

## **МЕХАНИЗМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛИТЕТОВ**

© 2024 П. Д. Салеев<sup>1</sup>, П. Д. Симашенков<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Самарский университет государственного управления  
«Международный институт рынка», г. Самара, Россия

Статья посвящена анализу механизмов, обеспечивающих защиту прав потребителей на уровне муниципалитетов. Даны определения понятия «защита прав потребителя», анализируются основные механизмы защиты прав потребителя на муниципальном уровне согласно действующему законодательству. Также в рамках статьи рассматриваются лучшие практики муниципалитетов по реализации механизмов обеспечения защиты прав потребителей, выделяются их наиболее сильные стороны и преимущества от внедрения направлений совершенствования. Также в рамках статьи даются рекомендации администрациям муниципалитетов для совершенствования механизмов обеспечения защиты прав потребителей.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, закон о защите прав потребителей, покупатель, лучшие практики, полномочия органов местного самоуправления.

В настоящее время институту защиты прав потребителей уделяется все больше внимания как со стороны государства, так и со стороны общественных отношений, поскольку рынок меняется и отношения «потребитель – производитель» выходят на новый уровень. Чтобы данный институт соответствовал запросам современного общества, необходимо постоянно его совершенствовать. В этом может помочь анализ механизмов обеспечения защиты прав потребителей на уровне муниципалитетов, которые действуют в различных регионах России.

Основные нормы, регулирующие данные отношения в сфере торговли и услуг на территории Российской Федерации на государственном уровне, закреплены Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – ЗОЗПП). Принципы, на которых он базируется, будут рассмотрены ниже. Прежде всего необходимо дать авторское определение понятию «защита прав потребителей» (далее – ЗПП). Для этого были изучены труды различных исследователей.

Так, по мнению С. М. Каримовой, под ЗПП следует рассматривать комплекс мер, реализуемых государством и общественным движением с целью урегулирования конфликтов между покупателем (потребителем) и продавцом (изготовителем). Каримова также отмечает, что ЗПП позволяет

защитить права как покупателя, так и продавца, поскольку обе стороны могут столкнуться с недобросовестными лицами [5].

Н. А. Аветисян указывает на то, что ЗПП – система правовых механизмов, которая направлена на соблюдение и защиту прав потребителей от недобросовестных действий продавцов [3]. Однако с данным определением нельзя согласиться, так как не только права покупателя могут быть нарушены недобросовестными действиями, но и продавец может столкнуться с нечестными покупателями. Например, бывают такие ситуации, когда покупатель купил рубашку в магазине и решил сразу ее надеть, оплатить и покинуть магазин, однако спустя 4 дня он возвращается и просит вернуть деньги за рубашку и принять товар обратно, ссылаясь на то, что 14 дней еще не прошло и он имеет право получить деньги обратно (бирки на месте), однако продавец указывает на факт того, что рубашка уже была в эксплуатации, поскольку покупатель в ней сразу и ушел. В данном случае доказательством правоты продавца может служить запись с видеорекамера магазина.

В своем исследовании М. Куштар дал следующее определение: «ЗПП – это процесс обеспечения соблюдения законных прав, интересов продавцов и покупателей в сфере торговли и оказания услуг» [7]. Исследователь также указывает на то, что

ЗПП предотвращает мошенничество и обман в данной сфере.

А. С. Котовой отмечает, что ЗПП – это совокупность мер и действий, которые являются гарантом равноправного положения покупателя и продавца при совершении покупок и предоставлении услуг. Исследователь указывает на то, что ЗПП дает возможность обратиться за помощью в случае несоблюдения или нарушения прав [6].

Таким образом, проанализировав определения исследователей, можно отметить, что ЗПП – это комплекс мер, направленных на установление справедливых условий торговли и защиту обеих сторон от отношений от недобросовестных действий.

В России защита прав потребителей основывается на законодательстве, которое регулирует отношения между продавцами и покупателями (см. ЗОЗПП). Следовательно, исходя из авторского определения, можно выделить ряд характерных черт ЗПП:

- прозрачность и доступность информации: каждый гражданин вправе знать законы о защите прав потребителей и иметь к ним доступ;
- комплексный подход: ЗПП включает в себя комплекс мер и действий, направленных на обеспечение соблюдения законных прав и интересов покупателей и продавцов;
- предотвращение мошенничества и обмана: одной из целей ЗПП является предотвращение мошенничества и обмана со стороны продавцов и покупателей;
- возможность обращения за помощью: ЗПП обеспечивает возможность обратиться за помощью в случае нарушения или несоблюдения прав, что гарантирует защиту интересов сторон.

Согласно законодательной базе, формирующей основы ЗПП, можно отметить следующие принципы, на которых она базируется.

1. Принцип безопасности (товары и услуги не должны негативно сказаться на безопасности и здоровье потребителя).

2. Принцип информативности (предоставление потребителю полной и достоверной информации о товарах и услугах, их

характеристиках, условиях использования, цене и пр.).

3. Принцип качества (потребитель имеет право на приобретение товаров и услуг высокого качества, соответствующих установленным стандартам).

4. Принцип обеспечения выбора (дает возможность потребителю самостоятельно выбирать между различными товарами и услугами на рынке, исходя из своих потребностей и предпочтений).

5. Принцип удовлетворения потребностей (защищает интересы потребителя в получении товаров и услуг, которые соответствуют его потребностям и ожиданиям).

6. Принцип возмещения ущерба (потребитель имеет право на возмещение ущерба, причиненного ему в результате некачественного товара или услуги).

Реализация основных законодательных норм, регулирующих права потребителей, происходит в рамках муниципальных образований. Так, ст. 44 ЗОЗПП содержит в себе положение о том, что органы местного самоуправления (далее – ОМСУ) в рамках ЗПП наделены следующими полномочиями: рассматривать жалобы потребителей; консультировать граждан по вопросам, связанным с ЗПП, в том числе по обращениям в суды; информировать граждан о механизмах ЗПП, а также в случае выявления нарушения должны уведомлять об этом федеральные органы (Роспотребнадзор) [2].

Уведомление компетентных федеральных органов о нарушениях в рамках муниципальных образований является важным направлением, поскольку гражданам удобнее обратиться к ОМСУ (наиболее приближенный к населению орган управления) с определенными жалобами на нарушение потребительских прав, которые в последующем будут переданы дальше [2].

Рассмотрим более подробно полномочия ОМСУ в рамках ЗПП, к которым относятся:

- рассмотрение жалоб граждан (объективная оценка и проверка фактов, которые указаны в заявлении, а также в случае выявления нарушения, направлять собранные

материалы в федеральные органы – Роспотребнадзор);

- консультация граждан по вопросам, связанным с ЗПП (органы МСУ обязаны объяснять гражданам положения ЗОЗПП; формировать представление о составлении претензии в случае каких-либо нарушений; разъяснять особенности возмещения ущерба и морального вреда);

- правовая деятельность (составляют программы и мероприятия, направленные на улучшение механизмов обеспечения защиты прав потребителей на муниципальном уровне, а также вносят предложения по улучшению механизмов);

- информационная деятельность (ОМСУ должны пропагандировать знания в сфере ЗПП, специалисты должны выступать на различных мероприятиях, на местных теле- и радиоканалах, проводить просветительные мероприятия в учебных заведениях и в трудовых коллективах) [1].

Как уже говорилось выше, изучение примеров лучших практик по обеспечению ЗПП на местном уровне поможет совершенствованию института защиты прав потребителей.

Авторами данной работы предложены к рассмотрению следующие практики на уровне муниципалитетов различных регионов России.

Так, в Бурейском муниципальном округе проводится активная информационная политика, направленная на информирование граждан о механизмах ЗПП, о способах защиты от мошенничества и некачественных товаров и услуг. Бурейский муниципальный округ имеет официальный сайт, на котором за 2023 год было опубликовано более 130 постов на тему ЗПП. Рассмотрим наиболее популярные статьи: «Рекомендации для интернет-покупок» (данная тема очень важна в современном мире, поскольку все большее количество людей переходят на онлайн-заказы, следовательно, необходимо информировать население о том, как защищать свои потребительские права в интернет-пространстве), «Изменения в законодательстве о ЗПП» (данная статья содержит в себе актуальную информацию об изменениях в области ЗПП, что позволит гражда-

нам иметь свежие данные и апеллировать ими при защите своих прав в случае нарушений), «Правила выбора различных товаров» (данная статья позволит гражданам ознакомиться с тем перечнем данных, которые должны быть им предоставлены при покупке товаров или предоставлении услуги).

Также с целью профилактики нарушения прав потребителей Администрацией Бурейского муниципального округа была проведена рассылка информационных материалов о ЗПП и о правилах продажи товаров и предоставлении услуг всем предпринимателям округа для ознакомления и устранения нарушений, если такие имеются.

На официальном сайте Бурейского муниципального района находится раздел «ЗПП», в рамках которого размещается следующая информация:

- нормативно-правовые акты, регулирующие сферу ЗПП;

- ссылки на социальные сети, в которых также отображается актуальная информация для граждан о ЗПП;

- контактная информация для обращений граждан (телефон, электронная почта, адрес и время работы).

Также Администрация Бурейского округа заботится о том, чтобы районная библиотека имела тематический стенд, посвященный ЗПП, на котором постоянно обновляется информация, чтобы у граждан был доступ только к актуальным данным.

Было проведено анкетирование в 2023 году среди различных групп населения для того, чтобы проанализировать:

- качество и безопасность товаров и услуг, которые реализуются на территории муниципального округа;

- эффективность информационно-просветительских мероприятий, проводимых ОМСУ для населения муниципалитета;

- эффективность деятельности ОМСУ по реализации всех направлений, отмеченных в статье 44 ЗОЗПП.

В анкетировании приняло участие 93 человека; в ходе него было выявлено, что граждане удовлетворены уровнем информационно-просветительской работы, реализуемой ОМСУ, также качество и безо-

пасность товаров и услуг остается на высоком уровне, ОМСУ реализуют весь комплекс мероприятий, отмеченных в статье 44 ЗОЗПП.

Исходя из рассмотренной практики, можно отметить, что Администрация Бурейского муниципального округа проводит комплекс мероприятий, направленных на информирование населения о ЗПП, также следит за нововведениями в законодательстве и своевременно информирует об этом население, проводит различные мероприятия и консультации.

Далее рассмотрим практику г. Тынды. В рамках изучения закона о ЗПП в Тынде совместно с Управлением образования в образовательных учреждениях ежегодно проводятся конкурсы и познавательные программы. Администрацией города были определены следующие задачи конкурса:

- формирование у учащихся представление о ЗПП;
- освоение учащимися навыков грамотного потребительского поведения;
- развитие у обучающихся навыков и внимательности при выборе товара или услуги;
- развитие у обучающихся творческих способностей и креативного мышления;
- популяризация изучения потребительских прав.

Темы конкурсов меняются ежегодно, но всегда посвящены изучению потребительского поведения и изучению явления ЗПП. Рассмотрим пример конкурса, который был проведен в образовательных школах в 8-10 классах в 2023 году. На первом этапе конкурса ученики должны создать видео, в котором рассказывается о том, какие их права потребителей чаще всего могут быть нарушены, как можно защититься от таких нарушений. Видео должно не превышать 3 минут, быть креативным, информативным и привлекать внимание школьников.

Второй этап конкурса «Защита прав потребителя» заключался в составлении учениками презентации, в которой они рассказывают о полезных приемах и методах ЗПП в различных ситуациях. Презентация может включать в себя полезные памятки и видеоматериалы для более наглядного представления.

В ходе реализации конкурса было отмечено, что школьники знакомы с законом о ЗПП, могут пользоваться им в повседневной жизни. Однако в настоящее время темп жизни требует усовершенствования знаний школьников, чтобы они были готовы защитить свои потребительские права в различных ситуациях.

Также Администрация Тынды ставит задачу информирования населения о ЗПП в современном формате. В рамках данной задачи на официальном сайте Администрации создан раздел «Защита прав потребителей», в котором содержатся следующие блоки:

- муниципальные программы;
- рекомендации и памятки для граждан для защиты их потребительских прав;
- образцы претензий, правила их оформления и составления;
- контактная информация отдела экономики и инвестиций;
- гиперссылка на официальный сайт Роспотребнадзора.

В рамках информирования населения в школах проводятся классные часы, посвященные основам потребительских знаний на тематики, которые более актуальны для школьников в настоящее время, например, «Товары, приобретаемые в сети Интернет», «Как определить мошенников в сфере услуг и продаж в Интернете?», «Что делать, если цена в чеке и ценнике отличается? Как доказать свою правоту?».

В отчете о деятельности администрации в рамках ЗПП было отмечено, что своевременное информирование населения, взаимодействие с бизнес-сообществом, размещение информации на официальном сайте, работа со школьниками – все это в совокупности позволяет в кратчайшие сроки рассматривать обращения и заявления, принять по ним верные решения и избежать судебных процедур.

Далее рассмотрим пример города Благовещенска как лучшую практику. На территории города действует программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Благовещенск на 2021–2025 гг.». В рамках данной программы в Администрации г. Благовещенска был выделен целый отдел для работы с гражда-

нами в области защиты прав потребителей. В настоящее время в отделе работают три человека, каждый из которых на безвозмездной основе помогает гражданам, обратившимся за помощью, учитывая индивидуальную ситуацию каждого. Граждане могут обратиться к специалистам за следующей помощью:

- консультация о ЗПП;
- разъяснение моментов, которые вызывают вопросы и спорные ситуации;
- помощь в составлении претензии в случае нарушения законных прав и интересов;
- помощь в составлении искового заявления в суд.

Стоит отметить, что для того чтобы обратиться за помощью к специалистам, гражданам совершенно не обязательно посещать администрацию, так как консультацию и решение иных вопросов можно

провести по телефону, по электронной почте и в интернет-коммуникациях (например, в социальной сети «ВКонтакте»).

О данном методе работы со специалистами на официальном сайте города в разделе «Защита прав потребителей» размещена в открытом доступе вся актуальная информация, с которой может ознакомиться каждый посетитель сайта.

Также в рамках повышения потребительской грамотности на официальном сайте публикуются информационные материалы, записываются видеоразборы спорных и сложных ситуаций, проводятся классные часы и беседы в учебных заведениях, а также записываются теле- и радиопередачи, посвященные данной теме.

В таблице 1 отметим результаты реализации программы за 2023 год.

Таблица 1 – Результаты реализации программы в г. Благовещенске за 2023 г.

Направление	Характеристика
Количество рассмотренных обращений	1102 обращения, из которых: – 44 письменных; – 27 электронных; – 1031 устных
Оказана помощь в составлении претензии	501 претензия
Оказана помощь в составлении искового заявления	53 исковых заявлений
Консультация (по вопросам законодательства в сфере ЗПП)	545 консультаций
Информационно-просветительные мероприятия	986
Количество опубликованных статей в СМИ	7
Количество статей на официальном сайте	34
Записаны выступления на телевидении	3

В целях совершенствования каналов обращений на официальном сайте, помимо адреса администрации и контактного телефона, размещаются ссылки на современные мессенджеры, например, «Телеграм» и «ВКонтакте», а также «Одноклассники», что позволяет практически каждой группе населения задать интересующие вопросы и ознакомиться с актуальной информацией.

Исходя из данных таблицы, можно отметить, что администрацией города была проведена обширная информационно-просветительская работа, было обработано большое количество обращений в разных форматах и

было проведено большое количество консультаций.

В качестве последнего примера рассмотрим Октябрьский район, в котором в 2023 году количество обращений граждан по сравнению с 2021 годом увеличилось на 44%, что явилось следствием эффективной работы по информированию населения об их потребительских правах, о механизмах их защиты и грамотной организации консультационной помощи. Структура обращений граждан за 2023 год отмечена на рисунке 1.

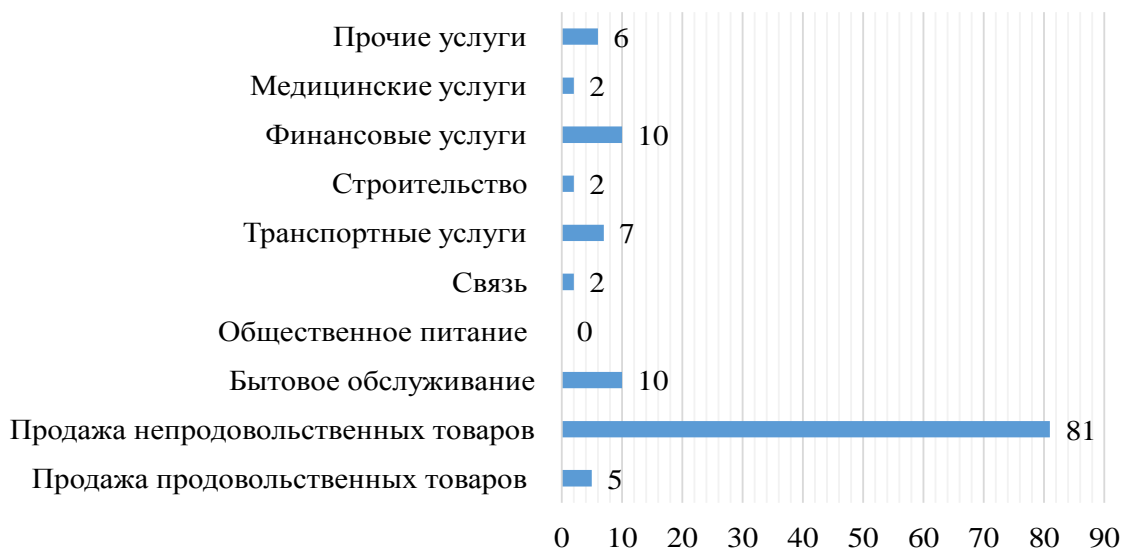


Рисунок 1 – Структура обращений граждан в Октябрьском районе за 2023 г., ед.

Исходя из данных, представленных на рисунке 1, стоит отметить, что наибольшее количество обращений граждан связано с продажей непродовольственных товаров (81 обращение).

В связи с этим Администрацией Октябрьского района были разработаны следующие механизмы обеспечения защиты прав потребителей на муниципальном уровне:

- организация консультационных пунктов для потребителей, где они могут получить информацию о своих правах, а также получить помощь при составлении претензий;
- проведение обучающих мероприятий и семинаров для потребителей о том, как правильно защищать свои права при покупке товаров и услуг в образовательных учреждениях и трудовых коллективах;
- создание специализированных комиссий по защите прав потребителей, которые могут рассматривать жалобы и конфликты между потребителями и продавцами;
- сотрудничество с производителями и продавцами товаров для улучшения качества продукции и предоставления лучших услуг потребителям;
- предоставление открытой, доступной и актуальной информации для граждан на официальном сайте администрации, а так-

же размещение информационных статей о потребительских правах граждан и механизмах их защиты;

- разработка и распространение информационных буклетов и брошюр о правах потребителей и способах их защиты.

Таким образом, проанализировав лучшие практики муниципалитетов по теме данного исследования, предлагаем к использованию на муниципальном уровне следующие механизмы обеспечения защиты прав потребителей.

1. Проведение активной информационно-просветительской работы среди населения с использованием различных каналов связи, включая официальные сайты, социальные сети и рассылку информационных материалов.

2. Организация обучающих мероприятий (консультаций и семинаров):

- для потребителей – «О правах потребителей и способах их защиты»;
- для предпринимателей – «О правилах продажи товаров и предоставления услуг».

3. Активное использование ресурсов образовательных учреждений для проведения конкурсов и программ, направленных на повышение знаний и навыков потребителей.

4. Регулярное обновление информации на специализированных стендах, сайтах и

в социальных сетях (чтобы потребители имели доступ к актуальным данным).

5. Проведение мониторингов качества и безопасности товаров и услуг, а также эффективности проводимых мероприятий с целью анализа и улучшения работы в данной сфере.

6. Поддерживать и развивать сотрудничество с общественными организациями, производителями и другими заинтересованными сторонами для совместной работы по защите прав потребителей.

Реализация предложенных механизмов в муниципальных образованиях способствует не только эффективной работе администраций в рамках ЗПП, но и позволит лучше информировать население об их потребительских правах, что позволит своевременно выявлять нарушения, позволяя предоставлять на рынке муниципалитета только качественные товары, соответствующие требованиям российского законодательства.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 06.10.2003 г. № 40. Ст. 3822.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 01.05.2017) // Собрание законодательства РФ. 15.01.1996 г. № 3. Ст. 140.
3. Аветисян Н. А., Матевосян Р. И. Защита прав потребителей на муниципальном уровне // Вестник магистратуры. 2019. № 12-1 (99). С. 69-71.
4. Гасанова М. Г. Актуальные проблемы защиты прав потребителей в РФ // Достижения науки и образования. 2023. № 1 (88). С. 31-34.
5. Каримова С. М. Состояние защиты прав потребителей в современной России // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2023. № 7-2 (82). С. 170-173.
6. Котовой А. С. Защита прав потребителей государственными органами в эпоху цифровизации гражданского оборота // Вопросы российской юстиции. 2024. № 30. С. 107-113.
7. Куштар М. Оценка эффективности механизмов защиты потребителей финансовых услуг в России в условиях цифровизации // Прогрессивная экономика. 2024. № 3. С. 68-77.

## MECHANISMS FOR ENSURING CONSUMER PROTECTION AT THE MUNICIPAL LEVEL

© 2024 Pavel D. Saleyev<sup>1</sup>, Pavel D. Simashenkov<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Samara University of Public Administration  
“International Market Institute”, Samara, Russia

The article is devoted to the analysis of mechanisms ensuring consumer rights protection at the municipal level. The authors have analyzed the definitions of the concept of "consumer protection", the main mechanisms for protecting consumer rights at the municipal level in accordance with current legislation. The article also examines the best practices of municipalities in implementing consumer protection mechanisms, highlights their most strengths and advantages from the introduction of improvement directions. The authors also provide recommendations to municipal administrations to improve consumer protection mechanisms.

**Keywords:** consumer protection, consumer protection law, best practices, powers of local governments, buyer.