

РОССИЙСКИЙ ФОНД  
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



МОСКОВСКИЙ ФОНД  
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Беседа с Первым Заместителем Председателя Российского и Московского фондов защиты прав потребителей Александром Владимировичем Дучицким

*К нам в редакцию приходит много писем с просьбой рассказать о деятельности Российского и Московского фондов защиты прав потребителей. Мы встретились с Первым Заместителем Председателя Российского и Московского фондов защиты прав потребителей — Александром Владимировичем Дучицким, который ответил на вопросы наших читателей.*

**Вопрос:** Александр Владимирович, расскажите об истории развития движения защиты прав потребителей, а также о возникновении и становлении Российского и Московского фондов защиты прав потребителей.

**Ответ:** впервые потребительское движение зародилось в США еще в конце XIX века. В 1890 году в Нью-Йорке была основана Лига покупателей, которая, кроме чисто воспитательного воздействия на покупателей, преследовала цели социального и экономического характера.

Что касается Западной Европы, то первой европейской организацией потребителей был Потребительский Совет Норвегии. Он был основан в 1953 году и занимался широким спектром потребительских вопросов.

Идея защиты прав потребителей на уровне Европейского Экономического Сообщества, а не только на национальном уровне стран-участниц, возникла в 1961 году, когда впервые сразу после заключения Договора о создании ЕЭС представители национальных обществ потребителей собрались в помещении Комиссии Европейских сообществ. В 1973 г. в рамках Комиссии ЕЭС был создан специальный орган — Консультативный комитет по защите прав потребителей. Официально политика защиты прав потребителей в рамках ЕЭС была создана одновременно с принятием в 1975 г. Первой программы действий по защите прав потребителей. На международном уровне защита прав потребителей привела к созданию в 1960 году Международной организации потребительских союзов — МОПС.

Общемировое признание права потребителей получили в резолюции Генеральной ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г., которая закрепила 8 основных прав потребителей:

- право на безопасность товара;
- право на информацию;
- право на выбор товара;
- право на выражение своих интересов;
- право на удовлетворение основных потребностей;
- право на возмещение ущерба;



Александр Владимирович Дучицкий

- право на потребительское образование;
- право на здоровую окружающую среду.

Теперь хочу остановиться на защите прав потребителей в СССР и России.

22 мая 1991 года был принят Закон СССР «О защите прав потребителей», который, однако, в связи с распадом СССР так и не вступил в силу. В условиях образования СНГ в ряде республик были приняты законы о защите прав потребителей, для которых союзный закон стал моделью.

**В Российской Федерации** правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. Закона «О защите прав потребителей». В законе нашла отражение тенденция усиления законодательного регулирования отношений, направленных на охрану прав граждан. Закон закрепил важнейшие международно-признанные права потребителей: право на государственную и общественную защиту прав потребителей, право на объединение в организации потребителей и другие.

Национальная политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в Российской Федерации. Она призвана в полной мере способствовать достижению стратегической цели социально-экономических программ Правительства Российской Федерации вплоть до 2010 г. — повышению уровня жизни населения.

В России под национальной системой защиты прав потребителей принято понимать *совокупность федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, полномочия которых в рассматриваемой области специально оговорены в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей»*. Составляющие систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на национальном, региональном и муниципальном уровнях.

Главным федеральным органом по защите прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Он осуществляет государственный контроль соблюдения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Что же касается Правительства Москвы, то в нём существует Департамент потребительского рынка и услуг города Москвы — он является отраслевым органом исполнительной власти города, обеспечивающим проведение политики города Москвы в сфере розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения.

**Российский и Московский фонды защиты прав потребителей** созданы для содействия в реализации конституционных прав граждан в области потребительской политики государства. Ст. 2 Конституции РФ провозглашает, что «человек, его права и свободы являются высшей ценностью». Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина, в частности, его прав как потребителя, являются основой политики государства в области защиты прав потребителей.

Российский и Московский фонды защиты прав потребителей как элементы национальной системы защиты прав потребителей руководствуются в своей деятельности Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральными Законами «О рекламе», «О качестве и безопасности пищевых продуктов», «О техническом регулировании», другими законами и нормативными актами. Деятельность Фондов осуществляется в рамках социального партнерства с органами законодательной, исполнительной, судебной власти, СМИ, юридическими лицами, широкими слоями общественности.

**Российский и Московский фонды защиты прав потребителей** основаны 22 мая 1995 года. Была создана так называемая правовая «площадка», на которой вначале отрабатывались вопросы взаимодействия потребителей и производителей, создавались основы практического применения российского законодательства в сфере защиты прав потребителей — вначале на региональном уровне (г. Москвы), а затем уже в рамках всей нашей страны. Оба Фонда постоянно работают в тесном взаимодействии друг с другом.

Деятельность обоих Фондов включает в себя просветительскую направленность, активную помощь

потребителям в решении различных споров с производителями и торгующими организациями в соответствии с существующим законодательством, налаживании конструктивного диалога между ними и многое другое. Фонды организуют свою работу при постоянном контакте с федеральными и региональными органами исполнительной и законодательной власти.

В Фондах существует специальная юридическая служба, призванная помогать потребителям, а также предприятиям и организациям в решении возможных споров, проведения консультаций и др.

Для организации обратной связи с потребителями в Фондах организованы многоканальные бесплатные телефонные линии **(495) 290-90-09** и **(8-800) 200-00-96**.

Кроме того, все жалобы и предложения потребителей можно направлять на электронный почтовый ящик фондов — **INFO@MOSCOW-RUSSIA.RU**. В дополнение, на Интернет-портале **MOSCOW-RUSSIA.RU** для этих целей имеется специальный раздел «Книга жалоб и предложений».

**В.** *Расскажите о концепции, целях и задачах Российского и Московского фондов защиты прав потребителей.*

**О.** Как я отмечал ранее, общие подходы работы Российского и Московского фондов схожи, основная разница лишь в том, что их сферы территориальной деятельности различаются масштабами.

**Концепция** включает в себя следующие положения:

1. Концентрация внимания на профилактической деятельности по соблюдению прав потребителей и обеспечение этого путем предотвращения нарушений прав потребителя посредством «ТРЁХ ПРО»: ПРОфилактика через ПРОдвижение лучших производителей и ПРОсвещение граждан в вопросах защиты прав потребителей.

2. Профилактика нарушений является главным содержанием работы Российского и Московского фондов защиты прав потребителей.

А теперь рассмотрим вытекающие из этой концепции цели, задачи и направления деятельности Российского и Московского фондов защиты прав потребителей.

**Основные цели:**

– предотвращение нарушений прав потребителей и защита их прав на основе Закона РФ «О защите прав потребителей»;

– объединение потребителей и производителей товаров (работ, услуг, технологий) для удовлетворения потребностей граждан в конкурентоспособных, качественных и безопасных товарах (работах, услугах, технологиях);

– содействие российским органам власти и самоуправления в проведении социально-экономической политики в целях наиболее полного удовлетворения интересов населения.

**Задачи:**

1. Информационное обеспечение предупреждения нарушений прав потребителей на безопасность товара, на информацию, на выбор товара, на выраже-

ние основных потребностей, на возмещение ущерба, на потребительское образование, на здоровую окружающую среду.

2. Совершенствование информационной, образовательной и просветительской работы в сфере защиты прав потребителей.

3. Способствование повышению самостоятельности потребителей и производителей товаров (работ, услуг, технологий), соблюдению и теми, и другими законов о защите прав потребителей.

4. Продвижение информации о лучших предприятиях, изготовителях, исполнителях и продавцах товаров (работ, услуг, технологий) в СМИ с использованием передовых информационных технологий; информирование о состоянии потребительского рынка товаров (работ, услуг, технологий), о добросовестных изготовителях, исполнителях, продавцах.

5. Содействие территориальным органам Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека РФ в реализации политики в области защиты прав потребителей.

6. Участие в проведении международных и региональных научно-практических мероприятий по вопросам развития потребительского рынка товаров (работ, услуг, технологий); поддержка актуальных научных исследований в этой области.

Особое место в профилактике нарушений прав потребителей занимают проводимые Фондами общественные **Смотры: «Лучшие в России», «Лучшие в Москве», «Лучшие в Подмосковье»**. Участником Смотров может стать любое предприятие, индивидуальный предприниматель, предоставляющий свои товары (работы, услуги, технологии) потребителю и сознательно ориентированные на цивилизованный рынок, уважающие потребителей и их права. Целью Смотров является мобилизация производителей (продавцов, исполнителей) на высокое качество товаров (работ, услуг, технологий) и внимательное отношение к потребителю.

Результатом этих мер является то, что предприятия, получившие Статус Участника Смотров, добровольно возлагают на себя обязательство соответствовать высокому стандарту, воздерживаться от неправильных действий, исполнять Закон «О защите прав потребителей» предупредительным порядком. Участникам Смотров вручаются Свидетельства установленного образца. Фонды поддерживают и продвигают предприятия, получившее Статус Участника Смотров **«Лучшие в России», «Лучшие в Москве», «Лучшие в Подмосковье»**. Информация о видах деятельности и выпускаемой продукции, месторасположении и контактных телефонах предприятия вносится в Реестр Участников Смотров, который доводится до сведения потребителей через портал в Интернете **MOSCOW-RUSSIA.RU**, Программу телефонной поддержки потребителей и производителей, СМИ «Платиновые страницы» в изданиях «Официальная и деловая Российская Федерация», «Официальная и деловая Москва», «Официальная и деловая Московская область». На сегодняшний день количество предпри-

ятий только в г. Москве, получившие данные Свидетельства (и, естественно, ставшие участниками Смотра), составляет несколько тысяч.

Участники Смотров на своей продукции вправе размещать специальный Знак обслуживания. Это не «знак качества». Концепция Знака обслуживания несколько иная — мы через этот Знак хотим сказать потребителям, что **производители и организации, их товары и услуги, имеющие подобные Знаки — это настоящие производители, выпускающие качественную продукцию и услуги. Подобные производители отвечают за это качество и всегда готовы реагировать на возможные пожелания и жалобы потребителей в соответствии с российским законодательством.**

Наши Знаки обслуживания — круглой формы, на которых изображен памятник Юрию Долгорукому на фоне цветов Российского флага. По краю окружности знака размещается следующая надпись «Российский фонд защиты прав потребителей», «Московский фонд защиты прав потребителей». Подобные знаки также могут быть выполнены в виде голографических наклеек.

#### **Выставочная деятельность**

В комплекс мероприятий по профилактике нарушений прав потребителей входит также выставочная деятельность, подразумевающая содействие Российского фонда защиты прав потребителей организаторам различных специализированных выставок товаров (работ, услуг). На выставках проводятся мероприятия пропагандистско-разъяснительного характера, ориентированные на различные слои производителей и потребителей. Потребительская общественность привлекается к участию в общественно-экспертных советах по выявлению лучших товаров и услуг, представленных на выставках. В ходе выставочной программы проводятся семинары и круглые столы для участников выставки и посетителей по актуальным проблемам защиты прав потребителей.

**В. Расскажите о Всероссийской программе борьбы с контрафактной, фальсифицированной и некачественной продукцией.**

**О.** Явление фальсификации товарной продукции за последние десятилетия приобрело в России особо крупные масштабы. Волна контрафакта, захлестнувшая российский рынок, негативно отражается на развитии практически всех отраслей промышленности России.

Незаконное производство и реализация контрафактной продукции в нашей стране приводит к недополучению бюджетом значительных денежных средств, препятствует формированию цивилизованного рынка в России, в том числе мешает развитию отношений с зарубежными партнерами, ограничивает приток инвестиций. В решении вопроса борьбы с контрафактной, фальсифицированной и некачественной продукцией заинтересованы и государство, и товаропроизводители, и потребители.

В связи с этим возникла острая необходимость разработки и внедрения долгосрочной стратегии и

инструментов по борьбе с подделками, которые бы предусматривали защиту оригинальной продукции, повышение качества товаров (работ, услуг) и просвещение потребителей, объединяя при поддержке государства ресурсы (интересы) производителей и потребителей.

Проводимая в жизнь Российским и Московским фондами защиты прав потребителей Всероссийская программа борьбы с контрафактной, фальсифицированной и некачественной продукцией отвечает всем этим требованиям. Эта программа была поддержана Правительством Российской Федерации. Она охватывает все секторы российского рынка и носит социально-направленный характер. Программа реализуется в рамках проведения Смотров предприятий, организаций, предпринимателей и товаров (работ, услуг, технологий) «Лучшие в России», «Лучшие в Москве», «Лучшие в Подмосковье».

Интересная особенность Программы — в ее реализации заинтересованы все: властные институты, потребители и производители.

**Основными целями и задачами Программы борьбы с контрафактной, фальсифицированной и некачественной продукцией являются:**

- введение и реализация комплекса мероприятий для товаропроизводителей и дистрибьюторов товаров (работ, услуг), способствующих вытеснению с российского рынка контрафактной, фальсифицированной и некачественной продукции;
- введение специального знака — «Знака обслуживания» Российского и/или Московского фондов защиты прав потребителей, для доступной визуальной идентификации сертифицированной продукции;
- повышение ответственности товаропроизводителей перед потребителями в интересах продвижения на потребительский рынок качественных товаров, работ и услуг;
- продвижение лучших товаропроизводителей, их информационная поддержка и правовая защита;
- содействие органам власти, самоуправления и контроля в проведении социально-экономической

политики в целях наиболее полного удовлетворения интересов населения;

– совершенствование информационной, образовательной и просветительской работы в сфере защиты прав потребителей.

Реализация этой Программы уже дает ощутимые результаты.

**В ближайших планах наших фондов** — выпуск совместно с российскими банками специальных карт с логотипом Российского или Московского фондов. Что эти карты могут дать потребителям? Первое — это возможность быстрой и квалифицированной юридической помощи. На каждой карте будут даны координаты наших фондов (телефоны и др.), по которым абонент всегда сможет получить исчерпывающую юридическую информацию по широкому спектру вопросов, волнующих потребителей. И второе — эта карта становится не только платежной, но и дисконтной. Дисконт будет предоставляться группой предприятий, список которых будет доступен всем желающим. Вначале эта дисконтная программа будет реализована в Москве, а затем получит распространение по всей России. В СМИ «Платиновые страницы» будут отражены условия предоставления дисконта предприятиями (участниками программы и наших Смотров). Программа также предусматривает для ее участников определенные преференции.

Хочу отметить, что в ходе выполнения Программы нашим фондам интересна деятельность производителей не только продукции, но и услуг. Это, в том числе — предприятия и организации бытового обслуживания, различные технические центры и др.

Пользуясь случаем, хочу сказать, что через Ваше издание мы приглашаем сервисные организации России для участия в мероприятиях, проводимых Российским и Московским фондами защиты прав потребителей — стать участниками Смотров и др.

Сервисные организации также должны вести свою деятельность цивилизованно на благо наших потребителей.

**РОССИЙСКИЙ ФОНД  
ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



**МОСКОВСКИЙ ФОНД  
ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**WWW.MOSCOW-RUSSIA.RU  
E-mail: INFO@MOSCOW-RUSSIA.RU**