**ТАСС: Анна Попова: Информационные потоки - это тоже риск**

[Анна ПОПОВА: информационные потоки – это тоже риск](http://itar-tass.com/opinions/interviews/1619297)

3 декабря, 12:00, ТАСС

*О том, что современный человек постоянно сталкивается с новыми угрозами – от вирусов неизвестного происхождения до "информационного шума", воздействие которого сих пор не изучено – в Роспотребнадзоре знают очень хорошо.*

*Службу по праву можно считать первым рубежом обороны здоровья российских граждан. О том, как выстроена эта оборона, о влиянии интернета на сознание людей, рисках точечной застройки, качестве персонала в сетях общественного питания и борьбе с санкционными продуктами в интервью ТАСС рассказала руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Анна Попова.*

**- С какими новыми рисками в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека вы сталкиваетесь?**

- Мы с вами живем в принципиально другом мире, нежели наши бабушки и дедушки. Действие факторов, которые влияют сегодня на человека, несравнимо сильнее, чем 50 лет назад. И химических, и физических: шумовых и электромагнитных, и биологических… Больше и миграции. Мы обмениваемся микроорганизмами гораздо интенсивнее, чем люди, которые не выезжали за пределы своей деревни. Они там все были "микробиологическими родственниками". В этом был и минус, потому что любой чужеродный возбудитель мог вызвать сильное заболевание, но был и плюс - риск, что кто-то привезет что-то новое, был минимальным.

А мы живем в совершенно другой среде. И сейчас ученые во всем мире наблюдают, как человеческий организм реагирует на это.

Информационные потоки – это тоже риск. Мы вынуждены постоянно что-то слышать и видеть. Одновременно работают телевизор, радио, компьютер, гаджеты. И мы всегда под впечатлением, уже поддаемся внушению. Типичный пример: пришли на работу - включили интернет. Даже если я ничего не хочу посмотреть, кроме новостей, все равно на экране возникают какие-то баннеры, движущиеся объекты. А зрительный анализатор человека не привык видеть четыре движущихся картинки одновременно.

Мы с этим справляемся, потому что у нас, как у биологического вида, очень высокий запас прочности. Это не потому, что люди стали сильнее - мы такие, какие есть, - просто раскрываются способности организма, которые раньше были не востребованы. А укрепляет это нас или ослабляет, - должна сказать наука.

Пока никто не может предположить, что изменится в человеческом теле под воздействием техногенных факторов. Я шучу, конечно, но, представьте, если со временем большой палец у человека опять будет длинным, как у приматов, потому что мы им водим постоянно по экрану телефонов. Приматы им хватали предметы, потом он стал не нужен, а теперь опять активно используется.

**- Разрабатываются ли модели контроля за "информационным шумом", окружающими человека информационными потоками?**

- Я рада уже тому, что такие вопросы возникают. Это действительно значительная проблема. Некоторые пытаются манипулировать сознанием людей с помощью этого фактора. Гигиенических исследований в этом направлении пока не много, соответствующий раздел науки не сформировался. Я уверена, что он появится. Это неизбежно. Уже очевидно, что это фактор, который влияет на нашу жизнь, и на психику, и на соматику.

Санитарные нормы не строятся на том, что кому-то так хочется или удобно

**- Как вы оцениваете качество закона о защите прав потребителей?**

- Российский закон о защите прав потребителей – один из самых совершенных в мире, и это признано всеми международными экспертами. Мне кажется, с каждым годом он раскрывается все больше.

К сожалению, в законодательстве не расшифровывается, что такое угроза здоровью. Вред – понятно, а когда есть угроза, это остается на понимание надзорного органа. При этом в законодательстве нет и определения качественного товара, есть только понятие соответствия заявленным показателям. А низкое качество также может угрожать здоровью.

Но не стоит грешить на закон. Это логика современного международного права, и она оправдана, так как распределяет контроль за качеством товаров между государством, бизнесом и самим потребителем, которому наша служба в помощь.

Чтобы свести риски к минимуму, надо воспитать потребителя, который будет заботиться о своем здоровье и благополучии. Мы наблюдаем эволюцию потребительского сознания.

В 90-х в судах было не больше нескольких десятков дел в год о защите прав потребителей, сегодня – почти 400 тысяч, причем цифра растет в арифметической прогрессии. "Средняя цена" удовлетворенного иска 90 тысяч рублей, а общая сумма присужденных к взысканию в пользу потребителя средств в 2013 году – 23 миллиарда рублей.

**- Сколько времени сейчас уходит на обработку потока жалоб? Работает ли у вас принцип "одного окна" для потребителей?**

- По сути, "одно окно" для потребителей уже создано. Роспотребнадзор принимает обращения не только в отношении продуктов питания, но и по оказанию финансовых, туристических, транспортных, медицинских услуг, а также связи и образования.

Если проблема решается на уровне наших полномочий, мы стараемся максимально быстро распределить ее по профильным подразделениям и отреагировать.

Есть пограничные случаи, где необходимо задействовать усилия других ведомств. Это, например, медицинские услуги. Если человек хочет пожаловаться непосредственно на медицинские манипуляции, это прерогатива наших коллег из Минздрава. Если же речь о соблюдении условий договора оказания медуслуги, то тогда это наш вопрос.

Теперь необходимо оптимизировать процесс передачи жалоб коллегам из других ведомств. Следующий шаг - это электронный обмен обращениями граждан, чтобы они максимально быстро поступали от нас в другие ведомства.

Наша цель – чтобы документы уходили к коллегам в первые двое суток, пока в среднем уходит около пяти дней. Разумеется, истечения тридцати дней, положенных по закону на ответ по жалобе, мы не ждем.

**- Об этом не все догадываются. Планируете рекламную кампанию?**

- Я думаю, многолетние старания привели к тому, что сегодня граждане достаточно хорошо осведомлены о том, куда стоит жаловаться на качество товаров и услуг. По крайней мере, количество обращений в наш адрес ежегодно растет. Прирост за 9 месяцев 2014 года - на 30% к аналогичному периоду прошлого года. И не потому, что товары и услуги становятся хуже. Напротив, рынок регулируется жестче, растет качество, улучшаются условия реализации товаров и услуг.

Мы ставим это себе в заслугу. Это результат активности коллег в работе с населением – о нас знают. Каждый получивший сатисфакцию за свои, как было написано в одной жалобе, "порушенные права", является источником информации для соседей, друзей и домочадцев. Но возможно, мы подумаем и о варианте социальной рекламы нашей "горячей линии".

**- Если растет число жалоб, значит, растет и нагрузка на территориальные подразделения. Будете просить финансирование на расширение штата?**

- Сегодня вопрос о расширении штата мы не ставили и не ставим. Оптимизируем свою деятельность, для того, чтобы не перегрузить сотрудников, но и вместе с тем отработать поток обращений. Уходим в электронное взаимодействие, сокращаем количество времени ожидания. Все это экономит время и ресурсы.

Проект стратегии развития службы в части защиты прав потребителей будет готов до конца года. Кстати, мы активно сотрудничаем с профильным комитетом на площадке ОЭСР. Только что оттуда коллеги вернулись. Нам предложили сделать свою часть обобщенного доклада в этом году. Позиция Роспотребнадзора будет учтена и при пересмотре Руководящих принципов ООН по защите прав потребителей, который запланирован на 2015 год.

**- В работе над новой стратегией Роспотребнадзора советуетесь с предшественниками? Консультируетесь с Геннадием Онищенко?**

- В службе всегда были традиции и почтение к тем, кто был до тебя, это свято чтится и сегодня. Поэтому, мы, разумеется, советуемся, общаемся. Иначе быть не может. К обсуждению стратегии будут привлечены все профессионалы службы, наши учителя и, конечно же, Геннадий Григорьевич.

Служба родилась не вчера и не 20 лет назад. В России она существует с 1922 года, с Декрета Совнаркома РСФСР "О санитарных органах республики". Но эпиднадзор существовал и ранее. Например, что послужило тому, что Пушкин столько написал в "болдинскую осень"? Что он там делал три месяца? Карантин был по холере, и он не мог попасть в Москву!

**- Как выстраиваете отношения с региональными властями? Удается избежать конфликта интересов?**

- Наши сотрудники в регионах работают для людей, которые там живут. Учитывая небольшую численность сотрудников, наша задача - формировать управленческие решения, но реализует их исполнительная власть. И здесь нужна полная самоотдача людей на местах: им необходимо сформулировать, доказать важность решения и сделать так, чтобы это предложенное управленческое решение было реализовано. Таких примеров очень много.

Например, в Московской области - это участие наших специалистов в планировании траектории объездных дорог вокруг городов. С какой стороны города пройдет дорога, как ее спроектировать - это делается с помощью оценки рисков влияния на здоровье населения.

С экономической точки зрения прямая дорога через город, допустим, дешевле, но с точки зрения химической и шумовой нагрузки на жителей городов она небезопасна. Так что в отдаленной перспективе пострадает и экономика, так как люди будут болеть. Мы приводим наши данные через оценку рисков, которые в итоге определяют экономический ущерб или выгоду, выражаем здоровье в деньгах, и это очень хорошо убеждает тех, кто принимает решения.

Другой пример - точечная застройка, особенно популярная в московском регионе. Это тоже риск для безопасности с точки зрения норм по инсоляции. А нормы по инсоляции – незыблемы, и никто не позволит их нарушать.

Сами мы не рассматриваем проекты, это делает экспертиза на уровне региона. Но они это делают исходя из требований санитарных норм и правил, и отсылка к этим нормам записана в Градостроительном кодексе. И если требования нарушены, то вы имеете право, приобретя такое жилье, и обнаружив, что у вас не хватает солнца, в суде отстоять свои права. Это вполне реальные истории. Могу привести пример в Московской области, где одна из компаний приобрела для своих сотрудников целый этаж, и потом выяснилось, что нормы по инсоляции нарушены. Они судились, им вернули деньги, при этом они оставили за собой жилье.

**- Не возникнет ли у вас противоречий с Минстроем, который считает, что нормы инсоляции в СанПиНах устарели?**

- СанПиНы могут и должны меняться. Но главный принцип – непричинение вреда здоровью. Санитарные нормы не строятся на том, что кому-то так хочется или удобно. В основе гигиенического нормирования лежит научный подход. Сколько нам надо солнца? В нас с вами ничего принципиально биологически не изменилось по сравнению с предыдущими поколениями. Нам естественного освещение нужно ровно столько, сколько было нужно и нашим прадедам. Мы стали гораздо больше времени проводить при искусственном освещении. Но это никак не может говорить о том, что нужно снизить нормы инсоляции. Нужно менять требования, и мы это делаем, скорее, к оценке материалов, потому что сами стройматериалы стали другими.

Зачастую персонал на кухне не только правил не читал, он их и прочесть не может

**- Ранее Роспотребнадзор предлагал возобновить внезапные проверки бизнеса в продовольственной сфере – производителей продуктов, магазинов, ресторанов и т.д. В какой стадии эта инициатива?**

- Законопроект находится на экспертизе в Минюсте. Как только она будет закончена, мы вносим его в Правительство. Нам очень бы хотелось надеяться, что документ будет принят в ближайшее время. Хотя есть определенное сопротивление части бизнеса.

Несмотря на то, что базовым принципом закона о защите прав предпринимателей является презумпция добросовестности, на практике она далеко не всегда есть. Конечно, бизнес сейчас и в 90-х годах - это разные планеты. Но недобросовестные среди предпринимателей остались. Для того чтобы нарушений с их стороны не было, родилось предложение по изменению закона, чтобы проверки были внезапными. Плановые - это незыблемо, они проводятся раз в три года и о них известно всегда заранее. Но внеплановая проверка проводится по обращению, жалобе, когда произошло что-то, угрожающее жизни и здоровью.

По действующим правилам, она может проводиться, только если надзорный орган за сутки предупредил тех, кого будет проверять. Совершенно понятно, что если это касается общепита или торговой точки, ждать сутки - это дать возможность замести следы. Так нам не добиться истины. Мы упускаем время и ничего не находим. А каждое надзорное мероприятие - это деньги государства, выделенные на работу специалистов и лабораторные исследования. Нельзя тратить их впустую.

**- Проверки в сети McDonald's не были внезапными?**

- За сутки они точно знали. Но есть нарушения, которые нельзя устранить за сутки.

**- Почему недобросовестность общепита, в частности, на примере McDonald's, вскрылась именно в этом году на фоне обострения отношений России с США?**

- Накопилась критическая масса проблем в общепите, прежде всего связанная с уровнем подготовки кадров. Так, в советские времена, для того, чтобы прийти работать продавцом или в общепит, нужно было иметь определенный уровень образования. Людей специально учили, как соблюдать правила техники безопасности и гигиены. Учили разделять сырое и готовое, что одним ножом нельзя резать сырое мясо и сыр, что яйцо обрабатывается специальным порядком и так далее.

Сегодня, к сожалению, у нас нет требований к кадрам в общепите. Зачастую персонал на кухне не только этих правил не читал, он их и прочесть не может, потому что не знает языка, на котором они написаны. И в этом я вижу одну из составляющих проблемы.

Иногда к нашей проверке на кухне меняют весь персонал, специально нанимают на месяц. Есть такая услуга на рынке - “персонал для проверок”. Это проблема уровня общепита, тем более, если это фаст-фуд. В торговле такая же история, даже когда речь идет о больших сетевых магазинах. Мы с вами видим, что клинингом занимаются везде мигранты. Я восхищаюсь умением тех людей, которые знают, как научить их правильно применять дезрастворы и инвентарь.

**- Общепит может попасть в фокус внимания Роспотребнадзора и в связи с законом по борьбе с курением – в барах и ресторанах теперь курить нельзя. Планируете ли инициировать ужесточение закона по борьбе с курением или усилить ответственность за его исполнение?**

- Об ужесточении ответственности пока речи идти не может. Закон только вступил в силу, и для того чтобы поменять нормы административного кодекса, надо иметь правоприменительную практику. А ее в достаточном объеме сейчас нет. Надо понять, как работать с уже имеющимися нормами.

У нас есть национальный закон, плюс только что принят технический регламент Таможенного союза на табачные изделия. Помимо маркировки и увеличения размера предупредительных изображений на пачке, там есть важный запрет на термины «легкие», «мягкие», «с низким содержанием смол». Они вводили потребителя в заблуждение, порождали иллюзии о том, что это менее опасно.

Однако не все разногласия в обсуждении техрегламента ушли. Мы настаивали на запрете некурительного табака - жевательных и нюхательных смесей. Но регламент не будет их регулировать. Должно появиться дополнительного соглашения между странами - участницами ЕЭС по некурительному табаку.

**- Электронные сигареты по ряду отсылок, в том числе к рекламному законодательству, в России де-юре запрещены, потому что это имитирует курение. Но они продаются как ингаляторы и парогенераторы. Планируете повлиять на ситуацию?**

- Табачное лобби – сильное и агрессивное. Конечно, они ищут различные лазейки в законодательстве. Можно только пошагово с этим справляться. Рассуждения, что электронная сигарета – это благо, и она позволяет отказаться от курения, - от лукавого. Это элемент введения в заблуждение потребителя. Те, кто электронные средства курения рекламирует, тоже отлично это понимают. Но у них другая задача.

**- Ведется ли сейчас диалог с Украиной по поводу возвращения на российский рынок их товаров, в частности конфет Roshen?**

- Не с кем диалог вести. У нас нет там визави. Службу, которая в Украине занималась качеством продуктов питания, старательно разваливают. Сегодня у нас обращений по возвращению продукции от государственных органов Украины, как положено в рамках требований ВТО, нет. Ни по каким товарам.

**- Недавно был обнаружен крупный канал поставок фальсифицированных сыров из Украины. Появление этого канала связано с продовольственными санкциями и дефицитом европейских сыров?**

Претензии к качеству украинской продукции у нас возникли задолго до введения санкций. Мы последовательно запрещали молочную продукцию отдельных украинских производителей еще с февраля 2014 года именно из-за выявленной нами замены молочного жира растительным, в консервированной плодоовощной продукции нашли превышение содержания соли на 30%, в кондитерских изделиях– нарушения требований по маркировке, и так далее.

В фальсифицированных сырах удельный вес растительных жиров превышал все допустимые нормы, при том что продукция после перемаркировки позиционировалась на полках магазинов как полностью молочная. Потребитель не только не был проинформирован об использовании растительного жира, но и переплачивал в несколько раз.

Цепочку раскручивали постепенно – вначале специалисты Роспотребнадзора нашли немаркированное сырье на складах в Белгороде и Воронеже, как выяснилось, украинского происхождения, затем к расследованию были подключены правоохранительные органы.

Сегодня ввоз сырных и сыроподобных продуктов с Украины, которые могли бы реализовываться в стране под видом натурального сыра, полностью запрещен.

**- Глава Россельхознадзора Сергей Данкверт упомянул Роспотребнадзор в числе ведомств, недостаточно активно борющихся с нелегальным импортом продуктов. Что вы можете сказать по этому поводу?**

Прежде всего хотелось бы отметить, что, к сожалению, наше максимально корректное и терпеливое выстраивание отношений с коллегами из указанного ведомства не находит должного отклика с их стороны.

Оценка эффективности работы всех госорганов – не прерогатива одного из них, а в их заявлениях критика звучит и в наш адрес, и в адрес таможенных органов, и губернаторов. "Авторам" хочется стать "карающим мечом правосудия", хотя, если помните, конституционно закреплено, что правосудие в Российской Федерации осуществляется только судом.

Мы стараемся не отвлекаться на межведомственные дрязги, а занимаемся своими прямыми обязанностями – обеспечиваем право каждого гражданина на сохранение здоровья, санитарно-эпидемиологическое благополучие и безопасную окружающую среду.

В абсолютных цифрах ежегодно мы снимаем с реализации в розничной торговле порядка 20 000 тонн пищевой продукции, а с момента вступления в августе в силу указа президента на предмет его соблюдения проверили уже 13 тысяч предприятий и изъяли из оборота более 200 тонн продуктов.

Контроль за качеством и безопасностью продуктов питания выстроен от границы, где мы тесно взаимодействуем с Федеральной таможенной службой, до распредцентров и розничных точек крупнейших федеральных сетей.

К сожалению, запрещенный товар с датой выпуска после 8 августа находим на полках и сегодня. Не так давно в Московской области выявили в сетевой рознице эстонскую клубнику, сыры из Нидерландов, испанский хамон. Правда, каждого вида продукции не больше 4-5 килограммов. Здесь мы взаимодействуем с прокуратурой.

А при осуществлении санитарно-карантинного контроля в пунктах пропуска через границу объемы еще более впечатляющие. Сотрудники Роспотребнадзора не допустили более 500 тонн окорочков из США, 328 тонн мяса и мясной продукции из европейских стран.

Были пресеченные нами попытки ввоза газированных американских напитков и леденцов – почти 50 тонн, сотни тонн польских фруктов. Засорять эфир информацией о каждом снятом килограмме яблок или сыра не считаем необходимым.

**- В условиях продовольственных контрсанкций и задач импортозамещения сейчас в Россию пойдет большой поток азиатской продукции. Это увеличивает риск для потребителей? Вы доверяете продуктам из Юго-Восточной Азии?**

- Мы принципиально против спекуляций на теме качества продуктов питания в угоду чьим-то интересам. Радикальных опасений по поводу безопасности продукции у нас нет. Производители дорожат входом на наш рынок и готовы соблюдать требования России и Таможенного союза.

В Китае и ряде других азиатских стран размещены производства большинства транснациональных компаний, которые соответствуют всем международным требованиям. Я не соглашусь с утверждением, что азиатский продукт должен вызывать больше опасений, чем продукт из Европы. Сибирская язва в мясных продуктах - вот вам самый наглядный пример. Диоксин в свинине, листерии в сосисках из Бельгии, зараженное сальмонеллой детское питание – эти случаи связаны именно с европейскими продуктами.

В любом случае, и азиатская продукция будет под строгим контролем. Роспотребнадзор ежегодно исследует более 2 миллионов проб пищевых продуктов по 7000 показателей, наши лаборатории аккредитованы на международном уровне. Словом, качество и безопасность продуктов питания под надзором. Но если у российского потребителя есть малейшие сомнения, то Роспотребнадзор принимает обращения граждан 24 часа в сутки и семь дней в неделю.