##### Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

**Исследование: «Разработка модели оптимизации взаимодействия структур Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области, курирующих защиту прав потребителей»**

**Заказчик:** Некоммерческий фонд реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов

**Разработчик:** Консорциум в составе: Общество с ограниченной ответственностью «Юридическая фирма «Лигал Студио» (лидер Консорциума, Россия), Общество с ограниченной ответственностью «СА-проект консалтинг» (Россия), Закрытое акционерное общество «Северо-Западный Юридический Центр» (Россия) и Некоммерческое партнерство «Лаборатория социальных финансов» (Россия)

Калининград 2014 г.

**Список исполнителей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Должность** | **Фамилия и инициалы** | **Номер раздела, подраздела** |
| Руководитель проекта | Лохматов Евгений Александрович | 1.2., 2.2., 5.2.2., 5.2.3., 5.3., 5.4., 5.5., 6.2.2., 6.2.3., 6.3., 6.4., 6.5., 8 |
| Ведущий эксперт по финансовому рынку | Афанасьева Оксана Петровна | 1.2, 1.3, 2.1., 2.2., 3., 5., 5.2.3., |
| Ведущий эксперт | Русинова Анастасия Николаевна | 1.1, 1.2, 1.3, 2.1., 3., 4., 5.1, 5.2.1, 5.2.3., 5.3., 5.4., 5.5, 6.2.2., 6.2.3., 6.3., 6.4., 6.5., 7 |
| Юрист | Лахтиков Олег Андреевич | 1.1., 5.2.3., 5.3., 5.4., 5.5., 7, 8 |

Руководитель проекта Е.А. Лохматов

Оглавление

[**Список исполнителей** 2](#_Toc383076605)

[**Введение** 5](#_Toc383076606)

[**1.** **Анализ сфер полномочий регулирования и надзора уполномоченных органов в отношении деятельности финансовых организаций Калининградской области в части соблюдения ими прав потребителей финансовых услуг** 9](#_Toc383076607)

[**1.1.** **Сфера полномочий территориального органа Роспотребнадзора в Калининградской области** 9](#_Toc383076608)

[**1.2.** **Сфера полномочий муниципальных образований Калининградской области** 22](#_Toc383076609)

[**2.** **Анализ фактического порядка текущей деятельности государственных органов по контролю и надзору по вопросам защиты прав потребителей в финансовой сфере** 28](#_Toc383076610)

[**2.1.** **Анализ фактического порядка текущей деятельности в области регулирования и надзора для защиты прав потребителей финансовых услуг** 28](#_Toc383076611)

[**2.2.** **Анализ фактического порядка текущей деятельности в области консультирования потребителей финансовых услуг и приема их претензий и обращений относительно работы финансовых организаций Калининградской области** 35](#_Toc383076612)

[**3.** **Существующие юридически и фактически точки пересечения сфер полномочий органов местного самоуправления и Управления Роспотребнадзора в Калининградской области** 39](#_Toc383076613)

[**4.** **Описание участков, где органам администрациям муниципальных образований и Управлению Роспотребнадзора в Калининградской области недостаёт координации процессов по защите прав потребителей финансовых услуг** 41](#_Toc383076614)

[**5.** **Анализ иностранного опыта в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг** 44](#_Toc383076615)

[**6.** **Концепция модели оптимальной и эффективной организации согласованной работы рассматриваемых институтов** 53](#_Toc383076616)

[**6.1.** **Общие положения** 53](#_Toc383076617)

[**6.2.** **Приоритетные направления Концепции** 55](#_Toc383076618)

[**6.2.1.** **Создание органа, координирующего выработку и реализацию единой политики в сфере защиты прав потребителей на территории Калининградской области** 56](#_Toc383076619)

[**6.2.2.** **Развитие взаимодействия по обмену информацией между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований** 58](#_Toc383076620)

[**6.2.3.** **Координация мероприятий, направленных на информирование и защиту прав граждан – потребителей финансовых услуг** 59](#_Toc383076621)

[**6.2.3.1. Развитие сети информационно-консультационных центров в сфере защиты прав потребителей в Калининградской области 62**](#_Toc383076622)

[**6.2.3.2. Организация деятельности по информированию и защите прав потребителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг 63**](#_Toc383076623)

[**6.2.3.3. Создание централизованного Интернет-ресурса, посвященного защите прав потребителей финансовых услуг 64**](#_Toc383076624)

[**6.2.3.4. Создание специальной «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг 64**](#_Toc383076625)

[**6.2.3.5. Организация взаимодействия с Региональным центром повышения финансовой грамотности 65**](#_Toc383076626)

[**6.2.4.** **Взаимодействие с общественными организациями в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг** 66](#_Toc383076627)

[**6.2.5.** **Перспективы создания института финансового омбудсмена как инструмента защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг** 67](#_Toc383076628)

[**6.2.6.** **Интеграция альтернативных процедур урегулирования споров (медиации) в сферу защиты прав потребителей в Калининградской области.** 68](#_Toc383076629)

[**6.2.7.** **Проведение регулярных целевых социологических исследований и независимого мониторинга (общественной инспекции) в сфере защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг** 68](#_Toc383076630)

[**6.2.8. Формирования предложений по внесению изменений в нормативно-правовые акты, а также по разработке регламентов, методических рекомендаций в сфере защиты прав потребителей 69**](#_Toc383076631)

[**6.3. Перспективы разработки и принятия региональной программы по защите прав потребителей 70**](#_Toc383076632)

[**7.** **Модель оптимизации взаимодействия структур Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг** 73](#_Toc383076633)

[**7.1.** **Общие положения** 73](#_Toc383076634)

[**7.2.** **Ключевые элементы Модели оптимальной и эффективной организации согласованной работы между Управлением Роспотребнадзора Калининградской области и администрациями муниципальных образований Калининградской области** 77](#_Toc383076635)

[**7.2.1.** **Создание органа, координирующего выработку и реализацию единой политики в сфере защиты прав потребителей на территории Калининградской области** 79](#_Toc383076636)

[**7.2.3.** **Координация мероприятий, направленных на повышение уровня финансового образования граждан-потребителей финансовых услуг** 88](#_Toc383076637)

[**7.2.3.1.** **Развитие сети области информационно-консультационных центров по защите прав потребителей в Калининградской области** 91](#_Toc383076638)

[**7.2.3.2.** **Организация деятельности по информированию и защите прав потребителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг** 94](#_Toc383076639)

[**7.2.3.3.** **Создание регионального информационного Интернет-ресурса, посвященного защите прав потребителей финансовых услуг** 97](#_Toc383076640)

[**7.2.3.4.** **Создание специальной «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг** 98](#_Toc383076641)

[**7.2.3.5.** **Организация взаимодействия с Региональным центром повышения финансовой грамотности** 99](#_Toc383076642)

[**7.2.4.** **Взаимодействие с общественными организациями в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг** 101](#_Toc383076643)

[**7.2.6.** **Интеграция альтернативных процедур урегулирования споров (медиации) в сферу защиты прав потребителей в Калининградской области** 111](#_Toc383076644)

[**7.2.7.** **Проведение регулярных целевых социологических исследований и независимого мониторинга (общественной инспекции) в сфере защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг** 114](#_Toc383076645)

[**7.2.8.** **Формирование предложений по внесению изменений в действующее законодательство, а также по разработке регламентов и методических рекомендаций в сфере защиты прав потребителей** 115](#_Toc383076646)

[**8.** **Предложения по внедрению созданной модели оптимизации взаимодействия структур Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг** 128](#_Toc383076647)

[**8.1. Цель внедрения модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг** 128](#_Toc383076648)

[**8.2. План действий и перечень документов, необходимых для внедрения модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг** 130](#_Toc383076649)

[**8.3. Система оценки результатов внедрения модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг** 137](#_Toc383076650)

[**9.** **Приложения** 141](#_Toc383076651)

**Введение**

За последние 30 лет на мировых финансовых рынках произошла революция, в результате которой финансовые рынки стали гораздо более сложными, диверсифицированными и рискованными. Поскольку развитие финансового сектора способствует экономическому росту[[1]](#footnote-1), доля финансового сектора в экономике развитых стран выросла в разы. Финансовый сектор генерирует сбережения, которые, в свою очередь, преобразуются в инвестиции в реальный сектор экономики.

Одним из следствий произошедших изменений является большая вовлеченность обычных граждан в финансовую сферу. Потребители финансовых услуг сегодня представляют собой большую и влиятельную группу клиентов, от действий которой зачастую зависит как благосостояние конкретной финансовой организации, так и финансовой системы в целом. При этом потребители финансовых услуг существенно отличаются от профессионалов, действующих на финансовых рынках. Они вынуждены принимать решения относительно приобретения финансовых услуг в весьма непростых условиях:

• они часто не в состоянии оценить риски, сопряженные с той или иной финансовой услугой. Имея информацию о текущем состоянии финансовых рынков, они не в состоянии предсказать, как будут развиваться события, сохранятся ли сделанные ими вложения, будут ли сделанные ими вложения приносить доход или нет;

• они не всегда могут диверсифицировать свои риски. Потеря вложений зачастую означает потерю ими средств к существованию сейчас или в будущем. Как правило, финансовая услуга предоставляется в течение длительного периода, и потребитель не может оценить в момент заключения договора, насколько данная финансовая организация устойчива в настоящий момент, даже если ему будет предоставлена о ней достаточная информация. Тем более он не может оценить перспективы финансовой устойчивости финансовой организации в будущем;

• потребители могут взаимодействовать с финансовыми организациями только на условиях, предложенных последними. Соответственно, финансовые организации, как более сильная сторона отношений, навязывает выработанные ими условия сделок. При этом клиенты часто не могут оценить различные неблагоприятные для них оговорки в стандартных условиях договоров.

Эти различия обуславливают необходимость специального подхода к регулированию розничных финансовых услуг и деятельности организаций, их предоставляющих.

Подтверждением того, что тема защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг актуальна для всего мирового сообщества, является тот факт, что третий год Всемирный день защиты прав потребителей, который отмечается ежегодно 15 марта, проводится под девизом защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, что является продолжением начатой в 2010 году глобальной акции, направленной на усиление внимания мирового сообщества к указанной теме.

Настоящее исследование по теме «Разработка модели оптимизации взаимодействия структур Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области, курирующих защиту прав потребителей» проведено в рамках реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» осуществляется Министерством финансов Российской Федерации при содействии Международного банка реконструкции и развития (МБРР), региональным оператором проекта является Министерство финансов Калининградской области.

Защита прав потребителей в финансовой сфере является неотъемлемой частью общей работы по защите прав потребителей, значение и масштабы которой постоянно возрастают в Российской Федерации в последние годы.

Защита прав потребителей, в том числе и потребителей финансовых услуг, реализуется в Российской Федерации на системной основе: сформирована достаточно эффективная система защиты прав потребителей финансовых услуг, ключевая роль в которой принадлежит федеральному государственному надзору в области защиты прав потребителей, осуществляемому Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Роспотребнадзор).

В то же время, совершенствование системы защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации требует также эффективного взаимодействия Роспотребнадзора с федеральными и региональными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными регуляторами финансового рынка и общественными организациями потребителей по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, повышения уровня финансовой грамотности населения и расширения доступности финансовых услуг.

В настоящем исследовании содержатся результаты анализа состояния и проблем защиты прав потребителей финансовых услуг в Калининградской области, а также представлена модель оптимальной и эффективной организации согласованной работы Управления Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области, осуществляющих деятельность по защите прав потребителей.

1. **Анализ сфер полномочий регулирования и надзора уполномоченных органов в отношении деятельности финансовых организаций Калининградской области в части соблюдения ими прав потребителей финансовых услуг**
   1. **Сфера полномочий территориального органа Роспотребнадзора в Калининградской области**

Согласно п. 1 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей (в том числе в финансовой сфере) осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Функции такого органа выполняет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), которая находится в непосредственном подчинении Правительства Российской Федерации (см. Указ Президента Российской Федерации от 21.05.2012 г. № 636 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»).

В то же время, в некоторых странах, например в Великобритании, существует отдельный независимый государственный орган, который отвечает именно за защиту прав потребителей финансовых услуг, а именно - Управление по финансовым услугам. Согласно закону «О финансовых услугах и рынках», помимо непосредственной защиты прав потребителей, к числу функций Управления также относятся: поддержание доверия к рынку, повышение содействия пониманию финансовой системы потребителями, снижение уровня финансовой преступности. Более того, названное Управление имеет полномочие разрабатывать инструкции и правила, следование которым является обязательным для регулируемых Управлением субъектов экономики. Наличие такой функции именно у данного Управления повышает эффективность регулирования деятельности поставщиков финансовых услуг, поскольку именно наиболее компетентный в вопросах защиты прав потребителей финансовых услуг орган задает рамки функционирования в отрасли. Управление также ведет открытую базу данных о фирмах, деятельность которых разрешена законом о финансовых услугах. Так же, как и Роспотребнадзор, Управление по финансовым услугам Великобритании следит за соответствием деятельности поставщиков финансовых услуг закону о финансовых услугах и рынках, а также осуществляет консультирование потребителей по вопросам, касающимся личных финансов. В ряде других стран вопросами защиты прав потребителей финансовых услуг также занимаются отдельные органы, специализирующиеся именно в сфере финансов: в Германии – Федеральное управление финансового надзора (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin))[[2]](#footnote-2), в Великобритании – Управление по финансовым услугам (FSA)[[3]](#footnote-3) и т.д.

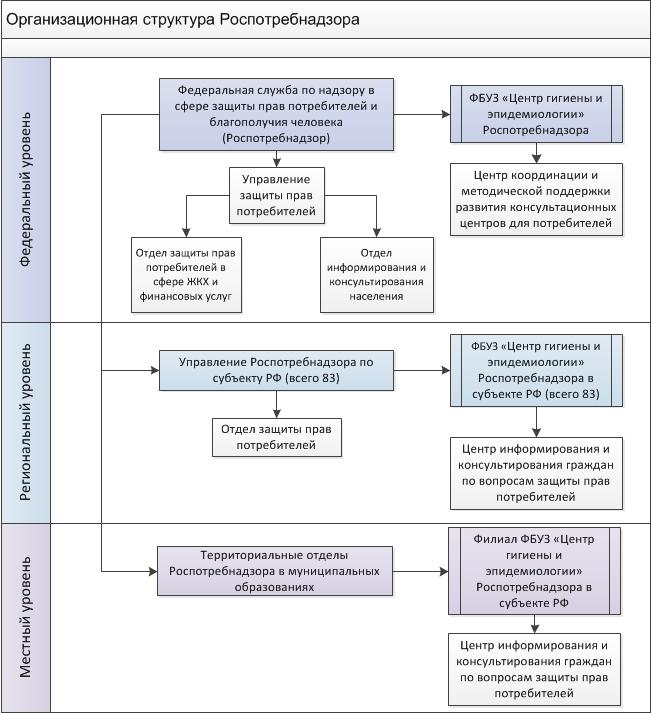
Правовые основы деятельности Роспотребнадзора установлены Федеральным законом от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Законом «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами РФ.

Роспотребнадзор осуществляет свою деятельность согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 06 апреля 2004 г. № 154 «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» и на основании Положения, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

Начиная с 2007 года Роспотребнадзор последовательно и системно проводит работу, направленную на обеспечение прав потребителей в сфере финансовых услуг, результатом которой является существенное повышение эффективности соответствующей контрольно-надзорной деятельности, а также динамичные изменения в степени фактической вовлеченности населения в национальную систему защиты прав потребителей в рассматриваемом сегменте потребительского рынка.

Организационная структура Роспотребнадзора представлена на **Рисунке 1.1.**

**Рисунок 1.1. Организационная структура Роспотребнадзора[[4]](#footnote-4)**

****

Согласно ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

- организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями, импортерами) требований, установленных международными договорами РФ, Законом «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

- организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами РФ, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ;

- применение в порядке, установленном законодательством РФ, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

- систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

- статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах), формирование открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг);

- ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

- ежегодную подготовку государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации.

Применительно к сфере оказания финансовых услуг основу инициативных действий Роспотребнадзора, направленных на защиту прав потребителей, как правило, определяют соответствующие обращения (заявления, жалобы) физических лиц, которые в соответствии с положениями пункта 3 части 1 статьи 28.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ, Кодекс) могут являться поводами к возбуждению дела об административном правонарушении, либо, в силу п. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ  «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», основанием проведения внеплановой проверки.

Стоит обратить внимание на то, что Роспотребнадзор не вправе в административном порядке обязать хозяйствующий субъект вернуть денежные средства или совершить какие-либо иные действия, поскольку указанными полномочиями наделены исключительно судебные органы.

Процессуальные возможности участия Роспотребнадзора и его территориальных органов в судебной защите прав потребителей установлены взаимосвязанными положениями  ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и ст. 40 Закона «О защите прав потребителей», в соответствии с которыми Роспотребнадзор и его территориальные органы до принятия решения судом первой инстанции могут быть привлечены судом к участию в деле  или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, в нем участвующих, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Полный перечень полномочий Роспотребнадзора закреплен в Положении о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322[[5]](#footnote-5)

Так, согласно пп. 5.1-5.9 Положении о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Роспотребнадзор осуществляет следующие полномочия:

- запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

- беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией, импортером) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

- проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

- выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

- составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

- направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

- обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Роспотребнадзор осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 г. № 764 утвержден Административный регламент исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров, из п. 4 которого следует, что одним из нормативных правовых актов, регулирующих исполнение указанной государственной функции, является Федеральный закон от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее - Закон № 294-ФЗ).

В соответствии с пп. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона № 294-ФЗ основанием для проведения внеплановой проверки является поступление в органы государственного контроля (надзора) обращений и заявлений граждан о фактах нарушения прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены)[[6]](#footnote-6).

Роспотребнадзор обязан ежегодно публиковать план проведения проверок юридических лиц и предпринимателей на предмет соответствия их деятельности Закону «О защите прав потребителей» на официальном интернет-сайте Роспотребнадзора (www.rospotrebnadzor.ru).

В силу п. 1 ст. 16 Закона РФ № 2300-1 условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Например, включение банком в кредитный договор, заключаемый с гражданином, условия о возможности одностороннего изменения процентных ставок ущемляет установленные законом права потребителя (Постановление Президиума ВАС РФ от 02.03.2010 № 7171/09 по делу № А40-10023/08-146-139).

Органы Роспотребнадзора за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, могут оштрафовать[[7]](#footnote-7):

- сам банк - на 10 000 - 20 000 руб.;

- его руководителя - на 1000 - 2000 руб.

Срок давности по этому правонарушению - 1 год[[8]](#footnote-8). Он начинает течь со дня заключения договора с потребителем[[9]](#footnote-9).

Следует отметить, что если же банк занимает доминирующее положение[[10]](#footnote-10) в регионе, то антимонопольный орган[[11]](#footnote-11) может посчитать, что банк злоупотребляет своим положением, навязывая контрагенту невыгодные условия договора[[12]](#footnote-12). А за это установлены уже гораздо более внушительные суммы штрафов[[13]](#footnote-13). Только за невыполнение в установленный срок решения или предписания органа ФАС России о прекращении злоупотребления доминирующим положением грозит штраф[[14]](#footnote-14):

- для банка - от 300 000 до 500 000 руб.;

- для его руководителя - от 16 000 до 20 000 руб. (либо дисквалификация сроком до 3 лет).

Суды признавали нарушением прав потребителей даже то, что условия договора изложены мелким шрифтом[[15]](#footnote-15), который не соответствует Санитарным правилам и нормативам[[16]](#footnote-16).

Невыполнение в установленный срок предписания Роспотребнадзора, в частности, о приведении кредитных договоров в соответствие с законом[[17]](#footnote-17), также чревато штрафом[[18]](#footnote-18): для банка - от 10 000 до 20 000 руб. а для его руководителя - от 1000 до 2000 руб. (либо дисквалификация до 3 лет).

Постановлением Правительства РФ от 02.05.2012 г. №412 утверждено Положение о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей. Данное постановление направлено на реализацию соответствующих положений статьи 4 Федерального закона от 28 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» в части упорядочения, конкретизации и единообразия применения законодательства Российской Федерации, регулирующего правоотношения в области осуществления федерального государственного надзора, а также определения объема полномочий должностных лиц, уполномоченных осуществлять соответствующий надзор в области защиты прав потребителей.

В соответствии с Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей полномочия по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей возложены на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях обеспечения соблюдения законодательства о защите прав потребителей.

Согласно Положению о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей при выявлении нарушений законодательства в области защиты прав потребителей уполномоченный орган государственного надзора вправе принимать меры, предусмотренные Федеральным законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О техническом регулировании» и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 г. №283 утверждено Положение о государственном докладе о защите прав потребителей Российской Федерации. Положение устанавливает порядок и сроки подготовки доклада. Доклад является основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, а также для совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области. В доклад включаются сведения об организации и проведении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, государственного надзора за соответствием товаров требованиям безопасности за отчетный год по 11 разделам:

а) организация, проведение и результаты проверок соблюдения изготовителями установленных требований, установленных международными договорами Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

б) организация, проведение и результаты проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей;

в) анализ и оценка применения мер пресечения нарушений обязательных требований, прекращения нарушений прав потребителей, устранения выявленных нарушений обязательных требований, а также привлечения к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

г) анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

д) анализ результатов статистического наблюдения в области защиты прав потребителей, случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанных с приобретением и использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки, и опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

е) оценка работы по формированию и ведению открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг);

ж) анализ и оценка эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

з) анализ и оценка деятельности общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей, а также организации и эффективности взаимодействия органов государственного контроля (надзора) с общественными объединениями потребителей;

и) анализ судебной практики в области защиты прав потребителей;

к) анализ деятельности по рассмотрению обращений и заявлений потребителей;

л) выводы и предложения по результатам деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей.

В докладе используются официальная статистическая информация, а также аналитические, информационные и социологические данные в области защиты прав потребителей, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей (их ассоциациями и союзами).

Подготовленный доклад направляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации и до 1 июня года, следующего за отчетным, вносится в Правительство Российской Федерации. Попадая в Правительство РФ, доклад становится публичным документом, заставляющим привлечь внимание к положению потребителей, показывает, насколько отраслевые регуляторы рынка обеспечивают баланс интересов потребителей и бизнеса.

Роспотребнадзор вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Для этих целей в управлениях Роспотребнадзора открыты общественные приемные, работают телефоны «горячей линии». В управлениях Роспотребнадзора практически в каждом субъекте РФ также открыта телефонная «горячая линия».

По телефону «горячей линии» потребитель может, в частности, получить ответы на вопросы о том, что предпринять, если он не удовлетворен качеством купленного товара, предоставленной услуги, сообщить о нарушениях, выявленных в магазинах, предприятиях общественного питания, узнать о наличии каких-либо ограничений либо рекомендаций при посещении отдельных стран.

Таким образом, деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг преследуют следующие цели:

1) предоставление потребителям четкой и сравнимой информации о финансовых услугах;

2) запрещение обманной или мошеннической практики в области финансовых услуг;

3) обеспечение эффективного механизма разрешения споров между финансовыми организациями и населением;

4) обеспечение доступа к просвещению потребителей относительно рисков и преимуществ использования розничных финансовых услуг.

Основные направления деятельности Роспотребнадзора по повышению уровня правовых знаний граждан в области защиты прав потребителей:

1) систематическое информирование потребителей о работе территориальных органов Роспотребнадзора, их структурных подразделений и подведомственных организаций, в том числе посредством организации «горячих линий» с использованием средств электросвязи;

2) ежегодные мероприятия по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей (15 марта);

3) формирование основ потребительской культуры населения через средства массовой информации;

4) повышение уровня потребительского образования через издание специальной литературы, в том числе электронных изданий;

5) проведение специализированных, в том числе целевых, мероприятий совместно с общественными объединениями потребителей, а также при непосредственном участии самих потребителей;

6) стимулирование хозяйствующих субъектов к добросовестному информированию потребителей, обеспечивающему транспарентность потребительских характеристик товаров (работ, услуг) и связанных с их оборотом обязательств;

7) формирование потребительских инфотек, а также содействие информационно-просветительской работе публичных библиотек в области защиты прав потребителей;

8) непосредственное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав, в том числе в рамках работы общественных приемных;

9) дистанционная работа с потребителями и предпринимателями через сеть Интернет, в том числе, организация online-консультаций и каналов «обратной связи».

* 1. **Сфера полномочий муниципальных образований Калининградской области**

На основании ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

* ***рассматривать жалобы*** потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
* ***обращаться в суды*** в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Также в соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» «в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления, при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, обязаны незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)».

В соответствии со ст. 46 Закона «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления вправе предъявлять ***иски в суды*** ***о прекращении противоправных действий*** изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

В п. 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» судам разъяснено, что органы местного самоуправления вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей) только при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе (жалобах), поданной (поданных) в письменной форме.

Таким образом, если в жалобе гражданина-потребителя отсутствует просьба к органу местного самоуправления обратиться в суд в защиту его прав и законных интересов, орган местного самоуправления не вправе обращаться в суд с таким иском по собственной инициативе.

В то же время установленные Законом «О защите прав потребителей» права не являются обязанностью органов местного самоуправления.

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» защита прав потребителей также не отнесена к вопросам местного значения. Именно поэтому на практике затрудняется реализация органами местного самоуправления соответствующих прав, установленных Законом «О защите прав потребителей», прежде всего в связи с отсутствием финансирования соответствующих правомочий.

В связи с данными обстоятельствами предполагается, что полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей в соответствии с ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» должны быть включены в устав муниципального образования. В свою очередь задачи и функции структурного подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления определяются в положении, которое утверждается главой органа местного самоуправления.

.

В то же время отсутствие законодательно закрепленных обязанностей органов местного самоуправления по защите прав потребителей привело в настоящее время к тому, что в регионе нет самостоятельных и полноценных структурных подразделений по защите прав потребителей в органах местного самоуправления Калининградской области. Самый укомплектованный из непрофильных структурных подразделений муниципальных образований Калининградской области, на который возложено выполнение полномочий по защите прав потребителей, отдела потребительского рынка Управления экономического развития Комитета экономики, финансов и контроля администрации городского округа «Город Калининград» состоит из 9 специалистов.

В муниципальных образованиях с небольшой численностью населения при невозможности создания самостоятельного отдела по защите прав потребителей функции по защите прав потребителей возлагаются на конкретных работников других подразделений местных администраций.

Согласно ч. 1 ст. 17.1 Закона № 131-ФЗ органы местного самоуправления вправе организовывать и осуществлять ***муниципальный контроль*** по вопросам, предусмотренным федеральными законами.

Частью 2 ст. 17.1 Закона № 131-ФЗ предусмотрено, что к отношениям, связанным с осуществлением муниципального контроля, организацией и проведением проверок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, применяются положения Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

В соответствии с ч. 1 ст. 6 Закона № 294-ФЗ определение органов местного самоуправления, уполномоченных на осуществление муниципального контроля, установление их организационной структуры, полномочий, функций и порядка их деятельности и определение перечня должностных лиц указанных уполномоченных органов местного самоуправления и их полномочий осуществляются в соответствии с уставом муниципального образования и иным муниципальным правовым актом.

Как следует из ч. 2 ст. 17.1 Закона № 131-ФЗ, к полномочиям органов местного самоуправления, осуществляющих муниципальный контроль, в том числе относятся:

- организация и осуществление муниципального контроля на соответствующей территории;

- разработка административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности.

Разработка и принятие указанных административных регламентов осуществляются в порядке, установленном нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Также при рассмотрении жалоб потребителей в рамках полномочий, закрепленных ст. 44 Закона, органы местного самоуправления вправе в целях объективного разбирательства по существу поставленных вопросов ***осуществлять проверки фактов, изложенных в жалоба*х.**

В случае выявления при проведении проверки нарушений юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем требований, установленных муниципальными правовыми актами, а также требований, установленных федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами в области защиты прав потребителей, должностные лица (лицо) органов местного самоуправления, ответственные за осуществлением муниципального контроля обязаны:

предложить юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю принять меры по устранению выявленных нарушений, их предупреждению, предотвращению возможного причинения вреда жизни, здоровью, имуществу граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде, обеспечению безопасности государства, предупреждению возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также меры по привлечению лиц, допустивших выявленные нарушения, к ответственности;

в случае непринятия мер по устранению выявленных нарушений или при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом Управление Роспотребнадзора по Калининградской области.

Основанием для проведения внеплановой проверки органами местного самоуправления могут являться:

1) поступление в администрацию муниципального образования обращений, заявлений, жалоб граждан на нарушение прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены);

2) требование прокуратуры о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям.

Подобное нормативное регулирование исключает возможность проведения каких-либо мероприятий по контролю в сфере защиты прав потребителей *по инициативе самого органа местного самоуправления*, то есть в плановом порядке и при отсутствии жалоб потребителей.

В соответствии с п. 2.2 Методических рекомендаций для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей[[19]](#footnote-19), органы местного самоуправления Калининградской области могут:

1) рассматривать письменные и устные обращения и заявления потребителей;

2) консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

3) оказывать помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды;

4) анализировать договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями, с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей;

5) обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Ранее Роспотребнадзор указывал на необходимость взаимодействия между территориальными управлениями Федеральной службы и органами местного самоуправления; кроме того, рекомендовал главам муниципальных образований обратить внимание на необходимость сохранения отделов защиты прав потребителей в органах местного самоуправления (письмо Роспотребнадзора от 28.01.2005 г. № 0100/588-05-32).

Управление Роспотребнадзора по Калининградской области и Ассоциация «Совет муниципальных образований Калининградской области» заключили соглашение о сотрудничестве, целью которого является взаимодействие по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей в сфере предоставления потребительских услуг на основе эффективного использования соответствующего потенциала сторон. Стороны объединили свои усилия в деле обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и эффективной защиты законных прав и интересов потребителей, широкого информирования населения по основам потребительских знаний.

Стороны договорились об обмене актуальной информацией по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, проведении совместных «горячих линий», семинаров, «круглых столов» для потребителей и предпринимателей, консультаций граждан в Общественной приемной Управления, организации и проведении совместных акций в средствах массовой информации, других направлениях взаимодействия и сотрудничества.

Органы местного самоуправления при осуществлении защиты прав потребителей вправе взаимодействовать с органами федеральными и региональными органами государственной власти, а также с общественными объединениями потребителей.

Указанное взаимодействие может осуществляться в формах участия представителей органов местного самоуправления:

- в работе координационных советов по защите прав потребителей;

- в разработке региональных программ по защите прав потребителей;

- в различных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей.

Таким образом, органы местного самоуправления Калининградской области могут играть значительную роль в сфере защиты прав потребителей, в т.ч. потребителей финансовых услуг, поскольку действуют на муниципальном уровне, наиболее приближенном к населению, и их деятельность направлена на решение тех потребительских проблем, которые являются актуальными именно для данной территории.

1. **Анализ фактического порядка текущей деятельности государственных органов по контролю и надзору по вопросам защиты прав потребителей в финансовой сфере**
   1. **Анализ фактического порядка текущей деятельности в области регулирования и надзора для защиты прав потребителей финансовых услуг**

В Калининградской области защитой прав потребителей в основном занимается Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области (далее - Управление Роспотребнадзора), а также частично структурные подразделения администраций муниципальных образований (отделы потребительского рынка, отделы по экономической политике, юридические отделы, отделы по промышленной политике и инвестиционной деятельности).

По данным полученным в ходе анкетирования муниципальных образований Калининградской области, а также представленных Управлением Роспотребнадзора реализация полномочий по защите прав потребителей на муниципальном уровне осуществляется в 23 муниципальных образованиях:

- 9 муниципальных районах (Балтийский, Гвардейский, Краснознаменский, Озерский, Правдинский, Нестеровский, Светлогорский, Полесский, Черняховский муниципальные районы);

- 4 городских округах (Калининградский, Гусевский, Янтарный, Советский городские округа);

- 2 городских поселениях (Приморское, Железнодорожное городские поселения);

- 6 сельских поселениях (Долгоруковское сельское поселение Гвардейское сельское поселение, Ковровское, Переславское, Лунинское, Гавриловское сельские поселения).

Всего в муниципальных образованиях функции по защите прав потребителей осуществляют 33 должностных лица.

В 2013 специалистами муниципальных образований рассмотрено 1359 обращений потребителей. Основная часть обращений касалась некачественных товаров - 725 обращений. Из общего числа обращений – 262 содержали жалобы потребителей на некачественные услуги ЖКХ.

Одной из особенностей Калининградской области является то, что численность населения всего – 962,9 тыс. чел., из которых на город Калининград приходится 441,4 тыс. человек, поэтому основной объем обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей приходится на региональный центр. Полномочия по защите прав потребителей в возложены на Отдел потребительского рынка Управления экономического развития Комитета экономики, финансов и контроля администрации городского округа «Город Калининград», состоящий из 9 сотрудников.

В 2013 году специалистами Отдела было рассмотрено 913 обращений по защите прав потребителей, из которых:

- по вопросам торговли – 657, в т.ч. :

- на технически сложные товары (мобильные телефоны, холодильники, стиральные машины, телевизоры и др.) – 395;

- одежда – 22;

- обувь – 131;

- мебель – 28;

- парфюмерно-косметические товары – 9;

- продукты питания – 54;

- другие товары – 18;

- по услугам – 256, в т.ч.

- строительство – 144

- бытовые услуги – 67

- услуги общественного питания – 12

- услуги связи – 8

- туристские услуги – 9

- прочие услуги – 16.

По обращениям в органы местного самоуправления Калининградской области даются разъяснения по применению Закона «О защите прав потребителей» и оказывается практическая помощь потребителям в решении их вопросов в досудебном порядке: в возврате некачественного товара или обмене качественного; даются рекомендации по вопросу проведения экспертизы некачественных товаров, по составлению претензий к организациям-продавцам и изготовителям и др. По данным Управления Роспотребнадзора Калининградской области в 2013 году в 16 случаях муниципальные образования направляли обращения потребителей в Управление для принятия соответствующих мер по компетенции.

Данные полученные в ходе анкетирования и интервью свидетельствуют о том, что муниципальными образованиями Калининградской области в 2013 году не подавились иски в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей), а также иски о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

Ни в одно из опрошенных муниципальных образований, в которых ведется работа по защите прав потребителей, не поступали жалобы на нарушение прав потребителей в сфере финансовых услуг. Такая ситуация обусловлена прежде всего, уровнем финансовой грамотности населения, а также недостаточным объемом информации о возможности защиты нарушенных прав в сфере финансовых услуг в органах местного самоуправления.

Численность специалистов, занятых в сфере защиты прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области составляет 33 человека.

Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области в 2013 году было рассмотрено 2086 письменных обращений по вопросам защиты прав потребителей, из них на качество товаров, нарушения правил торговли – 1073, на качество оказанных услуг -1013, в том числе на услуги ЖКХ – 313, бытовое обслуживание – 129.

Что касается обращений граждан в Управление Роспотребнадзора по Калининградской области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, то их количество в 2013 году составило – 201 обращение, то есть 10% от общего числа обращений по вопросам защиты прав потребителей. Надо отметить, что прослеживается положительная динамика обращений в Управление по вопросам защиты прав потребителей:

24 обращения в 2008 году;

33 обращения в 2009 году;

81 обращение в 2010 году;

120 обращений в 2011 году;

150 обращений в 2013 году.

Наиболее актуальными вопросами в общем объеме обращений граждан по защите прав потребителей финансовых услуг были вопросы, связанные с банковской деятельностью, в т.ч.:

* непредставление полной информации об услуге, о размерах кредита, полной его сумме, подлежащей выплате, отсутствие графика погашения платежей, о штрафных санкциях;
* навязывание дополнительных платных услуг, как банков, так и третьих лиц (страхование жизни, трудоспособности, залогового имущества, ведение ссудного счета);
* возможность банков изменять процентную ставку по кредитным договорам в сторону повышения под угрозой требования досрочного погашения и других мер.

Управление Роспотребнадзора по Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг активно использовало меры административного характера. Так в 2009-2013 годах Управлением было впроведено25 проверок действующих финансовых организаций, проведено 31 административное расследование, составлено 34 протокола на юридические лица в т.ч. по ч. 1 и 2 ст. 14.8, ст. 19,7 КоАП РФ, выдано 11 предписаний, внесено 34 представления об устранении нарушений действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Важным инструментом защиты прав потребителей финансовых услуг является судебная защита. Активное участие в судебной защите неопределенного круга потребителей финансовых услуг за счет реализации имеющихся у Роспотребнадзора (его территориальных органов) в этой связи полномочий, закрепленных взаимосвязанными положениями статьи 46, 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и статьями 40, 46 Закона «О защите прав потребителей», способствует формированию соответствующей правоприменительной практики на уровне институтов судебной власти.

Среди наиболее частых оснований для участия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области в судебных процессах в 2009 – 2013 годах можно выделить следующие:

* Совершение различными лицами административных правонарушений, предусмотренных гл. 6 (ст. 6.3, 6.6), гл. 14 (ст. 14.43, 14.4, 14.7, ст. 14.45), гл. 19 (ст. 19.4-19.5., ст. 19.7) КоАП РФ. С ними связано более 60% проанализированных судебных актов;
* Участие в судебных заседаниях в порядке, предусмотренном ст. 47 ГПК РФ;
* Обжалование правонарушителями соответствующих постановлений и протоколов о совершении административных правонарушений и назначении штрафов.

Важным показателем работы Управления Роспотребнадзора по Калининградской области является процент обжалованных распоряжений и отказов в исках, в которых Роспотребнадзор отстаивал интересы граждан или давал заключения. Лишь в небольшом количестве случаев (около 10%) в удовлетворении требований Управления Роспотребнадзора было отказано, либо были отменены соответствующие административные акты.

Приведенная статистика показывает глубокий и грамотный подход Управления Роспотребнадзора по Калининградской области к вопросам защиты прав потребителей Калининградской области.

В сфере судебной защиты прав именно потребителей финансовых услуг Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области в 2009 -2013 годах:

оказана помощь в составлении 62 претензионных писем, 56 исковых заявлений;

дано 120 заключений в суде в порядке, установленным ст. 47 ГПК РФ.

В 2009-2013 судами было присуждено более 2 000 000 рублей по делам в связи с защитой прав потребителей, в которых участвовали представителей Управления Роспотребнадзора по Калининградской области.

Приведем для иллюстрации фабулу 3 дел, связанных с типичными нарушениями в сфере финансовых услуг, в которых тем или иным образом участвовали представители Управления Роспотребнадзора по Калининградской области – одно в суде общей юрисдикции (2011 год) и два – в Арбитражном суде Калининградской области (2010 и 2013 год соответственно).

Особо стоит отметить, что из 3 вышеуказанных судебных дел, два (№ А21-3481/2010, №2-2111/2011, которое рассматривалось Ленинградским районным судом г. Калининграда), связаны с одним и тем же нарушением прав потребителей, а именно незаконным взиманием платы за обслуживание ссудного счета, при том, что открытие ссудного счета не является самостоятельной банковской услугой, а необходимо для правильного ведения банком бухгалтерской отчетности (согласно Положению «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации» (утвержденного Банком России 26.03.2007 г. № 302-П).

В Ленинградском районном суде г. Калининграда по делу №2-2111/2011 Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области участвовало в порядке ст. 47 ГПК РФ путём дачи заключения, в котором отметило, что взимание платы за обслуживание ссудного счета является нарушением прав потребителя, а увязывание обязанности по оплате обслуживания ссудного счета с выдачей кредита противоречит п. 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей». Суд частично удовлетворил требования истца и обязал банк вернуть комиссию за обслуживание ссудного счета.

В деле № А21-3481/2010 Арбитражный суд Калининградской области отказал в удовлетворении требований ОАО «Сбербанк России» о признании постановления Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области о привлечении ОАО «Сбербанк России» к административной ответственности незаконным и его отмене. Соответствующее постановление также было связано с взиманием с заемщика платы за обслуживание ссудного счета. В удовлетворении требований ОАО «Сбербанк России» было отказано по схожим основаниям, что и в деле № 2-2111/2011. В деле № А21-8088/2013 ОАО «Банк «Петрокоммерц» также оспаривало постановление Роспотребнадзора по Калининградской области о привлечении банка к административной ответственности в связи с нарушением им ч. 1 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей». Нарушение выразилось в наличии в типовой форме договора п. 11.1.5-11.1.7, которыми закрепляется право Кредитора раскрывать любому своему аффилированному лицу или акционеру, любому новому кредитору или лицу, которому Кредитор намеревается уступить свои права (часть прав) по Кредитному договору, в том числе лицу, оказывающему услуги по взысканию задолженности по Кредитному договору, информацию о Заемщике в том объеме, в котором такая информация была предоставлена Кредитору, а также представлять копии Кредитного договора и иных документов, предоставленных Заемщиком Кредитору в соответствии с Кредитным договором, а также передавать вышеназванным лицам право требования по Договору. Суд признал постановление Роспотребнадзора по Калининградской области незаконным и отменил его в связи с тем, что уступка банком лицу, не обладающему статусом кредитной организации, не исполненного в срок требования по кредитному договору с заемщиком-гражданином не противоречит закону и не требует согласия заемщика.

Представленные в настоящем разделе данные свидетельствуют о явном лидерстве Управления Роспотребнадзора по Калининградской области в осуществлении текущей деятельности в сфере регулирования и надзора защиты прав потребителей финансовых услуг по отношению к администрациям муниципальных образований.

Проведенное в рамках исследования анкетирование администраций муниципальных образований Калининградской области также выявило, что в ряде муниципальных образований отсутствуют отделы (специалисты), специализирующиеся на вопросах защиты прав потребителей. Данная ситуация связана с отсутствием в бюджете соответствующих муниципальных образований средств на финансирование деятельности таких отделов (специалистов) и нехваткой квалифицированных кадров.

Таким образом, по результатам исследования можно сделать вывод о том, что муниципальные образования в силу недостатка практически всех ресурсов (финансовых, а, следовательно, и кадровых, и материально-технических) не имеют возможности осуществлять какие-либо полномочия в сфере регулирования и надзора для защиты прав потребителей финансовых услуг. В свою очередь такое положение дел обусловлено прежде всего отсутствием на федеральном уровне нормативного закрепления обязанностей органов местного самоуправления по защите прав потребителей.

* 1. **Анализ фактического порядка текущей деятельности в области консультирования потребителей финансовых услуг и приема их претензий и обращений относительно работы финансовых организаций Калининградской области**

В систему органов и учреждений Роспотребнадзора, действующим в сфере консультирования по вопросам защиты прав потребителей в т.ч. финансовых услуг, на территории Калининградской области относятся: Управление Роспотребнадзора по Калининградской области и Федеральное бюджетное учреждение «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области».

Общая численность специалистов Управления Роспотребнадзора, занятых в сфере защиты прав потребителей на региональном рынке финансовых услуг Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области составляет 33 человека, причем специалистов осуществляющих консультирование, по вопросам защиты прав потребителей, в т.ч. потребителей на рынке финансовых услуг - 19 человек.

При Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области действует Общественная приемная. Приём граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных организаций осуществляется еженедельно по понедельникам с 14.00 до 16.00 часов по адресу: г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, дом 5 (вход в подъезд № 1).

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Граждане могут направлять письменные индивидуальные и коллективные обращения в Управление Роспотребнадзора по Калининградской области по вопросам, входящим в его компетенцию, а также отправить запрос или обращение через электронную форму на сайте или по факсу.

Управление Роспотребнадзора по Калининградской области регулярно проводит акции консультирования по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в сфере оказания финансовых услуг, совместно с общественными организациями, такими как Калининградская региональная общественная организация потребителей «Институт независимой экспертизы социальных отношений», Негосударственный центр бесплатной юридической помощи «Фемида», зарегистрированным в Минюсте РФ.

Кроме того, консультированием граждан в сфере защиты прав потребителей также занимается ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области», имеющим 2 консультативных центра по защите прав потребителей на территории региона – в Калининграде и Черняховске. В 2013 году было через консультативные центры ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» было осуществлено 4576 устных консультаций по вопросам защиты прав потребителей. из них по телефону 3756, по электронной почте 32, на личном приеме 788 (из них 718 – в консультационном пункте г. Калининграда, 70 в консультационном пункте г. Черняховска).

В Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области с 1 июня 2009 года работает «горячая» телефонная линия. «Горячая линия» (тел.: 8-800-2000-339) доступна каждый рабочий день (с понедельника по пятницу) с 11.00 до 16.00 часов.

Общее количество поступивших обращений жителей Калининградской области на «горячую линию» и в Общественную приёмную Управления Роспотребнадзора по Калининградской области в 2013 году составило 1011.

В структуре обращений наибольшее количество вопросов касалось нарушения прав потребителей в сфере торговли и оказания услуг– 961 (95%), этом конкретно по вопросам нарушения прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг (кредитование, страхование и пр.) было всего 43 обращения, из них 20 - в Общественную приемную, а 23 – на «горячую линию».[[20]](#footnote-20)

Всем обратившимся разъяснены права, даны консультации и рекомендации по обращению в органы исполнительной власти в соответствии с компетенцией.

Оказана помощь в составлении претензии 345 гражданам, предложено обратиться в суд с исковым заявлением – 247, с письменным заявлением по изложенным фактам нарушений для рассмотрения и принятия мер в адрес:

- Управления Роспотребнадзора по Калининградской области – 15;

- Государственной жилищной инспекции Калининградской области – 164;

- Министерства здравоохранения Калининградской области – 1;

- Управляющей компании - 1;

- Службы ГАСН Калининградской области – 1;

- Министерства образования Калининградской области – 2;

- УФНС по Калининградской области – 1;

- Службы по контролю качества медицинской помощи и лицензированию – 1;

- Управления внутренних дел по Калининградской области – 3;

-Управления Федеральной антимонопольной службы по Калининградской области –1;

- Лицензионной палаты Калининградской области – 1.

Исследование выявило, что работа муниципалитетов в сфере защиты прав потребителей в большей степени связана с информированием населения, как правило, в форме опубликования информации на официальном сайте, а также с рассмотрением поступивших жалоб.

Потребители имеют возможность получить в администрациях муниципалитетов консультацию по вопросам защиты своих прав на личном приеме и по телефону, путем обращения с письменным заявлением.

В ряде муниципальных образований в помещениях администраций для потребителей размещены информационные стенды (например, Янтарный ГО, Нестеровский муниципальный район).

Информирование потребителей об их правах регулярно размещается на сайтах некоторых муниципальных образований (например, Светлогорский муниципальный район svetlogorsk39.ru) в местных средствах массовой информации (например, газеты «Янтарный край», «Полесский вестник» и др.), в том числе в рубриках «вопрос-ответ».

Специального информирования о правах граждан как потребителей финансовых услуг в муниципалитетах не осуществляется.

Данные анкетирования сотрудников отделов администраций муниципальных образований Калининградской области также показывают, что граждане крайне редко обращаются с устными обращениями и вообще не обращаются с письменными претензиями и жалобами относительно работы финансовых организаций области.

Общественные организации, наработав опыт по защите потребительских прав в Калининграде, приступили к работе по консультированию населения, проживающего в других городских и сельских муниципальных образованиях. Администрации предоставляют помещения для проведения данных мероприятий.

Таким образом, можно констатировать, что в настоящее время граждане не в полной мере используют возможности по получению консультирования в сфере защиты их прав как потребителей финансовых услуг, и что необходимо проведение мероприятий по информированию граждан не только об их правах как потребителей, но и о имеющихся возможностях получения актуальной информации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

1. **Существующие юридически и фактически точки пересечения сфер полномочий органов местного самоуправления и Управления Роспотребнадзора в Калининградской области**

Сравнительный анализ полномочий Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и муниципальных образований Калининградской области показывает, что при том, что круг полномочий местных органов власти в области защиты прав потребителей невелик, и самым существенным из них является право обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей), можно выделить следующие сферы, в которых возможно пересечение их деятельности:

- во-первых, взаимодействие органов местного самоуправления с Управлением Роспотребнадзора может осуществляться при предоставлении этими органами информации о выявлении финансовых услуг ненадлежащего качества (по жалобе потребителей). Однако из 16 направленных администрациями муниципалитетов обращений потребителей в Управление, ни одно из них не содержит факты, связанные с нарушением прав потребителей финансовых услуг;

- во-вторых, поскольку органы местного самоуправления имеют право обращаться в суд в защиту прав потребителей финансовых услуг, взаимодействие может осуществляться опосредованно, в форме обмена данными в ходе административного расследования либо в ходе судебного процесса. В то же время исследование показало, что органы местного самоуправления вообще не использует право на обращение в суд в защиту прав потребителей;

-в -третьих, возможно взаимодействие органов местного самоуправления и Управления Роспотребнадзора при консультировании граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Такое взаимодействие отчасти осуществляется в связи с осуществлением Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области акций выездного консультирования в муниципалитеты совместно с представителями общественных организаций, осуществляющих деятельность по защите прав потребителей;

в-четверых, возможно и необходимо объединение усилий данных структур в направлении информирований потребителей финансовых услуг о возможностях защиты их прав, а также повышения общего уровня финансовой грамотности населения;

в – пятых, очевидно, что органы местного самоуправления и Управление Роспотребнадзора по Калининградской области являются важным источником информации о проблемах, возникающих при осуществлении защиты прав потребителей в т.ч. финансовых услуг и должны наладить систему информационного обмена, в частности и для подготовки государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации. В то же время обмен информацией между администрациями и Управлением не носит постоянный, системный характер, информация запрашивается в основном Управлением для подготовки статистической информации.

в – шестых, органы местного управления и Управление Роспотребнадзора по Калининградской области должны осуществлять взаимодействие по обмену практической деятельности по защите прав потребителей финансовых услуг, что будет способствовать формированию региональной базы компетенции в этой сфере. В настоящее время такое взаимодействие не осуществляется, совместных мероприятий по обмену опытом в сфере защиты прав потребителей, в т.ч. потребителей финансовых услуг не проводится;

в- седьмых, между администрациями муниципальных образований и Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области может осуществляться совместная работа по формированию нормативно-правовой и методической базы защиты прав потребителей финансовых услуг, путем совместной разработки соответствующих документов.

В то же время, как указывалось выше, результаты анкетирования сотрудников администраций муниципальных образований Калининградской области показывает, что органы местного самоуправления Калининградской области недостаточно используют предоставленные законодательством возможности в этой сфере, поэтому взаимодействие этих органов с Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области нуждается в дальнейшем совершенствовании.

1. **Описание участков, где органам администрациям муниципальных образований и Управлению Роспотребнадзора в Калининградской области недостаёт координации процессов по защите прав потребителей финансовых услуг**

Анализ результатов анкетирования и интервью показывает, что Управление Роспотребнадзора Калининградской области и органы местного самоуправления Калининградской области недостаточно координируют деятельность по реализации своих полномочий по защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг.

На вопрос, адресованный органам местного самоуправления о том, что мешает эффективному взаимодействию по вопросам защиты прав потребителей органов местного самоуправления и Управления Роспотребнадзора, на первом месте стоял ответ «Отсутствие координации работы между Управлением Роспотребнадзора Калининградской области и органами местного самоуправления» и лишь на втором «Ограниченные финансовые и штатные возможности муниципальных образований».

Недостаточность координации в сфере обмена информацией об имеющих место нарушениях в сферы прав потребителей, в т.ч. финансовых услуг проиллюстрирована, тем обстоятельством, что данным Управления Роспотребнадзора в течение 2013 года только в 16 случаях муниципальные образования направляли обращения потребителей в Управление для принятия соответствующих мер по компетенции.

Систематического обмена информацией между Управлением Роспотребнадзора и администрациями муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг не производится, как правило информация предоставляется администрациями муниципальных образований по запросу Управления Роспотребнадзора в целях подготовки отчетности, в частности государственного доклада по защите прав потребителей.

Другая выявленная в ходе анкетирования проблема - недостаточный уровень нормативного регулирования и методического обеспечения деятельности по защите прав потребителей на местном уровне. Лишь в нескольких муниципальных образованиях Калининградской области приняты положения о защите прав потребителей, административные регламенты предоставления муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты их прав.

В то же время специалисты муниципальных образований заинтересованы в осуществлении методической поддержки их деятельности Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области. Так, например, специалисты Черняховского муниципального района, работающие в сфере защиты прав потребителей, в качестве пожелания отметили, что надеются наладить взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по вопросам консультирования граждан, а также получать от Управления методические рекомендации, приказы, руководства в работе.

В регионе отсутствует нормативно-правовой акт, регулирующий взаимодействие между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области, его территориальными отделами и администрациями муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. Таким образом между данными структурами отсутствует механизм согласования стандартов и процедур работы.

Также отсутствуют механизмы распределения консультационной нагрузки между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области, его территориальными отделами и администрациями муниципальных образований. Единственной формой совместной деятельности указанных структур в рамках консультирования граждан является выездное консультирование населения, проживающего в муниципальных образования; которое осуществляется специалистами Управления Роспотребнадзора, администраций муниципальных образований, Консультативного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области».

Таким образом, была выявлена необходимость разработки согласованного комплекса взаимосвязанных правовых, экономических, социальных и организационных мероприятий, направленных на эффективное предупреждение и недопущение нарушений прав потребителей, в том числе и потребителей финансовых услуг.

Такой комплекс мероприятий будет эффективен только при условии обеспечения Управлением Роспотребнадзора Калининградской области консолидации органов государственной и муниципальной власти, а также гражданского общества в лице общественных объединений потребителей в деле защиты прав потребителей финансовых услуг, а именно :

а) планирование совместной работы, в том числе совместных мероприятий, в сфере защиты прав потребителей;

б) проведение систематической работы по просвещению и информированию населения по вопросам защиты прав потребителей (с привлечением к указанной работе органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей);

в) методическая поддержка органов местного самоуправления, обеспечение использования накопленного опыта.

1. **Анализ иностранного опыта в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**

В международном сообществе финансовая грамотность в целом рассматривается как способность человека управлять своими финансами и принимать эффективные краткосрочные и долгосрочные финансовые решения. Финансовая грамотность и образование способствуют формированию более квалифицированного потребителя услуг финансовых организаций, лучше подготовленного для работы с более сложными финансовыми продуктами, а также более серьезного и надежного потребителя банковских услуг.

Решением задач в этом направлении занимаются специальные государственные ведомства или организации, финансируемые государством:

* + - в Австралии – Служба финансовой информации (FIS);
    - в Канаде – Служба защиты потребителей финансовых услуг (FCAC);
    - в Великобритании – Управление по финансовым услугам (FSA).

В этих странах проводятся регулярные исследования, направленные, с одной стороны, на оценку уровня финансовой грамотности населения (их способности использовать доступные финансовые инструменты, осуществлять планирование собственного бюджета и т. п.), с другой стороны, на определение наиболее приоритетных задач развития финансовой грамотности, каналов распространения информации, ее характеристик и реципиентов. При этом в международной практике на государство возлагается ключевая роль координатора процесса.

По мнению экспертов, наибольший интерес с точки зрения эффективности распространения основ финансовых знаний представляет опыт США, где эта проблема стала предметом пристального внимания на рубеже 80–90-х годов. В настоящее время формы повышения финансовой грамотности населения в США чрезвычайно разнообразны. Это федеральные и местные программы, а также программы, проводимые по инициативе общественных организаций, ассоциаций и партнерств.

В США была создана Комиссия по финансовой грамотности и образованию (Financial Literacy and Education Commission – FLEC), а также Консультативный совет по финансовой грамотности при президенте США. В докладе Консультативного совета по финансовой грамотности финансовая грамотность определена как «умение эффективно использовать знания и навыки по управлению финансовыми ресурсами для достижения финансового благополучия». Отмечается, что финансовая грамотность должна рассматриваться как динамическое понятие, так как она определяется как возможность «каждому человеку эффективно реагировать на постоянно меняющиеся личные и внешние экономические обстоятельства».

Большим успехом пользуется федеральная программа «Финансовая грамотность в США», цель которой «обеспечить американцам доступ к программам обучения по финансовой тематике, которые помогут им получить практические знания и навыки для принятия компетентных финансовых решений на протяжении всей жизни». К сферам, в которых принятие компетентных решений имеет ключевое значение, отнесены основы накопления, управление кредитами, домовладение и пенсионное планирование. В программе активно задействованы банки, которые не только делятся экспертными знаниями и опытом, но и довольно активно участвуют в финансировании, предоставляя нередко добровольцев для проведения определенных мероприятий в рамках программы.

Изучение американской системы повышения финансовой грамотности позволяет сделать выводы о том, что для эффективного решения вопроса крайне важно, во-первых, координировать усилия между различными организациями, каждая из которых должна сосредоточить усилия в своей области компетенции.

Во-вторых, необходимо задействовать все имеющиеся коммуникационные средства – Интернет, телефон, почту, рекламные площади. Опыт показывает, что информационный посыл эффективен, если будет повторен многократно и по разным каналам.

В-третьих, предоставляемые услуги должны быть максимально «приземленными», то есть стимулировать интерес со стороны аудитории возможностью применения полученных знаний не в отдаленной перспективе, а непосредственно сразу после обучения. Для этого необходимо правильно сориентировать учебные материалы и методические средства, сосредоточить внимание на конкретных темах, выработав надежные критерии успеха.

Интересным примером реализации государством образовательной программы, направленной на повышение финансовой грамотности, является Программа повышения инвестиционной культуры и финансовой грамотности населения в Казахстане, которая была принята в 2007 г. Цель программы – предоставление гражданам базовых знаний в области использования различных финансовых инструментов.

В Казахстане изучают и широко применяют лучший мировой опыт в сфере финансовой грамотности, в частности подход, который в Европе назвали «эдутэймент», от сочетания слов «образование» и «развлечение». Компетентные органы Казахстана пришли к выводу, что только «говорящие головы», вещающие с экранов о финансовой грамотности, вряд ли будут восприняты населением, и разработали специальные программы: телевизионные викторины и интеллектуальные игры, посвященные теме личных финансов, в которых задаются вопросы от знаменитостей, моделируются финансовые ситуации.

Обучение жителей Казахстана основным навыкам управления личным бюджетом подразумевает навыки самостоятельной оценки рисков, грамотное использование финансовых возможностей, навыки составления финансовой стратегии для роста личного благосостояния. Программа также направлена на увеличение количества и качества источников получения информации, необходимой для повышения финансовой грамотности (информационных центров, СМИ, интернет-ресурсов, соответствующей литературы и т. д.).

Ниже представлены примеры реализованных программ и мероприятий по финансовой грамотности в Казахстане:

* + - «Азбука капитала» (телевизионное ток-шоу). «Азбука капитала» выходит в эфир в формате «вопрос-ответ» по тематике рынка ценных бумаг, инвестирования, формирования сбережений, страхования и пр. Программы проходят с привлечением экспертов казахстанского фондового рынка, с участием известных личностей. Каждый выпуск «Азбуки» посвящен одному конкретному финансовому инструменту. Доступным языком, на наглядных примерах рассказывается о его назначении и применении в повседневной жизни, даются мнения аналитиков и советы экспертов.
    - «Умная игра» (интеллектуальное телевизионное ток-шоу). «Умная игра» – первая в Казахстане интеллектуальная игра, посвященная теме финансов. Она проходит в три основных тайма:
      * блиц-вопросы на финансовую тематику;
      * задачи по моделированию финансовых ситуаций;
      * вопросы от знаменитостей.

Победитель переходит в следующий отборочный тур, а самый грамотный в финансовых вопросах участник по результатам игр сезона получит приз в размере 1,5 млн тенге. Зрители, находящиеся в студии, тоже имеют возможность выиграть приз, предлагая оригинальные решения финансовых задачек.

* + - «Финансовый барометр» (программа на телевидении). Программа «Финансовый барометр» представляет краткий аналитический комментарий к изменениям стоимости акций компаний, входящих в казахстанский фондовый индекс KASE. Программа направлена на формирование интереса к рынку ценных бумаг Казахстана. Республиканский охват вещания телеканала «Хабар», а также время выхода программы в прайм-тайм в период трансляции вечернего новостного блока является показателем большого охвата телевизионной аудитории. Рубрика «Финансовый барометр» публикуется в общенациональной газете «Казахстанская правда» и освещается в еженедельных финансовых передачах «Экономический Казахстан» и «Бизнес-обзор». В стране также выпускались журналы: «Наши деньги в Центральной Азии», «Финансовый обозреватель», подростковые журналы «Карман», «Личные деньги». Информационные материалы размещались в популярных изданиях страны. Обучающие газеты «Fingramota.kz» и «Каржыльщ сауаттылык» распространялись бесплатно по всей территории республики.

Также в рамках программы были созданы информационно-образовательные центры, которые располагаются на базе Казпочты. Основная деятельность ИОЦ – предоставление всем желающим бесплатных консультаций по финансовым вопросам и проведение обучающих семинаров. Центры оснащены техникой, в том числе доступом к веб-сайту программы повышения финансовой грамотности , информационными стендами, в них размещены брошюры и другие информационные материалы по данному вопросу. На данный момент на территории Республики Казахстан функционирует 17 информационно-образовательных центров.

В республике также был создан пресс-центр, основная задача которого – обеспечить информационную поддержку программы. В деятельность пресс-центра входит:

* + - ежедневная работа с целевыми СМИ (инициирование публикаций, контроль за их размещением и т. д.);
    - установление регулярных отношений с экспертами (представителями банковского сектора, крупных предприятий, властных структур, научного сообщества, журналистами и лидерами общественного мнения).

Конкретные меры, направленные на повышение уровня финансовой грамотности населения, предпринимаются в Республике Беларусь, где совместно с программой развития ООН (ПРООН) Национальным банком Республики Беларусь с октября 2009 года по май 2010 года был реализован пилотный проект «Финансовое образование для малоимущих семей в Беларуси».

В соответствии с Постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 26 октября 2011 года № 470 «О систематизации работы Национального банка по построению национальной системы повышения финансовой грамотности населения» в Национальном банке создана рабочая группа, а в Ассоциации белорусских банков − Комитет по повышению финансовой грамотности населения. Реализуется утвержденный 31 января 2012 года Правлением Национального банка Республики Беларусь План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения.

При содействии Национального банка Республики Беларусь и Ассоциации белорусских банков интернет-порталом www.infobank.by внедрен проект «Курс финансовой грамотности».

Также в мировой практике активно используются различные альтернативные механизмы, независимые и от потребителей, и от финансовых организаций, для разрешения споров между ними. Основным элементом механизма альтернативного разрешения споров является так называемая третья сторона, которая помогает потребителям и участникам рынка финансовых услуг решить споры путем принятия обоснованного, взвешенного и приемлемого для обеих сторон решения. Такого рода механизмы представляют собой альтернативу длительным и дорогостоящим судебным разбирательствам, и позволяют защитить права потребителей более эффективно.

В мире созданию альтернативных механизмов разрешения споров придается большое значение. На это указывается, в частности, в Докладах Всемирного банка[[21]](#footnote-21), Рекомендациях по защите потребителей ОЭСР.

В частности, в США существуют Объединение федеральных омбудсменов и Ассоциация омбудсменов Соединенных Штатов, отдел омбудсмена в Бюро защиты потребителей финансовых услуг; в Польше - сеть районных и муниципальных омбудсменов (порядка 370 омбудсменов), Банковский омбудсмен, Страховой омбудсмен; в Великобритании - Служба финансового омбудсмена, Пенсионный омбудсмен; в Германии - Служба омбудсмена в сфере страхования личного здоровья и медицинского страхования, Служба страхового омбудсмена, омбудсмены при банковских ассоциациях, финансовых регулирующих органах.

В «Зеленом документе» (Green Paper) относительно финансовых услуг от 23 июля 2008 г. Европарламент требует от национальных регуляторов обеспечения потребителям финансовых услуг доступа к механизмам альтернативного разрешения споров, как на национальном, так и на межнациональном уровнях. Европейская Комиссия обязана обеспечивать внедрение лучших практик по альтернативному разрешению споров.

В финансовом секторе стран - членов ЕС есть разные формы и подходы к альтернативного разрешения споров. Органы внесудебного разрешения споров имеют различный статус в зависимости от страны. Они создаются участниками рынка, государством в качестве негосударственного независимого органа, потребительскими ассоциациями и т.д. Например, в Италии для решения спорных ситуаций в банковском секторе используется омбудсмен, в Германии существует страховой омбудсмен, во Франции - омбудсмен Агентства финансовых рынков. В отдельных странах такие посреднические механизмы касаются всего финансового сектора: омбудсмен финансового сектора Великобритании, Датский институт жалоб по финансовым вопросам. Другим вариантом является создание специального органа для проработки всех жалоб потребителей, а не только учреждений финансового сектора, например, Шведский национальный совет жалоб потребителей, Литовское государственное агентство защиты прав потребителей.

Большинство схем альтернативного разрешения споров являются централизованными, но могут быть и региональные, например, Лиссабонский арбитражный центр по разрешению потребительских конфликтов. В некоторых странах схемы по альтернативному разрешению споров созданы государственными учреждениями (Испания, Ирландия), в других - частным сектором, обычно ассоциациями поставщиков финансовых услуг (Омбудсмен Немецкого кооперативного банка) или ассоциациями поставщиков финансовых услуг вместе с ассоциациями потребителей финансовых услуг (Голландский согласительний совет).

В различных схемах альтернативного разрешения споров применяются различные процедуры. Так, для большинства схем альтернативного разрешения споров разработаны четкие процедуры, которые являются обязательными для исполнения обеими сторонами конфликта (Лиссабонский арбитраж), или только для одной стороны (например, в Великобритании). Другие схемы альтернативного разрешения споров могут предоставлять только рекомендации сторонам конфликта, и в дальнейшем стороны свободны в принятии или непринятии этих рекомендаций (например, в Финляндии). В отдельных схемах альтернативного разрешения споров формальные решения не принимаются, однако предлагаются неформальные пути решения конфликта (бельгийский омбудсмен). Есть также промежуточные варианты, например, в Дании.

Решения органов внесудебного разрешения споров могут иметь как обязательный, так и рекомендательный характер для участников спора. В некоторых странах рассматриваемые органы уполномочены также налагать штрафы на финансовые организации, нарушающие права потребителей[[22]](#footnote-22).

Интеграция европейских финансовых рынков дает потребителям широкие возможности в выборе финансовых услуг, поскольку они могут покупать их не только в своей стране, но и за рубежом. Однако, не зависимо от места покупки, потребители финансовых услуг должны быть уверенными в правовом разрешении споров. Для помощи потребителям, которые покупают финансовые услуги за рубежом, в 2001 г. была создана сеть альтернативного разрешения споров FIN-NET, которая позволяет использовать механизмы досудебного разрешения споров как в своей стране, так и в других странах, где были куплены финансовые продукты. Особенно данная сеть ориентирована на разрешение потребительских споров, когда компания-продавец услуг учреждена в государстве ином, чем то, где проживает потребитель. Сеть объединяет более 35 национальных схем, которые покрывают либо отдельные финансовые услуги (например, банковские и страховые омбудсмены), или разбирают потребительские споры вообще. FIN-NET, основывается на Рекомендации Комиссии ЕС 98/257 1998 года об органах, разбирающих потребительские споры. В FIN-NET входят также Норвегия, Лихтенштейн и Исландия.

Законодательный акт ЕС по Защите прав потребителей от 1997 г. начал новый вид досудебного учреждения по разрешению споров - Арбитражный совет. Главной функцией таких советов является разрешение споров между участниками финансового рынка и потребителями финансовых услуг путем компромисса. Арбитражные советы организованы по региональному принципу, в их состав входит 10-30 человек, назначенных коммерческой палатой и организациями потребителей для того, чтобы равноценно представить обе стороны. Члены Совета должны быть независимыми и не ангажированными. Свою деятельность Арбитражная совет выполняет через трибуналы, созданные в составе трех человек.

Процедура арбитража имеет целью достижение консенсуса между сторонами, а потому в процессе достижения согласия между сторонами трибуналы выполняют функции посредников. Однако, если согласие не достигнуто, трибунал принимает решение, обязательное к исполнению обеими сторонами конфликта.

Так, досудебный механизм разрешения споров потребителей и поставщиков финансовых услуг в Литве внедрен в соответствии с европейским законодательством. Работа по разработке политики защиты прав потребителей и внедрение схем альтернативного разрешения споров в Литве началась после принятия в 1994 г. закона о защите прав потребителей. В 2001 г. этот закон был изменен, и создан Национальный совет по защите прав потребителей. В 2003 г. правительство Литвы утвердило Национальную стратегию защиты прав потребителей и Национальную программу обучения потребителей. Основным элементом Национальной стратегии является внедрение механизма альтернативного разрешения споров по всем направлениям защиты прав потребителей, включая финансовые услуги. Процедура альтернативного разрешения споров является письменной, то есть решение предоставляется в письменном виде. Досудебное решение споров для истца бесплатное. Однако в некоторых случаях одна из сторон должна оплатить стоимость экспертизы.

1. **Концепция модели оптимальной и эффективной организации согласованной работы рассматриваемых институтов**
   1. **Общие положения**

Одной из стратегических целей государственной политики является создание условий, при которых граждане будут защищены от нарушений их прав как потребителей, а защита прав потребителей в финансовой сфере является неотъемлемой частью общей работы по защите прав потребителей, значение и масштабы которой постоянно возрастают в Российской Федерации в последние годы.

При этом эффективная защита прав потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг, невозможна без обеспечения комплексного и системного подхода, предусматривающего взаимодействие элементов системы защиты прав потребителей, в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных организаций.

В Калининградской области защитой прав потребителей в основном занимаются Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области (далее – Управление Роспотребнадзора), а также частично структурные подразделения администраций муниципальных образований (отделы потребительского рынка, отделы по экономической политике, юридические отделы, отделы по промышленной политике и инвестиционной деятельности). Исследование показало, что в ряде муниципалитетов отсутствуют специалисты, занимающиеся защитой прав потребителей.

В целом, как показало исследование, работа муниципалитетов в сфере защиты прав потребителей в большей степени связана с информированием населения, как правило, в форме опубликования информации на официальном сайте, а также с рассмотрением поступивших жалоб. Ни в одно из опрошенных муниципальных образований, в которых ведется работа по защите прав потребителей не поступали жалобы на нарушение прав потребителей в сфере финансовых услуг. Такая ситуация обусловлена прежде всего уровнем финансовой грамотности населения, а также недостаточным объемом информации о возможности защиты нарушенных прав в сфере финансовых услуг в органах местного самоуправления.

Текущее состояние дел в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в муниципальных образованиях Калининградской области связано как с существующим нормативным регулированием полномочий органов государственной власти и местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей, так и с нехваткой средств бюджетов муниципальных образований, отсутствием соответствующих кадров, недостаточной информированностью населения относительно возможных средств защиты нарушенных прав потребителей в сфере финансовых услуг.

Стратегической целью предложенной в Концепции модели взаимодействия является создание системных условий, способствующих формированию и реализации системы взаимосвязанных мероприятий, направленных на обеспечение эффективного взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и органами местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, выработка оптимальных организационно-правовых механизмов обеспечения эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг на муниципальном, а в итоге – и на региональном уровнях.

Предлагаемая Концепция модели оптимальной и эффективной организации согласованной работы Управления Роспотребнадзора и администраций муниципальных образований Калининградской области, осуществляющих защиту прав потребителей представляет собой логическую взаимосвязанную систему элементов, которые направлены на обеспечение оптимального взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора и органами местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, а также эффективного функционирования многоуровневой системы защиты прав потребителей, включающей в себя:

* федеральные органы исполнительной власти;
* региональные органы исполнительной власти;
* органы местного самоуправления;
* общественные организации потребителей;
* граждан-потребителей, обладающих необходимым набором знаний в сфере защиты прав потребителей.

Предлагаемая Концепция модели оптимальной и эффективной организации согласованной работы структур Управления Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области, осуществляющих защиту прав потребителей финансовых услуг призвана в будущем, после необходимого уточнения и утверждения модели, стать ориентиром для совершенствования межведомственного взаимодействия в целях наилучшего информирования и эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг в рамках Проекта финансовой грамотности.

* 1. **Приоритетные направления Концепции**

Предлагаемая Концепция модели оптимальной и эффективной организации согласованной работы между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований Калининградской области включает в себя следующие направления:

* + 1. **Создание органа, координирующего выработку и реализацию единой политики в сфере защиты прав потребителей на территории Калининградской области**

В настоящее время отсутствует орган, отвечающий за выработку и реализацию единой политики в сфере защиты прав потребителей на территории Калининградской области, а также отсутствуют документы программного характера, определяющие порядок организации и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на муниципальном и региональном уровнях.

С учетом вышеописанной ситуации рекомендуется создание Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области (далее –Совет).

В состав Совета рекомендуется включить представителей Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, Министерства финансов Калининградской области, Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области, Министерства образования Калининградской области, Министерства социальной политики Калининградской области, Министерства по промышленной политике, развитию предпринимательства и торговли Калининградской области, Министерства экономики Калининградской области, Агентства по делам молодежи Калининградской области, Министерства культуры Калининградской области, АМОКО, Главного управления Центрального банка РФ по Калининградской области, иных органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений федеральных органов государственной власти, общественных объединений. Возглавить работу Совета рекомендуется Заместителю Председателя Правительства Калининградской области, в круг обязанностей которого входило бы осуществление единой региональной политике в сфере защиты прав потребителей.

Специализация деятельности Совета, в том числе с учетом специфики защиты прав потребителей финансовых услуг, может быть достигнута путем создания профильных рабочих групп, действующих на постоянной и временной основе.

Создание Совета при Правительстве Калининградской области позволит обеспечить уровень межведомственного взаимодействия, необходимый для выработки единой региональной политики в сфере защиты прав потребителей.

Важнейшим элементом осуществления региональной политики в сфере защиты прав потребителей в Калининградской области должна также стать разработка и реализация региональной программы по защите прав потребителей.

Основная цель деятельности Совета – выработка в рамках региональной программы по защите прав потребителей единого алгоритма и механизма действий всех участников системы защиты прав потребителей, в т.ч.:

* координация мероприятий Управления Роспотребнадзора и органов местного самоуправления Калининградской области, направленных на защиту прав потребителей;
* разработка предложений по актуальным вопросам защиты прав граждан-потребителей;
* организация информационного обмена по вопросам защиты прав потребителей между структурными подразделениями федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Калининградской области, органами местного самоуправления, а также общественными организациями;
* мониторинг действующего законодательства и правоприменительной практики, в т. ч. Управления Роспотребнадзора, надзорных, контролирующих и судебных органов;
* выработка предложений по изменению и принятию нормативно-правовых актов;
* подготовка справочной информации, а также выводов и предложений по результатам деятельности соответствующих органов для включения в Государственный доклад о защите прав потребителей;
* разработка и реализация региональной программы защиты прав потребителей (с разделами, касающимися защиты прав потребителей финансовых услуг).
  + 1. **Развитие взаимодействия по обмену информацией между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований**

Исследование выявило проблему недостаточной организации взаимодействия в сфере обмена информацией по вопросам защиты прав потребителей между Управлением Роспотребнадзора и администрациями муниципальных образований Калининградской области.

В настоящее время различными государственными структурами ведется разработка информационных систем, предназначенных для исполнения Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Система межведомственного электронного взаимодействия позволяет федеральным, региональным и местным органам власти, контроля и надзора в электронном виде передавать и обмениваться данными, необходимыми для предоставления государственных услуг, в т. ч. позволяет реализовать принцип «одного окна» в процессе предоставления государственных услуг.

С 1 июля 2012 г. вступило в силу положение Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с которым региональные органы власти и органы местного самоуправления не вправе требования от заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении других ведомств. Необходимыми для предоставления государственных услуг данными ведомства должны обмениваться самостоятельно.

Также необходимо учитывать комплекс соответствующих мероприятий, предусмотренных государственной программой «Информационное общество» (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. N 1815-р г. «О государственной программе Российской Федерации "Информационное общество (2011-2020 годы)».

Программа «Информационное общество» включает следующие направления:

создание электронного правительства;

повышение качества жизни граждан;

преодоление цифрового неравенства;

обеспечение безопасности в информационном обществе;

сохранение культурного наследия и развитие рынка ИКТ.

Следовательно, одними из важнейших задач защиты прав потребителей в Калининградской области является создание актуальной информационной базы по защите прав потребителей, а также разработка механизмов обмена информацией в сфере защиты прав потребителей между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и органами государственной власти и местного самоуправления Калининградской области.

Комплексное решение указанных задач возможно путем разработки и включения Координационным межведомственным советом по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области соответствующих блоков в региональную программу по защите прав потребителей с учетом мероприятий, осуществляемых на федеральном уровне.

* + 1. **Координация мероприятий, направленных на информирование и защиту прав граждан – потребителей финансовых услуг**

По мере развития рынка финансовых услуг и увеличения спроса на такие услуги со стороны населения, соответственно растет степень востребованности консультаций по вопросам предоставления и защиты прав потребителей финансовых услуг. Поэтому в рамках взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований Калининградской области чрезвычайно важно координированное взаимодействие в сфере информирования и просвещения граждан по вопросам защиты их прав в сфере финансовых услуг. Такое взаимодействие должно быть обязательным компонентом региональной программы по защите прав потребителей.

Финансовое образование и просвещение должны осуществляться таким образом, чтобы потребителям должна быть легкодоступна четкая информация относительно защиты потребителей, об их правах и обязанностях. Необходимо применение новых подходов к обеспечению условий для формирования у населения устойчивых навыков самостоятельного и грамотного поведения на потребительском рынке, включая формирование опыта разумного поведения и рационального потребления, обучение приемам адекватного, экономически грамотного действия.

В этой связи все большую значимость в реализации государственной политики по защите прав потребителей приобретает организация системы правового образования потребителей, усиление профилактических мер в сфере защиты прав потребителей, поддержка малоимущих и социально незащищенных слоев населения.

Значительные успехи в этом направлении достигнуты при реализации целевой программы «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области в 2011-2016 годах».

В то же время необходимо в рамках региональной программы по защите прав потребителей разработать соответствующие механизмы взаимодействия Управления Роспотребнадзора, органов государственной власти и местного самоуправления Калининградской области, обеспечивающие существующим и будущим потребителям: получения знаний, навыков и уверенности относительно должным образом осознаваемых рисков, включая финансовые риски и возможности; а также информации о том, куда обратиться за помощью.

Единичных и даже регулярных публикаций на сайте Управления Роспотребнадзора по Калининградской области явно недостаточно для выполнения данных задач. В связи с этим к работе по информированию населения должны быть подключены администрации муниципальных образований, чтобы расширить количество каналов информации о разновидностях финансовых услуг и соответствующих рисков.

В частности, большое значение имеет информирование граждан о последних технециях развития судебной практики в сфере защиты прав потребителя. Так, в соответствии с Обзором судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств, утвержденным Президиумом ВС РФ 22.05.2013 (далее – Обзор), перечислены условия кредитного договора, которые по мнению Верховного Суда, незаконны, а следовательно, ничтожны. Доведение подобной информации непосредственно до потребителей финансовых услуг через информационные каналы муниципалитетов и Управления Роспотребнадзора по Калининградской области несомненно является важным элементом защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности граждан.

Такого рода информирование могло бы осуществляться в рамках реализации региональной программы по защите прав потребителей, в том числе во взаимодействии Управления Роспотребнадзора Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в следующих формах:

* разработка, популяризация среди граждан и регулярное обновление Интернет-ресурса, посвященного вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг потребителей, на котором должна быть размещена систематизированная информационная база, включающая актуальные информационно-справочные и правовые материалы по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг;
* организация информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных районах (городском округе), городских и сельских поселениях, в т. ч. проведение на регулярной основе совместных информационных, консультационных мероприятий по информированию граждан, в том числе выездных мероприятий, организуемых на базе соответствующих администраций муниципальных образований для обеспечения доступа населения всей Калининградской области к бесплатным консультациям в сфере защиты прав потребителей;
* разработка и издание информационно-справочных материалов (справочников, экземпляров, брошюр, памяток) по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг;
* организация и проведение обучающих семинаров по законодательству о защите прав потребителей («Об актуальных вопросах защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг»).
  + - 1. ***Развитие сети информационно-консультационных центров в сфере защиты прав потребителей в Калининградской области***

В рамках проведенного исследования выявлена проблема недостаточности ресурсов для обеспечения деятельности информационно-консультационных центров по вопросам защиты прав потребителей, включая потребителей финансовых услуг. Особенно эта проблема характерна для жителей муниципальных образований, отдаленных от областного центра.

В настоящее время роль консультационных центров, по сути, выполняет Общественная приемная Управления Роспотребнадзора, а также Консультационный центр по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»[[23]](#footnote-23); «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, чего, разумеется, недостаточно для обеспечения информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей, в том числе и потребителей финансовых услуг.

Анализ деятельности общественной приемной Управления Роспотребнадзора, Консультационного центра по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» продемонстрировал, с одной стороны, эффективность их деятельности по информированию и консультированию в сфере защиты прав потребителей, а с другой стороны, недостаточность существующих кадровых и финансовых ресурсов данных центров для осуществления такой деятельности на всей территории Калининградской области.

В связи с этим предлагается предусмотреть в рамках региональной программы защиты прав потребителей развитие сети информационно-консультационных центров по вопросам защиты прав потребителей, предусмотрев соответствующее финансирование.

При этом необходимо, чтобы деятельность существующих и создаваемых информационно-консультационных центров координировалась Координационным межведомственным советом по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области, в том числе в части информационного обмена и методической поддержки, создания единой базы данных и стандарта обслуживания.

Принципы и порядок взаимодействия данных информационно-консультационных центров рекомендуется определить в региональной программе по защите прав потребителей.

* + - 1. ***Организация деятельности по информированию и защите прав потребителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг***

В настоящее время итогом реализации Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека комплекса мероприятий, направленного на совершенствование деятельности по предоставлению государственных услуг, стало: разработка и внедрение административных регламентов Роспотребнадзора, реестров Роспотребнадзора, содержащих информацию о результатах предоставления государственных услуг, сокращение перечня документов, необходимых заявителям для получения государственных услуг Роспотребнадзора в связи с внедрением системы электронного межведомственного взаимодействия. Одним из направлений дальнейшего совершенствования деятельности по предоставлению государственных услуг является также участие территориальных органов Роспотребнадзора в работе многофункциональных центров в субъектах Российской Федерации[[24]](#footnote-24).

В связи с этим рекомендуется включить в структуру Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), создаваемого Администрацией МО «Городской округ «Город Калининград» (открытие планируется в 4 квартале 2014 г.) окна по консультированию граждан в сфере защите прав потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг (консультационного центра). Работа данного окна должна обеспечиваться силами специалистов Отдела потребительского рынка Управления экономического развития Комитета экономики, финансов и контроля администрации городского округа «Город Калининград», кроме того может быть рассмотрена возможность привлечения к работе окна представителей общественных организаций в сфере защиты прав потребителей на волонтерской основе. Функционирование окна по защите прав потребителей в МФЦ Администрации МО «Городской округ «Город Калининград» предполагает тесное взаимодействие с профильными подразделениями Управления Роспотребнадзора в т.ч. на основе заключенного соглашения с МФЦ.

* + - 1. ***Создание централизованного Интернет-ресурса, посвященного защите прав потребителей финансовых услуг***

Учитывая, что защита прав потребителей в сфере финансовых услуг – довольно специфическая тема, требующая от специалистов специальной подготовки, представляется целесообразным создание под эгидой Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области централизованного Интернет-ресурса – электронного аналога инфотеки – с формированием информационной базы, актуального законодательства и правоприменительной практики, форума для специалистов в сфере защиты прав потребителей.

Порядок разработки, поддержания и наполнения такого ресурса, должен быть определен в региональной программе по защите прав потребителей.

* + - 1. ***Создание специальной «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг***

Специфичность вопросов защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг также обуславливает необходимость создания специализированной «горячей линии», предусматривающая возможность телефонного консультирования (колл-центр) и использования информационной базы вышеупомянутого интернет ресурса. Данная «горячая линия» может выступить в качестве «информационного моста» взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

При создании специализированной «горячей линии» по вопросам защиты потребителей финансовых услуг следует учитывать возможности интеграции существующей в настоящий момент «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, а также планирующихся к созданию «горячей линии» на базе МФЦ г. Калининграда и «горячей линии» для потребителей финансовых услуг в рамках реализации региональной программы повышения финансовой грамотности (Министерство финансов Калининградской области).

* + - 1. ***Организация взаимодействия с Региональным центром повышения финансовой грамотности***

По информации, предоставленной Министерством финансов Калининградской области в рамках реализации региональной программы финансовой грамотности планируется создание регионального центра повышения финансовой грамотности (РЦФГ). Цель создания РЦФГ – осуществление деятельности в области повышения финансовой грамотности в Калининградской области и обеспечение устойчивости программ повышения финансовой грамотности после их окончания.

В РЦФГ можно будет получить консультативную помощь, информационные материалы (брошюры), учебные материалы по финансовой грамотности, РЦФГ может осуществлять техническую поддержку Интернет-порталов и оказывать прочие услуги, например, помогать учителям овладевать методикой повышения финансовой грамотности, организовывать различные образовательные мероприятия.

* + 1. **Взаимодействие с общественными организациями в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**

Ввиду выявленного в ходе исследования недостатка финансовых и кадровых ресурсов, представляется целесообразной более высокая степень вовлеченности общественных организаций, в работу Управления Роспотребнадзора Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в области защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг.

В ходе проведенного исследования выявлено 35 действующих в сфере защиты прав потребителей общественных организаций, в т. ч. 7 общественных организаций по защите прав потребителей, с которыми Управление Роспотребнадзора подписало соглашение о сотрудничестве. Представители данных организаций принимают участие в дежурствах в общественной приемной Управления Роспотребнадзора, участвуют в выездных консультациях и месячниках по защите прав потребителей, в акциях по пресчечению нарушений прав потребителей; анкетировании населения, издания памяток и информационных буклетов.[[25]](#footnote-25)

Следует специально отметить действующие в Калининградской области общественные организации потребителей, специализирующихся на консультировании и защите прав потребителей в сфере финансовых услуг:

* Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП; представительство в г. Калининграде);
* Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» («ФинПотребСоюз»);
* Межрегиональная общественная организация по защите прав потребителей «Робин Гуд».

Таким образом, в Калининградской области существует потенциал для дальнейшего развития взаимодействия с некоммерческими общественными организациями и его расширения за счет привлечения НКО к участию деятельности по защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг.

* + 1. **Перспективы создания института финансового омбудсмена как инструмента защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг**

Создание служб финансовых омбудсменов в разных вариантах их организации и финансирования является в настоящее время актуальной тенденцией во всем мире. Финансовые омбудсмены – посредники между финансовой организацией (банком, МФО) и клиентом (потребителем финансовых услуг); они помогают разрешить спорные вопросы без судебного разбирательства.

В то же время создание института финансового омбудсмена в Калининградской области является довольно сложным мероприятием, требующим глубокой проработки особенно в части правовых основ деятельности, организационной модели, обеспечения финансирования. В этой связи предлагается рассмотреть возможность внедрения института омбудсмена в поэтапном режиме: 1) разработка концепции института в рамках одного из контрактов регионального компонента Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»; 2) апробация созданной концепции при поддержке Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»; 3) принятие решения о внедрении уточненной по итогам апробации концепции в полном объеме

Кроме того, представляется целесообразным обсуждение и координация возможных будущих усилий по созданию в Калининградской области института регионального финансового омбудсмена с Координационным межведомственным советом по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области, а также созданным в 2013 г. на базе Центрального банка Российской Федерации единым мегарегулятором финансового рынка.

* + 1. **Интеграция альтернативных процедур урегулирования споров (медиации) в сферу защиты прав потребителей в Калининградской области.**

[Закон](consultantplus://offline/ref=28DD8D2F28F0F36F3A0D058F15B87EBFE735D6DBCB2E33BC0F97A9050Bb7fEL) о защите прав потребителей предусматривает два варианта защиты прав граждан-потребителей. Первый подразумевает досудебную защиту, т. е. претензионное производство, а второй является судебным (исковым). Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) – добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

При нарушении прав потребителей в первую очередь должны применяться механизмы внесудебного урегулирования споров.

Представляется целесообразным дальнейшие развитие механизмов медиации в сфере защиты прав потребителей, в т. ч. и на уровне администраций муниципальных образований Калининградской области, а также в деятельности общественных организаций потребителей.

* + 1. **Проведение регулярных целевых социологических исследований и независимого мониторинга (общественной инспекции) в сфере защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг**

Важным направлением деятельности по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг также является проведение социологических исследований: анкетирования и социологических опросов населения в целях выяснения уровня правовой и финансовой грамотности потребителей, а также наиболее распространенных проблем, с которыми сталкиваются потребители.

Регулярное проведение таких исследований позволило бы более четко выявить круг вопросов, на которые Управление Роспотребнадзора по Калининградской области и администрации муниципальных образований Калининградской области должны обратить особое внимание.

Проведение социологических исследований также может рассматриваться как одно из направлений деятельности по повышению уровня финансовой грамотности потребителей .

Кроме того, рекомендуется проведение регулярного независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг, в т. ч. с привлечением общественных организаций потребителей и на регулярной основе: деятельность такого рода уже начата в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» консорциумом из Независимой Конфедерации обществ потребителей (КонфОП, Россия) и международной потребительской ассоциацией Consumers International (Великобритания).

* + 1. **Формирования предложений по внесению изменений в нормативно-правовые акты, а также по разработке регламентов, методических рекомендаций в сфере защиты прав потребителей**

Существующая система нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей характеризуется наличием пробелов и противоречий, и не в полной мере обеспечивает правовое регулирование актуальных вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг.

Координационный межведомственный совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области, Консультативный совет при Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области и администрации муниципальных образований Калининградской области могли бы объединить свои усилия по разработке регламентов и методических рекомендаций в сфере защиты прав потребителей, направленных на создание единого алгоритма действий при нарушении прав потребителей в Калининградской области. Другим направлением деятельности данных структур должно быть выявление, обсуждение и поиск приемлемых решений для актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей, выработка предложений для дальнейшего совершенствования нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

Указанная деятельность должна осуществляться на постоянной основе и найти отражение в региональной программе по защите прав потребителей.

* 1. **Перспективы разработки и принятия региональной программы  
     по защите прав потребителей**

С целью реализации комплексного и системного подхода к совершенствованию существующих механизмов государственной и общественной защиты потребительских прав граждан в Калининградской области рекомендуется разработать региональную программу по защите прав потребителей, включающую разделы, посвящённые защите прав потребителей финансовых услуг.

В настоящее время Калининградская область входит в число тех немногочисленных субъектов Российской Федерации, в которых не приняты региональные программы по защите прав потребителей.

В то же время опыт регионов, разработавших и реализующих соответствующие программы, демонстрирует, что региональная программа по защите прав потребителей позволяет объединить усилия и полномочия, а также определить порядок взаимодействия всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей - федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов

Принятие данной программы будет способствовать объединению усилий Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, территориальных управлений федеральных органов исполнительной власти, органов законодательной и исполнительной власти Калининградской области, органов местного самоуправления, общественных объединений, а также других субъектов, заинтересованных в решении вопросов защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, а также определению конкретных источников финансирования программных мероприятий.

Разработку программы необходимо осуществлять в рамках деятельности Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области и Консультативного совета при Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области, обеспечив необходимое методическое сопровождение разработки программы с учетом соответствующей региональной специфики.

Одной из основных идей принятия указанной региональной программы должно стать обеспечение организационно-методических и материальных условий для развития взаимодействия в сфере защиты прав потребителей между Управлением Роспотребнадзора и муниципальными образованиями Калининградской области, а также институтами гражданского общества.

При разработке региональной программы по защите прав потребителей, необходимо предусмотреть соответствующие расходные обязательства муниципальных образований Калининградской области, что позволило бы обеспечить эффективную деятельность муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей.

Также представляется целесообразной разработка муниципальных программ защиты прав потребителей на уровне отдельных муниципальных образований, включающих конкретные мероприятия по защите прав потребителей на территории соответствующего муниципального образования, в том числе в сфере информирования и образования граждан.

При разработке региональной программы по защите прав потребителей, необходимо учитывать, что отдельные мероприятия по защите прав потребителей также включены в соответствующие разделы иных программ социально-экономического развития, реализуемых в Калининградской области.

Так, в регионе успешно реализуется целевая программа «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области в 2011-2016 годах» (утверждена Постановлением Правительства Калининградской области от 23.11.2011 г. №891), в рамках которой проведена огромная работа в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Другим направлением работы, знаменующим движение области к собственной региональной программе по защите прав потребителей, может стать распространение создающихся в настоящее время в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» информационных продуктов и материалов для различных целевых групп населения по ключевым аспектам прав потребителей финансовых услуг.

1. **Модель оптимизации взаимодействия структур Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**
   1. **Общие положения**

Руководство Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) неоднократно подчеркивало, что равная и реальная защита интересов потребителей повсеместно на территории Российской Федерации может быть обеспечена только при соответствующем комплексном и системном подходе, в основе которого должно лежать вполне определенное взаимодействие всех ветвей национальной системы защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

Именно поэтому с самого начала своей деятельности Роспотребнадзор определил для себя в качестве одного из приоритетных направлений в работе практическую деятельность, направленную на максимальную консолидацию указанных сил.

Подобная открытость к диалогу со всеми заинтересованными органами государственной и муниципальной власти и гражданским обществом в целом, не раз, в том числе публично, демонстрируемая Роспотребнадзором на федеральном уровне, в настоящее время находит все большее выражение в конкретных шагах по отработке соответствующих организационно-правовых механизмов обеспечения эффективной защиты прав потребителей на региональном уровне.

При этом Роспотребнадзором ставится задача не столько сохранения ранее достигнутого уровня защиты потребительских прав, сколько улучшения соответствующих качественных показателей, его характеризующих.

Именно этими принципами руководствуется Роспотребнадзор в своей практической деятельности, акцентируя внимание в первую очередь на наиболее проблемных секторах потребительского рынка, таких как жилищно-коммунальное хозяйство, долевое строительство жилья, продажа товаров дистанционным способом, предоставление финансовых услуг и т.д., т.е. там, где уровень как государственной, так и общественной (муниципальной) защиты соответствующих потребительских прав граждан до последнего времени не отвечал реальным запросам населения.[[26]](#footnote-26)

Во многих развитых странах повышение финансовой грамотности, компетентности потребителей в сфере финансовых услуг является элементом государственной политики.

В России финансовая грамотность находится на низком уровне. Лишь небольшая часть граждан ориентируется в услугах и продуктах, предлагаемых финансовыми институтами.

По данным Всемирного банка[[27]](#footnote-27) и мониторинга Национального агентства финансовых исследований, 49% россиян хранят сбережения дома, а 62% предпочитают не использовать какие-либо финансовые услуги, считая их сложными и непонятными. О системе страхования вкладов осведомлено 45% взрослого населения России, причем половина из этого количества только слышали данное название, но не могут объяснить его. Лишь 25% россиян пользуются банковскими картами. При этом у держателей кредитных карт наблюдается низкий уровень знаний о рисках, связанных с этим продуктом. Только 11% россиян имеют стратегию накоплений на период пенсионного возраста (для сравнения: 63% – в Великобритании). Большинство наших сограждан принимают решения об управлении своими финансами не на основе анализа полученной информации, а по рекомендациям знакомых или заинтересованных сотрудников финансовых учреждений. Также следует отметить, что в России низкая информированность населения о том, какие права имеет потребитель финансовых услуг и как их защищать в случае нарушений. К примеру, свыше 60% семей не знают об обязанности банков раскрывать информацию об эффективной процентной ставке по кредиту, лишь 11% осведомлены об отсутствии государственной защиты в случае потери личных средств в инвестиционных фондах. Порядка 28% населения не признает личной ответственности за свои финансовые решения, считая, что государство все должно возмещать.

Несмотря на то, что по данным Центрального Банка России[[28]](#footnote-28) темпы роста кредитования физических лиц снизились: по данным на 1 октября 2013 года, годовой темп прироста задолженности по кредитам, предоставленным физическим лицам, достиг минимального значения за последние два года и составил 31%. Однако темп роста кредитов населению по-прежнему выше темпа роста кредитов нефинансовым организациям (в 2,4 раза). Кроме того, качество кредитного портфеля ухудшается, долговая нагрузка населения увеличивается, что обусловливает необходимость тщательного мониторинга ситуации с потребительским кредитованием и введения дополнительных мер регулирования. Наибольшая доля рынка кредитования по-прежнему приходится на необеспеченные кредиты, объем которых почти втрое превышает объем второго по величине сегмента – «ипотечные ссуды» (5,9 и 1,9 трлн. рублей соответственно, или порядка 63 и 21% от всего объема кредитов населению). В то же время опережающими темпами растет жилищное кредитование (сегмент «жилищные ссуды» за год увеличился на 45,2%, тогда как сегмент «необеспеченные ссуды» – на 34,5%).

При этом, по данным Сбербанка России[[29]](#footnote-29), с точки зрения международных сравнений кредитование населения в России еще недостаточно развито: даже после стремительного роста последних двух лет отношение кредитов физ. лицам к годовому объему ВВП достигло только 13,8% по итогам 1 кв. 2013 г. Тогда как в большинстве стран Центральной и Восточной Европы этот показатель превышает 20%. Размер агрегированной задолженности сектора домохозяйств перед банковским сектором по отношению к агрегированным денежным доходам в РФ также пока еще низок по международным меркам: 19,8% по состоянию на начало 2013г. Долговая нагрузка домохозяйств значительно выше и в странах Центральной Европы (например, около 50% - в Чехии и Польше), и тем более в развитых странах (США, Великобритании - 150%, где, правда, столь высокая долговая нагрузка привела к глобальному кризису 2007-2009 гг.). В то же время, существует масса свидетельств (основанных, в том числе, и на результатах опросов) того, что кредиторская задолженность распределена не равномерно среди населения: доля заемщиков с более чем одним кредитом сравнялась с долей заемщиков, обслуживающих только один кредит, и растет доля тех, кто обращается за следующим кредитом для обслуживания предыдущего. Результаты опросов Левада-центра показывают также определенную самонадеянность российских граждан в отношении их оценки собственных способностей по получению и анализу банковской информации, в том числе и по кредитам. Такая статистика показывает, что заниматься повышением финансовой грамотности населения необходимо на государственном уровне.

В Калининградской области защитой прав потребителей в основном занимаются Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области, а также частично структурные подразделения администраций муниципальных образований (отделы потребительского рынка, отделы по экономической политике, юридические отделы, отделы по промышленной политике и инвестиционной деятельности). Исследование показало, что в ряде муниципалитетов отсутствуют специалисты, занимающиеся защитой прав потребителей.

В целом, как показало исследование, работа муниципалитетов в сфере защиты прав потребителей в большей степени связана с информированием населения, как правило, в форме опубликования информации на официальном сайте, а также с рассмотрением поступивших жалоб. Ни в одно из опрошенных муниципальных образований, в которых ведется работа по защите прав потребителей не поступали жалобы на нарушение прав потребителей в сфере финансовых услуг. Такая ситуация обусловлена прежде всего уровнем финансовой грамотности населения, а также недостаточным объемом информации о возможности защиты нарушенных прав в сфере финансовых услуг в органах местного самоуправления.

Текущее состояние дел в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в муниципальных образованиях Калининградской области связано как с существующим нормативным регулированием полномочий органов государственной власти и местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей, так и с нехваткой средств бюджетов муниципальных образований, отсутствием соответствующих кадров, недостаточной информированностью населения относительно возможных средств защиты нарушенных прав потребителей в сфере финансовых услуг.

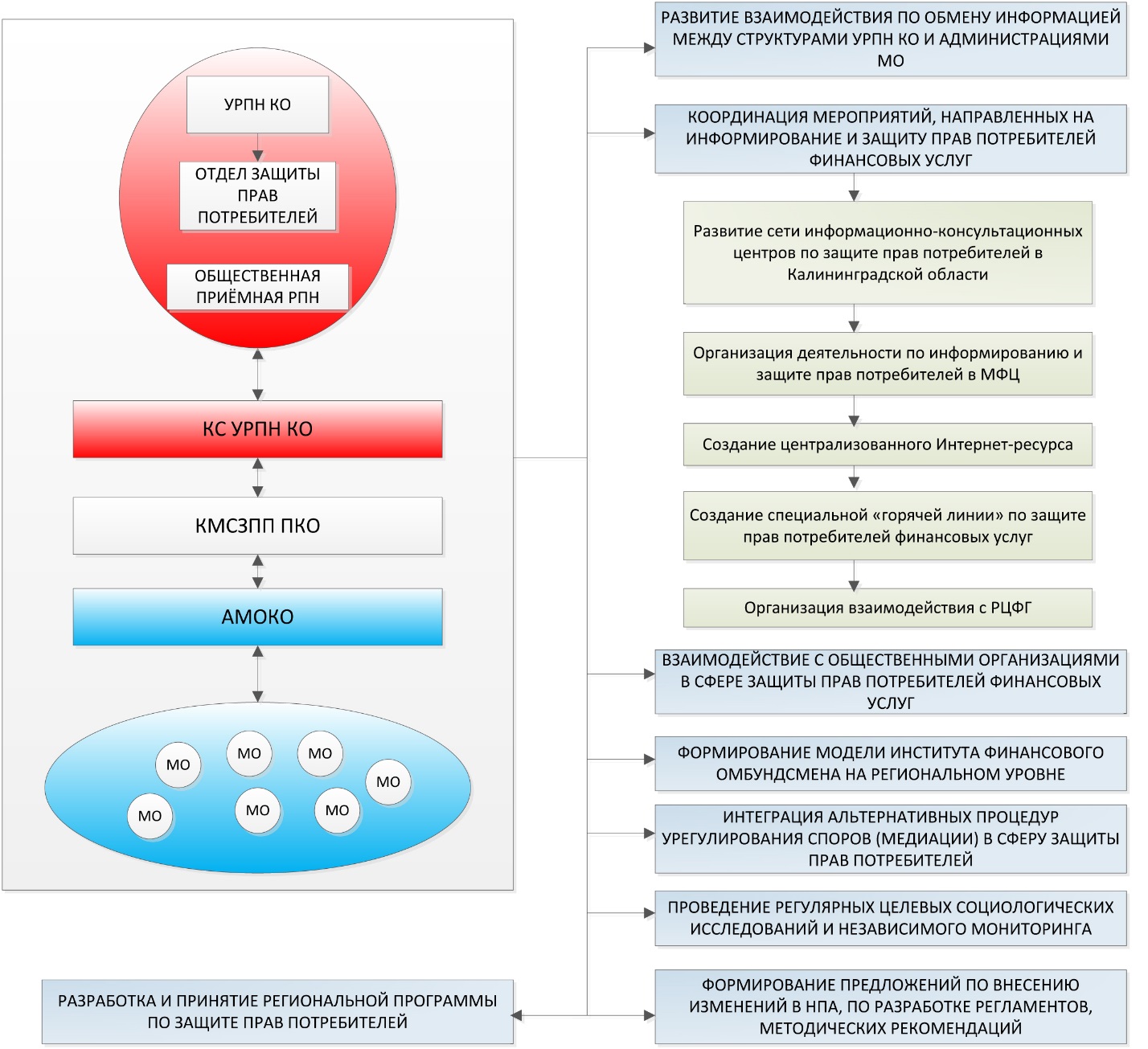
В связи с вышеизложенным следует особенно подчеркнуть, что в регионе принята и действует целевая Программа Калининградской области «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области в 2011-2016 годах», реализация которой объективно способствует совершенствованию системы защиты прав потребителей финансовых услуг.

Предлагаемая Модель оптимальной и эффективной организации согласованной работы Управления Роспотребнадзора и администраций муниципальных образований Калининградской области, осуществляющих защиту прав потребителей, представляет собой логическую взаимосвязанную систему элементов, которые направлены на обеспечение оптимального взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора и органами местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, а также эффективного функционирования многоуровневой системы защиты прав потребителей, включающей в себя:

* федеральные органы исполнительной власти;
* региональные органы исполнительной власти;
* органы местного самоуправления;
* общественные организации потребителей;
* граждан-потребителей, обладающих необходимым набором знаний в сфере защиты прав потребителей.
  1. **Ключевые элементы Модели оптимальной и эффективной организации согласованной работы между Управлением Роспотребнадзора Калининградской области и администрациями муниципальных образований Калининградской области**

Предлагаемая Модель оптимальной и эффективной организации согласованной работы между Управлением Роспотребнадзора Калининградской области и администрациями муниципальных образований Калининградской области является целостной системой взаимосвязанных элементов, графически представленной на Рисунке 1.2.

**Рисунок 1.2. Модель взаимодействия структур Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**



Условные обозначения на схеме, представленной на рисунке 1.2:

* АМОКО - Ассоциация муниципальных образований Калининградской области (АМОКО);
* КС УРПН КО - Консультативный совет при Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области;
* КМСЗПП ПКО - Координационный межведомственный совет по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области
* МО - муниципальные образования Калининградской области;
* УРПН КО - Управление Роспотребнадзора по Калининградской области;
* Общественная приемная РПН – Общественная приемная Управления Роспотребнадзора по Калининградской области;
* МФЦ –Многофункциональный центр предоставления государственных услуг.

Описание структуры предлагаемой модели оптимальной и эффективной организации согласованной работы между Управлением Роспотребнадзора Калининградской области и администрациями муниципальных образований Калининградской области представлено в следующих разделах.

* + 1. **Создание органа, координирующего выработку и реализацию единой политики в сфере защиты прав потребителей на территории Калининградской области**

В настоящее время в Калининградской области действует Консультативный совет при Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области, созданный на основании Приказа Управления Роспотребнадзора по Калининградской области от 26.11.2009 № 186. Консультативный Совет осуществляет свою деятельность с участием министерств Правительства Калининградской области, надзорных органов, общественных организаций, представителей бизнеса, в т.ч. КРОО «ОПОРА РОССИИ», Общественной палаты Калининградской области.

В 2013 году Консультативным советом, в частности, были рассмотрены вопросы:

- об организации межведомственного взаимодействия с ОИВ, ОМС Калининградской области и общественными потребительскими объединениями в целях формирования эффективной региональной системы защиты потребительских прав граждан;

- о правовой защите потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- о реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ»;

- о международном опыте защиты прав потребителей финансовых услуг (на примере Великобритании);

- о внедрении медитативных подходов и правил при рассмотрении потребительских споров;

- об особенностях применения положений Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15 ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

- о роли общественности в реализации положений «антитабачного закона».

Также по результатам работы Консультативного совета в 2013 году:

- доведена до потребителей информация о метрологических поверках приборов учета в сфере ЖКХ через сайт Управления, СМИ, информационно-раздаточный материал (общественная приемная, территориальные отделы, Консультативный центр ФБУЗ);

-по предложению Консультативного Совета СРО НП Управляющих организаций ЖКХ Калининградской области «Альянс» на заседании своего Наблюдательного Совета проинформировала о возможностях поверки приборов учета ФБУ «Калининградский ЦСМ», протокол Наблюдательного Совета доведен до сведения всех Управляющих компаний – членов Альянса (39 компаний);

- направлена информация об антитабачном законодательстве для размещения на сайтах общественных организаций;

- на сайте Управления размещена информация по вопросам защиты прав потребителей услуг ЖКХ, а также о Государственном жилищном надзоре.[[30]](#footnote-30)

Однако Консультативный Совет является консультативно-совещательным органом, его деятельность в основном направлена на выработку рекомендаций и проведение анализа правоприменительной практики. Данных полномочий недостаточно для того, чтобы играть именно координирующую роль для муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Также в регионе действует Ассоциация «Совет муниципальных образований Калининградской области» (АМОКО),[[31]](#footnote-31) являющейся некоммерческой организацией, созданной муниципальными образованиями Калининградской области в целях организации взаимодействия органов местного самоуправления. Между АМОКО и Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области заключено соглашение о сотрудничестве, через АМОКО осуществляется взаимодействие Управления Роспотребнадзора и администраций муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей. В то же время в ходе исследования было выявлено, что у АМОКО отсутствуют достаточные ресурсы для проведения системной и комплексной деятельности по организации согласованной работы между Управлением Роспотребнадзора и администрациями муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей. В ходе исследования выявлено, что на муниципальном уровне отсутствует единые подходы к осуществлению деятельности по защите прав потребителей, в ряде муниципальных образований Калининградской области такая деятельность вообще не ведется.

Таким образом, в настоящее время отсутствует орган, отвечающий за выработку и реализацию единой политики в сфере защиты прав потребителей на территории Калининградской области, а также отсутствуют документы программного характера, определяющие порядок организации и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на муниципальном и региональном уровнях.

С учетом вышеописанной ситуации рекомендуется создание Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области (далее –Совет).

В состав Совета рекомендуется включить представителей Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, Министерства финансов Калининградской области, Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области, Министерства образования Калининградской области, Министерства социальной политики Калининградской области, Министерства по промышленной политике, развитию предпринимательства и торговли Калининградской области, Министерства экономики Калининградской области, Агентства по делам молодежи Калининградской области, Министерства культуры Калининградской области, АМОКО, Главного управления Центрального банка РФ по Калининградской области, иных органов исполнительной власти Калининградской области, структурных подразделений федеральных органов государственной власти, общественных объединений. Возглавить работу Совета рекомендуется Заместителю Председателя Правительства Калининградской области, в круг обязанностей которого входило бы осуществление единой региональной политике в сфере защиты прав потребителей.

Так объединение в рамках деятельности Совета усилий АМОКО, Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, Министерства финансов Калининградской области по защите прав потребителей финансовых услуг безусловно будет способствовать включению администраций муниципальных образований Калининградской области в реализацию мероприятий целевой Программы Калининградской области «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области в 2011-2016 годах».

Специализация деятельности Совета, в том числе с учетом специфики защиты прав потребителей финансовых услуг, может быть достигнута путем создания профильных рабочих групп, действующих на постоянной и временной основе.

Совместная работа всех заинтересованных организаций в рамках Совета должна предусматривать налаживание связи с иными постоянно работающими при Правительстве Калининградской области совещательными и координационными органами, деятельность которых затрагивает вопросы защиты прав потребителей:

- Межведомственной комиссией по урегулированию вопросов долевого строительства на территории Калининградской области (операционный орган – Министерство строительства Калининградской области);[[32]](#footnote-32)

- Комиссией по вопросам развития торговой деятельности и реализации законодательства Российской Федерации в области торговли на территории Калининградской области (операционный орган – Министерство по промышленной политике, развитию предпринимательства и торговли Калининградской области);[[33]](#footnote-33)

- Советом по вопросам реформирования жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области (операционный орган – Министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Калининградской области).[[34]](#footnote-34)

Создание Совета при Правительстве Калининградской области позволит обеспечить уровень межведомственного взаимодействия, необходимый для выработки единой региональной политики в сфере защиты прав потребителей.

Важнейшим элементом осуществления региональной политики в сфере защиты прав потребителей в Калининградской области должна также стать разработка и реализация региональной программы по защите прав потребителей.

Основная цель деятельности Совета – выработка в рамках региональной программы по защите прав потребителей единого алгоритма и механизма действий всех участников системы защиты прав потребителей, в т.ч.:

* координация мероприятий Управления Роспотребнадзора и органов местного самоуправления Калининградской области, направленных на защиту прав потребителей;
* разработка предложений по актуальным вопросам защиты прав граждан-потребителей;
* организация информационного обмена по вопросам защиты прав потребителей между структурными подразделениями федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Калининградской области, органами местного самоуправления, а также общественными организациями;
* мониторинг действующего законодательства и правоприменительной практики, в т. ч. Управления Роспотребнадзора, надзорных, контролирующих и судебных органов;
* выработка предложений по изменению и принятию нормативно-правовых актов;
* подготовка справочной информации, а также выводов и предложений по результатам деятельности соответствующих органов для включения в Государственный доклад о защите прав потребителей;
* разработка и реализация региональной программы защиты прав потребителей (с разделами, касающимися защиты прав потребителей финансовых услуг).

Особое внимание Совету следует обратить на построение системы организационно-методической поддержки подразделений и специалистов администраций муниципальных образований Калининградской области, осуществляющих защиту прав потребителей, которая должна включать следующие компоненты:

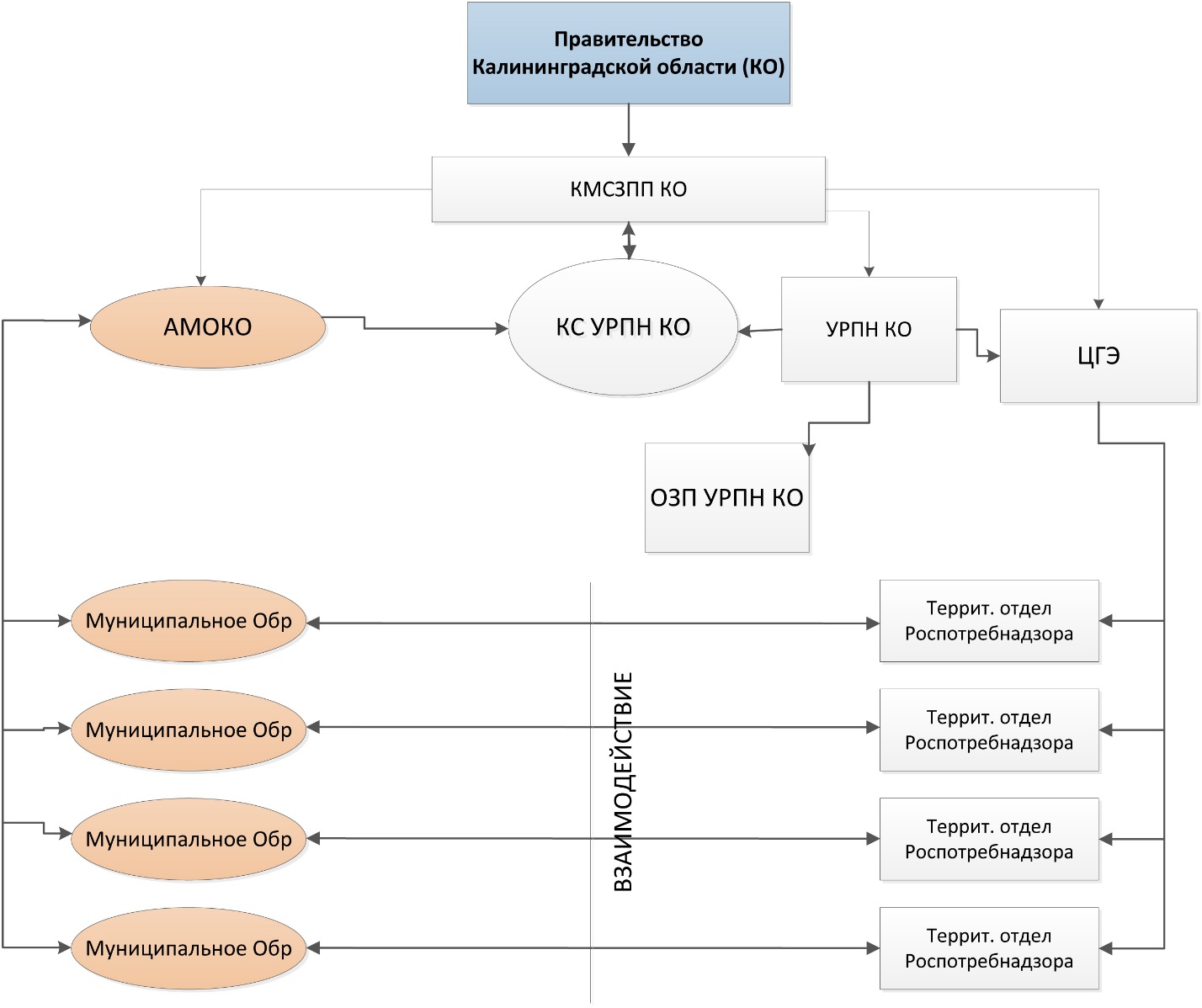
* обеспечение нормативно-правовой документацией и методическими материалами;
* организация обучения, в том числе проведения совместных семинаров по обмену опытом, учебных стажировок специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
* сбор, анализ и обобщение получаемой информации по вопросам защиты прав потребителей.

Также Совету в рамках разработки и реализации региональной программы по защите прав потребителей рекомендуется предусмотреть разработку ряда модельных документов для муниципальных образований области, таких как типовой административный регламент предоставления муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты их прав, типовой административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей; перечень учетно-отчетной документации; комплексы учебно-методической и организационной документации.

Кроме того, в рамках реализации мероприятий региональной программы по защите прав потребителей рекомендуется разработать и внедрить регламент взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области с органами местного самоуправления Калининградской области в сфере защиты прав потребителей, устанавливающего порядок обмена информацией (в т. ч. информацией о поступивших жалобах на нарушения прав потребителей), осуществления мероприятий по информированию и консультированию граждан, а также совместной разработки нормативно-правовых и методических материалов.

Графически, организационная структура, обеспечивающая эффективное взаимодействие Управления Роспотребнадзора и муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей в финансовых услуг в рамках предлагаемой модели взаимодействия представлена на рисунке 1.3.

**Рисунок 1.3. Организационная структура, обеспечивающая эффективное взаимодействие Управления Роспотребнадзора и муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей**



Условные обозначения на схеме, представленной на рисунке 1.3., не встречавшиеся ранее:

* ЦГЭ - ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области».
  + 1. **Развитие взаимодействия по обмену информацией между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований**

Как указывалось выше, в настоящее время различными государственными структурами ведется разработка информационных систем, предназначенных для исполнения Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Система межведомственного электронного взаимодействия позволяет федеральным, региональным и местным органам власти, контроля и надзора в электронном виде передавать и обмениваться данными, необходимыми для предоставления государственных услуг, в т. ч. позволяет реализовать принцип «одного окна» в процессе предоставления государственных услуг.

С 1 июля 2012 г. вступило в силу положение Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с которым региональные органы власти и органы местного самоуправления не вправе требования от заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении других ведомств. Необходимыми для предоставления государственных услуг данными ведомства должны обмениваться самостоятельно.

В рамках данной деятельности Роспотребнадзор является поставщиком следующей информации для региональных органов власти и органов местного самоуправления:

* сведения из санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) видов деятельности (работ, услуг) требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
* сведения из санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) проектной документации требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

Таким образом, рамках существующего межведомственного электронного взаимодействия предоставление информации относительно защиты прав потребителей в не предусмотрено. В то же время в Калининградской области отсутствуют единые стандарты и нормативно-методическая база для организации межведомственного информационного взаимодействия в сфере защиты прав потребителей между Роспотребнадзором и региональными органами власти и местного самоуправления Калининградской области.

Следовательно, одними из важнейших задач защиты прав потребителей в Калининградской области является создание актуальной информационной базы по защите прав потребителей, а также разработка единых стандартов, нормативно-методической базы, а также механизмов обмена информацией (в т.ч. в электронном формате) в сфере защиты прав потребителей между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и органами государственной власти и местного самоуправления Калининградской области.

Комплексное решение указанных задач возможно путем разработки и включения Координационным межведомственным советом по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области соответствующих блоков в региональную программу по защите прав потребителей с учетом мероприятий, осуществляемых на федеральном уровне.

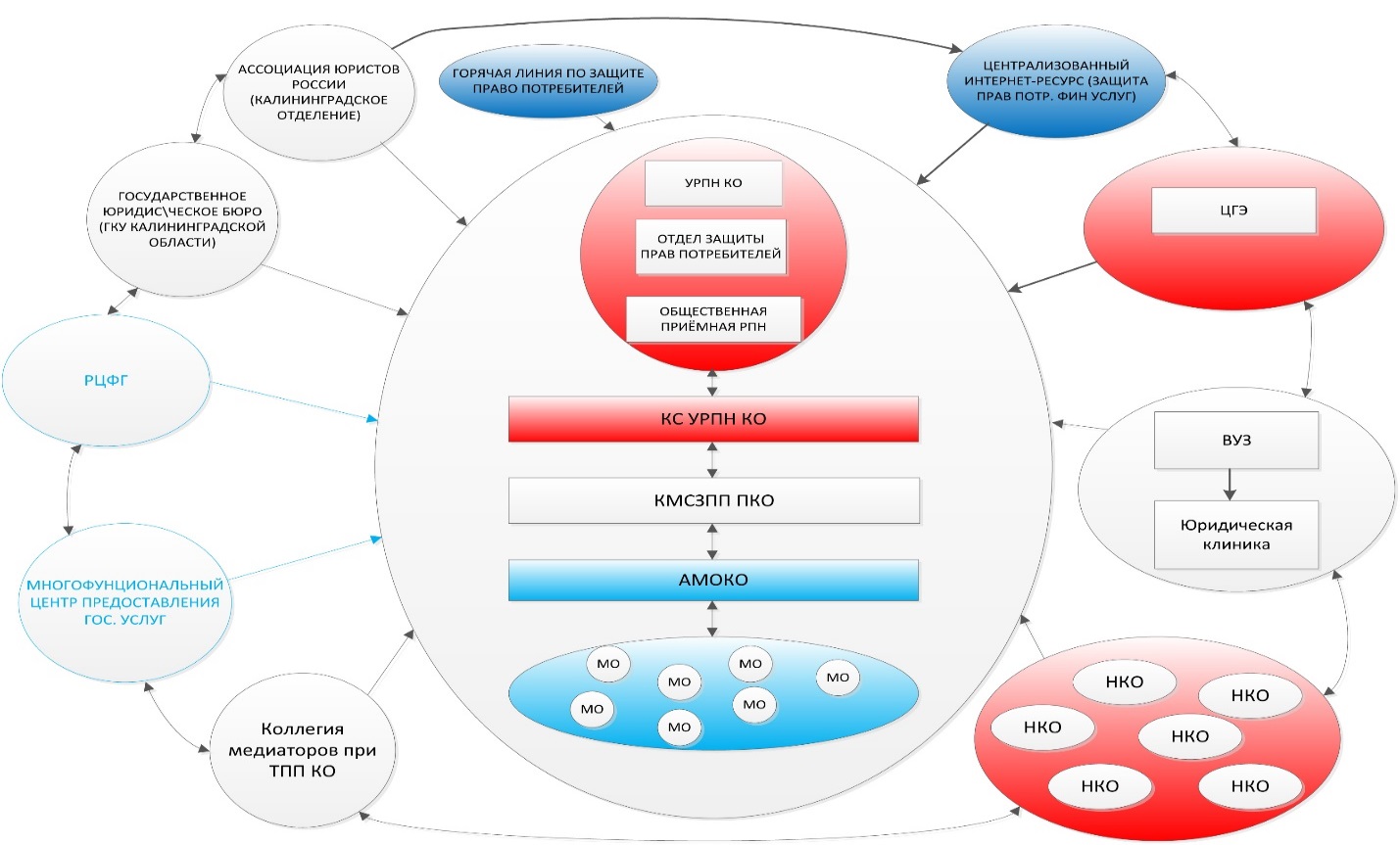
* + 1. **Координация мероприятий, направленных на повышение уровня финансового образования граждан-потребителей финансовых услуг**

Как указывалось выше, степень востребованности консультаций по вопросам предоставления и защиты прав потребителей финансовых услуг постоянно возрастает. Поэтому в рамках взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора Калининградской области и администрациями муниципальных образований Калининградской области чрезвычайно важно координированное взаимодействие в сфере информирования и просвещения граждан по вопросам защиты их прав в сфере финансовых услуг.

При этом консультационных мероприятий и публикаций на сайте Роспотребнадзора явно недостаточно для выполнения задачи по повышению уровня финансового образования граждан-потребителей финансовых услуг. К работе по информированию населения должны быть также подключены администрации муниципальных образований, общественные организации, иные структуры. Все это позволит расширить количество каналов информации о разновидностях финансовых услуг и соответствующих рисков.

Необходимо внедрить комплексную модель взаимодействия Управления Роспотребнадзора Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области, включающую механизмы, обеспечивающие существующим и будущим потребителям финансовых услуг получение знаний, навыков и уверенности относительно должным образом осознаваемых рисков, включая финансовые риски и возможности; а также информации о том, куда следует обратиться за помощью. Графически модель взаимодействия Управления Роспотребнадзора и муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей по координации мероприятий, направленных на информирование и защиту прав граждан – потребителей финансовых услуг представлена на рисунке 1.4.

**Рисунок 1.4. Модель взаимодействия Управления Роспотребнадзора и муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей по координации мероприятий, направленных на информирование и защиту прав граждан – потребителей финансовых услуг**



Условные обозначения на схеме, представленной на рисунке 1.4., не встречавшиеся ранее:

ГЮБ - ГКУ Калининградской области «Государственное юридическое бюро»

КМ ТПП КО - Коллегия медиаторов (посредников) при Калининградской торгово-промышленной палате.

НКО – общественными организации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;

.

* + - 1. **Развитие сети области информационно-консультационных центров по защите прав потребителей в Калининградской области**

В ходе проводимого исследования выявлена острая необходимость функционирования специальных информационно-консультационных центров для информирования и консультирования потребителей по вопросам защиты их прав в сфере финансовых услуг.

В настоящее время роль консультационных центров, по сути, выполняет Общественная приемная Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, Консультативные центры по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области», «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по Калининградской области.

Основными задачами общественных приемных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека являются:

* прием граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка, деятельности органов и организаций Роспотребнадзора;
* проведение консультационной работы среди населения, производителей, представителей розничной торговли, общественных организаций по защите прав потребителей, относительно обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка;
* обобщение и распространение положительного опыта по совершенствованию работы с обращениями граждан, общественных объединений в общественных приемных территориальных органов;

Общественные приемные в своей деятельности непосредственно взаимодействуют с общественными организациями.[[35]](#footnote-35)

Анализ деятельности общественной приемной Управления Роспотребнадзора, Консультационного центра по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» продемонстрировал, с одной стороны, эффективность их деятельности по информированию и консультированию в сфере защиты прав потребителей, а с другой стороны, недостаточность существующих кадровых и финансовых ресурсов данных центров для осуществления такой деятельности на всей территории Калининградской области.

В связи с этим предлагается предусмотреть в рамках региональной программы защиты прав потребителей развитие сети информационно-консультационных центров по вопросам защиты прав потребителей, предусмотрев соответствующее финансирование.

В то же время является целесообразным рассмотреть возможности вовлечения существующих в Калининградской области информационно-консультационных центров смежной направленности в деятельность по защите прав потребителей финансовых услуг.

Важным направлением в этой связи является информирование специалистов муниципалитетов и граждан потребителей финансовых услуг о тенденциях развития судебной практики в сфере защиты прав потребителя. Так, в соответствии с Обзором судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств, утвержденным Президиумом ВС РФ 22.05.2013 перечислены условия кредитного договора, которые по мнению Верховного Суда, незаконны, а следовательно, ничтожны. Доведение подобной информации непосредственно до потребителей финансовых услуг не только через информационные каналы муниципалитетов и Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, но и центров правовой помощи населению, несомненно, является важным элементом защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности граждан.

В настоящее время в Калининградской области работают четыре юридические клиники – на базе ФГАОУ ВПО Балтийского федерального университет им. И.Канта, ФГБОУ ВПО «Калининградского государственного технического университета», Калининградского филиала АОЧУ ВПУ «Московский финансовый юридический университет», и Калининградского филиала АНОВПОА «Международного университета в Москве». Юридические клиники силами студентов и преподавателей оказывают бесплатные консультации гражданам, представляют интересы граждан в органах государственной власти и местного самоуправления, в судах. В настоящее время юридические клиники не имеют специализации, и, как правило, сразу ответа потребителям не дают. В то же время существует потенциал для включения ведущих вузов в региональную систему защиты прав потребителей. Оформить такое взаимодействие можно через заключение соответствующих многосторонних соглашений о сотрудничестве.

Следует отметить, что защитой прав потребителей также занимается государственное казенное учреждение Калининградской области «Государственное юридической бюро»[[36]](#footnote-36),созданное в целях реализации Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»; Закона Калининградской области от 26.12.2012 г. № 194 «О бесплатной юридической помощи в Калининградской области»; Постановления Правительства Калининградской области от 06.06.2013 г. № 385 «О мероприятиях по обеспечению граждан бесплатной юридической помощью на территории Калининградской области».

Для создания сети центров по консультированию по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в муниципалитетах Калининградской области помимо потенциала ГКУ Калининградской области «Государственное юридическое бюро»[[37]](#footnote-37) возможно также использование ресурсов и Калининградского отделения общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России», члены которой предоставляют бесплатные юридические консультации не только в Калининграде – в муниципалитетах области приём ведётся в зданиях администраций согласно графику выездов специалистов, который регулярно направляется в аппарат главы соответствующего муниципального образования.

При этом необходимо, чтобы деятельность существующих и создаваемых информационно-консультационных центров координировалась Координационным межведомственным советом по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области, в том числе в части информационного обмена и методической поддержки, создания единой базы данных и стандарта обслуживания.

Принципы и порядок взаимодействия данных информационно-консультационных центров рекомендуется определить в региональной программе по защите прав потребителей.

* + - 1. **Организация деятельности по информированию и защите прав потребителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг**

В настоящее время итогом реализации Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека комплекса мероприятий, направленного на совершенствование деятельности по предоставлению государственных услуг, стало: разработка и внедрение административных регламентов Роспотребнадзора, реестров Роспотребнадзора, содержащих информацию о результатах предоставления государственных услуг, сокращение перечня документов, необходимых заявителям для получения государственных услуг Роспотребнадзора в связи с внедрением системы электронного межведомственного взаимодействия. Одним из направлений дальнейшего совершенствования деятельности по предоставлению государственных услуг является также участие территориальных органов Роспотребнадзора в работе многофункциональных центров в субъектах Российской Федерации.[[38]](#footnote-38)

С 1 января 2013 года вступили в силу отдельные положения Федерального закона от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», касающиеся использования МФЦ.

Указанными положениями внесены изменения в порядка 30 законодательных актов в следующих сферах общественных отношений: социальная защита населения, содействие занятости населения, имущественные отношения, осуществление предпринимательской деятельности, подтверждение гражданско-правового статуса, градостроительство, защита прав потребителей и др.

Основной целью внесенных изменений является предоставление заявителям возможности обращаться за государственными и муниципальными услугами в МФЦ, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» и получать результат такого обращения.

В том числе статья 44 Закона «О защите прав потребителей» была дополнена частью третьей следующего содержания: «Прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.»

Как показало исследование, именно в г. Калининграде специалистами Отдела потребительского рынка Управления экономического развития Комитета экономики, финансов и контроля администрации городского округа «Город Калининград» рассматривается более половины от всех поступивших в администрации муниципальных образований Калининградской области жалоб и обращений по вопросам защиты прав потребителей[[39]](#footnote-39).

В связи с этим рекомендуется включить в структуру Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), создаваемого Администрацией МО «Городской округ «Город Калининград» (открытие планируется в 4 квартале 2014 г.) окна по консультированию граждан в сфере защите прав потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг (консультационного центра). Работа данного окна должна обеспечиваться силами специалистов Отдела потребительского рынка Управления экономического развития Комитета экономики, финансов и контроля администрации городского округа «Город Калининград», кроме того может быть рассмотрена возможность привлечения к работе окна представителей общественных организаций в сфере защиты прав потребителей на волонтерской основе. Функционирование окна по защите прав потребителей в МФЦ Администрации МО «Городской округ «Город Калининград» предполагает тесное взаимодействие с профильными подразделениями Управления Роспотребнадзора по Калининградской области на основе заключенного соглашения с МФЦ.

Защита прав потребителей в МФЦ Администрации МО «Городской округ «Город Калининград» могло бы реализовываться в следующих формах:

* личный прием и консультирование;
* рассмотрение поступивших жалоб;
* оказание помощи в подготовке заявлений, претензий, исковых заявлений и иных документов, связанных с защитой прав потребителей;
* консультирование по телефону (горячая линия, в том числе в сотрудничестве с «горячей линией» Роспотребнадзора; с возможностью привлечения волонтеров общественных организаций);
* информирование потребителей с помощью инфотеки (самоинформирование);
* дистанционное консультирование (виртуальная приемная на сайте МФЦ, электронная почта в интернете);
* консультирование и информирование через средства массовой информации (ответы на вопросы читателей, «прямые линии», «горячие линии»).
  + - 1. **Создание регионального информационного Интернет-ресурса, посвященного защите прав потребителей финансовых услуг**

Исследование показало, что в настоящее время в Калининградской области отсутствует региональный Интернет –ресурс по защите прав потребителей финансовых услуг. Учитывая, что защита прав потребителей в сфере финансовых услуг – довольно специфическая тема, требующая наличия специальных знаний и навыков, представляется целесообразным создание централизованного Интернет-ресурса по защите прав потребителей финансовых услуг – электронного аналога инфотеки - с формированием информационной базы, актуального законодательства и правоприменительной практики, форума для специалистов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Такой ресурс может быть создан на базе существующего сайта Управления Роспотребнадзора Калининградской области, а в будущем контент данного ресурса мог быть использован для формирования регионального раздела на создаваемом в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Национальном информационно- образовательном портале.

Интересным в этой связи представляется опыт США – где был создан федеральный ресурс MyMoney.gov, целью которого является обучение всех слоев населения США основам финансовой грамотности. Ресурс содержит полезную информацию на все случаи жизни, касающиеся получения финансовых услуг: покупка дому, пенсионные накопления, получение займов, и т.д. На сайте аккумулируется информация от порядка 20 правительственных агентств и ведомств, которые позволяют пользователям принимать более взвешенные решения финансового характера. В том числе на сайте содержится информация специально для молодежи и преподавателей, которые проводят занятия по обучению школьников и студентов рациональному финансовому поведению.

В рамках инфотеки предлагается аккумулировать информацию по вопросам защиты прав потребителей в финансовом секторе, внутреннему мониторингу обращений потребителей и иным вопросам, касающимся защиты прав потребителей в финансовой сфере. Такая инфотека могла бы также функционировать в качестве ресурсной базы для обучения и повышения квалификации сотрудников Управления Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, многофункциональных центров, органов социальной защиты, других служб, в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, а также преподавателей учреждений высшего, среднего и начального образования, реализующих программы повышения финансовой грамотности учащихся, включая в себя материалы, необходимые для обучения, оценки и аттестации сотрудников, а также их методической поддержки.

В рамках работы инфотеки возможно оказание поддержки также программ и инициатив общественных организаций, содействующих защите прав потребителей, в частности в сфере проведения консультаций, тренингов, иных обучающих мероприятий для граждан.

Наполнение такого ресурса должно осуществляться с привлечением специалистов Управления Роспотребнадзора, администраций муниципальных образований, Министерства финансов Калининградской области, представителей общественных организаций в сфере защиты прав потребителя, действующих в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, что позволило бы специалистам, осуществляющих защиту прав потребителей финансовых услуг получать самую актуальную информацию по данной проблематике.

Также необходимо обращать особое внимание на развитие тех разделов Интернет-ресурса, на которых будет размещаться надежная, комплексная и понятная информация по вопросам финансовой грамотности и защиты прав потребителей, доступная для граждан.

Представляется целесообразным определить порядок разработки, поддержания и наполнения такого ресурса в региональной программе по защите прав потребителей.

* + - 1. **Создание специальной «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг**

Специфика вопросов защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг также обуславливает необходимость создания специализированной «горячей линии», предусматривающая возможность телефонного консультирования (колл-центр) и использования информационной базы соответствующего интернет ресурса. Данная «горячая линия» может выступить в качестве «информационного моста» взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

При создании специализированной «горячей линии» по вопросам защиты потребителей финансовых услуг следует учитывать возможности интеграции существующей в настоящий момент «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, а также планирующихся к созданию колл центра на базе МФЦ г. Калининграда и «горячей линии» для потребителей финансовых услуг в рамках реализации Министерством финансов Калининградской области региональной программы повышения финансовой грамотности.

* + - 1. **Организация взаимодействия с Региональным центром повышения финансовой грамотности**

В рамках реализации региональной программы финансовой грамотности планируется создание регионального центра повышения финансовой грамотности (РЦФГ). Цель создания РЦФГ - осуществление деятельности в области повышения финансовой грамотности в Калининградской области и обеспечение устойчивости программ повышения финансовой грамотности после их окончания.

В РЦФГ можно будет получить консультативную помощь, информационные материалы (брошюры), учебные материалы по финансовой грамотности, РЦФГ может осуществлять техническую поддержку Интернет-порталов и оказывать прочие услуги, например, помогать учителям овладевать методикой повышения финансовой грамотности, организовывать различные образовательные мероприятия.

Представляется, что РЦФГ может являться центром обеспечивающим методическое и информационное взаимодействие между Управлением Роспотребнадзора и администрациями муниципальных образований Калининградской области.

Типовой возможный перечень задач РЦФГ включает:

* формирование сети центров для обучения и консультирования населения, в том числе используя существующие в регионе муниципальные информационные и методические центры, службы занятости, библиотеки и прочее;
* обучение ведущих специалистов центра, а также специалистов служб занятости, социальных служб, центров по развитию малого бизнеса, методические центров и других региональных и муниципальных структур, а также НКО и коммерческого сектора методикам повышения финансовой грамотности и реализации образовательных программ для различных целевых аудиторий;
* взаимодействие с образовательными учреждениями и другими организациями, реализующими образовательные мероприятия в области повышения финансовой грамотности;
* апробация разработанных образовательных программ для молодежи и взрослого населения;
* работа с неправительственными организациями, ассоциациями, содействующими защите прав потребителей и работающих в сфере финансового консультирования, а также бизнесом;
* работа с работодателями, заинтересованными в подготовке кадров по тематике финансовой грамотности;
* широкое информирование общественности через региональные СМИ, организация мероприятий, семинаров, конференций, фестивалей, конкурсов, олимпиад для привлечения школьников, их родителей, студентов и представителей других целевых групп;
* ведение регионального раздела на Национальном информационно-образовательном портале;
* предоставление консультативных услуг населению в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг, организация регионального call-центра;
* взаимодействие с создаваемыми в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» федеральными центрами, осуществляющими методическую поддержку в сфере повышения финансовой грамотности. Через федеральные центры в РЦФГ будут поступать учебные материалы, разработанные в Проекте, включая методические материалы для тьюторов. Федеральные центры будут обеспечивать подготовку специалистов РЦФГ и осуществлять их регулярное консультационное сопровождение.

Организация взаимодействия РЦФГ с Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований может быть налажена в рамках деятельности Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области

* + 1. **Взаимодействие с общественными организациями в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**

В ходе проведенного исследования выявлено 35 общественных организаций, осуществляющих в Калининградской области деятельность в сфере защиты прав потребителей, с которыми Управление Роспотребнадзора подписало соглашения о сотрудничестве.

В регионе действует 7 общественных организаций по защите прав потребителей:

- Подразделение Общероссийской общественной организации «Финпотребсоюз»,

- КРОО «Гражданское общество»,

- КРОО «Общественная правовая защита»,

- КРОО «Общество защиты прав потребителей Калининградской области»,

- КРООП «Институт независимой экспертизы социальных отношений»,

- МООП ЗПП «Робин Гуд»,

- КМООП «ЗПП финансовый и правовой защиты».

С 5 общественными организациями потребителей Управлением ведется работа в рамках подписанных соглашений («Финпотребсоюз», «Гражданское общество», «Общественная правовая защита», «РобинГуд», «Институт независимой экспертизы социальных отношений»). Достигнута договоренность и подготовлен проект соглашения с Общественной организацией потребителей «ЗПП финансовый и правовой защиты».

Представители данных организаций принимают участие в дежурствах на базе общественной приемной Управления Роспотребнадзора, участвуют в выездных консультациях и месячниках по защите прав потребителей, в акциях по пресечению нарушений прав потребителей; анкетировании населения, издания памяток и информационных буклетов.

Так в 2013 году в рамках взаимодействия Управления Роспотребнадзора и общественных организаций в Калининградской области проведено более 70 совместных мероприятий, в т.ч.:

* совместное консультирование потребителей через Общественную приемную и Консультативный центр при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»;
* акции по пресечению нарушений прав потребителей при реализации алкогольной и табачной продукции;
* анкетирование по изучению уровня потребительских знаний;
* издание памяток для потребителей по различным видам услуг и видам товаров;
* выездное консультирование населения, проживающего в муниципальных образованиях.

Следует специально отметить действующие в Калининградской области общественные организации потребителей, специализирующихся на консультировании и защите прав потребителей в сфере финансовых услуг:

* Калининградское подразделение общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» («ФинПотребСоюз»);
* Межрегиональная общественная организация по защите прав потребителей «Робин Гуд».

Общероссийская общественная организация потребителей "Союз защиты прав потребителей финансовых услуг" (ФинПотребСоюз) была создана 12 апреля 2010 года общим собранием учредителей в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях», Федеральным законом от 5 марта 1999 года №46-ФЗ «О защите прав и законных интересах инвесторов на рынке ценных бумаг».

Основными целями ФинПотребСоюза являются защита прав и законных интересов потребителей в сфере финансовых услуг, (в частности, защита прав дольщиков, защита интересов заёмщиков), содействие созданию справедливого и цивилизованного потребительского финансового рынка в интересах российских граждан-потребителей, акционеров и частных инвесторов, пропаганда финансовой грамотности и знаний среди широких слоев населения.

Задачи ФинПотребСоюза:

* оказание юридической помощи и поддержки потребителям финансовых услуг по вопросам, связанным с соблюдением их законных прав и интересов,
* содействие в повышении эффективности и качества работы производителей и поставщиков розничных финансовых услуг,
* общественный контроль за соблюдением законодательства в области прав и интересов потребителей финансовых услуг,
* разработка стандартов в области финансовых услуг, предложения по созданию механизмов гарантирования соблюдения стандартов финансовых услуг,
* повышение уровня информированности населения о рынке финансовых услуг и доверия к финансовым институтам,
* выявление и предотвращение мошенничества на рынке финансовых услуг, в том числе финансовых пирамид,
* распространение и внедрение финансовой грамотности и финансовых знаний среди широких слоев населения.

ФинПотребСоюз действует в целях оказания всемерной помощи и содействия гражданам - потребителям финансовых услуг в розничных отраслях российского финансового рынка и защита их прав и законных интересов в отношении организаций, осуществляющих следующие виды деятельности на финансовом рынке:

- кредитные, сберегательные платежно-расчетные и депозитные операции,

- ипотечные, страховые, инвестиционные, накопительные, в том числе кооперативные и коллективные, финансовые операции на рынке недвижимости - защита заемщика,

- деятельность инфраструктурных организаций финансового и фондового рынка,

- эмиссия ценных бумаг и иных финансовых инструментов,

- торгово-посредническая деятельность на финансовом, фондовом, валютном и страховом рынках,

- деятельность лизинговых компаний и ломбардов,

- потребительское консультирование,

- деятельность коллекторских компаний,

- деятельность бюро кредитных историй, а также иные виды деятельности на потребительском финансовом рынке,

- защита акционеров и защита частных инвесторов.[[40]](#footnote-40)

Так, в 2013 году в Калининградской региональное отделение ФинПотребСоюза по различным вопросам, связанным с защитой прав потребителей в сфере финансовых услуг обратились 60 человек, два обращения были направлены в головную общероссийскую организацию, представители которой выступала в судебных процессах в интересах калининградцев.[[41]](#footnote-41)

Представительство МООЗПП "Робин Гуд" в Калининградской области занимается деятельностью по защите прав граждан в отношении банков, которые при оформлении кредитов незаконно удерживали и/или удерживают комиссии, в отношении страховых компаний (в основном по вопросам КАСКО и ОСАГО), а также в отношении недобросовестных застройщиков. В 2013 году в МООЗПП "Робин Гуд" в Калининградской области за защитой прав в сфере финансовых услуг обратилось 40 человек.[[42]](#footnote-42)

В то же время следует отметить, что существующие в настоящее время в Калининградской области объединения потребителей не в полной мере реализуют имеющийся у них потенциал по защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей», общественные объединения потребителей обладают довольно обширными правами, при этом их деятельность должна осуществляться во взаимодействии с государственными органами по контролю и надзору. В частности, общественные объединения потребителей вправе:

* участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
* проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
* осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;
* распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;
* вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;
* вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
* обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;
* обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);
* участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

В рамках развития взаимодействия с общественными объединениями потребителей Федеральный Роспотребнадзор рекомендовал Управлениям Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации:

* систематически оказывать общественным объединениям потребителей необходимую информационно-методическую помощь в реализации стоящих перед ними задач, а также активно инициировать создание общественных объединений потребителей в регионах, где они до настоящего времени не созданы;
* организовать открытие и работу Общественных приемных;
* при планировании работы, в том числе совместных мероприятий, первостепенно следует учитывать задачу обеспечения консолидации органов государственной и муниципальной власти, а также гражданского общества в лице общественных объединений потребителей в деле защиты прав потребителей;
* повысить уровень проведения систематической работы по просвещению и информированию населения по вопросам защиты прав потребителей (с привлечением к указанной работе органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей);
* в ежегодных докладах по защите прав потребителей отражать выполнение всеми структурами, призванными обеспечить защиту прав потребителей в регионах, стоящих перед ними задач, для чего запрашивать и обобщать соответствующие материалы.[[43]](#footnote-43)

Потенциал общественных организаций может быть использован при проведении Управлением Роспотребнадзора и администрациями муниципальных образований мероприятий, направленных на защиту прав потребителей в сфере финансовых услуг, в частности, специалисты общественных организаций могли бы принимать участие в мероприятиях, направленных на просвещение и информирование населения по темам, связанным с получением финансовых услуг, в том числе: в виде издания информационных брошюр, проведения консультаций в консультационных центров, в т. ч. центра, созданного на базе МФЦ, проведения выездных консультаций в муниципальных образованиях Калининградской области, формирования предложений по внесению изменений в действующее законодательство и по разработке регламентов и методических рекомендаций в сфере защиты прав потребителей, или оповещения Управления Роспотребнадзора и администраций муниципальных образований о фактах нарушения прав потребителей в сфере финансовых услуг.

Важным с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг является развитие сотрудничества Управления Роспотребнадзора с Калининградской торгово-промышленной палатой, соглашение о котором было заключено в 2013 году. Перспективными направлениями такого сотрудничества является информирование представителей предпринимательского сообщества о нормах действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, в т.ч. потребителей финансовых услуг.

Таким образом, в Калининградской области существует потенциал для дальнейшего развития и расширения взаимодействия с общественными организациями осуществляющим деятельность по защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг.

* + 1. **Перспективы создания института финансового омбудсмена как инструмента защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг**

Как указывалось выше, создание служб финансовых омбудсменов в разных вариантах их организации и финансирования является в настоящее время актуальной тенденцией во всем мире.

Финансовые омбудсмены – посредники между финансовой организацией (банком, МФО) и клиентом (потребителем финансовых услуг); они помогают разрешить спорные вопросы без судебного разбирательства. В частности, в США существуют Объединение федеральных омбудсменов и Ассоциация омбудсменов Соединенных Штатов, отдел омбудсмена в Бюро защиты потребителей финансовых услуг; в Польше – сеть районных и муниципальных омбудсменов (порядка 370 омбудсменов), банковский омбудсмен и страховой омбудсмен; в Великобритании – Служба финансового омбудсмена и пенсионный омбудсмен; в Германии – Служба омбудсмена в сфере страхования личного здоровья и медицинского страхования, Служба страхового омбудсмена, омбудсмены при банковских ассоциациях и финансовых регулирующих органах.

Цель института финансового омбудсмена – эффективная защита прав потребителя финансовых услуг путем оперативного вынесения решения.

Споры по жалобам (заявлениям) потребителей на финансовом рынке характеризуются некоторыми особенностями. Такие споры, как правило, имеют типовой характер и незначительную сумму. Фактические обстоятельства дела могут быть в полном объеме установлены путем изучения документов, без личного присутствия сторон и использования иных видов доказательств. При условии специализации суда рассмотрение таких споров может быть проведено в максимально упрощенном порядке в облегченной процессуальной форме. Эта форма не предусмотрена действующим гражданским процессуальным законодательством. Следовательно, рассмотрение спора у омбудсмена может рассматриваться в качестве облегченной модели судопроизводства.

Поскольку омбудсмен рассматривает типовые споры на незначительные суммы, риск и последствия судебной ошибки оказываются минимальными. В связи с этим представляет интерес экономический анализ норм процессуального права. С точки зрения финансовой организации, оказывающей розничные услуги, менее затратным будет рассмотрение споров с клиентами в упрощенном порядке, даже если существует вероятность, что небольшая часть споров в результате судебной ошибки будет решена не в ее пользу. Общая экономия издержек, связанная с удешевлением производства, значительно превысит расходы по исполнению возможных ошибочных решений. Достижению такого соотношения интересов и потребителя, и финансовой организации отвечает кардинальное упрощение процедуры рассмотрения спора. Общее снижение расходов на правосудие, которые в конечном итоге несут финансовые организации и государство, позволяет снизить стоимость услуг, а также добиться бюджетной экономии.

В Российской Федерации институт финансового омбудсмена находится в стадии становления. В 2009 году по итогам Диагностического обзора защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг, подготовленного Всемирным банком, России было рекомендовано развивать институт финансового омбудсмена.

Так, например, Ассоциация российских банков на добровольной основе реализует «германскую» модель, базирующуюся на принципах саморегуляции гражданского общества, т.е. без участия государства. Общественный примиритель на финансовом рынке (Финансовый омбудсмен) при АРБ также рассматривает споры банков, участвующих в проекте, с потребителями на безвозмездной основе для граждан.

Региональный институт финансового омбудсмена мог бы играть существенную роль в рамках взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований Калининградской области по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг.

В то же время создание института финансового омбудсмена в Калининградской области является довольно сложным мероприятием, требующим глубокой проработки особенно в части правовых основ деятельности, организационной модели, обеспечения финансирования. В этой связи предлагается рассмотреть возможность внедрения института омбудсмена в поэтапном режиме: 1) разработка концепции института в рамках одного из контрактов регионального компонента Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»; 2) апробация созданной концепции при поддержке Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»; 3) принятие решения о внедрении уточненной по итогам апробации концепции в полном объеме

Кроме того, представляется целесообразным обсуждение и координация возможных будущих усилий по созданию в Калининградской области института регионального финансового омбудсмена с Координационным межведомственным советом по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области, а также созданным в 2013 г. на базе Центрального банка Российской Федерации единым мегарегулятором финансового рынка.

* + 1. **Интеграция альтернативных процедур урегулирования споров (медиации) в сферу защиты прав потребителей в Калининградской области**

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает два варианта защиты прав граждан-потребителей. Первый подразумевает досудебную защиту, т. е. претензионное производство, а второй является судебным (исковым). Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) – добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право и в этой связи является более предпочтительным по сравнению с судебным, особенно в сфере финансовых услуг.

В целях создания правовых условий для применения в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации), содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений был принят Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" (далее - Закон о медиации).

С принятием специального Закона о медиации созданы условия для интеграции медиации в российскую правовую культуру и положено начало для развития частной модели. Однако факта принятия закона, как известно, еще недостаточно для появления соответствующих практик, поэтому для того, чтобы медиация стала реальной альтернативой судебному рассмотрению споров, еще предстоит решить ряд достаточно сложных задач. Отметим лишь две основные: во-первых, формирование в стране корпуса профессиональных медиаторов и, во-вторых, разработка оптимальных механизмов согласования медиации с юрисдикционными процедурами.

Одной из наиболее популярных категорий дел, по которым применяется процедура медиации являются дела о защите прав потребителей.

Обобщение практики показало, что по результатам проведенной процедуры медиации стороны чаще всего заключали медиативное соглашение, которое впоследствии утверждалось судом в качестве мирового соглашения.

Рассматривая практику применения Закона о медиации, необходимо отметить, что Верховным Судом РФ проведено обобщение практики применения Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", а также изучен вопрос о создании в субъектах Российской Федерации центров медиации.[[44]](#footnote-44)

Сегодня в России все большее распространение получают организации, специально создаваемые для оказания услуг в сфере проведения примирительных процедур: центры примирительных процедур, центры медиации, центры развития переговорных процессов, коллегии посредников и др. В этих организациях разрабатываются согласительные регламенты или методики поведения примирительных процедур, составляются списки примирителей, нередко ведутся специализированные курсы, семинары или тренинги по обучению примирителей (с выдачей свидетельств или сертификатов).

Материалы проведенного Верховным Судом Российской Федерации обобщения судебной практики свидетельствуют о том, что стороны редко самостоятельно принимают решение об обращении к процедуре медиации. Как правило, указанные лица заключают соглашение о применении медиации только после разъяснения судьей существа этого института, порядка и условий его проведения, а также преимуществ урегулирования спора с использованием данной примирительной процедуры.

Изучение судебной практики свидетельствует о том, что в большинстве случаев при заявлении сторонами ходатайства об отложении разбирательства дела для проведения процедуры медиации суды удовлетворяли такие ходатайства. Сроки, на которые откладывалось разбирательство, составляли от шести дней до двух месяцев.

Между тем по смыслу ст. 13 Закона о медиации сроки проведения процедуры медиации определяются сторонами соглашением о проведении процедуры медиации исходя из конкретных обстоятельств возникшего спора. Медиатор и стороны должны принимать все возможные меры для того, чтобы указанная процедура была прекращена в срок не более чем 60 дней.

Суд не вправе по собственной инициативе устанавливать срок для проведения процедуры медиации, отличный от срока, определенного сторонами в соглашении о проведении такой процедуры. При этом указанный в соглашении срок не может превышать срок, установленный в Законе о медиации.

Кроме того, в соответствии со Стратегией развития финансового рынка Российской Федерации до 2020 года (далее - Стратегия)[[45]](#footnote-45) в целях внедрения механизмов медиации при рассмотрении споров связанных с финансовыми услугами необходимо разработать систему мер, стимулирующих их применение, наделить соответствующий уполномоченный государственный орган необходимыми полномочиями, связанными с организацией этой работы и аккредитацией профессиональных медиаторов. По мере развития механизмов и институтов медиации следует рассмотреть целесообразность введения обязательного досудебного этапа использования медиации при возникновении отдельных наиболее сложных категорий споров в области финансовых услуг.

Управлением Роспотребнадзора заключено соглашение с Калининградской торгово-промышленной палатой о сотрудничестве по вопросам, связанным с интеграцией института медиации в сферу защиты прав потребителей, взаимодействии с Коллегией медиаторов (посредников) при Калининградской торгово-промышленной палате. В рамках реализации данного соглашения и разместили информацию для граждан о процедуре медиации, ее особенностях, формах применения, сведения о региональной Коллегии медиаторов в т.ч. на информационном стенде Общественной приемной управления, в Консультативном центре для потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

Представляется целесообразным дальнейшие развитие механизмов медиации в сфере защиты прав потребителей, в т. ч. и на уровне администраций муниципальных образований Калининградской области, а также в деятельности общественных организаций потребителей.

В качестве направлений для дальнейшего развития механизмов медиации в сфере защиты прав потребителей следует указать:

- разработку и внедрение согласительных регламентов в сфере защиты прав потребителей в т.ч. потребителей финансовых услуг;

- разработку и внедрение специальных методик поведения примирительных процедур, с учетом специфики защиты прав потребителей, в т.ч. потребителей финансовых услуг;

- разработка и проведение специализированных курсов, семинары, тренингов по обучению примирителей в сфере защиты прав потребителей.

* + 1. **Проведение регулярных целевых социологических исследований и независимого мониторинга (общественной инспекции) в сфере защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг**

Важным направлением деятельности по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг также является проведение социологических опросов населения в целях выяснения уровня правовой и финансовой грамотности потребителей, а также наиболее распространенных проблем, с которыми сталкиваются потребители.

Регулярное проведение таких исследований позволило бы более четко выявить круг вопросов, на которые Управление Роспотребнадзора Калининградской области и администрации муниципальных образований Калининградской области должны обратить особое внимание.

Например, такие опросы позволили бы определить круг тем для проведения мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности потребителей - издание информационно-справочных материалов, обучающих семинаров по законодательству о защите прав потребителей, и т.д.

Кроме того, рекомендуется проведение регулярного независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг в т. ч. с привлечением общественных организаций потребителей. На федеральном уровне деятельность такого рода уже начата в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» консорциумом из Независимой Конфедерации обществ потребителей (КонфОП, Россия) и международной потребительской ассоциацией Consumers International (Великобритания).

Мероприятия, связанные с проведением социологических опросов и регулярного независимого мониторинга в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг, необходимо предусмотреть в областной программе защиты прав потребителей.

* + 1. **Формирование предложений по внесению изменений в действующее законодательство, а также по разработке регламентов и методических рекомендаций в сфере защиты прав потребителей**

Существующая система нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей характеризуется наличием пробелов и противоречий, и не в полной мере обеспечивает правовое регулирование актуальных вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг.

В нормативных правовых актах вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг практически не выделяются, они в основном упоминаются в общем контексте защиты прав потребителей, в связи с чем, не в полной мере учитываются специфика и условия совершения нарушений в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и административного производства в условиях роста количества жалоб граждан и выявленных нарушений.

В нормативных правовых актах вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг практически не выделяются, они в основном упоминаются в общем контексте защиты прав потребителей, в связи с чем не в полной мере учитываются специфика и условия совершения нарушений в сфере финансовых услуг и административного производства в условиях роста количества жалоб граждан и выявленных нарушений.

Координационный межведомственный совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области, Консультативный совет при Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области и администрации муниципальных образований Калининградской области могли бы объединить свои усилия по разработке регламентов и методических рекомендаций в сфере защиты прав потребителей, направленных на создание единого алгоритма действий при нарушении прав потребителей в Калининградской области. Другим направлением деятельности данных структур должно быть выявление, обсуждение и поиск приемлемых решений для актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей, выработка предложений для дальнейшего совершенствования нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

В то же время, практика показывает, что поставщики финансовых услуг часто пользуются финансовой неграмотностью потребителей и их незнанием актуальной информации об изменениях законодательства и развития судебной практики. Для исключения таких ситуаций, можно воспользоваться актуальным зарубежным опытом: в ряде стран используются типовые договоры на финансовом рынке. Например, в Польше Управление конкуренции и защиты потребителей осуществляет контроль используемых типовых договоров на финансовом рынке и размещает на своем сайте Реестр положений, запрещенных к использованию в типовых договорах. Аналогичная работа с учетом существующей судебной и арбитражной практики, обобщений и разъяснений Управления Роспотребнадзора могла бы быть осуществлена в рамках работы Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области и доведена до администраций муниципальных образований.

Указанная деятельность должна осуществляться на постоянной основе и найти отражение в региональной программе по защите прав потребителей.

* 1. **Перспективы разработки и принятия региональной программы  
     по защите прав потребителей**

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека неоднократно утверждалось, что принятие и эффективная реализация программ по защите прав потребителей позволяют обеспечить на региональном уровне действенную систему защиты потребительских прав граждан во взаимодействии со всеми заинтересованными структурами.

В настоящее время Калининградская область входит в число тех немногочисленных субъектов Российской Федерации, в которых не приняты региональные программы по защите прав потребителей. С целью реализации комплексного и системного подхода к совершенствованию существующих механизмов государственной и общественной защиты потребительских прав граждан в Калининградской области рекомендуется разработать региональную целевую программу по защите прав потребителей, включающую разделы, посвящённые защите прав потребителей финансовых услуг.

Принятие данной программы будет способствовать объединению усилий территориальных структур федеральных органов исполнительной власти, органов законодательной и исполнительной власти Калининградской области, органов местного самоуправления, общественных объединений, а также других заинтересованных организаций в решении вопросов защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, а также определению конкретных источников финансирования программных мероприятий.

Разработку программы необходимо осуществлять в рамках деятельности Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области и Консультативного совета при Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области, обеспечив необходимое методическое сопровождение разработки программы с учетом соответствующей региональной специфики.

Одной из основных идей принятия указанной региональной программы должно стать обеспечение организационно-методических и материальных условий для развития взаимодействия в сфере защиты прав потребителей между Управлением Роспотребнадзора и муниципальными образованиями Калининградской области, а также институтами гражданского общества.

При разработке региональной программы по защите прав потребителей, необходимо предусмотреть соответствующие расходные обязательства муниципальных образований Калининградской области, что позволило бы обеспечить эффективную деятельность муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей.

Также представляется целесообразной разработка муниципальных программ защиты прав потребителей на уровне отдельных муниципальных образований, включающих конкретные мероприятия по защите прав потребителей на территории соответствующего муниципального образования, в том числе в сфере информирования и образования граждан.

Организация превентивного подхода, направленного на предупреждение нарушений прав потребителей и применение конкретных мер для достижения поставленных задач совместными усилиями органов власти и общества, осуществляемые в рамках реализации региональных целевых программ, в целом направлены на успешную реализацию государственной политики в данной сфере.

В этой связи, региональная программа по защите прав потребителей является:

• действенным дополнительным ресурсом, направленным на повышение правовых гарантий основных прав граждан (право на просвещение, информацию и др.);

• позволяют объединить усилия и полномочия, а также определить порядок взаимодействия всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей - федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов);

• служат источником оказания государственной поддержки деятельности общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), реализующих свои полномочия в порядке ст. 45 Закона «О защите прав потребителей»;

• обеспечивают оказание доступной правовой помощи потребителям на муниципальном уровне (что в том числе способствует повышению уровня социального обеспечения пожилых людей, инвалидов, лиц с ограниченными возможностями, малоимущих и социально незащищенных слоев населения);

• способствуют стабилизации потребительского рынка в регионе, направлены на недопущение и своевременное выявление негативных тенденций в его развитии,

• являются составной частью социально-экономической политики региона и способствуют проведению согласованной потребительской политики, созданию условий для экономического развития местных товаропроизводителей, в том числе по выпуску качественной и конкурентоспособной продукции, формированию общественного мнения о широких возможностях населения по защите своих прав.[[46]](#footnote-46)

В то же время анализ региональных программ по защите прав потребителей, проведенный Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека продемонстрировал ряд проблем, связанных с разработкой соответствующих региональных программ.

Отсутствие методического обеспечения деятельности по разработке, принятию региональных программ по защите прав потребителей, приводит к исключению возможности единообразного подхода к планированию мероприятий, направленных на защиту прав потребителей в регионах.

В этой связи отмечается сложившаяся практика, когда региональные целевые программы по защите прав потребителей в большинстве своем являются, по сути, компиляцией планов профильных ведомств, а не результатом комплексного целевого планирования.

Большинство таких программ разрабатывается субъектами Российской Федерации преимущественно с целью привлечения бюджетных ресурсов ведомствами-исполнителями, включенными в указанную работу, что характерно для отраслевого принципа планирования, когда в долгосрочной перспективе заданы конечные результаты деятельности исполнителей проекта - различных ведомств, а предметом планирования являются лишь тактические вопросы.

Указанное обстоятельство приводит к тому, что в рамках принимаемых региональных программ не всегда находят системного решения такие основополагающие вопросы, как:

• повышение правовой потребительской грамотности населения;

• обеспечение системного обучения учащихся образовательных учреждений, учреждений начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования основам правовых знаний в области защиты прав потребителей;

• поддержка деятельности общественных организаций потребителей;

• оптимизация механизмов нормативного, организационного и ресурсного обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

Таким образом, мероприятия региональных программ по защите прав потребителей, которые направлены в основном на решение таких основных задач, как совершенствование региональной системы защиты прав потребителей, поддержка добросовестного бизнеса в сфере потребительского рынка, выявление и профилактика негативных тенденций в сфере потребительского рынка – зачастую носят декларативный характер.[[47]](#footnote-47)

В этой связи при разработке региональной программы по защите прав потребителей в Калининградской области необходимо учитывать лучший опыт других субъектов Российской Федерации по разработке региональных программ по защите прав потребителей.

Примером такого положительного опыта может служить региональная программа "Защита прав потребителей в Амурской области на 2013 - 2015 годы"(далее – Программа). Целью Программы является создание условий для эффективной и доступной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

Основными задачами, направленными на достижение целей Программы, являются:

• формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей;

• формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

• повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке области;

• обеспечение защиты населения области от недоброкачественных товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз;

• содействие органам местного самоуправления области в решении задач по защите прав потребителей;

• развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в системе защиты прав потребителей.

Реализация цели и задач Программы осуществляется за счет мероприятий Программы. Программа содержит 28 мероприятий, которые сгруппированы по четырем разделам. Основные разделы Программы сформированы с учетом проблем, требующих решения на региональном уровне, а именно:

• укрепление региональной системы защиты прав потребителей;

• информационное обеспечение потребителей, просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей;

• профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей;

• кадровое обеспечение защиты прав потребителей.

По результатам анализа реализации уже принятых региональных программ по защите прав потребителей, можно сделать вывод о том, что работа в данной сфере позволяет мобилизовать необходимые ресурсы, которые являются эффективным механизмом, способствующим организации и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на муниципальном и региональном уровнях.

При разработке региональной программы по защите прав потребителей, необходимо также учитывать, что отдельные мероприятия по защите прав потребителей также включены в соответствующие разделы иных программ социально-экономического развития, реализуемых в Калининградской области.

Так, Министерством по промышленной политике, развитию предпринимательства и торговли Калининградской области был разработан проект постановления Правительства Калининградской области «О государственной программе Калининградской области «Развитие промышленности и предпринимательства» (далее – Проект Программы). Проект Программы разработан в соответствии со ст. 18 Уставного закона Калининградской области «О Правительстве Калининградской области», Законом Калининградской области «О промышленной политике Калининградской области», постановлением Правительства Калининградской области от 09.08.2013 г. № 565 «Об утверждении порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ Калининградской области». Мероприятия по защите прав потребителей включены в подпрограмму «Развитие торговой деятельности» Проекта Программы.[[48]](#footnote-48)

В то же время Калининградской области уже действует программный документ, который напрямую касается рассматриваемой проблематики защиты прав потребителей финансовых услуг: Постановлением Правительства Калининградской области от 23.11.2011 N 891 (ред. от 23.04.2013) была утверждена целевая Программа Калининградской области "Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области в 2011-2016 годах" (далее –Программа). Указанным постановлением Правительства Калининградской области было рекомендовано территориальным органам федеральных органов исполнительной власти, органам местного самоуправления Калининградской области, участникам финансового и фондового рынков, участникам системы пенсионного обеспечения содействовать реализации данной Программы.

Государственным заказчиком и разработчиком программы является Министерство финансов Калининградской области. Исполнителями основных мероприятий Программы являются: Министерство финансов Калининградской области, Министерство образования Калининградской области, Министерство социальной политики Калининградской области, Министерство по промышленной политике, развитию предпринимательства и торговли Калининградской области, Министерство экономики Калининградской области, Агентство по делам молодежи Калининградской области, Министерство культуры Калининградской области, управление по информационной политике и взаимодействию со средствами массовой информации (пресс-служба) Правительства Калининградской области, образовательные учреждения среднего общего, начального, среднего профессионального образования (далее - образовательные учреждения), ассоциация "Совет муниципальных образований Калининградской области" (далее - Ассоциация муниципальных образований), а также организации, выбранные по конкурсу.

Общий объем финансирования Программы за счет средств областного бюджета на 2011-2016 годы составит 53 353 100 рублей.

Стратегические (непосредственные) цели реализации Программы:

1) содействие формированию разумного финансового поведения жителей Калининградской области путем повышения их финансовой грамотности;

2) повышение эффективности защиты прав потребителей финансовых услуг в Калининградской области.

Программа ориентирована в основном на следующие категории населения, являющиеся целевыми группами Программы:

1) учащиеся школьного возраста и студенты (группа N 1). Данная группа рассматривается как наиболее перспективная ввиду того, что учащиеся школьного возраста и студенты в среднесрочной и ближайшей перспективе станут экономически активными и, соответственно, столкнутся с проблемой принятия решений в области личных финансов и с личной ответственностью за результаты принятых решений. Данная целевая группа должна быть наиболее подготовлена к грамотному и эффективному финансовому поведению на рынке, управлению личными финансами, свободно ориентироваться в широком спектре финансовых услуг с минимальными рисками финансовых потерь;

2) активные и потенциальные потребители финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов (группа N 2). Группу N 2 составляют активные потребители финансовых услуг, в том числе с потенциальным расширением спектра финансовых услуг в будущем. Основная часть данной группы обладает низким уровнем знаний и навыков в сфере финансовой грамотности, а также недостаточным пониманием своих прав как потребителей финансовых услуг. Данная целевая аудитория наиболее склонна к принятию необоснованных решений. Особенно в образовательной и информационной поддержке, а также в защите нуждаются жители сельской местности и отдаленных районов Калининградской области;

3) предприниматели, представители малого и среднего бизнеса (группа N 3). Группа N 3 считается перспективной с точки зрения важности получения знаний в сфере кредитования и эффективных способов накопления инвестиционных ресурсов, управления личными финансами, принятия грамотных управленческих решений с точки зрения минимизации рисков финансовых потерь и финансовой поддержки развития предпринимательской деятельности;

4) население старшего возраста (группа N 4) Группа N 4 характеризуется в основном незначительными сбережениями, однако существенными для ее благополучия. Данная группа в наибольшей степени не приспособлена к условиям меняющегося рынка, является наименее грамотной и наименее способной к обучению, при этом неверные решения относительно использования личного бюджета наиболее болезненно сказываются на жизненном уровне лиц из числа группы N 4. Программа направлена на повышение финансовой безопасности представителей данной группы. Кроме этого, данная группа потенциально рассматривается в качестве наиболее активных пользователей единой универсальной электронной карты.

Программа предусматривает целый ряд мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, но также можно выделить следующие мероприятия программы, которые направлены непосредственно на совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг, а именно:

• Создание (содержание и наполнение) библиотеки (инфотеки) по актуальным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг для граждан;

• Бесплатное консультирование граждан специалистами общественной приемной Роспотребнадзора по Калининградской области посредством личного приема, телефонной связи, по поступившим обращениям по информационно-телекоммуникационной сети "Интернет» по вопросам финансовых услуг;

• Составление претензий, исковых заявлений в суд, иных документов, необходимых для разрешения дела, координации защиты прав граждан в судах;

• Ведение, наполнение и обновление электронной базы данных в сфере финансовых услуг: нормативных актов, судебной практики, методических материалов (в т.ч. создание и обслуживание специальной страницы на сайте Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, посвященной защите потребителей финансовых услуг);

• Информационное обеспечение потребителей финансовых услуг (в т.ч. проведение анализа доступности отдельных институтов власти при защите прав потребителей финансовых услуг, подготовка методических материалов по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг);

• Просвещение (обучение) граждан по защиты прав в сфере предоставления финансовых услуг (в том числе подготовка и распространение буклетов, листовок, других информационных материалов, размещение информации в СМИ, проведение семинаров и др.)

• Просвещение (обучение хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения законодательства в сфере предоставления финансовых услуг.

Согласно Программе, указанные мероприятия реализуется Министерством финансов Калининградской области (в части координации) и Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области, то есть органы местного самоуправления непосредственно не привлекаются к реализации указанных мероприятий. Распространение полученного в ходе реализации Программы опыта в части защиты прав потребителей финансовых услуг на местный уровень необходимо предусмотреть в региональной программе по защите прав потребителей.

Также в качестве положительного примера реализации региональной программы повышения финансовой грамотности можно привести опыт Волгоградской области. 14 декабря 2010 г. вступило в силу постановление Администрации Волгоградской области «О долгосрочной областной целевой программе «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Волгоградской области на 2011–2015 годы».

Основная цель реализации программы – формирование у граждан разумного финансового поведения в принятии обоснованных решений по отношению к личным финансам и повышение эффективности защиты их прав как потребителей финансовых услуг. Администрация Волгоградской области взяла на себя функции по разработке программы мероприятий по повышению финансовой грамотности и организации отбора исполнителей конкретных работ в их рамках. Финансирование мероприятий программы осуществляется за счет средств областного бюджета, выделяемых органам исполнительной власти Волгоградской области.

При подготовке и проведении мероприятий особое внимание адресовано следующим категориям граждан: молодежь, планирующая создать семью; граждане, нуждающиеся в привлечении кредитов; граждане, столкнувшихся с серьезными финансовыми проблемами, в том числе безработные; пенсионеры; военнослужащие.

Информационно-просветительская кампания на региональном уровне предусматривает участие всех видов средств массовой информации. Разработана концепция тематического наполнения телевизионных роликов для их производства и систематической трансляции в эфире. Концепцией предусматривается подготовка пяти роликов по наиболее значимым проблемам в сфере финансовой грамотности.

Также было организовано издание и распространение информационных брошюр, буклетов для населения по вопросам различных аспектов финансовой грамотности.

Программа также предполагает развитие центров консультирования и просвещения граждан в области повышения финансовой грамотности на базе уже имеющейся инфраструктуры: Волгоградского регионального бизнес-инкубатора; Волгоградского государственного учебно-курсового комбината; многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области (МФЦ).

Так, на базе государственного автономного учреждения «Волгоградский государственный учебно-курсовой комбинат» был создан Центр консультирования и просвещения граждан в области финансовой грамотности в жилищно-коммунальной сфере, разработан образовательный проект «Финансовая азбука для граждан в жилищно-коммунальной сфере». Сотрудниками учреждения проводится работа по размещению в учреждениях системы социальной защиты населения информационных материалов и тематических роликов по повышению ФГ населения и защите прав потребителей.

На сегодняшний день на территории Волгоградской области действуют 44 государственных учреждения социальной защиты населения и 101 государственное учреждение социального обслуживания населения, в которых планируется распространение указанных информационных брошюр, буклетов, сборников.

Другим направлением работы, знаменующим движение Калининградской области к собственной региональной программе по защите прав потребителей, может стать распространение создающихся в настоящее время в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» информационных продуктов и материалов для различных целевых групп населения по ключевым аспектам прав потребителей финансовых услуг.

Таким образом, при разработке целевой программы Калининградской области по защите прав потребителей, необходимо учитывать существующие и разрабатываемые документы программного характера, затрагивающие вопросы защиты прав потребителей, в т.ч. потребителей финансовых услуг с целью координации программных целей и мероприятий, а также координации взаимодействия Управления Роспотребнадзора Калининградской области и администраций муниципальных образований в данной сфере.

1. **Предложения по внедрению созданной модели оптимизации взаимодействия структур Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**

**8.1. Цель внедрения модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**

Целью внедрения предложенной модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг является создание условий и механизмов, необходимых для обеспечения эффективного взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и органами местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Внедрение предложенной модели направлено как на координацию взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области на региональном уровне, так и на структурирование взаимодействия названных структур по определенным направлениям в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Реализация предложенной модели позволит наладить эффективное взаимодействие в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и органами местного самоуправления Калининградской области по следующим направлениям:

обмен информацией и мониторинг текущей ситуации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;

согласование применяемых стандартов и процедур деятельности по защите прав потребителей финансовых услуг;

координация мероприятий Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и органов местного самоуправления Калининградской области, направленных на защиту прав потребителей финансовых услуг;

повышение квалификации сотрудников Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и органов местного самоуправления Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;

информирование и консультирование граждан в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;

осуществление методической и консультационной поддержки Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;

содействие Управления Роспотребнадзора по Калининградской области органам местного самоуправления в организации судебной защиты прав потребителей финансовых услуг, проживающих на территории муниципальных образований;

совершенствование нормативно-правовых актов и методической базы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;

взаимодействие с общественными организациями потребителей в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

**8.2. План действий и перечень документов, необходимых для внедрения модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**

Внедрение описанной модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора в Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг потребует проведения следующих мероприятий:

1. Для создания Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области:

* Управлению Роспотребнадзора по Калининградской области направить Председателю Правительства Калининградской области предложения о создании Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области (далее –Совет);
* провести ряд совещаний с органами государственной власти и местного самоуправления, общественными организациями, участие которых предполагается в составе Совета, получить их согласие на участие в такой деятельности;
* разработать проект Положения о Совете;
* разместить проект Положения о Совете на официальном сайте Правительства Калининградской области;
* утвердить Положение о Совете соответствующим правовым актом Правительства Калининградской области;
* разработать, согласовать и утвердить план работы Совета на текущий год.

1. Для дальнейшего развития взаимодействия в сфере обмена информацией между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований необходимо:

* создать при Совете рабочую группу по вопросам взаимодействия по обмену информацией между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований;
* поручить рабочей группе разработку Регламента по обмену информацией между Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований;

1. Развитие сети специализированных консультационных центров по защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг в Калининградской области предполагает проведение следующих мероприятий:

* для создания новых специализированных консультационных центров по защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг в том числе на базе Общественной приемной Управления Роспотребнадзора и Консультационного центра по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» учесть включение данных мероприятий в региональную программу по защите прав потребителей;
* для включения в структуру МФЦ, создаваемого администрацией МО "Городской округ "Город Калининград" (открытие планируется в 4 квартале 2014 г.) окна по консультированию граждан в сфере защите прав потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг (консультационного центра) необходимо:

- заключить соглашение между администрацией МО "Городской округ "Город Калининград" и Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области об участии в деятельности МФЦ;

-разработать регламент функционирования окна по консультированию граждан в сфере защите прав потребителей в структуре МФЦ, предусмотрев формы взаимодействия между Администрацией, Управлением Роспотребнадзора, общественными организациями;

- разработать пакет документов, необходимых для обеспечения функционирования окна по консультированию граждан в сфере защите прав потребителей в структуре МФЦ;

* для использования ресурсов уже существующих юридических клиник, ГКУ Калининградской области «Государственное юридическое бюро» и Калининградского отделения общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» для оказания бесплатных консультаций гражданам по вопросам защиты их прав как потребителей финансовых услуг путем заключения необходимо:

- заключить соглашения о сотрудничестве;

- разработать и внедрить стандарт оказания консультационной помощи гражданам по вопросам защиты их прав как потребителей финансовых услуг.

1. Для создания централизованного Интернет-ресурса, посвященного защите прав потребителей финансовых услуг, а также специальной «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг необходимо:

* создать при Совете рабочую группу по вопросу создания централизованного Интернет-ресурса, посвященного защите прав потребителей финансовых услуг, и специальной «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг;
* поручить рабочей группе разработку концепций функционирования Интернет-ресурса, посвященного защите прав потребителей финансовых услуг, а также специальной «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг. Концепции должны предусматривать источники финансирования создания и функционирования Интернет-ресурса и «горячей линии», в том числе за счет средств региональной программы по защите прав потребителей;
* рабочей группе проработать возможности создания «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг на базе существующей «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, а также привлечения к работе специалисты общественных организаций, работающих в сфере защиты прав потребителей; специалистов юридических клиник, ГКУ Калининградской области «Государственное юридическое бюро», Калининградского отделения общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России».

1. Организация взаимодействия Регионального центра повышения финансовой грамотности с Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области и администрациями муниципальных образований может быть налажена путем заключения соответствующего соглашения о сотрудничестве и разработки регламента взаимодействия.
2. Для определения перспектив создания института финансового омбудсмена в Калининградской области:

* создать при Совете рабочую группу по вопросу создания института финансового омбудсмена в Калининградской области;
* поручить рабочей группе разработку концепции создания института финансового омбудсмена в Калининградской области;

1. Организация взаимодействия с общественными организациями в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг предусматривает:

* Управлению Роспотребнадзора по Калининградской области актуализировать реестр общественных организаций, осуществляющих защиту прав потребителей финансовых услуг;
* Управлению Роспотребнадзора по Калининградской области заключить соглашения о сотрудничестве в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг с общественными организациями, включенными в реестр;
* включить представителей общественных организаций, осуществляющих защиту прав потребителей финансовых услуг в состав членов Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей;
* разработать перечень и график совместных с Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области, администрациями муниципальных образований Калининградской области, общественными организациями мероприятий, направленных на защиту прав потребителей финансовых услуг.

1. В рамках совместной деятельности Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей, Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, АМОКО, администраций муниципальных образований Калининградской области по разработке нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, необходимо:

* создать при Совете рабочую группу по разработке нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;
* определить перечень разрабатываемых нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и график их разработки
* включить перечень разрабатываемых нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в проект региональной программы по защите прав потребителей.

1. Представляется, что для реализации большинства из указанных выше мероприятий, целесообразно включить такие мероприятия в региональную целевую программу по защите прав потребителей, включающую разделы по защите прав потребителей финансовых услуг (далее - Программа).

Данная Программа должна быть принята с учетом мероприятий Целевой программы Калининградской области "Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области в 2011-2016 годах" и направлена на формирование и реализацию согласованной потребительской политике в регионе, в том числе обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), правоохранительными органами, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей по реализации Закона "О защите прав потребителей", в отношении защиты прав потребителей финансовых услуг.

Разработку и реализацию Программы рекомендуется осуществлять по следующим этапам:

1. принятие решения о разработке Программы;

2. формирование Программы;

3. согласование Программы;

4. утверждение Программы;

5. управление реализацией Программы;

6. контроль за реализацией Программы.

Решение о разработке Программы должно приниматься исходя из необходимости применения программно-целевых методов для решения проблем в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг на территории Калининградской области с учетом требований соответствующего нормативного правового акта, определяющего порядок разработки региональных программ.

При разработке Программы рекомендуется определить сроки разработки Программы и состав ответственных за разработку Программы исполнителей.

Рекомендуется создание рабочей группы по подготовке Программы на базе Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области.

При формировании Программы рекомендуется исходить из того, что данный этап является основным этапом разработки Программы и включает определение структуры Программы, ее целей и задач, содержания ее основных разделов, подготовку проекта Региональной программы.

При разработке Программы рекомендуется исходить из того, что процесс разработки Программы включает следующие блоки:

1. аналитический, в котором определяется и обосновывается необходимость разработки Программы, устанавливается, определяется содержание и состояние проблемы, на решение которой направлена программа, определяется взаимосвязь Программы с действующими федеральными и региональными программными документами (стратегиями, программами, доктринами и др.);

2. прогностический, в котором на основании анализа определяются основные проблемы системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, определяются основные перспективные направления совершенствования механизма эффективной потребительской политики;

3. проектный, в котором дается обоснование необходимости решения проблемы защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг программно-целевым методом, определяется комплекс мероприятий, предполагаемый к включению в Программу разрабатывается проект Программы.

Проект Программы рекомендуется разместить на официальном сайте Правительства Калининградской области. Для его обсуждения рекомендуется привлекать органы местного самоуправления, хозяйствующие субъекты, общественные объединения потребителей, образовательные учреждения, научно-исследовательские организации и заинтересованных граждан.

При разработке Программы рекомендуется придерживаться следующих принципов:

1. комплексный подход к решению проблем в сфере защиты прав потребителей на территории Калининградской области, который предусматривает учет всех факторов (социально-экономических, демографических, экологических, культурных, организационно-административных и др.), оказывающих влияние на состояние и развитие потребительского рынка;

2. системность, предусматривающая формирование и долговременную реализацию защитных механизмов, препятствующих нарушению прав потребителей;

3. четкое разграничение сфер ответственности органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, иных лиц и организаций;

4. эффективное использование ресурсов, направляемых на разработку и реализацию Программы;

5. оценку эффективности и результативности Программы рекомендуется осуществлять по годам и этапам в течение всего срока ее реализации, а при необходимости эффективность оценивается и после реализации Программы.

**8.3. Система оценки результатов внедрения модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг**

Оценка результатов внедрения модели оптимизации взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области и администраций муниципальных образований Калининградской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг осуществляется на основе показателей, позволяющих определить степень достижения цели и качество выполнения мероприятий.

Система оценки результатов внедрения представлена в форме таблицы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Оценка показателя |
| 1 | Наличие Координационного межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Калининградской области | Да |
| 2 | Разработка проекта региональной программы по защите прав потребителей (включая разделы по защите прав потребителей финансовых услуг) | Да |
| 3 | Принятие региональной программы по защите прав потребителей (включая разделы по защите прав потребителей финансовых услуг) | Да |
| 4 | Принятие и внедрение регламента взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Калининградской области с органами местного самоуправления Калининградской области в сфере защиты прав потребителей, включая потребителей финансовых услуг | Да |
| 5 | Разработка и внедрение типового административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей | Да |
| 6 | Разработка и внедрение типового административного регламента предоставления муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты их прав | Да |
| 7 | Разработка и внедрение типового комплекса учебно-методической и организационной документации по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг для администраций муниципальных образований Калининградской области | Да |
| 8 | Проведение Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области с органами местного самоуправления Калининградской области совместных семинаров по обмену опытом в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг | Да |
| 9 | Доля специалистов администраций муниципальных образований Калининградской области, повысивших квалификацию в сфере в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг | Увеличение |
| 10 | Прохождение учебных стажировок специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления в Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области | Да |
| 11 | Количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора; Консультационном центре по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» | Увеличение |
| 12 | Уровень доступности информации для потребителей финансовых услуг, проживающих в муниципальных образованиях Калининградской области | Повышение |
| 13 | Количество обращений в администрации муниципальных образований для консультирования по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг | Увеличение |
| 14 | Количество поданных при поддержке специалистов администрации муниципальных образований претензий, исковых заявлений в суд, случаев правового обеспечения защиты прав граждан в судах по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг | Увеличение |
| 15 | Количество случаев досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в муниципальных образованиях Калининградской области, в том числе с использованием медиативных процедур | Да |
| 16 | Количество информационно-консультационных центров осуществляющих деятельность по вопросам защиты прав потребителей, включая потребителей финансовых услуг в муниципальных образованиях Калининградской области | Увеличение |
| 17 | Создание в структуре МФЦ Администрации МО "Городской округ "Город Калининград" (открытие планируется в 4 квартале 2014 г.) окна по консультированию граждан в сфере защите прав потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг (информационный центр) с участием Управления Роспотребнадзора по Калининградской области | Да |
| 18 | Создание централизованного Интернет-ресурса, посвященного защите прав потребителей финансовых услуг | Да |
| 19 | Создание специализированной «горячей линии» по защите прав потребителей финансовых услуг | Да |
| 20 | Уровень активной деятельности общественных организаций потребителей по защите прав потребителей финансовых услуг в муниципальных образованиях Калининградской области | Повышение |
| 21 | Проведение в муниципальных образованиях Калининградской области совместных мероприятий силами общественных организаций, Управления Роспотребнадзора, администраций муниципальных образований, направленных на защиту прав потребителей финансовых услуг | Увеличение |
| 22 | Проведение регулярных социологических исследований и независимого мониторинга в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг на территории Калининградской области | Да |

1. **Приложения**

1. Подробную информацию о роли финансового сектора для экономического роста можно найти на сайте Всемирного Банка www.worldbank.org . [↑](#footnote-ref-1)
2. Официальный сайт на английском: http://www.bafin.de/EN/Homepage/homepage\_node.html. [↑](#footnote-ref-2)
3. Официальный сайт на английском: http://www.fsa.gov.uk/. [↑](#footnote-ref-3)
4. Согласно информации с сайта Роспотребнадзора: http://rospotrebnadzor.ru/. [↑](#footnote-ref-4)
5. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 (ред. от 02.11.2013 г.) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека». [↑](#footnote-ref-5)
6. Обращения граждан принимаются и обрабатываются в соответствии с Административным регламентом по организации приема и обеспечению рассмотрения обращений граждан, утв. Приказом от 16 июля 2012 г. № 766. [↑](#footnote-ref-6)
7. Часть 2 ст. 14.8, ч. 1 ст. 23.49 КоАП РФ. [↑](#footnote-ref-7)
8. Часть 1 ст. 4.5 КоАП РФ. [↑](#footnote-ref-8)
9. Постановления ФАС МО от 02.04.2010 г. № КА-А40/2729-10; Двенадцатого ААС от 10.03.2011 по делу № А12-22675/2010. [↑](#footnote-ref-9)
10. Статья 5 Федерального закона от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее - Закон о конкуренции). [↑](#footnote-ref-10)
11. Пункты 1, 2 ст. 22 Закона о конкуренции; п. 5.3.1 Положения о Федеральной антимонопольной службе, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 331. [↑](#footnote-ref-11)
12. Пункт 3 ч. 1 ст. 10 Закона о конкуренции. [↑](#footnote-ref-12)
13. Статьи 14.31, 14.31.1, 23.48, ч. 3 ст. 23.1 КоАП РФ. [↑](#footnote-ref-13)
14. Часть 2.2 ст. 19.5 КоАП РФ. [↑](#footnote-ref-14)
15. Постановление ФАС МО от 28.12.2010 г. № КА-А41/16204-10. [↑](#footnote-ref-15)
16. Пункт 3.2.4 СанПиН 1.2.1253-03. 1.2. «Гигиена, токсикология, санитария. Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. Санитарные правила и нормативы», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 30.03.2003 г.. [↑](#footnote-ref-16)
17. См., например, Постановление ФАС УО от 07.10.2009 № Ф09-7714/09-С1. [↑](#footnote-ref-17)
18. Часть 1 ст. 19.5 КоАП РФ. [↑](#footnote-ref-18)
19. Методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны МАП РФ на основании ст.44 Закона РФ «О защите прав потребителей» и поручения Правительства РФ от 26 марта 1998 г. во исполнение Комплекса скоординированных первоочередных мер по защите прав потребителей на 1998-1999 г.г.). [↑](#footnote-ref-19)
20. http://39.rospotrebnadzor.ru/ [↑](#footnote-ref-20)
21. Доклады Всемирного Банка по Российской Федерации, Чехии, Румынии. [↑](#footnote-ref-21)
22. Alternative Dispute Resolution in the Area of Financial Services. Consultation Document MARKT/H3/JS D (2008). http://ec.europa.eu/internal\_market/consultations/docs/adr/adr\_consultation\_en.pdf . [↑](#footnote-ref-22)
23. 1) Общественная приёмная Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области. Режим работы: Приём граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных организаций осуществляется еженедельно по понедельникам с 14.00 до 16.00 часов по адресу: г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, дом 5 (вход в подъезд № 1).

    2) Консультационный центр по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» расположен по адресу г. Калининград, ул. Фрунзе, д.50, кабинет № 203, 2-й этаж. Часы приема: пн.-чт. с 13-30 до 16-00. [↑](#footnote-ref-23)
24. Письмо Роспотребнадзора от 26.08.2013 N 01/9690-13-32 «О соблюдении требований законодательства о защите прав предпринимателей при оказании государственных услуг». [↑](#footnote-ref-24)
25. Информация о деятельности общественных организаций в сфере защиты прав потребителей см. в разделе Отчета «Анализ фактического порядка текущей деятельности Управления Роспотребнадзора и администраций муниципальных образований Калининградской области». [↑](#footnote-ref-25)
26. Письмо Роспотребнадзора от 28.05.2007 N 0100/5446-07-32 "Об усилении взаимодействия управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации с общественными объединениями потребителей и органами местного самоуправления на региональном уровне" [↑](#footnote-ref-26)
27. Данные приведены из Диагностического отчета, подготовленного МБРР и Всемирным банком в: http://siteresources.worldbank.org/INTRUSSIANFEDERATION/Resources/vol1russian.pdf [↑](#footnote-ref-27)
28. http://www.cbr.ru/analytics/fin\_stab/fin-stab-2013\_2-3r.pdf?pid=fin\_stab&sid=ITM\_31265 [↑](#footnote-ref-28)
29. СБЕРБАНК РОССИИ. ЦЕНТР МАКРОЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ Август 2013: Кредитное поведение населения: результаты опросов и эконометрическое моделирование. Ссылка: http://sberbank.ru/common/img/uploaded/analytics/2013/macro\_13082013.pdf [↑](#footnote-ref-29)
30. Информация о деятельности Консультативного Совета предоставлена Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области. [↑](#footnote-ref-30)
31. В настоящее время членами Ассоциации являются 79 из 88 муниципальных образований Калининградской области. Это все муниципальные районы и городские округа (22 муниципальных образования) и 57 из 66 поселений (каждый район представлен в Ассоциации хотя бы одним поселением). Процесс вступления в Ассоциацию поселений продолжается. [↑](#footnote-ref-31)
32. Постановление Правительства Калининградской области от 09.03.2011 N 163 "Об образовании межведомственной комиссии по урегулированию вопросов долевого строительства на территории Калининградской области" [↑](#footnote-ref-32)
33. Указ Губернатора Калининградской области от 05.06.2012 N 119"О комиссии по вопросам развития торговой деятельности и реализации законодательства Российской Федерации в области торговли на территории Калининградской области" [↑](#footnote-ref-33)
34. Указ Губернатора Калининградской области от 02.03.2012 N 40 "О совете по вопросам реформирования жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области" [↑](#footnote-ref-34)
35. Приказ Роспотребнадзора от 28.02.2007 N 56"Об утверждении Положения об Общественной приемной Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей" [↑](#footnote-ref-35)
36. ГКУ Калининградской области «Государственное юридическое бюро». Адрес: г. Калининград, ул. Репина, 20, Телефон 958318. Прием граждан: понедельник-четверг с 9 до 17, пятница с 9 до 17.00. [↑](#footnote-ref-36)
37. ГКУ Калининградской области «Государственное юридическое бюро». Адрес: г. Калининград, ул. Репина, 20, Телефон 958-318. Прием граждан: понедельник-четверг с 9 до 17, пятница с 9 до 17.00. [↑](#footnote-ref-37)
38. Письмо Роспотребнадзора от 26.08.2013 N 01/9690-13-32 «О соблюдении требований законодательства о защите прав предпринимателей при оказании государственных услуг». [↑](#footnote-ref-38)
39. Так, в 2013 году специалистами муниципальных образований Калининградской области всего было рассмотрено 1 359 обращений потребителей, из них 913 обращений пришлось на г. Калининград. [↑](#footnote-ref-39)
40. http://www.finpotrebsouz.ru [↑](#footnote-ref-40)
41. Информация предоставлена Председателем регионального отделения «Финпотребсоюз» Матюниной Марина Юрьевна [↑](#footnote-ref-41)
42. По информации предоставленной представителям МООЗПП «Робин Гуд» в Калининградской области Плавич Андреем Юрьевичем. [↑](#footnote-ref-42)
43. Письмо Роспотребнадзора от 28.05.2007 N 0100/5446-07-32 "Об усилении взаимодействия управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации с общественными объединениями потребителей и органами местного самоуправления на региональном уровне" [↑](#footnote-ref-43)
44. Справка Верховного Суда Российской Федерации « О практике применения Федерального закона "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», утверждена Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 6 июня 2012 года. [↑](#footnote-ref-44)
45. Распоряжение Правительства РФ от 29.12.2008 N 2043-р «Об утверждении Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации на период до 2020 года» [↑](#footnote-ref-45)
46. Решение коллегии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека «О практике принятия и реализации региональных программ по защите прав потребителей» от 22.02.2013 г. [↑](#footnote-ref-46)
47. Решение коллегии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека «О практике принятия и реализации региональных программ по защите прав потребителей» от 22.02.2013 г. [↑](#footnote-ref-47)
48. Информация размещена на сайте Министерства по промышленной политике, развитию предпринимательства и торговли Калининградской области http://minprom.gov39.ru/ [↑](#footnote-ref-48)