

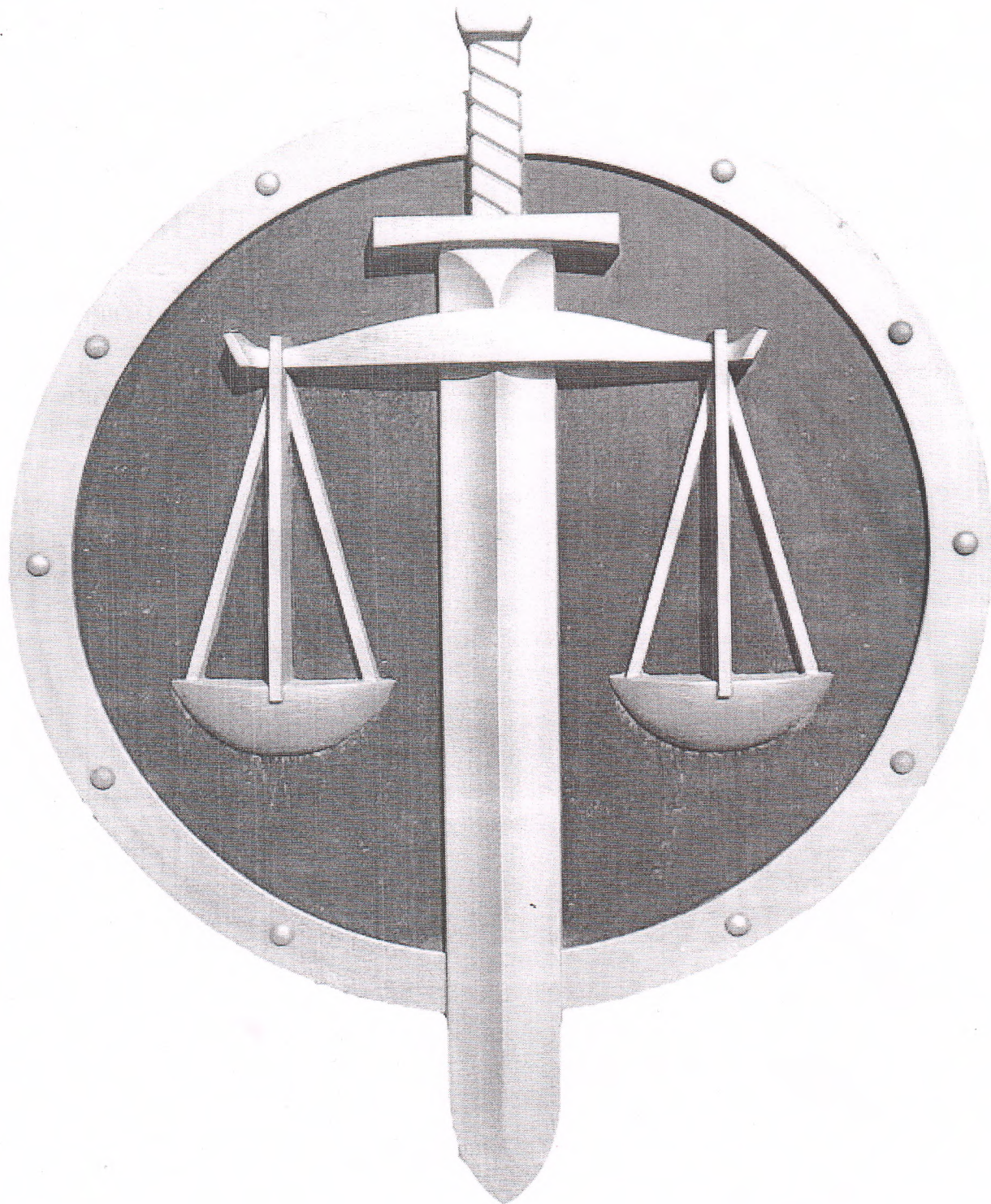
МООП "ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОРОДА УРЮПИНСКА"

403113, Волгоградская обл, г Урюпинск, ул. Фридек-Мистек, д. 2А, кв. 1

+7 (905) 3961729, (902) 6567102, E-mail: zpp2019@yandex.ru

ОГРН 1183443014820, ИНН/КПП 3457004419/345701001

р/с 40703810711000001204 в ПАО Сбербанк, БИК 041806647, к/с 30101810100000000647



Подробное описание проекта «Центр бесплатной общественной защиты прав потребителей из социально незащищенных слоев населения г. Урюпинска Волгоградской области»

Введение

Президент РФ В.В.Путин в своем послании Федеральному собранию 01 марта 2018 года отметил, что 2018 год объявлен в России Годом добровольца. Сегодня деятельные, неравнодушные граждане, социально ориентированные НКО активно участвуют в решении важнейших задач. Именно вовлеченность людей в дела страны и гражданская активность, как и культурные, нравственные, духовные ценности, делают нас единым народом, способным к достижению больших целей.

Исходя из вышеизложенного, с целью перехода на качественно новый уровень защиты прав потребителей – жителей города Урюпинска Волгоградской области на местном уровне группа инициативных граждан – жителей города Урюпинска создала местную общественную организацию потребителей «Центр защиты прав потребителей города Урюпинска».

В рамках рассмотрения многочисленных обращений граждан мы столкнулись с тем, что значительную часть из общего числа обращений составляют жители города, которые относятся к малоимущим и нуждаются в защите своих прав потребителей на безвозмездной основе.

Особенностью отношений с участием потребителей – жителей города Урюпинска, в целом регулируемых гражданским законодательством Российской Федерации, является то, что Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее – Закон о ЗПП) закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов, предоставленных потребителям Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Проект направлен на создание в городе Урюпинске Волгоградской области центра бесплатной общественной защиты прав потребителей из социально незащищенных слоев населения во всех сферах потребительского рынка на безвозмездной основе.

Целевую группу проекта будут составлять инвалиды (всех групп), неработающие пенсионеры, многодетные семьи и все малоимущие граждане (в том числе малоимущие граждане, которые не подтвердили свой статус в органах социальной защиты в установленном законом порядке, но на самом деле ими являются).

Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, - это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке.

Необходимо отметить, что местные общественные объединения потребителей способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом населения в отстаивании не только своих личных, но и общественных интересов путем осуществления общественного контроля за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном и досудебном порядке, распространяя информацию о правах и о необходимых действиях по защите этих прав потребителей, организуя сравнительные исследования качества товаров (услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик.

В связи с этим особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть местные общественные объединения потребителей, являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом. Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

В соответствии с официальными статистическими данными https://volgastat.gks.ru/storage/mediabank/main_indicators_life_standarts_09012020.htm численность населения с денежными доходами ниже прожиточного минимума составляет 337,5 тыс. человек (**13,4% от общей численности населения региона**).

Исходя из общей численности населения г. Урюпинска на 01.01.2020 в количестве 36,79 тыс. человек целевая аудитория проекта составляет 5158 человек http://urupinsk.net/about/index_ocenka.php)

Государственные и муниципальные надзорные органы в случае нарушения прав потребителей ограничиваются попытками досудебного урегулирования. В случае, если претензия в добровольном порядке не удовлетворена, потребителям рекомендуют обращаться в суд и на этом защита прав потребителей с их стороны заканчивается.

Вместе с тем, в соответствии с частью 2 статьи 45 Закона о ЗПП обращаться в суды с целью защиты прав потребителей и законных интересов отдельных граждан, а также, что немаловажно, проводить самостоятельно экспертизу качества товаров (работ, услуг) вправе общественные объединения потребителей.

Экспертизу качества приобретенного товара, выполненной работы и оказанной услуги потребитель из целевой группы проекта может произвести

на возмездной основе только в специализированной организации, ближайшая из которых расположена в г. Волгограде (320 км. от Урюпинска).

Команда проекта имеет достаточный опыт в судебной защите прав потребителей в таких сферах, как:

- приобретение дорогостоящих товаров и услуг (Дело № 2-981/2019, М-950/2019 и др.)

- оказание управляющими компаниями коммунальных услуг (Дело № 2-449/2019, М-384/2019)

- кредитование и деятельность МФО и коллекторов (дело 2-493/2019, М-443/2019)

- незаконный перевод средств пенсионных накоплений граждан в другие НПФ и других финансовых услуг (Дело № 2-1003/2019)

- выполнение кадастровых работ и оспаривание кадастровой стоимости недвижимости граждан (Дело № 11-5/2020, № 3а-251/2019)

- страхование (Дело № 2-671/2018, М-607/2018)

- оформление наследства (Дело № 2-1022/2018, М-971/2018)

- оказание некачественной медицинской помощи (Дело № 2-335/2018).

Подробности можно посмотреть на официальном сайте Урюпинского городского суда (<https://urup-vol.sudrf.ru>) или в ГАС «Правосудие».

Необходимо отметить, что в рамках защиты прав потребителей с недобросовестных продавцов, исполнителей, изготовителей не только взыскивается госпошлина, которая поступает в бюджет города Урюпинска, но дополнительно они привлекаются к административной ответственности и уплачивают солидные штрафы, которые поступают в федеральный бюджет нашей страны. (А12-27689/2019, № А12-41084/2018, А12-40297/2019, А12-35101/2019 и др.) (<https://kad.arbitr.ru>).

Кроме того, в последнее время значительно увеличивается количество претензий от Центра ЗПП г. Урюпинска, которые удовлетворяются продавцами добровольно в досудебном порядке.

В рамках реализации данного социального проекта экспертизу качества товаров (работ, услуг) Центр ЗПП г. Урюпинска будет производить самостоятельно на безвозмездной основе. В наиболее сложных судебных процессах строительно-техническую и землеустроительную экспертизы будет осуществлять также на безвозмездной основе партнер проекта ООО «АППБ», которое имеет дорогостоящее специализированное спутниковое оборудование, большой опыт, все необходимые лицензии и допуски.

В случае необходимости высококвалифицированной юридической помощи в корпоративном, трудовом, семейном праве и иных направлениях бесплатную консультационную юридическую помощь участникам целевой группы проекта будет оказывать другой партнер проекта - юрист ИП Макеева Анна Анатольевна, которая имеет более 15 лет успешной юридической судебной практики в этих сферах права.

В рамках проекта будет обеспечено бесплатное консультирование потребителей (по горячей линии, в офисе организации, на выездных

приемах) с привлечением практикующих юристов в сферах финансовых услуг, страхования, пенсионных прав, наследования, медицинских услуг, строительства и недвижимости.

В рамках реализации данного социального проекта общественную защиту прав потребителей получают более 1500 потребителей из целевой группы проекта, в том числе будет произведено более 100 экспертиз качества товаров (услуг), подготовлено и направлено более 450 претензий и жалоб в надзорные органы, надлежащую судебную защиту получают более 100 потребителей.

Считаем необходимым пояснить, что эти цифры носят ориентировочный характер, так как, например, в результате жалобы только 1 (одного) малоимущего гражданина на незаконные действия управляющей компании и удовлетворения Урюпинским городским судом искового заявления от инициатора проекта по делу № 2-449/2019 жилые помещения во всей секции общежития в центре г. Урюпинска стали пригодными для проживания **всех граждан и членов их семей (более 50 человек)**, которые относятся к целевой группе настоящего проекта.

Законодательство о защите прав потребителей.

Защита прав потребителей является одним из направлений единой государственной политики, которая осуществляется в настоящее время в Российской Федерации. Ее цели, задачи и приоритеты закреплены в "Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года", разработанной во исполнение подп. "а" п. 1 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС и утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р.

Особенности реализуемых прав и законных интересов граждан Российской Федерации как потребителей обусловлены правовым статусом, установленным Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей".

На заседании Президиума Госсовета еще 18.04.2017 Президентом РФ В.В.Путиным была отмечена необходимость первоочередной защиты социально уязвимых слоев населения по вопросам защиты прав потребителей (ЗПП) и были обозначены **главные проблемы в данной сфере - незавершенность законодательного обеспечения, крайне низкое правовое образование и просвещение населения.**

К сожалению, эти проблемы актуальны и в настоящее время.

Согласно Государственному докладу «ЗПП в РФ в 2018 году» окончание разработки нового законодательного акта Российской Федерации о защите прав потребителей **планируется в 2023 году.**
([http://zpp.rospotrebnadzor.ru/Show/File/39329/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-rossiyskoy-federatsii-v-2018-godu%20\(1\).pdf](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/Show/File/39329/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-rossiyskoy-federatsii-v-2018-godu%20(1).pdf))

Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей.

Федеральный уровень в этой системе представляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – Роспотребнадзор РФ и его территориальные подразделения.

Необходимо отметить, что с 1 января 2017 ситуация для потребителей ухудшилась: был введен претензионный порядок обращения потребителей в Роспотребнадзор, и продавцы часто пользуются этим - не принимают претензий, дают заведомо неправомерные бланки претензий, присылают ответ на претензию с помощью СМС и т.п. Судебный же порядок защиты сложен, длителен и не всегда доступен всем потребителям, особенно с низким уровнем доходов. Согласно Решения Совета адвокатской палаты Волгоградской области от 15 марта 2019 года стоимость устной консультации адвоката (юриста) - от 1500 рублей, участие в суде в качестве представителя - от 15000 рублей.

Согласно Государственному докладу «Защита прав потребителей в 2018 году» (доклад за 2019 год будет опубликован только 01 июня 2020 г.) территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2018 г. проведено 49 932 проверки, что на 40,3 % меньше, чем в 2017 г., и в 2,7 раза меньше, чем в 2014 г. (2017 г. – 83 666 проверок; 2016 г. – 96 663; 2015 г. – 121 297; 2014 г. – 136 334).

Наибольшая доля удовлетворенных исков в 2018 г. касалась споров, вытекающих из договоров в сфере строительных услуг (95 %), образования (87 %), отдыха, культуры, спорта, жилищных услуг, услуг связи и туристских услуг (по 86 %), розничной торговли (84 %). В то же время наименьшая доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам об оказании финансовых услуг кредитными организациями (64 %), финансовых услуг, оказываемых некредитными организациями (66 %).

По требованию общественных объединений потребителей в 2018 году в среднем по одному иску было присуждено 110 тыс. руб., в 2017 году этот показатель составлял 61 тыс. руб.
([http://zpp.rospotrebnadzor.ru/Show/File/39329/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-rossiyskoy-federatsii-v-2018-godu%20\(1\).pdf](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/Show/File/39329/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-rossiyskoy-federatsii-v-2018-godu%20(1).pdf)).

На региональном уровне Администрация Волгоградской области в рамках своих полномочий в целях оценки состояния системы защиты прав потребителей на местном уровне проводит только мониторинг осуществления защиты прав потребителей органами местного самоуправления Волгоградской области. По данным ежегодного отчета уполномоченного органа Комитета по промышленности и торговли Волгоградской области в 2018 году специалистами органов местного самоуправления нашего региона рассмотрено 12,1 тыс. обращений граждан

по вопросам нарушения их прав как потребителей. По результатам рассмотрения данных обращений специалистами, либо при их участии от имени потребителей, подано только около 300 исковых заявлений в защиту прав потребителей (всего 2,4%).

Необходимо отметить, что по итогам мониторинга в 2019 году общая численность специалистов органов местного самоуправления в нашем регионе, осуществляющих функции по защите прав потребителей, составляет всего лишь 48 человек при общей численности постоянного населения Волгоградской области по состоянию на 1 января 2020 г. - 2491,0 тыс. человек.

В 2019 году Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области рассмотрено 4567 обращений, относящихся к сфере защиты прав потребителей. По результатам рассмотрения данных обращений было подготовлено **только** 6 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей и 2 иска в защиту конкретного потребителя.

На муниципальном уровне администрация г. Урюпинска в рамках своей компетенции не имеет возможности в полной мере обеспечить комплексную защиту (в частности, эффективную судебную защиту) интересов конкретных потребителей непосредственно по месту жительства граждан, несмотря на тот факт, что она максимально приближена к населению нашего города.

По состоянию на 1 января 2020 года численность постоянного населения городского округа г. Урюпинск составила 36,79 тыс. человек (http://urupinsk.net/about/index_ocenka.php), многие из которых нуждаются в защите своих прав потребителей на территории родного города, в том числе в эффективной судебной защите.

Потребительский рынок города Урюпинска Волгоградской области продолжает динамично развиваться. За прошедший 2019 год оборот розничной торговли крупных и средних организаций нашего города сложился в объеме 2217,6 млн. рублей. В расчете на душу населения оборот розничной торговли составил 57,6 тыс. рублей. В 2019 году организациями г. Урюпинска оказано платных услуг населению на сумму 168,6 млн. рублей. Объем платных услуг организаций на душу населения составил 4,4 тыс. рублей.

Число субъектов малого и среднего предпринимательства в нашем городе составляет 1187 единиц (249 юридических лиц и 938 индивидуальных предпринимателей). Инфраструктура торговли городского округа состоит из 358 объектов розничной торговли, из них 207 магазинов, 142 организации мелкорозничной торговой сети (павильоны, киоски, палатки), 9 аптек. На территории города Урюпинска функционируют 2 розничных рынка.

По итогам 2018 года отделом по защите прав потребителей, развития потребительского рынка и сферы услуг Администрации городского округа город Урюпинск Волгоградской области (далее по тексту – Администрация)

рассмотрено 364 устных обращения граждан, дано 124 консультации по вопросам защиты прав потребителей, оказано содействие в подготовке 124 претензий к продавцам (исполнителям услуг).

Однако по данным ГАС РФ «Правосудие» исков в защиту прав потребителей от администрации г. Урюпинска и ТУ Роспотребнадзора РФ по Волгоградской области в суд за период с 2017 г. по настоящее время вообще не поступало.

По данным государственной автоматизированной системы РФ «Правосудие» Урюпинским городским судом Волгоградской области в 2017-2019 годах рассмотрено только 20 исковых заявлений о защите прав потребителей, которые они подготовили самостоятельно, с помощью юристов на возмездной основе или обратились к инициатору проекта.

Это связано, в первую очередь, с тем, что в соответствии со статьей 44 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" в целях защиты прав потребителей на территории нашего города администрация города вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей **только в отношении неопределенного круга потребителей.**

Необходимо отметить, что в соответствии со п. 4 ч. 2 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" льготные категории граждан имеют право на получение бесплатной юридической помощи (правовое консультирование (в устной и письменной форме), на составление для них заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера) специалистами государственного юридического бюро Волгоградской области и адвокатами, являющимися участниками государственной системы бесплатной юридической помощи, **только в случае защиты прав потребителей в части предоставления коммунальных услуг.**

Вместе с тем, в соответствии с частью 2 статьи 45 данного Закона обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных граждан потребителей и проводить независимую товароведческую экспертизу вправе общественные объединения потребителей (в том числе местные объединения).

В связи с этим правовое консультирование (в устной и письменной форме), проведение экспертиз качества товаров и услуг, составление претензий, исковых заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера в области защиты прав потребителей, а также обеспечение судебной защиты и представительство в суде, жителям города, которые относятся к социально незащищенным слоям населения, в рамках реализации проекта будет осуществляться **по всем направлениям потребительского рынка на безвозмездной основе.**

Особое внимание будет уделено общественной защите прав потребителей в сфере ЖКХ, Интернет-торговли, страхования, потребительского кредитования (МФО и коллекторы), медицинских услуг, в рамках оказания которых попытки досудебного урегулирования, как

правило, не дают положительного результата и требуется эффективная судебная защита.

В январе 2017 года Банк России вступил в Международную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг, членами которой являются надзорные органы 22 стран с наиболее развитой системой защиты прав потребителей финансовых услуг - основоположников передовых подходов и практик в этой области. Одной из задач данной организации является содействие совершенствованию системы защиты прав потребителей финансовых услуг.

Сфера финансовых услуг, оказываемых банками и иными организациями, в настоящее время характеризуется, с одной стороны, ростом числа оказываемых населению услуг, а с другой - наличием рисков, сопряженных в том числе с не всегда добросовестным поведением участников финансового рынка.

Государственная поддержка.

Федеральный уровень государственной поддержки.

На федеральном уровне в рамках Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 г. № 1837-р, для содействия созданию и деятельности общественных объединений потребителей предлагается оказывать созданным общественным объединениям потребителей финансовую, информационную, консультационную поддержку и методическое обеспечение.

Региональный уровень государственной поддержки.

На региональном уровне приказом Комитета по промышленности и торговле Волгоградской области от 12.04.2018 № 22-н утверждена областная программа "Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области" на 2018 - 2020 годы", основной задачей которой является содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей.

По данным Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзора РФ на территории Волгоградской области действуют 1 общероссийское и 8 региональных общественных организаций по защите прав потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/organizations/customers>).

До настоящего времени ни одного городского (местного) общественного объединения по защите прав потребителей (даже на уровне г. Волгограда) не создано и наш проект является «пилотным» в регионе.

Источники ресурсного обеспечения проекта в дальнейшем.

В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям. В рамках оказания бесплатной правовой помощи в сфере защиты прав потребителей социально незащищенным слоям населения – жителям города Урюпинска Волгоградской области данные поступления будут составлять основу ресурсного (финансового) обеспечения проекта в дальнейшем и являться стимулом для оказания потребителям эффективной судебной защиты.

В рамках государственной программы Волгоградской области "Государственная поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность на территории Волгоградской области" на 2014 - 2020 годы" проводятся конкурсы среди социально ориентированных некоммерческих организаций, зарегистрированных в установленном федеральным законодательством порядке не менее чем за один год до даты подачи конкурсной заявки и осуществляющие на территории Волгоградской области в соответствии со своими учредительными документами виды деятельности, предусмотренные статьей 31.1 Федерального закона от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях".

В связи с этим МООП «Центр ЗПП города Урюпинска» планирует получить статус социально ориентированной некоммерческой организации Волгоградской области и по окончании грантовой поддержки по истечении года с момента государственной регистрации организации принять участие в конкурсе на получение субсидии на частичное или полное возмещение затрат по арендной плате за помещение, используемое для осуществления деятельности, оплате услуг связи и иных форм государственной поддержки.

Кроме того, источниками ресурсного обеспечения проекта будут являться вступительные и членские взносы, добровольные взносы и пожертвования, в том числе носящие целевой характер для финансирования конкретных мероприятий, проектов программ организации, переданные юридическими и физическими лицами в денежной и иной форме.

Заключительные положения.

Все вышеизложенное свидетельствует о социальной значимости проекта, **который не дублирует функции органов власти**, а служит эффективным дополнением к комплексу мероприятий по защите прав потребителей из целевой группы проекта.

Актуальность проекта также подтверждается деятельностью ООД «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в работе

с обращениями граждан, а также перечнем поручений Президента РФ Путина В.В. по итогам заседания Совета по развитию гражданского общества и правам человека от 10 декабря 2019 года, по итогам прошедшей 05 декабря 2019 года встречи с представителями добровольческих (волонтерских) организаций в рамках Международного форума добровольцев (волонтеров).

Настоящий проект подготовлен в связи с необходимостью оказания государственной поддержки в его реализации и созданию в городе Урюпинске Волгоградской области центра бесплатной общественной защиты прав потребителей из социально незащищенных слоев населения во всех сферах потребительского рынка (а также их правовому просвещению).

Председатель

МООП "ЦЕНТР ЗПП Г. УРЮПИНСКА"



М.П.

Шаршов Д.В.