



# КОНЦЕПТЫ

**ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ**

**2018**

## ПРЕДИСЛОВИЕ



Общероссийское общественное движение в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» осуществляет свою деятельность с 2009 года, имеет региональные отделения в 64 субъектах Российской Федерации.

Концепты Объединения потребителей России подготовлены Корягиным А.Е., председателем Движения.

Концепты Объединения потребителей России состоят из пяти частей, подготовленных в формате «вопрос – ответ», в них содержатся главные теоретические основы деятельности участников Движения.

В публикациях содержатся ответы на следующие ключевые вопросы о деятельности Движения:

- какие возможности открываются для участников Объединения потребителей России;
- как Объединение потребителей России защищает потребителей;
- как организовать работу региональных и местных отделений Объединения потребителей России и на его сетевом уровне;
- как Объединение потребителей России рассматривает общественный контроль.

## ОБ АВТОРЕ



**Корягин Алексей Евгеньевич**

- Председатель Объединения России
- Член Временной рабочей группы при Комитете по экономической политике Совета Федерации ФС РФ по вопросам совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей
- Член Экспертного совета при Государственной комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции
- Член Общественного совета при Федеральной службе по аккредитации (Росаккредитация)
- Член Межведомственного совета по вопросам защиты прав потребителей в Московской области

## **ВВЕДЕНИЕ**

Объединение потребителей России (ОПР) – это самая массовая в нашей стране общественная потребительская организация и наши ряды продолжают укрепляться новыми участниками.

К ОПР присоединяются, как общественники и юристы, желающие более активно на нашей базе заниматься защитой прав потребителей, так и отдельные граждане - для того, чтобы научиться самостоятельно и грамотно отстаивать свои потребительские права.

В этой связи будет полезно ответить на несколько концептуальных вопросов, которые обычно задают потенциальные и новые участники ОПР.

Таких вопросов и ответов я выбрал пять: о возможностях для участников ОПР, о том, как ОПР защищает потребителей, как организовать работу региональных и местных отделений ОПР на первом этапе, о сетевом уровне Движения, об общественном контроле.

Надеюсь, что эти Концепты ОПР помогут новым участникам Движения лучше понять нашу политику общественных действий по защите прав и интересов потребителей и привлекут в наши ряды еще больше активных граждан.

Прежде чем перейти к ответам, отмечу главное – защита прав потребителей, как общественная деятельность, имеет «левый» уклон и несет идею социальной справедливости. Поэтому защита прав потребителей является одновременно и правозащитной и политической деятельностью.

В моем понимании, защита прав потребителей - это защита нашего конституционного права на достойную, а, значит, - на безопасную и благополучную жизнь, а также всех наших социальных прав.

Но, в первую очередь, это – помощь в защите потребительских интересов людям социально уязвимым, инвалидам, сиротам, семьям с низкими доходами, тем, кто оказался (часто по независящим от них причинам) в трудном жизненном положении.

Поэтому в масштабе государственных задач - защита прав потребителей – это один из факторов борьбы с бедностью и одновременно – механизм повышения качества жизни.

Итак, далее я отвечу на ключевые концептуальные вопросы о деятельности ОПР.



## **КАКИЕ ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ СВОИМ УЧАСТНИКАМ В РЕГИОНАЛЬНЫХ И МЕСТНЫХ ОТДЕЛЕНИЯХ?**

Что бы лучше ответить на этот вопрос, надо понимать организационную структуру ОПР.

Структурной основой ОПР являются региональные и местные отделения Движения, организованные его участниками, соответственно на уровне субъектов РФ и на местном уровне, т.е. в отдельных городах и населенных пунктах.

Также ОПР сейчас выстраивает сетевой уровень Движения (интернет-уровень), позволяющий через своих представителей в интернет-пространстве охватить всю территорию нашей страны.

Такое интернет-участие предоставляет возможность включиться в общественную деятельность инициативным людям из самых удаленных уголков, а также установить международные связи.

При этом, естественно, любой может одновременно принимать активное участие как «на земле», то есть - региональном (местном) уровне, так и на сетевом уровне Движения. Вместе с тем, сетевой уровень ОПР позволяет каждому участнику, не отрываясь от коллектива, вести свою деятельность максимально самостоятельно. (Более подробно о сетевом уровне ОПР - на стр. 9).

Создание регионального или местного отделения ОПР предоставляет группе его учредителей и новым участникам следующие возможности в ходе общественной деятельности:

- 1.** Возможность активно заниматься общественной деятельностью под флагом самой массовой и влиятельной всероссийской организации потребителей – Объединения потребителей России, имея поддержку на федеральном уровне.
- 2.** Повышение уровня юридических знаний и профессиональных навыков в области потребительского права.
- 3.** Новые возможности общественного контроля за соблюдением прав потребителей и реализации его результатов, включая ресурсы медиа-контроля через Агентство информирования потребителей ОСОКА.
- 4.** Участие в законотворческой деятельности на федеральном уровне (в первую очередь, через членство во Временной рабочей группе при Комитете Совета Федерации по экономической политике по вопросам совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей).
- 5.** Новый уровень общественно-политических и деловых коммуникаций, укрепление старых и установление новых связей на региональном и федеральном уровне.
- 6.** Перспективы персонального общественно-политического и карьерного продвижения (в органы местного самоуправления, законодательной и исполнительной власти, общественные палаты и т.п.).



## КАК ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ ЗАЩИЩАЕТ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

Участникам Объединения потребителей России (ОПР) часто задают вопрос – как ваша организация защищает потребителей? Конечно, на этот вопрос нужно давать конкретный, а не расплывчатый ответ. При этом обычно взгляд на общественную защиту очень узкий, особенно со стороны чиновников.

Считается, что общественные потребительские организации в основном оказывают юридические услуги гражданам и немного занимаются правовым просвещением. Это – устаревший взгляд, противоречащий Закону «О защите прав потребителей», в 45 статье которого специально закреплены права общественных организаций.

Но деятельность ОПР имеет бóльшие масштаб и значение. Масштаб нашей деятельности – международный, а значение – государственное.

Принципиально важно, что ОПР разработало свою стратегию действия и развития, которая постоянно совершенствуется. В отличие от других организаций, ОПР имеет четко проработанные цели и задачи, закрепленные не только в Уставе, но и Программах Движения, которые опубликованы на нашем сайте (<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1452>).

За десять лет деятельности ОПР было принято уже три, преемственных между собой, программы ОПР, в которых определены приоритеты нашей деятельности. На IV съезде ОПР в 2017 году была принята третья Программа Движения – «Объединение потребителей России: наша задача – максимальная потребительская безопасность!».

В итоге участники ОПР имеют надежную теоретическую основу для своей общественной и правозащитной деятельности. Такая деятельность по защите прав потребителей не прямолинейная, а разноплановая и многоуровневая, участники Движения защищают потребителей системно и комплексно по ряду направлений. При таком подходе каждый участник ОПР получает все возможности для профессиональной и общественно-политической самореализации.

В целом, на вопрос – как Движение защищает потребителей? – ответ следующий.



### Как Объединение потребителей России защищает потребителей?

Для защиты прав потребителей участники Объединения потребителей России максимально используют права, предоставленные им 45-ой статьей Закона «О защите прав потребителей», выделяют в ней ряд приоритетов и расширяют свою деятельность через другие формы общественной работы, в том числе:

1. Просвещают, информируют потребителей об их правах, обучают навыкам самозащиты этих прав, разъясняют порядок обращения за защитой своих прав и интересов в надзорные органы. То есть, очень важно научить каждого потребителя самозащите своих прав.

**2.** Обращаются в суды для защиты прав потребителей, групп потребителей и главное - неопределенного круга потребителей по наиболее массовым и грубым нарушениям. Здесь акцент на защиту наибольшего количества потребителей, так называемого, неопределенного круга потребителей.

**3.** Занимаются совершенствованием потребительского законодательства. Это ключевой вопрос нашей деятельности, такую работу мы ведем в основном на базе Временной рабочей группы Комитета Совета Федерации по экономической политике по совершенствованию в сфере защиты прав потребителей.

**4.** Работают над повышением эффективности Национальной системы защиты прав потребителей. Мы стремимся укрепить эту систему в целом через введение новых элементов, например Уполномоченного по правам потребителей, а также через усиление в ней позиций и роли общественных объединений потребителей, в первую очередь ОПР.

**5.** Проводят мероприятия общественного контроля в сфере интересов потребителей. Общественный контроль – главное правовое и публичное оружие ОПР (общественному контролю будет посвящен специальный вопрос – ответ).

**6.** Реализуя результаты общественного контроля, занимаются удалением из оборота на потребительском рынке некачественной и фальсифицированной продукции, воспрепятствованием ее производства через систему общественного и государственно-муниципального контроля.

**7.** Продвигают к потребителю качественную продукцию, в т.ч. через развитие новых альтернативных форматов торговли и услуг, социального предпринимательства, внедрения новых научных разработок и производственных технологий.

**8.** Занимаются просвещением предпринимателей в области защиты прав потребителей. Это - необходимая составляющая нашей общественной работы, так как (и это очевидно) предпринимателей правам потребителей никто не учит - большинство работников торговли и сервиса о них ничего не слышали или имеют крайне общее представление (в том смысле, что у потребителей все-таки какие-то права есть).

**9.** Противодействуют коррупции в сфере интересов потребителей, бюрократизму и бездействию чиновников, выполняющих должностные обязанности по защите прав потребителей.

И еще.

Движение содействует своим представителям - участникам ОПР - в карьерном продвижении на общественно-политическом и профессиональном поприще в органы местного самоуправления, органы законодательной и исполнительной власти для того, чтобы с новых карьерных позиций влиять на формирование и реализацию политики в области защиты прав потребителей в соответствии с программными задачами Движения.



## **КАК ОРГАНИЗОВАТЬ РАБОТУ НОВОГО ОТДЕЛЕНИЯ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ?**

Третья часть Концептов Объединения потребителей России (ОПР) предназначена в основном для тех, кто хочет присоединиться на нашему Движению и официально открыть его отделение по месту своего проживания.

Структура ОПР имеет несколько уровней, с ней можно ознакомиться на стр. 13.

В субъекте РФ могут быть созданы региональные и местные отделения Движения, порядок их организации и полномочия закреплены в Уставе ОПР, который опубликован на нашем сайте <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1459>.

Общая информация о порядке открытия отделения размещена на стр. 14.

Тем, кто решит приступить к созданию отделение ОПР в своем регионе или городе, мы направим пакет соответствующих документов.

Отмечу, что организационная работа – процесс, требующий постоянного внимания, в основном им занимается руководитель регионального (местного) отделения. В стартовый же период особенно полезно иметь общее представление о том, какие шаги следует сделать.

На начальном этапе деятельности руководителям и участникам новых региональных и местных отделений ОПР рекомендуются следующие «десять шагов» для организации работы своего отделения.



### **«Десять шагов» для организации работы отделения Объединения потребителей России**

1. Фактическое открытие регионального отделения: подготовка пакета документов об открытии регионального (местного) отделения, направление документов в Центральный совет ОПР, получение решения Центрального совета ОПР о создании отделения.

2. Организационные вопросы: место деятельности (офисное помещение или виртуальный офис, интернет-приемная и т.п.), связь, оргтехника и другие первоочередные рабочие моменты.

3. Правовая самоподготовка участников отделения: участникам (учредителям регионального/местного отделения) по методическим материалам, предоставленным из ОПР, или по приобретенной самостоятельно литературе необходимо получить базовые знания по теме защиты прав потребителей, основ проведения общественного контроля.

4. Создание информационных ресурсов: сайт, аккаунты - как регионального/местного отделения, так и страниц в социальных сетях руководителей отделения, установление контактов с пресс-службами администраций, органов власти, ведомств.

5. Выбор приоритетов деятельности: мониторинг местных проблем в сфере интересов потребителей, определение из них наиболее актуальных для граждан во взаимосвязи с задачами социально-экономической политики субъекта Российской Федерации, выбор приоритетных сфер деятельности (торговля, ЖКХ, транспорт и т.д.).

**6.** Определение форм деятельности: выбор основных для участников отделения направлений, форм и методик работы – общественный контроль, юридические консультации, судебная практика, программы просвещения потребителей, консалтинговые услуги для бизнеса, исследования рынка, участие в избирательных кампаниях и т.д.

**7.** Информирование о начале работы регионального (местного) отделения: через различные информационные ресурсы, СМИ, на встречах, мероприятиях и т.п. о создании отделения сообщается – населению, органам власти и местного самоуправления, средствам массовой информации, общественным организациям, политическим партиям, ведомствам и предпринимателям.

**8.** Позиционирование руководителя отделения: вхождение руководителя отделения в различные совещательные и консультативные органы на региональном (местном) и федеральном уровне, заключение соглашений о взаимодействии и сотрудничестве с ведомствами, установление рабочих контактов с потенциальными партнерами, журналистами, общественниками, участие в различных мероприятиях (совещаниях, выставках, форумах, конференциях).

**9.** Перспективное планирование деятельности и самофинансирования<sup>1</sup> организации: анализ и определение сферы получения объемов работ, услуг и источников финансирования на ведение уставной деятельности, оплаты штатных и нештатных сотрудников, перспективы получения грантов и пожертвований, организация собственных избирательных кампаний и общественно-политических проектов, участие в мероприятиях партнеров и союзников.

**10.** Начало деятельности регионального (местного) отделения. Планирование работы на краткосрочную и среднесрочную перспективу в контексте моделирования развития отделения, размещение рекламы (в случае целесообразности) о начале практической деятельности, информирование центральных руководящих органов Движения о ходе и результатах своей общественно-политической деятельности.

---

<sup>1</sup> Необходимо при открытии отделения с правами юридического лица



## **КАК УЧАСТВОВАТЬ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ НА СЕТЕВОМ УРОВНЕ?**

Почему нужен сетевой уровень организации?

Очевидно, что не всегда в силу различных причин удается формально организовать местное отделение на территории населенного пункта, особенно с небольшим населением. Иногда не хватает необходимого количества активных людей для такой работы, или не просматривается большая цель в такой общественной деятельности. А кто-то хочет просто работать в автономном режиме защиты прав потребителей.

Причины различные.

Лично я всегда выступаю против общественной бюрократии и общественников чиновничьего типа. Общественная работа – дело добровольное, в ней должно быть всем и каждому максимально просторно, и она может быть полезна только в том случае, когда будет свободна от различных формальных ограничений.

Таких ограничений нам хватает от чиновников, а двери нашего Движения всегда широко открыты для всех желающих на деле заниматься практикой и политикой в деле защиты прав потребителей.

Пожалуйста, хотите - заходите в эти двери через региональные и местные отделения, а хотите – включайтесь через Интернет на сетевом уровне.

Зацементированных форм участия нет. Предлагайте, пробуйте, иницируйте, делайте!

Такие возможности мы и стараемся предоставить через сетевой уровень ОПР, над созданием которого мы сейчас работаем. Это наше стратегическое направление развития и наше будущее (включая сетевой общественный контроль).

Сетевой уровень (интернет-уровень) Движения создается в соответствии с решением IV съезда Объединения потребителей России, говоря резюмирующим языком, для наибольшей вовлеченности активных граждан в национальное потребительское движение, для предоставления им возможности проявления гражданской позиции через участие в защите прав потребителей, масштабного просвещения в сфере прав потребителей, а также охвата территории нашей страны представителями ОПР.



### **Как строится деятельность участников ОПР на сетевом уровне (интернет-уровне)? Как участвовать в деятельности ОПР на сетевом уровне?**

Интернет-участника ОПР можно назвать интернет-волонтером или интернет-представителем ОПР. Его участие может ограничиваться только интернет-пространством в социальных сетях, а может быть распространено и на «земную» общественную жизнь, для подтверждения своих общественных полномочий такой участник может получить статус Представителя ОПР (об этом ниже).

Каждый, кто хочет стать участником Движения на сетевом уровне (интернет-уровне), может идентифицировать себя, как представитель Объединения потребителей России, вступив в группу ОПР в социальной сети Фейсбук <https://www.facebook.com/groups/potrebiteleurussia/>, а также написав о том, что он становится участником ОПР администратору группы (не обязательно).

Как сказано выше, интернет-участник ОПР может при желании получить официальный статус Представителя ОПР. Для этого нужно направить на почту ОПР ([opr@inbox.ru](mailto:opr@inbox.ru)) заявку в произвольной форме о таком желании с указанием своих основных данных, контактов, субъекта, места жительства, сферы деятельности, а также фотографию.

После рассмотрения заявки и размещения на сайте ОПР информации о новом Представителе Движения, такой участник ОПР получает статус официального представителя Движения в своем субъекте РФ.

В случае необходимости такому Представителю ОПР будет направлено удостоверение.

Статус официального представителя ОПР позволяет участнику Движения, в первую очередь, через социальные сети и с помощью интернет-технологий, вести, используя методики ОПР, полноценную общественную деятельность по следующим основным направлениям:

- организовать правовую самоподготовку потребителей;
- проводить сетевой общественный контроль;
- обращаться в органы власти, МСУ и контрольно-надзорные органы с заявлениями, жалобами и т.д.;
- участвовать в различных официальных мероприятиях;
- участвовать в законотворческих процессах;
- выдвигаться от ОПР в различные консультативные и совещательные органы;
- принимать участие в выборах в органы законодательной власти и МСУ, как кандидат-представитель ОПР;
- реализовывать с поддержкой ОПР проекты социального предпринимательства;
- непосредственно участвовать в общественной деятельности регионального отделения ОПР и всех мероприятиях Движения.

**Включайтесь в наше Движение через Интернет!**



## **КАК МЫ В ОБЪЕДИНЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ ПОНИМАЕМ ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ?**

В начале я планировал подготовить четыре Концепта ОПР, но решил добавить пятый – об общественном контроле. На этот вопрос надо ответить несколько шире, чем только в плоскости общественного контроля за соблюдением прав потребителей. Будет правильнее говорить об идеологии общественного контроля.

Теме общественного контроля, как нашего основного правозащитного оружия, посвящено много материалов на сайте ОПР и ряд моих лекций в Школе муниципального политика. Также мной и моими товарищами на различных мероприятиях неоднократно поднимались проблемы общественного контроля в сфере интересов потребителей, так как определенные чиновники всячески его дискредитируют и стараются ликвидировать, как явление.

Поэтому идеи общественного контроля и наше на него право мы будем бескомпромиссно отстаивать, сферу его действий расширять, а силу влияния увеличивать. Такая комплексная задача отображена во всех Программах ОПР. Сегодня же об общественном контроле – кратко.

На вопрос – Как мы понимаем общественный контроль? - наш ответ состоит из десяти пунктов и выглядит следующим образом.



### **Десять пунктов об общественном контроле**

1. Общественный контроль – это прямая демократия, механизм прямых общественных действий, осуществлять которые может каждый активный гражданин. Через общественный контроль мы непосредственно можем влиять на демократические процессы, управлять ими, воздействовать на органы власти. Такой подход и у Владимира Путина - «...демократия должна иметь механизмы постоянного и прямого действия, эффективные каналы диалога, общественного контроля, коммуникаций и «обратной связи».

2. Общественный контроль – это патриотизм в действии. Люди, занятые общественным контролем, на деле проявляют российский патриотизм, они заинтересованы в наведении порядка в стране, в укреплении государственности и правового общества, формировании атмосферы социальной справедливости, чтобы потребительские права и интересы всех граждан были надежно защищены, и они чувствовали бы свою потребительскую безопасность.

3. Общественный контроль - это забота о Малой Родине. Участвуя в общественном контроле на местном уровне – за соблюдением прав потребителей, за добросовестностью предпринимателей, исполнением чиновниками своих обязанностей и т.д., граждане включаются в дела своего города, района, исправляя нарушения, содействуя своим землякам и избранной власти в обустройстве благополучной и комфортной жизни.

4. Общественный контроль – это личная гражданская позиция, мировоззрение и убеждения человека, его стремление к справедливости, порядку, нежелание мириться с бюрократизмом,

нетерпимость к проявлениям коррупции, нарушениям закона и общепринятых морально-нравственных норм. Во многом, это и социальная деятельность, - помощь людям, которые в силу жизненных обстоятельств оказались в ситуации, когда сами не могут себя защитить, находятся за чертой бедности, ограничены физическими возможностями.

**5.** Общественный контроль – один из основных методов защиты прав и интересов потребителей и привлечения внимания к проблемам потребительской безопасности. Деятельность общественного контроля целесообразно проводить на базе общественных объединений потребителей, так как эффективность его результатов может быть достигнута только при юридически грамотном использовании положений статьи 45 Закона «О защите прав потребителей», в которой специально оговорены права общественных организаций потребителей.

**6.** Общественный контроль эффективен, если его доводить до реального и адресного результата. У каждого мероприятия общественного контроля должны быть цель, процесс и показатель. Такие возможности достижения конкретного результата есть у общественных организаций, которые могут принудить надзорные ведомства, органы власти и местного самоуправления к максимальному использованию своих полномочий для защиты прав потребителей.

**7.** Общественному контролю надо учиться. Проведение общественного контроля требует специальной юридической и методологической подготовки, знания основ общественного контроля в Российской Федерации, особенностей его проведения в отдельных сферах торговли и услуг, понимания характера предпринимательской деятельности участников потребительского рынка, в отношении которых осуществляются контрольные мероприятия.

**8.** Общественный контроль требует открытости. Мероприятия общественного контроля не должны дискредитировать национальное потребительское движение в глазах гражданского общества и органов власти. Действия общественных контролеров должны быть открыты и понятны для людей, власти, бизнеса, освещаться в СМИ и социальных сетях. Главные принципы общественного контроля: публичность, независимость, объективность, системность, доказательность, результативность, справедливость.

**9.** Общественный контроль – это платформа для личного позиционирования общественных деятелей, муниципальных политиков, Лидеров общественных действий. Организация мероприятий общественного контроля, как прямых политических действий, создает и информационные поводы, и благоприятную атмосферу для общения с журналистами.

**10.** Общественный контроль – это общественно-политическая деятельность, а, значит, она должна быть публичной, вестись как на местном уровне, так и в общенациональном масштабе в основных стратегических направлениях, совпадающих с государственными интересами – обеспечение потребительской безопасности, снижение уровня бедности, борьба с коррупцией и теневым рынком, контрафактом и фальсификатом, за качество продукции, повышение общего уровня жизни.

Платформой для ведения такой общественно-политической деятельности, направленной на защиту прав потребителей, является Объединение потребителей России.

Пятая часть Концептов ОПР – заключительная на текущий момент.

**Дальше – только действия!**

Приложение 1

## Структура Объединения потребителей России



## Приложение 2

## Как открыть отделение Объединения потребителей России

