

ЗАЩИТА ОТ ОБЩЕСТВЕННЫХ ЗАЩИТНИКОВ

Продолжение. Начало в предыдущем номере.



о выявленных правонарушениях. Но это совсем не означает, что предприниматели должны каким-то образом содействовать им в этом. Более того, продавцы вообще могут никак не реагировать на действия работников общественных организаций, потому что закон не обязывает продавцов предоставлять общественникам какие-либо документы, предоставлять информацию, выделять место для составления их актов и т. д. и т. п.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе и информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя. Речь идет о сертификатах соответствия, которые так любят требовать проверяющие из любых инстанций.

Но обратим внимание: такая обязанность существует только в отношении потребителей. Т. е. предоставить документы продавец обязан именно потребителям, а не общественным организациям по их защите.

О том, кто является потребителем, чётко сказано в преамбуле Закона: лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее или использующее товары.

Проверяющие же не имеют намерения купить товары, у них другие цели, о которых они заявляют, как правило, лишь только оказавшись на пороге торгового предприятия. Именно поэтому общественники потребителями считаться не могут, а следовательно, и не вправе требовать предоставления им документов.

Конечно, получив такой отпор, общественники могут в следующий раз разыграть минипредставление: в магазин войдёт покупатель, и как бы сами по себе туда войдут проверяющие. Покупатель потребует предоставить ему какой-то сертификат, а проверяющие будут фиксировать реакцию продавца.

Однако этот способ всё же намного сложнее, чем то, как проверяющие поступа-

Что касается судей, особенно мировых, которым подсудны дела по защите прав потребителей при цене иска не выше 50 тыс. руб., то, как правило, они стараются помочь не продавцам, а потребителям или тем, кто, по идее, должен защищать их интересы. Но в том-то и дело, что цель у таких общественников – не изжить какие-то недостатки, а банально набить кошелёк. Именно поэтому профилактический эффект всех проводимых ими мероприятий равен нулю.

Да и продавцы прекрасно понимают, что даже если они и исправят те недостатки, которые были у них выявлены, то в следующий раз будут найдены какие-нибудь другие, ведь соблюсти в точности все требования, предъявляемые к организации торговли, очень и очень сложно. Однако продавцы уже перестают безропотно отдавать свои деньги тем, кто печётся не об общественном благе, а о своём личном интересе. Многие начинают искать пути, как на законных основаниях поставить общественных контролёров на место.

Как же бороться с их произволом?

Во-первых, не нужно забывать о том, что общественные организации – это не государственные органы. А кажущаяся широта их полномочий на самом деле мнимая.

Да, общественники имеют право проверять соблюдение прав потребителей торговыми организациями и составлять акты

Продавцы могут никак не реагировать на действия работников общественных организаций, потому что закон не обязывает продавцов предоставлять общественникам какие-либо документы, информацию, выделять место для составления их актов и т. д. и т. п.

Предоставить документы продавец обязан именно потребителям, а не общественным организациям по их защите.

ют обычно: удобно усаживаются в кабинете директора магазина и начинают листать все документы подряд. В этом же случае им придётся привлечь человека со стороны, который не сможет перебирать все документы подряд, ибо ему сразу будет задан вопрос: собирается ли он что-либо покупать, да и люди в очереди могут оказать серьёзное моральное воздействие на такого покупателя.

Так что **на требование предоставить какие-то другие документы следует отвечать твёрдым отказом.**

И в этом на защиту предпринимателей встаёт ни много, ни мало... сам Роспотребнадзор, посвятивший разъяснениям относительно полномочий общественных объединений Письмо от 29 июня 2005 г. №0100/4938-05-32.

По-видимому, бестолковые, необоснованные и зачастую попросту противоправные действия представителей общественных объединений вывели из себя даже тех, кто сам от имени государства контролирует деятельность продавцов.

С нескрываемым раздражением в упомянутом Письме сказано следующее:

...отдельные общественные организации по защите прав потребителей в качестве единственного и приоритетного направления своей деятельности определяют контрольные функции, организуя проверки хозяйствующих субъектов по вопросам, не относящимся к их компетенции, превратно истолковывая при этом принципы общественного (негосударственного) контроля, положенные в основу ст. 45 Закона.

Подобные факты дискредитируют общественное движение потребителей и не способствуют ни росту его авторитета, ни взаимопониманию с предпринимательским корпусом.

По мнению Роспотребнадзора, основными ошибками при проведении проверочных мероприятий представителями общественных объединений потребителей следует считать:

- требования о предъявлении субъектами предпринимательской деятельности трудовых договоров с работниками и их медицинских книжек;
- проверку соблюдения санитарных правил и норм;
- проверку наличия документов об образовании торговых работников, санитарно-эпидемио-



ARU-ASTANA-2008

5-я МЕЖДУНАРОДНАЯ ЮВЕЛИРНАЯ ВЫСТАВКА
The 5th INTERNATIONAL JEWELLERY FAIR
ARU-ASTANA-2008

декабрь
December
2008

Организатор:
 Organizer:

KAZEXPO
 ISEG

тел: +7 (727) 261 02 97
 tel: +7 (727) 272 95 31
 www.kazexpo.kz
 e-mail: kazexpo@kazexpo.kz

ASTANA
KAZAKHSTAN

логических заключений и заключений Госпотребнадзора;

- проверку правильности применения контрольно-кассовых машин;

- проверку наличия и порядка ведения журнала учёта мероприятий по контролю, предусмотренного ст. 9 Федерального закона от 08.08.2001 №134-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)», субъектами которого общественные организации не являются, и прочие.

Необходимо отметить, что п. 2 ст. 45 Закона, предусматривающий возможность проверки соблюдения прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, а также составление актов о выявленных нарушениях прав потребителей, сводит соответствующее право общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) к выявлению именно нарушений прав потребителей, т. е. к установлению фактов, свидетельствующих исключительно о несоблюдении императивных норм потребительского законодательства, устанавливающих эти права.

Таким образом, в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», общественные объединения потребителей вправе осуществлять именно общественный контроль соблюдения прав и интересов потребителей с применением соответствующих мер общественного воздействия на изготовителя (исполнителя, продавца). Действенной мерой является разъяснительная и просветительская работа среди предпринимательских структур и граждан-потребителей, консультирование, оказание помощи в составлении искового заявления и сопровождении дел при судебной защите, широкое информирование населения через СМИ о правах потребителей (найти полный текст Письма можно на официальном сайте: <http://www.rosпотреbnadzor.ru/docs/letter/?id=495>).

Во-вторых, следует иметь в виду, что акты, составляемые общественными организациями, не являются для суда абсолютными доказательствами. Эти акты – не протоколы административных правонарушений, правом на составление которых для фиксации правонарушения наделены государственные контролирующие органы, например, тот же Роспотребнадзор.

У продавца нет ни прав, ни обязанностей знакомиться с этими бумагами, получать их копии, что-то писать в них – например, свои объяснения.

Форма этих документов никак не определена, да это и понятно, так как они не составляются должностными лицами, то есть лицами, несущими ответственность за их содержание. Фактически данные акты – это всего лишь форма фиксации свидетельских показаний лиц, их подписавших, но не более того.

При рассмотрении такого акта судом он должен оцениваться наравне со свидетельскими показаниями свидетелей продавца. Поэтому последнему стоит организовать выступление в суде всех, кто находился в магазине в отражённый в акте момент времени. Повторим, что суд первой инстанции, особенно, если правосудие вершит мировой судья, как правило, на стороне потребителя. Именно поэтому суд может и не оценить составленный общественниками акт должным образом, либо, наоборот, необъективно оценить показания свидетелей продавца. Однако шансы на отмену такого решения суда во второй инстанции высоки.

В-третьих, нелишне всегда помнить сценку из знаменитого фильма о том, как небезызвестный прохиндей по имени Остап, достав перед носом продавца зеркальце в чехольчике красного цвета, изобразил из себя VIP-персону и тут же с лёгкостью обогатился.

Мораль: необходимо всегда проверять полномочия лиц, именующих себя «инспекторами», «специалистами», «заместителями президента» и прочих, пекущихся о правах потребителей субъектов, но фактически – проходимцев. При этом не стоит доверять предъявляемым ими удостоверениям. Ведь это не официальный документ, образец которого установлен государственным органом.

Требуйте предъявления Устава общественного объединения, заверенного регистрирующим органом, а также других документов, подтверждающих полномочия как самих проверяющих, так и тех, кто их направил. Но даже и в том случае, когда с полномочиями «гостей» всё в порядке – продавец вовсе не обязан как-то реагировать на их присутствие в магазине.

В-четвёртых, если уж дело дошло до суда, необходимо настаивать на проверке документов и в ходе судебного разбирательства.

Не тайна, что многие общественные объединения игнорируют требования законодательства о некоммерческих объединениях. Как минимум, все они должны иметь Устав, быть зарегистрированы в установленном

Необходимо всегда проверять полномочия лиц, именующих себя «инспекторами», «специалистами», «заместителями президента», и прочих, пекущихся о правах потребителей субъектов. При этом не стоит доверять предъявляемым ими удостоверениям. Ведь это не официальный документ, образец которого установлен государственным органом.

законом порядке, иметь исполнительные органы.

Для подтверждения полномочий представителя общественного объединения в самом начале судебного процесса необходимо потребовать предоставить подлинники документов, подтверждающие эти полномочия.

В-пятых, если общественникам не удалось «срубить куш влёгкую», но и убраться восвояси они не захотели, а противостояние получило развитие – целесообразно сразу же занять наступательную позицию.

Коль дело дошло до судебного разбирательства, не нужно стесняться показывать суду истинную цель общественников: извлечение наживы, «высасывание из пальца» проблемы, которой, по большому счёту, и нет.

Если есть возможность, имеет смысл привлекать в качестве союзников других предпринимателей, СМИ и даже государственные органы. Например, тот же Роспотребнадзор, опираясь на вышеупомянутое Письмо.

Когда набеги общественников становятся системой, появляется шанс привлечь в союзники прокуратуру (хотя, не скрою, это очень нелегко). Но если прокуратура будет

участвовать в суде, шанс выиграть дело повышается многократно.

Как известно, деньги любят тишину, поэтому любые чрезмерно активные и эмоциональные действия общественников могут повлечь убытки торгового предприятия. Именно поэтому, если общественники, войдя в магазин, начинают шуметь, прерывать процесс торговли, тем самым отпугивать покупателей, продавец может обратиться к сотрудникам правоохранительных органов за помощью. Для этого телефон ближайшего отделения милиции должен быть всегда под рукой.

Можно воспользоваться и таким способом защиты, как предъявление встречного иска на заявление в суд общественной организации. Во встречном иске следует требовать возмещения вреда (упущенной выгоды) на том основании, что вследствие действий проверяющих на некоторое время была приостановлена торговля. Возможно, данные требования и не будут удовлетворены судом, но это уравнивает в правах и возможностях продавца и того, кто хочет попросту нажиться за его счёт. ■

Михаил СТЕПКИН, адвокат