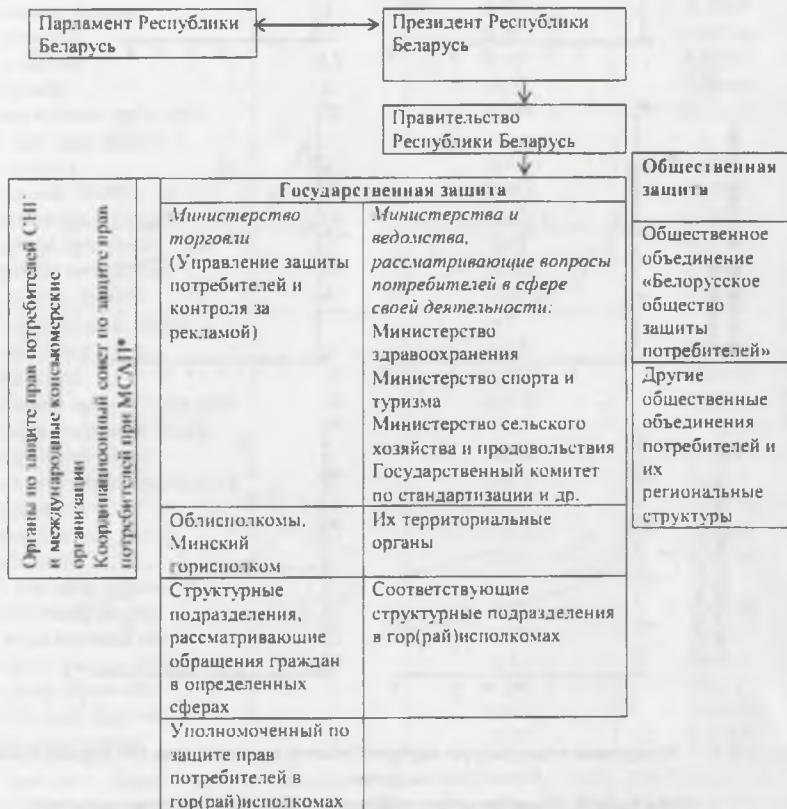


УДК 347

## СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СТРАНАХ ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА

*Л.О. Остапишина, старший преподаватель, Т.С. Шеремет, студентка,  
А.Н. Воликова, студентка  
УО «Витебский государственный технологический университет»,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

В каждом из государств Таможенного союза действуют свои институты защиты прав потребителей. Схема организационной структуры системы защиты в Республике Беларусь представлена ниже.



\* Международный совет по антимонопольной политике

Общественными объединениями по защите прав потребителей республиканского значения являются Общественное объединение «Белорусское общество защиты потребителей» (ОО «БОЗП») и Белорусское общественное объединение «Клуб потребителей» (г. Минск).

ОО «БОЗП» общественная, неправительственная, некоммерческая организация, основанная в 1989. Она является членом Международной конфедерации обществ потребителей – КонФОП, членом-корреспондентом Всемирной Организации Потребителей ConsumersInternational, сотрудничает с Германским институтом для потребителей "Штифтунг Варентест", Институтом потребителя (Украина), Литовским институтом потребителей, Национальной лигой потребителей Казахстана, Союзом потребителей Российской Федерации (СП РФ) и др.

В 2011 году в ОО «БОЗП» и его структуры за помощью обратилось 26 тысяч 335 потребителей, было составлено 1689 досудебных претензий, из которых большая часть была удовлетворена. Итогом удовлетворения исковых требований потребителей явилось возмещение денежных средств на общую сумму 500 тысяч (в долларовом эквиваленте), из которых более 33 тысяч — моральный вред.

Основным государственным органом, ответственным за проведение политики защиты прав потребителей в России, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), образованная в 2004 г., которой передана часть функций различных министерств (здравоохранения, экономики и торговли). Федеральная служба является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения Российской Федерации, защиты прав потребителей на потребительском рынке. Роспотребнадзор ежегодно проводит порядка 140 тысяч проверок. В 2011 г. Роспотребнадзор выиграл в пользу потребителей 1,2 млрд рублей (около 38 млн долларов).

Деятельность Роспотребнадзора основана на законодательной базе, имеющей определенные упущения. Так при внеплановых проверках запрещено использовать "эффект внезапности", то есть о проверке надо заранее предупредить. В итоге недобросовестный продавец, реализующий товары с истекшим сроком годности, зная о проверке, имеет возможность временно устранить нарушения, а после ее завершения вернуться к соответствующей практике. Кроме того, в законодательстве есть пробелы, позволяющие недобросовестному предпринимателю и уклониться от проверки. Не урегулирован механизм выездной проверки, если при ее проведении отсутствует руководитель или его представитель. Есть и еще факторы, затрудняющие защиту прав потребителей. Например, отсутствует универсальный правовой механизм защиты прав неопределенного круга потребителей, который бы позволил в случае признания противоправным действия конкретного предпринимателя по отношению к потребителям априори считать аналогичное действие противоправным и со стороны других предпринимателей.

В Республике Казахстан вся государственная система защиты прав потребителей построена на реализации функций, закрепленных за различными государственными структурами (Агентство по стандартизации, метрологии и сертификации Министерства экономики и торговли Республики Казахстан и др.). Однако большая часть политики защиты прав потребителей реализуется сильным потребительским движением во главе с общественным фондом «Национальная лига потребителей Казахстана» (НЛПК), созданным в 1995 г. и объединяющим 107 организаций, защищающих права потребителей в Казахстане, Таджикистане, Узбекистане и Киргизии.

С начала своей деятельности НЛПК выиграно в пользу потребителей 816 исков в суде. Общая сумма возмещенного потребителям материального ущерба за время работы лиги составила 150 168 060 тенге (около 1 млн долларов США), морального 70 118 280 тенге (около 470 тыс. долларов США).

НЛПК выставляет на официальном сайте результаты и протоколы независимой экспертизы разных товаров и услуг в целях обеспечения потребителей объективной информацией о товарах и услугах. Кроме представления и защиты интересов отдельных

граждан и организаций, Лига потребителей Казахстана также практикуется подачей исков от неопределенного круга потребителей. Подача таких исков защищает широкий круг лиц, которые так или иначе сталкиваются с проблемами приобретения товаров или услуг ненадлежащего качества.

В целях пропаганды знаний в области защиты прав потребителей организация сотрудничает с Молодежной информационной службой. Министерством образования Республики Казахстан в ВУЗах введена специальность «Специалист в области защиты прав потребителей». На телевидении транслируется передача НЛПК, в программах которой пропагандируются правовые знания в сфере защиты прав потребителей, до потребителя доводится информация о свойствах товаров и услуг. С целью пропаганды среди предпринимателей производства качественной продукции НЛПК активно сотрудничает с ведущими производителями товаров и услуг в Республике Казахстан. Проводятся совместные рейды с органами Госстандарта по выявлению недоброкачественной поддельной продукции в магазинах и рынках городов.

Следует отметить, что гармонизация систем защиты прав потребителей в странах Таможенного Союза с учетом их лучшего опыта в этой деятельности и опыта европейских стран является задачей актуальной и возможной для реализации.

УДК 347.7

## **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СУДЕБНОМ И ВНЕСУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ**

*О.М. Остапишина, студентка, В.В. Матюк, старший преподаватель  
УО «Белорусская государственная сельскохозяйственная академия»,  
г. Горки, Республика Беларусь*

Защита прав потребителей — это современное понятие имеет глубокие исторические корни, а содержание этого понятия доносится к нам сквозь "толщу тысячелетий". Руководящие принципы для защиты интересов потребителей предусматривают, с одной стороны, систему государственной защиты интересов потребителей на национальном уровне, с другой — право независимой общественно-правовой защиты этих интересов со стороны организаций потребителей. Одним из первых результатов реализации Руководящих принципов в нашей стране явилось образование в 1989 г. Белорусского общества защиты потребителей (БОЗП), представляющего собой национальное общественное движение потребителей в защиту прав и законных интересов по удовлетворению запросов на качественные товары, работы, услуги.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей, наряду с государственной защитой прав потребителей присутствует и общественная, то есть потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей. Работники данных объединений являются юристами и проходят аттестацию на предмет проверки знаний в области законодательства о защите прав потребителей в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об основах административных процедур» от 28.10.2008.

Право на обращение за защитой своих прав в суд возникает у потребителя в случаях неполучения им в установленные законодательством сроки ответа на претензию либо несогласия с ответом продавца (изготовителя). Как правило, создаваемое юридическое лицо любой формы собственности ставит целью получение прибыли. Оказывает субъект хозяйствования услуги, продает или производит товар - во многом зависит от грамотно составленных договоров, а также от соответствия их условий нормам законодательства. К сожалению, игнорирование, казалось бы, незначительных требований Гражданского Кодекса Республики Беларусь, законодательства о защите прав потребителей (предоставление