



ЛЕГКО ЛИ БЫТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕМ В РОССИИ?

**ВЗГЛЯД НА ПЕРВОЕ ДЕСЯТИЛЕТИЕ XXI ВЕКА
И БЛИЖАЙШИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ**

ОБЩЕСТВЕННЫЙ ДОКЛАД

14 марта 2011
г.Москва

Касается каждого

Каждый из нас – граждан России - является потребителем. Мы – потребители – главные действующие лица национальной экономики. К сожалению, мы этого пока не осознали. Чтобы такого не произошло, наше внимание умышленно и постоянно уводится от темы собственного положения и роли потребителей в жизни страны заинтересованными в нашей слабости бизнесменами и политиками.

Логика стоящих за такими манипуляциями людей и структур понятна – чем меньше потребитель осведомлен о своих правах, тем легче на нем зарабатывать деньги и тем проще захватывать рынки сбыта. Причем речь уже давно идет не о простом доминировании на российском потребительском рынке иностранных компаний и транснациональных корпораций, а о выживании отечественных производителей и благополучии каждого гражданина нашей страны. Следовательно, положение нашего потребителя, степень его защищенности и создание условий для повышения качества жизни – это вопросы уровня национальных интересов и безопасности России.

С целью представить общественный взгляд на положение потребителя в современной России и негативные тенденции в потребительской сфере, а также привлечь внимание органов государственной власти к необходимости формирования эффективной национальной системы защиты потребителей, Объединением потребителей России был подготовлен настоящий доклад. Дата публикации доклада 14 марта 2011 г.

Потребительскому движению в постсоветской России более двадцати лет. В 2012 году двадцать лет исполнится Закону РФ «О защите прав потребителей». Пройдя вместе с либеральной российской экономикой все этапы формирования рыночных отношений, национальный потребитель не только не получил свои социально-экономические дивиденды, но и стал подвержен новым рискам и угрозам. Положение потребителя значительно ухудшилось за последние шесть - семь лет. Связано это с целым комплексом взаимосвязанных причин и следствий. Сначала в ходе административной реформы при передаче функций по защите потребителей в Роспотребнадзор не был использован в полной мере опыт антимонопольного ведомства в этой сфере. Позднее муниципальная власть фактически лишилась возможности контролировать локальный рынок, защищать интересы потребителей на местном уровне.

В течение последних нескольких лет все контролирующие федеральные органы, включая МВД России, ограничивались в полномочиях по пресечению правонарушений в области потребительского рынка.

Снижение числа проверок привело к массовым нарушениям со стороны предпринимателей. Уменьшив бремя контроля для бизнеса, государство тем самым сразу же переместило на потребителей необходимость решать свои проблемы самостоятельно.

В этот же период потребительское законодательство почти перестало развиваться и совершенствоваться системно как самостоятельная отрасль гражданского права, снизилось и общественно-политическое значение правового регулирования потребительских отношений.

Одновременно в самом общественном потребительском движении появилась стагнация. В первую очередь - из-за отсутствия необходимой любому общественно-социальному и некоммерческому проекту государственной поддержки, как идеологической, так и финансовой.

Таким образом, в первое десятилетие нового века потребитель, при жестко наступающем на его права и интересы бизнесе, оказался еще более уязвим, чем раньше.

Вместе с тем, очевидно, что государство непосредственно заинтересовано в стабильном положении потребителя, повышении качества и уровня жизни граждан. Такие цели стали декларироваться как приоритетные в корпусе президентских посланий Владимира Путина и были окончательно сформулированы в «Стратегии 2020». Идеологически эти ценности были подтверждены и в послании Президента России Дмитрия Медведева Федеральному Собранию 2010 года, в котором он напомнил, что его политическая стратегия заключается также в том, чтобы «поднять стандарты жизни людей на качественно новый уровень». Поэтому повышение уровня жизни граждан, который не может расти вне взаимосвязи с надежностью их потребительской безопасности, является фактически бессрочным государственным приоритетом. При такой перспективе роль общественных объединений потребителей как негосударственного субъекта будет постоянно возрастать. Несомненно, что без прямого и масштабного участия потребительского движения в экономической жизни, в том числе и через расширение форм народного контроля, достичь новых стандартов качества и уровня жизни просто невозможно. С этой позиции мы рассматриваем и значение настоящего общественного доклада, который призван раскрыть возможности государственно-общественного партнерства. Исходя из этого предлагаем оценить положение национального потребителя, ответив на актуальный для каждого из нас вопрос – легко ли быть потребителем в России?

ГЛАВА 1

Люди на фоне кризиса

Мир и Россию в самое ближайшее время – десять-пятнадцать лет - ожидают глобальные экономические и социальные изменения. Вся международная экономическая система будет меняться в связи с сокращением добычи нефти и газа, и одновременно повышением спроса на крайне важные стратегические ресурсы – энергетику, воду и продукты питания. Мировой экономический кризис приближает эти изменения. Наша страна самым непосредственным образом будет вовлечена в основные мировые процессы. Готовы ли мы к изменениям и новым вызовам, и как они отобразятся на потребителе? Чтобы в какой-то мере ответить на этот вопрос о будущем, целесообразно проанализировать современные рыночные отношения в России в период кризиса и роль в них национального потребителя. Потому что только человеческий потенциал является настоящим ресурсом любой модернизации, а реализовать его возможно при нормальных условиях жизни и в рамках социального партнерства граждан с властью и бизнесом. Кризисный период четко выявляет основные тенденции, движущие их факторы и

принципы взаимоотношений на российском потребительском рынке. Что же мы увидели на фоне кризиса?

Экономический кризис продемонстрировал всю незащищенность национального потребителя – обычного, как принято говорить, рядового человека. Стало отчетливо ясно, что в стране отсутствует полноценная национальная система защиты потребителей, ориентированная на интересы всего народонаселения и способная как противодействовать недобросовестным предпринимателям, так и минимизировать для граждан последствия природных аномалий. Потребитель противостоял кризису в одиночку.

Ухудшение положения национального потребителя подтверждают различные статистические данные, исследования и опросы потребителей.

По-прежнему очень тяжелым является бремя инфляции, которая, по сравнению с европейскими странами, оставалась на высоком уровне даже в период кризиса. В 2010 году инфляция составила 8,7 %. В среднем этот показатель прибавлял ежегодно около 10 % и за последние десять лет достиг не менее 100 %. Проще говоря, жизнь стала дороже в два раза, так как заработная плата у среднестатистического гражданина изменилась незначительно.

Основным индикатором неблагополучия является общий рост тарифов, цен на продукты, товары, услуги, которые трудно поддаются краткосрочной фиксации.

Именно постоянный и заметный рост цен оказывает наиболее существенное давление на настроения потребителей. Последние два года цены в среднем на товары и услуги повышаются на 15 – 20 %. Сильнее всего подорожали самые народные продукты – крупы, картофель, морковь. Период нескольких лет стабильности нашего потребительского рынка сменился новым трудным кризисным временем. На фоне кризиса продолжается общее удорожание жизни, снижение доходов населения и, следовательно, возрастает напряженность в сфере потребительских отношений. Эти тенденции просматриваются достаточно ясно во всех областях потребительского рынка. Чтобы представить масштаб ценового давления, рассмотрим основные зоны рынка.

Одной из явно неблагополучных потребительских позиций в течение длительного периода останется жилищный сектор и сфера жилищно-коммунальных услуг. Защищенность граждан - участников долевого строительства многоквартирных домов, так и не стала реальностью. В последнее время об обманутых дольщиках стараются не говорить, как и о том, что законодатель не смог сформировать эффективный механизм, обеспечивающий баланс интересов будущих собственников жилья, застройщиков и органов власти. Нарушения прав граждан – участников долевого строительства остаются массовыми. Реформа же в сфере ЖКХ не достигла запрограммированного и даже некоего промежуточного результата по улучшению качества жизни, и будет являться наиболее болезненной зоной взаимоотношений как для органов власти, так и, естественно, для населения. Об изначальных целях реформы ЖКХ вспоминать как-то уже не принято, забыты организация учета фактического потребления услуг, развитие конкуренции и качества услуг в ЖКХ, модернизация коммунальной инфраструктуры, ремонт и строительство жилья, и вместе с ними достижение новых стандартов и уровня жизни населения. На первый план вышла проблема растущих тарифов при отсутствии у большинства населения роста доходов. Особенно сильна такая диспропорция стала ощущаться в период кризиса. При низких доходах населения рост тарифов стал напрямую угрожать усилиям по выходу страны из кризиса в целом и отдельным россиянам, которых в случае неоплаты жилищно-коммунальных услуг, могут выселить из квартиры и продать их жилье за долги.

Рост тарифов в ЖКХ и качество услуг в этой сфере – главная из проблем для отечественного потребителя. И если цены на продукты питания и лекарства кто-то еще может обойти в повседневной жизни, то закрыть глаза на рост цен на услуги в жилищно-коммунальной сфере невозможно. Согласно данным Росстата цены на услуги в этой отрасли для жителей суммарно за последние десять лет выросли на 800 %. При этом рост цен не только не сопровождается повышением качества услуг, но и не предусматривает того, что часть этих средств будет использована на ремонт жилья. То есть средства на текущий и капитальный ремонт домов нигде не аккумулируются и все расходы рано или поздно лягут на граждан. Необоснованный рост цен на жилищно-коммунальные услуги, несмотря на все попытки власти контролировать ситуацию, продолжится, так как механизмы реформы, в том числе переход в 2010 году на новую модель ценообразования соответствующих тарифов, если и заработали, то не в выгодном простым жителям направлении. Расширение полномочий муниципалитетов в сфере установления тарифов и утверждения нормативов потребления коммунальных услуг привело к резкому росту во многих регионах фактических размеров коммунальных платежей.

На фоне неудавшейся реформы ЖКХ из-за роста тарифов ухудшается и без того неблагоприятное положение людей. И этот индикатор «зашкаливает».

По данным Федеральной службы государственной статистики России, тарифы в ЖКХ за 2010 год выросли на 13 %. Рост индекса потребительских цен в России за этот же период составил 8,8 %. Таким образом, в 2010 году темп роста тарифов ЖКХ опередил уровень инфляции практически в 1,5 раза. Стоимость жилищных услуг за 2010 год выросла в среднем на 7,9 %, коммунальные услуги выросли в цене значительно больше - на 15,3 %.

Наибольший рост наблюдается в отношении тарифов на воду – 17,6 %, цены на газ с начала года выросли на 17,4 %, стоимость услуги горячего водоснабжения повысилась на 16,6 %.

Таким образом, общий рост тарифов и стоимости услуг в сфере ЖКХ стал одним из основных факторов ухудшения положения потребителей за прошедшие годы.

Одновременно сфера ЖКХ становится все более криминализованной. Мошенники, используя пробелы в законодательстве, активно осваивают эту область в криминальных целях, внедряясь в ТСЖ и управляющие компании. Способов увода у жителей денег уже появилось достаточно: завышение тарифов; слив на подставные счета денег, выделенных на ремонт и содержание домов; махинации с зарплатами; воровство бюджетных средств под видом расходов на благоустройство и многие другие. Внедряются криминальные ноу-хау в виде схем сговора с руководством ТСЖ или замены неуступчивых и честных членов правления ТСЖ на «своих» людей для дальнейших махинаций. При этом от обмана страдают абсолютно все жильцы, а денежные средства сливаются на счета фирм-однодневок. Наступил период коммунального рейдерства, которое можно определить, как открытый или тайный захват общего имущества жителей дома, в том числе их финансовых средств, с целью обогащения преступного сообщества посредством использования мошеннических схем, основанных на применении юридических механизмов. Без судейского, административного и силового ресурса или прикрытия обычно не обходятся ни захват имущества, ни навязывание управляющих компаний либо подрядных организаций. Но также важным условием для рейдерского захвата является и равнодушие собственников к происходящему. Пресечь преступления в сфере ЖКХ проблематично, поэтому ущерб, как правило, значительный по размеру, трудно восполним. Очевидно, что такие тенденции будут только усиливаться.

Существенным фактором, влияющим на ухудшение положения потребителей, является рост тарифов, регулируемых государством, например, в сфере ЖКХ, а также на услуги естественных монополий. При этом рост регулируемых тарифов уже превосходит в несколько раз уровень инфляции. До недавнего времени государство регулировало рост таких тарифов, сдерживая желания монополий. Со временем интересы монопольных структур стали доминировать над интересами граждан. В частности, это выражается в том, что в тарифы все больше закладываются расходы на развитие монополий. Происходит это с согласия государственных ведомств. Таким образом потребители оплачивают новые инвестиционные проекты естественных монополий, которые в конечном счете увеличат состояние и без того очень богатых акционеров и увеличат зарплаты и бонусы менеджеров этих предприятий – различных ЭНЕРГО и ТЕПЛО.

Одной из следующих по важности для любого человека потребностей является получение квалифицированной и быстрой медицинской помощи или услуги. В этой области потребитель все меньше находит взаимопонимание с врачами. К сожалению, следует констатировать, что здравоохранение уже стало фактически платным для населения.

Уровнем оказания медицинской помощи в нашей стране недовольны более 75% россиян, а половина населения считает качество оказанных медицинских услуг не просто неудовлетворительным, но и опасным для здоровья. Согласно статистическим данным только один из пяти диагнозов, поставленных в лечебно-профилактических учреждениях – верный.

Одна из главных «неприятностей» для пациентов – необоснованное взимание денег за официально бесплатную медицинскую помощь. Планы по предоставлению простым россиянам бесплатной квалифицированной и своевременной медицинской помощи остались невыполненными. Среди «неизлечимых» медицинских проблем – постоянный дефицит льготных лекарств, необходимость приобретать лекарства в ходе госпитального лечения, неприемлемые условия нахождения в аварийных больницах, очереди в поликлиниках к специалистам, отказ врачей от оказания медицинской помощи, а также оказание некачественной медицинской помощи. Причем обычно никакой компенсации пострадавшие от врачебных ошибок получить не могут. Термина «врачебная ошибка» в российском законодательстве вообще не существует. Не предусмотрена и персональная, в том числе уголовная ответственность врачей за неверный диагноз, некачественное лечение, недобросовестное отношение к своим обязанностям. Фактически деятельность врачей никто не контролирует. Коррупция и халатность чиновников, отсутствие в достаточном количестве новых подготовленных специалистов, нищенские зарплаты врачей и медперсонала, недостаточное финансирование всей системы здравоохранения – причины краха реформы в этой области и продолжающейся деградации системы.

Не прекращается рост цен на лекарства. Несколько раз Правительство России пыталось разобраться с ценообразованием на лекарственные средства, в первую очередь из списка жизненно необходимых. Хождение некоторых федеральных министров в аптеки началось еще в 2005 году, который был отмечен проявлением социальных протестов населения в связи с «монетизацией льгот». Тогда потребовалось экстренное дополнительное финансирование этой непопулярной реформы. В 2010 году цены на препараты из перечня жизненно необходимых наконец-то удалось снизить на несколько процентов, что, впрочем, не помешало росту российского лекарственного рынка в целом. Но напряженность в этой сфере остается, в первую

очередь - из-за неудовлетворительного обеспечения россиян льготными лекарствами, а также лекарствами в ходе госпитального лечения.

Несовершенство законодательства и различные уловки фармацевтических компаний и посредников позволили «вытащить» из больных и не совсем здоровых россиян огромные суммы за счет спекулятивного и постоянного повышения цен на лекарства. Никакие меры правительства пока не привели к существенному сдерживанию аппетитов фармпроизводителей и продавцов лекарственных средств. При этом, по данным экспертов, почти 80% продаваемых в наших аптеках лекарств малоэффективны и многие из них имеют и побочные эффекты, которые могут нанести серьезный вред здоровью. Такое положение - прямой результат неудержимой маркетинговой стратегии фармкомпаний, которые тратят большую часть бюджетов на рекламу и вовлечение в сбыт своих препаратов непосредственно врачей, оплачивая им бонусы, а не на научные исследования.

Актуальной проблемой остается реализация некачественных и опасных для здоровья биологически активных добавок – БАДов. Нарушения допускаются изготовителями БАДов, которые наносят на этикетку недостоверную информацию, уверяющую потребителя в различных чудодейственных свойствах продукта, способного излечить от всех болезней. Нарушением является и дистанционная продажа БАДов. В соответствии с действующим законодательством реализация БАДов через Интернет запрещена и должна осуществляться только через аптеки и специализированные магазины. Дистанционной схемой продаж активно пользуются в криминальных целях мошенники, обманывая социально незащищенных граждан, в первую очередь, пенсионеров.

В сфере финансовых услуг и потребительского кредитования царит абсолютная власть банкиров – с вкладчиком и заемщиком банки разбираются без церемоний, придумывая правила в одностороннем порядке, исходя исключительно из своих интересов. Типичными нарушениями, которые не прекращаются из года в год являются: непредставление необходимой и достоверной информации об услугах, тарифах; изменение тарифов и условий в одностороннем порядке, различные скрытые комиссии. Как и везде, банковское сообщество прикрывает свои ненасытные аппетиты какими-то надуманными неблагоприятными обстоятельствами и суровыми реалиями рыночной экономики.

Достойную компанию банкирам составили коллекторы. Они стали органичным продолжением банковской идеологии – деньги любой ценой. Никем не контролируемые такие группировки вымогателей и вышибал всеми способами стараются получить долги с граждан, оставаясь при этом вне закона.

Сфера транспортных пассажирских перевозок и услуг – это область, где права потребителей владельцами компаний и их сотрудниками практически полностью игнорируются. В первую очередь это касается пассажирских перевозок автотранспортом и авиакомпаниями. Наиболее же благополучная ситуация сложилась на железнодорожном пассажирском транспорте, а также при оказании услуг гражданам на речном транспорте.

Автотранспортные пассажирские услуги абсолютно во всех городах и на транспортных маршрутах осуществляются с теми или иными нарушениями. Это касается как обеспечения безопасности пассажиров, так и прав потребителей. Например, маршрутные такси Москвы и Московской области, как транспорт столично-подмосковной зоны, который должен быть образцом в этой сфере услуг, представляет собой плохо организованный и рискованный для

граждан способ передвижения, осуществляемый с многочисленными нарушениями прав потребителей и Автотранспортного устава, к чему все уже привыкли.

В период транспортного коллапса в московских аэропортах конца 2010 – начала 2011 года, Генеральная прокуратура и Роспотребнадзор зафиксировали многочисленные факты нарушения прав потребителей ведущими авиаперевозчиками, которые сопровождалась равнодушным и циничным отношением со стороны сотрудников аэропортов к людям, застрявшим в залах ожидания.

Необходимо отметить, что авиакомпании давно и злонамеренно нарушают права потребителей, введя правило так называемых невозвратных авиабилетов, лишая пассажиров независимо от обстоятельств возможности отказаться от полета и вернуть билет. Введя в практику такое правило, нарушающее нормы российского законодательства, авиакомпании поставили всех российских пассажиров в положение бессловесных заложников, вынужденных принимать эти унижительные и заведомо неправомерное условие приобретения билета.

Тарифы операторов сотовой телефонной связи на роуминг, как внутророссийский, так и международный, являются ни чем иным, как бесцеремонным выкачиванием денег из потребителей. Вопрос о завышенных тарифах на роуминг обсуждается в нашей стране уже более шести лет, но перспектив его разрешения в пользу граждан не намечается. Молчаливый сговор «большой тройки» операторов и выстроенная ими защита своих интересов от претензий со стороны Федеральной антимонопольной службы, позволяют получать от граждан значительные суммы. Обычно сами абоненты находятся в абсолютном неведении относительно условий приобретения и стоимости роуминга, регулярно попадая в ценовые капканы операторов.

Манипуляции крупнейших провайдеров и операторов связи с их промоакциями и навязыванием услуг – «темный лес» для потребителей этих услуг. Фактически, любой из операторов связи сегодня имеет возможность списывать деньги за трафик абсолютно бесконтрольно и незаметно для своих клиентов.

Список проблемных зон потребительских отношений, конечно, можно продолжить вплоть до похоронного бюро и кладбища, так как хорошо известно, что ритуальные услуги – очень выгодный бизнес, а где бизнес – там обман потребителей. Но и приведенного перечня достаточно для того, чтобы ясно понять, как обстоят дела у обыкновенного потребителя и перспективы их состояния в обозримом будущем.

Прошедшие 10 лет стали для российских потребителей настоящим испытанием на прочность. Последние два кризисных года существенно отразились на общем уровне жизни.

В период кризиса из-за роста цен еще больше снизилось качество питания населения. По данным мониторинга пищевого статуса россиян, проведенного Институтом питания РАМН, дефицит многих питательных веществ в их рационе снижается и составляет от 20 до 50% от необходимого – в зависимости от региона проживания и времени года. Изменилась и структура питания – снизилась доля употребления мяса, рыбы, молока и яиц, продуктов, богатых белком. Одновременно из-за роста цен многие граждане вынуждены уменьшить потребление круп, картофеля, а также овощей и фруктов.

Важно констатировать, что спад потребления наиболее необходимых продуктов питания приходится исключительно на ту часть населения, которая находится на пороге нищеты. Именно в этой группе потребление самых необходимых для здоровья продуктов упало до крайне низкого уровня, при котором начинаются физиологические изменения в организме и

деградация здоровья. Причем доля такого населения, которое живет в условиях абсолютной бедности, то есть ежедневно борется за удовлетворение главных жизненных потребностей, составляет в России не менее 35%.

Говоря об уровне жизни россиян, можно констатировать, что российский ВВП на душу населения соответствует уровню развивающихся стран и в несколько раз ниже среднего уровня развитых стран. Для сравнения – жизненный уровень россиян с натяжкой составляет четверть уровня жизни американцев. Это не просто количественный, а качественный разрыв, который при существующем развитии экономики непреодолим в обозримом будущем.

Такое положение разрушает тот уровень определенной стабильности, который был достигнут в нашей стране и объективно оценен значительной частью потребителей как достижение после экономического шока 90-х.

Рост цен в период кризиса однозначно говорит о том, что бизнес не принял предложение власти о социальном партнерстве. Проблемы рядовых потребителей вообще не рассматриваются и не волнуют предпринимателей.

Кризис отчетливо проявил низкий уровень социальной ориентированности нашего бизнеса, его равнодушие к государству, национальным интересам и обществу. В результате сложившаяся в целом ситуация стала напряженной как для потребителей, так и для государственных институтов. “Стратегия – 2020” с ее задачами повышения качества жизни и утверждения новых жизненных стандартов отошла на второй план. На протяжении 2001 – 2003 годов важной темой президентских обращений была именно идея стабильности. С ростом российской экономики изменились и целевые установки.

Повышение качества жизни через образование, медицину, жилье должно было стать этапом в обеспечении роста благосостояния населения. Идеология повышения качества жизни как базовой ценности стала отчетливо проявляться с 2004 года и прошла стратегическим курсом через послания президента Владимира Путина, другие его выступления и заявления. Определенное улучшение жизни населения началось практически во всех секторах национальной экономики. Однако наступивший кризис, низкое социальное сознание бизнеса, недобросовестность и некомпетентность большинства бюрократии, как федеральной, так и местной, повсеместная коррупция быстро сломали парадигму повышения качества жизни. Правительству в 2010 году пришлось временно отступить на следующую линию ответственности – теперь речь идет о гарантированном выполнении социальных обязательств государства, что само по себе очень важно, но может считаться только программой минимум на исторически короткий момент.

Очевидно, что пусть временный и вынужденный, но отход от стратегии повышения качества жизни, не может не отразиться на общих демографических тенденциях и возможностях исполнения державной сверхзадачи – сбережении российского народа.

ГЛАВА 2

Потребителю никто не пишет

Права потребителей нарушаются постоянно и повсеместно. Часто эти нарушения малозаметны или мы к ним привыкли и как-то не замечаем. Но факт в том, что нас, к сожалению, ежедневно обманывают. Например, в магазине нам продали полуфабрикат без указания срока годности, просроченный кефир, сделали двойную «пробивку» товара на кассе, цена на продукты в торговом зале не соответствует цене в чеке и т.д. Но это, как говорится, мелочи жизни. Медицинские услуги, которые стали не просто платными, но нередко опасными для жизни и здоровья, кабальные договоры банковских кредитов – это уже гораздо серьезнее и значительнее по финансовым затратам.

Как отстоять свои потребительские права? Первый шаг очевиден – написать претензию. Верно. Но вот только удовлетворять эту претензию в досудебном порядке вряд ли кто-то будет. Продавец хорошо знает, что повлиять на него практически никто не может. Значит, нужно идти дальше – в суд. Восстановить же свои права в суде становится все более проблематично. Процесс это длительный, для большинства людей непонятный и затратный. Мало кто захочет «глотать пыль» в судебных залах, оплачивая услуги юристов и адвокатов, которые потом суд обычно не компенсирует.

Но даже если дело выиграно, это совсем не значит, что права потребителя будут восстановлены и он получит компенсацию. Судебное решение, вынесенное в пользу потребителя, никто не будет спешить исполнять. Не так сложно его и вовсе проигнорировать. Для этого, например, можно всего лишь сменить название фирмы. Вот и получается, что для потребителя не срабатывает даже пресловутая поговорка: спасение утопающих - дело рук самих утопающих. Потребитель беззащитен.

Потребитель – просто цель для наших предпринимателей, это в лучшем случае, а чаще - жертва. Жарким летом 2010 года предприниматели хорошо погрели руки на проблемах россиян. Аномальная погода разогрела и аппетиты доморощенных бизнесменов, которые проявили свою «деловую хватку», запредельно подняв цены на вентиляторы, кондиционеры, туристские маршруты, гостиницы, пансионаты и т.д. Демонстрация такой предприимчивости произошла после того, как Правительство всеми способами старалось поддержать наш так называемый малый и средний бизнес в период кризиса. При этом стоит сказать, что в тот момент, когда регионы задыхались от дыма и пожаров, практически никто из бизнес - сообщества по своей инициативе не отозвался на общенациональное бедствие, ни одно объединение предпринимателей не протянуло руку помощи своим согражданам. Дождались приглашения Президента России. Но тут же начался новый приступ предпринимательской активности – спекулятивный и стремительный рост цен на продукты питания. В период кризиса еще раз стало видно, что в российском бизнесе нет патриотического компонента и нравственной ноты, отсутствует и понимание морального долга перед обществом. Почему еще раз? Стоит вспомнить, что схожие ситуации уже случались – рост цен на бензин, лекарства, невыполнение рейсов авиакомпаниями. И каждый раз Президент страны или Председатель Правительства России пытались усостыжить бизнес, призвать его к социальной ответственности. Не получалось. Но в то же время бизнес требует к себе сочувствия и преференций, раздувает миф о тяжелых и непосильных условиях своей деятельности. При этом как-то не принято говорить, что именно

наши бизнесмены в течение длительного времени вскармливали и насыщали коррупционную среду, предпочитая «решать» вопросы за деньги, а не действовать в рамках правового поля. Теперь бизнес пожинает плоды своих усилий. Но в любой ситуации все равно кто-то должен платить. И платит за все – потребитель. Потребитель не просто оплачивает административную ренту, коррупционную мзду, профессиональную несостоятельность предпринимателей, он еще и остается самым бесправным и беззащитным участником на потребительском рынке.

Кто может помочь потребителю? Официально утверждается, что в России сформирована и действует национальная система защиты прав потребителей, под которой «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». К сожалению, практика показывает, что настоящая система пока не сложилась, а ее отдельные элементы не эффективны. Всю тяжесть защиты потребителей сейчас вытягивают органы Роспотребнадзора, накопившие значительный опыт за последние годы. Здесь стоит напомнить, что в свое время при проведении административной реформы функции по контролю в сфере защиты прав потребителей были переданы из антимонопольного ведомства в Роспотребнадзор, который был создан на базе Санэпиднадзора, а предыдущий опыт был во многом утрачен. Сегодня фактически утрачен и муниципальный уровень защиты потребителей. Сначала законодателем были сужены полномочия органов местного самоуправления в статье 44 Закона РФ «О защите прав потребителей», а затем обязанности защиты прав потребителей не были включены в вопросы местного значения в Законе «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Сейчас органы местного самоуправления обязаны только создавать условия для обеспечения жителей услугами торговли, а контролировать эти услуги в дальнейшем уже не могут. Таким образом, из трех ветвей защиты интересов потребителей – федеральные органы государственного контроля, органы местного самоуправления и общественные объединения – две последние влияют на ситуацию достаточно условно. Общественные организации потребителей не играют значительной роли в национальном масштабе, не оказывают никакого практического влияния на социальные и тем более экономические процессы в России. При этом саму национальную систему защиты прав потребителей, по нашему мнению, необходимо понимать значительно шире. В нее, если говорить схематично, входят также потребительское законодательство и экспертиза, прокурорский надзор, судебная защита с массивом наработанной судебной практики, исполнительное производство, адвокатское сообщество. И как раз эти элементы являются цепочкой слабых звеньев. В частности, Закон РФ «О защите прав потребителей» давно отстал от реалий жизни и нуждается не в совершенствовании, а в замене его на новый современный закон не только о защите, а о правовом регулировании потребительских отношений. Стоит напомнить, что потребительским правом, как специальной комплексной правовой отраслью, из юристов – ученых практически никто не занимается. Из зоны потребительского законодательства всеми правдами и неправдами лоббисты по поручению заинтересованных бизнес-структур стараются вывести целые сферы потребительских интересов – страхование, жилищно-коммунальные и финансовые услуги. Надо признать, что им это удается.

Ситуация с ростом цен на продовольствие, услуги ЖКХ и в других сферах накладывается на общую негативную ситуацию с защитой прав потребителей. Точнее сказать, с незащищенностью потребителей. Сегодня потребитель остался один на один со своими бедами и неконтролируемыми никем предпринимателями. Проблемы потребительского рынка стали резко усугубляться в течение 2010 года, когда предприниматели были практически полностью освобождены от контроля и надзора со стороны государства. Как и ожидалось, большинство из них восприняли такое положение как возможность бесцеремонно торговать не просто с нарушениями, а откровенно обманывать потребителя, не соблюдая никакие его права. На потребительском рынке сейчас сложилась нелепая ситуация, когда органы местной власти лишены возможности влиять на происходящие потребительские процессы, у них просто нет таких законных прав. Таких же прав лишена полиция и другие контрольно-надзорные органы. Роспотребнадзор – единственный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функцию по контролю и надзору на потребительском рынке. Но и Роспотребнадзор жестко связан графиками плановых проверок и необходимостью согласовывать любые свои неплановые проверочные мероприятия с прокуратурой. При этом он перегружен жалобами потребителей и уже не в состоянии защищать потребителей даже на наиболее проблемных участках. В результате проблемы потребителей увеличиваются лавинообразно. Сформировалась устойчивая группа потребительских рисков, угрожающих безопасности граждан – продукты питания, транспортные, туристские и медицинские услуги. Также существуют целые потребительские области, где закон в прямом смысле просто не писан, и нас – потребителей никто юридически защитить не может – потребительское кредитование, коммунальные услуги, Интернет-торговля, медицина, долевое строительство жилья, контрафактная и фальсифицированная продукция, Интернет – провайдеры и услуги связи. Целые сферы оказания услуг из формально бесплатных переведены в категорию возмездных: те же медицинские услуги, школы, детские сады, оформление различных справок и документов, предоставляемых чиновниками и так далее. Положение удручающее – обман потребителей происходит повсеместно. Дело дошло до того, что и в области оказания потребителям юридических услуг появились фирмы, которые, говоря простым языком, «разводят» граждан, обращающихся к ним за помощью - рекламируя свои услуги как бесплатные, а затем обманом получают весьма значительные суммы. Для бизнеса потребитель – это кошелек с деньгами, а грамотный потребитель и защищающий свои права – уже экстремист.

Ко всем этим проблемам добавилась еще одна – потребителям начали откровенно хамить продавцы, кассиры, товароведы, администраторы и другие представители торговых организаций. Как-то вдруг была сброшена эта маска доброжелательности с лица нашей торговли. Сегодня, если посмотреть в любом сетевом продовольственном магазине книгу жалоб, то она состоит практически полностью из претензий. В ней зафиксированы все «ноу-хау» современного обмана потребителя: лишние пробивки товара на кассе, разница цены на ценнике в зале и при оплате на кассе и так далее. Только вот по существу на эти «крики души» покупателей никто опять же не реагирует. Почему так происходит? Объяснение содержится отчасти в размере административно-коррупционной ренты, которую владельцы магазинов оплачивают чиновникам. Дальше все расходы перекладываются на потребителя, включая индульгенцию контрольно-надзорных органов. Отчасти в персонале, который никто не учит культуре торговли и трудовой морали, а обучают тому, как противостоять потребителю, реагировать на его претензии и законные требования. Нанимать «дешевый» и бесправный

персонал всем бизнесменам уже понравилось, а тут еще и кризис заставляет экономить на трудовых ресурсах.

Низкий уровень сервиса в ближайшее время нам обеспечен, а обращать внимание на жалобы и претензии вряд ли кто-то будет. Потребителю никто не пишет, в лучшем случае его посылают в суд.

ГЛАВА 3

Продовольственная безопасность не гарантирована

Лето 2010 года с аномально жаркой и засушливой погодой обострило проблемы, связанные с состоянием агропродовольственного рынка и обеспечением продуктами питания населения. Значительное повышение цен на ряд основных видов продовольствия ведет к существенным негативным социальным последствиям и ухудшению потребительских настроений, прежде всего потому, что значительная часть населения страны расходует более половины бюджета семьи на продукты питания. Судя по всему, цены и дальше продолжают свой рост, что не может влиять отрицательно на потребительский климат и потребительскую активность в целом.

По результатам проведенного Институтом питания РАМН обследования состояния питания и здоровья в малоимущих семьях, практически половина народонаселения во всех возрастных группах имеет отклонения от современных норм здорового питания, выражающиеся в недостаточном потреблении молока и молочных продуктов, мяса и мясопродуктов, рыбы и рыбопродуктов, овощей, фруктов, а минимальная потребительская корзина удовлетворяет рацион питания человека на крайне низком уровне. Такое положение – прямое следствие высокой доли импортных продуктов на торговых прилавках.

В настоящее время сохраняется высокая, правильнее сказать, критическая импортная зависимость страны по отдельным видам сельскохозяйственной продукции и продовольствия. За его счет сегодня формируется примерно треть товарных ресурсов на продовольственном рынке. Особенно опасной остается ситуация с обеспечением крупных городов, промышленных центров и отдельных регионов, которые на 50-70% зависят от импортных поставок продовольствия. И хотя в последние годы значительно увеличился экспорт зерна, сократился импорт мясных и молочных продуктов, но не достигнуты достаточные объемы производства по молоку, мясу, сахару.

При этом следует отметить, что качество импортируемых продуктов оставляет желать лучшего. Особую тревогу вызывает проникновение на российский рынок продуктов питания, содержащих генно-модифицированный компонент (ГМ-компонент).

Вопросы распространения генно-модифицированных организмов (ГМО) и ГМ-продуктов весьма актуальны, поскольку влекут за собой серьезную угрозу не только продовольственной, но и биологической и экологической безопасности страны.

ГМ-продукты в Россию официально поставляют более 50 фирм, и объем этих поставок составляет более 500 тыс. тонн ежегодно. По данным Института питания РАМН, трансгенные соя и кукуруза присутствовали в 61 продукте (муке, колбасах, напитках, пищевых добавках, детском питании) из числа обследуемых и постоянно присутствующих на прилавках магазинов.

С 2002 года в России введена государственная регистрация всех ГМО при их первом выпуске в окружающую среду, промышленном использовании и импорте, введена обязательная маркировка продуктов, в которых содержится более 0,9% ГМ-компонентов.

Если обратиться к мировому опыту, то в странах Евросоюза с 2004 года запрещено производство и ввоз на территорию детского питания, содержащего ГМО. Во Франции, Италии, Греции требуется маркировка продуктов, содержащих любое количество ГМ-компонентов. Мораторий на ГМО существует в Новой Зеландии и большинстве стран Африки, а в Китае и Индии существуют ограничения на использование пищевых ГМ-продуктов.

В Российской Федерации на данный момент уже действует ряд ограничений на использование ГМО в детском питании. Существующие запреты прописаны в некоторых технических регламентах, но эти ограничения пока не могут охватить весь спектр реализуемой продукции, предназначенной для детей грудного и младшего дошкольного возраста. Кроме того, огромная доля рынка детского питания приходится на продукцию иностранных компаний-производителей (Юнилевер, Данон, Симилак, Нестле, Нутрилон), уже не раз уличенных в использовании ГМО в выпускаемом детском питании, несмотря на официальное декларирование отказа от использования таковых.

В настоящее время на рассмотрении в Федеральном Собрании Российской Федерации находится законопроект, предлагающий запретить использование генно-модифицированных организмов в продуктах детского питания, произведенных или ввезенных на территорию нашей страны.

Крайне актуально для эффективного осуществления контроля над столь важным сегментом рынка продуктов питания - оперативно создать сеть из сотен оснащенных современным оборудованием лабораторий с квалифицированным штатом контролеров. Однако затраты на организацию такого контроля весьма существенны, что сдерживает его реализацию на практике.

Современное российское законодательство в определенной степени защищает права граждан, обеспечивает безопасность и качество продовольствия в соответствии с Федеральными законами: «О государственном регулировании в области генно-инженерной деятельности», «О качестве и безопасности пищевых продуктов», «О защите прав потребителей», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», техническими регламентами: «Технический регламент на молоко и молочную продукцию», «Технический регламент на масложировую продукцию», «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей», «Технический регламент на табачную продукцию». Весьма своевременным стало также принятие Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 30 января 2010 года № 120.

Важно отметить, что приняты и успешно действуют законодательные акты, регулирующие отношения в области продовольственной безопасности на региональном уровне, в том числе в Республике Башкортостан, Рязанской и Волгоградской областях, Приморском и Ставропольском краях, в городе Москве (Закон «О продовольственной безопасности города Москвы») и др.

В Республике Татарстан разработана целевая программа «Экологическая безопасность на период до 2015 года», проводится ежегодный конкурс «Эколидер» с номинацией «Натуральная, экологически безопасная продукция».

В Вологодской области разработан проект долгосрочной программы «Обеспечение безопасности и качества пищевой продукции на 2009-2011 гг.», предусматривающий мониторинг пищевой промышленности и генетически модифицированных организмов, действует система сертификации «Настоящий Вологодский продукт» из натурального сырья.

Активное участие в обеспечении безопасности и качества продовольствия принимают и общественные организации.

Однако с развитием агробιοтехнологии меняется не только сельское хозяйство, но и мировая экономика в целом. С каждым годом экологические, медицинские, экономические и социальные риски от использования современных технологий в АПК становятся все более явными. Поэтому поддержание системы государственного контроля за качеством и безопасностью производства и реализации продуктов питания по всей цепочке «от поля до прилавка» крайне актуально сегодня.

Говоря о гармонизации российского законодательства с международными требованиями к показателям безопасности пищевых продуктов, необходимо отметить, что как принятые, так и разрабатываемые технические регламенты (на молоко и молочную продукцию, масложировую продукцию, соковую продукцию из фруктов и овощей, винодельческую продукцию, пивоваренную продукцию), разрабатывались с учетом положений директив ЕС и направлены на сближение российской системы технического регулирования с международными принципами и подходами в области технического регулирования, на гармонизацию с международными требованиями с учетом реального состояния национальной и технической базы.

В случае временного отсутствия технического регламента, например, на мясо и мясную группу товаров, российская сторона (Роспотребнадзор) использует положения директив ЕС. Так, запрет в странах ЕС на реализацию мяса птицы с антимицробной его обработкой хлорорганическими препаратами при охлаждении защищает рынок ЕС и России от экспансии мяса птицы из США и других стран, работающих по этим технологиям.

Вышеуказанная норма стандарта содержит один положительный для нас вывод: в международной торговой практике предпочтение отдается торговым стандартам страны-импортера. Поэтому так важны сегодня для защиты отечественного рынка и здоровья граждан качественные, научно обоснованные национальные стандарты по всем группам продовольствия.

В настоящее время в соответствии с решениями, принятыми 19 декабря 2009 года Президентами Российской Федерации, Республики Беларусь и Республики Казахстан, проводится работа по формированию Единого экономического пространства трех стран, предусматривающая формирование единой системы технического регулирования в рамках Таможенного союза, а также передачу полномочий по принятию технических регламентов Комиссии Таможенного союза.

На заседании Комиссии Таможенного союза 20 сентября 2010 года одобрен проект Плана разработки единых технических регламентов Таможенного союза. Указанный план предусматривает разработку и принятие 57 технических регламентов Таможенного союза. Российская Сторона определена разработчиком 43 технических регламентов Таможенного союза, в 14 технических регламентах Россия выступает соисполнителем. Срок принятия технических регламентов Таможенного союза определен до 1 января 2012 года.

В Правительстве Российской Федерации прорабатывается проект программы разработки технических регламентов Таможенного союза.

Принятие указанных технических регламентов будет способствовать увеличению товарооборота при одновременном выполнении государствами – членами Таможенного союза международных обязательств в сфере поставок сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия.

Значительными остаются проблемы в рыбной отрасли. Новым импульсом к их решению послужило заседание Президиума Госсовета в Астрахани в августе 2007 года. Во исполнение решений Президиума в 2008-2009 годах в Российской Федерации был принят целый ряд нормативных правовых актов, определяющих основные направления развития отрасли на долгосрочную перспективу.

В результате, несмотря на влияние международного финансового кризиса, в 2009 году объем добычи биоресурсов составил 3 млн. 720 тысяч тонн, что на 11,6 % больше по сравнению с объемом добычи в 2008 году. Сама природа помогала рыбакам в 2009 году достигнуть высоких результатов. Например, массовые подходы лосося на Дальнем Востоке позволили получить их рекордный улов в 535 тысяч тонн. Однако 2010 год не подготовил для рыбаков столь щедрых подарков, в связи с чем органам законодательной и исполнительной власти пришлось серьезно потрудиться для того, чтобы отрасль в 2010 году не только достигла вылова 2009 года, но и вышла на заявленный Росрыболовством целевой показатель в 4 млн. тонн.

За последние два года доля отечественной пищевой рыбной продукции на внутреннем рынке увеличилась с 68 до 72%. В Доктрине продовольственной безопасности Российской Федерации указано на необходимость увеличения темпов структурно-технологической модернизации рыбохозяйственного комплекса и доведения удельного веса отечественной рыбной продукции до 80%.

Однако задача по обеспечению российских потребителей качественной и доступной рыбной продукцией отечественного производства в установленных объемах пока не решена. Во многом это происходит потому, что ассортимент рыбной продукции, предлагаемой отечественному потребителю, в большинстве своем ограничен сектором мороженой и консервированной рыбопродукции. В то время как в востребованном потребителями секторе охлажденной рыбопродукции отечественные рыбные товары представлены крайне скупо.

Сейчас во всем мире бурно развивается аквакультура. Именно она обеспечивает основной объем поставок охлажденной продукции. Россия обладает огромными водными акваториями, которые могут и должны использоваться для аквакультурных проектов. Однако чтобы реализовать весь потенциал российских водоемов, надо обеспечить условия для создания новых и расширения действующих предприятий. Этого можно достичь только в одном случае - если будет принят закон «Об аквакультуре» и с его помощью будет обеспечена для пользователей прозрачность отношений и понятные перспективы планирования и развития.

Необходима работа над законодательными инициативами, позволяющими стимулировать развитие инфраструктуры рыболовства, аквакультуры, переработки и хранения рыбной продукции, а также ее реализации. Действующие суда и береговые мощности существенно изношены и уже давно не отвечают запросам рыбаков. На огромных российских акваториях мы получаем лишь около 200 тысяч тонн продукции аквакультуры, что составляет только 0,4 % от продукции аквакультуры, которую получают другие страны. Кроме того, до сих пор в России не действует четкая интегрированная цепочка от вылова рыбы до ее переработки и конечной реализации. В итоге, несмотря на рекордный улов 2009 года, в российских торговых сетях, как и раньше, преобладает продукция импортного производства, консервированная тем или иным способом. Именно поэтому все чаще встает вопрос о ее качестве.

В связи с этим в ближайшее время необходимо предпринять меры по скорейшему завершению работы над законопроектом «Об аквакультуре», внести ряд изменений в закон «О рыболовстве и сохранении водных биологических ресурсов», снять избыточное административное регулирование по линии Россельхознадзора в части ветеринарного контроля российской продукции и усилить такое регулирование в отношении импортной продукции, избавиться от избыточных бюрократических процедур по линии таможенных служб при оформлении водных биологических ресурсов, добытых в исключительной экономической зоне. Важным является сохранение политики, направленной на прямую поддержку предприятий рыбопромышленного комплекса такими действиями, как, например, субсидирование ставок по кредитам при строительстве и модернизации судов и инфраструктуры рыболовства.

Именно такой подход создаст условия для выполнения требований Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации, а также обеспечения граждан качественной продукцией из водных биологических ресурсов.

Важнейшим условием для оптимального удовлетворения потребительских потребностей народонаселения является эффективное функционирование системы торговли агропродовольственной продукцией.

На внутреннем рынке наблюдается постоянный рост удельного веса крупных торговых сетей, которые часто предъявляют завышенные требования к продукции, условиям поставок и расчетов, устанавливая высокий уровень торговой наценки, что снижает общую экономическую доступность продовольствия для населения. В связи с этим необходимо осуществление мер, в том числе нормативного правового регулирования, направленных на расширение доступа на рынок для всех категорий сельскохозяйственных товаропроизводителей, совершенствование взаимодействия поставщиков продукции и организаций розничной торговли. В Федеральном законе «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» отражены нормы, учитывающие особенности торговли агропродовольственной продукцией, но они требуют дальнейшей проработки с учетом правоприменительной практики.

Большое внимание следует уделить созданию системы оптовой торговли. Оптовые продовольственные рынки, создаваемые для обеспечения населения продуктами питания, решают проблемы экономического, социального и политического характера. Одной из основных целей создания оптовых рынков и логистических распределительных центров является восстановление нарушенных в ходе реформ экономических и продовольственных связей между товаропроизводителями и потребителями, снижение всех видов издержек и повышение в конечном итоге за счет этого конкурентоспособности отечественного

продовольствия на внутреннем и внешнем рынках. При этом следует учитывать, что идет монополизация рынков сбыта зарубежными торговыми компаниями, за счет этого меняется структура оптовой торговли не в пользу отечественной продукции. Зарубежные компании вкладывают значительные средства в создание по всей нашей стране сети собственных торгово-посреднических структур, используют различные протекционистские меры для продвижения своей продукции на российский рынок, при этом иногда доходят до применения недобросовестных методов конкуренции.

К сожалению, российские торговые компании не противостоят этому процессу, действуют разобщенно, что приводит к экспансии продуктов питания из-за рубежа и обострению проблем сбыта собственной продукции. В результате такой пассивности создается угроза и продовольственному рынку, и продовольственной безопасности России.

Необходимо выработать государственную политику стимулирования национального бизнеса к участию в выстраивании системы оптовой торговли в стране. Для этого необходимо за счет различных преференций и налоговых льгот сделать эту сферу инвестиционно привлекательной для отечественных предпринимателей и тем самым объединить их интересы для борьбы с зарубежными конкурентами. Формирование эффективной системы сбыта продукции АПК на основе создания заготовительных, снабженческо-сбытовых кооперативов, региональных оптовых продовольственных рынков и распределительных центров возможно только при наличии соответствующей нормативной правовой базы. Сейчас Совет Федерации и Законодательное Собрание Краснодарского края готовят проект федерального закона «Об оптовых сельскохозяйственных продовольственных рынках», в котором в основном будут решены проблемы правового регулирования этого вида деятельности.

ГЛАВА 4

Закон за рынком не успевает

Кого защищает Закон РФ «О защите прав потребителей»? Кто такой современный среднестатистический потребитель? Однозначно на этот вопрос ответить невозможно. Жизнь в нашей стране у людей слишком разная - различный достаток, условия, потребности, представления о благополучии и справедливости.

В России живут два народа – богатые и бедные. Бедные борются за существование, богатые продолжают богатеть, дифференциация доходов усиливается.

Прошедшее десятилетие привело к чудовищному расслоению населения по уровню доходов. В советские времена десятикратное отношение доходов (доходы 10 % самых бедных людей и 10 % самых богатых) составляло примерно один к трем, максимальный уровень этого соотношения в 1990-е годы достигал одного к пятнадцати, а в настоящее время десятикратное отношение бедных и богатых россиян превышает один к сорока. Для сравнения: в странах

Европы этот показатель составляет один к пяти, в США – один к восьми. Такой разницы в доходах и близко нет в бывших советских республиках и странах бывшего соцлагеря. В России появилась категория «очень бедных» – тех, кто имеет работу, но получает за нее нищенскую зарплату, на которую прожить практически невозможно. Это врачи, учителя, работники науки, другие служащие, а также сельскохозяйственные работники. По данным некоторых исследований, в бедности в стране проживает до 100 млн. человек. Очевидно, что десятки миллионов наших сограждан находятся на грани нищеты, так как примерно половина населения России живет ниже официально установленного прожиточного минимума. Граница между бедностью и нищетой постепенно размывается. Потому что периодически люди то «концы с концами сводят» - это бедность, то живут «лишь бы не помереть с голоду» - это уже нищета. И тем не менее они тоже потребители.

Нельзя забывать о таких полностью бесправных потребителях, как беспризорные дети, инвалиды, старики, бездомные. К потребителям относятся и маргинальные члены общества – алкоголики и наркоманы.

Значительную часть потребителей составляют трудовые мигранты, которые делают российское общество более мультикультурным, а значит более дифференцированным в потребительском портрете.

Почему-то никто не хочет учитывать, что потребитель в разных регионах России различный и что на его потребительский характер влияет целый ряд факторов – этнические, религиозные, территориально-экономические и многие другие. Потребитель разный на Кавказе, Дальнем Востоке, Крайнем Севере, в Москве, и так далее. Не надо забывать и о масштабах страны. В России на территории в 17 миллионов квадратных километров разбросано свыше 141 млн. граждан и необходимо принимать во внимание российские расстояния, возможности транспортного передвижения, климатические условия. Значит, необходимо говорить о региональном потребителе.

Еще одна важная особенность, которую следует иметь в виду - наличие на рынке товаров и услуг из теневого сектора экономики. Эта вторая параллельная экономика работает на других условиях и по неписанным в законах правилам, базируется на отношениях с гражданами, которые далеко не всегда закреплены в форме договоров. Исполнение договорных отношений в таких случаях обеспечивается частным образом, и права потребителей во внимание не принимаются. Речь здесь идет не только о приобретении какого-либо контрафактного или нелегального товара, но и о вполне цивилизованных сферах услуг – стоматологии, услугах риэлторов, строительстве частных домов и т.д. и в данной экономической зоне юрисдикция потребительского законодательства Российской Федерации на заказчиков уже не распространяется.

Таким образом, представить национального потребителя как некий собирательный образ невозможно - в России существует достаточно большое количество типов потребителей.

Но несмотря на разные потребительские условия, большинство из них подвергаются схожим рискам, а тем временем Закон «О защите прав потребителей» уже с большим трудом реагирует на современные вызовы.

Какой путь прошло потребительское законодательство за последние 20 лет? Конституция Российской Федерации 1993 г. провозгласила Российскую Федерацию социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. В то же время в Основном законе закреплены гарантии

свободы экономической деятельности, свободного перемещения товаров, услуг и финансовых средств. Однако баланс интересов гражданина и хозяйствующих субъектов на развивающемся рынке товаров и услуг не мог быть достигнут без детальной проработки специальных норм, регулирующих отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами, исполнителями при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг.

Другими словами, создание условий, обеспечивающих достойную жизнь граждан, невозможно без усиления социальных гарантий в сфере удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан, а предоставление свободы экономической деятельности – без усиления ответственности производителей, продавцов и исполнителей за качество своей продукции, работ и услуг.

Действовавшее в России к началу 90-х годов законодательство не обеспечивало вышеуказанный баланс интересов.

В те годы законодатель всего двумя статьями Гражданского кодекса РСФСР (ст. 246 "Права покупателя в случае продажи ему вещи ненадлежащего качества", ст. 364 ГК РСФСР "Права заказчика в случае нарушения договора подрядчиком") и одной статьей Основ гражданского законодательства 1991 г. (ст. 5) ограждал потребителей от неправомерных действий продавцов и исполнителей услуг, от введения их в заблуждение предпринимателями относительно изготовителя, назначения, способа и места изготовления, качества и иных свойств товара. Хотя, что касается положений Основ, на поверку они скорее защищали интересы предпринимателей от действий таких же хозяйствующих субъектов, запрещая недобросовестную конкуренцию, «обман» потребителей путем некорректного сравнения товаров в рекламной и иной информации, копирования внешнего оформления чужого товара и иными способами.

Что касается потребителей, то им не на что было опереться в своем протесте против некачественных услуг, недобросовестных продавцов и исполнителей услуг, так как по действовавшему тогда закону защищать свои права в судебном порядке они не могли.

Не способствовало защите интересов потребителей и наличие разрозненных подзаконных нормативных актов в сфере торговли и бытового обслуживания, которые зачастую в значительной степени противоречили интересам потребителей, защищая, наоборот, организации, обслуживающие население.

Просуществовавший несколько лет в виде законопроекта Закон СССР "О качестве продукции и защите прав потребителей», а также Закон СССР "О защите прав потребителей" с распадом СССР тихо ушли в историю, и попытки создать специализированный нормативный правовой акт удалось реализовать уже в другом государстве.

В Российской Федерации первым носителем важнейших прав потребителей, признанных на международном уровне и закрепленных, в частности, в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей», стал ныне действующий Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей».

Сегодня нельзя не признать его заслугу в установлении важнейших прав потребителей:

- на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества;
- на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителя;
- на получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах);

- на просвещение потребителей;
- на государственную и общественную защиту их интересов, объединение в общественные организации потребителей.

Новый Гражданский кодекс Российской Федерации (Часть вторая) 1996 г. подвел базу под отношения покупателей с продавцами, в некоторой степени продублировав положения Закона относительно продажи товаров с недостатками. Например, общее правило о том, что качество товара должно соответствовать условиям договора, сроки такого соответствия и правила ответственности продавца за недостатки, обнаруженные в пределах гарантийного срока. А вот «потребительскую» специфику договоров на выполнение работ, оказание услуг Кодекс вообще не затронул.

Между тем бурный рост рынка жилья, медицинских, образовательных, культурных, туристических, финансовых услуг настоятельно требовал расширения сферы влияния Закона о защите прав потребителей на все новые и новые отношения, в проработке также нуждались механизмы реализации прав потребителей на практике, процедуры защиты этих прав и осуществления контроля за их соблюдением со стороны государства и общественных организаций.

В результате одна редакция Закона сменяла другую. Параллельно шло расширение отраслевой нормативной базы на уровне подзаконных нормативных актов, регламентирующих конкретные области договорно-правовых отношений с участием потребителей.

К 2005 году насчитывалось уже около 30 постановлений Правительства Российской Федерации и ведомственных приказов, утверждавших всевозможные правила оказания услуг - туристических, образовательных, медицинских, коммунальных, финансовых и других услуг, а также продажи товаров, сертификации продукции. В последние 5 лет активно разрабатывались разнообразные технические регламенты, государственные стандарты, правила обязательной сертификации и др.

Федеральное законодательство за этот период пополнилось рядом специальных законов, содержащих нормы, регулирующие отношения с участием потребителей. В частности, Федеральные законы «О сертификации продукции и услуг», «О рекламе», «О техническом регулировании», «О связи», «Об электроэнергетике», «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации», «О почтовой связи», «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

Кроме того, с 1994 года начали заключаться международные соглашения о защите прав потребителей, правила которых имеют приоритет над нормами национального законодательства в силу ст. 2 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и в соответствии с правилами ч. 4 ст. 15 Конституции Российской Федерации. Назовем некоторые из них:

- Соглашение о сотрудничестве между Генеральной дирекцией по конкуренции, потребительской политике и борьбе со злоупотреблениями Министерства экономики Французской республики и Государственным комитетом РФ по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур", заключено в Париже 12.11.1993 г.;

- Соглашение между Государственным комитетом Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур и центром потребительского права католического университета г. Лувен-ла-Нев (Бельгия) о сотрудничестве в области прав потребителей", заключено в Москве 10.02.1994 г.;

- Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Украины о сотрудничестве в области защиты прав потребителей, заключено в Киеве 23.05.1994 г.;

- Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей, заключено в Москве 25.01.2000 г., соглашение вступило в силу для России 02.06.2000 г. Договаривающиеся стороны: Азербайджан, Армения, Белоруссия, Грузия, Казахстан, Киргизия, Молдавия, Россия, Таджикистан, Узбекистан, Украина;

- Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Кыргызской республики о сотрудничестве в области защиты прав потребителей, заключено в Бишкеке 08.07.1993 г.

Таким образом, на сегодняшний день в Российской Федерации выстроена хотя далеко не целостная, но все-таки некая система потребительского законодательства. Отношения с участием потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, международными договорами.

Процессуальное законодательство также учитывает специфику отношений с участием потребителей, обеспечивая им доступ к правосудию.

Налоговый кодекс освободил потребителей от уплаты госпошлины по искам, цена которых не превышает 1 млн.рублей. Гражданский процессуальный кодекс с 2002 г. предоставляет им широкий выбор – обращаться в суды по месту нахождения ответчика, по месту своего жительства или пребывания, по месту заключения или исполнения договора.

Вместе с тем, говоря о развитии потребительского законодательства, подводя итоги его двадцатилетней работы, было бы совершенно неправильно ограничиваться только констатацией положительных фактов. Их, безусловно, много. Но спорных позиций значительно больше. Есть претензии к законодателю, а также к разработчикам подзаконных нормативных правовых актов, так как при разработке специальных законов зачастую не учитываются нормы общегражданского законодательства. Возникает терминологическая путаница, коллизии норм, это приводит к многочисленным толкованиям, разъяснениям, затрудняет применение правовых актов на практике. Наконец, делает законодательство недоступным для восприятия самого потребителя.

С решением многих проблемных вопросов законодатель явно запаздывает, перекладывая их на плечи правоприменителей. Тому есть немало примеров.

Вспомним обобщение Верховным Судом РФ практики рассмотрения судами Российской Федерации дел по спорам между гражданами и организациями, привлекающими денежные средства граждан для строительства многоквартирных жилых домов. Этим, можно сказать, историческим документом действие закона о защите прав потребителей было распространено практически на все договоры, заключаемые с гражданами в сфере жилищного строительства.

Таким образом, этот документ намного опередил Закон "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости..." в защите прав потребителей в указанной сфере.

Другой пример – правоприменители до сих пор ориентируются на разъяснения Верховного Суда РФ при решении вопросов применения Закона о защите прав потребителей к

правоотношениям, возникающим из договоров страхования, а также при оказании образовательных услуг гражданам.

Ситуация, когда сфера отношений, регулируемых законом, подвергается постоянной корректировке – недопустима.

Многие полезные законодательные инициативы не получают развития. Несколько лет назад «сошел с дистанции» проект федерального закона № 393195-3 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» в связи с отсутствием финансово-экономического обоснования и заключения Правительства РФ.

Не вдаваясь в детали этого проекта, нужно отметить своевременность такой законодательной инициативы.

Сегодня требует самого активного вмешательства бесправие потребителей жилищно-коммунальных услуг – собственников и нанимателей жилья в отношениях с исполнителями жилищно-коммунальных услуг (управляющими организациями, поставщиками).

Не соответствуют реалиям сегодняшнего дня многие подзаконные акты. Не первый год ведутся дискуссии по поводу пресловутого Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. Перечень составлен таким образом, что из него совершенно невозможно точно установить, подлежит тот или иной конкретный товар обмену или нет. Критика данного документа не находит отклика в Правительстве Российской Федерации уже десяток лет.

Не доходят руки у разработчиков и до Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. N 575.

Давно устарел Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 23 апреля 1997 г. N 481.

А ведь это документы, касающиеся буквально каждого жителя страны!

Попутно заметим, что разъяснения органов, уполномоченных осуществлять контроль и надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, не могут заменить постановления Правительства РФ, на которое Законом возложены полномочия по принятию Перечней товаров, не подлежащих обмену.

Совсем свежий пример – Письмо Роспотребнадзора «Об обмене сотовых телефонов», разъясняющее, что сотовый телефон технически сложным товаром не является и что продавцы сотовых телефонов не должны отказывать покупателям в обмене сотовых телефонов надлежащего качества на аналогичный товар другой модели. В Письме сообщалось также, что при наличии жалоб граждан на отказ обмена сотового телефона надлежащего качества на аналогичный товар другой модели территориальные органы Роспотребнадзора уполномочены привлекать продавцов сотовых телефонов к административной ответственности по ст. 14.15 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Заключение компетентного органа оказалось бесполезно в целях защиты прав потребителей, поскольку вскоре им же самим было отменено. Но даже если этого не случилось,

проблема в том, что подобные письма не доводятся ни до сведения потребителей, ни до сведения продавцов. Способы доведения такой информации просто отсутствуют.

Информационная составляющая - едва ли не самая ключевая.

В этой связи нельзя не отметить ценность появления в 2010 году стандартов раскрытия информации организациями в сфере ЖКХ. Это Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, Стандарт раскрытия информации субъектами естественных монополий, оказывающими услуги по транспортировке газа по трубопроводам, субъектами естественных монополий, оказывающими услуги по транспортировке нефти и нефтепродуктов по магистральным трубопроводам.

Но в целом порядок и способы доведения информации до потребителя – слабое место в системе нормативных правовых актов, регулирующих различные сферы отношений с участием потребителей.

Как правило, не конкретизированы в законодательстве способы доведения до потребителей достоверной информации, необходимой для правильного выбора услуги.

Законом предусмотрено, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В действительности перечень и способы доведения информации (в технической документации, прилагаемой к этим товарам, на упаковке товаров, в их маркировке, на их этикетках, в справке, прилагаемой к таможенной декларации) установлены Правительством РФ лишь для ограниченных видов товаров - это импортные непродовольственные товары; товары, на которые распространяется требование о содержании информации о классе энергетической эффективности; реализуемые в розницу импортированные товары алкогольной, спиртосодержащей, табачной продукции и пива.

Для остальных случаев действует общее правило п.3 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»: информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Но давайте посмотрим, как обстоит дело с услугами. Не существует ни одного нормативного документа, устанавливающего способы доведения информации об услугах. Отраслевые правила их оказания в общем виде содержат перечни информации, подлежащей предоставлению потребителям, но способы предоставления этой информации практически нигде не раскрываются.

Например, в силу Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" турист имеет право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну временного пребывания и проживания там, на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества.

Но способ, которым туроператоры и турагенты обязаны довести до туристов исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, об опасностях, с которыми они могут столкнуться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов, сохранность их имущества – не определен ни Законом, ни Правилами.

Поскольку способы предоставления информации законодательством императивно не предусмотрены, в большинстве случаев турфирмы предоставляют ее в устной форме или не предоставляют вообще. Суды же верят на слово предпринимателям, ссылающимся в подтверждение спорных фактов о предоставлении информации на свидетельские показания своих менеджеров, и приходят к выводу об отсутствии нарушений в действиях ответчиков.

Таким образом, в случае спора потребители фактически лишены возможности подтвердить нарушение своих прав в суде, добиться возмещения убытков и морального вреда.

Туристическая сфера приведена как пример. Аналогичные проблемы возникают и при оказании потребителям иных услуг.

Вывод: возможности самостоятельного выбора исполнителями способа информирования об услуге должны быть сведены к минимуму на уровне соответствующих Правил.

Терминологическая путаница в законодательстве, регулирующем различные аспекты отношений с участием потребителей, делает недоступным это законодательство для восприятия потребителей.

Основополагающие для потребительского законодательства понятия по-разному раскрываются в различных правовых актах, что в конечном итоге приводит не к защите, а к нарушению прав потребителей на практике.

Например, противоречивые определения гарантии качества и гарантийного срока в Гражданском кодексе Российской Федерации и в Законе РФ «О защите прав потребителей» привели к появлению в договорах непредусмотренных законом формулировок гарантийного обслуживания, гарантийных сроков обслуживания. Не нужно объяснять, чем это оборачивается для потребителей. Понятие «потребитель» также имеет различные определения в законодательстве.

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В Федеральном законе «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» потребители определяются как лица, приобретающие по договору тепловую энергию, воду, услуги по водоотведению и утилизации (захоронению) твердых бытовых отходов для собственных хозяйственно-бытовых и (или) производственных нужд.

Таким образом, в жилищном секторе потребителями товаров и услуг указанных организаций в сфере тепло-, водоснабжения, водоотведения, утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов являются товарищества собственников жилья, жилищные кооперативы, жилищно-строительные кооперативы и иные специализированные потребительские кооперативы, управляющие организации, которые приобретают указанные выше товары и услуги для предоставления коммунальных услуг лицам, пользующимся помещениями в данном многоквартирном доме.

Граждане – собственники помещений в многоквартирном доме являются потребителями товаров и услуг в жилищном секторе только в случае непосредственного управления ими многоквартирным домом или жилым домом.

Эти немногие примеры показывают, что законодательство о защите прав потребителей все еще несовершенно, и этим широко пользуются недобросовестные предприниматели, о чем свидетельствует количество обращений граждан в судебные и контролирующие органы с жалобами на нарушение их прав в сфере защиты прав потребителей.

Эффективность таких обращений порой не слишком высока. Предусмотренные законом механизмы реализации защиты прав потребителей не задействованы в полную силу.

Очевидно, что в судебной защите прав потребителей привлекает, прежде всего, удовлетворение имущественных требований. При этом ни для кого не секрет, что в большинстве случаев граждане не обладают уровнем правовых знаний, позволяющим защищать свои права в суде самостоятельно. Поэтому им необходима доступная квалифицированная юридическая помощь.

Оказание такой помощи силами государственных органов и общественных объединений предусмотрено Законом РФ «О защите прав потребителей».

Государственная и общественная защита прав потребителей осуществляется органами государственной власти, местного самоуправления и общественными объединениями, которые наделены специальными полномочиями.

Практика показала, что одни звенья в этой системе более функциональны, другие – менее. Например, право органов местного самоуправления рассматривать жалобы потребителей на территории муниципального образования, консультировать потребителей по вопросам защиты прав потребителей и обращаться в суды в защиту этих прав или неопределенного круга потребителей практически не реализуется.

Граждане предпочитают напрямую обращаться в территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), рассчитывая при этом как на консультативную помощь, содействие в осуществлении судебной защиты, так и на административный ресурс Роспотребнадзора в привлечении нарушителя к ответственности.

Однако при защите прав конкретных потребителей участие Роспотребнадзора в судебных делах ограничивается дачей заключения по делу либо содействием в составлении соответствующего заявления-ходатайства о привлечении для дачи заключения в суде.

Что касается штрафных санкций, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации за нарушения прав потребителей, то количество составов правонарушений, за которые эти санкции предусмотрены, в сфере защиты потребителей, прямо скажем, очень ограничено (обман потребителей, нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы, включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя).

Общественные объединения привлекают потребителей перспективой компетентного участия в суде по конкретному гражданскому делу специалистов узкой специализации, возможностью использовать авторитет организации в противостоянии со стороной нарушителя.

Вместе с тем, нужно отдавать себе отчет, что в масштабах государственной политики защиты прав потребителей, конкретная «точечная» помощь гражданам – важное, но не единственное направление деятельности.

Исходя из проведенного анализа, с учетом необходимости дальнейшего совершенствования законодательства, его запутанности, сложности для восприятия простого потребителя, следует признать, что уровень правовой грамотности потребителей таков, что самостоятельная защита ими своих прав, как правило, практически невозможна. И оказывая им правовую помощь, все структуры, входящие в систему органов защиты прав потребителей, выполняют важное государственное дело.

Но перспектива работы структур, входящих в систему защиты прав потребителей, в частности, общественных объединений, видится в усилении в их деятельности роли контрольных мероприятий, в увеличении объемов законодательных инициатив, информационной помощи населению.

Судебные иски в защиту неопределенного круга потребителей, обращения в федеральные органы исполнительной власти, органы прокуратуры о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, внесение в федеральные органы исполнительной власти, организации предложений о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании – вот арсенал средств, предложенный Законом общественным объединениям. Следовательно, они вправе рассчитывать на поддержку и законное воплощение этих средств на всех уровнях и во всех инстанциях.

Отдельно необходимо сказать о техническом регулировании. Десять лет совершенствования законодательной базы в сфере технического регулирования обернулись необходимостью выстраивать ее заново. Правоприменители отмечают низкий уровень принятых технических регламентов – основы основ обязательных требований к продукции, в том числе зданиям, сооружениям, и к процессам производства (эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

При этом всем понятно, что отсутствие технических регламентов ставит под угрозу обеспечение прав потребителей на безопасность и качество товаров и услуг, защиту их жизни, здоровья, имущества.

А количество утвержденных и действующих регламентов вполне можно считать их отсутствием, так как перечень принятых регламентов катастрофически отстает от запланированного в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Так, до 2010 года предполагалось принять порядка шестидесяти технических регламентов, действующих в разных сферах и обеспечивающих безопасность различных видов и типов продукции. Но утверждены федеральными законами и действуют только семь, остальные – ждут своего часа. Это означает практически полную незащищенность потребителей вопреки декларируемой защите.

Не лучше обстоит дело и с такой важной составляющей технического регулирования как стандартизация, ее реформирование также существенно запоздало.

В целом же, в настоящее время к законодательству о техническом регулировании смело можно предъявить те же претензии, что предъявлялись к огромному количеству государственных стандартов и документов органов исполнительной власти до принятия Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»: это их несогласованность между собой и несоответствие международным стандартам. А приоритетными в сфере совершенствования законодательства о техническом регулировании были и остаются следующие задачи: уточнение сферы применения Федерального закона «О техническом регулировании», его понятийного аппарата, принципов технического регулирования; унификация терминологии, используемой в соответствующих законодательных актах Российской Федерации, введение отсылочных норм на законодательство в области технического регулирования в законодательные акты, регламентирующие отношения в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области оценки соответствия.

Перечень необходимых мер в сфере технического регулирования, темпы реформирования этой, безусловно, социально значимой сферы, похоже, не оставляет надежды на то, что в ближайшее время российские потребители ощутят себя, если не в полной, то хотя бы относительной безопасности при использовании товаров (работ, услуг). Ведь обязательные требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, по большей части законом так и не установлены.

Пришло время менять полностью Закон «О защите прав потребителей», у которого даже название не соответствует содержанию. В любом случае, этот закон выполнил свою историческую миссию и подготовил позицию для развития всего потребительского законодательства как правовой отрасли. Наступило время подготовки и принятия кодифицированного акта в виде, например, потребительского кодекса Российской Федерации, который устранил бы скопившиеся противоречия и недостатки, расширил возможности правового регулирования непосредственно потребительских отношений. Потребительское право, как специальная комплексная правовая отрасль, требует особого внимания, конструирования и развития. В этом случае законодательная, административная, судебная и общественная защита потребителей станет важным фактором развития экономики, а потребитель – ее главным действующим лицом.

ГЛАВА 5

Будущее – жизнь в новой реальности

Будущее национального потребителя находится в непосредственной взаимосвязи с национальной экономикой, а уровень его защищенности зависит от экономического курса и благополучия страны. Исходя из этих ориентиров можно говорить о том, что в ближайшие годы положение нашего потребителя вряд ли улучшится, а степень его безопасности скорее всего понизится. Россиянам предстоит переход в режим рационального потребления. Нам – потребителям - придется учиться жить с учетом новых экономических реальностей, рачительно расходуя свой личный бюджет, проявляя потребительскую бдительность и самостоятельно отстаивая потребительские права и интересы.

Такие тенденции определены продолжающимся мировым экономическим кризисом и состоянием отечественной экономики. Мировая экономика выходит из кризиса медленно, такая же участь, в лучшем случае, ожидает и российскую экономику. По официальным прогнозам, например, в 2011 году ВВП вырастет на 3 - 3,5 %, что недостаточно, чтобы зарплаты стали расти докризисными темпами.

Несмотря на официальные данные, реальные доходы населения сокращаются. Происходит это в том числе из-за повышения цен и тарифов, а также косвенных налогов, что в совокупности уменьшает покупательный потенциал заработной платы, пособий и пенсий.

Уменьшение реальных доходов населения вызовет снижение в целом потребительских расходов. В кризисный период государством так и не было предложено действенных мер по поддержанию потребительского спроса. В результате – отсутствие роста потребительских расходов станет одним из сдерживающих факторов роста ВВП. Одновременно замедляется и промышленный рост, несмотря на некоторые признаки того, что наша экономика все-таки сдвинулась с места. Таким образом, общий экономический прогноз на ближайшую перспективу для России на фоне глобального экономического кризиса выглядит пессимистичным, и нам – потребителям – придется затягивать пояса. В ближайшие годы покупательская способность граждан будет сокращаться, что произойдет впервые за последние десять лет.

Такую тенденцию подтверждают данные Федеральной службы государственной статистики, которые фиксируют постоянное увеличение доли граждан, считающих, что их материальное положение ухудшается.

Что же ожидает экономику и потребителей нашей страны в ближайшем будущем? Россия продолжит плавное движение по пути «государственного капитализма» – у нее просто нет и не будет других вариантов сохранения и модернизации своей экономики. На сегодня государственная власть не имеет новой экономической модели, которую можно предложить стране. Декларированная модернизация станет осуществляться в авторитарно-государственном варианте: в руках государственных структур сконцентрируются властные рычаги и ресурсы, что на ограниченный исторический период может оказаться эффективным. Если наше Правительство сумеет в кризисный период грамотно использовать механизмы «государственного капитализма» и запустит процесс модернизации, и одновременно сможет стимулировать общество пользоваться инструментами самоуправления, то такие действия будут оправданы. Как показывает исторический опыт, авторитарная модернизация может привести к реальному выходу из кризиса, но вместе с тем она требует применения ряда мер, которые в

нашей стране реализовать очень трудно. Например, ограничить аппетиты естественных монополий, непосредственно наносящий вред самому широкому кругу потребителей. Скорее всего, государство вынуждено будет пойти на ограничение злоупотреблений со стороны этих компаний. Но более социально ориентированным было бы превратить естественные монополии в некоммерческие организации, существующие не для извлечения прибыли, а для оказания потребителям услуг на разумной бюджетной основе.

Как следствие, настроения рядовых россиян будут выражаться в недоверии к нерегулируемому рынку и в определенной степени поддержат стремление Правительства к усилению государственного контроля во всех сферах. В частности, государство будет по-прежнему преследовать цели регулирования торговой отрасли, вернется к усилению контрольно-надзорных органов, например, усилит функции Роспотребнадзора. Такая стратегия соотносится с тенденциями усиления роли государства, характерной для периода настоящего экономического кризиса в западных экономиках. В политических кругах следует ожидать инициирование протекционистских мер в интересах отечественных производителей и продавцов, что приведет к противоречиям с принципами Всемирной торговой организации, которая сегодня умаляет права государства на поддержку национальных производителей в угоду интересам импортеров продукции. При этом функционерами ВТО не принимаются во внимание новые мировые реалии и тенденции, которые как раз свидетельствуют о стремлении национальных правительств защищать своих потребителей и производителей.

Присоединение России к ВТО, если оно все-таки состоится, станет для отечественных производителей началом нового этапа борьбы за выживание. В первую очередь из-за того, что присоединение к ВТО закрывает внутренний рынок для прихода инвестиций, так как открывает его для свободного потока товаров. В этой ситуации нашими стратегическими конкурентами являются транснациональные корпорации, которые уже захватили значительные сектора нашего рынка и намерены закрепить свое доминирование. В случае присоединения к ВТО мы уже свой рынок и национального потребителя защитить не сможем.

Одновременно в России сохранится уже ставшая привычной практика перекачки доходов, полученных от эксплуатации общенациональных ресурсов, то есть принадлежащих всему обществу, к акционерам частных предприятий. Постепенно, но необратимо государство трансформируется в механизм, перераспределяющий средства от граждан в доходы отдельных компаний.

Не остановится также процесс коммерциализации социальной сферы – здравоохранения, образования, социальной помощи, детских учреждений. В принципе уже сегодня значительная доля «бюджетного» сектора превратилась в частный бизнес, существующий за счет государственных потоков, направляемых из бюджетов частным лицам.

Такие общенациональные тенденции влияют напрямую на положение потребителей. Они значительно тормозят потребительские процессы, снижают покупательские возможности и уровень потребительского доверия.

Продолжится негативная тенденция укрепления теневого сектора экономики. Доля теневого сектора на потребительском рынке будет увеличиваться в первую очередь за счет контрафактной, некачественной и нелегальной продукции и неформальных услуг. Развитие неофициальной экономики негативно отразится на общем потребительском состоянии граждан, так как они будут беззащитны юридически, снизится их потребительское доверие и уровень удовлетворенности жизнью. Как следствие, неофициальная экономика еще больше увеличит

свое влияние на другие сферы жизни, принесет свои правила и мораль в различные общественные отношения, нивелируя законодательные нормы и применение правовых механизмов. Увеличение доли теневого сектора экономики неизбежно приведет к преступности в области потребительских отношений, увеличит количество мошеннических схем, защититься от которых рядовому потребителю практически невозможно.

Чрезвычайно важное обстоятельство – сокращение российской нефтедобычи. Пик добычи нефти для России уже пройден, но осознание этого исторического факта еще не наступило, также как нет и понимания, что наступил новый экономический период. Последствия отключения нефтяного двигателя для всей страны могут оказаться непредсказуемыми, главным образом, по причине неподготовленности к новой реальности.

Российская экономика так и не смогла использовать шанс и наполниться растущим и национально ориентированным производством, сохранилась парализующая ее зависимость от импорта. В условия кризиса такая зависимость будет иметь катастрофические последствия для всего потребительского рынка. Мы так и не смогли заняться внутренним производством товаров, необходимых населению, не создан масштабный общероссийский рынок национальной продукции в тех секторах, где мы могли бы производить качественные и востребованные товары народного потребления. Именно благодаря расширению внутреннего спроса наша экономика имела возможность решить проблему с импортозамещением, но этого не произошло. Не удалось поднять и сельское хозяйство, чтобы обеспечить россиян отечественными продуктами питания. Поддержка государством реструктуризации сельского хозяйства, освоения земельных ресурсов, полноценного развития инфраструктуры и качества жизни в сельской местности могла бы обеспечить возврат людей в деревню, привлечение их на работу в сельское хозяйство, но этого не произошло. Агропромышленный комплекс и сельское хозяйство могли стать локомотивом модернизации всей экономики нашей страны, но так и остались на ее обочине.

Таким образом, национальный потребитель не увидит в ближайшее время изобилия ни российской сельхозпродукции, ни «родного ширпотреба». Мы – потребители – будем финансировать чужую экономику и чужое благосостояние, вследствие чего произойдет ухудшение нашего потребительского рынка в целом и положение национального потребителя.

Потребительская инфляция уже приобрела хронические симптомы и в ближайшие годы сохранится на высоком уровне. Точные цифры роста инфляции не сможет предсказать никто, но очевидно, что они будут значительными и превысят любые планируемые и ожидаемые. Пока же даже страны с развитой экономикой, включая страны ЕС, не могут справиться с инфляцией, когда реальный рост цен на товары и услуги превышает цифры целевой инфляции. Все это предвестники очередного замедления экономического роста и продолжения настоящего или наступления очередного кризиса, который неминуемо вызовет цепную реакцию и в нашей стране.

Сравним прогнозируемый рост инфляции в 2011 году 9,5 % против 8,8% в 2010 году. Официальные прогнозы Правительства и Центробанка: 6,3 – 6,5 %. По пессимистичным же ожиданиям инфляция будет иметь двузначные показатели. Но, думается, что инфляция в 2011 году зависнет на уровне 6 %. Это означает, что и в ближайшие годы раскрученный инфляционный механизм будет влиять на покупательскую способность населения и уровень удовлетворенности людей жизнью, от которого напрямую зависит индекс потребительской уверенности.

Главным врагом потребителей является коррупция, с которой не только не удалось справиться, но которая продолжает расти. Коррупция прямо влияет на рост цен и инфляцию: до 30% стоимости товара составляет коррупционная рента.

По мнению ряда аналитиков, продолжение мирового экономического кризиса будет во многом спровоцировано подъемом цен на продовольствие. В начале 2011 года мировые цены на важнейшие продукты питания, такие как зерно, мясо, сахар, молоко и масло уже побили все исторические рекорды. Рост цен при этом не замедляется. Россия уже весной 2011 г. получит резонансный удар по своей экономике и интересам потребителей, так как рост мировых цен на продовольствие скажется на всех рынках и на российском тоже. В России к мировой тенденции добавляются и внутренние факторы. Аномальные жара и засуха лета 2010 года привели к внутреннему росту цен практически на всю сельскохозяйственную продукцию. В 2011 году и ближайшие годы продолжится рост цен на основные народные группы товаров и услуг. Будут расти тарифы на газ, свет, тепло, железнодорожные перевозки. Для отечественных монополистов в связи с падением экспорта внутренний рынок становится основным источником доходов. Рост тарифов естественных монополий неизбежно повлечет расходы рядового потребителя на квартплату и увеличение цен в магазинах. До президентских выборов 2012 года и с учетом выборов депутатов Государственной Думы 2011 года, общий ценовой рост будет сдерживаться всеми возможными способами, т.к. цены уже стали основным политическим вопросом в России. После проведения выборов цены продолжают уверенно ползти вверх, замедлить этот процесс будет невозможно.

Продукты за год подорожают на привычные 15 – 20%, что означает общее повышение цен в ближайшие пять лет с учетом инфляции практически вдвое.

Например, отечественного мяса станет меньше, цены на него вырастут. При этом стоит напомнить, что в потребительской корзине на мясо приходится треть расходов.

С учетом рекордных за последние десятилетия мировых трендов вырастут цены на сахар, пшено, кукурузу, какао, кофе.

Рост стоимости сырья постепенно перераспределится на розничные цены на продовольствие в течение года. В связи с чем рост на хлебобулочные изделия будет стабильным, несмотря на запрет экспорта зерна, введенный в 2010 году.

Предпосылок для снижения цен на продовольствие в нашей стране нет. Наша страна импортозависима на 40 %, около трети составляет импорт продовольственных товаров. Значительная часть продовольственных производств в России принадлежит иностранным транснациональным группам, которые условно уже не считаются иностранными, хотя владеет ими иностранный капитал и, таким образом, величина зависимости от иностранного бизнеса у нас еще больше.

Торговые сети продолжают агрессивную политику по отношению ко всем участникам потребительского рынка. Все издержки будут перекладываться на покупателей. С учетом того, что ни одна российская торговая сеть так и не научилась выстраивать рациональные и уважительные коммуникации с потребителями, рост недовольства с их стороны по отношению к сетям будет проявляться все больше. Виновными за рост цен потребители будут назначать в первую очередь сетевые магазины. Появятся и новые формы общественного протеста против ценовой политики, проводимой крупными сетевыми торговыми компаниями. При этом не будет ликвидирована главная причина конфликтов и противоречий в этой области, которая кроется в очевидном дефиците современных торговых форматов, в том числе – сетевых.

Продолжится рост цен на бензин и дизельное топливо, который также скажется на стоимости продуктов питания.

Будут увеличиваться тарифы на пассажирские железнодорожные перевозки, а также перевозку багажа и ручной клади, в среднем - на 10% ежегодно.

Повысятся цены на ввозимые автомобили, частично из-за неурегулированной таможенной политики, с которой Россия одновременно вступает в ВТО и формирует Таможенный союз с Казахстаном и Беларусью.

Жилье даже больше, чем продовольствие, является важнейшим условием обеспечения жизнедеятельности человека. Наличие жилья всегда расценивается как главное условие благополучия. К сожалению, для очень многих россиян собственные квартиры и дома навсегда останутся только мечтой – рыночное жилье для большинства семей недоступно. Отпустив рынок жилья из-под своего контроля, государство не сформировало никаких преград для спекуляций и махинаций. В результате почти половина жилья в течение последних десяти лет приобреталась инвесторами для дальнейшей перепродажи, что и сделало его полностью недоступным большинству населения практически навсегда.

Но все-таки рынок недвижимости и жилищное строительство - один из главных индикаторов экономического оживления. Что он демонстрирует и прогнозирует?

Рынок недвижимости, рухнувший в 2008 – 2009 годах, только в 2011 году встал на путь восстановления и в ближайшее время его не приходится рассматривать как один из источников доходов для населения, как это было еще в недалеком прошлом. В ближайшие годы рынок будет расти за счет спроса со стороны тех граждан, которыми квартиры будут приобретаться для проживания, а не для перепродажи в целях извлечения прибыли. Медленно, но будет расти и объем ипотечного кредитования, который на сегодня в нашей стране составляет около 3 % всего ВВП. Правда, при сегодняшнем уровне доходов населения, ипотека не сможет решить проблему жилья россиян ни при каких условиях.

Тарифы на услуги ЖКХ в ближайшие годы продолжат свой рост с ежегодным минимальным приростом на 15 %. Согласно данным Росстата, за последние десять лет коммунальные тарифы выросли почти на 800 %. Если так пойдет и дальше, через пять лет потребители будут платить за жилье в десять раз больше, чем до начала реформирования отрасли ЖКХ. При этом отрасль остается наиболее «аварийной и обветшалой». Износ основных фондов доходит до 80%.

Недовольство потребителей ценами и услугами в жилищно-коммунальной сфере будет возрастать, из-за чего следуют ожидать протестных настроений в городах областного и районного значения. В результате, вполне возможно, будет пересмотрен механизм управления и контроля за коммунальными предприятиями и начнется перевод этих предприятий в муниципальную собственность.

Из-за подорожания электричества и других коммунальных услуг увеличатся также затраты владельцев частных домов на их содержание.

Одновременно нужно принять во внимание и еще ряд негативных для потребителей факторов. Стимулировать экономику к росту могут только благоприятные условия, созданные государством. В России таких условий пока нет. Малый и средний бизнес – основной участник потребительского рынка, вряд ли получит условия для полноценного развития. Предприниматели не рвутся открывать и развивать свое дело в условиях незащищенности от произвола чиновников, растущей коррупции и постоянно меняющихся правил игры. Деловая

активность предпринимателей будет также сдерживаться возрастающей налоговой нагрузкой, диктатом крупного бизнеса и общей неопределенностью экономической обстановки. Государственное вмешательство в экономику, которое усилится, будет увеличивать коррупцию.

Сами потребители будут опасаться рисков, связанных с возможной потерей своей работы, снижением заработной платы, что также заставляет их сдержанно расходовать денежные средства. В ближайшее время гражданам не удастся защитить свои сбережения от инфляции на частных депозитах в банках – ставки не только не будут увеличены, но и продолжат снижение.

В нашем веке глобальные процессы будут в большей степени определяться экологическим и биологическим выживанием человечества.

Общемировые тенденции также определяются растущей нехваткой воды и продуктов питания. По оценкам Мирового банка, к 2030 году потребность в продовольствии в результате роста населения планеты и других факторов увеличится на 50 %. Увеличится число экологических и климатических мигрантов.

Россиянам придется на себе почувствовать всю напряженность схватки за жизненно важные ресурсы и территории. Наша страна неизбежно окажется в эпицентре этой борьбы и почувствует возрастание чужого «демографического давления», так как незаселенные и обширные просторы России постоянно и пристально рассматриваются на фоне продолжающегося роста мирового населения как места для проживания наших близких и дальних соседей.

В настоящее время, по предварительным данным переписи 2010 года, население России составляет 142 905,2 тысячи человек. Численность россиян продолжает уменьшаться. По прогнозам к 2025 году нас может остаться менее 130 миллионов человек. Население России не просто сокращается, а все более концентрируется в удобных для проживания и экономически перспективных районах, что влечет абсолютную депопуляцию отдельных регионов страны. Сокращение населения приведет к новым экономическим трудностям – нехватке рабочей силы и притоку иностранных мигрантов, которые в первую очередь станут устраиваться на предприятия торговли. Потоки трудовых мигрантов, как легальных, так и нелегальных, продолжат процесс вымывания из сферы потребительских отношений соблюдение норм законодательства о защите прав потребителей, а также привычных правил и норм торговли и услуг.

Этой проблеме сопутствует еще одна. По данным Росстата, население страны в возрасте старше 50 лет составляет 33 %, то есть треть всех жителей. Такие пропорции требуют постоянного увеличения выплат в Пенсионный фонд, что снижает потребительскую активность по стране в целом.

Приведенные тенденции дают полное основание считать, что положение национального российского потребителя будет ухудшаться, а восстановить его права и защитить интересы станет сложнее. Обеднение потребителя в период кризиса станет в дальнейшем сдерживающим фактором для выхода всей экономики из кризисного состояния. Защите потребительских интересов отдельного человека и всего общества препятствуют несколько трудно преодолимых барьеров. Главные из них следующие. В первую очередь, это сам Закон «О защите прав потребителей», который безнадежно устарел. Во-вторых, отсутствует государственная стратегия защиты потребителей, вбирающая в себя правовое, просветительское, общественное и другие направления, а также механизм исполнения и контроля потребительского законодательства. Далее целая цепочка отрицательных моментов: низкая правовая грамотность потребителей,

проблема доступности правосудия, отсутствие возможности получения через суд компенсации морального вреда, вреда здоровью, законной неустойки и возмещения судебных расходов, хроническое неисполнение судебных решений по потребительским делам и т.д. Очевидно, что национальная система защиты потребителей и в ближайшие годы все еще не будет сформирована, а потребительское законодательство не усовершенствовано. К сожалению, все эти проблемы носят комплексный характер и имеют общероссийский масштаб, и поэтому не решаемы без непосредственного участия государства. До тех пор, пока вопросы защиты потребителей не будут выведены на самый высокий государственный уровень, а сам национальный потребитель не станет непосредственным участником экономических преобразований, влияющим на общественно-социальные процессы в обществе, до тех пор его интересы будут оставаться незащищенными, а экономика слабой.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Зависит от всех

В России потребителем быть трудно.

Положение потребителей ухудшается, наши права и интересы нарушаются практически повсеместно, серьезно увеличивается угроза здоровью и жизни, в целом снижается уровень потребительской безопасности. Защитить свои потребительские права становится все более проблематично, а восстановить их и отстоять личные материальные интересы крайне сложно. Потребитель находится один на один со своими проблемами.

Во многом это происходит из-за того, что в России отсутствует целостная национальная потребительская политика, четко сформулированная на государственном уровне в виде доктрины или концепции - подобно другим концепциям и доктринам, как, например, Концепция национальной безопасности Российской Федерации и Доктрина продовольственной безопасности Российской Федерации. Вопрос защиты потребителей не согласуется со стратегией развития внутренней торговли в Российской Федерации, нет межведомственной координации действий федеральных органов власти и органов власти субъектов РФ, направленных на защиту потребителей.

Национальный потребитель пока не рассматривается на государственном уровне, как основной участник модернизации и важнейший фактор экономического развития, способный обеспечить более высокие темпы развития отечественного производства. В действительности же, в центре экономических преобразований должен быть человек, его безопасность и благополучие. К сожалению, на экономическом горизонте потребителя пока не видно.

Мировой экономической кризис сделал положение национального потребителя еще более критическим.

В сложившейся ситуации и при существующих тенденциях в экономике, единственно реальной возможностью защиты прав российских потребителей является их самоорганизация и объединение в общественные организации для отстаивания своих интересов.

Но на сегодня приходится признать, что роль общественных организаций потребителей малозаметна в общероссийском масштабе, а само потребительское движение пока не является массовым и активным, не влияет сколько-либо серьезно на социально-экономическую жизнь страны.

Всего в России существует не более трехсот активно работающих на местном и региональном уровне обществ по защите прав потребителей, хотя общее число таких зарегистрированных организаций примерно в два раза больше. Действуют также две общероссийские организации – Союз потребителей Российской Федерации и Объединение потребителей России.

Между Союзом потребителей РФ и Объединением потребителей России существует принципиальная разница по форме и содержанию.

Союз потребителей Российской Федерации – старейшая общественная организация, объединяющая более ста членов – обществ и физических лиц, отметила в 2010 году свое двадцатилетие. По своей сути Союз потребителей Российской Федерации – профсоюзное объединение обществ по защите прав потребителей, считающий основной задачей оказание юридической помощи непосредственно потребителям. Ежегодно юристы обществ, входящих в Союз, помогают более чем 200 тысячам граждан, как на безвозмездной основе, так и за плату. В конце 2010 года руководство Союза потребителей РФ направило Открытое письмо Президенту России Дмитрию Медведеву и Председателю Правительства Российской Федерации Владимиру Путину, в котором было охарактеризовано сложное положение потребителей и потребительского сообщества. Письмо было опубликовано с расчетом получить от руководителей страны «конкретное изложение позиций государства по отношению к потребителям, учету их интересов и защите их прав».

Объединение потребителей России образовано в 2009 году. Это динамичная общественная организация, отвечающая современным представлениям о гражданском объединении в форме Движения.

Сегодня эта самая масштабная организация в своем общественном секторе – Движение имеет региональные отделения в 65 субъектах Российской Федерации (Союз потребителей РФ представлен в 53-х регионах).

Движение объединяет активных людей разных профессий, не только защищающих права потребителей, но настроенных патриотично и стремящихся сделать Россию сильной державой. Участники Движения – общественники, политики, депутаты, журналисты, предприниматели, юристы, безработные и представители различных других общественных групп и социумов.

Такая позиция привлекает в Объединение потребителей России большое количество участников, которые могут использовать платформу Движения для демонстрации своих гражданских взглядов, выражении точки зрения по злободневным вопросам, реализации социальных проектов, поиска союзников и расширения связей. Хорошим примером таких возможностей стал новый Московский областной проект Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» и Объединения потребителей России под названием «Добрососедство». Проект направлен на

установление правомерных и взаимовыгодных отношений в сфере ЖКХ Подмосковья, его реализация началась в феврале 2011 года.

Объединение потребителей России – единственная в нашей стране организация с четко проработанными целями, закрепленными в программе Движения под названием «Объединение потребителей России и Стратегия 2020. Этап 2012» и в Уставе объединения. Движение ясно видит свои приоритеты. В первую очередь, Объединение поддерживает реализацию «Стратегии – 2020» как программу долгосрочного развития страны и готово к конструктивному сотрудничеству с государственными органами и различными организациями в целях повышения уровня и качества жизни россиян.

Генеральных направлений деятельности у Движения три: защита национального потребителя, поддержка отечественного производителя и участие в общественно-политической жизни страны. Представители Движения уже являются депутатами различных уровней, для подготовки будущих кандидатов в органы местного самоуправления власти организован Центр муниципальных политиков.

Движение практикует многоплановые формы работы, взаимодействует с заинтересованными структурами и стремится к достижению баланса интересов всех добросовестных участников потребительского процесса и защите внутреннего потребительского рынка в целом. Перспективными направлениями для Движения является участие в совершенствовании потребительского законодательства, расширении общественного контроля и формировании эффективной национальной системы защиты потребителей, а также механизмов примирительных процедур (медиации) в сфере потребительских отношений.

В период кризиса и выхода из него обязательно будут активизироваться различные негосударственные субъекты. Усилится влияние как международных, так и российских негосударственных образований – включая общественно-политические и этнические движения, неформальные – «креативные» объединения граждан, в том числе сетевые образования. Произойдет это в том числе по причине возможностей, предоставляемых Интернетом и другими каналами массовых коммуникаций. В любом случае, для выражения настроений каких-либо гражданских групп, будут использоваться новые формы. Как показывает мировой опыт послевоенных десятилетий, именно общественно-политические формирования, такие как народный фронт, профсоюзное движение, «оранжевые» митинги, а не традиционные партии, могут оказаться достаточным политическим ресурсом, способным влиять на активность гражданского общества и результаты любых выборов. Объединение потребителей России к такому развитию сценария общественно-политической жизни готово. В этой связи примером такой новой формы общественно-политического взаимодействия может быть реализация проекта Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» «Народный контроль», партнером которого является Объединение потребителей России. Значимость проекта «Народный контроль» заключается в первую очередь в том, что он непосредственно направлен на защиту национального потребительского рынка, а, следовательно, национального потребителя. Главная цель проекта, как она сформулирована в концепции «Народного контроля» - защита прав потребителей, обеспечение баланса интересов основных участников потребительского рынка в цепочке: производитель - продавец – потребитель. В гражданском значении проект, безусловно, поднимает патриотическое самосознание, возвращает обыкновенным людям – участникам проекта чувство собственного достоинства, ощущения возможности влиять на недобросовестных предпринимателей. Проект «Народный контроль» находится только в

начальной стадии реализации, объективно требует коррекции и доработки, но идеологически он направлен абсолютно верно – защитить граждан и потребительских рынок, что соответствует концептуальным позициям Объединения потребителей России. Мы считаем, что именно объединенная сила самих потребителей, общественный контроль, сможет обеспечить достойный уровень жизни в нашей стране и сделает это лучше любого органа власти.

Защищать каждого, действовать в интересах всех! – это принцип деятельности Объединения потребителей России, открытой общественной организации для каждого, кто готов приложить свои силы для того, чтобы сделать Россию по-настоящему свободной и сильной державой.