прошу меня простить за то, что не смогу присутствовать до конца.

В.С. ТИМЧЕНКО

Жаль, что Вы уходите, Олег Владимирович.

О.В. ПРУСАКОВ

Мне самому жаль.

В.С. ТИМЧЕНКО

Почему? Потому что (я хочу обратиться к участникам немножко вне темы) мы все можем загадывать желания, так как между двумя Олегами Владимировичами находится практически весь зал. *(Оживление в зале.)*

В.В. ЗОБНЕВ

Большое спасибо.

О.В. ПРУСАКОВ

Спасибо вам большое.

В.В. ЗОБНЕВ

Я хотел бы следующему выступающему предоставить слово – Плешакову Ивану Викторовичу, помощнику Руководителя Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (Россельхознадзор).

Пожалуйста, Вам слово.

И.В. ПЛЕШАКОВ

Добрый день, уважаемые участники нашего мероприятия! Россельхознадзор, как федеральный орган, занимающийся контролем за соблюдением законодательства в сфере сельского хозяйства, защиты животных и растений, а также отвечающий за безопасность сельскохозяйственной продукции, играет важную роль в защите прав потребителей, особенно в отношении качества и безопасности продуктов питания. Так, в частности, Россельхознадзором на постоянной основе осуществляется мониторинг качества продукции. Во всех регионах силами территориальных управлений и центрального аппарата осуществляется контроль за качеством и безопасностью сельскохозяйственной продукции.

Регулярные проверки продуктов, поступающих на рынок, помогают своевременно выявлять непригодные для потребления товары. Этому способствует созданная Россельхознадзором информационная система "ВетИС", в частности ее компонент "Меркурий", с помощью которого осуществляется прослеживаемость подконтрольной продукции от поля до прилавка.

Помимо этого, ежеквартально во всех территориальных управлениях Россельхознадзора проводятся встречи с представителями бизнеса, на которых обсуждается правоприменительная практика по соблюдению обязательных требований. Регулярно вопросы по фальсификату продукции животного происхождения выносятся на обсуждение комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в субъектах Российской Федерации.

Также хочется отметить, что регулярно на официальных страницах центрального аппарата и территориальных управлений размещается информация о недобросовестных производителях подконтрольной продукции. На всех сайтах наших территориальных управлений и центрального аппарата, в частности, реализован функционал электронной приемной по приему обращений граждан и юридических лиц по всем вопросам, входящим в компетенцию службы.

Хочется отметить, что Россельхознадзор активно сотрудничает с различными общественными организациями в сфере защиты прав потребителей. На постоянной основе Россельхознадзором проводятся лабораторные исследования продукции животного происхождения и кормов на выявление несоответствий по качественному составу, заявленному производителем, в том числе фальсификации, а также по показателям безопасности.

Также хочется отметить, что на протяжении последних двух лет Россельхознадзор в своей деятельности использует искусственный интеллект. В результате эффективность принимаемых службой мер административного и профилактического характера увеличилась в 165 раз. Это позволило не только ускорить обработку данных, но и повысить точность таких решений. Все, доклад окончен.

В.В. ЗОБНЕВ

Большое спасибо. Вы затронули очень важную тему. К ней мы не раз подходили в рамках наших общих совещаний, проведения "круглых столов". От того, чем мы обрабатываем растения в плане защиты, чем вакцинируем наших животных и тому подобное, потом зависит качество продукции, поэтому тема очень актуальная. И пожелание, наверное, — чтобы все это было осуществимо на самом деле. На прилавках наших магазинов должна быть очень качественная продукция. Большое спасибо, Иван Викторович.

А сейчас я хотел бы предоставить слово Павлову Олегу Владимировичу, постоянному участнику всех наших "круглых столов", всех мероприятий комитета, всех, даже выездных, по-моему, в том числе. Он является председателем общественной организации "Общественная потребительская инициатива", председателем Общественного совета при Роспотребнадзоре.

Олег Владимирович, Вам слово.

О.В. ПАВЛОВ

Большое спасибо, Вячеслав Степанович. Большое спасибо, Виктор Викторович.

Уважаемые коллеги! Вы знаете, действительно, крайне актуальная и крайне полезная тема. Как совершенно справедливо отметил Вячеслав Степанович, главная наша задача — все ценности, все ценные наработки, которые есть в регионах, озвучить и масштабировать, для того чтобы потребитель был максимально защищен, а добросовестный бизнес развивался и процветал.

Мы тоже хотим рассказать о своих определенных наработках, достижениях, исследованиях в этой сфере и о том, как их можно масштабировать.

Одно из недавних наших решений (и разработок) — это реестр недобросовестных хозяйствующих субъектов. По большому счету, мы смогли в Общественном совете при Роспотребнадзоре сформировать, выработать и утвердить единые критерии отнесения субъектов к недобросовестным. Причем, чтобы исключить какой бы то ни было субъективизм и индивидуальное усмотрение, мы использовали только простые, понятные критерии, которые основаны на данных государственных информационных систем.

Так вот, сейчас утвержденными критериями для формирования этого реестра недобросовестных хозяйствующих субъектов являются следующие.

Первый — если хозяйствующий субъект осуществляет деятельность по реализации потребителям товаров и услуг, но при этом не раскрывает информацию о себе, кто это — ООО или ИП, каковы его реквизиты, куда направлять претензию, куда можно с профилактическими мероприятиями госорганам прийти. Это те обязательные требования, которые есть сейчас, но которые, к сожалению, некоторые предприниматели, особенно в Интернете (и об этом уже Виктор Викторович говорил, что Интернет у нас сейчас особо актуальная развивающаяся сфера), не соблюдают, чем не способствуют защите прав потребителей.

Следующий критерий для занесения в наш реестр — это отсутствие регистрации в государственных информационных системах. Мы знаем, у нас

очень высокий уровень цифровизации – у нас есть система маркировки, у нас есть система "Меркурий", у нас есть реестр лицензий. И, например, если организация хочет продавать одежду, обувь, молочную продукцию, она должна быть зарегистрирована зачастую сразу в нескольких информационных системах. А если она этого не делает, то, значит, она не может быть легальным участником оборота, и мы эти данные видим, и мы такие организации также сразу включаем и подсвечиваем.

Более того, мы сейчас по крупнейшим регионам провели уникальное исследование по медицинским организациям. И мы понимаем: когда мы их ранжируем по выручке... Например, взяли такую чувствительную для всех сферу, как стоматология, стоматологические услуги. Как бы нам ни хотелось, но зачастую мы вынуждены иметь с ними дело, и это откликается в наших сердцах в первую очередь. Так вот, мы взяли и отсортировали в крупнейших регионах, городах-миллионниках все предприятия – ИП, ООО, кто оказывает стоматологические услуги на платной основе, у кого такой вид деятельности указан. Так вот, топ по выручке – первые 100 компаний все являются зарегистрированными участниками оборота медицинских препаратов, в частности в системе "Честный знак", и все имеют лицензии, естественно, на медицинскую деятельность. То есть вопросов к ним не возникает по таким двум простым, базовым критериям. Но, когда мы начинаем снижать порог выручки, то есть переходить к более мелкому сегменту, мелкому звену, мы видим, что до половины из них не имеют лицензии либо не имеют регистрации в системе маркировки "Честный знак", но при этом каким-то образом оказывают услуги, выручка у них идет. А когда мы начинаем погружаться и смотреть, а что там еще внутри, "под капотом", выясняется, что там и кассовых аппаратов нет или есть нарекания по тому, как они используются. То есть мы понимаем, что те простые математические критерии, которые мы выбрали, вскрывают целый пласт, с одной стороны, добросовестных практик, с другой стороны – недобросовестных. И, поддерживая добросовестных предпринимателей, и,

наоборот, заставляя... Это очень важно, это же не административная история, это просто публичная история информирования. То есть сам предприниматель может вбить свой ИНН в нашей базе и увидеть, есть у него те риски, о которых мы говорим, или нет. И как раз это одно из направлений, которое мы и планировали развивать, то есть именно информирование самих предпринимателей с целью побуждения их к исправлению.

Следующий критерий – это отсутствие уведомлений. Мы с вами знаем, что по многим видам деятельности требуется уведомить надзорные органы (это простой уведомительный порядок, не разрешительный). Я, например, собираюсь начать выпуск хлеба, хлебобулочной продукции или оказывать услуги в сфере общественного питания. Для этого ничего в данном случае может не требоваться, кроме как уведомить Роспотребнадзор. Если это не делается, то возникает вопрос: а почему не выполнили такой простой критерий, почему вы не заявили о себе? Такое же есть в сфере транспорта, в сфере каких-то еще услуг. Тем не менее простой, понятный критерий – 0 или 1. Никакого нашего усмотрения, если хозяйствующий субъект исполнил – значит, он уже в "зеленой" зоне, как минимум базовые риски у него отсутствуют, и наоборот.

Ну и еще один из критериев – это решения госорганов, административные и судебные. Здесь мы тоже ничего не выдумываем: если компания сама своим поведением, своим опытом добилась того, что в отношении нее приняты какие-то решения... А мы знаем, что в условиях действующих ограничений это сейчас непросто, то есть надзорные органы этим не злоупотребляют. Но если уже что-то принято, то это должно становиться, скажем так, достижением общественности. Так вот, одно из наших предложений – это как раз попробовать более глубоко уйти в региональные проекты по использованию этой системы, чтобы оценить, насколько мягко мы можем подтолкнуть бизнес к добросовестному поведению через этот инструмент. С одной стороны, мы даем потребителю простые и понятные ориентиры: эта организация базовые требования исполнила – дальше она действует в рамках

правового поля, а эта даже базовые требования не исполнила — к ней должны быть вопросы. И мы понимаем, что за этим тянутся и налоговая... формирование бюджета региона. Например, если организация кассы не применяет, а она — на УСН, а налог по УСН полностью региональный, он не поступает тогда в регионы. Ну и распределение других налогов мы тоже видим.

Собственно, если вкратце, то это, пожалуй, основное, но в целом мы, конечно, продолжаем работать с большими данными, мы вскрываем, скажем так, историю, связанную с тем, что происходит в разрезе регионов. И мы видим, кстати, например, что во многих случаях контроль может эффективно осуществляться рыночными инструментами.

У нас сейчас готовятся свежие исследования по рынку реализации табачной продукции, в том числе в различных регионах. И мы выявили простую вещь: у нас 95 процентов нарушений, связанных с реализацией табачной продукции, приходится на долю ИП. То есть это сегмент именно малого бизнеса. А чтобы мы с вами представляли масштабы, у нас вообще больше 400 тысяч розничных точек по продаже табачной продукции. Мы с вами понимаем, что в принципе, если говорить по-ложа руку на сердце, классическим контролем этот вопрос не решить. Это значит, что нужны цифровые инструменты (то, о чем мы говорим) — маркировка, прослеживаемость, блокировка.

Следующее — вовлечение всех контрагентов в контроль за этими ИП. Как это может выглядеть? Очень просто. Вот ИП заявил вид деятельности "розничная продажа табачной продукции" — это сразу означает, что у него должен быть установлен кассовый аппарат, он должен быть подключен к системе маркировки, у него должен быть договор с оператором фискальных данных и у него должен быть открыт расчетный счет. И каждый из участников его окружения может проверить легальность всех этих шагов. Например, если банк увидит, что у ИП нет регистрации в системе маркировки, он может не открывать ему счет, а это нужно любому ИП. И это не административная

санкция, это просто логичная процедура, которую должен выполнить предприниматель, чтобы легально торговать на рынке. И мы тем самым никак не трогаем легальную часть участников (они как работали, так и будут работать), но нелегальных мы мягко пододвигаем не административными, а техническими средствами к тому, чтобы они вышли в белую зону.

Вот эти истории, мне кажется, было бы тоже правильно масштабировать при Вашей поддержке, Вячеслав Степанович.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое, Олег Владимирович.

Вы, безусловно, делаете большую, важную и нужную работу. Не случайно Вас очень часто с Вашей информацией показывают по центральному телевидению. И это тоже один из элементов просвещения наших потребителей.

Ну, вот Владислав Валерьевич сказал, что зачастую они реагируют на факты, которые представляют в том числе общественные организации. Вполне понятна позиция министерства, потому что они не могут не отреагировать на поступающие факты либо примеры недоброкачественного...

Но здесь возникает еще один вопрос. Вот Вы сами сказали, что когда начали изучать ситуацию... Есть два-три индикатора, условно говорю, по которым можно считать, добросовестный или недобросовестный. Вот, на мой взгляд, мы пока еще очень мало доводим до бизнеса информации о тех условиях, при которых они могут считаться добросовестными. Ведь зачастую бизнес это делает не умышленно, а потому, что он не знал или не придавал значения этому фактору. А если нет какого-то фактора — все, информация направляется в Минпромторг, Минпромторг — в Роспотребнадзор или в Россельхознадзор, и дальше пошла цепочка. Она потом заходит на обратную сторону, уже к бизнесу, и бизнес вроде, казалось бы, ничего не нарушал, а получается, что формально он является нарушителем. Поэтому просветительская работа (в том числе то, что я сказал, когда Вы выступаете с экрана телевизора) — это крайне важно. Спасибо Вам за Вашу работу.

В.В. ЗОБНЕВ

Олег Владимирович, огромное спасибо за присутствие на сегодняшнем мероприятии. Вы всегда у нас в первых рядах. Большое спасибо еще раз.

У нас очень много участвующих в режиме ВКС, поэтому я хотел бы понемногу слово передавать регионам. И у нас как раз первый – Аскар Азат Афхатович, министр торговли и услуг Республики Башкортостан.

А.А. АСКАРОВ

Добрый день, уважаемый Вячеслав Степанович, уважаемые участники парламентских слушаний! Позвольте поблагодарить вас за приглашение принять участие в сегодняшнем важном мероприятии.

Если есть возможность, прошу поставить слайды.

В республике ведется целенаправленная работа по защите прав потребителей. Вопрос находится на постоянном контроле у руководства республики, а также координируется межведомственной комиссией по защите прав потребителей и комиссией по вопросам обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов. Ответственным органом государственной власти на региональном уровне, осуществляющим мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, выступает как раз наше министерство торговли и услуг Республики Башкортостан.

Следующий слайд, пожалуйста.

Эффективным способом реализации установленных полномочий является осуществление мероприятий в рамках программных документов по защите прав потребителей. У нас работа в этом направлении осуществляется в рамках новой, действующей с 2024 года государственной программы защиты прав потребителей. Финансирование мероприятий в размере порядка 160 млн рублей в год осуществляется полностью за счет бюджета республики и ежегодно индексируется.

Следующий слайд, пожалуйста.

В целях просвещения и повышения правовой грамотности населения Министерством регулярно проводятся семинары, лекции, консультации для представителей органов местного самоуправления, союзов и хозяйствующих субъектов. За 2024 год и первый квартал 2025 года проведено порядка 170 таких мероприятий с охватом порядка 2,5 тысячи человек. Разрабатываются и выпускаются справочники, памятки, буклеты по вопросам защиты прав потребителей (более 120 тысяч экземпляров в год). На федеральных и республиканских теле- и радиоканалах проводятся тематические передачи и прямые эфиры. Среди некоммерческих организаций, средств массовой информации, а также потребителей проводятся конкурсы и викторины.

Следующий слайд, пожалуйста.

Ведется работа с обращениями граждан с использованием всех каналов связи – это и личный прием граждан, и обращения на телефон "горячей линии", и электронные обращения, в том числе через информсистему ЦУР Башкортостана "Инцидент-менеджмент", платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе".

За прошлый год в республике более тысячи граждан получили бесплатную правовую помощь в сфере защиты прав потребителей. Оказана помощь в составлении порядка 230 претензий и исковых заявлений. В судебном порядке предотвращен возможный материальный ущерб на сумму более 11 млн рублей. Также хотелось бы отметить работу министерства с органами местного самоуправления.

Следующий слайд, пожалуйста.

Во всех 63 муниципальных районах и городских округах республики и в 818 сельских поселениях приняты программные документы по защите прав потребителей, определены ответственные специалисты администраций, для которых на безвозмездной основе в рамках госпрограммы ежегодно проводится обучение с выдачей документа установленного образца. На официальных сайтах органов местного самоуправления созданы вкладки по защите прав

потребителей, где размещены информационно-справочные материалы, образцы претензий и исковых заявлений, графики приема граждан, в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Следующий слайд, пожалуйста.

Госпрограммой предусмотрена государственная поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций, в частности предоставление субсидий из бюджета республики на проведение мероприятий в сфере защиты прав потребителей. Субсидии предоставляются на конкурсной основе некоммерческим организациям. В 2024 году были предоставлены субсидии по четырем направлениям на общую сумму порядка 2 млн рублей.

Уважаемые коллеги! Несколько слов хотели бы сказать об информационных порталах нашего министерства. Прежде всего, это информационно-аналитический портал "Открытое качество", это некоммерческий продукт, который реализуется нашим министерством в целях создания системы общественного контроля за соблюдением прав потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров, реализуемых на потребительском рынке республики. Проект также полностью финансируется за счет средств республиканского бюджета. В 2024 году количество визитов на портал составило 200 тысяч человек.

Следующий слайд, пожалуйста.

Также создана информационная площадка, на которой собран полезный контент, определяющий и поясняющий права потребителей, а также обязанности предпринимателей и компаний, реализующих товары и услуги, — это Интернет-портал о защите прав потребителей Республики Башкортостан.

Следующий слайд, пожалуйста.

Портал позволяет потребителям также подготовить претензии и исковые заявления в области защиты прав потребителей в режиме онлайн, скачать их и получить ответы в форме обратной связи на интересующие вопросы, а также

пройти обучающие курсы в целях повышения потребительской грамотности. Количество визитов на портал составило в прошлом году 190 тысяч человек.

Хочется также сказать несколько слов о мероприятиях в рамках второго направления госпрограммы – это повышение качества товаров, реализуемых на территории Республики Башкортостан.

Следующий слайд, пожалуйста.

Подведомственным министерству государственным казенным учреждением "Испытательный центр" (это аккредитованная лаборатория) ежегодно проводится более 20 тысяч лабораторных испытаний пищевой и алкогольной продукции, реализуемой на территории республики. В рамках соглашения с МВД на безвозмездной основе нами проводятся исследования качества спиртосодержащей продукции с выдачей экспертных заключений. С государственными и муниципальными учреждениями, в которых осуществляется питание, заключены также соглашения о проведении лабораторных исследований на безвозмездной основе. Порядка 5 тысяч образцов ежегодно исследуется. Результаты лабораторных исследований пищевой продукции направляются в учреждения социальной сферы, в администрации муниципальных образований, а также в отраслевые органы исполнительной власти для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

Также в республике создано государственное казенное учреждение "Управление социального питания", которым регулярно производится оценка уровня организации питания в учреждениях социальной сферы. В год в среднем осуществляется 700 выездов в школы, детские сады, медицинские организации, учреждения отдыха и оздоровления и учреждения социальной защиты. Самыми главными индикаторами положительной динамики в сфере социального питания являются уменьшение жалоб со стороны родителей и снижение количества выявляемых нарушений, которое мы наблюдаем ежегодно.

В завершение хотел бы отметить, что в настоящее время ведется работа по согласованию назначения на должность уполномоченного по правам потребителей в Республике Башкортостан.

Уважаемые коллеги! Целенаправленная работа в сфере защиты прав потребителей позволяет республике оставаться на лидирующих позициях в рейтинге субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей. Такие результаты возможны благодаря взаимодействию всех участников региональной системы защиты прав потребителей – как федеральных, так и региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и гражданского общества. Мы готовы делиться своим опытом и с удовольствием готовы учиться у наших коллег. Спасибо большое за внимание.

В.В. ЗОБНЕВ

Спасибо за Ваше выступление.

Вы у нас в лидерах по показателям защищенности нашего населения, населения Республики Башкортостан. У вас, наверное, на сегодняшний день самые лучшие показатели и лучшие практики, поэтому Вам за Ваше выступление и за презентацию огромное спасибо. И, наверное, ваш опыт можно было бы тиражировать в том числе на те регионы, которые в этом нуждаются.

Коллеги, я хочу напомнить про регламент (мы договаривались, что он у нас пять – семь минут) и предоставить слово Яковлевой Ольге Викторовне, заместителю министра предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области.

Ольга Викторовна, Вам слово.

О.В. ЯКОВЛЕВА

Спасибо.

Добрый день, уважаемый Вячеслав Степанович, уважаемые присутствующие!

Позвольте запустить видеоролик.

Воронежская область, как и другие регионы, реализует мероприятия по защите прав потребителей, уделяя особое внимание обеспечению безопасности и качества приобретаемых гражданами товаров и услуг. С учетом закрепленных полномочий за РОИВ особый акцент мы делаем на информировании. Мы не только используем классические, скажем так, привычные для нас формы информирования, но и внедряем новые. Именно о них сегодня хотелось бы рассказать.

Наша молодежь буквально живет в социальных сетях и мессенджерах. Мы выбрали именно эту категорию в качестве приоритетной для информирования и проведения работы по направлению в сфере защиты прав потребителей.

В 2023 и 2024 годах мы провели отдельные самостоятельные конференции. Конференции проходили целый день. Это три блока секций, посвященные защите прав потребителей. Они касались не только вреда алкоголя и табачной продукции, но и также правовых аспектов защиты прав потребителей, проверки и прослеживаемости товаров. Опять же акцент, если вы обратите внимание на видеоролик, мы сделали именно на молодежь, на студентов вузов, а также учащихся средних профессиональных образовательных учреждений. Спикерами у нас выступили не только представители федеральных и региональных органов власти, именно профильных – в сфере защиты прав потребителей или торговли, но и также были представители медицинских организаций, полиции, бизнес-сообщества. Представители бизнес-сообщества непосредственно рассказывали об обратной стороне взаимодействия с потребителями. Также мы в обязательном порядке на данные конференции приглашаем представителей общественных организаций и представителей общественного совета.

Важное направление нашей работы также связано с внедрением системы маркировки "Честный знак". В целях расширения осведомленности населения, и в особенности молодежи, мы создали доступную и привлекательную форму

подачи информации в виде анимированного ролика и электронных буклетов. В современных реалиях активно используются Интернет и социальные сети для получения информации, в связи с чем подача материала должна быть короткой, емкой, а форма – привлекательной и запоминающейся.

Кроме того, при общении с молодежью мы видим, что они достаточно сильно доверяют именно лидерам общественного мнения. К сожалению, сейчас для них данные лидеры – это именно блогеры. Поэтому мы привлекли популярных личностей для продвижения как проекта "Честный знак", так и вышеназванных роликов и электронных буклетов, для продвижения данной информации именно среди молодежи. Мы увидели реальный рост охвата аудитории в данной среде.

Мы прекрасно понимаем, что молодежь не заходит на сайты органов власти, не читает брошюры и буклеты. Но, что касается мессенджеров и социальных сетей, там они достаточно активны.

При анализе каждой информации, которую мы разместили в данных сетях, мы увидели от 10 до 30 тысяч просмотров. Если брать по видеоролику, то количество просмотров достигло 100 тысяч. Спасибо.

В.В. ЗОБНЕВ

Вам огромное спасибо, Ольга Викторовна, за Вашу презентацию. В Воронеже у нас тоже проходило выездное заседание, в том числе в части контрольно-надзорной деятельности. В принципе было очень приятно пребывать в вашем регионе. Вам большое спасибо за то, что вы у себя так активно все новое внедряете. Большое спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Более того, в условиях непростых – специальной военной операции и постоянных провокаций со стороны украинских националистов на территориях приграничных регионов очень тяжело в полном объеме раскрыть свою деятельность по поддержке бизнеса и защите наших граждан, предоставлению

качественных услуг. Поэтому спасибо еще и за это, что вы в непростых условиях работаете с высокой эффективностью. Успехов!

В.В. ЗОБНЕВ

Уважаемые коллеги! Я хотел бы продолжить.

Слово представителям регионов. И у нас (Вячеслав Степанович, с Вашего позволения, Вы сенатор от Кировской области) Кировская область. Слово предоставляется Пестрикову Денису Алексеевичу, министру промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области.

Денис Алексеевич, пожалуйста.

Д.А. ПЕСТРИКОВ

Добрый день, уважаемый Вячеслав Степанович, уважаемые сенаторы, участники парламентских слушаний, уважаемые коллеги! Разрешите, я кратко выделю основные направления работы в сфере защиты прав потребителей именно в Кировской области.

Первое – это создание и развитие инфраструктуры для обращения граждан. В регионе ведется немалая работа с обращениями граждан. За прошлый, 2024 год было рассмотрено более 24 тысяч обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей. В регионе порядка 14 постоянно действующих "горячих линий" для потребителей в различных сферах деятельности. На постоянной основе проводятся тематические "горячие линии", в том числе и всероссийские.

Кроме того, в регионе создана и эффективно действует система многофункциональных центров. Здесь предоставляем консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей. Это практически в каждом муниципальном образовании. Специалисты центров проводят квалифицированные консультации, всех специалистов обучают наши органы исполнительной власти и органы федеральной власти, которые находятся здесь, на местах.

Кроме того, отдельно стоит выделить работу органов местного самоуправления. Как Вячеслав Степанович сказал, Совет Федерации – это палата регионов, а здесь, на местах, в регионах, мы являемся именно проводниками от муниципалитетов, поскольку именно органы местного самоуправления могут на местах увидеть реальные трудности, с которыми сталкиваются жители, и обеспечить оперативную защиту интересов граждан по их месту жительства. При этом такая помощь оказывается безвозмездно, беспристрастно и индивидуальный подход к каждому обратившемуся.

На 1 января текущего года по вопросам защиты прав потребителей у нас (именно только на это направление) назначены 52 специалиста во всех наших муниципальных образованиях, а их у нас 45.

Кроме того, специалисты органов местного самоуправления участвуют в защите прав потребителей в судах путем оказания помощи в качестве представителей администраций. Органы местного самоуправления осуществляют активное взаимодействие с территориальными отделами управления Роспотребнадзора, что также сказывается на повышении качества работы в области защиты прав потребителей.

В четырех муниципальных образованиях региона созданы комиссии по защите прав потребителей, которые рассматривают поступившие обращения. И в этом направлении мы будем усиливать нашу работу, чтобы в каждом муниципальном образовании были созданы подобные комиссии.

Ежегодно наше министерство, министерство промышленности Кировской области, при участии представителей управления Роспотребнадзора, центра гигиены и эпидемиологии проводит семинары для специалистов органов местного самоуправления, повышая правовую грамотность в сфере защиты прав потребителей всех специалистов.

Кроме того, важная часть работы в сфере защиты прав потребителей заключается в информировании населения о правах потребителей и способах их защиты. Как уже сказали ранее коллеги из регионов, у нас также проводится

большое количество мероприятий, приуроченных в том числе и к Всемирному дню прав потребителей.

В рамках Всемирного дня прав потребителей в прошлом году было проведено более 50 акций и мероприятий различной направленности. В ходе проведения информационно-просветительских мероприятий для населения на постоянной основе мы распространяем в том числе и справочные материалы как в бумажном, так и в электронном виде. Это различная тематика по вопросам сферы защиты прав потребителей. В прошлом году среди населения только бумажных экземпляров было распространено порядка 2 тысяч.

Особое внимание мы уделяем проведению просветительских мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для учащихся, в том числе это учреждения среднего и высшего профессионального образования. Такие мероприятия проводятся у нас на постоянной основе.

К слову сказать, в марте этого года для учащихся колледжей были проведены семинары, на которых особое внимание мы уделили схемам кибермошенничества, что сегодня наиболее опасно в отношении обучающихся и незащищенных слоев населения, а также совершению онлайн-покупок. Как показывает практика, в настоящее время у нас имеется отклик среди учащихся, и здесь сокращается количество случаев мошенничества в отношении учащихся, молодых.

Стоит отметить, что в рамках учебного плана основной образовательной программы по предмету "Обществознание" обучающиеся изучают тему "Права потребителей. Защита прав потребителей". Также мы проводим мероприятия по повышению правовой, финансовой грамотности, охватывающие различные социальные группы. Здесь обучаются не только студенты, но и в том числе пожилые люди.

Следует отметить, что немалая роль в сфере защиты прав потребителей отводится проведению контрольно-надзорных мероприятий по соблюдению именно обязательных требований действующего законодательства в сфере

защиты прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, а также оказании услуг. Так, государственной жилищной инспекцией Кировской области проведено свыше 100 контрольных мероприятий в отношении организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами. Управлением Роспотребнадзора в рамках осуществления полномочий в сфере защиты прав потребителей в прошлом году проведено свыше тысячи профилактических мероприятий, а также свыше 400 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с хозяйствующими субъектами. Как уже говорили представители Минпромторга, федерального, здесь срабатывают индикаторы риска, которые стали основанием для проведения внеплановых мероприятий. Все это благодаря предоставлению операторам государственной информационной системы информации из системы "Честный знак".

Нашим министерством осуществляется контроль в области продажи алкогольной продукции. В прошлом году в ходе проведения профилактической работы объявлено свыше 250 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в области розничной продажи алкогольной продукции. Проведено свыше 60 профилактических визитов в отношении организаций (лицензиатов). Здесь тоже имеются положительная практика, положительная динамика в части сокращения таких правонарушений.

Хочу отметить, что с ноября 2022 года у нас в регионе реализуется проект "Школа грамотного потребителя услуг ЖКХ", который направлен на повышение грамотности потребителей жилищно-коммунальных услуг. В прошлом году исполнителями региональной программы было проведено свыше 45 конференций, "круглых столов", семинаров для руководителей, специалистов хозяйствующих субъектов по вопросам обеспечения защиты прав потребителей.

Распоряжением председателя правительства создан и функционирует Координационный совет по защите прав потребителей. В прошлом году особое внимание в ходе проведения мероприятий было уделено вопросам, связанным с

качеством и безопасностью молочной продукции, находящейся в обороте на территории. Ежеквартально мы проводим такие заседания.

Кроме того, у нас создана комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Кировской области под председательством губернатора. Здесь также ежеквартально проводим заседания на основные темы, в том числе связанные с незаконными как оборотом пищевой продукции, так и оказанием услуг. У нас введены онлайн-сервисы для оперативного обращения и решения вопросов, связанных с нарушением прав потребителей, что значительно упрощает процесс подачи жалоб и обращений.

Кроме того, отмечу работу органов местного самоуправления в части рассмотрения обращений граждан. Здесь что следует отметить? Что удалось добиться добровольного устранения выявленных нарушений прав потребителей практически в 90 процентах случаев без обращения в судебные органы.

А в заключение я хочу сказать, что наш регион демонстрирует успешный пример работы в сфере защиты прав потребителей, сочетая законодательные инициативы, образовательные программы и практическую помощь гражданам.

Здесь я еще хочу сказать большое спасибо и другим регионам, их практики мы также будем оценивать и внедрять у себя на территории. В частности, хочу сказать, возьмем опыт Башкортостана, возьмем опыт Воронежа, для того чтобы проводить информирование молодого поколения именно с использованием блогеров. Считаю, что данная практика имеет место и, думаю, будет успешной у нас в регионе. Спасибо большое.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Денис Алексеевич. Конечно, очень много интересного Вы рассказали. Для меня это не новости, я многое знаю. Но хотелось бы, чтобы тот тренд, который Вы только что озвучили, — что вы будете пользоваться примерами других позитивных практик — вы расширяли.

Сегодня Елена Леонидовна (Росздравнадзор) говорила о создании 15 центров компетенций. К сожалению, я не услышал в этом перечне

Кировскую область. Так что вы посмотрите, подумайте, посоветуйтесь с коллегами. Это очень эффективная форма оказания услуг нашему населению. Спасибо большое.

В.В. ЗОБНЕВ

Денис Алексеевич, огромное спасибо.

Д.А. ПЕСТРИКОВ

(Плохое качество связи.)

В.В. ЗОБНЕВ

Пожалуйста, Денис Алексеевич, Вы хотели что-то сказать.

Д.А. ПЕСТРИКОВ

Я хотел сказать, что, да, Вячеслав Степанович, я себе отметил, записал.

Возьмем на вооружение.

В.В. ЗОБНЕВ

Денис Алексеевич, Вам огромное спасибо за Ваше выступление.

И хотелось бы слово предоставить следующему представителю региона в режиме видео-конференц-связи – Гелас Ирине Вячеславовне, директору департамента потребительного рынка Ростовской области.

В.С. ТИМЧЕНКО

Тем более что в работе нашего сегодняшнего заседания принимает участие сенатор от Ростовской области, в недалеком прошлом губернатор Ростовской области, Голубев Василий Юрьевич.

Василий Юрьевич, мы Вас тоже приветствуем. Вашу коллегу с удовольствием послушаем.

В.В. ЗОБНЕВ

Пожалуйста, Ирина Вячеславовна. Вам слово.

И.В. ГЕЛАС

Добрый день, уважаемый Вячеслав Степанович! Добрый день, уважаемый Виктор Викторович, уважаемые сенаторы, участники парламентских слушаний! Хотела бы представить нашу региональную практику, Ростовской области, и

отметить, что деятельность нашей региональной системы защиты прав потребителей в Ростовской области основывается на программном подходе и, конечно же, в соответствии с целями стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей до 2030 года.

Защиту прав потребителей в регионе обеспечивают федеральные органы исполнительной власти, региональные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и общественные организации потребителей. Общие тенденции на потребительском рынке Ростовской области, как и в любом другом экономически развитом регионе, характеризуются тем, что предложение, порождающее спрос, обуславливает не только удовлетворение потребности потребителя, но и возникновение ряда проблем, вызванных спорами между продавцами и клиентами, в том числе и на онлайн-платформах. И в этой связи мы, конечно, очень ждем принятия федерального закона о платформенной экономике.

Также в этой связи департаментом, как органом исполнительной власти, хочу отметить, уже 17 лет в Ростовской области реализуется программа по защите прав потребителей.

Второй слайд, пожалуйста.

В качестве одного из основных консультативных инструментов, которые были созданы в рамках программы, выступают общественные приемные для защиты прав потребителей. На территории Ростовской области действуют 10 общественных приемных, в которых не только ведется работа по консультированию граждан, но и оказывается помощь в оценке перспектив внесудебного либо судебного разбирательства, разъясняется порядок действий, готовятся тексты документов, в том числе претензий и исковых заявлений. В результате деятельности специалистов приемных в прошлом году было подготовлено около 350 претензий, во внесудебном порядке урегулировано споров на сумму где-то 2,2 млн рублей.

Также одним из источников актуальной информации по вопросам защиты потребительских прав остаются социальные сети и сайт zppdon.ru. Ежегодно сайт посещают более 80 тысяч наших граждан. Количество подписчиков на страницах социальных сетей превышает 6 тысяч человек.

Следующий слайд, пожалуйста.

В целях формирования у подрастающего поколения активной гражданской позиции в области защиты прав потребителей нами ежегодно проводится олимпиада среди школьников. В этом году для участия в олимпиаде было заявлено 6,5 тысячи наших школьников. Это школьники в основном 5-х, 6-х, 7-х классов. В рамках торжественной церемонии уже в этом году мы вручили награды нашим призерам и победителям.

В целях повышения квалификации специалистов муниципальных образований, информированности потребителей и хозяйствующих субъектов, рассмотрения практики наиболее часто возникающих случаев нарушений в области защиты прав потребителей организовано проведение семинаров, тренингов.

Также правовое просвещение населения в регионе осуществляется посредством реализации проекта "Честный регион", направленного на популяризацию практик.

Следующий слайд, пожалуйста.

В прошлом году между правительством, как уже было сказано, и оператором ЦРПТ был заключен меморандум о сотрудничестве. Спасибо большое Министерству промышленности и торговли Российской Федерации в лице профильного департамента, Владиславу Валерьевичу за отдельную помощь, поддержку в нашем взаимодействии и продвижении в том числе в вопросах защиты прав потребителей. В рамках этого меморандума организовано проведение разъяснительной работы как с населением Ростовской области, так и с хозяйствующими субъектами, которые осуществляют деятельность на территории региона, о том, что важно приобретать и реализовывать

исключительно качественную продукцию, разработаны и распространены информационные материалы. Данная работа направлена на обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции с полной и достоверной маркировкой товаров.

Этих же принципов мы придерживаемся и при проведении мониторинговых мероприятий качества и безопасности продукции и услуг, реализуемых на потребительском рынке региона.

Следующий слайд, пожалуйста.

В текущем году на соответствие требованиям качества и безопасности планируется исследовать около 600 образцов продукции и услуг, включая услуги общественного питания и услуги фастфуда. Мониторинг помимо лабораторного анализа включает изучение информации на маркировке товаров, а также проведение экспертизы предоставленных деклараций и сертификатов соответствия в целях подтверждения действий, вводящих потребителей в заблуждение. Таким образом, данная работа имеет высокую социальную значимость, способствует обеспечению дополнительных гарантий прав потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявлению некачественных и контрафактных товаров.

Следующий слайд, пожалуйста.

Информацию по всем результатам исследований мы направляем в адрес предприятий и организаций, выпустивших и реализующих эту продукцию, а также в контрольно-надзорные органы для принятия мер. Ведется блог актуальной информации на наших профильных сайтах и страницах социальных сетей.

Следующий слайд, пожалуйста.

Особое место в работе по обеспечению защиты прав потребителей в регионе отводится нашему взаимодействию и работе Управления Роспотребнадзора по Ростовской области. На систематической основе управлением организована работа, направленная также на повышение правовой

грамотности граждан. В 2024 году и текущем периоде 2025-го проведено около 250 просветительских мероприятий, в том числе во взаимодействии с федеральными органами власти.

Большое внимание также уделяется оказанию консультативной и иной помощи потребителям. В 2024–2025 годах управлением Роспотребнадзора проконсультированы порядка 10 тысяч человек, подготовлено около 600 проектов претензий и исковых заявлений, в защиту прав потребителей было подано 340 исковых заявлений в суд.

Следующий слайд, пожалуйста.

Также выполнению функций в области обеспечения защиты прав потребителей содействуют многофункциональные центры. С 2018 года в Ростовской области успешно реализуется проект "МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций". В рамках проекта во всех офисах многофункциональных центров проводятся бесплатные правовые консультации в онлайн-формате. С 2020 года участником проекта также стало Управление Роспотребнадзора по Ростовской области. В рамках проекта также даются консультации, проводимые в онлайн-формате, оказывается бесплатная правовая помощь, в том числе по подготовке исковых заявлений в суд, как письменных, так и устных обращений.

Качество товаров и услуг, а также конкурентоспособность любой организации в значительной мере зависит от качества работы специалистов, занятых в сфере потребительского рынка.

Следующий слайд, пожалуйста.

В целях повышения престижа профессий, в том числе в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания, департаментом организовано проведение ежегодного профильного конкурса "Твоя профессия – твоё будущее". В 2025 году конкурс проводится по трем номинациям: "Лучший продавец-кассир", "Лучший визажист", "Лучший повар".

Следующий слайд, пожалуйста.

Организуются региональные этапы всероссийских конкурсов, в том числе по кулинарии и сервису.

Следующий слайд, пожалуйста.

Реализуется практика проведения профессионального рейтингового конкурса в сфере защиты прав потребителей "Сильно сказано!", целью которого является поддержка лучших авторов изданий, программ, каналов, освещающих темы защиты прав потребителей, а также общественных организаций, общественных приемных, муниципальных образований Ростовской области, помогающих гражданам в отстаивании потребительских прав.

Следующий слайд, пожалуйста.

Ежегодно проводятся торжественные мероприятия, посвященные профессиональным праздникам – Дню работника торговли, Всемирному дню прав потребителей, дню работника бытового обслуживания. В ходе данных мероприятий проходит награждение лучших представителей сферы защиты прав потребителей, бытового обслуживания, общественного питания и торговли.

Между тем работа по защите прав граждан строится не только на региональном, но и на муниципальном уровне.

Следующий слайд, пожалуйста.

На сегодняшний день общее число специалистов, координирующих вопросы защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Ростовской области, составляет 116 человек. Их силами организуются всестороннее рассмотрение жалоб, консультирование в телефонном режиме, а также личные приемы граждан.

В 2024 году специалистами муниципальных образований были проконсультированы более 88 тысяч потребителей – наших жителей, составлено более 1 тысячи претензий, подготовлено порядка 50 исковых заявлений в суд. Если проанализировать структуру обращений, то наибольший удельный вес занимали услуги транспорта, на втором месте – услуги ЖКХ, и в том числе в так называемый негативный топ попала сфера торговли.

В муниципалитетах активно ведется работа по повышению правовой грамотности. На постоянной основе органы местного самоуправления проводят семинары, популяризируют вопросы защиты прав потребителей среди молодежи. Все эти мероприятия включены в перечень показателей при оценке эффективности деятельности муниципальных образований по защите прав потребителей. Мы формируем подобный рейтинг муниципальных образований, который является важным инструментом для выявления и распространения лучших практик и в Ростовской области. По итогам проведенной рейтинговой оценки работа 41 муниципального образования признана эффективной и еще 14 муниципальным образованиям рекомендовано доработать и улучшить свои показатели.

Следующий слайд, пожалуйста.

Ежегодно в рамках региональной конференции в Ростовской области проходит подведение итогов работы исполнительных органов власти, Роспотребнадзора, органов местного самоуправления в части обеспечения защиты прав потребителей. В конференции принимают участие представители федеральных структур, региональных органов власти, а также представители бизнес-сообщества и, конечно же, наши потребители.

Уважаемый Вячеслав Степанович, мы часто вспоминаем 2019 год и приглашаем Вас, ну и всех желающих в этом году, в ноябре, принять участие в нашей региональной конференции. Это всегда знаковое событие для нашей отрасли и сферы. Поэтому хотела бы на этой ноте закончить свой доклад. Спасибо за внимание, и спасибо за возможность поделиться нашей практикой.

В.С. ТИМЧЕНКО

Ирина Вячеславовна, спасибо большое. Спасибо за приглашение. Будем смотреть. Если график работы позволяет, я всегда с удовольствием принимаю участие в региональных мероприятиях. Тем более Ростовская область для меня родная, не чужая. Поэтому по возможности постараюсь принять участие. Спасибо.

В.В. ЗОБНЕВ

Ирина Вячеславовна, я тоже хотел бы Вас поблагодарить за Ваше выступление, за подробную презентацию. И, конечно, все ваши практики, с учетом того что Ростовская область у нас драйвер и в промышленном производстве, и в сельском хозяйстве, мы по возможности будем учитывать в работе, в том числе и других регионов. Спасибо большое.

Я хотел бы предоставить слово в режиме ВКС Малышевой Валерии Сергеевне, исполняющей обязанности начальника государственно-правового управления администрации губернатора Ульяновской области.

Валерия Сергеевна, Вам слово. Пожалуйста.

В.С. МАЛЫШЕВА

Добрый день, уважаемые коллеги! Спасибо большое за возможность выступить и поделиться нашей региональной практикой. Хочу в своем докладе сделать акцент именно на юридической защите прав потребителей.

На территории Ульяновской области создана и достаточно эффективно функционирует такая система, включающая в себя все уровни публичной власти. На региональном уровне была принята стратегия в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года, реализуется областная программа по обеспечению прав потребителей с финансированием, как уже было отмечено представителем Роспотребнадзора. При губернаторе активно функционирует межведомственный координационный совет по вопросам защиты прав потребителей, председателем которого является губернатор и заместителем председателя является руководитель регионального управления Роспотребнадзора. Мы ежегодно проводим рейтингование муниципалитетов по защите прав потребителей и конкурс среди общественников в этой сфере. Непосредственно защита прав потребителей реализуется у нас как в очном формате, при обращении в органы публичной власти, так и через работу специализированного портала "Претензия24.рф".

В целях обеспечения именно юридической защиты прав потребителей (все мы знаем, что сохранение материального и морального благополучия людей – это основная задача в защите прав потребителей) с 1 января 2019 года в Ульяновской области закреплено право как федеральных, так и региональных льготников на бесплатную юридическую помощь по всем вопросам защиты прав потребителей, а не только в сфере ЖКХ.

Немного на этом остановлюсь. На сегодняшний день в Ульяновской области 25 категорий граждан, имеющих право на бесплатную юридическую помощь, 12 категорий имеют право на получение бесплатной юридической помощи по всем вопросам. И, как я уже сказала, 25 категорий имеют право на получение бесплатной юридической помощи по вопросам защиты прав потребителей.

Основным провайдером является Государственное юридическое бюро, офисы которого созданы во всех муниципальных образованиях районного и окружного уровней (32 офиса у нас). И в 2019 году в структуре Госюрбюро мы создали специализированный отдел по защите прав потребителей. Включает он шесть человек. Располагается он в центральной части города, в здании Дома прав человека, соответственно, там у нас располагаются также все уполномоченные, что достаточно удобно. Также у нас офисы есть и в многофункциональных центрах, что говорит об их востребованности.

В итоге за 2024 год именно Госюрбюро была оказана бесплатная юридическая помощь более 2300 гражданам льготной категории. В итоге с застройщиков было взыскано более 2 млн рублей убытков и неустойки за различные недостатки и в части возмещения морального вреда. Абсолютно всем были даны устные и письменные консультации, в том числе обеспечено представление в судах.

Немаловажным в оказании бесплатной юридической помощи у нас является специализированный портал "Претензия24.рф", где всегда размещается актуальная информация по защите прав потребителей. Можно получить

бесплатную юридическую помощь в режиме онлайн, также можно скачать образцы документов. За 2024 год порядка 25 тысяч потребителей воспользовались данным порталом, за четыре месяца текущего года уже почти 6 тысяч потребителей обратились к нему, и скачано почти 2 тысячи образцов претензий. Услугами онлайн-консультирования также люди активно пользуются, что говорит о востребованности.

Конечно, это не только портал, мы проводим в режиме онлайн, офлайн различные просветительские мероприятия. Так вот, за 2024 год только силами Госюрбюро было проведено порядка 1200 таких мероприятий. Совместно с Министерством финансов активно проводится и реализуется программа финансовой грамотности.

Как я уже говорила, в регионе действует программа по обеспечению прав потребителей, в рамках которой проводится ежегодный конкурс на лучшего специалиста в сфере защиты прав потребителей. Ежегодно мы выбираем лучшего муниципального защитника, лучшего регионального защитника и лучшего общественного защитника. В каждой номинации у нас три призовых места, и все получают материальную премию. В принципе конкурс пользуется достаточным спросом, показывает необходимость и востребованность.

Также мы проводим рейтингование и среди органов местного самоуправления, что тоже считаем немаловажным. За основу мы взяли рейтинг по субъектам Российской Федерации, взяли такие же критерии. У нас 24 муниципальных образования районного и окружного типов, во всех них приняты муниципальные программы по защите прав потребителей. Частично они финансируются, некоторые в рамках других мероприятий финансируются. Во всех муниципальных образованиях определены ответственные, созданы специальные структуры, которые занимаются защитой прав потребителей.

Рейтингование что показывает? Отрадно, что у нас за 2024 год общий рейтинг защищенности в муниципальных образованиях значительно вырос. Сумма баллов, набранных всеми органами местного самоуправления,

значительно выросла. В итоге у нас группа муниципальных образований с высоким уровнем защищенности — это два муниципальных образования, 19 муниципальных образований со средним уровнем защищенности и только три — с низким уровнем защищенности.

Все рекомендации по улучшению работы даны. И в рамках работы по защите прав потребителей (вот цифры приводили по Ростовской области, я тоже хочу отметить) у нас, конечно, меньше обращений, потому что меньше жителей: почти 44 тысячи обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей получили. Составлено почти 1300 претензий, 263 исковых заявления, направлено 50 информационных в контролирующие органы в целях осуществления контрольно-надзорных мероприятий.

В целом работа не стоит на месте. Мы понимаем, что это очень важное, нужное направление. В рамках межведомственного координационного совета рассматриваем все вопросы, которые нас волнуют.

И отдельно хотелось бы сказать (сегодня уже об этом упоминали): мы очень ждем проект федерального закона по платформенной экономике, разработанный Минэкономразвития, где контролирующие функции за качеством товаров будут введены на маркетплейсах, потому что это очень большой вопрос, с которым к нам обращаются наши жители.

Большое спасибо. Готова ответить на вопросы.

В.В. ЗОБНЕВ

Большое спасибо, Валерия Сергеевна, за подробный доклад.

Я хотел бы слово предоставить (и презентация есть) директору по контрольно-надзорной деятельности Центра развития перспективных технологий — оператора государственной системы маркировки "Честный знак" (наверное, то, о чем мы уже слышали) Гущанскому Антону Валерьевичу.

Антон Валерьевич, Вам слово. Пожалуйста.

А.В. ГУЩАНСКИЙ

Добрый день, Вячеслав Степанович! Добрый день, Виктор Викторович!
Спасибо за возможность рассказать о тех практиках, которые сейчас у нас есть в отношении...

В.С. ТИМЧЕНКО

Антон Валерьевич, только, единственное, если можно, до семи минут.

А.В. ГУЩАНСКИЙ

Очень быстро, да.

...о тех практиках, которые у нас есть в отношении товаров, подлежащих обязательной маркировке, и тех проектах, которые мы проводим совместно с региональными органами исполнительной власти.

У нас движутся с прошлого года, с сентября, два ключевых, важных проекта. Один из проектов напрямую касается региональных органов исполнительной власти – это контроль качества поставок в социальный сектор пищевой продукции и недопущение поставок в государственный сектор небезопасной и некачественной пищевой продукции.

Мы знаем, что в прошлом году был запущен механизм разрешительной продажи, который стал достаточно серьезным блоком для возможности покупки в классической, традиционной рознице товаров, не отвечающих требованиям безопасности и качества. И после этого мы увидели тенденцию перетока этой небезопасной и некачественной продукции в социальные учреждения, где кассовых аппаратов нет и где блока такого нет. Соответственно, правительством было принято решение о проведении такого эксперимента. Он начался в декабре, по сути – в начале 2025 года. Касается он сейчас пока двух товарных групп – это вода и молочная продукция, но в перспективе мы понимаем, что это будет расширено на все пищевые товарные группы, которые подлежат маркировке и которые будут в дальнейшем также входить в периметр маркировки. Регионы (их семь), в которых он сейчас проходит, – это Московская область, Санкт-Петербург, Пермский край, Краснодарский край, Ставропольский край, Новосибирская область и Хабаровский край. Также мы

планируем, что после окончания эксперимента и принятия соответствующих нормативных изменений это коснется всех субъектов Российской Федерации.

Поскольку это эксперимент, участие социальных учреждений носит добровольный характер. 1,5 тысячи социальных учреждений изъявили желание участвовать в эксперименте. Понимаем, что также после окончания эксперимента это будет расширено на все социальные учреждения, которых сейчас более 100 тысяч в разных субъектах Российской Федерации.

Что именно происходит сейчас на этапе эксперимента и как это будет выглядеть после окончания эксперимента? На этапе эксперимента после поставки продукции в социальные учреждения, которые входят в перечень тех, кто участвует в эксперименте, система автоматически анализирует поставленный товар на наличие признаков нарушения требований к безопасности и качеству. Какие это критерии? Это истекший срок годности, это недействительные документы подтверждения безопасности в рамках технических регламентов, это ограничения в отношении оборота товара, принятые органами государственной власти, это в том числе наличие информации от органов государственной власти, что производитель данной продукции неоднократно и системно выпускал фальсифицированную продукцию. То есть это не признак, а конкретный факт привлечения различными органами – Роспотребнадзором, Россельхознадзором, прокуратурой и другими органами власти.

Здесь отдельно хотелось бы обратить внимание, что в том числе и Общественный совет при Роспотребнадзоре в лице Олега Владимировича, соответственно, является для нас источником данных в рамках так называемого реестра фальсификатчиков пищевой продукции.

Мы тут же подсвечиваем эти поставки социальным учреждениям. Социальные учреждения в период проведения эксперимента могут на добровольной основе применить некие меры воздействия. Если это товар от производителя, который системно является фальсификатчиком, этот товар может быть сдан на экспертизу в лабораторию, где может быть подтверждено,

что он является действительно небезопасным, и выставлена соответствующая претензия к поставщику.

Наша цель в том, чтобы после внедрения обязательных требований был поставлен блок и такой товар просто не мог быть подтвержден и принят закупающей стороной – стороной социальных учреждений. Уже с начала 2025 года мы видим, что продукция в объеме 411 тонн, которая поступала в адрес социальных учреждений, имела устойчивые признаки фальсификации, и эта информация была передана этим социальным учреждениям. Это 6 процентов от общего объема поставок в их адрес.

Здесь я также обращаю внимание, что, несмотря на то что участвуют всего семь регионов, нельзя говорить, что именно там сейчас такая проблема. Эта проблема везде, по всем регионам Российской Федерации. Семь регионов – это те, где мы проводим тестирование. На самом деле, когда утверждалось постановление правительства о проведении эксперимента, более 40 субъектов изъявили желание участвовать в этом и говорили о том, что эта проблема действительно очень актуальна.

Второй эксперимент, который сейчас идет, – это мониторинг российских производителей. Мы знаем, что по многим товарным группам, которые в том числе подлежат сейчас маркировке, достаточно давно, еще до введения маркировки, существовала устойчивая проблема псевдороссийского производства, когда участники оборота ввозят нелегально продукцию, контрабандой, ввозят через карго, в дальнейшем объявляют, что это их собственное производство, и легализуют этот товар на рынке. Государственные органы в данном случае не проверяют и не выдают какие-то разрешения этим производителям. Их деятельность является декларативной: объявили себя производителем – могут производить буквально через несколько часов эту продукцию.

Мы, со своей стороны, видим, что это наносит ущерб добросовестным участникам рынка, и правительством также был в конце года введен

эксперимент по мониторингу российских производителей. Сейчас он касается одежды, обуви и биологически активных добавок. Несколько месяцев назад инициативно, в том числе по просьбе коллег из Минпромторга и Минэкономразвития, мы его расширили на шины и на духи.

Я кратко пройду по процессу, чтобы сложилось понимание, как это выглядит. Мы берем всех производителей, оцениваем их по данным системы на определенные критерии риска, видим тех, кто подпадает под признаки псевдороссийского производства, и после этого сейчас, в период эксперимента, уведомляем производителей о том, что хотели бы прийти и посмотреть, как выглядит их производство, есть ли там станки, есть ли там какие-то сотрудники, какая-то производимая продукция, хоть что-то там есть в рамках производства.

Если производитель не изъявляет желания нас принять, мы пока эту историю учитываем, но в дальнейшем, после введения обязательных требований, это станет основанием для запрета выдачи кодов маркировки для российского производства. Если нас приглашают, мы смотрим на вот эти три бинарных признака – станки, сотрудники и товар на складе. Если всем этим критериям производитель отвечает – значит, к нему вопросов у нас нет. Если он не отвечает – значит, мы вводим ограничение тоже на выдачу кодов. Производитель имеет возможность обратиться в Роспотребнадзор, если он не согласен с нашими выводами, и Роспотребнадзор проведет арбитраж нашего решения, которое станет для нас основным и бесспорным.

Соответственно, сейчас это пять товарных групп. Правительство уже сейчас выступает с инициативой о том, что это должно быть расширено на все товарные группы, где нет специальных разрешений от органов государственной власти.

Кратко по итогам, результатам того, что мы сделали за последние два месяца. 36 производителей попали под наше наблюдение, 30 из них просто отказались и не готовы были пригласить нас для проведения мониторинга,

шесть согласились, и мы действительно увидели, что там есть реальное производство.

Выводы, которые мы пока видим, — что уклонявшиеся от мониторинга все-таки являются псевдопроизводителями. Скажу сразу, забегаю вперед: на 30 предприятий мы все равно выехали и посмотрели удаленно, что это. В большинстве своем это жилые дома, это гостиницы, это заброшенные пустыри, то есть по этим адресам никого нет, это просто гуляющая печать, которая ставится на бумагах.

По согласившимся на мониторинг мы видим, что они все равно тоже нарушают определенные обязательные требования, например не подают уведомление о начале деятельности. На это тоже мы обращаем внимание.

Мы понимаем, что вот эти шесть ложноположительных срабатываний мы докрутим за счет того, что будем корректировать наши критерии первичной оценки, для того чтобы как раз таки этих ложноположительных срабатываний было минимальное количество.

Вот то, о чем я говорил... Из 30, вернее, мы выехали на 28. Двух мы вообще не нашли, ни в одной системе, ни у одного органа нет ни одного адреса, соответственно, тоже видим, что здесь одни нарушители. Спасибо.

В.В. ЗОБНЕВ

Вам, Антон Валерьевич, огромное спасибо.

Мы знаем, что такое "Честный знак", придерживаемся того, чтобы "Честный знак" распространялся на как можно большее количество продукции. Вам огромное спасибо за Вашу работу.

Я хотел бы слово предоставить генеральному директору Российского союза кожевников и обувщиков Андрунакиевич Александре Григорьевне.

Александра Григорьевна, Вам слово.

В.С. ТИМЧЕНКО

Если можно, кратко.

А.Г. АНДРУНАКИЕВИЧ

Я скажу буквально два слова.

Во-первых, я думаю, что сейчас выступление представителя "Честного знака"... Важна не только ответственность регионов, но и федеральная ответственность сейчас очень важна.

И ЦРПТ, и маркетплейсы — это главное, на что сейчас нужно нам, как говорится, обращать внимание. Вот говорил предыдущий выступающий об этой программе, мы в ней активно участвуем. Конечно же, от правдивости цифр очень многое зависит.

Мы на маркетплейсах провели исследование (и проводим его постоянно, пользуясь цифрами ЦРПТ). Вот за один месяц, по данным ЦРПТ, получили 20 миллионов пар, а по данным самих онлайн-платформ, продано 44 миллиона пар. То есть более 50 процентов обуви не имеет маркировки и не имеет сертификатов соответствия. Это все опасность для покупателей.

Ну и такое предложение: ускорить принятие законодательства и Совету Федерации все-таки обратить внимание на усиление контроля маркетплейсов за приемом в продажу и снятием с продажи немаркированной и несортированной продукции.

И по сертификатам. У нас очень хорошо начала работать Росаккредитация. И, конечно же, получилась и обратная сторона: приостановлена деятельность и закрыто очень много органов по сертификации — и возник дефицит. А поскольку у нас со странами Таможенного союза соглашение, все ринулись в Казахстан и Киргизию, где, скажу вам сразу, производства обуви практически нет, и оттуда у нас идет просто вал недействительных сертификатов.

Вячеслав Степанович, просьба: на уровне межгосударственном, межпарламентском, надо как-то урегулировать этот вопрос. Я понимаю, что у нас законодательство единое, наднациональный уровень технического регулирования, мы не можем отказаться от принятия сертификатов дружественных нам стран ЕАЭС. Но тогда нужно, может быть, подготовить

какое-то соглашение о взаимной проверке сертификационных центров в этих государствах. А они пусть у нас проверяют, ради Бога. У нас Росаккредитация уже и своих так чистит, что уже рыдают даже те, кто имеет, в общем-то, всё: и лаборатории, и... Это тоже очень серьезная проблема. Но, я думаю, мы с Олегом Владимировичем тоже эту тему обсудим в общественном совете (я являюсь членом Общественного совета при Роспотребнадзоре). Поэтому вот такая просьба – именно по сертификации на межпарламентском уровне урегулировать вопрос.

И последнее. Было принято еще год назад решение о запрете экокожи и экомеха. К сожалению, пошли опять по пути изменения технических регламентов. Это долгая песня – с Таможенным союзом, с Казахстаном, Киргизией очень сложно решаются вообще все вопросы технического регулирования. Поэтому большая просьба (и мы эту просьбу запишем в решении, резолюции) все-таки рекомендовать... Мы не понимаем, почему Минпромторг не хочет принять хотя бы временный запрет на экокожу и экомех. Даже уже Аргентина в этом году приняла запрет, вся Европа, где кожа выпускается, тоже ввела запрет, потому что это чистый обман покупателей. Понимаете, ну, чистый обман!

В.С. ТИМЧЕНКО

Услышали Вас.

А.Г. АНДРУНАКИЕВИЧ

Поэтому большая просьба в Совете Федерации все-таки еще раз обратить на это внимание. Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Александра Григорьевна.

Что касается маркетплейсов (я уже об этом в начале сказал), сегодня мы плотно работаем, в том числе Комитет по экономической политике, над законопроектом о маркетплейсах. Я думаю, что те предложения, которые здесь прозвучали, тоже войдут в текст законопроекта.

Что касается обращения по поводу сертификации и лицензирования, мы договорились, что одно из следующих заседаний нашей комиссии, а в Совете Федерации есть комиссия по совершенствованию законодательства в сфере контроля (надзора), мы проведем на площадке Росаккредитации и там обсудим все проблемы, в том числе касающиеся выдачи лицензий на территориях наших дружественных стран. Ну и, безусловно, поднимем вопрос, касающийся экокожи и всего прочего с приставкой "эко-".

А.Г. АНДРУНАКИЕВИЧ

(Микрофон отключен.) Вы нас пригласите.

В.С. ТИМЧЕНКО

Год назад очень активно обсуждали эту тему, даже я давал комментарий, высказывал свою точку зрения. Потом какое-то время было затишье, а теперь появляется новая волна, вторая. Безусловно, обратим на эту тему особое внимание и Вас пригласим.

В.В. ЗОБНЕВ

Александра Григорьевна, огромное спасибо Вам за Ваше выступление. В принципе этот вопрос мы поднимали не один раз, в общем-то, в связи с тем общим фоном, который у нас есть пока. Одним словом, будем заниматься.

Я хотел бы слово предоставить Минаеву Алексею Владимировичу, директору по стратегическому развитию ООО "РВБ" (объединенной компании Wildberries и Russ).

Алексей Владимирович, пожалуйста.

А.В. МИНАЕВ

Спасибо большое, Вячеслав Степанович.

В.С. ТИМЧЕНКО

Я прошу прощения.

Мы находимся не просто на флажке, а уже флажок упал, поэтому, если можно, кратко. Если что-то не успеете сказать, в письменном виде изложите, мы обязательно учтем.

А.В. МИНАЕВ

Виктор Викторович, Вы подвели сами к теме маркетплейсов, тут нельзя не высказаться действительно.

Во-первых, от лица компании я хочу сказать спасибо за то, что пригласили на мероприятие. Они всегда насыщенные, всегда важные.

Сегодня нашими активными покупателями являются 76 миллионов человек, поэтому, конечно, мы несем огромную ответственность за то, как соблюдаются, защищаются права наших потребителей.

Во-первых, естественно, в полной мере мы соблюдаем закон "О защите прав потребителей", но дополнительно стараемся внедрять инструменты, которые дают повышенную защиту. Ну, например, если по закону срок для возврата товара, купленного в Интернете, составляет семь дней, то мы даем 14 дней на возврат любого товара как бы от себя. Помимо этого, внедряем дополнительные инструменты контроля качества и безопасности товаров.

Звучала тема Росаккредитации. Компания Wildberries уже несколько лет в инициативном порядке участвует в пилотном проекте с Росаккредитацией. Уже около 15 миллионов товаров у нас проверено. Мы смотрим документы, которые представляются продавцом, и вместе с коллегами из Росаккредитации интегрируем плашку на этот товар, говорим, что этот товар проверен. Потребитель всегда может быть уверен в том, что на этот товар оформлен сертификат или декларация. И, как Вы, Виктор Викторович, справедливо сказали, в следующем году это будет обязательным уже для всех товаров, которые продаются на маркетплейсах.

Сегодня неоднократно звучала, в том числе от Вас, Виктор Викторович, тема, связанная с контрафактом. Мы за последние несколько лет внедрили ряд инструментов по борьбе с контрафактом. Что касается взаимоотношений с правообладателями, сегодня каждый правообладатель может зарегистрироваться именно как правообладатель, подтвердить свои полномочия и может отслеживать товары, которые продаются под его брендом на маркетплейсе.

Не буду долго рассказывать, потому что времени мало. Звучала тема, связанная с маркировкой. Вынужден не согласиться с некоторыми обвинениями в наш адрес. Уважаемый Владислав Валерьевич не даст соврать, уже несколько лет у нас в соответствии с законодательством маркетплейсы являются участниками системы маркировки товаров. Когда товар поступает на склад маркетплейса, проверяется маркировка на всех товарах, которые подлежат маркировке (сам довольно часто бываю в наших логистических комплексах, сам лично это вижу, готовы это также продемонстрировать). Поэтому здесь мы соблюдаем законодательство в полном объеме.

Еще раз спасибо за приглашение. Готовы к сотрудничеству. Всегда готовы к конструктивной критике. Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, уважаемый Алексей Владимирович.

Коллеги, мы выслушали в основном всех записавшихся. Но сценарий жанра требует, чтобы я спросил: есть ли у кого-то желание что-то дополнить, или сказать, или высказать какое-то предложение? Могу предоставить до минуты. Или все, что нужно было, высказали? Ну, желающих нет. Тогда я предлагаю подвести черту.

Уважаемые коллеги! Как мы и отмечали в начале нашей встречи, очень важная тема, касающаяся в целом качества жизни наших граждан, качества и безопасности жизни наших граждан. И поэтому каждое такое мероприятие, которое проводит Совет Федерации, имеет практические последствия. В том числе сегодняшние парламентские слушания, еще раз повторю, мы проанализируем, все предложения, которые прозвучали, обязательно сведем в сводную таблицу, проведем дискуссию, обсуждение с заинтересованными сторонами, бизнесом, федеральными органами исполнительной власти, регионами. На эту работу мы берем для себя две недели. И по истечении двух недель мы направим участникам сегодняшних парламентских слушаний

итоговый документ, и тоже у вас будет возможность высказаться по сути, по содержанию, по предложениям.

Спасибо за работу. До новых встреч! Успешного дня!

В.В. ЗОБНЕВ

Большое спасибо еще раз за работу. И всегда рады вас видеть в этих стенах с вашими предложениями. Большое спасибо.
