

## **ПОТРЕБИТЕЛЬ БЕЗ ЗАЩИТЫ**

**В последние годы наше государство уделяет все меньше внимания защите прав потребителей.**

Об этом в интервью корреспонденту «Времени» рассказал председатель правления общественной организации «Союз потребителей Харьковской области» Михаил Будённый.

### **Спрос на справедливость**

**— Михаил Михайлович, в 1990-е и в начале 2000-х годов мы были свидетелями настоящего всплеска самосознания потребителей. Люди массово интересовались своими правами покупателей, потребителей услуг ЖКХ и т.д. Что происходит в сфере защиты прав потребителей сегодня?**

— Интерес общества к защите своих потребительских прав был и остается высоким, ведь потребителем является каждый из нас. Напомню, что в мае 1991 года Украина первой среди республик бывшего СССР приняла Закон «О защите прав потребителей», который с тех пор претерпел изменения, но сохраняет свою силу. А в статье 42 Конституции Украины указано, что «государство защищает права потребителей, осуществляет контроль за качеством и безопасностью продукции и всех видов услуг и работ, содействует деятельности общественных организаций потребителей». Словом, какое-то время наше законодательство в этой сфере шло в ногу со временем, отвечая запросам общества, а где-то даже опережая их. Однако в последние годы оно явно стоит на месте, хотя многие вопросы уже давно назрели для их законодательного урегулирования. А с реализацией прав потребителей на практике ситуация даже ухудшилась.

Который год Украина является первой в Европе по смертности и последней — по продолжительности жизни. Смертность от отравлений алкоголем и опасными пищевыми продуктами превышает смертность от несчастных случаев на производстве. Прожиточный минимум приблизился к

порогу бедности. И на фоне всего этого наша страна имеет одни из самых высоких темпов роста цен на энергоносители, услуги ЖКХ, продукты питания и лекарства. Неудивительно, что среди потребителей растет спрос на справедливость. Большие надежды возлагались на начавшуюся реформу системы защиты прав потребителей, целью которой должно стать приведение ее в соответствие с европейской.

Подписав Соглашение об ассоциации с Евросоюзом, мы обязались привести внутреннее законодательство в соответствие с 18 актами ЕС в сфере защиты потребительских прав. Но на сегодняшний момент полностью адаптированы только 4 директивы Евросоюза и одна — частично. За 2018—20 гг. прогресс адаптации потребительского законодательства Украины к нормам ЕС составил 0% (!). То есть, последние три года власть защитой прав потребителей не занималась!

**— Почему же так медленно идет эта реформа?**

— Прежде всего, из-за отсутствия стратегии реформирования. После подписания в 2014 году Соглашения об ассоциации с ЕС не было четкого плана, по которому нужно двигаться. А принятые через три года два важных документа в этой сфере—«Концепция государственной политики в сфере защиты прав потребителей на период до 2020 года» и план ее реализации, срок действия которых истек в прошлом году, — так и не были выполнены. Очень важным пунктом плана является проведение Европейской Комиссией оценки Закона Украины «О защите прав потребителей» на соответствие законодательству ЕС, чтобы впоследствии внести в него необходимые изменения. Специалисты утверждают, что наш закон не учитывает очень многие требования.

**«Чёрный» список опасных товаров**

**— А какие именно важные для нас европейские требования сегодня не действуют в Украине?**

— К примеру, мы обязались имплементировать Директиву ЕС №2005/29 о недобросовестной коммерческой практике по отношению к потребителям на

внутреннем рынке. В ней закреплено понятие «обманная торговая практика». В Законе Украины «О защите прав потребителей» существует подобное понятие, но оно не в полной мере соответствует европейскому. Главное отличие в том, что в Европе обманной практикой считается даже такая, при которой вся или часть указанной продавцом информации является правильной, но ее общее представление вводит или может ввести потребителя в заблуждение. Поясню на примере. Выпускает производитель продукт, в названии которого звучит формулировка «с оливковым маслом». В составе этого продукта оливковое масло, действительно, присутствует, но в количестве одного процента (!) от общей массы, а основное используемое при его производстве масло — подсолнечное. Но у потребителя складывается представление, что этот продукт, который, естественно, стоит дороже, произведен полностью на оливковом масле. В реальности же это не так, хотя формально производитель написал все правильно. Кроме того, эта директива содержит понятие «обманное умолчание» — как вариант обманной торговой практики, чего у нас нет. Это значит, что продавца можно привлечь к ответственности, если он замалчивает фактическую информацию, которая необходима потребителю, чтобы принять осознанное решение, то есть купить товар.

Важной также является Директива ЕС №1999/44, которая четко устанавливает минимальный гарантийный срок, в течение которого продавец несет ответственность за отсутствие соответствия товара или услуги требованиям: два года с момента передачи товара. Этот срок не может быть снижен по договоренности сторон. В украинском же законе «О защите прав потребителей» (ст. 7) прописано: «Изготовитель (исполнитель) обеспечивает надлежащую работу (применение, использование) продукции, в том числе комплектующих изделий, в течение гарантийного срока, установленного нормативно-правовыми актами или договором». Это значит, что гарантийный срок может быть любым, в том числе меньше, чем два года, если изготовитель вовремя подсуетился и внес его в договор.

Директивой ЕС №1999/44 также предполагается возможность наличия брака товара без вины потребителя, если он обнаружен в течение 6 месяцев после покупки. Речь идет о товарах, в отношении которых производители дают гарантии об отсутствии в них дефектов на определенное время после покупки. В украинском законе такой срок не установлен.

В 2017 году Украина должна была подключиться к RAPEX — европейской системе предупреждения об опасных продуктах. Если какая-то продукция в Евросоюзе признаётся опасной для человека, ее производитель попадает под штрафы и санкции, а сведения об этой продукции вносятся в информационную базу RAPEX, которая доступна всем членам ЕС и тем, кто подключился к этой системе. Попасть в такой «черный» список — для предприятия большая проблема, удар по его конкурентоспособности. Это очень дисциплинирует и производителя, и продавца, и, естественно, защищает потребителя от покупки опасных товаров. Но мы к этой системе до сих пор не подключены, поскольку соответствующий законопроект до сих пор не согласован с ЕС и не принят как закон.

### **Куда жаловаться?**

**— А как обстоят дела с защитой прав потребителей на местном уровне? Раньше, например, человек мог обратиться не только в соответствующую общественную организацию, но и в управление по защите прав потребителей...**

— Это управление теперь является составной частью Главного управления Госпродпотребслужбы в Харьковской области — наряду с СЭС, ветеринарной и фитосанитарной службами, семенной инспекцией и другими контролирующими органами, которые раньше были самостоятельными единицами. Конечно, такое мегаобъединение различных служб не может работать эффективно. Сфера защиты прав потребителей там просто затерялась, о ней ничего не слышно.

Мало того, печально известный мораторий на проверки позволил безответственным производителям чувствовать себя безнаказанно при

нарушении санитарных условий производства. Вот и получается, что настоящего контроля качества товаров нет ни на производстве, ни на рынке.

Чтобы любой человек, не теряя времени, мог сообщить о некачественном товаре или услуге, в упомянутой «Концепции государственной политики в сфере защиты прав потребителей на период до 2020 года» было запланировано создание консультационно-информационных служб по вопросам защиты прав потребителей в местных органах исполнительной власти. Таким образом, власти могли бы не только влиять на ситуацию там, где это возможно, но и анализировать поступающие от населения сигналы, чтобы понимать, какие усовершенствования необходимы в сфере защиты прав потребителей. К сожалению, такой «горячей линии» в Харьковской области до сих пор нет.

Тем временем из-за фактического отсутствия контроля дешевый фальсификат и некачественный товар в нашем регионе стали уже обыденностью. Это подтверждают результаты независимых потребительских экспертиз, которые специалисты ГП «Харьковстандартметрология» по своей инициативе проводят уже более 7 лет. Понимая общественную значимость таких экспертиз, предприятие добровольно взяло на себя функцию по их проведению, поскольку обладает одной из наиболее оснащенных современным оборудованием испытательных лабораторий. Ее специалисты могут определять множество показателей безопасности и качества товаров. Например, содержание пищевых добавок (синтетических красителей, консервантов, подсластителей, антиоксидантов, усилителей вкуса), состав стеариновой фракции жиров (важен при фальсификации сливочного масла), наличие бензапирена, глютена, меламина, радионуклидов, ГМО и многое другое. Такие экспертизы хотя бы частично восполняют отсутствие контроля на рынке и позволяют потребителю ориентироваться в предлагаемом ассортименте товаров.

— **Что показывают эти потребительские экспертизы?**

— Статистика неутешительная. В среднем около 60% проверенных за эти 7 лет образцов были признаны не соответствующими требованиям

нормативных документов, т.е. имели изъяны. Результаты проведенных экспертиз доступны каждому потребителю на веб-сайтах ГП «Харьковстандартметрология» (khsms.com) и Союза потребителей Харьковской области (harspu.kharkov.ua), мы также регулярно публикуем их в газете «Время».

Конечно, хотелось бы проводить такие потребительские экспертизы чаще и охватывать ими не только основные продуктовые товары. Но силами только ГП «Харьковстандартметрология» это осуществить невозможно. Было бы правильно, если бы этот полезный и социально значимый проект был поддержан региональной властью и включен в Программу социально-экономического развития Харьковской области.

Кроме того, нужно менять потребительские привычки. Ежегодно по инициативе Международной организации потребителей предлагается лозунг Всемирного дня прав потребителя, который становится приоритетной темой года для объединения совместных усилий потребителей разных стран. Лозунг этого года: «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами». Эта тема очень актуальна и для Украины, где бесконтрольное использование неразлагающихся пластиковых пакетов и тары грозит экологической катастрофой, но об этом почти никто сегодня не вспоминает.

И, безусловно, очень важно возобновить уже почти забытую работу по потребительскому образованию. На что ориентироваться при покупке того или иного товара или услуги, как защитить свои права? — эти и другие вопросы должны быть не только на интернет-сайтах профильных организаций. С ними нужно знакомить детей уже со школьного возраста. К сожалению, идея факультатива по правам потребителя для старшеклассников, так и не нашла широкого воплощения в школах.

**Татьяна Буряковская**

**Источник:** <https://timeua.info/aktualnoe-segodnya/potrebitel-bez-zashhity/>