



Доклад Председателя Объединения потребителей России Корягина А.Е. на первом заседании пятого Съезда Объединения потребителей России 17 апреля 2020 года:

«ОПР: ПРИОРИТЕТЫ ДВИЖЕНИЯ – 2020»

Уважаемые делегаты и гости Съезда!

Пятый Съезд Объединения потребителей России можно считать чрезвычайным.

В сегодняшней обстановке проведение Съезда несомненно имеет общероссийский резонанс, это важнейшее событие и для нашего Движения и значимое для всего общества. Уже самим фактом его организации, мы демонстрируем – ОПР всегда на первой линии защиты потребителей, а решения Съезда – уверен - это подтвердят.

И в связи с тем, что актуальность защиты прав потребителей будет постоянно возрастать, ваши решения, уважаемые делегаты, будут иметь определяющее и долгосрочное значение для безопасности граждан и для развития нашей организации.

Поэтому пятый Съезд ОПР – уже историческое событие.

Что для нас сейчас главное?

Считаю, что необходимо оценить ситуацию в целом: понять – что происходит в сфере интересов потребителей, спрогнозировать риски и угрозы для широкого круга потребителей, а также непосредственно - для нашего Движения; в итоге - определить приоритеты общественной деятельности в новых условиях. И таким образом ответить на целеполагающий вопрос – как мы будем действовать в иной, пока постоянно меняющейся реальности нашей жизни.

Поэтому я изменил и содержание, и название своего доклада Съезду, и посвящу его наиболее актуальным вопросам нашей деятельности в текущий период (а отчетный доклад планирую сделать на втором заседании).

Сегодня же вместе с приоритетными направлениями, нужно организовать и сразу запустить – соответствующие обстоятельствам – механизмы работы, то есть перестроиться так, чтобы сразу – в сложных и для нас [участников ОПР] условиях - эффективно защищать интересы потребителей.

На приоритетах деятельности мы и сосредоточим внимание.

Итак, что сейчас происходит в сфере защиты прав потребителей и на потребительском рынке?

В принципе, уже все понятно – в бизнесе кто-то сдался, кто-то борется, кто-то богатеет; но на общем фоне о правах потребителей забыли, положение граждан в сфере потребительского рынка катастрофически ухудшается, а органам власти сейчас не до защиты потребительских прав граждан.

Вывод очевиден - в такой ситуации намного повышается наша роль - общественных объединений потребителей, как участников Национальной системы защиты прав потребителей, отмечу - на всех её уровнях.

Почему?

Мы видим следующее – у людей начались потребительские проблемы, денег – меньше, цены – выше, качество – хуже; и другой встречный, и тоже плохой фактор – государственная защита потребителей явно слабеет.

Очевидно, что контрольные и надзорные органы (Роспотребнадзор и другие) еще долго не смогут уделять необходимого внимания сфере защиты прав потребителей, так как заняты борьбой с коронавирусной инфекцией. Тем более что у чиновников есть формальный повод для бездействия – запрет на проведение проверок предпринимателей. Не могут пока граждане, как потребители, воспользоваться и правом на судебную защиту, так как суды приостановили свою работу. Вся система государственной защиты потребителей почти перестает функционировать (пусть и временно).

Как следствие - потребитель остается один на один со своими многочисленными старыми и уже новыми проблемами, и практически беспомощен.

Поэтому в основном потребителей будут защищать общественные организации. Как вы понимаете, это одновременно и наш шанс. Шанс занять – особо отмечу - совершенно новую, доминирующую высоту в Национальной системе защиты прав потребителей.

И оказывается, что мы – ОПР – сегодня самое боеспособное формирование, готовое продолжать общественную защиту потребителей. Получилось это потому, что мы, во-первых, опытная и мобильная структура, во-вторых, в последнее время мы уже готовились к многоплановому обновлению форм и методов работы, и такой задел нам очень поможет (подробнее об этом в докладе Наталии Старостиной).

Как сейчас нарушаются права потребителей и, что всех ждет в ближайшем будущем?

К сожалению, будут массовые нарушения прав потребителей почти во всех сферах: банки, страхование, туризм (возврат денег за несостоявшиеся туры), образование (на платной основе), медицинские услуги (например, стоматология), пассажирские авиа - и железнодорожные перевозки (билеты), даже перевозки в метро (как в Москве, 15 апреля, а также неиспользованные из-за ограничительных мер проездные билеты), зрелищные мероприятия (те же заранее купленные билеты в театры, на фестивали, концерты), в ЖКХ, ремонты квартир, доленое строительство, загородное строительство, и так далее, и – конечно – в секторе онлайн торговля и доставки еды, который сейчас бурно растет.

Но, как известно, в сфере онлайн услуг и продаж потребители наименее защищены, а проблемы здесь будут постоянно нарастать (уже, к слову, идет отказ от принятия возврата товаров).

Отмечу, что общую ситуацию на рынке мы постоянно анализируем.

В итоге несложно увидеть следующие негативные тенденции в отношениях потребителя и бизнеса: необоснованный и постоянный рост цен (нас же с вами об этом уже предупредили, в т.ч. операторы сотовой связи), снижение качества, отказ предпринимателей от обязательств, от приема претензий, игнорирование размещения информации о товаре, производителей, продавце.

При этом вернуть деньги за оплаченные и невыполненные услуги, получить какую-либо компенсацию, даже - продлить договор будет практически невозможно. Бизнес – тем более малый и средний - всё спишет на форс-мажор. Добавим к этому активность мошенников в потребительской сфере. Материальный и моральный ущерб у людей будет очень серьезный.

А как в такой экстраординарной ситуации поведет себя «большой бизнес»?

Далеко не все поймут запрет на проверки правильно, очень многие его развернут в свою сторону.

Конечно, есть предприниматели, которые проявят себя, как честные и благородные люди, станут помогать нуждающимся; но большинство из бизнес-сообщества постарается как можно быстрее урвать – поднимут цены на всё, что можно, мы это уже видим.

А те предприятия, которые выпускали молочный фальсификат, обязательно воспользуются моментом – увеличат его объемы, еще снизив качество.

Извините, коллеги, о фальсификате скажу очевидное, но приходится это повторять.

Все понимают, что фальсифицированная продукция является реальной угрозой для здоровья всего населения и большой проблемой для государства! Но навести порядок – хотя бы максимально сузить сектора с фальсификатом - у государства не получается, это факт.

И вот об этом - в контексте нашей деятельности - предметнее.

Борьба с фальсификатом – это не просто одно из наших стратегических направлений, как записано в Программе Движения, это уже буквально – война, здесь и убить легко могут (угрозы, провокации, нападения на наших ребят – всё регулярно; наверное, пора вполне серьезно думать о собственной службе безопасности).

Но надо говорить более правильно и конкретно – это война - с теми предпринимателями, то есть определенными гражданами, которые умышленно травят людей. Перефразирую известное высказывание: у каждой партии фальсификата есть имена и фамилии.

Выпуск фальсификата – это преступление. Такие преступления почти всегда покрывают местные власти. Они неразлучны - фальсификат и коррупция. Результат такой преступной деятельности – вред здоровью нескольким поколениям народа. А наша с вами задача – разрушать такие преступные производственно-коррупционные альянсы.

Да, сделать это чрезвычайно трудно, но возможно.

На этой войне наше главное оружие – общественный контроль. Но он должен быть публичным и эффективным. Все наши контрольные мероприятия необходимо освещать в СМИ и социальных сетях, и – главное – доводить их до реального и зримого результата. Какой это результат? Закрытие предприятий и уголовное преследование их организаторов и учредителей. Не должно быть других вариантов.

В этом году мы очень близко подошли к началу таких «военных операций» против нескольких фальсификаторов и их покровителей.

Что мы увидели, так сказать, вблизи? Это целые корпорации, действующие совершенно беспрепятственно, используя для ухода от ответственности смену юридических лиц, предприятия-фантомы, и другие примитивные и известные приемы (правда, у них и инновационные подходы есть - уже и «Меркурий» обходят). И все они прекрасно себя чувствуют под носом у власти.

Друзья!

Мы не зря с вами приняли программу Движения под девизом «Наша задача – максимальная потребительская безопасность», в которой направление главного удара – по фальсификату.

И мы не можем отодвигать эту сверхзадачу в связи с коронавирусной ситуацией. Наоборот, мы должны усилить наш общественный контроль, но подключить к этой работе силовые ведомства, в первую очередь, органы прокуратуры. Напомню, что в январе этого года, Валентина Ивановна Матвиенко, выступая на торжественном заседании в Генеральной прокуратуре, настойчиво попросила, чтобы прокуроры напрямую занялись такой проблемой, как фальсификат на прилавках. Будем сотрудничать с прокуратурой в этом деле.

Таким образом, надо соединить общественный контроль, право на который нам дано статьей 45 Закона «О защите прав потребителей», с ресурсами правоохранительных органов – прокуратуры, следственного комитета, а также МВД и ФСБ.

Коллеги, пришло время объявить войну фальсификаторам, назвать их по именам, заставить торговые сети отказаться от продажи опасной продукции (они о ней хорошо знают), инициировать новые законодательные жесткие меры в этом направлении. Главное, проводить комплексные масштабные акции общественного контроля. Но при этом требуется постоянно учиться общественному контролю, учиться реализовывать его результаты в правовом плане. Такую подготовку мы продолжим. Безусловно, продолжим и сам общественный контроль на местах, Здесь на очереди - Московская область, Краснодарский край и Ростовская область.

Коллеги! Повторю – наша стратегическая задача – удаление из оборота фальсифицированной продукции, причиняющей вред здоровью людей.

Включайтесь именно сейчас в эту важнейшую работу в интересах всех потребителей, безопасности и здоровья всего народонаселения!

Уважаемые делегаты, уважаемые участники Движения!

В контексте сказанного хочу представить предложения по организации работы в новых условиях - Приоритеты Движения – 2020. Можно сказать, план нашей мобилизации.

Десять пунктов такого плана следующие.

- **участие в общей повестке.** Нельзя сейчас никак выпадать из местной политики, отключаться от общих вопросов, а основной из них надолго – **защита людей от коронавирусной инфекции, обеспечение защитными средствами** (а это - беда, сегодня в 9 утра мне позвонил из Глазова из Удмуртии Анатолий, обычный житель, буквально в отчаянии - нет масок, обошёл все аптеки; надо буквально долбить в двери власти, главам субъектов, да, – они «знают», но пусть знают еще и от нас). Надо формировать такую повестку и участвовать в её реализации, это не только моё мнение, но и Президента России (яркий пример – Игорь Болбат, он хорошо встряхивает чиновников у себя в Красноярском крае, но одновременно умеет с ними работать, или еще инициатива – организация уроков для школьников по телевидению);

- **мониторинг проблем** потребителей на региональном и местном уровнях (надо фиксировать нарушения, особенно злостные, и не упускать из под контроля общую ситуацию);

- **усиление общественного контроля,** здесь новый подход в комплексе - подготовка, масштабные акции, эффективная реализация, взаимодействие с правоохранительными органами, обращения суды (плюс общественный контроль защитных для населения, антивирусных мер, речь о грубых нарушениях);

- **новые инструменты просвещения и помощи потребителям** - большой ресурс за онлайн консультациями;

- **повышение профессиональных знаний,** полезно увеличить правовой спектр юридической помощи. Убедительный пример – Геннадий Пропорциональный, председатель регионального отделения ОПР в Республике Адыгея, речь о его исках в защиту «чернобыльцев», о такой работе Геннадия вы хорошо проинформированы;

- **активная подача заявок на получение грантов и субсидий** (все конкурсы и уровни);

- **зарабатывания средств через Интернет ресурсы и сетевые проекты** через использование такого ресурса, как «мнение потребителей»;

- **привлечение средств на уставную деятельность.** Нам нужны спонсоры, партнеры, готовые финансово поддержать Движение (здесь я вижу зону личной ответственности);

- **участие в выборах на всех уровнях.** Вы знаете - у нас есть свои политические технологии, но это отдельная тема. Сейчас скажу кратко - здесь наша генеральная линия чётко прочерчена – следовать Конституции, укрепляя социальный характер государства, представлять интересы потребителей в национальном масштабе, решать конкретные проблемы людей на местном уровне. С такой программой представители ОПР будут участвовать в выборах и сотрудничать с теми партиями, которые признают актуальность защиты прав потребителей в политическом смысле;

- конечно, **организационно-структурное укрепление Движения.**

Таковы приоритеты ОПР – 2020, которые я предлагаю Съезду к рассмотрению.

Уважаемые делегаты и гости!

Мы подошли к своему пятому Съезду в целом в боеспособном состоянии.

Сегодня Движение структурно состоит из 60 региональных и 34 местных отделений, действующих в 62 субъектах страны, у нас 18 комитетов, Совет по инновациям (молодежное крыло ОПР), и сильный, авторитетный состав Центрального совета и Наблюдательного совета.

К нам идут инициативные люди, приходит молодёжь, открываются новые отделения и комитеты, происходит обновление руководителей региональных отделений, постепенно расширяется наше присутствие в Интернет-пространстве.

Безусловно, сегодня Объединение потребителей России – основная общественная сила в Национальной системе защиты прав потребителей.

Но проблемы и настораживающие процессы в Движении существуют. Первое - наше официальное и фактическое присутствие в субъектах уменьшилось (причины я понимаю, своим мнением на этот счет с вами делюсь). Есть, и другие сложности, которые не скрываются, мы их постоянно анализируем и понимаем необходимость эволюционного обновления организации.

Поэтому после принятия первоочередных решений, связанных с сегодняшней коронавирусной ситуацией, мы продолжим программу перестройки деятельности нашего Движения, которую запланировали и фактически уже начали.

Более предметно об этом - на втором заседании Съезда. Мы всегда были самореализующейся и сильной организацией, станем еще сильнее и влиятельней.

Друзья! Уверен, что Съезд примет правильные и своевременные решения для укрепления Движения и повышения защищенности потребителей.

Главное - нам нельзя сейчас упустить время. Давайте максимально реализуем наш потенциал.

Желаю делегатам Съезда успешной работы и всем - здоровья.

Благодарю за внимание!