

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
ПО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД

*«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
В 2006 ГОДУ»*

-САРАТОВ-

2007 год

**Доклад подготовили руководители Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области, Федерального государственного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»:**

Сергеева С.В. – заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по Саратовской области, Кожанова О.И. - заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по Саратовской области

Шибалкин В.С. – начальник отдела защиты прав потребителей, Косматова Т.С. – заместитель начальника защиты прав потребителей.

**Под общей редакцией Главного Государственного санитарного врача по Саратовской области, кандидата медицинских наук Данилова А.Н.**

При использовании материалов доклада ссылка обязательна

## Оглавление

Оглавление.....	3
Введение.....	4
Глава 1. Государственный контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей.....	4
1.1. Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей.....	4
1.2. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей.....	7
1.3. Защита прав потребителей на безопасность и качество продукции и услуг.....	8
1.4. Практика применения Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей .....	18
1.5. Досудебная и судебная защита прав потребителей – формы, методы и результаты проделанной работы. ....	19
Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров и услуг .....	21
2.1. Продажа аудиовизуальных произведений и фонограмм.....	21
2.2. Лекарственное обеспечение .....	21
2.3. Жилищно-коммунальные услуги.....	22
2.4. Строительство жилья .....	28
Глава 3. Организация региональной системы защиты прав потребителей.....	30
Заключение .....	31

## Введение

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в 2006 году осуществляло многостороннюю деятельность по реализации государственной потребительской политики. Для выработки эффективных стратегических, тактических и методологических подходов в осуществлении государственных функций в области защиты прав потребителей важнейшее внимание уделялось взаимодействию с государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, правозащитными и общественными объединениями.

В ходе подготовки доклада были использованы материалы контрольно-надзорных мероприятий Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека за 2006 год.

### Глава 1. Государственный контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей

#### 1.1. Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей

Результаты мероприятий по контролю на потребительском рынке Саратовской области свидетельствуют о многочисленных фактах нарушений требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В 2006 году должностными лицами Управления Роспотребнадзора в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей» проведено 5525 мероприятий по контролю, из них: 2938 – плановых и 2587 – внеплановых.

Структура контрольно-надзорных мероприятий в 2005-2006 годах по видам деятельности субъектов проверок в сравнении с показателями по Российской Федерации за 2005 год (приведены в скобках) отражена в таблице № 1.

Таблица 1.1

**Структура контрольно-надзорных мероприятий в 2005-2006 годах по видам деятельности субъектов проверок в сравнении с показателями по Российской Федерации за 2005 год (приведены в скобках)**

Виды деятельности	Всего контрольно-надзорных мероприятий (в процентах к итоговой строке)		В том числе (в процентах к итоговой строке)			
	2005	2006	плановых		внеплановых	
			2005	2006	2005	2006
Торговля	89,69 (72,26)	66,26	92,39 (74,73)	74,27	88,27 (70,33)	57,17
Общественное питание	7,84 (8,12)	8,26	7,61 (9,53)	7,96	7,97 (7,02)	8,58
Бытовые услуги	0,14 (2,38)	0,92	- (2,55)	0,85	0,22 (2,25)	0,97
Услуги транспорта	- (0,49)	0,21	- (0,32)	0,37	- (0,62)	0,04
Услуги связи	0,14 (0,24)	0,36	- (0,09)	0,15	0,22 (0,35)	0,62

Продолжение таблицы 1.1

Жилищно-коммунальные услуги	1,82 (5,42)	8,09	- (2,5)	1,16	2,77 (7,71)	15,96
Долевое строительство	0,07 (0,16)	0,25	- (0,1)	0,27	0,11 (0,21)	0,23
Туристско-экскурсионные услуги	- (0,32)	0,10	- (0,26)	0,20	- (0,36)	-
Медицинские услуги	- (2,76)	4,00	- (2,46)	3,95	- (2,99)	4,06
Услуги, предметом которых являются денежные средства населения, и страховые услуги	0,07 (0,05)	-	- (0,01)	-	0,11 (0,08)	-
Образовательные услуги	- (2,94)	7,89	- (3,57)	7,83	- (2,44)	7,96
Прочие	0,23 (4,86)	3,66	- (3,88)	2,99	0,33 (5,64)	4,41
Итого	100 (100)	100	100 (100)	100	100 (100)	100

Структура проверок носит неоднородный характер. Наибольшее внимание в отчетном периоде по-прежнему было уделено проверкам предприятий торговли (66,26%), хотя доля проверок предприятий торговли в 2006 году на 23,4% меньше, чем в 2005 году. Это объясняется увеличением количества проверок в сфере услуг. Значительно возросла доля проверок в социально значимых областях защиты прав потребителей, таких как жилищно-коммунальные услуги (8,09% в 2006 году против 1,82% в 2005 году), образовательные услуги (7,89% в 2006 году против 0% в 2005 году).

В 2006 году в ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий на потребительском рынке выявлено 4415 фактов нарушений Федерального закона «О защите прав потребителей» и иных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей, что в 2,5 раза превышает уровень 2005 года. Количество выявленных нарушений за отчетный период с разбивкой по статьям Закона:

- ст. 4 – 294 нарушения;
- ст. 5,6 – 111 нарушений;
- ст. 7 – 171 нарушение;
- ст. 8-10, 12 – 1811 нарушений;
- ст. 11 – 101 нарушение;
- ст. 16 – 53 нарушения;
- ст. 18- 25– 548 нарушений;
- ст. 27-37 – 65 нарушений;
- другие статьи закона – 151 нарушений;
- нарушения иных законов – 1110 нарушений.

Структура нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» и иным законам и нормативным правовым актам РФ за 2006 год в сравнении с показателями за 2005 год по Управлению Роспотребнадзора и Российской Федерации в целом приведена в таблице 1.2.

Анализ выявленных нарушений норм Закона РФ «О защите прав потребителей» показывает, что по-прежнему преобладают нарушения статей 8,9,10,12 Закона, связан-

ные с непредставлением субъектами торговли информации об изготовителях (исполнителях, продавцах) и о товарах (работах, услугах). Их доля в общем количестве составила за 2006 год 41,02%, против 53,8% в 2005 году. Сократилось количество нарушений (с 21,2% в 2005 году до 12,4% в 2006 году), связанных с последствиями продажи товара ненадлежащего качества, сроками устранения недостатков, заменой товара ненадлежащего качества – статьи 18-25 Закона.

Таблица 1.2

**Структура нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей»  
и иным законам и нормативным правовым актам РФ за 2006 год**

Статьи закона РФ «О защите прав потребителей», иные законы и нормативные правовые акты РФ	Доля нарушений относительно общего количества нарушений, в процентах		
	2006	2005	2005 (по Российской Федерации)
Статья 4	6,66	2,70	9
Статьи 5,6	2,50	0,70	5
Статья 7	3,87	8,10	9
Статьи 8,9,10,12	41,02	53,80	25
Статья 11	2,29	2,40	2
Статья 16	1,20	0,60	1
Статьи 18-25	12,41	21,20	3
Статьи 27-37	1,48	0,70	1
Другие статьи Закона	3,42	-	7
Иные законы и нормативные правовые акты РФ	25,15	9,80	38

Анализ выявленных нарушений Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.98г. № 55, показывает, что диапазон правонарушений достаточно широк.

В 2006г. должностными лицами Управления Роспотребнадзора в ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлено 2845 случаев несоблюдения Правил продажи отдельных видов товаров, что в 2,1 раза превышает уровень 2005 года, в том числе по пунктам Правил:

п.7 – использование средств измерения, без сведений о прохождении своевременной метрологической поверки – 93 случая;

п.10 – отсутствие вывески торгового предприятия или нарушения порядка оформления вывески – 156 случаев;

п.11 – отсутствие необходимой и достоверной информации о реализуемых товарах и их изготовителях – 1409 случаев;

п.12 – продажа товаров без информации о подтверждении соответствия установленным требованиям – 386 случаев;

п.15 – несоответствие объема обязательной информации о товаре требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, обязательным требованиям стандартов – 63 случая;

п.19 – отсутствие ценников или нарушение порядка оформления ценников – 296 случаев;

п.21 – расчет с покупателями без применения ККТ – 8 случаев;

п.24 – продажа товара с истекшим сроком годности – 122 случая;

п.28 - нарушение порядка возврата товара ненадлежащего качества и проведения экспертизы товара – 20 случаев;

п.32 – продажа пищевых продуктов (в том числе парфюмерно-косметических изделий) без удостоверений качества и безопасности – 78 случаев;

п.34 - продажа расфасованных товаров без необходимой информации - 35 случаев;

п.35 – продажа развесных продовольственных товаров с взиманием за упаковку дополнительной платы - 56 случаев;

п.37- продажа хлеба и хлебобулочных изделий в местах мелкорозничной торговли в неупакованном виде - 41 случаев

п.90, 91, 92 – нарушения правил продажи аудиовизуальных произведений и фонограмм – 52 случая;

п.136 – нарушения правил продажи алкогольной продукции – 30 случаев.

Наибольшее количество нарушений (49,5%) связано с отсутствием на реализуемых товарах полной и достоверной информации о товаре и изготовителе, что нарушает права потребителя и лишает его возможности правильного выбора товара.

## **1.2. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей**

Потребительский рынок Саратовской области динамично развивается, расширяется ассортимент потребительских товаров и перечень выполняемых работ, оказываемых услуг. Основные сферы деятельности, на которых были сконцентрированы усилия в отчетном периоде - это вопросы защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества, при предоставлении жилищно-коммунальных и бытовых услуг и услуг связи, а также проблемы, связанные с нарушениями прав потребителей при заключении договоров купли-продажи, в названных видах деятельности наблюдался рост обращений потребителей.

Одним из приоритетных направлений в работе отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора является профилактика, предупреждение и пресечение нарушений в сфере продажи товаров и услуг и их устранение в добровольном порядке. При этом использовались различные методы и формы, информационная и просветительская работа с привлечением средств массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям, проведение целевых проверок отдельных секторов потребительского рынка товаров, работ и услуг.

В целях предупреждения правонарушений на потребительском рынке товаров и услуг в 2006 году проведено 2938 плановых контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых руководителям предприятий выдано 445 предписаний с указанием сроков устранения нарушений, из них 376 предписаний, что составляет 84,5%, исполнено.

Одним из важных ориентиров в определении направлений деятельности по предупреждению нарушений на потребительском рынке является работа с обращениями граждан. Структура обращений граждан со значительной степенью точности отражает состояние потребительского рынка.

Всего в 2006 году зарегистрировано 1587 обращений граждан, что на 21,0% больше, чем в 2005 году. В ходе рассмотрения обращений в 92,0% случаев конфликтные ситуации, возникшие между продавцом и потребителем, были разрешены специалистами отдела в пользу потребителей. Характер и количество обращений носят неустойчивую тенденцию. В числе основных причин, вызвавших обращения граждан, по-прежнему остаются продажа товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, а также непредставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях, продавцах), нарушения сроков исполнения услуг.

Структура обращений по видам экономической деятельности:

- торговля – 901(56,8%);
- общественное питание – 29(1,8%);
- бытовые услуги – 17 (1,1%);
- услуги связи – 89(5,6%);
- жилищно-коммунальные услуги – 415 (26,1%);
- долевое строительство – 10(0,6%);
- образовательные услуги – 5(0,3%);
- медицинские услуги – 5(0,3%);
- услуги, предметом которых являются денежные средства населения и
- страховые услуги - 1(0,1%);
- прочие услуги – 115(7,3%).

Обращения потребителей в сфере торговли (56,8%) преимущественно были адресованы на неудовлетворительное качество товаров, нарушения сроков устранения недостатков и замены товара. Значительное количество жалоб приходится на обращения, касающиеся ненадлежащего качества продовольственных товаров. Причинами попадания на потребительский рынок некачественных товаров, в основном, являются:

- производство продовольственных товаров по техническим условиям, разработанным изготовителем в целях максимального извлечения прибыли, а не для повышения качества выпускаемой продукции;
- потери потребительских свойств товара в результате нарушения условий хранения продуктов;
- сравнительно низкий уровень торговли (продовольственные рынки, не имеющие специального торгового оборудования, несанкционированная уличная торговля).

Из непродовольственных товаров значительная доля претензий поступала на их ненадлежащее качество, а также на факты введения потребителя в заблуждение относительно страны происхождения той или иной продукции. Среди этих товаров: обувь, одежда, сложно - бытовые технические товары, мебель, электротовары.

Письменные обращения, как правило, связаны с конфликтами между покупателем и продавцом по причине не исполнения законных требований потребителя. При разрешении таких ситуаций специалистами Управления Роспотребнадзора проводились внеплановые мероприятия по контролю, по результатам которых возбуждено 412 дел об административных правонарушениях.

### **1.3. Защита прав потребителей на безопасность и качество продукции и услуг**

Обеспечение безопасности и качества товаров, отвечающих целям их приобретения и назначению, является важнейшим условием соблюдения прав потребителей. Особую озабоченность на сегодняшний день вызывает реализация на



потребительском рынке некачественных и фальсифицированных товаров, а также товаров, не имеющих маркировки.

В 2006 году в ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий забраковано и снято с продажи товаров на общую сумму 13829,1 тыс. руб. в том числе: промышленных товаров на 9741,2 тыс. руб., продовольственных товаров на 4087,9 тыс. руб. по причине их несоответствия обязательным требованиям нормативных документов. В 2005 году из оборота изъято товаров на общую сумму 11065,8 тыс. руб., в том числе промышленных товаров на 9223,1 тыс. руб., продовольственных товаров на 1842,7 тыс. руб. Рост количества снятых с продажи товаров в денежном выражении в 2006 году по отношению к 2005 году составил 24,9%. В отчетном периоде из оборота изъято по причине фальсификации товаров на сумму 96,8 тыс. рублей, что превышает уровень 2005 года в 1,8 раза, в том числе:

- масло животное в количестве 0,37т. на сумму 23,9 тыс. руб.
- консервы рыбные в количестве 1,6 туб на сумму 69,3 тыс. руб.
- безалкогольные напитки и минеральная вода в количестве 3,9 дал на сумму 0,48 тыс. руб.
- водка и ликероводочные изделия в количестве 1,9 дал на сумму 3,1 тыс. руб.

Сведения о качестве товаров в 2006 году (по данным форм статистического наблюдения № 1-КЧ «Сведения о качестве проинспектированных потребительских товаров и нарушениях норм и правил торговли») представлены в таблицах 1.3, 1.4.

Таблица 1.3

**Продовольственные товары**

Наименование группы товара	Ед. изм.	Проинспектировано	Забраковано и снято	% забраковки	Снято на сумму. Тys. руб.
Безалкогольные напитки	дал	1456,30	57,50	3,9	1517,70
Вино виноградное и плодоваягодное	дал	3758,30	1188,80	31,6	2353,7
Водка и ликеро-водочные изделия	дал	37101,40	21,00	0,1	25,4
Жир животный пищевой топленый	тн	0,05			
Колбасные изделия и копчености	тн	2,49	0,43	17,1	48,7.
Кондитерские изделия	тн	7,21	2,35	32,6	148,2.
Консервы и пресервы рыбные	туб	32,74	4,70	14,4	113,5.
Консервы молочные	туб	40,24	0,38	1,0	6,5
Консервы мясные и мясорастительные	туб	3,20	0,20	6,3	4,3
Консервы плодовоовощные и ягодные	туб	11,13	0,71	6,3	6,8.
Коньяк	дал	594,10	4,50	0,8	8,9.
Кофе	тн	0,50	0,20	39,1	22,8
Крупа и бобовые	тн	3,28	0,64	19,5	8,2
Макаронные изделия	тн	2,13	0,31	14,6	7,6
Маргарин и маргариновая продукция, майонез	тн	2,07	0,23	11,1	10

Продолжение таблицы 1.3

Масло растительное	тн	5,30	0,11	2,2	7,8
Масло сливочное и топленое	тн	5,87	0,99	16,8	63,2
Минеральные воды	дал	3036,30	409,70	13,5	31,9
Мука	тн	0,24	0,08	33,3	0,7
Мясо всех видов, вкл. субпродукты	тн	1,28	0,25	19,7	22,4
Мясо птицы, вкл. субпродукты	тн	1,86	0,39	21,2	25,1
Пиво	дал	6089,10	2335,40	38,4	481,6
Пищевые концентраты	тн	0,04	0,04	100	9,8
Полуфабрикаты мясные (натур., рубл.,пельм.)	тн	0,94	0,42	44,8	26,5
Рыба, рыбопродукты и сельдь	тн	19,95	4,71	23,6	342,3
Сахар	тн	2,70	2,70	100	31,4
Сыры всех видов	тн	5,53	0,69	12,4	75
Хлеб и хлебобулочные изделия	тн	0,79	0,15	19,0	5,3.
Цельномолочная продукция, сухое молоко	тн	8,69	0,76	8,8	36,8
Чай натуральный	тн	0,64	0,05	7,7	13,3
Шампанское	дал	419,70			
Яйца	тыс. шт	2,91	0,81	27,8	1,6

Анализ результатов проверок показывает, что удельный вес рыбной продукции, в том числе изъятой из оборота по причине фальсификации, остается одним из высоких среди других групп пищевой продукции. В 2006 году всего проинспектировано 32,7 туб. рыбных консервов и пресервов, забраковано и снято с продажи 4,7 туб. или 14,4%; соответственно за этот же период 2005г. проинспектировано 99,0 туб, забраковано и снято с продажи 7,1 туб. или 7,2% к проинспектированному количеству. Основными причинами снятия с продажи явились:

- нарушение требований НД по органолептическим и физико-химическим показателям;
- по причине фальсификации;
- отсутствие документов, подтверждающих безопасность и качество;
- нарушения требований НД по маркировке;
- нарушение температурного режима при хранении пресервов.

Так, из оборота была изъята партия рыбных консервов в количестве 1,6 туб с маркировкой на этикетке: «Скумбрия атлантическая натуральная с добавлением масла» производства ЗАО «Калининградский РКК», г. Калининград, ул. Солдатская, 7. Вместе с тем, ассортиментный знак, выбитый на крышках банок Г84, присвоен консервам «Сардины атлантические натуральные с добавлением масла», а номер завода «205» присвоен «Балтийскому рыбоконсервному комбинату». Документы, подтверждающие безопасность и качество консервов, не предъявлены

Таблица 1.4

**Промышленные товары**

Наименование группы товара	Ед. изм.	Проинспектировано	Забраковано и снято	% Забраковки	Снято на сумму Тыс. руб.
Аппаратура видеозаписи и воспроизведения	шт.	236,00	55,00	23,3	108,8.
Аудио, видео продукция	шт.	4509,00	855,00	19,0	102,6
Бельевой трикотаж	шт.	1347,00	1212,00	90,0	107,0
Велосипеды	шт.	4,00	4,00	100,0	5,3.
Верхний трикотаж	шт.	2015,00	1786,00	88,6	840,0
Головные уборы (кроме меховых)	шт.	45,00	45,00	100,0	3,8
Детские швейные, трикотажные и чулочно-носочные изделия	шт.	877,00	676,00	77,1	147,1
Запчасти и аксессуары для автомобилей	шт.	18778,00	705,00	3,8	265,8
Игрушки разные	шт.	1638,00	682,00	41,6	109,3
Изделия из пластмасс	шт.	27,00	27,00	100,0	8,4
Ковры и ковровые изделия	шт.	16,00	16,00	100,0	4
Кожаная галантерея	шт.	309,00	200,00	64,7	37,3
Коляски детские	шт.	1,00	1,00	100,0	0,6
Лакокрасочные товары	тн.	5,68	3,80	66,8	29,4
Машины и приборы для механизации кухонных работ	шт.	16,00			
Мебель разная	шт.	660,00	402,00	60,9	3792,1
Металлическая галантерея	шт.	677,00	667,00	98,5	253,6.
Меха и меховые изделия	шт.	70,00	56,00	80,0	1204,0
Мотоциклы, мотороллеры, мопеды	шт.	7,00			
Неучтенная номенклатура	шт.	4961,05	1252,01	25,2	268,4
Обувь детская кожаная	пар	2327,00	1944,00	83,5	874,5
Обувь кожаная, текстильная и комбиниров.	пар	5166,00	4744,00	91,8	3232
Очки	шт.	1218,00	1171,00	96,1	203,6.
Парфюмерно-косметические товары	шт.	13944,00	10213,00	73,2	624,9
Полотеры, пылесосы	шт.	60,00	16,00	26,7	49,7
Посуда металлическая	шт.	162,00	154,00	95,1	45,2
Посуда разная	шт.	22533,00	12169,00	54,0	498,3
Радиоаппаратура	шт.	184,00	98,00	53,3	169,8
Стиральные машины	шт.	74,00	26,00	35,1	150,8

Продолжение таблицы 1.4

Текстильная галантерия	шт.	167,00	127,00	76,0	55,8
Телевизоры и видеомагнитофоны	шт.	42,00	8,00	19,0	38,5
Ткани всех видов	тыс. м	0,10			
Товары бытовой химии	тн	17,00	17,00	100,0	1,25
Фотоаппараты и кинокамеры	шт.	29,00	5,00	17,2	5,5
Холодильники	шт.	23,00	3,00	13,0	50,9
Часы разные	шт.	1334,00	1234,00	92,5	1392,1
Чулочно-носочные изделия	пар	1767,00	1257,00	71,1	57,0
Швейные изделия	шт.	3229,00	2507,00	77,6	4483,5
Швейные машины	шт.	10,00	10,00	100,0	170,0
Электробытовые нагревательные приборы	шт.	453,00	380,00	83,9	172,7
Электровакуумные изделия	шт.	1006,00	986,00	98,0	17,9
Электроосветительная бытовая арматура	шт.	1545,00	908,00	58,8	160,2

Была забракована и изъята из оборота «Икра лососевая зернистая» производства ООО «Сарма», г. Елизово, Камчатская обл, ул. Южная, 17а, дата изготовления 10.07.05г. по причине не соответствия требованиям ГОСТ 18173-72 «Икра лососевая зернистая баночная. Технические условия» по завышенному содержанию массовой доли соли, привкусу горечи. Хранилась икра с нарушением температурного режима (при температуре +2°, вместо -4°, -6° С). Документы, подтверждающие безопасность и качество, на момент проверки не предъявлены.

При проверке качества пресервов «Икра минтая пробойная соленая» производства ООО «Орландо», г. Петропавловск-Камчатский, ул. Заварицкого, 8-43, дата изготовления 27.01.06г., установлено несоответствие продукта требованиям п. 4.5 ГОСТ 1573-73 «Икра пробойная соленая. Технические условия», по отклонению массы нетто в меньшую сторону более допустимого стандартом. Документы, подтверждающие безопасность и качество отсутствовали, температурный режим +5°С, вместо -2°, -4°С по НД.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий установлен факт продажи фальсифицированных консервов с маркировкой «Сайра тихоокеанская натуральная» производства ЗАО «АПК Славянский-2000», Приморский край, Хасанский район, п. Славянка, ул. Ленинская, 1. Однако, ассортиментный знак «Н54», выбитый на крышках банок, соответствует консервам «Сельдь тихоокеанская натуральная». Этикетки на банки наклеены повторно, на банках просматривались остатки клея и первичных этикеток. Кроме того, по органолептическим и физико-химическим показателям консервы не соответствовали требованиям п. 4.2.5. ГОСТ 7452-97 «Консервы рыбные натуральные. Технические условия»- вкус с сильным привкусом окисленного жира, запах, не свойственный консервам данного вида. Сопроводительные документы, подтверждающие безопасность и качество, не предъявлены.

По всем фактам продажи фальсифицированных консервов информация направлена в органы МВД и Прокуратуру Саратовской области для сведения и принятия мер,

также проинформированы Управления Роспотребнадзора по месту нахождения предприятий изготовителей.

В отчетном периоде наблюдалось некоторое снижение доли забракованного масла сливочного (с 22,6% в 2005 году до 16,8% в 2006 году). Причинами изъятия из оборота данного вида продукта явились: несоблюдение требований стандартов по физико-химическим показателям, по объему и составу информации на маркировке.

Так, из оборота было изъято 60 кг масла сладкосливочного «Крестьянского», произведенного индивидуальным предпринимателем Кунцом С.П., г. Пенза, по причине несоответствия продукта требованиям п. 2.3.1. ГОСТ 37-91 «Масло коровье. Технические условия» по массовой доле жира (фактически составляет 69,0% при норме не менее 72,5%). Кроме этого, установлено, что в составе масла присутствуют жиры растительного происхождения, что позволяет сделать вывод о его фальсификации.

В розничной торговой сети забраковано и снято с реализации 20 кг масла «Крестьянское» производства ЗАО «Пензенское», г. Пенза. Согласно результатам лабораторных испытаний масло не соответствовало требованиям п.2.3.1. ГОСТ 37-91 «Масло коровье. Технические условия». В продукте занижена массовая доля жира до 67,8% при норме не менее 72,5%, массовая доля влаги завышена до 28,6% при норме не более 25,0%. Анализ жирно-кислотного состава данного вида масла показал, что жировая фаза его содержит не только молочный жир, но и жиры немолочного происхождения, что позволяет сделать вывод о фальсификации. Забракованное масло было возвращено изготовителю.

Информация о фактах поступления на потребительский рынок г.Саратова некачественного масла доведена до сведения Управления Роспотребнадзора по Пензенской области.

Остается высоким процент браковки кондитерских изделий (32,6%). За 2006 год проинспектировано 7,2 т кондитерских изделий отечественного и иностранного производства, из них иностранного производства 0,05 т, забраковано 2,4 т. Снято с реализации и изъято из оборота кондитерских изделий на сумму 148,2 тыс. руб.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество забракованной продукции увеличилось на 12,0%. Можно отметить, что на потребительском рынке Саратовской области сократилось до минимума количество кондитерских изделий импортного производства.

Основными нарушениями при продаже кондитерских изделий в оптово-розничной торговой сети являются:

- Продажа кондитерских изделий с нарушением требований НТД в части маркировки – 30,0%
- Продажа кондитерских изделий с нарушением требований НТД в части физико-химических и органолептических показателей – 8,0%
- Продажа кондитерских изделий без документов, подтверждающих качество и безопасность – 41,0%
- Продажа кондитерских изделий с истекшим сроком годности – 10,0%
- Продажа кондитерских изделий с нарушением санитарных норм и правил – 11,0%

Анализируя рынок кондитерской продукции можно выделить следующих основных производителей:

1. Предприятия г.Саратова и области.
  - Кондитерское объединение «Конфэшн»
  - Кондитерская фабрика «Покровск»
  - ОАО «Балаковский пивкомбинат»
  - ОАО «Вольский кондитер»

- Предприятия малого бизнеса (кондитерские цеха)

Вышеуказанные предприятия занимают около 20,0% рынка кондитерских изделий.

2. Предприятия малого бизнеса (кондитерские цеха) Пензенской, Волгоградской, Астраханской областей, которые занимают около 15,0% рынка кондитерских изделий.

3. Крупные предприятия других регионов России:

- НП «Конфил», г.Волгоград
- Группа фабрик «Красный Октябрь»
- ОАО «Волжанка», г.Ульяновск

В ходе проведения мероприятий по контролю в предприятиях мелкорозничной торговой сети выявлялась продажа кондитерских изделий без необходимой и достоверной информации о товаре (отсутствовали маркировочные ярлыки), тем самым нарушалась ст.10 Федерального закона РФ «О защите прав потребителей», без удостоверений качества и информации о сертификации, кондитерские изделия с истекшим сроком годности.

Значительная часть нарушений при продаже кремовых изделий связаны с отсутствием необходимой информации о товаре. Так, из общего количества нарушений в 70,0% случаев на маркировке потребительской упаковки отсутствовал час изготовления готовой продукции, в 20,0% случаев отсутствовали маркировочные ярлыки и в 10,0% случаев имелась неполная информация на этикетке. Все выше перечисленные случаи представляют опасность для здоровья потребителей.

- Основными причинами попадания на потребительский рынок Саратовской области некачественной кондитерской продукции являются:

Отсутствие контроля качества сырья и готовой продукции со стороны предприятий изготовителей малого бизнеса, ввиду того, они не имеют производственных лабораторий, тем самым нарушается Федеральный закон РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;

- Отсутствие в предприятиях торговли специально обученного персонала, который имел бы необходимые знания при приемке кондитерской продукции от предприятий-изготовителей.

В 2006 году на потребительском рынке проинспектировано 0,6 т чая отечественного и иностранного производства, из них чая иностранного производства 0,02 т., что составляет 3,3% от проинспектированного количества. Забраковано 0,05 т чая отечественного и иностранного производства, в том числе чая иностранного производства 0,02т.

Проинспектировано кофе отечественного и иностранного производства 0,5 т, из них кофе иностранного производства 0,07 т. Забраковано 0,2 т кофе отечественного и иностранного производства, в том числе кофе иностранного производства 0,03 т., что составляет 15,0% от количества забракованного кофе. По сравнению с аналогичным периодом 2005 года следует отметить, что количество чайной и кофейной продукции иностранного производства значительно уменьшилось (на 80,0%) это объясняется тем, что увеличилось число предприятий, которые упаковывают чай и кофе иностранного происхождения на территории РФ.

Основными нарушениями, выявленными в ходе проверок качества чая и кофе отечественного и иностранного производства являются:

- продажа кофе и чая отечественного и иностранного происхождения с нарушением требований НТД по маркировке – 20,0%, по органолептическим и физико-химическим показателям –10,0%

- продажа чая и кофе отечественного и импортного производства без документов, подтверждающих качество и безопасность– 70,0%.

Результаты контрольно-надзорных мероприятий показывают, что положение с качеством кофе, как отечественного, так и иностранного производства продолжает оставаться неудовлетворительным. Так, по жалобе покупателя на низкое качество кофе натурального растворимого «Safe globo», массой нетто 100 грамм, производства Бразилия снято с реализации и забраковано 0,03 т кофе, как несоответствующего требованиям ГОСТ Р 51881-02 «Кофе натуральный растворимый. Технические условия» п.3.2.2. табл.1 (невывраженный аромат и вкус), п.3.2.3. табл.2 (неполная растворимость в горячей и холодной воде).

Проведёнными проверками установлено, что на потребительском рынке г.Саратова и области представлен чай иностранного производства (около 90,0% импорта чая приходится на долю двух стран: Индия – 70,0%, Шри-Ланка-20,0%), который по большей части упаковывается российскими предприятиями г.Москвы и Московской области, г.Санкт-Петербурга. Около 90,0% чая, реализуемого на потребительском рынке Саратовской области, производится в соответствии с требованиями ТУ, которые разработаны предприятиями – изготовителями и только около 10,0% в соответствии с требованиями ГОСТ 1938-90 «Чай чёрный байховый. Технические условия». Количество забракованного чая увеличилось с 21 кг в 2005г. до 49 кг в 2006г. Количество жалоб возросло соответственно с 10 в 2005г. до 15 в 2006г.

Увеличение количества забракованной чайной продукции, а также рост количества жалоб на низкое качество чая вызваны тем, что в настоящий момент нет новой нормативной документации, регламентирующей качество чая, а такой основной показатель, как содержание танина, указанный в действующем стандарте на чай не является определяющим показателем качества чайной продукции.

В группу чайных компаний, утвердивших свою продукцию на потребительском рынке Саратовской области, вошли компании: ООО «Компания Майский чай»; ООО «Орими Трейд»; ООО «Юнилевер СНГ», «Ахмад».

За 2006 год Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области проинспектировано 13,944 тыс. штук парфюмерно-косметических изделий и мыла туалетного твердого, из них забраковано и изъято из оборота 10,213 тыс. штук или 87,2% от общего количества на общую сумму 624,9 тыс. рублей. Из них импортного производства проинспектировано 2,323 тыс. штук, забраковано 20,000 тыс. штук. За аналогичный период прошлого года процент забраковки составил 84,0%.

Приостановлена продажа 5,7 тыс. шт. парфюмерно-косметических изделий с признаками контрафактности и фальсификации. На изделиях отсутствовала необходимая и достоверная информация для потребителя о сроках годности, составе изделий, о наименовании и местонахождении изготовителя товара, при этом с нанесением на этикетку, потребительскую тару названий марок известных иностранных фирм на иностранном языке: «LANCOME», «MAX FACTOR», «LUMENE», «HUGO BOSS». Отсутствовали документы, подтверждающие безопасность товара для жизни и здоровья потребителя.

Как показывают результаты проведенных контрольных мероприятий, качество и безопасность парфюмерно-косметических изделий и мыла туалетного твердого остаются неудовлетворительными. Процент изделий, изъятых из оборота, остался по сравнению с прошлым годом на прежнем уровне.

Основные причины снятия с реализации парфюмерно-косметических изделий и мыла туалетного твердого явились:

- нарушение температурных режимов хранения (в условиях уличной, мелкорозничной торговли);
- несоответствие требованиям стандартов;

- продажа парфюмерно-косметических изделий и мыла туалетного без удостоверений качества и безопасности;
- нарушение правил торговли отдельных видов товаров;
- продажа с истекшим сроком годности и с признаками фальсификации и контрафактности.

Высокий процент (88,8%) забраковки косметических изделий отечественного производства объясняется тем, что предприятия – изготовители не выдают удостоверения качества и безопасности на выпускаемую продукцию.

В ходе проведения мероприятий по контролю розничной торговли были также установлены нарушения температурного режима хранения и реализации парфюмерно-косметических изделий. Данные нарушения относятся в основном к уличной мелкорозничной торговле, где влажность и температура воздуха зависят от климатических условий.

Результаты мероприятий по контролю качества и безопасности парфюмерно-косметических изделий были отражены в средствах массовой информации и на сайте Управления Роспотребнадзора.

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области за 2006 год проинспектировано 9617 ед. товаров легкой промышленности: изделий швейных и трикотажных верхних, изделий чулочно-носочных, изделий трикотажных бельевых женского, мужского и детского ассортимента. Забраковано и изъято из оборота 7676 ед. или 79,8%, от проинспектированного количества, на сумму 2067,6 т. руб. Из них изделий импортного производства забраковано 1899 ед. или 65,3% к проинспектированному количеству (2905 ед.) на сумму 116,3 тыс. руб. За аналогичный период 2005 года забраковано и изъято из оборота 81,0% или 7298 ед. товаров легкой промышленности из проинспектированных 9002 ед.

В целом положение с качеством товаров легкой промышленности продолжает оставаться неудовлетворительным.

Основные нарушения, выявленные в ходе мероприятия по контролю:

- несоблюдение требований закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1ФЗ от 07.02.92г., «Правил продажи отдельных видов товаров» утв. постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.98г., в части не предоставления полной и достоверной информации о товаре и его изготовителе, в том числе без информации на русском языке, отсутствие сведений о составе сырья изделий, символов по уходу.

- реализация швейных, трикотажных верхних и чулочно-носочных изделий, а также изделий бельевого трикотажа с дефектами производственного характера и нарушением технологии производства: разрыв нитей и спуск петель трикотажного полотна подкладки изделия, отсутствие закрепочных строчек, не захват деталей в шов, несоответствие частоты стежков, некачественная заделка мысков, отсутствие прокладочных материалов стабилизирующих, форму изделий; несимметричность парных швов свыше норм, предусмотренных ГОСТ, не обработаны (обметаны) внутренние срезы деталей изделия, наличие производственного мусора.

- реализация товаров легкой промышленности без документов, подтверждающих качество и безопасность товара для жизни и здоровья потребителя, в случаях предусмотренных законом.

- реализация изделий швейных, трикотажных верхних и бельевых, чулочно-носочных изделий с явными признаками контрафактности

Из забракованных 2087ед. изделий шейных, трикотажных верхних и бельевых, чулочно-носочных изделий 33,9% составляют изделия импортного производства таких стран как Турция, Корея, Китай, Польша, Италия.



При проведении мероприятий по контролю установлено, что потребительский рынок Саратовской области на 50,0% заполняют изделия швейные, трикотажные верхние и бельевые, чулочно-носочные изделия неизвестного производства. Высокий процент брака и снятия с продажи товаров без информации об изготовителе, в том числе и импортного производства объясняется тем, что на товарных ярлыках изготовителя и вшивных лентах часто присутствует маркировка на иностранном языке без информации для потребителя о наименовании и месте нахождения (юридический адрес) фирмы-изготовителя, составе сырья, без информации о правилах и условиях эффективного и безопасного использования (символов по уходу). Нередко в продаже находится товар с дефектами производственного характера и нарушением технологии изготовления товара. Такие товары поступают, в основном, с вещевых рынков города Москвы: «Черкизовский» и «Лужники», а также из Турции, Китая, Польши. При этом, в большинстве случаев, отсутствуют документы, подтверждающие качество и безопасность товара для жизни и здоровья потребителя, а также товарно-сопроводительные документы от изготовителя или поставщика товара, подтверждающие легальность происхождения товара.

Значительная часть изделий легкой промышленности поступает на потребительский рынок с явными признаками контрафактности с использованием торговых марок известных фирм – изготовителей: «DOLCE & GABBANA», «WRANGLER», «FENDI», «VERCACE» и т. д.

Многочисленные обращения граждан с жалобами на некачественные товары легкой промышленности возникают по причине отсутствия необходимой и достоверной информации для потребителя по уходу за изделием и эффективной эксплуатации, отсутствием состава сырья, а так же по причине скрытых производственных дефектов: неустойчивость красителей к стирке, поту, механическим воздействиям; чрезмерная усадка, изменение формы и размера изделия в процессе эксплуатации; дефекты конструкции и нарушения технологии производства приводят к перекосам, заламам, деформации деталей изделия и т.д. Количество жалоб, рассмотренных в досудебном порядке составляет 95,0%.

Анализ результатов проверок торговых предприятий, реализующих изделия легкой промышленности, позволяет сделать вывод, что потребительский рынок г.Саратова и области заполняет поток низкокачественного и с признаками контрафактности товара. Скрываясь от налогов и незаконно используя чужие товарные знаки, так называемые «фирмы - однодневки» производят некачественную продукцию, при этом, в большинстве случаев технология производства не соблюдается, используются красители и материалы, небезопасные для здоровья потребителя. Товары отечественного производства отличаются более высоким качеством по сравнению с зарубежными аналогами и отвечают требованиям российских стандартов.

Неблагополучной остается ситуация в обувном секторе. В 2006 году всего проинспектировано 7493 пары обуви мужской, женской и детской. Забраковано и изъято из оборота 6688 пар или 89,2%, на общую сумму 4106,475 тыс. рублей, из них обуви детского ассортимента проинспектировано 2327 пар, забраковано и изъято из оборота 1944 пары, или 83,5%.

За аналогичный период прошлого года процент брака обуви составил 89,8%. В 2006 году в ходе проверок выявлялись нарушения закона РФ «О защите прав потребителей», факты реализации обуви мужской, женской и детской несоответствующей требованиям нормативной документации в 90,0% проведенных проверок (в 2005 году- 89,0%).

В структуре правонарушений основную долю составляют:

- нарушение правил торговли;

- продажа обуви ненадлежащего качества;  
 - продажа обуви без соответствующих документов и признаками фальсификации и контрафактности.

Наиболее острой проблемой потребительского рынка остается реализация обуви с дефектами производственного характера: не приклеенная подошва, разрыв кожи верха по затяжной кромке, плохое формование. Нередко для изготовления обуви используется некачественное сырьё, не соблюдаются технологические параметры, не соблюдаются права потребителей на получение необходимой и достоверной информации о товаре, позволяющей сделать правильный выбор: не указаны страна изготовитель, фирма изготовитель, основные потребительские свойства товара, отсутствуют документы, подтверждающие безопасность товара для жизни и здоровья потребителей, правила и условия безопасного и эффективного использования.

Обувь с этикетками известных торговых фирм Италии, Германии (Reebok, Adidas, Nike и т.д.) фактически изготовлены из некачественных материалов, с нарушением технологии производства, низкими эксплуатационными свойствами в Китае, Турции или на территории Российской Федерации в подпольных цехах.

По сведениям продавцов источником поступления некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции в большинстве случаев являются вещевые рынки г. Москвы - «Лужники», «Черкизово».

#### 1.4. Практика применения Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей

В обеспечении правопорядка значительна роль административно-правовых запретов. Ежедневно на потребительском рынке при взаимоотношениях между продавцом и потребителем совершаются десятки административных правонарушений. Для защиты законных интересов потребителей должностными лицами Управления Роспотребнадзора широко применялись меры административного воздействия.

В 2006 году на потребительском рынке Саратовской области выявлено 6249 правонарушений в рамках законодательства о защите прав потребителей.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей по статьям КоАП РФ за 2005-2006 годы в сравнении с показателями за 2005 год по Российской Федерации приведена в таблице 1.5.

Таблица 1.5

#### Правонарушения в области защиты прав потребителей по статьям КоАП РФ

Статья КоАП РФ	Количество правонарушений за 2005, ед.	Доля правонарушений к итогу 2005, в %	Количество правонарушений за 2006	Доля правонарушений к итогу 2006, в %	Количество правонарушений по РФ за 2005	Доля правонарушений по РФ к итогу 2005, в %
Ст.14.2	82	1,90	128	2,05	3584	1.51
ч.1 Ст.14.4	13	0,30	45	0,72	17880	7.55
ч.2 Ст.14.4	4	0,09	425	6,80	64535	27.27
Ст. 14.5	8	0,19	24	0,38	10238	4.33
Ст.14.6	-	-	1	0,02	253	0.11

Продолжение таблицы 1.5

Ст. 14.7	566	13,06	759	12,15	14435	6.10
ч.1 Ст.14.8	497	11,46	717	11,47	22207	9.38
ч.2 Ст.14.8	-	-	11	0,18	570	0.24
ч.3 Ст.14.8	-	-	3	0,05	655	0.28
Ст.14.15	3130	72,22	3993	63,90	87679	37.04
ч.3 Ст. 14.16	21	0,48	52	0,83	4215	1.78
ч.1 Ст. 19.5	13	0,30	69	1,10	1225	0.52
прочие	-	-	22	0,35	9218	3.89
итого	4334	100	6249	100	236694	100

В 2006 году за нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей вынесено 6124 постановления о привлечении к административной ответственности (с учетом протоколов (постановлений), поступивших из иных уполномоченных органов), что в 1,5 раза больше, чем в 2005 году (3920 постановлений). Общая сумма наложенных штрафов за 2006 год составила 6226,0 тыс. руб., сумма взысканных (уплаченных) штрафов составила 4358,2 тыс. руб., что составило 70,0% от общей суммы штрафов. Соответственно, в 2005 году сумма наложенных штрафов составила 1746,4 тыс. руб., а сумма взысканных - 1091,4 тыс. руб. или 62,5%.

В 2006 году по отношению к 2005 году в 3,7 раза возросла доля правонарушений, имеющих квалифицирующие признаки ч.1 ст. 19.5 КоАП РФ.

По результатам проверок в соответствии с положениями ст. 29.13 КоАП РФ субъектам правонарушений выдано 445 предписаний. Повторными проверками выявлено 69 случаев неисполнения предписаний. Должностными лицами были составлены протоколы об административных правонарушениях по ч.1 ст.19.5 КоАП РФ, материалы дел направлены по подведомственности в суды.

### **1.5. Досудебная и судебная защита прав потребителей – формы, методы и результаты проделанной работы.**

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области в ходе осуществления своей деятельности исходит из того, что защита прав потребителей применительно к области потребительского законодательства, должна осуществляться не только административными методами, но и гражданско-правовыми методами, имеющими высокую эффективность в силу их превентивного характера.

В соответствии со ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» Управлением Роспотребнадзора подано в суд 4 исковых заявления от неопределенного круга потребителей к обслуживающим организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе:

- к муниципальному унитарному предприятию «Жилищник» г.Саратова о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действий по ограничению и прекращению подачи электроэнергии потребителям, регулярно оплачивающим электроэнергию и прекращению этих действий. Решением суда данная организация признана банкротом, в связи с чем Управлению Роспотребнадзора было отказано в удовлетворении искового заявления;

- к муниципальному учреждению «ДЕЗ по Октябрьскому району» по фактам не предоставления услуг по технической эксплуатации жилого дома и признании противоправными действий данного учреждения в отношении потребителей, проживающих по адресу: г.Саратов, ул. 2-я Садовая, 118 и, регулярно оплачивающих данную услугу, и прекращении этих действий. Определением суда заявление оставлено без движения по причине не указания нарушения либо угрозы нарушения прав, свобод или законных интересов истца (Управления Роспотребнадзора) и отсутствия в материалах дела строительной экспертизы оценки состояния данного жилого дома;

- к независимому союзу ТСЖ «Елшанка» и ОАО «Волжская ТГК» о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действий по ограничению и прекращению подачи горячей воды потребителям, регулярно оплачивающим потребленную горячую воду и прекращению этих действий. Однако суд установил, что Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения между гражданином и организацией, оказывающей услуги потребителям по возмездному договору и действия данного закона не распространяются на отношения, основанные на членстве в ТСЖ, определением суда исковое заявление оставлено без движения;

- к независимому союзу ТСЖ «Елшанка» и ФГУП «Завод железобетонных изделий №509 при Спецстрое России» о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действий по ограничению и прекращению подачи горячей воды потребителям, регулярно оплачивающим потребленную горячую воду и прекращению этих действий. Исковое заявление определением суда оставлено без движения на тех же основаниях, что и предыдущее.

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области участвовало в судебном разбирательстве в качестве третьего лица по исковому заявлению гражданина К. к ООО «СПГЭС» для разъяснения порядка отключения электроэнергии в случае неоплаты ее потребителем в рамках Закона «О защите прав потребителей». В судебном разбирательстве Управление выступало с разъяснением процедуры отключения электроэнергии потребителям в случае неоплаты длительное время. Исковые требования истца суд не удовлетворил, т.к. в ходе судебного разбирательства установлено, что гражданин К. в течение 2 лет систематически не оплачивал электроэнергию, хотя пользовался данной услугой.

Вместе с тем, важным направлением в работе Управления Роспотребнадзора по Саратовской области по предупреждению и пресечению нарушений законодательства по защите прав потребителей является профилактика нарушений и их устранение в добровольном порядке. В этих целях были использованы различные формы и методы по предупреждению правонарушений на потребительском рынке товаров и услуг. Одним из наиболее эффективных способов предупреждения нарушений прав потребителей является оказание помощи потребителям в составлении претензий к продавцам товаров или услуг. Грамотное и обоснованное требование, предъявляемое изготовителю, исполнителю, продавцу позволяет потребителю самостоятельно восстановить нарушенные права. Такая форма работы позволяет осуществить оказание помощи потребителю без проведения контрольно-надзорных мероприятий и способствует профилактике правонарушений. Прежде всего, это предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей до возникновения конфликтной ситуации путем разъяснений норм закона и оказание практической помощи в решении вопроса по восстановлению нарушенных прав не только потребителям, но и продавцам (исполнителям услуг).

Эффективным профилактическим средством в предупреждении и погашении конфликтных ситуаций на потребительском рынке является консультативная помощь по устным обращениям граждан. В 2006 году было дано 2419 консультаций на устные

обращения потребителей. Тематический диапазон такой помощи очень широк. Это разъяснения о правах потребителя в случае приобретения товара ненадлежащего качества, о возможностях по замене товара и т. д.

Все эти меры позволили в 2006 году разрешить конфликтные ситуации в пользу потребителей в 92,0% от общего количества обращений, что на 2,0% больше, чем в 2005 году.

## **Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров и услуг**

### **2.1. Продажа аудиовизуальных произведений и фонограмм**

В 2006г. проведено 65 контрольно-надзорных мероприятий в предприятиях торговли, реализующих аудиовизуальные произведения и фонограммы в городе Саратове и Саратовской области. Проинспектировано 5252 единицы аудио-видео кассет, компакт дисков и DVD дисков, из них забраковано и снято с реализации 1460 единиц, что составило 27,8% к числу проверенных аудиовизуальных произведений. В 2005г. из 3702 проинспектированных аудиовизуальных произведений забраковано и снято с продажи 2126 единиц, что составило 57,4%.

К административной ответственности по статьям 14.15 и ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ привлечено 57 должностных лиц. Сумма штрафов составила 74,3 тыс. руб. Выдано 22 предписания об устранении нарушений действующего Законодательства. В ходе проведения мероприятий по контролю во всех вышеуказанных предприятиях установлено отсутствие необходимой информации для потребителя, в том числе:

- информации о наименовании, месте нахождения изготовителя экземпляра аудиовизуального произведения или фонограммы;
- информации о номере лицензии на деятельность по воспроизведению (изготовлению экземпляров) аудиовизуальных произведений и фонограмм;
- информации об обладателе авторских и смежных прав на аудиовизуальные произведения и фонограммы;
- информации о номере и дате выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке прокатного удостоверения;
- информации о наименовании студии, на которой снят фильм.

Кроме этого, при продаже аудиовизуальной продукции, по просьбе покупателя, продавцом не предоставляется возможность ознакомления с фрагментами аудиовизуального произведения. Таким образом, нарушаются п.2 ст. 8, п.2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.92г.; п.п. 11, 90, 91, 92 правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства от 19.01.98г. № 55.

По результатам проверок предприятий, реализующих аудиовизуальную продукцию, в правоохранительные органы были направлены восемь материалов проверок, содержащих признаки уголовно-наказуемых деяний, по трем из них возбуждены уголовные дела.

### **2.2. Лекарственное обеспечение**

На территории Саратовской области по программе льготного обеспечения граждан лекарственными средствами работают 150 аптечных учреждений, в том числе

68 аптек и 82 аптечных пункта. В г. Саратове – 19 аптек и их филиалов и 10 аптечных пунктов ООО «Витафарм» при поликлиниках города.

В целях создания единой системы управления программой дополнительного лекарственного обеспечения продолжается работа по организации и оборудованию пунктов автоматизированной выписки льготных рецептов и льготного отпуска на базе поликлиник.

По данным министерства здравоохранения и социального развития Саратовской области количество выписанных льготных рецептов за 2006 год составило 1073431, количество обеспеченных рецептов 1053200. Удельный вес обеспеченных рецептов составил 98,0%.

Количество рецептов, находящихся на отсроченном обслуживании на начало 2007 года составило 11250 шт., а количество рецептов, находящихся в стадии ожидания более 10 дней – 9450 шт. (51,0%).

Основными лекарственными средствами, по которым в наибольшей степени нарушаются сроки поставки, остаются сердечно - сосудистые, гормональные и обезболивающие препараты.

При Министерстве здравоохранения и социальной поддержки продолжает действовать многоканальная телефонная «горячая линия» по льготному лекарственному обеспечению.

В 2006 году Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области, в целях осуществления контроля за соблюдением прав граждан на льготное обеспечение лекарственными средствами на территории Саратовской области, проведено 270 контрольно- надзорных мероприятий в аптечных учреждениях, в том числе в региональном аптечном складе ООО «Резерв-98». За нарушения требований законодательства на виновных лиц вынесено 89 постановлений, сумма штрафов составила 60,3 тыс. руб.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в постоянном режиме проводится еженедельный мониторинг по лекарственному обеспечению льготной категории граждан, материалы которого используются при обсуждении вопроса на совещаниях в Правительстве области, министерстве здравоохранения и социальной поддержки.

### **2.3. Жилищно-коммунальные услуги**

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2006г. разработан и утвержден план организационных и контрольных мероприятий, предусматривающих комплекс мер ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение нарушений законодательства в жилищно-коммунальной сфере.

В рамках взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Саратовской области, Уполномоченного по правам человека в Саратовской области и общественных организаций по защите прав потребителей создан Консультативный совет по защите прав потребителей. Цель создания данного Совета: совершенствование механизма реализации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, организация и проведение общественных мероприятий, направленных на широкое информирование населения об основах потребительских знаний, организация и проведение совместных «горячих линий» для потребителей, информирование населения через средства массовой информации об актуальных вопросах защиты прав потребителей.

Между Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области и Уполномоченным по правам человека в Саратовской области заключено соглашение о сотрудни-

честве в сфере защиты прав потребителей, в том числе при оказании жилищно-коммунальных услуг. За отчетный период проводилась совместная работа по поступающим жалобам граждан (рассмотрено 4 жалобы), активно проводился обмен информацией по данным вопросам.

В отчетном периоде для оперативного решения вопросов в области защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства осуществлялось взаимодействие Управления с прокуратурой области, с жилищной инспекцией, органами государственной власти Саратовской области и органами местного самоуправления.

С министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства области подписано соглашение о взаимном сотрудничестве. В 2006г. направлено 20 писем с информацией о выявленных нарушениях в сфере ЖКХ в прокуратуру области, жилищную инспекцию и органы местного самоуправления.

Кроме того, главам муниципальных образований Саратовской области направлены письма об организации взаимодействия в сфере жилищно-коммунальных услуг, в частности, предложено в соответствии с постановлением Правительства РФ от 6 февраля 2006г. №75 «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом» включать в состав конкурсной комиссии по отбору управляющей организации представителя Управления Роспотребнадзора, а также предусмотреть в конкурсной документации такого критерия оценки, как санитарное состояние многоэтажных жилых домов, учитываемого заказчиком при определении победителя участника конкурса. В настоящее время данный вопрос согласуется с органами местного самоуправления.

Специалистами Роспотребнадзора по Саратовской области в 2006 году проведены плановые контрольно-надзорные мероприятия в 8 хозяйствующих субъектах, в том числе: в 6 товариществах собственников жилья (ТСЖ) Фрунзенского района г.Саратова; в ТСЖ «Энергия-1»; ТСЖ «М. Расковой» Заводского района г.Саратова. В результате проведенных проверок во всех ТСЖ были выявлены нарушения статьи 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006г. № 307, в том числе потребителям не предоставляется следующая информация об исполнителе и услуге:

- наименование и место нахождения исполнителя (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации;
- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной или аварийно-диспетчерской службы;
- сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;
- параметры качества предоставления коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий;
- порядок и форма оплаты коммунальных услуг.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий возбуждено 8 дел об административных правонарушениях. В адрес должностных лиц вынесены постановления о привлечении к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ. Сумма штрафов составила 4000 руб. Штрафные санкции оплачены в полном объеме.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в 2006г. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Жилищным Кодексом РФ и иными нормативными актами рассмотрено 240 обращений граждан о нарушении их прав вследствие предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Проведено 113 внеплановых контрольных мероприятий по письменным жалобам граждан на неудовлетворительное качество услуг, оказываемых в сфере ЖКХ. По результатам проверок выдано 30 предписаний в соответствии со ст.40 Закона «О защите прав потребителей» об устранении выявленных нарушений. Проведены контрольные мероприятия по проверке исполнения выданных предписаний в 17 управляющих организациях, предписания выполнены в полном объеме.

Проведено 45 проверок по запросам прокуратур районов г.Саратова, 4 проверки по обращению Государственной Жилищной инспекции по Саратовской области.

Количество и существо обращений потребителей на действия исполнителей жилищно-коммунальных услуг в 2006г. отражено в таблице.

Таблица 2.1

**Обращения потребителей на действия исполнителей  
жилищно-коммунальных услуг в 2006г.**

Характер обращения	количество
Неудовлетворительное предоставление коммунальных услуг всего	240
в том числе:	
Отопление	40
Горячее водоснабжение	25
Холодное водоснабжение	10
Электроснабжение	8
Ремонт жилых домов	40
Начисление и платежи за жилищно-коммунальные услуги	59
Ремонт квартир	9
Прочее	49

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий по обращению граждан установлено, что основными нарушениями в области предоставления жилищных и коммунальных услуг являются:

1. Некачественное предоставление или непредставление жилищно - коммунальных услуг.

Вопросы защиты прав потребителей в жилищно-коммунальной сфере стали особенно актуальными в связи с ростом цен на коммунальные услуги и резким увеличением их доли в структуре расходов населения. Вместе с тем, уровень и качество коммунальных услуг не претерпели существенных изменений, несмотря на происходящие преобразования в различных секторах экономики. Состояние сферы жилищно-коммунального обслуживания вызывает множество нареканий со стороны потребителей. Вопрос о повышении качества коммунальных услуг затрагивает все слои населения, практически всех потребителей.

В связи с аномально холодной зимой в январе, феврале 2006 года на территории г.Саратова и Саратовской области неоднократно поступали обращения потребителей на ненадлежащее качество услуг по отоплению. По обращению потребителей проводились контрольные мероприятия с участием специалистов ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Саратовской области» для проведения замеров микроклимата.

Так, МУ «ДЕЗ по Кировскому району» было выдано предписание № 30001 от 02.02.2006г. об устранении нарушений по оказанию услуг отопления ненадлежащего качества. 21 марта 2006г. специалистами отдела проведена проверка по выполнению предписания, в ходе которой установлено, что в настоящий момент поставщик тепловой энергии (ОАО «Волжская ТГК») выдерживает температурный график, и темпера-



тура в помещении соответствует норме. В соответствии с действующим законодательством потребителям был произведен перерасчет стоимости коммунальных услуг.

В адрес Управления поступило обращение гр. В. по вопросу не предоставления услуги по отоплению. В ходе проведения контрольно-надзорного мероприятия в отношении ТСЖ «Прогресс» установлено, что первоначально отопление было включено 25 октября 2006г. При запуске отопления была обнаружена утечка теплоносителя на участке наружной теплотрассы, находящейся на балансе МУ «ДЕЗ по Ленинскому району» и не являющейся общим имуществом собственников жилья. Для восстановления теплоснабжения ТСЖ «Прогресс» выполнило работы по замене неисправного участка трубопровода. На момент проведения проверки теплоснабжение дома осуществлялось в режиме, обеспечивающем отопительную температуру в жилых помещениях.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило обращение жителей г. Саратова по вопросу не соответствия электроснабжения. Специалистами Роспотребнадзора с привлечением главного инженера ООО «Электрик» проведено контрольно-надзорное мероприятие. При этом установлено:

- напряжение в сети в одной из квартир составляет 170 В;
- напряжение на розетке, расположенной на границе балансовой принадлежности электросетей между ЗАО «Саратовское предприятие городских электрических сетей» («СПГЭС») и МУ ДЕЗ по Октябрьскому району г. Саратова - 175В.

Для устранения выявленных нарушений было выдано предписание МУ ДЕЗ по Октябрьскому району г.Саратова и одновременно направлено письмо в ЗАО «СПГЭС». В результате чего, ЗАО «СПГЭС» совместно с МУ ДЕЗ по Октябрьскому району г.Саратова провели технические мероприятия по улучшению электроснабжения этих домов.

Большое количество обращений поступило в связи с не предоставлением услуги по горячему водоснабжению в летнее время. Так, в ходе проведения контрольных мероприятий было установлено, что между ОАО «Волжская ТГК» и управляющими организациями (например, МУ ДЕЗ по Волжскому району, ТСЖ «Энергия-1», «ТСЖ «Полигон-С» и др.) заключены договора снабжения тепловой энергией в горячей воде. По данным договорам ОАО «Волжская ТГК» оставляла за собой право в случае нарушения сроков оплаты тепловой энергии и образования долга прекратить подачу тепловой энергии. В связи с чем, Управлением Роспотребнадзора было направлено обращение в Прокуратуру г.Саратова о том, что данные положения договоров нарушают права потребителей, своевременно оплачивающих коммунальные услуги. Прокуратурой Заводского района г.Саратова, в целях недопущения подобного в дальнейшем, председателю ТСЖ «Энергия-1» объявлено предостережение о недопустимости нарушения законодательства.

2. Несоблюдение установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг.

Большое количество обращений от потребителей поступает на несоблюдение порядка начисления оплаты за жилищно-коммунальные услуги.

Решением городской Думы от 09.08.2001г. №11-83 создано МУП «Единый Расчетно-Кассовый Центр г. Саратова» для осуществления расчетов с населением и поставщиками жилищно-коммунальных услуг.

Так, в адрес Управления поступило обращение гражданина Р. по вопросу проведения перерасчета в связи с его временным отсутствием в летнее время (проживание на даче). Основанием для перерасчета была заявлена справка садоводческого товарищества. Заявителю был подготовлен подробный ответ о том, что в соответствии со ст. 56 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных постановлени-

ем Правительства РФ от 23 мая 2006г. № 307, установлено, что документами, подтверждающими временное отсутствие потребителя, могут являться:

- копия командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы;
- справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении;
- проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в данных документах, в соответствии с правилами их оформления), или их копии;
- счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их копии;
- справка органа внутренних дел о временной регистрации потребителя по месту его временного пребывания или их копии;
- справка организации, осуществляющей охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал;
- иные документы, подтверждающие факт отсутствия потребителя.

Справка садоводческого товарищества прямо в указанном пункте не указана, как документ, который в соответствии с действующим законодательством подтверждает факт отсутствия гражданина по месту его проживания. Кроме того, в соответствии с действующим законодательством садовое товарищество является некоммерческой организацией - объединением граждан. То есть гражданин Р., как член садоводческого товарищества, фактически сам себе выдает справку о проживании на даче. Кроме того, отсутствуют основания доверять данной справке садоводческого товарищества еще и потому, что нет оснований считать, что председатель садоводческого товарищества сам постоянно проживал на дачном участке и ежедневно контролировал нахождение всех граждан на даче. Таким образом, гр. Р. было дано разъяснение, что в данном случае вопрос о проведении перерасчета неправомерен или может разрешиться в судебном порядке.

В Управление обратилась гр. С., которой была выставлена счет-квитанция по оплате жилищно-коммунальных услуг с долгом и начислена пени, хотя она исправно оплачивала за предоставленные услуги. В ходе проведения контрольных мероприятий установлено, что с 2004г. до ноября 2005г. в перечень услуг по лицевому счету не были включены услуги горячего и холодного водоснабжения и водоотведения, при этом гр. С. потребляла указанные коммунальные услуги. При выявлении ошибки расчет был произведен по тарифам, установленным Саратовской городской Думой в тот период, сумма же начисленной пени была списана.

В адрес Управления поступило обращение гр. П. по вопросу не проведения перерасчета во время отсутствия горячего водоснабжения. По результатам проверки СТСЖ «Волга» было выдано предписание о направлении сведений в некоммерческое предприятие «ЕРКЦ Ленинского района» для проведения перерасчета. Результатом выполнения предписания стал перерасчет потребителю.

3. Невыполнение жилищно-эксплуатационными организациями обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества жилых многоквартирных домов.

Анализ ситуации, сложившейся с содержанием жилищного фонда на территории области, статистические данные свидетельствуют о критическом положении дел в этой сфере. Так, в г.Саратове имеется 3840 ветхих домов общей площадью 1214 млн.кв.м. и 363 аварийных дома общей площадью 270,2 тыс. кв.м.

В адрес Управления поступили требования прокуратуры Заводского района о проведении проверок по вопросу содержания жилых домов по адресам: г.Саратов, ул. Чернышевского, д. 15, д. 17, Санаторный проезд, 7а. Данные жилые дома находятся на балансе МУ «ДЕЗ по Заводскому району г.Саратова».

Сотрудниками Управления проведены проверки по вопросам содержания жилых домов. По результатам проверок составлены акты о выявленных нарушениях:

- В подъездах имеются значительные повреждения побелочного и окрасочного слоев, имеются следы течи кровли на верхних этажах, остекление подъездов не в полном объеме, подвалы захламлены бытовым мусором, имеется свободный доступ в подвальное помещение влаги, придомовая территория захламлена (жилые дома по ул. Чернышевского, 15, 17).
- Подвал жилого дома затоплен сточными водами, в подъездах имеются повреждения окрасочного и побелочного слоёв стеновых панелей лестничных клеток, частично отсутствует отопление (жилой дом по адресу: Санаторный пр. 7А).

Материалы проверок направлены в прокуратуру Заводского района, которая вынесла 3 постановления (по каждому дому) о возбуждении производства об административном правонарушении по ст.6.4 КоАП РФ. В отношении юридического лица МУ «ДЕЗ по Заводскому району г.Саратова» вынесены постановления о привлечении к административной ответственности по ст. 6.4 КоАП РФ. Наложены штрафные санкции в размере 200 МРОТ (по каждому постановлению) на общую сумму 60 тыс. рублей. На настоящий момент штрафные санкции пока не оплачены.

По требованию прокуратуры проведена проверка общежития №2 в поселке Зональном Волжского района г.Саратова. По результатам проверки составлен акт о выявленных нарушениях Санитарных правил 42-121-4709 88 «Устройство, оборудование и содержание общежитий для рабочих, студентов, учащихся средних специальных учебных заведений и профессионально-технических училищ». Материалы проверки направлены в прокуратуру района.

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в соответствии со ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» подано 4 исковых заявления от неопределенного круга потребителей к обслуживающим организациям, которые определениями суда оставлены без движения.

В соответствии с положениями ст. 161 Жилищного Кодекса РФ на территории области создано и работает 201 управляющая компания, непосредственного управления собственниками помещений в многоквартирном доме в г.Саратове и области нет.

Управление Роспотребнадзора ведет информационно-просветительскую работу по разъяснению прав граждан в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг в рамках закона «О защите прав потребителей». Систематически предоставляется информация на сайт Управления, а также в средства массовой информации по актуальным жилищно-коммунальным вопросам. На сайте Управления Роспотребнадзора по Саратовской области создана специальная страничка «Защита прав потребителей», на которой еженедельно размещается информация о проделанной работе, проведенных контрольных мероприятиях.

В 2006г. подготовлено и размещено в средствах массовой информации 39 материалов (газета «Московский комсомолец», «Саратовские вести», «Саратов» и др.) В марте, ноябре 2006г. по местному радио проведен прямой эфир с участием работников Управления Роспотребнадзора, подготовлено 6 выступлений на телевидение по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг. В Управлении постоянно действует «горячая линия», где по телефону граждане получают необходимые ответы на интересующие их вопросы в области жилищно-коммунальной сферы.

## **2.4. Строительство жилья**

Проблема нарушения прав потребителей – участников долевого строительства, на сегодняшний день остаётся актуальной. Вместе с тем, количество жилья, введенного по долевым схемам в Саратовской области, с каждым годом растет.

На территории Саратовской области более 60 организаций осуществляют деятельность по строительству многоквартирных жилых домов.

Анализ материалов полученных в ходе проведения мероприятий по контролю в 2006 году показал, что только 2 хозяйствующих субъекта (из 14 проверенных объектов) имели разрешения на строительство, полученные после 30.03.2005г. Таким образом, проверить действие Федерального закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» в части отношений, связанных с привлечением денежных средств участников долевого строительства хозяйствующими субъектами, не представлялось возможным.

За истекший период проведено 14 мероприятий по контролю (8 плановых, 6 внеплановых) соблюдения прав потребителей в области долевого строительства; возбуждено 6 дел об административных правонарушениях, вынесено 6 постановлений о привлечении к административной ответственности (2 постановления по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ; 4 постановления по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ). Всего наложено и взыскано штрафов на сумму 4000 рублей.

В результате проведенных плановых проверок в ООО «Новострой 21» и в ООО «Строймаст» были выявлены нарушения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации предусмотренной ст.ст. 9,10 Закона РФ «О защите прав потребителей». В ООО «Новострой 21» и ООО «Строймаст» отсутствовала информация о наименовании, месте нахождения, режиме работы застройщика, о государственной регистрации застройщика, свидетельстве о постановке на учет в налоговом органе, информация о лицензии и т.д. Кроме того, в договорах, заключаемых ООО «Новострой 21» и ООО «Строймаст» с потребителями, в нарушение п.4 ст. 4 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» не указывался гарантийный срок на объект строительства.

Однако основным нарушением явились: включение застройщиками ООО «Новострой 21» и ООО «Строймаст» в договоры ущемляющих условий по сравнению с действующим законодательством. Например: в договорах о долевом участии в строительстве, заключаемых ООО «Новострой 21» и ООО «Строймаст» с потребителями, за нарушение сроков окончания строительства установлена неустойка в размере 0,1% от оплаченной суммы договора за каждый день просрочки, что не соответствует размеру неустойки (1,0%) установленной п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

По результатам проведения контрольных мероприятий к административной ответственности привлечены руководители организаций «Новострой 21» и ООО «Строймаст» по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ на общую сумму 2000 руб., выдано 4 предписания об устранении выявленных нарушений.

В 4 случаях, при проведении мероприятий по контролю в ООО «Геотехника – ФИН», ООО ПКФ «Палант», ЗАО «Геострой», ООО «Сроймаст», были выявлены нарушения права потребителей на получение необходимой и достоверной информации предусмотренной ст. 9,10 Закона РФ «О защите прав потребителей». За выявленные нарушения должностные лица привлечены к административной ответственности, в соответствии с ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, вынесены представления об устранении выявленных нарушений.

За 2006 год в Управление Роспотребнадзора и органы исполнительной власти по Саратовской области обращались граждане – участники долевого строительства по 11 строящимся жилым домам.

В сентябре 2006 г. в адрес Управления поступило обращение гр. К. по поводу нарушения ее прав при исполнении ООО ПКФ «Паллант» взятых на себя договорных обязательств, связанных со строительством жилого дома. А именно, Круглова Л.П. заключила 20 сентября 2002 г. договор на долевое участие в строительстве с ООО ПКФ «Паллант». Согласно условиям данного договора, застройщик обязался передать квартиру дольщику в 4 квартале 2003 г. На момент поступления заявления в Управление строительство квартиры не было закончено. В ходе проведения мероприятия по контролю в отношении ООО ПКФ «Паллант» установлено, что земельный участок, на котором велось строительство ООО ПКФ «Паллант», отведен ОАО «ТЦ-Поволжье». Между данными организациями были заключены договора, в соответствии с которыми дольщик передает, а заказчик принимает на себя функции заказчика-застройщика для строительства жилого дома. Но в ходе строительства между двумя юридическими лицами возник хозяйственный спор, что послужило причиной нарушения сроков сдачи жилого дома. Собранные материалы проверки были направлены в прокуратуру Саратовской области. По результатам проведенной проверки прокуратурой возбуждено уголовное дело по ч. 3 ст. 159 УК РФ по факту хищения денежных средств граждан-участников долевого строительства жилого дома ООО ПКФ «Паллант».

Кроме того, Управление принимало участие в подготовке иска дольщиков ООО ПКФ «Паллант» о признании права на строящиеся квартиры.

В отчётный период, учитывая, что проблема обманутых дольщиков стала приобретать всё более острый характер, и для оперативного взаимодействия, Управление Роспотребнадзора по Саратовской области подписало соглашение о взаимном сотрудничестве и взаимодействии с Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства области. Постановлением правительства Саратовской области от 27 ноября 2006 года № 366-П «О создании межведомственной комиссии по защите прав участников долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Саратовской области» создана межведомственная комиссия по защите прав участников долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Саратовской области.

Одной из целей данной межведомственной комиссии является возобновление и завершение строительства «долгостроев». В отчётном периоде наиболее остро стояли вопросы по возобновлению и завершению строительства жилых домов по 8 строительным организациям. Проведено 4 заседания межведомственной комиссии. Например, в ходе деятельности межведомственной комиссии решен вопрос по возобновлению строительства жилого дома по ул. Лунная, 27 путем введения процедуры банкротства, продажи незавершенного строительства новому застройщику – ООО «Гражданпромстрой» с обременением прав участников долевого строительства. После подготовки необходимой документации ООО «Гражданпромстрой» приступает к строительству.

В адрес Управления и министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Саратовской области поступили обращения граждан по поводу нарушения их прав при исполнении ЖСК «Алекс-Н» взятых на себя договорных обязательств, связанных со строительством жилого дома по ул. Измайловская, 10. В ходе работы межведомственной комиссии были выработаны рекомендации для завершения строительства жилого дома.

Основными причинами неисполнения застройщиками своих обязательств являются: нецелевое использование денежных средств, строительство без разрешительной документации. Пути решения в таких ситуациях могут быть следующие: смена руково-

дства заказчика строительства, поиск денежных средств, за счет увеличения этажности жилого дома, привлечение социальной ипотеки, введение процедуры банкротства и продажа незавершенного строительства новому заказчику.

В адрес Управления и Министерства строительства и ЖКХ области поступило обращение граждан-участников долевого строительства ОЖСК «Ураган-96». В ходе проведенного мероприятия, совместно с сотрудниками министерства, и сотрудниками органов внутренних дел было установлено, что приостановление строительства жилых домов возникло из-за нецелевого использования средств. В отношении председателя ОЖСК «Ураган-96» возбуждено уголовное дело по ч.3 ст. 159 УК РФ. Участникам долевого строительства ОЖСК «Ураган-96» была дана рекомендация по созданию товариществ собственников жилья с оформлением всех прав и обязанностей по объектам незавершенного строительства на вновь созданные товарищества. В настоящее время организовано два ТСЖ, определены новые заказчики строительства. Запланировано начать незавершённое строительство жилых домов в первом квартале 2007года.

Управление ведет информационно-просветительскую работу по разъяснению прав граждан в рамках закона «О защите прав потребителей» в сфере защиты прав потребителей при строительстве многоквартирных жилых домов. Систематически предоставляется информация на сайт Управления, в средства массовой информации, проведена прямая линия на радио, подготовлена и проведена передача на телевидении по актуальным вопросам в сфере долевого строительства. В Управлении Роспотребнадзора постоянно действует «горячая линия».

### **Глава 3. Организация региональной системы защиты прав потребителей**

Создание на территории Саратовской области системы защиты прав потребителей возможно за счет эффективного взаимодействия Управления Роспотребнадзора с органами исполнительной власти, правозащитными и общественными организациями потребителей.

В целях координирования работы в сфере защиты прав потребителей по инициативе Управлением Роспотребнадзора создан Консультативный совет по защите прав потребителей, в состав которого вошли: уполномоченный по правам человека в Саратовской области, Саратовское региональное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России», Саратовское региональное учреждение по защите прав потребителей, Саратовская региональная общественная организация «Популяризация и защита прав потребителей», Саратовская городская общественная организация «Союз потребителей». Консультативным советом был утверждён план работы и согласованы методы взаимодействия на потребительском рынке в области защиты прав потребителей, обсуждён вопрос о положении дел в сфере долевого строительства. Работа Совета освещалась в средствах массовой информации.

На территории Саратовской области зарегистрировано 15 общественных объединений, в уставные задачи которых, входит защита прав потребителей.

Основой взаимоотношений с общественными и правозащитными организациями являются заключенные соглашения о взаимном сотрудничестве. В рамках этих соглашений проводится обмен информацией о состоянии дел на потребительском рынке, организуются семинары и круглые столы. Стороны объединяют взаимные усилия, направленные на защиту прав потребителей в сфере продажи товаров и услуг на потребительском рынке в части рассмотрения обращений, жалоб, консультаций, методической помощи населению, подготовке исков в судебные органы. Практикуются совместные проверки. Проводится работа по системному обучению молодежи во всех типах учебных заведений общего и профессионального образования. Совершенствуется работа с

предпринимательским корпусом на принципах соблюдения законодательства о защите прав потребителей.

Результатами совместной работы явились: проведение Дня защиты прав потребителей, информирование населения по проблемным вопросам в сфере защиты прав потребителей через СМИ.

Постановлением администрации города Саратова от 25 мая 2006 г. №130А при администрации создан городской Совет по взаимодействию органов государственного контроля и надзора и органов местного самоуправления, целью деятельности которого является разработка и реализация единых комплексных мероприятий в сфере потребительского рынка товаров и услуг, защиты прав потребителей. В работе городского Совета принимают участие руководители Управления Роспотребнадзора.

### **Заключение**

Формы и методы работы Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в сфере защиты прав потребителей с течением времени будут обновляться и совершенствоваться. В 2007 году повышение уровня защиты потребительских прав граждан будет осуществляться за счет решения следующих задач:

1. Совершенствование деятельности по защите прав потребителей на основе координации с общественными организациями и органами исполнительной власти;
2. Повышение эффективности контрольно-надзорных мероприятий в первую очередь в социально значимых секторах потребительского рынка: жилищно-коммунальное хозяйство, долевое строительство, услуги связи, туристические услуги;
3. Совершенствование работы по судебной защите потребительских прав граждан, в том числе неопределенного круга потребителей, за счет более действенного применения соответствующих гражданско-правовых механизмов в судах общей юрисдикции;
4. Совершенствование системы информирования и просвещения населения по актуальным вопросам защиты их прав.