

УДК: 342.7

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАДЗОР РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Каретникова В.А.

Юридический институт ПГУ, Россия, Пенза, e-mail: ytr7777@mail.ru

Согласно статье 33 Конституции Российской Федерации граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. В данной статье рассматривается роль Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в правозащитной системе Российской Федерации, являющейся потенциальным источником воплощения и реализации в современном государстве неотъемлемого права человека на правовую защиту и достижения цели правовой защищенности. Выделены основные проблемы, связанные с осуществлением в России конституционных положений, которые обуславливают систему защиты прав и свобод человека и гражданина. Поднимается вопрос о необходимости повышения уровня правовой культуры населения через систему образования и воспитания. Дается анализ ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, который является публичным источником информации о состоянии и направлениях государственной политики в области защиты прав потребителей и размещается на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Ключевые слова: защита прав потребителей, потребитель, система защиты прав, жалоба, государственный надзор

STATE SUPERVISION OF THE FEDERATION IN THE FIELD OF CONSUMER PROTECTION

Karetnikova V.A.

Law Institute of the state University, Russia, Penza, e-mail: ytr7777@mail.ru

According to article 33 of the Constitution of the Russian Federation, citizens of the Russian Federation have the right to apply personally, as well as to send individual and collective appeals to state and local self-government bodies. This article examines the role of the Federal service for supervision of consumer protection and human well-being in the human rights system of the Russian Federation, which is a potential source of implementation and realization in the modern state of the inalienable human right to legal protection and achievement of the goal of legal protection. The main problems related to the implementation of constitutional provisions in Russia that determine the system of protection of human and civil rights and

freedoms are highlighted. The question of the need to raise the level of legal culture of the population through the system of education and upbringing is raised. The analysis of the annual state report on consumer protection in the Russian Federation, which is public, is given about the state and directions of state policy in the field of consumer protection and is posted on the official website of the Federal Service for Supervision of Consumer Rights Protection and Human Well-being in the information and telecommunications network Internet.

Keywords: consumer rights Protection, consumer, rights protection system, complaint, state supervision

«Права человека» - это универсальные моральные права, принадлежащие каждому, как сказано во Всеобщей декларации, «без какого бы то ни было различия, как-то в отношении расы, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных убеждений, национального или социального происхождения, имущественного, сословного или иного положения». Актуальность данной темы в том, что, к сожалению, нет такой сферы жизнедеятельности, в которой не происходит нарушения прав человека. В связи с этим, с каждым годом растет потребность в усовершенствовании правозащитной системы России, оптимизации её для современных условий, и в тоже время создания условий для защиты своих прав лицами юридически неграмотными.

Как правило, у гражданина не так много возможностей на получение юридической поддержки, а в случае спора - на обеспечение защиты своих прав. Осуществление эффективной защиты прав потребителей невозможно без функционирования в этой сфере специальных уполномоченных органов. Деятельность уполномоченных органов реализуется в порядке административного производства, поскольку граждане, права которых нарушены, направляют свои требования не в суд, а именно в специальные органы, наделенные полномочием осуществления защиты прав потребителей (территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, органы внутренних дел, прокуратуру)[1, с. 36].

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

В целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и

населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечивает подготовку ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, который является публичным источником информации о состоянии и направлениях государственной политики в области защиты прав потребителей и размещается на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет).

Одним из наиболее значимых источников актуальной и достоверной информации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, остается открытый и общедоступный государственный информационный ресурс (далее – ГИС ЗПП), оператором которого является Роспотребнадзор.

В настоящее время на портале ГИС ЗПП (zpp.rospotrebnadzor.ru) размещена вся действующая нормативная правовая база по защите прав потребителей, в открытом доступе находятся сведения обо всех органах и организациях Роспотребнадзора, оказывающих практическую консультативную и информационную помощь, данные об общественных объединениях потребителей. Каждый может ознакомиться с памятками по многочисленным актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.

Проведенный анализ докладов позволяет сделать вывод, что государственный надзор в сфере прав потребителей выступает одним из направлений общей государственной политики, а государственная защита в данной области является приоритетной формой защиты. Подчеркивается, что основная роль в осуществлении рассматриваемого вида государственного надзора возложена на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Данная Служба реализует свои полномочия путем проведения проверок, дачи рекомендаций, выдачи предписаний о прекращении нарушений прав потребителей. Кроме того ею реализуются функции государственного надзора в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и в области потребительского рынка.

В Роспотребнадзор и его территориальные органы по данным на конец 3 квартала 2019 года поступило более 7000 обращений потребителей, содержащих жалобы на организации, оказывающие финансовые услуги. Пик жалоб граждан на организации финансового сектора пришелся на 2015 год, когда в Роспотребнадзоре было зарегистрировано 30 000 обращений.

Обращения граждан в Роспотребнадзор приводят не только к проведению проверок компаний, оказывающих те или иные услуги, но и часто становятся основанием для защиты интересов потребителей в суде. По статистике в 2019 году суды стали чаще вставать на сторону потребителей. За 9 месяцев 2019 года специалистами Роспотребнадзора дано 359 заключений в судах в целях защиты нарушенных прав потребителей финансовых услуг. В 72% случаев суды удовлетворили требования, которые заявили потребители поддержанные Роспотребнадзором. Этот показатель значительно выше, чем в предыдущие годы — 62% в 2018 году и 55% в 2017 году [2, с. 161-169].

Значительную долю среди всех обращений потребителей финансовых услуг в Роспотребнадзор по-прежнему занимают обращения, связанные с нарушением прав потребителей банковскими организациями, их доля составляет 72%. При этом уровень обоснованности аргументов заявителей упал на фоне возросшей эффективности принятия специалистами Роспотребнадзора решений по итогам рассмотрений обращений.

Наработанная в судах практика привлечения Роспотребнадзора для дачи заключения по гражданским делам объективно показала, что такие заключения носят системный характер. Заключение по гражданскому делу, данное Роспотребнадзором (его территориальным органом), даже учитывая особенности конкретных правоотношений спорящих сторон, тем не менее, имеет целью дать опосредованную правовую оценку уполномоченного федерального государственного органа в области защиты прав потребителей соответствующему виду правоотношений. Данная особенность приводит к тому, что суд, раз получив заключение по конкретному гражданскому делу, в дальнейшем может обходиться без привлечения представителей Роспотребнадзора к аналогичным процессам в целях достижения наибольшей эффективности рассмотрения судебных дел (представляется очевидным, что чем меньше участников, тем проще соблюдать требования процессуального законодательства).

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживающимся в данных ВС РФ. Участие Роспотребнадзора в судебном разбирательстве повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной формы участия государства в судебной защите потребителей.

Как уже отмечалось ранее, потребность в усовершенствовании правозащитной системы растет, так в настоящее время, зарегистрировавшись на портале Госуслуг в защиту нарушенных прав можно подать жалобу/заявление почти в любой орган

государственной власти, что весьма удобно. Но не стоит забывать, что, к примеру, граждане старшего поколения с ограниченными возможностями, зачастую не имеют возможности доступа ни к «классическому, ни к электронному виду подачи жалоб или заявлений без участия представителя, что предполагает затраты. А ведь, именно граждане старшего поколения, не обладающие достаточным потребительским опытом при приобретении каких-либо инновационных товаров и услуг, становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с не соответствующими действительности характеристиками.

Однако, основной проблемой защиты прав граждан на сегодняшний момент, по – прежнему, остается правовая неграмотность, выражающаяся в подаче жалоб и заявлений в инстанции не компетентных в тех или иных вопросах, теряя время. Таким образом, правовая неграмотность как фактор, влияющий на совершение противоправных деяний, по результатам многих исследований вышел на первое место с огромным преимуществом. Уровень правовой культуры в крайней степени низок, 12% населения России хорошо подкованы в правовых вопросах, а как же быть с остальными 88 %? ежегодно около 20% полученных Роспотребнадзором жалоб, в последствии возвращаются.

Начинать правовое воспитание граждан России следует с ранних лет. Необходимо разработать и включить в образовательную программу учебные курсы, призванные содействовать правовому развитию личности, которые необходимо вводить в обязательные курсы общеобразовательных школ и профессиональных средних и высших учебных заведений с учетом конкретной специфики учреждения и возраста учащихся, а также проведения бесед со старшим поколением [4, с.66].

Список литературы:

1. Атагимова Э.И., Макаренко Г. И. Правовое просвещение: проблемы и пути решения // Мониторинг правоприменения. - 2015. - №1. – С.64-68
2. Джамбулатов С. И. Государственный надзор в области защиты прав потребителей // Пробелы в российском законодательстве. - 2017. - №5. – С. 34-39
3. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году: Государственный доклад.– М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.- 2019.– С. 324

4. О результатах работы Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг за 9 месяцев 2019 года [Электронный источник]/ <https://rosпотребнадзор.ru/region/rss/rss.php> (дата обращения 28.01.2020)

5. Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» [Электронный источник]/ <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 28.01.2020)