

**Утверждена**  
**постановлением правительства**  
**Белгородской области**  
**от « 11 » января 2011 года**  
**№ 2-пп**

## **Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011-2020 годы**

### **1. Обоснование необходимости решения проблем сферы защиты прав потребителей системными стратегическими методами**

Потребительская политика является важной составляющей государственной социально-экономической политики, так как в ее сферу входит защита абсолютно всего населения страны и конкретно каждого человека; более того, она оказывает огромное влияние на изменение направления вектора всей политики государства в сторону интересов людей.

В Белгородской области работа по созданию условий для обеспечения и защиты прав потребителей, начатая в 1992 году после принятия Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», к настоящему времени является неотъемлемой частью Программы улучшения качества жизни населения Белгородской области, утвержденной законом Белгородской области от 2 апреля 2003 года № 74 «Об утверждении Программы улучшения качества жизни населения Белгородской области».

Для успешного решения поставленных задач была принята региональная программа по защите прав потребителей на 2006–2010 годы, утвержденная постановлением правительства области от 19 января 2006 года №4-пп «О региональной комплексной программе по защите прав потребителей в Белгородской области на 2006-2010 годы», которая стала продолжением предыдущих программ на 1995 – 2000 годы и 2001 – 2005 годы, и разработан комплекс практических мер, направленных на формирование необходимых условий для обеспечения потребительских прав жителей области и защиту их экономических интересов.

Реализованный комплекс мероприятий позволил повысить социальную защищенность жителей области: ежегодно в органы власти обращается более десяти тысяч потребителей по поводу нарушения потребительских прав.

Созданная региональная система позволяет свыше 90 процентов всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителя и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме. В течение года в бюджеты потребителей в целом по области возвращается около 8,0 млн. рублей.

Основная доля, или 80 процентов от общего числа поступивших обращений, приходится на получение потребителями устных консультаций в целях самостоятельного урегулирования спорных ситуаций. За последние пять лет количество консультаций подобного характера возросло в два раза.

Вместе с тем, в региональной системе защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка в настоящее время существует широкий спектр нерешенных проблем, а именно:

- низкая правовая культура потребителей;
- недостаточная информированность населения о состоянии рынка, качестве и безопасности товаров и услуг, потребительских правах и обязанностях;
- низкая квалификация кадров в оптовых организациях и розничных торговых предприятиях (далее - РТП);
- слабая система взаимодействия между органами, наделенными функциями контроля;
- недостаточная реализация полномочий и потенциала общественных объединений потребителей.

Наличие вышеперечисленных проблем значительно усугубляет ситуацию по защите потребительских прав жителей области в связи с заметным изменением номенклатуры потребительского рынка. В последнее время в торговле активно стали применяться различные системы дисконтных карт, предоставляться кредиты и дополнительные услуги, развиваться новые направления (электронная торговля, телевизионная продажа товаров по образцам с применением дистанционных продаж и рекламы).

Существенным разнообразием стал отличаться и рынок платных услуг, предоставляемых жителям области, где также появились новые виды услуг: аудиторские, риэлтерские, консалтинговые, лизинговые, оценочные услуги. В этом секторе потребительского рынка из-за низкой правовой культуры граждане крайне уязвимы и поэтому испытывают определенный дискомфорт.

По этой же причине отсутствует практика применения действующего законодательства у специалистов по защите прав потребителей.

В связи с периодом экономического спада и финансового кризиса платежеспособность потребителей в значительной степени снизилась. Данная тенденция привела к сокращению объемов реализации товаров, работ, услуг, уменьшению средней суммы чека, и, как следствие, к переориентации потребительского спроса в более дешевый сегмент, где существует риск приобретения товаров, работ, услуг ненадлежащего качества.

В то же время в 2010 году в законодательство были внесены изменения, отменяющие необходимость сертификации продукции производителями – предпринимателями. Согласно действующему законодательству соответствие качества продукции может быть подтверждено декларацией. Данные меры являются кредитом доверия, предоставленным государством товаропроизводителям и предпринимателям, разумное использование которого будет являться залогом успешного бизнеса.

Кроме того, в связи с отменой применения контрольно-кассовой техники при расчетах с клиентами для плательщиков единого налога на вмененный доход, потребители не всегда, даже по требованию, могут получать документы, подтверждающие факт совершения покупки (услуги), что в свою очередь затрудняет отстаивание потребительских прав в случае возникновения конфликтных ситуаций.

В связи с вышеперечисленным возникла необходимость разработки Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Белгородской области на период с 2011 по 2020 годы, включающей в себя меры экономического, организационного и правового характера, направленные на охрану прав и законных интересов потребителя, на региональном уровне с учетом местных условий.

Основой Стратегии развития системы защиты прав потребителей является стремление к балансу между активной адресной защитой прав потребителей и обеспечением условий для свободного развития человека, способного самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке товаров, работ, услуг.

Главным итогом всей проводимой работы должна стать действенная государственная система защиты прав потребителей, благодаря которой жители области должны занять прочное положение на потребительском рынке и получить реальную возможность отстаивать свои потребительские права.

## **2. Цель и основные задачи Стратегии**

При определении приоритетов Стратегии предполагается исходить из основной цели: совершенствование региональной системы защиты прав потребителей и ее интеграция в различные сферы потребительского рынка, а также повышение способности потребителей быстро и эффективно самостоятельно решать возникающие проблемы с минимальным применением административного и судебного вмешательства.

Данная цель реализуется на основе последовательного решения комплекса взаимосвязанных между собой задач, в том числе:

- выявление и профилактика негативных тенденций в сфере потребительского рынка;
- организация просвещения и обучения населения основам потребительских знаний и культуре потребительского поведения;
- совершенствование правовой защиты потребителей;
- укрепление взаимодействия органов исполнительной власти области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей;
- создание условий и организация повышения квалификации специалистов, занятых в сфере защиты прав потребителей;
- поддержка добросовестного бизнеса в сфере потребительского рынка.

Основным критерием эффективности системы защиты прав потребителей следует считать возможность быстрого и эффективного разрешения потребительских проблем, причем административное или судебное вмешательство должно быть скорее исключением, чем правилом.

### **3. Механизм реализации Стратегии**

Исходя из цели и основных задач предполагается, что дальнейшая работа по развитию региональной системы защиты прав потребителей должна включать в себя механизм последовательной реализации следующих приоритетных направлений:

3.1. Меры по совершенствованию и развитию нормативной правовой базы, регулирующей отношения в сфере потребительского рынка и защиты прав потребителей.

Механизм реализации данного направления предусматривает разработку нормативных правовых актов, обеспечивающих дополнительные меры по укреплению региональной системы защиты прав потребителей.

Исполнителями и участниками данного направления являются Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области (далее - Управление Роспотребнадзора области), областная Дума, правительство области.

3.2. Меры по выявлению и дальнейшей профилактике негативных тенденций в различных сферах регионального потребительского рынка.

Данное направление включает в себя меры, направленные на выявление и пресечение негативных тенденций в различных сферах потребительского рынка при проведении государственного надзора и контроля за соблюдением действующего законодательства по обеспечению безопасности и качества товаров (работ, услуг) на территории области.

Исполнителями и участниками данного направления являются департаменты экономического развития, здравоохранения и социальной защиты населения области, Управление внутренних дел по Белгородской области (далее – УВД по области), Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения по Белгородской области (далее - УГИБДД УВД области), Управление Государственного автодорожного надзора по Белгородской области (далее - Управление Госавтодорнадзора области), региональный Центр информации по качеству Белгородской государственной универсальной научной библиотеки (далее – региональный Центр информации по качеству БГУНБ), органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов; Управление Роспотребнадзора области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Белгородской области (далее - Управление Роскомнадзора области), Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по

Белгородской области (далее - Управление Россельхознадзора области), общественные объединения потребителей (по согласованию).

3.3. Меры по анализу и прогнозированию ситуации в сфере потребительского рынка области.

Дальнейшее развитие сферы потребительского рынка в целом обусловлено необходимостью проведения комплекса мероприятий, направленных на прогнозирование и анализ ситуации с целью усовершенствования механизмов взаимодействия структур данной сферы и составления аналитических обзоров по имеющимся данным.

Исполнителями и участниками данного направления являются департаменты экономического развития, здравоохранения и социальной защиты населения, строительства, транспорта и жилищно-коммунального хозяйства, образования, культуры и молодежной политики области, УВД по области, Управление Госавтодорнадзора области, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов; Управление Роспотребнадзора области, Управление Роскомнадзора области, Управление Россельхознадзора области, общественные объединения потребителей, ассоциации предпринимателей и производителей (по согласованию).

3.4. Меры по обеспечению экологической безопасности в регионе и реализации права потребителей на здоровую окружающую среду.

В условиях жесткой конкуренции современного рынка одним из приоритетных направлений развития бизнеса является экологическая безопасность предприятия. Потребитель, являясь одним из составляющих структурных элементов потребительского рынка, принимает активное участие в реализации данного направления.

Исполнителями и участниками данного направления являются департаменты здравоохранения и социальной защиты населения, строительства, транспорта и жилищно – коммунального хозяйства (далее – департамент строительства, транспорта и ЖКХ области), агропромышленного комплекса (далее – департамент АПК области) области, Управление Госавтодорнадзора по Белгородской области, управление ветеринарии при правительстве области, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов; Управление Федеральной службы по надзору в сфере природопользования по Белгородской области (далее - Управление Росприроднадзора по области), общеобразовательные и средние профессиональные учебные заведения области, автономная некоммерческая организация «Инженерно-технический Центр», хозяйствующие субъекты (по согласованию).

3.5. Меры по развитию саморегулирования потребительского рынка путем повышения потребительской активности населения и культуры потребления товаров и услуг.

Потребитель, независимо от места жительства, должен иметь доступ к потребительской информации. В информационной деятельности основной задачей является обеспечение потребителей структурированной и упорядоченной информацией от всех государственных органов и

общественных организаций, ответственных за защиту прав и интересов потребителей, в том числе с использованием современных средств коммуникаций (Интернет и т.п.), в целях формирования у потребителя самостоятельности в решении вопросов защиты прав потребителей.

Исполнителями и участниками данного направления являются департаменты экономического развития, здравоохранения и социальной защиты населения, строительства, транспорта и ЖКХ, образования, культуры и молодежной политики области, УВД по области, Управление Госавтотраннадзора по области, управление информации и массовых коммуникаций Администрации Губернатора области, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов; Управление Роспотребнадзора по области, Управление Роскомнадзора по области, Управление Россельхознадзора по области, Белгородская торгово-промышленная палата, общественные объединения потребителей, ассоциации предпринимателей и производителей, средства массовой информации области (по согласованию).

3.6. Меры по созданию системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров.

Механизм реализации направления основывается на выполнении следующих комплексных системных мероприятий:

- проведение работы по созданию отраслевых производственно-образовательных комплексов и координация деятельности подведомственных департаменту экономического развития области учебных учреждений;

- организация мониторинга потребности внутреннего потребительского рынка в разрезе муниципальных образований области с целью организации и проведения курсов по повышению квалификации работников сферы торговли и общественного питания с последующей подготовкой аналитической информации;

- создание единой системы и инфраструктуры обучения работников сферы торговли;

- обеспечение подготовки и проведения курсов, семинаров, тренингов по обучению специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления муниципальных образований.

Исполнителями и участниками данного направления являются департаменты экономического развития, образования, культуры и молодежной политики области, УВД по области, Управление Госавтотраннадзора по области, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов; Управление Роспотребнадзора по области, Управление Роскомнадзора по области, Управление Россельхознадзора по области, Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства, Белгородская торгово-промышленная палата, Региональный институт повышения квалификации и переподготовки специалистов, общественные объединения потребителей,

ассоциации предпринимателей и производителей, хозяйствующие субъекты (по согласованию).

3.7. Меры по стратегическому развитию и интеграции системы защиты прав потребителей в различные сферы потребительского рынка.

Основная цель реализации данного направления - интеграция механизмов защиты прав потребителей во все сферы жизнедеятельности для организации правового поля на потребительском рынке, разработка мер по долгосрочному планированию бизнеса для установления диалога с потребителями с использованием процедур внесудебного урегулирования споров, а также развитие общественного движения потребителей.

Исполнителями и участниками данного направления являются департаменты экономического развития, образования, культуры и молодежной политики области, УВД по области, Управление Госавтодорнадзора по области, управление информации и массовых коммуникаций Администрации Губернатора области, Комиссия по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов; Управление Роспотребнадзора по области, Управление Роскомнадзора по области, Управление Россельхознадзора по области, Федеральное государственное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области» (далее - ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области»), Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства, Белгородская торгово-промышленная палата, общественные объединения потребителей, ассоциации предпринимателей и производителей (по согласованию).

#### **4. Сроки и этапы реализации Стратегии**

Стратегию планируется реализовать в следующие этапы:

**1 этап:** Повышение способности потребителей самостоятельно решать возникающие проблемы (2011-2014 годы).

**2 этап:** Внедрение механизма регулирования потребительского рынка за счет правовой грамотности населения (2015-2018 годы).

**3 этап:** Регулирование потребительского рынка за счет повышения потребительской активности граждан (2019-2020 годы).

#### **5. Основные целевые показатели и ожидаемые результаты реализации**

- рост потребительской активности граждан на 5 процентов по отношению к базовому показателю 2010 года;

- удельный вес потребительских обращений, урегулированных в досудебном порядке, - более 80 процентов;

- создание к 2015 году действующей системы уполномоченных по защите прав потребителей во всех сельских поселениях области;

- увеличение ежегодного темпа роста эффективности деятельности единых общественных приемных по вопросам малого бизнеса и защите прав потребителей на территории каждого муниципального образования области на 5 процентов по отношению к базовому показателю 2010 года;

- увеличение удельного веса обученных работников, занятых в сфере потребительского рынка, более чем на 10 процентов от общего числа сотрудников сферы торговли;

- сохранение удельного веса устных обращений граждан в общем количестве обращений на уровне более 65 процентов.

