

## **Итоги пресс-конференции, посвящённой Всемирному дню защиты прав потребителей, 20-ти летию со дня принятия Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»**

На пресс-конференции, проведенной в Управлении Роспотребнадзора по Московской области представителям СМИ было сообщено, что 15 марта 2012 года Всемирный день защиты прав потребителей проводится под девизом «Наши деньги, наши права: кампании за правильный выбор на рынке финансовых услуг».

Третий год подряд вопросы защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг не теряют своей актуальности, что подтверждает очевидный приоритет вопросов защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг в первую очередь для самих потребителей и их общественных объединений по всему миру, что в условиях глобализации имеет важное интернациональное значение независимо от того, в какой стране проживает гражданин-потребитель.

Начиная с 2007 года Управление Роспотребнадзора по Московской области последовательно и системно проводит работу, направленную на обеспечение прав потребителей на рынке финансовых услуг, результатом которой являются существенные положительные изменения как в структуре «охваченности» населения государственно-правовой защитой, так и повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности.

За период с 2007 по 2012 год Управлением Роспотребнадзора по Московской области были проведены проверки 157 филиалов 59 банков, предоставляющих гражданам кредиты.

Из проверенных в 2011 году 36 дополнительных офисов вышеуказанных банков в 32 объектах установлены нарушения действующего законодательства (или 89 % от проверенных объектов).

В план проверок на 2012 год включены проверки 58 филиалов 6 банков с такими же функциями.

Главная цель защиты прав потребителей финансовых услуг состоит в устранении дисбаланса власти, информации и ресурсов между потребителями и финансовыми учреждениями.

Защита прав потребителей будет осуществляться посредством двух механизмов:

- 1) финансовое регулирование;
- 2) образование потребителей по темам, касающимся финансовых услуг.

Эффективные программы по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг будут направлены на:

- обеспечение потребителей чёткой и сопоставимой информацией о финансовых услугах;
- запрещение вводящей в заблуждение или мошеннической практики в сфере предоставления финансовых услуг;

- обеспечение эффективного механизма разрешения споров между финансовыми учреждениями и домохозяйствами;

- обеспечение доступа к образованию потребителей в отношении рисков и финансовых выгод, связанных с использованием розничных финансовых услуг.

Результаты данных действий должны содействовать установлению действительно равноправных отношений между кредитными организациями и гражданами-потребителями финансовых услуг, укреплению степени доверия между ними и как результат - более цивилизованному и гармоничному развитию всего финансового рынка.

В 2011 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Московской области проведено 4678 проверок хозяйствующих субъектов по соблюдению законодательства в сфере защиты прав потребителей, а также 519 административных расследования (в 2010 году 3369 проверок и 473 административных расследования).

Нарушения действующего законодательства в 2011 году были установлены при проверках и административных расследованиях в 3509 предприятиях (или 75 % проверенных).

В результате проведенных контрольных мероприятий выявлено 6160 нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных законов и нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей.

При осуществлении возложенных полномочий специалистами по защите прав потребителей Управления использовались как гражданско-правовые механизмы защиты прав потребителей, так и направление отдельных материалов в судебные органы.

За отчетный период подано в суд 18 заявлений в защиту неопределенного круга лиц, из них рассмотрено – 6, удовлетворено судами - 5.

В 2011 году было подготовлено и передано в суд 54 заключения, принято решений в пользу потребителей - 31.

Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 11 млн. 167 тыс. рублей, в том числе компенсация морального вреда – 71 тыс. руб.

Из общего количества выявленных специалистами Управления Роспотребнадзора по Московской области нарушений прав потребителей 60 процентов устранены в досудебном порядке.

За 2011 год специалистами Управления рассмотрено 6727 обращений граждан на нарушения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, что на 21 % больше, чем в предыдущем году (в 2010 году поступило 5315 обращений).

Кроме того, в 2011 году в Управлении Роспотребнадзора по Московской области и его территориальных отделах проведено 1165 «горячих линий», на которые поступило 4664 звонка от граждан Москвы и Подмосковья.

На 2012 год Управление Роспотребнадзора по Московской области предполагает решение следующих задач:

- совершенствование методологии и практического осуществления контрольно-надзорных полномочий с учетом изменений федерального законодательства, в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований, систематического наблюдения, анализа и прогнозирования состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности, в том числе за:

- соблюдением изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований, приоритетно в сфере финансовых, образовательных услуг, услуг связи и перевозки граждан различными видами транспорта, дистанционной продажи товаров, туристического и бытового обслуживания, жилищно-коммунальных услуг;

- соответствием товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, приоритетно за реализацией табачной, молочной и масложировой продукции; продукцией, предназначенной для детей и подростков; сложно техническими товарами; товарами, на которые распространяются требования, установленные законодательством об энергосбережении и повышении энергетической эффективности;

- обеспечение максимальной эффективности судебной защиты прав потребителей, защиты законных интересов неопределенного круга потребителей, а также при обращении в судебные органы с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей;

- реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения и совершенствования взаимодействия со средствами массовой информации (приоритетно - в соответствии с девизом Всемирного дня защиты прав потребителей, ежегодно отмечаемого 15 марта);

- формирование и функционирование на региональном уровне действенной системы защиты потребительских прав граждан на основе координации деятельности территориальных органов Роспотребнадзора и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, местного самоуправления и общественных объединений потребителей;

- оптимизация и координация деятельности консультационных центров, созданных в системе Роспотребнадзора, на основе единого методологического подхода в целях динамичного развития региональных систем информирования и консультирования потребителей;

- обеспечение реализации мероприятий по Проекту "Развитие финансового образования и финансовой грамотности в Российской Федерации" в части мер, направленных на усиление защиты прав потребителей финансовых услуг.

Закон о защите прав потребителей, который был принят в сложный период только нарождающихся в нашей стране рыночных отношений, заложил важнейшие механизмы государственной и общественной защиты соответствующих потребительских прав граждан, что позволило достаточно эффективно сбалансировать их интересы с интересами предпринимателей и в конечном итоге на многие годы вперед получить целый комплекс системообразующих правовых норм, постоянно доказывающих свою действенность и жизнеспособность.

Закон о защите прав потребителей постоянно актуализируется и дополняется новыми положениями, которые призваны максимально отвечать тем изменениям, которые происходят в общественных отношениях.