



Всесвітній день прав споживачів. Звернення правління Союзу споживачів України

Щорічно **15 березня** світова спільнота відзначає **Всесвітній день прав споживачів**. Саме в цей день у 1962 році президент США Джон Кеннеді звернувся до Конгресу з промовою, в якій вперше сформулював чотири основних права споживачів: право на безпеку, на інформацію, на вибір і право бути почутим. Згодом цей список був розширений і до нього увійшли: право на задоволення базових потреб, право на компенсацію, право на споживчу освіту, право на здорове довкілля.

Кожного року, за ініціативою Міжнародної організації споживачів (Consumers International), пропонується гасло Всесвітнього дня прав споживача, яке може стати пріоритетною темою року для поєднання спільних зусиль споживачів різних країн. Гасло цього року звучить як «Боротьба із забрудненням пластиковими матеріалами» («Tackling Plastic Pollution»).

Слід нагадати, що ще у 1973 році XXV сесія Консультативної Асамблеї Ради Європи затвердила «Хартію захисту споживачів», а в 1985 році Генеральна Асамблея ООН прийняла «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів».

Ключові норми щодо захисту інтересів і прав споживачів належним чином закріплені і в українському законодавстві. Так, у травні 1991 року, Україна першою серед республік колишнього Радянського Союзу прийняла Закон «Про захист прав споживачів», який до сьогоднішнього дня зазнав численних змін, але і досі зберігає свою чинність. Більш того, у статті 42 Конституції України зазначено, що «держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

На жаль, для нас 15 березня - це «свято зі сльозами на очах», адже споживчі проблеми з роками критично накопичуються, не залишаючи простору для прав і свобод, погіршуючи безпеку, якість та тривалість нашого життя. «Споживачі - це всі ми. Це найбільший економічний прошарок суспільства, який впливає на будь-яке приватне або державне економічне рішення. Але це єдиний голос, який не чути», - ця відома фраза Джона Кеннеді не втратила своєї актуальності для сьогодення в нашій країні.

Україна котрий рік поспіль є першою в Європі за смертністю й останньою - за тривалістю життя. Смертність в країні від отруєнь алкоголем і небезпечними харчовими продуктами, за даними експертів, перевищує смертність від нещасних випадків на виробництві. Прожитковий мінімум наблизився до порогу бідності. Парадокс ще у тому, що, за даними Світового Банку, Україна – найбільш бідна країна в Європі, втім, має одні з найвищих темпів зростання цін на енергоносії, житлово-комунальні послуги, продукти харчування та ліки. Тарифна політика для споживачів непрозора і несправедлива. Серед споживачів зростає попит на справедливість.

На тлі епідемії коронавірусу, який паралізував увесь світ, падіння української економіки триватиме довше, ніж очікували. Від цієї пандемії вже понад 60% українців зазнали незворотних фінансових збитків. Зрозуміло, що, не маючи відповідної підтримки з боку влади, Україна посіла 123 місце серед 156 країн за «індексом щастя».

Неймовірно, але в умовах падіння виробництва, зростання безробіття та скорочення населення, столиця нашої держави піднялася на 44 сходинки у рейтингу найдорожчих міст світу, та водночас має один з найвищих показників забруднення довкілля у світі.

Накопичилися величезні проблеми і в системі охорони здоров'я, освіти, захисту прав споживачів, в сфері лікарських засобів, а дії влади з вакцинації населення й зовсім не витримують критики. Зовсім не зрозумілий вибір завезеної вакцини індійського виробництва, від якої вже відмовилась низка європейських країн і яка має всі перспективи бути невизнаною у світі. Для пропаганди вакцинації одних уколів під софітами телекамер вже недостатньо.

Вакцинація – це перш за все питання національної безпеки, яке влада повинна вирішувати чітко, системно і прозоро. А кампанія з вакцинації – не стала прозорою та злагодженою роботою вчених, уряду і бізнесу. Ми отримуємо вакцину сумнівної якості суперечливі й часто-густо брехливі обіцянки уряду і повну невизначеність у майбутньому. Тут урядові структури відверто проявляють зневагу до споживача, до його права на безпеку життя, на достовірну інформацію про походження, якість лікарських засобів і продуктів харчування. МОЗ України наказом засекречує таку інформацію, порушуючи Конституцію, законодавство України та міжнародні зобов'язання.

Непрофесійно діють і державні органи по захисту прав споживачів через безвідповідальну урядову кадрову політику та призначення на керівні державні посади некомпетентних та сумнівних діячів. У зв'язку з цим стає зрозумілим, чому з 2005 року в країні не відновлюється Державна програма по захисту прав споживачів, не переглядається споживчий кошик, який не відповідає фізіологічним потребам людини і котрий необхідно змінювати кожного року.

Події останнього часу, пандемія, локдаун і самоізоляції змусили населення планети шукати нові можливості для виживання, призвели до бурхливого зростання електронної торгівлі через інтернет. Однак, в цій сфері у великій кількості стала з'являтися продукція невідомого походження з непідтвердженими якісними характеристиками, часто контрафактна і контрабандна, і така, що представляє загрозу для здоров'я й життя людей. Це, перш за все, алкоголь, ліки, продукти харчування, електроніка, тощо. В різних країнах світу розробляється і впроваджується нормативно-правова база, що регламентує взаємини влади з бізнесом і споживачами.

У зв'язку з цим, громадські об'єднання - Союз споживачів України, Міжнародна Академія Стандартизації - разом з провідними фахівцями та спеціалістами в сфері захисту прав споживачів та технічного регулювання, при підтримці представників влади й соціально-відповідального бізнесу, спільними зусиллями намагаються сприяти наведенню порядку у сфері електронної торгівлі, посиленню доброчесної конкуренції на споживчому ринку країни. Йде напрацювання відповідного державного стандарту, так як електронна торгівля в Україні залишається поки що недосяжною для органів державного контролю та нагляду.

Напрацьована громадська практика злагодженої роботи у цьому напрямку в котрий раз доводить, що проблеми захисту прав споживачів не можуть бути вирішені без підготовки і залучення висококваліфікованих фахівців та синергії у трикутнику “влада-бізнес-споживач”. Громадські організації грають в цьому процесі ключову роль, як добровільні посередники й мотиватори змін, про що свідчить накопичений досвід протягом двадцяти років з часу створення нашого громадського об'єднання. Він переконує, що проблема захисту прав споживачів не може бути вирішена без чіткої програми роботи з людськими ресурсами, яка включає різні форми і методи комунікацій з людьми, в тому числі підготовка висококваліфікованих фахівців. Освіта захисту прав споживачів повинна стати багаточільовою і спрямованою на навчання тих, хто безпосередньо залучений у сферах споживчої політики та забезпечення якості продукції та послуг.

Настав час створення необхідних умов і впровадження комплексного підходу до побудови спеціалізованої системи освіти для системи захисту прав споживачів, яка повинна охоплювати всю освітню сферу, забезпечуючи підготовку фахівців від найнижчого до найвищого рівня.

Слід зазначити, що відповідно до Угоди про асоціацію з ЄС Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягнути сумісність української системи захисту прав споживачів з аналогічними системами держав-членів ЄС. У вже вищезгаданих Керівних принципах для захисту інтересів споживачів, остання редакція яких вийшла у 2015 році, чітко прописані настанови для влади і бізнесу всіх країн світу в усіх сферах життєдіяльності людини як споживача. Цей документ повинен стати дорожньою картою для діяльності усіх гілок української влади – законодавчої, виконавчої та судової. Але, на жаль, поки що так не сталося. А тому, щиро радимо усім споживачам країни бути обізнаними, вивчати й разом захищати свої права!

Споживачі всієї країни - єднайтеся

у боротьбі за наше майбутнє і сьогодення!

Боріться – поборете!

Правління ГО «Союз споживачів України»

15 березня 2021 р.