

С Т Е Н О Г Р А М М А

парламентских слушаний на тему "Роль общественных объединений потребителей в национальной системе защиты прав потребителей"

21 мая 2019 года

В.С. ТИМЧЕНКО

Добрый день, уважаемые коллеги! Я рад приветствовать всех участников сегодняшних парламентских слушаний. Тема наших слушаний весьма актуальна и важна для развития не только экономики, не только потребительского рынка, не только сферы предоставления услуг, но и вообще для развития нашего, российского общества, ведь трудно переоценить роль общественных объединений потребителей в национальной системе защиты прав потребителей.

Сегодняшняя тема актуальна еще и в связи с тем, что мы, Комитет по экономической политике, предлагаем рассмотреть главную составляющую этих парламентских слушаний в контексте роли не просто общественных объединений, не просто общественных организаций, но и с точки зрения молодежной политики, потому что без активного участия молодежи в реализации мер по защите прав потребителей мы не сможем сформировать то общество, которое через непродолжительное время будет являться продолжателем нашей законотворческой, политической и общественной деятельности.

Прежде чем мы приступим к рассмотрению вопроса... Мы традиционно на такого рода мероприятиях отмечаем не только недостатки в работе наших производителей, наших реализаторов

товаров и услуг, но и лучшие отечественные компании, которые добились серьезных результатов, добились позитивной оценки у потребителей. И я хотел бы начать наши сегодняшние парламентские слушания с церемонии награждения лауреатов премии "Звезда качества России" по итогам 2018 года.

Разрешите мне предоставить слово руководителю нашей партнерской организации – Объединения потребителей России Корягину Алексею Евгеньевичу.

Алексей Евгеньевич, пожалуйста, Вам слово.

А.Е. КОРЯГИН

Спасибо, Вячеслав Степанович.

Добрый день, дорогие друзья, уважаемые коллеги, участники парламентских слушаний! Действительно, церемония награждения лауреатов всероссийского конкурса "Звезда качества России" придает особые торжественность и настрой нашим сегодняшним парламентским слушаниям, потому что защита прав потребителей – это не только защита прав и интересов самих потребителей (их консультирование, правовое просвещение, отстаивание интересов в суде), но и продвижение лучших товаров, лучших услуг потребителям от наших, российских производителей.

Такие производители есть, и всероссийский конкурс отечественных производителей товаров и услуг "Звезда качества России", который проводился уже в пятый раз в 2018 году, – лучшее этому свидетельство. И критерии, по которым отбирались лауреаты (это очень сложные критерии, было два этапа), подтверждают и объективность этого конкурса, и действительно оценку самих потребителей, которую получают эти производители (а мы награждаем предприятия).

В этом году мы награждаем трех лауреатов. Такое небольшое количество, хотя в этом году в заявках было более 50 предприятий, говорит о том, что отбор этих предприятий очень качественный и очень скрупулезный. Поэтому сегодня мы награждаем трех лауреатов всероссийского конкурса "Звезда качества России" по итогам 2018 года.

И я бы попросил членов Совета Федерации Ирину Альфредовну и Алексея Владимировича принять в этом награждении участие и помочь мне в награждении.

Я приглашаю представителей торгового дома "Мушкино". Это калининградское предприятие (они награждены в номинации "Производители мясной продукции"), которое не только выпускает качественную мясную продукцию разного ассортимента, но и имеет свой торговый дом, свой дом отдыха. То есть это обособленное предприятие Калининградской области, производящее продукцию высокого качества. И сегодня у нас его представляет Семёнов Андрей Васильевич, советник руководителя представительства Калининградской области при Правительстве Российской Федерации. Его генеральный директор Ушаков Роман Викторович находится в командировке за рубежом, поэтому не удалось изменить международную программу.

Поэтому, Алексей Владимирович, мы поздравляем. Вы являетесь сенатором от Калининградской области.

А.В. КОРОТКОВ

Очень отратно (предвосхищая, скажу), что из трех два лауреата из Калининградской области. Знаю не понаслышке это предприятие, его отличает качество продукции. На территории Калининградской области оно, наверное, известно каждому. И есть, я знаю, планы выхода на рынок Российской Федерации, здесь

продукция наша представлена. Торговый дом "Мушкино" представлял свою продукцию в рамках проведения Дней Калининградской области в Совете Федерации. Сенаторы имели возможность ознакомиться с продукцией. Поздравляем. *(Аплодисменты.)*

А.Е. КОРЯГИН

Я хочу пригласить представителей другого предприятия – в номинации "За оказание потребителю услуг высшего качества" (это тоже представители Калининградской области) – общества с ограниченной ответственностью "Национальный вендинговый оператор" – компания "Беанетто". Генеральный директор – Орлов Александр Борисович и директор по развитию – Тимошков Владислав Викторович. *(Аплодисменты.)*

Алексей Владимирович, пожалуйста, вручите.

У нас очень бурно развивается вендинговая торговля – торговля через торговые автоматы. Это как раз та область, где нарушения прав потребителей, увы, до конца сейчас не ликвидированы. В то же время компания, которая демонстрирует не только образцовое качество продукции, предоставляемой через торговые автоматы, качество обслуживания, но и защиту прав потребителей, и, что самое главное, ценовой сегмент. Это как раз ООО "Национальный вендинговый оператор" – компания "Беанетто", тоже компания Калининградской области. *(Аплодисменты.)*

И последний у нас лауреат – это московская структура, московская организация (в номинации "За сохранение лучших российских традиций качества", а я бы сказал – за развитие этих традиций качества) – компания ООО "Символы Отечества". Проект, которым они занимаются, – это проект "Великая Россия". Это

брендинг наших символов, наших знаковых событий и в одежде, и в сувенирной продукции.

Я приглашаю генерального директора Ашуркова Олега Александровича, заместителя генерального директора компании Марину Викторовну Калёнову, директора по развитию Мануйлова Антона Владимировича и дизайнера Скапцову Марину Владимировну для получения этих наград.

Прошу вручить награды лауреатам. *(Аплодисменты.)*

Компаний таких много, продукцию они производят качественную, замечательную. Поэтому давайте мы всем поаплодируем, всем трем компаниям, всем трем лауреатам. *(Аплодисменты.)*

Спасибо за помощь.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо.

Алексей Евгеньевич, Вы сказали "последний". Это последний сегодня, но в принципе я знаю, что у нас еще есть победители, которые не получили пока публичного признания. Но я думаю, что на последующих мероприятиях или в регионах мы это, безусловно, реализуем, это важное, хорошее дело.

Коллеги, приятно, конечно, начинать с чествования победителей, лучших производителей, которые оказывают качественные услуги, производят качественные товары, чем гордится Россия, чем гордится наша экономика.

Ну а сейчас мы возвращаемся к основной теме наших сегодняшних парламентских слушаний – "Роль общественных объединений потребителей в национальной системе защиты прав потребителей".

И я хочу первой предоставить слово Малышевой Софии Андреевне, руководителю Совета по инновациям в сфере защиты прав потребителей Объединения потребителей России, студентке МГИМО, для выступления на тему "Инновационные решения в сфере защиты прав потребителей".

Пожалуйста, София Андреевна, Вам слово. *(Аплодисменты.)*

С.А. МАЛЫШЕВА

Добрый день, уважаемые коллеги! Не будет преувеличением сказать, что основы защиты прав потребителей в нашей стране заложены общественниками. Напомню, что в 1988 году был основан Ленинградский клуб потребителей, а в 1989 году была создана Федерация обществ потребителей СССР. Таким образом, российскому потребительскому движению исполняется 30 лет. В этом 30-летию у Объединения потребителей России, которое я представляю, свое 10-летие. Наша организация была учреждена в январе 2009 года, а официально зарегистрирована 12 мая 2009 года. Таким образом, общественное движение потребителей по праву занимает сейчас особое место, без преувеличения историческое, в национальной системе защиты прав потребителей и играет особую роль в реализации государственной политики в области защиты потребительских прав.

Уважаемый Вячеслав Степанович, в этой связи у нас есть первое предложение – провести осенью этого года под эгидой Совета Федерации форум, посвященный 30-летию российского потребительского движения, с участием представителей большинства общественных потребительских организаций. Мы считаем, что подобное общероссийское мероприятие позволит не только поддержать и сплотить общественное потребительское движение, но и нам более активно включиться в реализацию национальных

проектов, задач, определяемых Президентом Российской Федерации Владимиром Владимировичем Путиным, а также привлечь к участию в нашем общественном деле больше именно молодых людей. Очевидно, что в активном участии молодых людей в защите прав потребителей, в том числе и в защите своих собственных потребительских прав, состоит основная перспектива развития всего национального потребительского движения и его флагмана – Объединения потребителей России.

Как сказал Президент Российской Федерации Владимир Владимирович Путин на заседании организационного комитета по проведению в России Года молодежи, необходимо снять все барьеры для роста, карьерного продвижения молодежи в бизнесе, в системе госуправления, в науке, предоставить ей широкие возможности для личностной и профессиональной самореализации. Именно поэтому в Объединении потребителей России в этом году был создан совет по инновациям, который является его молодежным крылом. Главными задачами совета по инновациям являются привлечение молодежи в защиту прав потребителей и просвещение молодых людей в данной сфере.

Как мы, молодые участники потребительского движения, можем выстраивать свою общественную работу, чтобы в целом усилить роль объединений потребителей, то есть общественной составляющей, в национальной системе защиты прав потребителей? Ориентиры для такой работы были даны Владимиром Владимировичем Путиным на съезде ОНФ, который состоялся в конце прошлого года, когда он сказал, что для общественников есть три основных приоритета. Первый приоритет – это контроль за деятельностью органов власти. Второй приоритет – это одновременная поддержка в органах власти людей

профессиональных, настроенных в работе на конечный позитивный результат. И третий – это прямое участие в выработке приоритетов развития страны, особенно на региональном и местном уровнях. Безусловно, такой подход обоснован и для общественной работы в сфере защиты прав потребителей.

Сфера защиты прав потребителей – это область, которая нуждается в модернизации, и это очевидно. Существующие на данный момент механизмы института защиты потребительских прав теряют свою актуальность в результате внедрения большого количества различных инновационных технологий, появления на рынке новых товаров, ранее не имевших аналога, и гарантий качества. Эти тенденции определяют, конечно, повышение рисков в отношении соблюдения прав потребителей.

В этой связи советом по инновациям Объединения потребителей России подготовлен ряд проектов, которыми мы планируем заниматься в основном на молодежном уровне, которые будут полезны при этом для всех категорий потребителей, а также ряд предложений, о которых еще скажут мои коллеги, направленных на повышение защищенности, информирование потребителей и укрепление нашего объединения.

Совет по инновациям – это молодежное крыло в Объединении потребителей России, главной целью которого является выработка инноваций в защите прав потребителей.

На сегодняшних парламентских слушаниях мне хотелось бы выделить несколько особенно проблемных аспектов, которые нуждаются в реформировании, а также выдвинуть ряд проектов и предложений, которые будут направлены на привлечение молодежи в защиту прав потребителей, прежде всего на муниципальном уровне, и просвещение молодых людей в данной сфере.

Итак, наша первая задача — это усовершенствование и внедрение инновационных ресурсов по защите прав потребителей. Для этого совет по инновациям Объединения потребителей России выступает с предложением создать объединенный информационно-справочный портал в Интернете, в котором бы содержались, были сосредоточены все информационные онлайн-ресурсы, связанные с защитой прав потребителей, как ведомственные, так и общественные и международные. Потребителям, в особенности молодым, нужно дать представление, куда им можно обратиться в случае нарушения их прав. Интернет-приемные будут представлять потребителям сведения обо всех существующих информационных ресурсах в сфере защиты прав потребителей — это Роспотребнадзор и другие организации. Существующая платформа по защите прав потребителей нуждается в совершенствовании. Таким образом, наша цель — это создание сетевого уровня в защите прав потребителей, и мы готовы за эту работу взяться как за отдельный проект.

В контексте сетевого уровня защиты прав потребителей ведение жалобных книг также должно происходить в электронном виде, а не только на бумажном носителе. Это повысит в первую очередь прозрачность, потому что информация будет сразу передаваться в соответствующий раздел единого информационно-справочного портала, в котором жалобы потребителей будут обработаны и переданы в соответствующие инстанции.

И второе предложение — это создание сетевой структуры Объединения потребителей России. С развитием всевозможных цифровых технологий существование и эффективная деятельность организации невозможны без перехода на сетевой уровень.

Вторая наша задача — это внесение дополнений в методические рекомендации к составлению муниципальных и

региональных программ по защите прав потребителей. Поэтому хотелось бы обратиться напрямую к Роспотребнадзору, который занимается составлением подобных рекомендаций.

Муниципальные и региональные программы по защите прав потребителей, разрабатываемые данным органом, не соответствуют реалиям сегодняшнего дня, а именно переходу к цифровизации. Совет по инновациям выступает с предложением включить в данные программы отдельный пункт, который будет касаться просвещения молодежи в защите прав потребителей, так как проблемы молодых людей имеют свою специфику. Согласно результатам опроса, который совет по инновациям проводил в январе 2019 года, около 56 процентов молодых людей считают сферу интернет-торговли, интернет-покупок наиболее актуальной в защите прав потребителей. Это значит, что муниципальные и региональные программы по защите прав потребителей должны предусматривать отдельные положения, которые будут касаться конкретно данной области.

Составление муниципальных и региональных программ по защите прав потребителей должно, конечно же, проходить с учетом общественного мнения, мониторинг которого должен проводиться также на постоянной основе. Необходимо также исследование зарубежного опыта в составлении подобных программ.

Следует также предусмотреть сетевой уровень в данных программах, а именно использование различных цифровых ресурсов для просвещения молодежи в защите прав потребителей. Как вариант это может быть курс лекций по потребительской грамотности на платформе YouTube, которые бы были также доступны в объединенном информационно-справочном портале, о котором я говорила ранее.

Таким образом, подведем итоги. Стоят две задачи – это внедрение цифровых ресурсов и их улучшение с целью более эффективного просвещения молодежи в защите потребительских прав, а также создание сетевого уровня как в просвещении в области потребительских прав, так и в их защите.

В этой связи совет по инновациям выступает с предложением провести всероссийское исследование, которое будет посвящено выявлению основных проблем молодежи в защите прав потребителей. Данные этого исследования, безусловно, помогут усовершенствовать существующие программы по защите прав потребителей и станут основой для просвещения молодежи в защите прав потребителей и привлечения молодых людей в данную область. Совет по инновациям также разрабатывает ряд инициатив по урегулированию законодательства в сфере интернет-торговли и защиты прав студентов, о которых более подробно расскажут мои коллеги.

Таким образом, главный посыл моего выступления следующий. Мы должны заниматься совершенствованием муниципальных и региональных программ, институтов управления, просвещением молодых людей в защите прав потребителей, созданием сетевого уровня защиты прав потребителей. Все эти задачи будут, безусловно, реализованы при поддержке инициатив совета по инновациям, которые были мной перечислены.

Коллеги, завершая свое выступление, мне бы хотелось обратиться к губернатору Ярославской области Дмитрию Юрьевичу Миронову, как к руководителю рабочей группы по подготовке материалов к заседаниям Государственного совета Российской Федерации по молодежной политике. Просим включить в нее представителей совета по инновациям Объединения потребителей

России. Уверены, что наше участие будет полезно для укрепления роли общественных организаций в защите прав потребителей.

Проблем в защите прав потребителей, безусловно, много, и мы готовы к реализации инновационных проектов, часть из которых я обозначила. Спасибо за внимание. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое, София Андреевна, за Ваш достаточно основательный доклад. Вы в своем выступлении затронули целый ряд проблем и уже даже анонсировали то, что более глубоко раскроют Ваши коллеги.

Поэтому мне остается только пригласить на трибуну члена Совета по инновациям в сфере защиты прав потребителей Объединения потребителей России, студентку Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации Катюк Елизавету Юрьевну.

Пожалуйста, Елизавета Юрьевна, Вам слово. *(Аплодисменты.)*

Е.Ю. КАТЮК

Добрый день, уважаемые коллеги! Тема моего доклада – "Участие объединений потребителей в защите прав студентов".

Всем известно, что студенты относятся к социально незащищенным слоям населения, их права зачастую бывают ущемлены. Многие студенты не имеют возможности получить качественное образование, оплатить проживание, расходы на медицину и качественное питание, несмотря на то что в соответствии с Конституцией Россия является социальным государством, политика которого направлена на обеспечение достойной жизни граждан. При этом защитить и отстаивать свои права студентам очень трудно в силу неопытности, недостаточной осведомленности, давления со стороны.

В силу специфики данной категории населения целесообразно выделить отдельное направление, которое бы регулировало непосредственно защиту прав студентов, как потребителей образовательных и иных услуг. И это направление могло бы осуществляться через объединения потребителей и конкретно через Объединение потребителей России. Защита прав студентов должна осуществляться по следующим направлениям – качество образовательных услуг, оплата и доступность образовательных услуг, проживание, питание, медицина, досуг.

В первую очередь нам с коллегами хотелось бы поднять вопрос, касающийся кредитов на образование. На сегодняшний день существует два вида программ кредитования для получения образования: первый – это обычный образовательный заем, который можно получить в большинстве российских банков с процентной ставкой от 14 до 15 процентов, однако это не является доступным для многих студентов, и второй вариант – образовательные ссуды с господдержкой.

Государственное субсидирование процентной ставки производится согласно правилам, утвержденным постановлением правительства. Согласно данному постановлению студент может взять ссуду, рассчитывая на скидку, равную трем четвертым ставки рефинансирования. Однако данной практикой занимается только Сбербанк и переплата составляет 7,5 процента годовых при условии ставки рефинансирования 10 процентов, что все равно является недоступным для многих студентов и превышает среднюю ставку в европейских странах, которая составляет от 1,5 до 4,5 процента.

Для решения данного вопроса советом по инновациям была выдвинута инициатива по установлению максимальной ставки для образовательных кредитов в размере 3 процентов годовых. Данное

решение повысит спрос на образовательные кредиты среди студентов и сделает высшее образование более доступным. Реализацию данной идеи можно осуществить посредством внесения изменений в правила предоставления государственной поддержки в части образовательного кредитования. Программа государственного субсидирования должна покрывать расходы на выплату кредита так, чтобы переплата заемщика составляла не более 3 процентов вместо настоящих 7,5.

Также для решения данного вопроса можно организовать студенческий молодежный банк. Для организации финансовой поддержки студентов с различными уровнями доходов необходимо создать студенческий банк при вузах с целью оказания им материальной поддержки. Создание студенческого банка может осуществляться на базе кредитных союзов.

Также для решения проблемы доступности образования необходимо отметить увеличение числа бюджетных мест в вузах Российской Федерации. Однако анализ статистических данных олицетворяет другую реальность. Так, количество бюджетных мест, финансируемых из бюджета страны, на 2018 год составляло 598 тысяч, а исходя из утвержденного приказа министерства образования и науки января нынешнего года, количество бюджетных мест в вузах составляет 540 тысяч. Прослеживается негативная тенденция – число мест уменьшилось примерно на 50 тысяч.

Второй аспект, который мы хотели бы затронуть, – это питание в студенческих столовых. Питание в студенческих столовых должно быть организовано таким образом, чтобы студент мог наиболее полно удовлетворять потребности организма и чтобы это питание было в первую очередь доступно для всех студентов.

Вопрос встает о введении социального питания в вузах. Социальное питание – это наличие единого государственного поставщика продуктов питания, это определенная порция, содержащая все элементы, необходимые молодому организму, и предоставляемая студенту вузом, в котором он обучается, а также установление минимальной наценки на все блюда в студенческих столовых с целью обеспечения доступности качественного питания.

Также мы предлагаем разработать систему выдачи талонов для особой категории студентов, благодаря которым студенты смогут получить социальное питание на бесплатной основе. В ближайшие полгода совет по инновациям ОПР будет проводить мониторинг ситуации с питанием в российских вузах. Начнем мы с проведения всероссийского опроса представителей студенчества для выявления основных проблемных мест в системе организации питания в российских вузах. Затем перейдем к проведению совещания с проректорами и соответствующими министерствами, чтобы определить, каким образом будет организовано и будет финансироваться социальное питание в российских вузах.

Третий аспект. Нам хотелось бы затронуть вопрос проживания студентов. Защита прав студентов должна осуществляться и в сфере проживания. Состояние и количество мест в общежитиях необходимо контролировать и улучшать. В соответствии с федеральным законом № 273 общежитие должно предоставляться всем нуждающимся обучающимся по очной форме обучения. Однако на практике конкурс на общежитие превышает даже конкурс на обучение на бюджетной основе, и места в общежитии получают в первую очередь особые категории населения. Вследствие этого количество мест в общежитиях необходимо увеличивать, а также регулярно контролировать состояние общежитий.

Следует подумать о возобновлении программы социального жилья для студентов на федеральном уровне. На данный момент в Южном федеральном округе действует целевая программа "Квартира для студента", которая направлена на обеспечение жильем молодых граждан с предоставлением скидок и индивидуальных условий от банка и застройщиков. Программа предполагает четыре возможных варианта приобретения жилья. Подобные целевые программы следует разработать для каждого региона, чтобы улучшить условия проживания студентов.

И в завершение хотелось бы затронуть вопрос стипендий. Необходимо отметить, что средний прожиточный минимум в Российской Федерации на душу населения составляет около 10 тыс. рублей, а в Москве – около 12 тыс. рублей, в то время как средняя стипендия составляет 1,5 тыс. рублей. Очевидно, что данный размер стипендии зачастую не покрывает даже расходов на проживание в общежитии, вследствие чего студент вынужден искать дополнительный заработок, что негативно сказывается на его обучении и компетенции в дальнейшем. Средний размер стипендии должен быть установлен на уровне 10 тыс. рублей. Данная сумма является оптимальной, на наш взгляд, для реализации основных потребностей студента.

Конечно, все данные вопросы требуют доработки и дальнейшего обсуждения. И мы хотим, чтобы они были рассмотрены на заседании рабочей группы по молодежной политике Государственного совета Российской Федерации и направлены руководителю группы – губернатору Ярославской области Дмитрию Миронову. Спасибо за внимание. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Елизавета Юрьевна. Вы тоже подняли очень важные и актуальные вопросы. И я прошу секретариат наших сегодняшних парламентских слушаний отмечать предложения, пожелания и рекомендации, которые звучат в выступлениях наших коллег. Мы, безусловно, сформируем их и направим в адрес соответствующих и советов, и, соответственно, комиссий, которые существуют в рамках поручения Президента Российской Федерации.

Вы затронули очень важные вопросы, в том числе вопрос, связанный с питанием. У нас по инициативе Ирины Альфредовны Гехт разработан законопроект о детском питании (это первая ласточка в этой очень важной сфере нашей жизни, жизнедеятельности — детского питания). Его активно поддержала Валентина Ивановна Матвиенко. Сегодня этот законопроект находится в стадии предварительного рассмотрения. Я уверен, что он пройдет все необходимые экспертизы и будет принят в полном объеме.

Ну а потом, Ирина Альфредовна, возможно, стоит рассмотреть и предложения не только о детском питании, но и о питании студентов, потому что это тоже немаловажная составляющая.

И.А. ГЕХТ

Я скажу буквально несколько слов.

Спасибо, Вячеслав Степанович.

Сейчас создана совместная группа с Государственной Думой, речь идет о несколько другой интерпретации подхода — речь идет о государственных гарантиях прав ребенка на качественное питание. И там мы в том числе говорим о буфетном обслуживании и о регулировании торговых наценок, поэтому это будет, безусловно,

касаться и учреждений профессионального, в том числе высшего, образования. Поэтому там эти вопросы тоже учтены. Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Ну и, если будут у Вас предложения, Елизавета Юрьевна, Вы, пожалуйста, также можете направить их Ирине Альфредовне, для того чтобы они были учтены при подготовке соответствующего законопроекта, о чем сказала Ирина Альфредовна. Хорошо?

Коллеги, продолжаем работу. И в выступлении Софии Андреевны, и в выступлении Елизаветы Юрьевны звучали вопросы, связанные с оказанием интернет-услуг, с проблемами в этой сфере.

Я хотел бы попросить выступить на эту тему Шадрину Анастасию Олеговну, члена Совета по инновациям в сфере защиты прав потребителей, студентку Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

Пожалуйста, Анастасия Олеговна, Вам слово.

А.О. ШАДРИНА

Добрый день, уважаемые коллеги! Я сегодня подниму тему регулирования законодательства в области защиты прав потребителей в сфере интернет-торговли и услуг. Все мы с вами знаем, что онлайн-взаимодействие предоставляет большую свободу всем, но четких норм в части интернет-торговли пока нет, поэтому здесь растут различные риски. Мы должны знать все риски, минимизировать их и уметь быстро на них реагировать.

По данным ВЦИОМ, чаще всего в Интернете покупки совершает молодежь, и в этой среде часто нарушаются наши права. К основным проблемам интернет-торговли и услуг относятся: неверная информация о юридическом лице на сайте интернет-магазина; недостоверная или дискриминирующая реклама; сайты-

двойники; нарушение продавцом порядка возврата товара; неисполнение продавцом своих обязательств, а также доставка фальсифицированных товаров через интернет-магазины, то есть подделок. Представьте, вы покупаете товар по высокой цене в надежде получить фирменный товар, представленный на сайте, а по факту получаете подделку, которая явно не стоит этих денег. Мошенники чаще всего поджидают нас в социальных сетях, при продаже товаров не высылая покупки после их оплаты.

По статистике обращений к юристам, средний ущерб, причиненный потребителям от мошенничества интернет-магазинов, равен 18 тыс. рублей. 43 процента пострадавших не получили уже оплаченные смартфоны, 27 процентов остались без купленных обуви и одежды, 14 процентов – без автомобильных колес и покрышек, 8 процентов – без онлайн-тренингов и 6 процентов – без курсовых или дипломных работ. У нас нет контроля за деятельностью рекламных площадок, мониторинга сайтов и продающих страниц в социальных сетях. Уровень мошенничества в Интернете постоянно растет. Людей привлекают низкие цены, заманчивые предложения, и они добровольно рискуют.

Совет по инновациям Объединения потребителей России будет заниматься этим вопросом. Мы предлагаем провести специальные исследования по выявлению основных нарушений в сфере интернет-торговли и услуг в России, изучить природу этих нарушений, почему они происходят, что способствует их развитию, какие уязвимые места есть в законодательстве, какие механизмы необходимо внедрить для регулирования этой сферы, а также изучить зарубежный опыт по борьбе с этими нарушениями, после чего уже станет возможным разрабатывать меры по защите прав потребителей в сфере интернет-торговли и услуг.

Некоторые страны уже далеко шагнули. Нам необходимо изучать зарубежный опыт, где рынок онлайн-услуг уже развит. Например, в Китае проводится собственный мониторинг для выявления проблем качества товаров, продаваемых в Интернете, производится выборка онлайн-товаров и ее результаты публикуются. Для просвещения общественности о законе о защите прав потребителей используются социальные сети, идет разработка официальной онлайн-платформы для жалоб, ведется расследование в части вводящей в заблуждение рекламы, ложных учетных данных и ложных онлайн-рейтингов.

Законодательство должно идти в ногу со временем. Необходимо способствовать развитию интернет-торговли, иначе другие страны за ближайшую пару лет начнут доминировать на российском рынке. Мы не хотим этого допустить, поэтому совет по инновациям решил активно заняться проектом по исследованию проблем в этой сфере. Также будем рады вашим предложениям по изменению законодательства, которые направлены на защиту интересов граждан и сохранение баланса интересов между потребителями и предпринимателями, которые мы будем анализировать детально на заседаниях совета по инновациям.

Прошу внести проект по исследованию рынка интернет-торговли и услуг в рекомендации настоящих парламентских слушаний. В него войдут изучение рисков интернет-торговли, результаты проведенных исследований жалоб потребителей и зарубежного опыта по защите прав потребителей в Интернете. Спасибо за внимание.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Анастасия Олеговна. *(Аплодисменты.)*

Я хочу обратить ваше внимание, что в сегодняшних парламентских слушаниях принимает участие Алексей Владимировичи Коротков, который является членом Комитета по экономической политике. И как раз в рамках распределения полномочий внутри комитета он занимается вопросами торговли, поддержки и развития малого и среднего предпринимательства. Поэтому многие вещи, о которых вы говорили, безусловно, найдут понимание у Алексея Владимировича, он обратит на это внимание. Я думаю, что мы обсудим, в том числе вместе с вами, проблемы и, возможно, выступим инициаторами принятия нормативных или даже законодательных актов, чтобы поправить ту ситуацию, о которой вы рассказали.

Спасибо Вам за Вашу информацию.

А.В. КОРОТКОВ

Можно вопрос?

В.С. ТИМЧЕНКО

Да, пожалуйста.

А.В. КОРОТКОВ

Анастасия Олеговна, меня в Вашем докладе удивила цифра 8 процентов. Значит, наши студенты остались без курсовых и дипломных работ?

А.О. ШАДРИНА

6 процентов.

А.В. КОРОТКОВ

6 процентов, да?

А.О. ШАДРИНА

Да.

А.В. КОРОТКОВ

А о чем идет речь?

А.О. ШАДРИНА

Оплаченные курсовые и дипломные работы.

А.В. КОРОТКОВ

То есть покупка в Интернете готовых работ, да?

А.О. ШАДРИНА

Студенты оплачивают, но им никто их не отправляет.

ИЗ ЗАЛА

Это мошенничество.

А.В. КОРОТКОВ

Интересные цифры Вы озвучиваете.

В.С. ТИМЧЕНКО

Нет, она озвучивает те цифры, которые есть на самом деле в жизни, она говорит правду.

А.О. ШАДРИНА

Это статистика...

В.С. ТИМЧЕНКО

Здесь либо нужно проводить разъяснительную работу, что это вообще противозаконно... Если вы заказываете материалы, на базе которых будут формироваться курсовые или дипломные работы, — это один разговор, а если заказывается готовая дипломная или курсовая работа — надо принять закон, с этим нужно жестко бороться.

А.В. КОРОТКОВ

Да. Но все мы знаем закон рынка: если есть спрос — будет предложение. Скорее всего, так.

В.С. ТИМЧЕНКО

Хорошо. Коллеги, продолжим.

Знаете, даже сейчас, в середине наших парламентских слушаний, уже появляются темы, вопросы, которые вызывают

больше вопросов, чем есть ответов. Но важность нашей темы – важность развития деятельности общественных объединений – особо актуальна не только на федеральном и региональном уровнях, но и на муниципальном уровне. Потому что местное самоуправление (об этом говорит и президент нашей страны, об этом говорит и Председатель Совета Федерации Валентина Ивановна Матвиенко) – это самый близкий к населению уровень публичной власти. И, конечно, обращать внимание на необходимость эффективного взаимодействия и вообще развития этого движения, этой работы на муниципальном уровне крайне важно.

Я хотел бы попросить выступить на тему "Об участии молодежи в реализации политики в области защиты прав потребителей на муниципальном уровне" Попадьян Анастасию, члена совета по инновациям Объединения потребителей России.

Пожалуйста, Анастасия, Вам слово.

А. ПОПАДЬИН

Добрый день, уважаемые участники слушаний! Защита прав потребителей в России, как уже было отмечено, осуществляется на всех уровнях власти, в том числе и в муниципалитетах, которые по своей сущности наиболее близки к населению.

Сейчас нами наблюдается тенденция расширения полномочий муниципалитетов в сфере защиты прав потребителей. Так, в 2018 году, например, муниципалитеты получили право на осуществление мероприятий по защите прав потребителей, а в нынешнем году – на разработку муниципальных программ в данной области.

Близость местного самоуправления к народу приводит к тому, что деятельность общественных объединений по защите прав потребителей также осуществляется преимущественно на муниципальном уровне, и в идеале местная власть и общественные

объединения должны стать ближайшими союзниками граждан по защите их потребительских интересов. Однако на практике, к сожалению, такое взаимодействие едва ли прослеживается. Так, например, в Москве к вопросам местного значения муниципального округа в числе прочих относятся рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты их прав и взаимодействие с общественными объединениями. Однако фактически ни сотрудники муниципалитетов, ни местные депутаты к рассмотрению жалоб, к сожалению, не готовы и с общественными объединениями не взаимодействуют. И, что самое страшное, такая картина наблюдается повсеместно, не только в Москве.

Причин сложившегося положения много, но сейчас хочется заострить внимание не на них, а на том, как можно сократить этот разрыв и наладить, хоть и не сразу, взаимодействие между органами местного самоуправления и общественниками в сфере защиты прав потребителей. Решением данной задачи, по нашему мнению, может стать вовлечение молодежи в деятельность по защите прав потребителей на местном уровне, и в первую очередь это вовлечение должно происходить через участие молодых людей в выборах в представительные органы местного самоуправления.

Начинающие политики и управленцы, говоря словами Президента Российской Федерации, должны получать профессиональную закалку именно в системе муниципальной власти, формировать в ней свои ключевые компетенции. А защита прав потребителей – самое подходящее поле для общественника, для политика, так как именно эта сфера является самой настоящей местной, общенародной политикой, направленной на защиту конституционных прав человека и гражданина. Поэтому

общественные объединения потребителей должны активно выдвигать своих членов для участия в муниципальных выборах.

Представители общественных объединений потребителей, участвуя в выборах, выражают прямое мнение граждан по самым актуальным вопросам – безопасности и благополучия жизни. И идти на выборы они должны с программами, которые основываются на предложениях по решению потребительских проблем граждан, а это, как вы понимаете, практически весь спектр жизненно важных для каждого человека вопросов – качество продуктов, услуги ЖКХ, медицина, образование. Этот список можно продолжать очень долго.

Такие модельные предвыборные программы и рекомендации по проведению избирательных кампаний на базе реализации политики в сфере защиты прав потребителей подготовлены Школой муниципального политика. Это созданный Объединением потребителей России проект, куратором молодежных программ которого я являюсь. Отмечу, что школе уже пять лет и среди ее выпускников есть победившие на муниципальных выборах депутаты.

С осени этого года нами будут организованы специальные инновационные молодежные программы для подготовки будущих кандидатов в муниципальные депутаты из числа студентов и молодых специалистов. И мы приглашаем к участию в них всех желающих стать профессиональными местными политиками.

В этой связи я обращаюсь к Вам, Вячеслав Степанович, и прошу оказать поддержку нашему проекту и помочь организовать в Совете Федерации для слушателей Школы муниципального политика встречу с сенаторами, посвященную вопросам местного самоуправления и участия молодежи в нем.

Отдельно хочется подчеркнуть, что повестка защиты прав потребителей носит надпартийный характер, поэтому в рамках

проекта мы рассматриваем такие формы участия, как выдвижение наших кандидатов от политических партий и выдвижение кандидатов от Объединения потребителей России как всероссийской общественной организации. Но надо сказать, что общественные организации поставлены при участии в местных выборах в неравные условия с политическими партиями. Ведь практически нет разницы для самовыдвиженцев и для выдвигаемых кандидатов от общественных организаций – и тем, и другим надо собирать подписи.

Поэтому мы от совета по инновациям Объединения потребителей России хотим обратиться к Федеральному Собранию с предложением о внесении в избирательное законодательство нормы, предоставляющей право всероссийским общественным организациям, существующим более 10 лет, выдвигать своих кандидатов в представительные органы местного самоуправления без сбора подписей.

Кроме того, для дополнительного стимулирования привлечения молодежи в местную политику нами предлагается такая мера, как введение депутатских молодежных квот для кандидатов из числа молодых людей, что активно практикуется в ряде зарубежных стран. Данная законодательная инициатива сейчас формируется в совете по инновациям.

Также мы предлагаем создание программ стажировок и практик для студентов в органах местного самоуправления, в том числе в структурных подразделениях, осуществляющих защиту прав потребителей.

Реализация вышеперечисленных положений невозможна без тесного взаимодействия нашей организации, органов власти и других общественных объединений, в особенности молодежных. Именно

поэтому мне хотелось бы отдельно подчеркнуть, что мы хотим и готовы развивать партнерские отношения со всеми не равнодушными к проблемам защиты прав потребителей и участия молодежи в муниципальной политике. Благодарю за внимание.

(Аплодисменты.)

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Анастасия. Очень интересное и актуальное выступление.

Что касается Вашего обращения ко мне по поводу оказания содействия — безусловно, окажем содействие в организации подобных встреч с сенаторами, с теми людьми, которые занимаются развитием местного самоуправления.

Что же касается выдвижения кандидатов на муниципальном уровне от общественных организаций, у нас такая практика есть. У нас помимо политических партий сегодня на муниципальном уровне получил такое право, выдвигать, Всероссийский совет местного самоуправления. Это тоже общественная организация. Поэтому вполне возможно рассмотреть и даже разработать подобную законодательную инициативу.

Но я думаю, что сейчас в рамках действующих норм, в рамках поддержки... В наших парламентских слушаниях принимает участие заместитель руководителя Общероссийского народного фронта Кастюкевич Игорь Юрьевич, он тоже услышал Ваше обращение. Я думаю, Общероссийский народный фронт тоже отреагирует на обращение молодежи по поводу участия в муниципальных выборах.

И.Ю. КАСТЮКЕВИЧ

Вы знаете, тронуло Ваше выступление. С учетом того что мы ездим по стране, бываем в самых разных командировках, видим, как работают различного рода общественные объединения и

организации, как работают депутаты в муниципалитетах, все-таки хотелось бы еще не забывать и об исполнительных органах власти в регионах, именно в муниципалитетах. Потому что зачастую самую деятельность осуществляют муниципалы — те, кто работает действительно на земле. И, наверное, общественные объединения и организации на муниципальном уровне больше все-таки работают с администрациями районов. Хотелось бы, чтобы вы и на это тоже обращали внимание. Потому что, как правило, к депутату идут жаловаться на главу района, на заместителя главы администрации, на руководителей МУП. Депутат говорит: "Да, все здорово. Давайте мы обязательно соберемся на следующей сессии". А вот если бы вы были главами администраций районов, заместителями глав администраций районов — вот это было бы классно. Спасибо за внимание.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо за пожелание и предложение. Игорь Юрьевич, я думаю, что наши молодые граждане, наши единомышленники, безусловно, воспримут Ваши рекомендации и советы, но тем не менее и в политической сфере мы готовы их поддерживать в продвижении во все уровни публичной власти. Спасибо.

Коллеги, мы сейчас больше говорили о позиции федерального уровня, о позиции, об опыте, о возможном хорошем, позитивном опыте. У нас есть примеры хорошего взаимодействия, примеры того, что власть — и региональная, и муниципальная — не просто откликается, а эффективно реагирует на сигналы, на те мероприятия, которые проводят наши региональные отделения, я имею в виду, Объединения потребителей России.

Я сейчас с удовольствием хочу предоставить слово заместителю председателя регионального отделения Объединения

потребителей России в Республике Крым Анельчук Надежде Сергеевне.

Пожалуйста, Надежда Сергеевна.

Н.С. АНЕЛЬЧУК

Добрый день, уважаемые участники парламентских слушаний! Действительно, как отметил Вячеслав Степанович, в Республике Крым нам удалось выстроить взаимодействие между всеми участниками национальной системы защиты прав потребителей (нами, как общественной организацией, органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными заказчиками) при проведении мероприятий, которые направлены на предотвращение оборота фальсифицированной, небезопасной пищевой продукции в первую очередь в бюджетных учреждениях, учреждениях социальных. Во многом это стало возможным благодаря поддержке из федерального центра нашего Объединения потребителей России, благодаря тем механизмам, которые разрабатывались в рамках заседания временной рабочей группы.

Роль Объединения потребителей России (учитывая тему сегодняшних парламентских слушаний) заключалась в том, что мы, наше региональное отделение, по сути, стали инициаторами проведения таких мероприятий в Республике Крым и таким своего рода связующим звеном, которое позволило организовать взаимодействие с органами государственной власти и непосредственно уже с самими заказчиками, которые заключают государственные и муниципальные контракты.

В связи с чем возникла необходимость проведения таких мероприятий? В 2015 и 2016 годах нами был проведен мониторинг результатов закупок с использованием сведений единой

информационной системы. Конечно, зафиксированы многочисленные случаи существенного демпинга при осуществлении закупок пищевой продукции в первую очередь, что вызвало обоснованные сомнения в соответствии данной продукции условиям заключенных государственных и муниципальных контрактов и требованиям, которые предъявляются к пищевой продукции в соответствии с действующим законодательством.

В 2016 году мы инициировали установление взаимодействия с министерством образования в первую очередь, потому что особое внимание, конечно, уделялось именно детскому питанию. В 2016 и 2017 годах в каждом городе и районе (это 25 муниципальных образований Республики Крым) были сформированы общественные комиссии по контролю за организацией питания с включением в составы данных комиссий представителей регионального отделения Объединения потребителей России в Республике Крым. Более 300 выездов в школы и детские сады было осуществлено в 2016, 2017 и 2018 годах. В ходе выездов контролю подлежало соблюдение требований, предъявляемых либо к услуге по организации питания, либо к самой пищевой продукции на всем этапе оборота в бюджетном учреждении.

Кроме того, мы установили взаимодействие, и были заключены соглашения о сотрудничестве с Управлением Россельхознадзора по Республике Крым и городу Севастополю, с Государственным комитетом ветеринарии Республики Крым, с Крымсельхознадзором, с Государственным региональным центром стандартизации, метрологии и испытаний в Республике Крым, с Общественной палатой Республики Крым. В частности, специалисты контрольно-надзорных органов, от управления Россельхознадзора взаимодействовали с нами при выездах при проведении

общественного контроля для осуществления отбора проб пищевой продукции (это молочная продукция и иная продукция животного происхождения) с целью проведения лабораторных исследований по выявлению возможных фактов фальсификации жирами растительного происхождения, по выявлению возможных фактов несоответствия требованиям безопасности и так далее.

После получения результатов лабораторных испытаний (и даже без лабораторных испытаний), если нами были установлены какие-либо нарушения, связанные с организацией питания (в частности, это поставка продукции, которая не соответствует требованиям Федерального закона № 29 "О качестве и безопасности пищевых продуктов", поставка пищевой продукции с нарушением требований технических регламентов в части маркировки либо в части отдельных технических регламентов по молочной продукции, по мясной продукции), нами уже осуществляется взаимодействие непосредственно с заказчиком (то есть это конкретный детский сад, либо школа, либо учреждение здравоохранения) по выполнению заказчиком требований федерального закона № 44 в отношении выявленных фактов несоответствия либо фактов фальсификации.

О чем идет речь? Здесь нашим региональным отделением Объединения потребителей России оказывается практическая консультационная помощь заказчику на этапе запуска процедуры одностороннего отказа, осуществляются подготовка документов в органы ФАС (крымское региональное отделение), участие в заседаниях комиссий ФАС, в том числе участие в судебных заседаниях, в случае если в дальнейшем поставщик каким-то образом пытается обжаловать решение о включении, в частности, в реестр недобросовестных поставщиков. В 2018 году по итогам проведенных мероприятий пять поставщиков Республики Крым (это

поставщики фальсифицированной молочной продукции в школы и детские сады) внесены в реестр недобросовестных поставщиков.

Кроме того, нами наработана положительная судебная практика. Решениями арбитражных судов... В частности, беспрецедентное решение было вынесено в 2018 году, оно устояло в апелляции, в кассации и было подтверждено Верховным Судом, где поставщик пытался оспорить выявленные факты фальсификации и, соответственно, внесение в РНП. Все эти решения были вынесены в нашу пользу, то есть этот механизм был подтвержден судами всех инстанций.

Кроме того, на постоянной основе мы осуществляем работу по предупреждению, в частности, поставок фальсификата в бюджетные учреждения. То есть проводятся семинары, в каждом городе и районе мы собираем заказчиков, собираем лиц, ответственных за питание, приглашаем технологов, приглашаем специалистов контрольно-надзорных органов, осуществляем консультирование, в частности по вопросам осуществления закупок, даем рекомендации по тем процедурам, которые могут максимально снизить риск закупок фальсификата, закупок той продукции, которая не соответствует ни техническим регламентам, ни иным нормативным актам, ни условиям заключенных контрактов.

Также на постоянной основе в каждое бюджетное учреждение Республики Крым направляется информация по выявленным фактам фальсификации. Эту работу также мы проводим с привлечением средств массовой информации, то есть мы проводим пресс-конференции, делаются публикации в местных и региональных СМИ в отношении тех поставщиков и производителей, по продукции которых такие факты были выявлены.

Если говорить о результатах в цифрах, то за последние три года доля фальсифицированной пищевой продукции, которая поставляется в бюджетные учреждения Республики Крым, снизилась с 42 до 10 процентов. Здесь, конечно же, в связи с этим речь идет о том, что повысилась эффективность расходования бюджетных средств, которые выделяются на приобретение либо пищевой продукции, либо услуги по организации питания. Кроме того, мы говорим о том, что здесь идет установление уже принципов добросовестной конкуренции и повышения конкурентоспособности добросовестных поставщиков и производителей при осуществлении государственных закупок.

Ну и самое главное — конечно, это обеспечение детей полноценным, качественным питанием, что особенно важно в контексте реализации национальных проектов, в частности проекта "Демография", где делается непосредственный упор на укрепление здоровья нации.

Вместе с тем определенные проблемные вопросы при проведении таких мероприятий, конечно же, возникали. В первую очередь в части именно федерального закона № 44 отсутствовал механизм осуществления немедленной закупки муниципальными и государственными заказчиками. О чем идет речь? Вот выявлен факт фальсификации. Заказчик выполнил все требования, расторг контракт в одностороннем порядке и зачастую оказывается в патовой ситуации, когда он уже использовал средства, которые были предназначены для заключения контракта с единственным поставщиком, и ему необходимо проводить новую государственную либо муниципальную закупку, что, конечно, неизбежно могло привести к срывам в организации питания.

К счастью, 22 апреля Советом Федерации были одобрены эти изменения в законодательство. На сегодняшний день в случае одностороннего отказа от исполнения контракта заказчик имеет право без проведения процедур заключить контракт со вторым поставщиком. Кроме того, значительно сокращены сроки проведения новых процедур, в случае если такие процедуры будут необходимы.

Кроме того, есть еще один проблемный момент. Были выявлены факты бездействия заказчика, в случае если действительно установлены факты уже по результатам лабораторных исследований либо осуществлена закупка, которая явно свидетельствует о том, что данная продукция не может соответствовать. Например, заключается контракт по цене 150 рублей за килограмм сливочного масла, и заказчик не хочет предпринимать никаких действий, для того чтобы установить, а сливочное ли масло это.

Эти проблемные моменты были рассмотрены в декабре прошлого года на заседании Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Республике Крым под председательством Главы Республики Крым Сергея Валерьевича Аксёнова. И главой республики дано протокольное поручение установить взаимодействие с администрациями муниципальных образований Республики Крым, со всеми учреждениями, которые подведомственны министерству образования, министерству здравоохранения, министерству труда и социальной защиты Республики Крым и иными органами государственной власти, в ведении которых находятся учреждения, осуществляющие приобретение либо пищевой продукции, либо услуг по организации питания, то есть установить взаимодействие с региональным отделением Объединения потребителей России, учитывая

положительный опыт мероприятий, которые с 2016 года проводятся, с тем чтобы, конечно, уже по итогам 2019 года выйти на уровень фальсификата не 10 процентов (конечно, это снижение, но все равно это много), а, учитывая еще тот, конечно, масштабный объем законодательной работы в плане детского питания, которая на сегодняшний момент ведется, конечно, мы надеемся на цифру 0 процентов фальсификата и в детских садах, и в школах, и во всех бюджетных учреждениях. Спасибо за внимание. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое, Надежда Сергеевна. Очень интересный и показательный опыт работы крымского отделения благодаря той команде, которая там сложилась под руководством руководителя регионального отделения Егорова Олега Семеновича, здесь присутствующего.

Олег Семенович, хочу обратиться к Вам с просьбой. Очень интересный и полезный материал, хотел бы попросить, чтобы вы сформировали некую такую брошюру небольшую об опыте вашей работы. Я думаю, что мы включим в рекомендации наших парламентских слушаний и разошлем во все регионы ваш опыт работы по организации взаимодействия с властью местной, региональной, реакции надзорных органов, судебных органов. Это вполне может стать позитивным толчком к развитию общественных движений и объединений потребителей России в целом во всех субъектах Российской Федерации и в муниципальных образованиях.

То, что Вы рассказали, Надежда Сергеевна, действительно впечатляет. Хороший опыт взаимодействия, хорошая реакция, хорошая реакция руководителя региона.

Я был в Крыму. Мы вместе с вами проводили на крымском телевидении соответствующую пресс-конференцию. И я

почувствовал, какой интерес у жителей Крыма к деятельности вашей организации, чувствуется, что эффективность очень высока. Поэтому, если не сложно, сделайте, пожалуйста, подобную брошюру, и мы разошлем ее обязательно во все регионы Российской Федерации. Спасибо большое.

О.С. ЕГОРОВ

Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Коллеги, мы продолжаем обсуждение важной темы. И, чтобы не сложилось впечатление, что у нас сегодня здесь только одни женщины выступают, хотя в зале очень много мужчин, я хочу предоставить слово председателю регионального отделения Объединения потребителей России в Ярославской области Николаеву Денису Юрьевичу.

Пожалуйста, Денис Юрьевич, Вам слово.

Д.Ю. НИКОЛАЕВ

Уважаемые коллеги, добрый день! Тема моего выступления – "Проблемы реализации прав общественных объединений потребителей в рамках национальной системы защиты прав потребителей". Предполагается, что участники национальной системы защиты прав потребителей, взаимодействуя (что принципиально важно) между собой, должны гарантировать как защиту прав и интересов потребителей, так и реализацию государственной политики в области защиты прав потребителей. На деле нам, общественным объединениям потребителей, как участникам такой системы, реализовать свои права, предоставленные законом, достаточно сложно из-за отсутствия должной, по существу, реакции на обращения со стороны органов власти и уже хорошо законспирированного бюрократического формализма, фактически

узаконенных отписок, а также отсутствия наказаний за ответы не по существу.

Продемонстрирую это на примере наших обращений в интересах жителей Рыбинска Рыбинского района, в котором проживает более 200 тысяч жителей. За период с 2016 по 2019 год по обращениям граждан мною в различные надзорные органы было направлено более 3 тысяч различных жалоб и заявлений, в связи с чем сформировалась определенная статистика. Как правило, наилучшую реакцию на заявления демонстрируют надзорные органы, находящиеся территориально за пределами Рыбинского района, то есть те, которые прямо или косвенно не связаны с органами местного самоуправления, такие как государственная жилищная инспекция, Росприроднадзор, Роспотребнадзор и другие.

Что касается отдела муниципального жилищного контроля, территориального отдела Роспотребнадзора, рыбинской прокуратуры и администрации городского округа в целом, то их эффективность во взаимодействии с потребителями услуг крайне низка и неэффективна. По моим наблюдениям, около 80 процентов обращений в их адрес рассматривается формально, а порой и попросту отделеваются шаблонными отписками. Таких примеров масса.

Все полученные ответы на мои запросы находятся в свободном доступе в сети Интернет в общественной группе города Рыбинска. Любой желающий может с ними ознакомиться.

На мой взгляд, первое, национальную систему защиты прав потребителей необходимо модернизировать, расширить ее другими участниками, составляющими – в первую очередь общественными структурами, которые смогут без синдрома бюрократизма защищать права граждан, причем сделать это официально, закрепив новые

элементы и саму защиту в новом виде нормативно и методологически.

Второе. Необходимо законодательно повысить персональную ответственность чиновников, а также их непосредственных руководителей, которые часто, не вникая в подготовленные для них ответы, лишь подписывают их. За игнорирование обращений граждан и общественных организаций, а также за отписки и ответы не по существу обращений для таких начальников и исполнителей в принципе нужно предусмотреть должностную дисквалификацию. Но это уже тема отдельного обсуждения, которое я предполагаю провести в рамках Временной рабочей группы при Комитете Совета Федерации по экономической политике по совершенствованию законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей. Прошу это предложение учесть при подготовке рекомендаций по итогам настоящих парламентских слушаний.

Вернусь к первому пункту. Сегодня в национальную систему защиты прав потребителей уже включаются новые участники, но которые еще не объединены с ней в единый механизм. О чем идет речь? О тех ведомственных структурах, которые защищают потребительские интересы граждан, а также об общественных, которые по закону могут сами содействовать защите прав потребителей и контролировать органы власти, чиновников, отвечающих за государственную защиту прав потребителей. Это профильные надзорные ведомства, так или иначе включенные в защиту прав потребителей, контролирующие качество продукции и услуг, – Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Россельхознадзор и другие органы. Далее – общественные советы при таких ведомствах и прокуратуре на всех уровнях, также общественные палаты и институты уполномоченных по правам человека, включая институт

уполномоченных по правам потребителей в регионах, что предусмотрено в соответствующих рекомендациях Роспотребнадзора, но с организацией которых пока не спешит ни один субъект. Полагаю, что...

В.С. ТИМЧЕНКО

Денис Юрьевич, чуть погромче. Просто, я смотрю, зал замер.

Д.Ю. НИКОЛАЕВ

Прислушиваются.

Полагаю, что для такой новой системы нужно учредить федеральное общественное государственное средство массовой информации, которое бы не только просвещало потребителей, но и подавало бы официальные и оперативные сигналы своими публикациями правоохранительным органам о нарушениях и преступлениях в сфере потребительских отношений.

Центром такой расширенной национальной системы защиты прав потребителей должны быть координационно-совещательные органы — советы при высшем должностном лице — руководителе высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, организованные в соответствии с поручением президента в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей. Во многих субъектах такие советы уже сформированы, но пока в большинстве — формально, о чем свидетельствуют исследования в рамках рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, составленного Объединением потребителей России, за 2018 год.

Как нам запустить механизм новой национальной системы защиты прав потребителей? Его необходимо внедрять через региональные и муниципальные программы по защите прав потребителей, разработка которых сейчас закреплена в законе. Для этого в методические рекомендации по их составлению нужно включить соответствующие разделы об участии перечисленных мной выше общественных структур и государственных ведомств в решении вопросов защиты прав потребителей и взаимодействии их с другими участниками национальной системы защиты прав потребителей, включая, естественно, общественные объединения, а также соответствующие рекомендации координационно-совещательным советам по вопросам защиты прав потребителей при главах субъектов Российской Федерации. Есть опасность, что составление таких рекомендаций пройдет, как уже и случилось, без участия общественных объединений потребителей, в связи с чем их участие необходимо закрепить определенными решениями.

Прошу внести в рекомендации парламентских слушаний данное предложение, адресовав его Роспотребнадзору, который, впрочем, и уполномочен готовить такие методические рекомендации.

Уважаемые коллеги, отвечая на вопрос сегодняшней темы – о роли общественных объединений потребителей в национальной системе защиты прав потребителей, я хочу сказать, что мы должны исполнять роль модернизаторов этой системы, усиливать ее за счет новых участников и, конечно, укреплять в ней позиции общественников, а в итоге – повышать ее эффективность в интересах граждан, в целях борьбы с бедностью и юридической неграмотностью, повышения общего благополучия людей.
(Аплодисменты.)

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Денис Юрьевич.

Правда, коллеги, мне нравятся сегодняшней настрой и сегодняшнее построение выступлений – нет голого критиканства, нет огульного обвинения, а есть проблемы, которые необходимо решить, которые поднимают выступающие, предлагая механизм их решения или свое видение механизма решения. Это очень важно, потому что у нас идет конструктивный разговор, который затрагивает самые важные стороны жизни, защиту наших потребительских прав – а это защита нашего здоровья, защита нашего благополучия, это развитие, как мы говорили в начале, государства и общества.

Сейчас хочу предоставить слово моей коллеге, бывшему (говорят, бывших не бывает) депутату Государственной Думы, а сейчас – заместителю директора ГБУ "Московский дом общественных организаций", члену Совета при Председателе Совета Федерации по взаимодействию с институтами гражданского общества Лекаревой Вере Александровне.

Пожалуйста, Вера Александровна. Рад Вас слышать.

(Аплодисменты.)

В.А. ЛЕКАРЕВА

Добрый день, уважаемый Вячеслав Степанович! Добрый день, президиум! Здравствуйте, уважаемые коллеги, представители СМИ и гости столицы!

Сегодня я такая счастливая – радуюсь, что еще раз укрепилась в своем понимании того, что молодежь – это наше будущее. Сегодня Елизавета Юрьевна нам дала прямо "дорожную карту" – с чего начинать и чем заканчивать и действовать стремительно, как того требует президент. Молодец! Я думаю, здесь как раз среди

выступающих — и будущие губернаторы, и министры, и сенаторы.
(Оживление в зале.)

Но, выделяя выступающих и соглашаясь со всеми, восхищаясь вашими мужеством, смелостью, талантом, интеллектом и образованием, хочу сказать, что пришло время серьезно заняться созданием целостной системы защиты прав потребителей. Не ушивками, урывками — в Крыму хорошо, в Калининграде хорошо, в Ярославской области не очень, в Москве хорошо... Нам надо, чтобы в целом по России был порядок. Потребители (правильно Вячеслав Степанович говорит) — это наши люди. Они желают жить комфортно, безопасно и имеют полное право требовать спокойной жизни.

Ручное управление в Российской Федерации не дало того эффекта, на который рассчитывали. Судите сами: огромная территория России, плюс некачественные дороги или их отсутствие вовсе — какие продукты могут привезти? Конечно, в дороге они все испортятся, проплесневеют. Им придадут товарный вид, и населению ничего не останется делать, как их приобрести. Все это позволяет недобросовестным работникам торговых сетей, перекупщикам, квазипредпринимателям безнаказанно поставлять фальсифицированную, просроченную продукцию для продажи населению. Региональная и местная власть редко прилагает усилия для наведения порядка. В обществе складывается впечатление, что глав субъектов назначили не для работы на благо людей, а для царствования — и это вызывает недоверие ко всем структурам власти. Особенно заметны негативные проявления среди подрастающего поколения, и они имеют на это право. Мы сегодня услышали (Елизавета Юрьевна рассказала), как живут в общежитиях и как питаются в столовых.

Формируется устойчивое, равнодушное отношение у молодежи к своей судьбе, к судьбе своей семьи и в целом к Родине – к России. Не случайно более 40 процентов молодых людей изъявляют желание связать свою судьбу совсем не с Россией, а уехать за границу. И, кстати, иностранные фонды очень стараются. И мы знаем прекрасно, что они рыскают по нашим вузам, школам, выискивают способную молодежь, сажают на гранты и увозят. Мы должны создавать привлекательные условия здесь нашим талантам. Мы с вами останемся с мигрантами. Сюда не приезжают врачи, учителя и инженеры, а приезжает амнистированный криминал, который увеличивает криминальную составляющую в нашей стране.

Напомню, Роспотребнадзор сообщает, что в 2018 году зафиксировано более 1 миллиона жалоб от потребителей. Для сравнения: в 90-х годах их было чуть больше 20 тысяч.

По итогам заседания Госсовета 2017 года готовятся 10 нормативных актов, регулирующих сферу защиты прав потребителей. Глава Роспотребнадзора Анна Попова сообщила, что уже три законопроекта находятся в стадии обсуждения в Государственной Думе Российской Федерации. Но эта структура немножко запаздывает, поскольку уже пять законопроектов должны рассматриваться.

К 2023 году нам обещают сформировать полный пакет федеральных законов. Надеемся, что так и будет. Но информация Счетной палаты снижает градус оптимизма. Несмотря на постоянные призывы Президента Российской Федерации Владимира Путина к эффективной реализации главного майского указа Президента Российской Федерации, освоение финансовых средств в регионах идет очень медленно. Недовольство Счетной палаты выразите вместе со мной: уровень исполнения нацпроектов

составляет всего 221 млрд рублей, или чуть больше 12 процентов от годового объема (берется первый квартал текущего года).

Аудиторы выявили по 37 из 75 федеральных проектов (вдумайтесь: половина!): с января по март 2012 года расходов не было совсем, то есть ни копейки, ничего. Не слышат президента, что времени на раскачку нет. Всего на 0,1 процента выполнен нацпроект "Безопасные и качественные автомобильные дороги". Люди ждут хороших дорог, предприниматели ждут хороших дорог, чтобы качественные продукты доставлять в самые дальние уголки нашей страны. Дорог нет.

Не буду утомлять вас перечнем невыполнения, вы ознакомитесь сами с материалами Счетной палаты, они в открытом доступе. Скажу лишь о том, что указ Президента Российской Федерации подписан в прошлом году 7 мая, и до 2024 года Россия должна ворваться в число пяти великих экономик мира, снизить в два раза бедность населения, повысить качество жизни граждан Российской Федерации. На вызовы придется отвечать молодым.

Вам придется отвечать. Вы заняли активную позицию, это приветствуется, но нужно уже сегодня, сейчас предпринимать конкретные шаги.

Здесь можно вести речь о потребителях. Кто они? Это наши граждане, которые желают жить достойно и покупать качественную продукцию. Неисполнительность, неповоротливость чиновников в регионах создают безрадостную картину уныния и запустения – безучастности. Стремительность действий, которой требует главнокомандующий страны, диктует необходимость новой кадровой политики, на мой взгляд, привлечения молодежи к управлению страной, регионом, городом, поселком, своим домом и своей жизнью.

Как это делается в Москве? Правительство города Москвы давно поняло, что необходимо личное участие всех и каждого молодого москвича в управлении и развитии столицы. Здесь работает более 60 НКО по защите прав потребителей. При Управлении Роспотребнадзора по городу Москве работает общественный совет, который является постоянно действующим совещательно-консультативным органом общественного контроля, куда входят известные представители институтов гражданского общества, студенты, аспиранты и активные граждане столицы.

Активно работает "Мосволонтер" по решению приоритетных вопросов по контролю и надзору в сфере благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. Столичные власти оказывают мощную поддержку институтам гражданского общества, в каждом административном округе заключаются соглашения, поддерживаются молодежные проекты. Москвичи не боятся предъявлять свои права и отстаивать их. В обществе в столице на первый план выходит другой человек – грамотный, уверенный в себе, способный потребовать от власти порядка.

Могу заметить (вот выступала девушка, говорила, что муниципальные депутаты в Москве бездействуют), мне повезло, с Ольгой Кравчук мы работаем (это район Ростокино), причем с нами вместе работает и глава муниципального образования, по восстановлению нарушенных прав жителей района в части медицинского обслуживания, поскольку закрыли поликлинику. И сейчас принимается решение строить новую. Этого добились муниципальные депутаты вместе с активными москвичами и перетянули на свою сторону даже главу муниципального образования. Кроме того, в северном Останкине также работают муниципальные депутаты активно, обращаются в Общественную

палату города Москвы и в Мосгордуму. То есть под лежащий камень вода не течет. Главное – проявлять активность, неравнодушие, не бояться отстаивать свои права, задавать вопросы и предлагать пути решения этих вопросов.

Замечу, что законом о бюджете города Москвы предусмотрено 125 млрд рублей в 2019 году, в 2020 году – более 127 миллиардов, в 2021 году – более 128 миллиардов на развитие НКО, институтов гражданского общества, включая профсоюзные организации. Но это не означает, что в Москве все проблемы решены. Ясно одно: эффективное взаимодействие власти и институтов гражданского общества – самый скорый путь к реализации целей развития России, реализации национальных проектов и стратегических инициатив Президента Российской Федерации.

Предлагаю обсудить возможность включения в проект рекомендаций ряда предложений.

Например, законодателям Российской Федерации разработать и внести в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации законопроект об усилении ответственности за изготовление, доставку и продажу некачественной продукции на потребительский рынок Российской Федерации.

Разработать и принять федеральный закон о создании федерального научно-практического центра по отработке пилотного проекта по подготовке и переподготовке управленческих кадров в Российской Федерации с привлечением молодежи и подготовкой ее, чтобы она выходила на федеральный уровень, взяв за основу опыт Москвы и других регионов, где успешно идет работа с молодежью.

Разработать и принять федеральный закон о повышении эффективности государственной поддержки молодых семей, имеющих детей, и студенческих семей, в котором предусмотреть

возможность выдачи государственных долгосрочных (длинных) кредитов, о которых Елена Юрьевна говорила. Только она говорила о кредитах на обучение, на социальное жилье и на питание, а я говорю о том, чтобы эта семья получала длинные кредиты с погашением 25 процентов от суммы кредита за каждого родившегося ребенка. Таким образом, при рождении четверых детей семья ничего не должна государству, улучшается демография, реализуется воспроизводство коренного населения, заселяются районы Сибири и Дальнего Востока, осваиваются сельские территории, куда сейчас устремились наши дальние соседи – из Китая.

В Правительство Российской Федерации, если проявится политическая воля, можно направить рекомендацию рассмотреть возможность учреждения министерства по делам женщин, семьи и детей в Российской Федерации. Судите сами: профильные комитеты есть и в Государственной Думе, и в Совете Федерации. В регионах есть такие министерства, региональные, а на уровне федеральном нет даже отрасли, которая занималась бы проблемами семьи, студенческими, детскими проблемами и так дальше. Нужен главнокомандующий, "у семи няnek дитя без глазу". Все понемногу занимаются – результат не очень впечатляет.

И еще, конечно, можно рассмотреть возможность создания при Правительстве Российской Федерации федерального экспериментального центра по отработке пилотного проекта по профилактике наркомании, безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних. У нас есть регионы, где эффективно борются с негативными социальными явлениями в детской и молодежной среде. Но Главное управление по контролю за оборотом наркотиков МВД России (Госнаркoнкoнтрoль плавно перетек в отраслевое

ведомство МВД) говорит о том, что употребление наркотических и алкогольных средств молодежью резко возросло – в разы.

И последнее. Субъектам Российской Федерации принять неотложные меры по повышению эффективности защиты прав потребителей, обеспечить конструктивное взаимодействие власти с институтами гражданского общества, уделяя особое внимание вовлечению молодежи в управление и контроль за развитием территорий.

На вас, молодых, смотрит с надеждой уходящее поколение. На вас, молодых, смотрят с восторгом ваши менее успешные сверстники. И на вас с надеждой смотрит Россия. Дерзайте! Вы грамотные, креативные, амбициозные, у вас все получится. Идите во власть. Не надо упрашивать, не надо говорить: примите закон. И с этими законами очень много молодежи прорывается во власть и работает на благо своих избирателей. Спасибо вам за внимание. Удачи!
(Аплодисменты.)

В.С. ТИМЧЕНКО

Вера Александровна, пару реплик хотел бы все-таки по поводу Вашего выступления высказать. Целиком и полностью разделяю Вашу позицию, что необходимо создавать условия, чтобы наши молодые люди не просто не уезжали, а закреплялись и находили свое место в жизни – в жизни страны, в жизни нашего государства и в жизни общества. Но я не совсем согласен с тем, что к нам приезжают одни преступники и криминальные люди.

В.А. ЛЕКАРЕВА

Нет, конечно.

В.С. ТИМЧЕНКО

Очень много приезжает хороших, порядочных, высокообразованных людей. Более того, сегодня возвращается очень

много россиян, которые когда-то, в 90-е годы, уехали за границу, в другие страны, и сейчас очень много возвращается талантливых людей, которые, я уверен, внесут большой вклад в развитие нашей экономики, в развитие нашего государства.

Что касается министерства... Вы знаете, здесь может быть министерство, а может быть и не министерство – просто необходимо определить на федеральном уровне уполномоченный орган, в центре внимания, поддержки которого находились бы вопросы, проблемы, о которых Вы говорили.

Знаете, здесь я могу с Вами согласиться с точки зрения чего? Вот мы говорим о местном самоуправлении. Да, местное самоуправление – это самостоятельный институт публичной власти, не входящий в структуру органов государственной власти. И до некоторого времени у нас существовало министерство регионального развития, в рамках которого был отдел (даже не департамент, а отдел), который занимался координацией, методологическим сопровождением развития местного самоуправления. С ликвидацией министерства регионального развития вопросы местного самоуправления были разбросаны по шести министерствам, а это как раз как в той пословице – "у семи нянек дитя без глазу". Поэтому сегодня, конечно, местное самоуправление испытывает недостаток внимания, недостаток координации с точки зрения методологии, с точки зрения законотворчества. Поэтому, вполне возможно, здесь стоит посмотреть, как эту ситуацию с точки зрения масштаба государства чуть-чуть подкорректировать.

Я думаю, что все предложения, которые Вы озвучили, мы, безусловно, еще обсудим на заседании комитета. Рекомендации парламентских слушаний, надеюсь, будут конкретными,

всеобъемлющими и учитывающими интересы всех участников сегодняшних парламентских слушаний.

Коллеги, хотел бы с вами посоветоваться. Мы уже работаем практически полтора часа. У нас еще два участника, которые записались на выступления. Если потом кто-то еще будет настаивать на выступлении, мы дадим слово, а в целом будем продвигаться к завершению. Потому что в принципе факты и примеры, которые были приведены сегодня выступающими, я думаю, будут поддержаны практически всеми участниками наших сегодняшних парламентских слушаний. И, я думаю, на основе этих предложений мы сформируем необходимые материалы и для федеральных органов исполнительной власти, и для региональных, и для муниципальных властей.

Ну и, как я уже сказал, у нас осталось два выступающих. Я предоставляю слово председателю регионального отделения Объединения потребителей России в Рязанской области Мальцеву Николаю Петровичу.

Николай Петрович, прошу Вас.

Вера Александровна, а Вас попрошу, так же как Егорова Олега Семеновича (Вы говорили о хорошем опыте взаимодействия властей Москвы с общественными организациями и объединениями): если можно, подготовьте небольшой материал, чтобы мы его в качестве примера для организаций могли также включить в материалы парламентских слушаний. Спасибо.

Пожалуйста.

Н.П. МАЛЬЦЕВ

Здравствуйте! Рад приветствовать всех собравшихся сегодня. Я хотел бы выступить с предложением, которое основано на региональном опыте, пересекается с опытом Крыма (мне очень

приятно было услышать, что там есть шаги в том же направлении) и касается создания системы экспертного информирования потребителей в масштабах всей страны. Потому что в разных регионах ситуация разная, и то, что возможно в Крыму, то, что делается в Рязани, – наверное, этот опыт нужно экстраполировать на другие регионы и нужно, чтобы у этого опыта была какая-то централизация. Потому что то, чем занимаются объединения, общественные объединения в этих регионах, важно для всех потребителей, не только для рязанцев и для крымчан.

Что это за система экспертного информирования населения (ну, так я ее назвал, условно)? Защита потребителей в нашей стране, как и в любой другой стране мира, невозможна без предоставления объективной, честной, правдивой информации о качестве товаров, которые эти потребители используют в своей практике, в своей жизни. Я считаю, что систему экспертного информирования нужно начинать с малого и самого важного – с продуктов питания. Согласитесь, это важнее любых других товаров (ну, еще, конечно, медицинские препараты).

В чем здесь сложность, в чем проблема? Дело в том, что у нас в стране отсутствует система обязательной экспертизы качества продуктов питания как таковая. Есть некая добровольная система экспертизы, причем она очень посредственно и формально устроена (вы знаете об этом): предоставляются свои собственные образцы продукции, неизвестно откуда взявшиеся, в лабораторию. То есть с таким же успехом я могу купить, например, творог и отправить его как свой, чтобы его исследовали. И так далее. То есть это полный формализм.

В Рязани в течение трех лет наша общественная организация вместе со СМИ, в связке со СМИ (поскольку я еще представляю и

СМИ) непосредственно такую экспертизу проводит, мы проводим экспертизу продуктов питания. И контрафакт, который мы выявляем, регулярен. Контрафакт, я еще раз подчеркиваю, – это не нарушение условий хранения, мы не об этом разговор ведем. Мы ведем разговор об осознанном нарушении рецептуры производства продуктов – о пищевых преступлениях. И они массовые. Кроме того, это известные производители. Это не какие-то лавочки, это не какие-то подпольные цеха – это все производители с брендами. Ну, может быть, вам они не известны, а в Рязанской области они хорошо известны. Контрафакт выявляется регулярно. Органы власти пока не реагируют на это. Хотя я не понимаю, как могут существовать на рынке производители, выпускающие не то, что заявляется на упаковке.

Исходя из этого, я считаю, что для создания такой экспертной системы информирования потребителей, где была бы правдивая информация, и для того, чтобы она доносилась максимально широко до людей, нужен некий альянс общественной организации и средств массовой информации. Я говорю именно об альянсе, потому что здесь до меня выступающие уже говорили о создании нового СМИ, об учреждении сайта и так далее.

Я вам скажу, как журналист (вся моя жизнь связана с журналистикой, и я очень люблю эту отрасль): думать о том, что можно сейчас создать какой-то сайт, на который будут заходить люди, читать и смотреть, не стоит. Интернет действует по своим принципам: люди заходят на те сайты, которые они читают, откуда они черпают информацию. И отдельный, персональный сайт, где они будут брать информацию о защите прав потребителей, – это миф, это невозможная вещь.

Поэтому здесь нужно сочетать в одном альянсе одну организацию, которая могла бы производить подобную экспертизу качества продуктов питания по всей стране, а не только по Рязанской области и не только по Крыму, и СМИ – быть может, СМИ, которое присутствует во всех регионах нашей страны. Может быть, как вариант создания такого альянса, это Объединение потребителей России и медиахолдинг "Комсомольская правда", потому что эти организации представлены максимально широко в нашей стране.

Что мог бы делать этот альянс? Он мог бы выполнять те самые функции, которые в принципе, наверное, должен был бы выполнять Роспотребнадзор. Он мог бы производить скрытые закупки продуктов питания прямо с прилавков магазинов. Вот не так: "Мы к вам обратились, вы нам вышлите свои образцы, а мы их проверим и результаты вам озвучим", нет-нет – "Мы сами закупим, сами разберемся, что именно вы поставляли в торговые сети, какой именно состав этого продукта, соответствует ли он тому, что указано на упаковке, или нет". Экспертиза проводится в лаборатории, и результаты оглашаются – результаты анализа, с конкретными брендами, не замалчивая это.

В данном случае эта отрасль, это направление абсолютно открыто. А если оно открыто, если по каким-то причинам... Я не буду критиковать Роспотребнадзор. Я не знаю, по каким причинам они дистанцируются от этой работы, они не хотят этой работы. Может, они что-то и проводят, но уж точно ничего не оглашается и точно ничего не озвучивается. А если ничего не оглашается, то, вы меня простите, какое же наказание для производителя? Никакого. Репутационных рисков нет никаких.

Тогда почему общественности не взять на себя ответственность за эту работу? Есть замечательная общественная организация, слава богу, еще остались СМИ в нашей стране. Почему не объединить усилия? Почему не сделать и не охватить этой программой всю нашу страну – от одного океана до другого? Я считаю, это необходимо.

Кроме того, в целом ряде стран подобные функции выполняют именно общественные организации, и это нормально. Они взаимодействуют с лабораториями, причем лаборатории формируются при университетах. У нас, наверное, это еще в будущем – чтобы при университетах были лаборатории, но эту ситуацию тоже надо рассмотреть. Потому что у нас за годы вот этого, знаете, запустения, в частности в контроле, многие лаборатории в регионах срослись с производителями. Вы же знаете, они аффилированы с производителями. То есть когда мы с вами, если, дай бог, этот проект получит развитие, будем образцы предоставлять в эти лаборатории, то раньше производитель будет узнавать о результатах, нежели мы, как общественники. Поэтому развитие системы лабораторий также необходимо.

Плюс к этому... Я скажу за Рязанскую область. Не знаю, какая в Крыму ситуация, но в Рязанской области, например, нет такого оборудования и нет методик, которые позволяли бы выявить долю мышечной ткани в составе мясных изделий, колбасных продуктов например. Растительный и животный белок – это можно, но животный белок, простите, состоит из рогов, копыт, сухожилий и кожи. А что относительно доли мышечной ткани? В Рязанской области этого сделать никто не может. То есть такая методика теоретически существует, а практически – никак.

Я думаю, что не только в Рязанской области такая ситуация. Целый ряд других регионов также не может обнаружить в данном случае контрафакт в колбасной продукции.

Что это даст журналистике? Почему я говорю, что СМИ могло бы подключиться к этому альянсу? Этот продукт – независимой общественной экспертизы качества продуктов питания – интересен для СМИ. Это я вам серьезно говорю, как медийщик. Он действительно интересен, потому что он интересен читателям, он интересен зрителям. Он действительно интересен. Если это объективная, непредвзятая экспертиза, то она интересна. Если критерии качества изначально выявлены, критерии этой экспертной оценки, она очень интересна.

Второй момент – молодые журналисты. Вы знаете, у нас в СМИ есть проблема с молодыми журналистами. Молодежь во все времена, всегда была протестной, она придерживается протестных настроений, она будет выступать против всего из-за каких-то своих ценностей и убеждений. Сейчас привлечь молодого журналиста, чтобы он писал, например, какой-то официоз, формализм, переписывал пресс-релизы, очень сложно. Скорее всего, мы потеряем такого журналиста, он уйдет в блогеры и будет писать что-то от себя, то есть он будет просто потерян для журналистики и будет работать не во благо, а в ущерб. Вот как раз такой проект, где экспертиза была бы честной, непредвзятой, где он мог бы и закупать продукты, помогать в закупке общественной организации, и писать, и бороться за правду, бороться за свои идеалы, – вот это помогло бы привлечь молодежь в разных регионах к журналистике, к работе, показать, что это не только пресс-релизы, что это не только на пресс-конференции ходить и записывать, что там говорят, даже не разбирая, что там говорят, а это и возможность за что-то бороться,

это возможность спустя какое-то количество времени увидеть результат своего труда.

И правильно коллега из Крыма говорит: результат есть. Вот мы работаем только на потребительском рынке. Нам, к сожалению, в Рязани не дают доступ к контролю за детским питанием, не дают. Но я догадываюсь, какие поставщики, и я понимаю, что там будет тот же самый контрафакт, что и на прилавках магазинов. Он там запросто может быть. Поэтому мы работаем на потребительском рынке, то есть мы закупаем то, что продается общедоступно, потому что здесь никто не может нас ограничить, никто не может нам помешать. Соответственно, передаем это в лаборатории и получаем результаты.

Спустя три года мы видим по нашим экспертизам, что количество контрафакта действительно уменьшилось. Оно действительно уменьшилось. Стало страшно. А знаете, что нам говорят в лабораториях? "До ваших экспертиз никогда, никогда нам рязанские производители не носили продукты на экспертизы. Мы им не нужны были". Понимаете? А здесь понесли, понесли сами: "А вот проверьте, проверьте, проверьте..." – и качество стало повышаться. Заметьте, это при том, что прокуратура не отреагировала ни на одну из наших публикаций – ни на одну. Список контрафактчиков я могу прямо сейчас вам представить – "в прямом эфире". Но никакой реакции нет. И тем не менее из-за одной только репутации производитель смог умерить свои аппетиты и смог все-таки призвать себя к чести, порядочности, ответу.

Поэтому результат здесь есть, и он будет, поверьте, даже вот от такой работы. Даже если правоохранительные органы в стране не будут особо реагировать на наши результаты, на них отреагирует потребитель. А потребитель реагирует очень жестко, он реагирует

гораздо жестче, чем правоохранительные органы, – рублем. Понимаете? Если будет связка со СМИ, то эта реакция рублем будет десятикратно больше. Любой производитель, который производит некачественный товар, который не заявляет на упаковке всю правду о своем товаре, будет сразу же страдать, он будет тысячу раз думать, что он творит и что именно он подсовывает людям под видом молока, сливочного масла и так далее.

Ну и плюс к этому я считаю, что если достичь такого масштаба работы, в масштабах всей страны, то и правоохранительные органы в конечном итоге также начнут обращать совсем другое внимание, нежели сейчас в отдельных регионах.

Соответственно, я выступаю с предложением подумать, как такой альянс организовать, и закрепить как-то эту инициативу, быть может, на законодательном уровне, потому что это цивилизованно и это рынок очень сильно организует. Спасибо. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо, Николай Петрович. Хорошее предложение. Причем я считаю, что одно другого не исключает. Альянс нужно делать. Но, возможно, то, о чем сегодня наши молодые коллеги говорили (об учреждении некоего такого рупора), уже есть, с одной стороны, но, может быть, этому нужно придать новый толчок, новый формат, новую жизнь дать. И альянс – безусловно. Нужно посмотреть, есть ли законодательные препоны для создания подобного альянса и нужна ли законодательная инициатива либо можно в рамках действующего законодательства все это реализовать.

А что касается реакции на действия активистов этого движения – по защите прав потребителей, она есть. Вы знаете (я думаю, вы уже обращали внимание), что неоднократно по

центральному телевидению — и по первому, и по второму, и по пятому каналам — показывали даже с участием наших активистов... Я имею в виду участников наших сегодняшних парламентских слушаний. Мы знаем, это и Александр Бражко, который регулярно проводит рейды, и его участие в рейдах, результаты его рейдов освещаются на телевидении. Это и Наталия Старостина. Буквально вчера или позавчера был сюжет по одному из центральных каналов (то ли по первому, то ли по второму) о рейде по торговым сетям с выявлением просроченной продукции. И реакция на подобные рейды, на подобные действия общественников, безусловно, очень эффективна.

Или Игорь Анатольевич Болбат. Он тоже достаточно активно проводит свою работу (помните, мы смотрели документальный фильм, который он показывал?). Он просил сегодня дать ему две минуты, для того чтобы сделать некое информационное сообщение.

Пожалуйста, Игорь Анатольевич.

И.А. БОЛБАТ

Здравствуйте! Я представитель одного из немногих регионов, где достаточно конструктивные отношения власти и потребительского сообщества. Нас пускают в детские бюджетные учреждения.

В.С. ТИМЧЕНКО

Это Красноярский край, чтобы вы понимали.

И.А. БОЛБАТ

Красноярский край, да.

И я хочу сказать, что в последнем фильме Аркадия Мамонтова, который недавно вышел, он, рассказывая об ужасах того, что творится на территории страны, прямо отметил, что в Красноярском крае в детских бюджетных учреждениях нормальные молочные

продукты. Это была его вторая поездка в Красноярск. И мы с ним ехали туда, куда он говорил, – в такую-то школу, в такой-то детский садик. И там никто не знал, что мы туда приедем. Они брали на экспертизу масло, затем сдавали его здесь в лабораторию, и все оказалось нормальным. И я сам Аркадию говорил: "В Красноярске мы взяли это под контроль". Он сказал: "Игорь, если у вас будет все хорошо, я на всю страну скажу, что вы – молодцы". Он сказал.

В свете сегодняшней темы хотел бы поделиться региональным опытом привлечения молодежи в наши проекты по защите прав потребителей. Пожалуй, главным фактором вовлечения молодых людей в процессы гражданского общества является наличие минимального уровня знаний как о гражданских правах, так и о качестве товаров и услуг.

В то же время как нам привлечь внимание молодых людей? Учебные заведения, Интернет, телевизор, компьютерные игры – уровень информационного потока сегодня запредельный. По нашему мнению, требование времени – это максимально простые, порой игровые, ненавязчивые формы, доступные каждому. Мы считаем, что одной из таких форм может стать наша информационная система общественного контроля ОКО, которую мы начали внедрять с ноября прошлого года в бюджетных учреждениях Красноярска. И сегодня с помощью нашей системы школьник, родитель, любой желающий может посмотреть продукты питания, поставляемые в школьные столовые, производителя, сроки годности, закупочные цены, а также цикличное меню, действующее на текущую дату. Предусмотрена система обратной связи, в рамках которой можно пожаловаться или дать оценку продуктам питания. Важно, что это наша, общественная система контроля, которая исключает влияние заинтересованных коммерческих структур на результат.

Кроме того, уже в разработке дополнительные информационные игровые модули, доступна информация в виде пиктограмм, комиксов о гражданских правах, способах контроля качества товаров и услуг, развивающие флэш-игры. Это не просто развитие проекта, это требование времени. И надо сказать, что Федерация уже заметила наш опыт. Буквально на прошлой неделе в "Российской газете" был опубликован материал именно об этой нашей системе. И в конце прошлой недели ВГТРК снимала интервью.

В то же время мы уже неоднократно говорили о взрослых проблемах, неразрывно связанных с молодежью. И если сегодня молодой человек читает в Интернете о том, что Роспотребнадзор игнорирует обращения граждан, что транснациональные корпорации подают в суд только за самостоятельную попытку проверить качество продукции, а потом в суде отказываются подтвердить это качество, то надо понимать, что подумает молодой гражданин России о своих перспективах по борьбе за собственное право потребителя. И это уже намного сложнее, чем вовлечение в игровые процессы и общение. К сожалению, эта проблема выходит за рамки защиты прав потребителей. Нужны самые серьезные изменения в подходах к работе Роспотребнадзора, который не должен игнорировать гражданское общество, ставя под удар работу президента и реализацию майских указов. *(Аплодисменты.)*

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое, Игорь Анатольевич.

Уважаемые коллеги! Сегодня состоялся, на мой взгляд, очень обстоятельный, предметный разговор, высказаны конкретные, конструктивные предложения, которые, безусловно, будут учтены

комитетом при подготовке окончательного текста рекомендаций парламентских слушаний.

Конечно, можно принимать много законов, нормативных актов, можно формировать всевозможные общественные структуры, активизировать деятельность органов власти — государственных, муниципальных, но самое главное — это мы с вами, это активисты, это неравнодушные люди, которые занимают активную гражданскую позицию. И от деятельности, от поступков этих патриотов (я не побоюсь этого слова) зависят наше благополучие в будущем, выполнение президентских указов, национальных проектов, решение главной задачи — формирование комфортной среды проживания наших граждан.

Дорогие друзья! Большое спасибо за участие в сегодняшнем мероприятии. Я прошу всех участников сегодняшних парламентских слушаний (и, возможно, тех, кто нас сегодня смотрит и слушает в интернет-трансляции) в течение ближайших двух недель дать свои предложения по наполнению рекомендаций парламентских слушаний. Они могут содержать предложения по корректировке законодательной базы, по распространению того или иного опыта, по решению практических вопросов отдельных отраслей либо сфер жизнедеятельности наших граждан. Любые предложения будут рассмотрены и учтены при подготовке окончательной редакции.

Вы хотите что-то добавить? Пожалуйста, Алексей Константинович.

А.К. АГАПОНОВ

Спасибо большое, Вячеслав Степанович.

Агапонов Алексей Константинович, Федеральное агентство по делам молодежи. Я хотел бы буквально в течение полуминуты сказать, подытожить.

Уже озвучивали неоднократно, что хотели дать предложения в рабочую группу по молодежной политике, губернатору Ярославской области Дмитрию Юрьевичу Миронову. Я активно взаимодействую с рабочей группой, и в Росмолодежи являюсь ответственным по взаимодействию, потому что наш руководитель является заместителем...

В.С. ТИМЧЕНКО

Вы с Софией Андреевной обменяйтесь телефонами.

А.К. АГАПОНОВ

Обязательно, да. Я хочу, чтобы сейчас, не только София Андреевна, здесь еще и Елизавета Юрьевна...

В.С. ТИМЧЕНКО

Анастасия Олеговна, Елизавета Юрьевна. *(Оживление в зале.)*

А.К. АГАПОНОВ

Давайте сейчас не будем разбегаться, просто поговорим буквально немножко, потому что предложения вообще всех собравшихся в принципе мы рассматриваем, мы хотим выявить проблематику. Мы понимаем, что на законодательном уровне у нас не отрасль, не обозначено никак... Сейчас идет много разговоров на эту тему. Поэтому мы хотим... Нам задают конкретные вопросы. Законодательно мы себя урегулируем, а что мы дадим молодежи?

И мы очень хотим получить ответы на поставленные перед нами именно молодежью вопросы, все это аккумулировать в рабочей группе и, в конце концов, все-таки принять какие-то конкретные государственные решения по этим вопросам. Поэтому мы тоже хотим получить тексты всех ваших выступлений, докладов.

Вера Александровна, и Ваши тоже.

Вячеслав Степанович, спасибо большое за предоставленное слово.

В.С. ТИМЧЕНКО

Алексей Константинович, хорошо, что агентство по делам молодежи тоже приняло участие в нашем заседании...

А.К. АГАПОНОВ

Мы открыты.

В.С. ТИМЧЕНКО

...и готово рассмотреть все предложения наших молодых и не очень молодых участников парламентских слушаний.

Вы тоже что-то хотели сказать? Пожалуйста.

З.М. ПЕТРОВСКИЙ

Буквально полминуты.

В.С. ТИМЧЕНКО

Представляйтесь, потому что мы ведем стенограмму.

З.М. ПЕТРОВСКИЙ

Хотел бы представиться. Петровский Зорак Мартинович, эксперт по вопросам конкуренции в сфере потребительского рынка. По основному месту работы я являюсь старшим государственным инспектором Федеральной антимонопольной службы, центрального аппарата ФАС России.

Буквально маленькое дополнение к выступлению Надежды Сергеевны хотел бы сделать.

Уверяю и подтверждаю, что действительно ФАС России занимается... В ходе административного расследования как у меня, так и у моих коллег, тоже уполномоченных лиц ФАС России, есть возбужденные дела в отношении недобросовестных поставщиков, которые нарушают права потребителей, в связи с тем что при фактическом представлении качество тех товаров, которые они предоставляют заказчику, не соответствует сертификатам качества. И ФАС России очень строго следит за всеми этими случаями.

И, учитывая, что мы – центральный аппарат ФАС России, мы также получаем огромное количество жалоб от потребителей, от заказчиков относительно несправедливых решений территориальных органов ФАС. Соответственно, это мы оставляем уже на рассмотрение компетентным органам.

И в связи с этим хотел бы еще раз уверить и подтвердить, что ФАС России работает, и права потребителей действительно защищены со стороны ФАС. Спасибо за внимание.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо большое.

Мы действительно ощущаем полное взаимодействие (с точки зрения взаимодействия Комитета Совета Федерации по экономической политике) с ФАС и благодарны за это сотрудничество и за ваше внимательное отношение ко всем нашим обращениям. Спасибо большое.

Коллеги, есть еще настаивающие на реплике?

Пожалуйста. Представляйтесь.

Д.А. ЛИТВИНОВ

Здравствуйте! Я руководитель общественной организации в Ульяновской области, представитель регионального отделения Объединения потребителей России там же и, как заместитель руководителя госюрбюро, занимаюсь защитой прав потребителей, организацией защиты прав потребителей на территории Ульяновской области.

Что касается тематики наших парламентских слушаний – это общественные организации, – закон предусматривает финансирование этих общественных организаций за счет штрафных санкций, взыскиваемых с недобросовестных изготовителей, продавцов и так далее.

Мы провели небольшое исследование и получили статистику: по Ульяновской области средний уровень исковых требований по защите прав потребителей – в районе 65 тыс. рублей, размер взыскиваемых штрафов – в районе 2,5 тыс. рублей. В связи с этим мы подготовили законодательную инициативу в части увеличения штрафных санкций и, соответственно, попытки лишить суд права уменьшать безосновательно штрафные санкции. Потому что они взыскиваются только с недобросовестных продавцов и изготовителей, а штраф в размере 2 тыс. рублей не является стимулом, не выступает инструментом финансирования общественной организации для ее работы, продолжения деятельности. Объединение потребителей России также имеет законодательную инициативу в части штрафных санкций.

Я предлагаю присутствующим руководителям общественных организаций по своим областям также посмотреть статистику, может быть, за 2018 год. И, соответственно, если Совет Федерации поддержит эту инициативу (она пока еще только готовится в нашей области), мы думаем, что это даст толчок общественным организациям, в том числе станет стимулом привлекать молодых специалистов, потому что молодой специалист должен зарабатывать деньги. Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Спасибо за предложение.

Я в этой связи обращаюсь к руководителю Объединения потребителей России Корягину Алексею Евгеньевичу.

Алексей Евгеньевич, я прошу Вас от всех региональных отделений получить такую статистику. Потому что зачастую мы, когда вносим какие-то законодательные инициативы, сталкиваемся с позицией правительства. Мотивация такая: инициатива не

поддерживается в связи с тем, что нет достаточного статистического материала. Поэтому, если будет статистика, подтверждающая необходимость, актуальность и обоснованность принятия данной законодательной инициативы, вероятность принятия (или поддержки по крайней мере) правительством такой инициативы будет гораздо выше.

За предложения спасибо. Ждем ваших предложений в форме законодательной инициативы. Спасибо.

Пожалуйста, Алексей Вячеславович.

А.В. СОРОКИН

Вячеслав Степанович, спасибо. Просто не усидел.

В.С. ТИМЧЕНКО

Представляйтесь. У Вас минута.

А.В. СОРОКИН

Сорокин Алексей Вячеславович, Объединение потребителей России во Владимирской области и Совет отцов Владимирской области.

Коротко скажу сначала словами Высоцкого: "Настоящих буйных мало — вот и нету вожаков". Все — от мала до велика — скорбят о том, что нет людей, с которыми нужно было работать. У меня при таком большом скоплении общественных организаций потребителей пожелание. Вы обратите, пожалуйста, внимание на тех буйных отцов, которые сейчас по регионам так популярны, включая Крым, потому что крымское отделение, я могу сказать, создавалось при моем участии.

И я думаю, что в рамках наших парламентских слушаний (70 процентов времени я сидел молча, но сейчас подорвало) мы все-таки пришли к тому, что социальное питание составляет бо

родители – потребители для своих чад и для самих себя. Поэтому, уж коль мы затратили столько времени на социальное питание, через заботливых родителей (не важно, отцы это или матери) давайте обратим внимание еще и еще раз и в общественные организации приведем тех, кому небезразличны наши дети, потому что это наша смена, это наши студенты, это наше все. Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Алексей Вячеславович, согласен практически на 100 процентов. Единственное, хочу заметить, что питание не только для отцов и матерей, не только для родителей – для настоящих граждан... Сегодня основными застрельщицами наших парламентских слушаний были молодые девушки, они пока еще не являются родителями, но боль и забота о нарушении прав потребителей...

А.В. СОРОКИН

Вячеслав Степанович, я прошу прощения, что перебил. Понимаете, я почти шесть лет руководил студенческим комбинатом питания и, став общественным активистом, потерял эту работу, потому что те (о ком не говорят, а о них говорить надо) коррупционеры, которые делают этот фальсификат...

В.С. ТИМЧЕНКО

Алексей Вячеславович, мы Вас услышали.

А.В. СОРОКИН

Спасибо.

В.С. ТИМЧЕНКО

Короткая реплика. К микрофону, пожалуйста. Представьтесь.

А.П. ШАДРИН

Меня зовут Алексей Шадрин, торгово-производственная компания "Артпласт". Я, наверное, первый представитель непосредственно производства здесь.

Очень понравились доклады, связанные с тем, что есть предложения по открытой информационной площадке – не через журнал писать претензии, а чтобы была открытая площадка, и на этой открытой площадке потребители, если есть претензии, туда писали бы, и потом уже по этим претензиям, по сумме, отработывал бы либо Роспотребнадзор, либо ФАС, и на этой открытой площадке публиковались бы все результаты анализа, и любой потребитель мог бы туда зайти и посмотреть, как ведется бизнес – честно либо нечестно.

Потому что если по нашей компании, по нашему профилю (у нас небольшая компания – около 1 тысячи человек работает)... есть ряд конкурентов, и мы видим, как они демпингуют цены. И не просто так они демпингуют цены – значит, производят фальсификат, а получается, что страдают непосредственно конечные потребители. И, для того чтобы быть в равной доле, это все-таки открытая площадка и общественное обсуждение.

В.С. ТИМЧЕНКО

Услышали. Спасибо большое.

Коллеги, больше нет настаивающих на реплике? Надеюсь, никого не обидели.

Коллеги, еще раз большое спасибо за участие в сегодняшних парламентских слушаниях. Ждем от вас продолжений в письменном виде. До новых встреч! Спасибо.