

*Abakar Yu. Yusupov,  
post-graduate;  
Dagestan state University*

## **Government Policy on Protection of Consumer Rights to Quality and Safety of Goods and Services**

**Key words:** *consumer market, quality, safety, customer protection, control.*

**Annotation:** *One of the problems of modern Russia is the use of effective methods to protect consumers' rights. The law improvement in protection of a consumer market from low-quality and dangerous products should enhance producer's responsibility for the product quality.*

В настоящее время в системе общественных отношений Российской Федерации, как и в большинстве стран со стабильным социально-политическим устройством и последовательным курсом на всемерное укрепление и развитие рыночных институтов, имеются необходимые правовые и организационные механизмы для действенной и эффективной защиты прав и интересов потребителей. Одной из задач современной России является признание необходимости применения более эффективных методов защиты прав потребителей.

Сфера защиты прав потребителей занимает прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в Российской Федерации. При этом ее развитие осуществляется в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ, с учетом институциональных преобразований и влияния конкуренции на экономическое положение граждан на потребительском рынке. Государственная политика в сфере защиты прав потребителей (1) играет не последнюю роль и призвана способствовать достижению стратегической цели – повышению уровня и качества жизни граждан. По итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 16 января 2012 г. «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации» главный акцент был сделан на необходимость совершенствования действующих правовых механизмов и создания дополнительных гарантий защиты прав и интересов граждан в наиболее проблемных секторах потребительского рынка.

Учитывая, что соблюдение права потребителей на безопасность товаров имеет особое значение применительно к пищевым продуктам, Комиссией Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. № 880 утвержден технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011). Правовую основу регулирования отношений в этой области продолжает определять также Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (2).

Для всех категорий населения, особенно в отношении пищевых продуктов, помимо собственно соблюдения соответствующих потребительских прав (на качество, безопасность, информацию о товарах) безусловную важность имеет экономическая и физическая доступность продовольствия. Способствовать решению этой задачи

призвана «Доктрина продовольственной безопасности Российской Федерации», утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 30 января 2010 г. № 120.

Поскольку состояние продовольственного обеспечения постоянно привлекает к себе внимание населения и общественных организаций, что связано с невысоким качеством продовольствия и все еще недостаточным уровнем безопасности пищевых продуктов для потребителей, Доктриной закреплена необходимость совершенствовать систему организации контроля безопасности пищевых продуктов, включая создание современной технической и методической базы.

Для потребителя повышение риска приобретения некачественной и небезопасной продукции на практике связано как с расширением ассортимента и появлением новых товаров, так и ростом розничного товарооборота в целом.

По сведениям, приводимым Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, в 2012 г. оборот розничной торговли составил 21319,9 млрд руб. или 105,9 % к уровню 2011 г. При этом в 2012 г. сохранилась тенденция опережающего роста объема продаж непродовольственных товаров по сравнению с динамикой продаж продовольственных товаров. Так, если продажи непродовольственных товаров по итогам 2012 г. выросли на 8,4 % по сравнению с 2011 г., то продажи пищевых продуктов, включая напитки и табачные изделия, – только на 3 %. В структуре розничных продаж доля непродовольственных товаров составила в 2012 г. 53,5 % против 52,3 – в 2011 г.

Оборот розничной торговли в стационарной торговой сети в 2012 г. вырос на 6,9 % к уровню 2011 г., составив 19050,9 млрд руб. Одновременно сохранилась отрицательная динамика продаж товаров на розничных рынках и ярмарках, где по итогам 2012 г. оборот розничной торговли составил 2269 млрд руб., сократившись на 2,5 % по сравнению с 2011 г. В результате снизилась доля рынков и ярмарок в структуре оборота розничной торговли с 11,6 % в 2011 г. до 10,6 – в 2012 г. Стоимость минимального набора продуктов питания в среднем по России в конце декабря 2012 г. составила 2608,9 руб. в расчете на месяц (с начала года рост составил 7,8 %). В целом по итогам 2012 г. продовольственные товары подорожали на 7,5 % (в 2011 г. – на 3,9 %). Потребительские цены на непродовольственные товары по итогам 2012 г. выросли на 5,2 % (в 2011 г. – на 6,7 %).

Таким образом, по итогам 2012 г. динамика оборота розничной торговли характеризовалась умеренными темпами роста, более динамичным развитием сетевой торговли и уменьшением роли розничных рынков и ярмарок в формировании оборота розничной торговли.

Развитие продовольственного рынка является важнейшим направлением экономических и социальных преобразований в Российской Федерации. За годы реформ на потребительском рынке в основном созданы условия для свободного обращения товаров и услуг, использования рыночных механизмов удовлетворения потребительского спроса, заложены основы формирования рыночной инфраструктуры и конкурентной среды.

Вместе с тем проблемы удовлетворения спроса различных категорий и групп населения на качественные и безопасные товары и услуги решены не полностью. На продовольственный рынок продолжают поступать значительные объемы некачественной и опасной для здоровья граждан и окружающей среды продукции, как

отечественной, так и импортной. Основная причина появления на потребительском рынке некачественных и опасных товаров - отсутствие у большинства отечественных товаропроизводителей и предприятий сферы обслуживания реальной возможности выпускать конкурентоспособные по качеству товары (использование устаревших технологий, низкое качество комплектующих изделий, отсутствие постоянных поставщиков сырья и комплектующих, мотивации к повышению качества товаров). Кроме того, на многих предприятиях ослаблен производственный контроль за качеством и безопасностью выпускаемой продукции.

Определенным индикатором состояния дел на потребительском рынке может служить показатель динамики числа обращений с соответствующими жалобами, которые поступают в Роспотребнадзор и его территориальные органы. Всего в 2012 г. в Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступили 127127 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что на 9 % больше, чем в 2011 г., когда данный показатель впервые снизился по сравнению с предшествующим периодом (на 4,5 % к уровню 2010 г.). При этом второй год подряд сохранилась тенденция к превалированию числа жалоб на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составляла 55,6 % в 2011 г. и 54,7 – в 2012 г. (при 45,8 % в 2010 г.).

Применительно к сегменту розничной торговли в большинстве случаев (77 %) жалобы касались обстоятельств приобретения недовольственных товаров, главным образом – технически сложных, а 2,7 % от их общего числа были связаны с дистанционным способом продажи товаров. В 7179 обращениях (5,6 %) заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества.

Результатом принятия мер по рассмотренным обращениям явились 11 227 выданных предписаний и 22978 возбужденных дел об административных правонарушениях. Всего же в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, территориальными органами Роспотребнадзора в 2012 г. были проведены 89955 плановых и внеплановых проверок (соответственно – 43744 и 46211), 62032 из которых (37576 или 85,9 % плановых и 24456 или 52,9 % внеплановых) завершились выявлением нарушений обязательных требований законодательства.

Таблица 1

Динамика выявленных нарушений в сфере розничной торговли  
в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2010	Уд. вес, %	2011	Уд. вес, %	2012	Уд. вес, %
Всего, в том числе по статьям:	91122	100,0	98693	100,0	118237	100,0
Статья 4 (качество товара)	8599	9,4	8734	8,8	11395	9,6

Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5913	6,5	5 950	6,0	5942	5,0
Статья 7 (безопасность товара)	10165	11,2	9177	9,3	7801	6,6
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	55475	60,9	60623	61,4	74 204	62,8
Статья 11 (режим работы продавца)	2529	2,8	3213	3,3	4131	3,5
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	977	1,1	1955	2,0	2061	1,7
Другие статьи	7464	8,1	9041	9,2	12703	10,8

- данные Роспотребнадзора (<http://rosпотребнадзор.ru>)

Из общего числа выявленных нарушений (193952 или, в среднем, 2,2 на одну проверку) 61 % составили нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей», основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию.

По результатам проведенных проверок соответствующим юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям были выданы 37148 предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований.

Общие результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за 2012 г. свидетельствуют о том, что сложившееся нормативно-правовое регулирование отношений с участием потребителей в Российской Федерации, а также содержание закрепленных нормативными правовыми актами Российской Федерации полномочий Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целом позволяют гарантировать потребителям достаточно высокий уровень защиты их прав и интересов в гражданско-правовом (досудебном), административном и судебном порядке. Национальное законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей достаточно позитивно воспринимается и оценивается авторитетными международными институтами, традиционно уделяющими данному вопросу большое внимание.

Тем не менее, несмотря на объективное наличие последовательно формировавшихся на протяжении 1992—2014 гг. системообразующих начал в области правового регулирования потребительских правоотношений, на практике все еще встречается и несогласованность федеральных законов по отношению друг к другу, и игнорирование в процессе законотворчества приоритета ГК РФ в области гражданских правоотношений по вопросам, касающимся прав потребителей. При этом отсутствие четкой иерархической соподчиненности специальных норм права общегражданским не дает возможности государственным органам действенно реагировать на поступающие в их адрес обращения граждан адекватными мерами по пресечению нарушений потребительских прав.

В этой связи очевидно наличие целого ряда актуальных вопросов, так или иначе связанных с законодательными аспектами нормативно-правового регулирования

гражданских отношений с участием потребителей, практическое разрешение которых, безусловно, послужило бы усилению государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации. Поэтому особенно важным является принятие всесторонних мер по укреплению национальной системы защиты прав потребителей и совершенствованию законодательных основ ее функционирования, а также оказание государственной поддержки процессу повышения правовой и финансовой грамотности потребителей. Совершенствование законодательства в сфере защиты потребительского рынка от некачественных и опасных товаров должно способствовать повышению ответственности производителя за качество продукции.

Основные мероприятия по дальнейшему совершенствованию механизмов государственного регулирования в области обеспечения качества и безопасности товаров должны быть направлены на защиту здоровья граждан и окружающей среды, на выпуск конкурентоспособных товаров, на повышение ответственности производителя за качество товаров, на создание и развитие системы информатизации и информационных услуг в сфере обеспечения качества и безопасности товаров, просвещения населения по вопросам качества и безопасности товаров, а также на совершенствование действенного государственного контроля и надзора.

***References:***

1. Federal Act № 2300-1 of February 17, 1992: «The Protection of Consumers' Rights».
2. Federal Act № 29-FZ of January 2, 2000: «Quality and Safety of Food Products».