

Библиотеки и просвещение в области прав потребителей

*Т.Н. Диас,
главный библиограф, заведующий
Центром правовой информации
Российской национальной библиотеки*

9 и 10 декабря 2003 г. в Российской государственной библиотеке проходил Всероссийский научно-практический семинар "Библиотеки и просвещение в области прав потребителей", организованный Министерством культуры РФ, Министерством РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства (МАП России), Всероссийской Лигой защитников потребителей, Российской государственной библиотекой, Костромской областной универсальной научной библиотекой при информационной поддержке юридического информационного агентства "Intralex".

В ходе заседаний обсуждались актуальность проблемы просвещения и информирования населения в области защиты прав потребителя; роль библиотечной системы (в том числе центров правовой информации) в просвещении потребителей и защите их прав; опыт совместной деятельности библиотек и органов государственной власти в области защиты прав потребителей; информационные технологии для потребителей товаров и услуг.

Открыл семинар генеральный директор РГБ В.В. Федоров. С приветственным словом выступила Т.Л. Манилова, заместитель начальника отдела библиотек Министерства культуры РФ.

Пленарное заседание началось с выступления С.Ф. Баткаева, начальника Управления по защите прав потребителей МАП России. В своем докладе "Актуальность проблемы просвещения и информирования населения в области защиты прав потребителя" он отметил, что за последние 10–12 лет в России сформировалась колоссальная законодательная база по защите прав потребителей, и потребитель должен знать свои права. Так, 9 апреля 1985 г. ООН были приняты "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей", в которых отражены основные моменты защиты прав потребителей, а правительствам рекомендуется "разрабатывать или поощрять разработку общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций соответствующего населения". Важной задачей в связи с этим является не только информирование потребителей о товарах и услугах, но и популярное изложение этой информации.

Докладчик обратил внимание на необходимость разработки политики защиты прав потребителей, развития консультационных пунктов, информирования потребителей об их правах через СМИ. В заключение С.Ф. Баткаев отметил, что уже существуют соглашения между территориальными управлениями и библиотеками в области защиты прав потребителей, и в этом он видит будущее для решения этой проблемы.

Ф. Шмитт, директор консалтинговой фирмы "АДТ Проект ГмбХ" (Германия), рассказал о Федеральном министерстве Германии по защите прав потребителей, о его роли в создании специальных консультационных центров по защите потребителей. Он остановился на развитии российско-германского проекта по созданию таких же центров в России. В частности, Ф. Шмитт рассказал о пилотных проектах, начатых в октябре 2003 г. в Самаре и Тольятти.

П.В. Романич, президент Всероссийской Лиги защитников потребителей (Кострома), выступил с докладом "Роль библиотечной системы в просвещении потребителей и защите их прав". Роль библиотек П.В. Романич видит в информировании, обеспечении свободного доступа к информации, консультировании, организации общественных мероприятий, издании наглядных пособий, а также в интегрировании всего накопленного опыта, в гражданском просвещении, а в итоге – превращения библиотек в общественно культурные центры.

Представитель Самарского территориального управления МАП РФ П.Е. Торкановский выступил с докладом "Реализация права потребителя на получение информации в Самарской области". Одной из основных проблем в защите прав потребителей докладчик считает наличие асимметричной информации. Как показывает практика, отметил П.Е. Торкановский, поддерживать и финансировать объективную информацию выгодно только крупным производителям. Кредитные организации отличает наличие корпоративного сговора. Отсюда возникает проблема получения объективной информации, которая является проблемой государственной. Библиотеки могут воспользоваться плодами решения этой проблемы. Большую роль в ее решении могут играть инфотеки. Инфотеки – явление уникальное. Они аккумулируют различную информацию: как выбрать товар, ценовой ряд, представляют результаты тестирования.

П.Е. Торкановский рассказал о целевой программе по защите прав потребителей в Самарской области, поддержанной органами местного самоуправления и коллегами из Германии. При разработке ее учитывались такие основные моменты, как специальная правоприменительная практика, практический опыт потребителей, информация технических служб. В Самаре выпущены учебники и видеофильмы по потребительской тематике.

Н.Е. Березина, директор по библиотечно-информационному обслуживанию РГБ, отметила, что главной задачей библиотеки является информационная деятельность. И эта деятельность играет определенную роль в воспитании цивилизованных потребителей и предпринимателей. Докладчик подробно рассказала об автоматизированной записи читателей в РГБ и затронула правовые аспекты этого вопроса.

Библиограф Смоленской областной универсальной научной библиотеки Т.Ю. Митина рассказала о работе клуба защиты прав потребителей «Компас»,

созданного на базе Смоленской областной универсальной научной библиотеки при содействии администрации Смоленской области. Цель клуба – ознакомление широких кругов населения с законодательством по защите прав потребителей. В его работе принимают участие юристы, специалисты, эксперты. Актив составляют пенсионеры, студенты, рабочие. Руководство клубом взяли на себя городские власти. Библиотека обеспечивает информационную поддержку, предоставляет помещение. Благодаря работе клуба население Смоленска получает необходимую информацию по защите своих потребительских прав.

Продолжила тему выступления *Т.Ю. Митиной* начальник отдела по защите прав потребителей администрации Смоленской области *В.С. Медведева*. Она остановилась на деятельности администрации в области защиты прав потребителей и взаимодействии по данным вопросам с библиотеками. В частности, администрация Смоленской области проводит среди библиотек конкурс на право размещения «Центра потребительского просвещения».

А.Е. Недзвецкий, юрист Московского общества защиты потребителей (МОЗП), рассказал о деятельности этого общества. МОЗП существует 16 лет, имеет большой опыт работы. В 80% случаях вопросы нарушения прав потребителей решаются специалистами общества на месте (проводится независимая экспертиза, оформляются претензии, составляются письма и т.д.), в 20% защищаются в судебном порядке. МОЗП также занимается просветительской деятельностью: выпускает тематические брошюры «Потребительский ЛИКБЕЗ», каждый выпуск которых посвящен защите прав потребителей и обязанностям производителей по конкретному виду деятельности.

О.В. Лукаш из Костромской областной универсальной научной библиотеки им. Н.К. Крупской выступила с докладом «Центры правовой информации в потребительском просвещении населения Костромской области». В центрах правовой информации Костромской области ведется специальный учет справок по потребительской тематике, заявлен проект электронной базы «Библиотека потребителя», которая будет размещена на сайте областной библиотеки.

Продолжил пленарное заседание *М.Ю. Быковский*, президент Центра защиты прав потребителей «Перспектива» (Москва), выступив с докладом «Киберпространство и защита прав потребителей». Докладчик остановился на важных моментах: нарушениях прав потребителей в Интернет и вытекающей отсюда необходимости доработки законодательства в области оказания услуг дистанционным образом.

Г.А. Корепанова в докладе «Деятельность Белгородской государственной универсальной научной библиотеки в области защиты прав потребителей» показала роль Белгородской ОУНБ как объединяющего центра в этой сфере. В Белгородской области разработана региональная комплексная программа, цель которой – формирование и повышение культуры населения в области защиты прав потреби-

лей. В рамках этой программы на базе библиотеки проходят встречи общественности, круглые столы, ежегодные конференции.

О.В. Сухова, заведующий Центром правовой информации Всероссийской государственной библиотеки иностранной литературы им. М.И. Рудомино, выступила с докладом «Роль библиотек в просвещении населения по вопросам защиты прав потребителей. Зарубежный опыт». Она отметила, что за рубежом еще в 1960–1970 гг. началось принятие нормативных актов, касающихся этой проблемы. При юридических библиотеках созданы специальные юридические клиники, где потребителям оказывается бесплатная юридическая помощь. Широко распространена защита прав потребителей по Интернет, потребитель может проконсультироваться, написать жалобу, обратиться к услугам юриста.

А.М. Коркин, генеральный директор юридического информационного агентства «Intrallex» (Москва), продемонстрировал участникам семинара работу с базой данных «Права потребителей» на CD-ROM, которая содержит в систематизированном виде все законодательство, судебную практику по следующим направлениям: Сертификация, Стандартизация, Лицензирование, Продажа отдельных видов товаров, Оказание отдельных видов услуг, Защита прав потребителей, Ответственность продавца (изготовителя). Участникам семинара был предоставлен CD-ROM «Права потребителей».

В выступлении заведующего Центром правовой информации Российской национальной библиотеки *Т.Н. Диас* представлен проект путеводителя по правовым ресурсам Интернет. Путеводитель по правовым ресурсам имеет двухуровневую организацию, состоит из российских и зарубежных веб-серверов. *Т.Н. Диас* рассказала об интернет-ресурсах по праву, касающихся защиты прав потребителей.

В заключение семинара с обзором деятельности российских библиотек в области защиты прав потребителей, основанном на анализе данных анкетирования, проведенного РГБ, выступила *И.В. Тихомирова*. Библиотеки проводят тематические выставки, семинары, конференции, создают консультационные центры при ЦПИ, оформляют странички в Интернет на сайтах своих библиотек. Многие библиотеки привлекают региональные отделы по защите прав потребителей, юридические фирмы, вводят в штат ЦПИ профессиональных юристов. Создание консультационных или потребительских центров при библиотеках – одна из задач библиотек в будущем в решении проблем защиты прав потребителей.

После обсуждения докладов участникам семинара были предоставлены материалы, которые должны помочь публичным библиотекам в организации информационной работы по вопросам защиты прав потребителей.

Основной вывод, который был сделан в итоге обсуждения докладов – библиотекам предоставлен самостоятельный выбор форм и способов работы в данном направлении. Главное – начать эту работу и осознать ее важность.