

## **Итоги проведения Всемирного дня защиты прав потребителей в 2011 году**

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека подвела итоги мероприятий, проведенных территориальными органами и организациями Роспотребнадзора, приуроченных к ежегодно отмечаемому Всемирному дню защиты прав потребителей.

В этом году Международная Федерация потребительских организаций (СІ) девизом Всемирного дня защиты прав потребителей определила тему «Потребители за честные финансовые услуги».

Не случайно, тематика Всемирного дня защиты прав потребителей второй год подряд посвящена правам потребителей в финансовой сфере.

В течение последних лет Роспотребнадзором отмечается устойчивая тенденция к росту обращений граждан по вопросам предоставления финансовых услуг. Так, только в 2010 году доля таких обращений возросла в три раза в сравнении с предыдущим годом.

В то же время, увеличение количества обращений граждан за разъяснениями их потребительских прав в финансовой сфере обусловлено также и повышением уровня потребительского правосознания, пониманием гражданами необходимости и стремлением к получению в этой связи новых знаний о механизмах реализации своих прав, в связи с чем, Роспотребнадзором используются различные механизмы по информированию населения.

В этой связи, с учетом обозначенной тематики Всемирного дня защиты прав потребителей по заданию Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации и по железнодорожному транспорту были разработаны конкретные планы действий при подготовке и проведению указанного события 15 марта 2011 года, в соответствии с которыми была проведена масштабная информационно-просветительская работа, итогом которой является 10260 различных мероприятий, что в 4 раза больше по сравнению с прошлым годом (2600 мероприятий).

Вопросы, посвященные непосредственно тематике Всемирного дня защиты прав потребителей, а также иные актуальные вопросы в данной сфере были освещены в средствах массовой информации, среди которых радио- и телевизионные выступления, публикации в печатных изданиях (статьи, пресс-конференции, горячие (прямые) линии в редакциях газет), общее количество указанных мероприятий составило 4286.

В среднем на каждый территориальный орган Роспотребнадзора пришлось около 50 сообщений в СМИ, значительно выше данный показатель зафиксирован в Республике Алтай, Удмуртской Республике, Республике Саха (Якутия), Алтайском, Краснодарском краях, Амурской, Омской, Оренбургской, Свердловской, Тверской, Кемеровской, Нижегородской областях.

Кроме того, в Сахалинской области была организована трансляция на местных телевизионных каналах видеороликов рекламного характера, с помощью которых в доступном для широкой общественности виде доводилась информация об основных правах потребителей.

Также следует отметить работу, проведенную Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту, силами которого были подготовлены к публикации 23 информационные статьи и памятки для потребителей по 33 темам, освещающие актуальные вопросы защиты потребительских прав граждан в ведомственных печатных изданиях, распространяемых по сети железных дорог, которые, учитывая данную специфику, способствовали обширному охвату информацией различных слоев населения.

Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации, а также консультационными центрами для потребителей на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» по субъектам Российской Федерации организованы и проведены 2166 тематических мероприятий. Из них было проведено 772 «горячие» линии для потребителей, 180 мероприятий для потребителей в рамках акции «день открытых дверей», организовано 158 тематических консультаций в общественных приемных Роспотребнадзора и 52 - выездные. В общей сложности

было дано 18224 консультации для потребителей, половина которых была посвящена вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

В рамках реализации девиза Всемирного дня защиты прав потребителей «Потребители за честные финансовые услуги» к мероприятиям, проводимым территориальными органами Роспотребнадзора были привлечены более 15 кредитных организаций, в числе которых ОАО «Сбербанк России», ЗАО «Банк Русский Стандарт», ОАО «ТрансКредитБанк», ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», ЗАО «Банк ВТБ 24», ОАО «Московский Индустриальный банк», ОАО «Альфа-банк», ГУ Банка России по субъектам Российской Федерации и иные.

В совместных мероприятиях с представителями банков было организовано и проведено 59 круглых столов, 38 семинаров, 35 совещаний и рабочих встреч, посвященные обсуждению вопросов защиты прав потребителей в финансовой сфере. Кроме того, Управлениями Роспотребнадзора по Калужской, Ленинградской, Новосибирской, Ростовской, Рязанской, Саратовской областям совместно с представителями кредитных организаций были проведены пресс-конференции с разъяснением прав потребителей.

Во взаимодействии с общественными организациями, защищающими права потребителей финансовых услуг, в общественных приемных Роспотребнадзора был организован прием граждан по указанным вопросам.

В ходе проведения мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, специалистами Роспотребнадзора:

- проведено более 20 мероприятий, связанных с анкетированием и социологическим опросом населения в целях выяснения уровня финансовой грамотности, в которых приняли участие 9656 человек;
- разработаны и распространены среди населения информационные памятки для потребителей по 180 темам;
- организованы и проведены 28 выставок и викторин, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

В целях укрепления взаимодействия всех ветвей национальной системы защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей территориальными органами Роспотребнадзора были организованы и проведены, приуроченные к Всемирному дню защиты прав потребителей 32 заседания Консультативных советов по защите прав потребителей при Управлениях Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации, 128 совместных круглых столов, 263 конференции и совещания на которых были обсуждены региональные аспекты сотрудничества в деле защиты прав потребителей.

Понимание значимости формирования общей стратегии реализации комплекса взаимосвязанных правовых, экономических, социально-культурных и организационных мероприятий, направленных на эффективное пресечение нарушений прав потребителей, в том числе, за счет повышения потребительской грамотности населения в контексте местных и региональных особенностей, проявленное в Республике Алтай реализовалось в распоряжении Правительства Республики «О проведении мероприятий к Всемирному дню защиты прав потребителей». Необходимо отметить, что интерес региональных властей к внедрению и реализации всесторонних мер, направленных на обеспечение благополучия населения, в том числе защиты прав потребителей в Республике Алтай проявляется не первый год, что безусловно, находит свое отражение в четкой организации соответствующих мероприятий и всестороннем охвате проблемы защиты прав потребителей за счет привлечения практически всех республиканских ведомств.

Особо стоит отметить новую форму обсуждения проблематики потребительского законодательства использованную Управлением Роспотребнадзора по Сахалинской области, в рамках научно-практической конференции «О развитии комплексной системы защиты прав потребителей – институтов добросовестного бизнеса через технологии нового общественного договора», организованную совместно с Администрацией г. Южно-Сахалинска 15-16 марта 2011 года. Значимость данного мероприятия обусловлена еще и тем, что научная разработка вопроса защиты потребительских прав граждан с точки зрения публичного права нуждается в постоянной

актуализации со стороны практиков – организаций, которые в силу своей профессиональной деятельности стоят на страже прав граждан-потребителей.

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню защиты прав потребителей было уделено проведению информационно-просветительской работы среди молодежи. Так, более чем в 1,5 тыс. образовательных учреждений 77 субъектов Российской Федерации было проведено 2,6 тыс. мероприятий, среди которых анкетирование (которым охвачено 20,4 тыс. человек); 83 круглых стола; 3013 семинаров, лекций, уроков-практикумов (что практически в 1,5 раза больше, чем в 2010 году); более 20 конкурсов, олимпиад по основам потребительских знаний.

В частности, только в Алтайском крае специалистами Роспотребнадзора было проведено 79 мероприятий (семинары, лекции, беседы, круглые столы и др.), в Республике Саха (Якутия) – 56, в Республике Калмыкия – 46, Чеченской Республике – 30, кроме того, на территории Краснодарского края в общеобразовательных учреждениях были проведены 205 уроков качества, в которых приняли участие более 5 тыс. человек, из них 1 тыс. человек – студенты. Управлением Роспотребнадзора по Приморскому краю проведена лекция-семинар с разъяснением механизмов и роли финансовых институтов в деле обеспечения защиты гражданских прав для более 100 участников очередной смены Всероссийского детского центра «Океан» «Молодые лидеры России» - представителей 23 регионов России.

В целях реализации соглашений о сотрудничестве, заключенных между Роспотребнадзором и Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов» в части повышения информированности потребителей о своих правах, для лиц с ограниченными возможностями были организованы и проведены совместные консультации по вопросам защиты их потребительских прав, а также даны разъяснения по продаже особых видов товаров (в том числе БАДов и медицинских препаратов) - в Республиках Калмыкия, Татарстан, Хакасия, Красноярскому краю, Омской, Оренбургской, Свердловской областям.

Подводя итоги проведенных Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации 15 марта 2011 года мероприятий можно отметить высокий уровень организации в проведении масштабной работы, которая проводилась с применением новых форм и средств привлечения населения к вопросам защиты прав потребителей, особенно - на рынке финансовых услуг.

Проведение подобных мероприятий находит широкий интерес и отклик у общественности, что подтверждается значительным увеличением как количества участников этих мероприятий, так и граждан-потребителей, особенно молодежи, проявляющих особую заинтересованность к познанию своих гражданских прав. Данное обстоятельство способствует формированию знаний и практических навыков устойчивого потребительского поведения в условиях развития экономических отношений в гражданском обществе.

Кроме того, учитывая особую значимость педагогического фактора информационно-просветительской работы по основам потребительских знаний, проводимой Роспотребнадзором среди учеников и студентов, очевидным является значимость этой деятельности как одного из немаловажных средств воспитания жизнеспособного правосознательного поколения.

Итоги Всемирного дня защиты прав потребителей, проведенного в 2011 году, подтверждают необходимость продолжения последовательной совместной работы органов государственной власти и общественных объединений в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев российского общества в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей, гармоничного решения проблемы взаимодействия и поддержания баланса интересов производителя, продавца и потребителя.

Обобщение и распространение положительного опыта регионов о работе в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей позволяет объединить усилия территориальных структур федеральных органов исполнительной власти, законодательных и исполнительных органов власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, других заинтересованных организаций в решении вопросов защиты прав потребителей при проведении согласованной потребительской политики в регионе, создать условия для усиления позиций местных товаропроизводителей в части выпуска качественной и конкурентоспособной продукции, сформировать общественное мнение о широких возможностях населения по защите своих прав.